

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

Tema: “Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y la calidad del servicio”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas y Marketing

AUTORAS: Puetate Pantoja Eliana Daniela

Perugachi Maldonado Narciza Guadalupe

TUTORA: Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que las estudiantes Puetate Pantoja Eliana Daniela con el número de cédula 0401988829 y Perugachi Maldonado Narciza Guadalupe con el número de cédula 1004394860 han elaborado el trabajo de titulación: “Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y la calidad del servicio”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón

TUTORA

Carlos Rafael Cadena Moreno

LECTOR

Tulcán, abril 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Nosotras, Puetate Pantoja Eliana Daniela con cédula de identidad número 0401988829 y Narciza Guadalupe Perugachi Maldonado con cédula de identidad número 1004394860 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Puetate Pantoja Eliana Daniela

AUTORA



Perugachi Maldonado Narciza Guadalupe

AUTORA

Tulcán, abril 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Puetate Pantoja Eliana Daniela y Perugachi Maldonado Narciza Guadalupe declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y la calidad del servicio” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Puetate Pantoja Eliana Daniela

AUTORA



Perugachi Maldonado Narciza Guadalupe

AUTORA

Tulcán, abril 2021

AGRADECIMIENTO

El éxito es la recompensa del esfuerzo permanente de quien lucha por alcanzar los grandes logros; sin embargo, reconocer que detrás de cada luz, existen mil antorchas iluminando tu camino se llama gratitud y es el resultado de la humildad.

Gracias entonces, a mi familia, que son la fuente donde nacen mis aspiraciones, al GAD Parroquial Chitán de Navarretes administración 2014-2019 en la persona del Lic. Fernando Guamá y la Ing. María Enríquez, por brindarme fortaleza para enfrentar con decisión y constancia los desafíos que se presentaron durante mi carrera universitaria; a mi tutora Msc. Jeaneth Bastidas por orientar y guiar mi trabajo, de la misma manera al Msc. Carlos Cadena como mi lector; por otra parte, agradezco infinitamente al Sr. Marcelo Hernández y Sr. Miguel Mueses directivos de las JAAPs, por su colaboración decidida para el desarrollo de este trabajo, así como también a mis amigos y todos quienes de una u otra forma con sus aportes encaminados a construir o reflexionar, hicieron posible que mi trabajo de grado culminará con éxito y alcanzará la bendición de Dios.

Eliana Daniela Puetate Pantoja

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento primeramente es a Dios por sus bendiciones, por ser mi guía y brindarme fortaleza para enfrentar con decisión y constancia los desafíos que se presentaron durante mi carrera universitaria.

En segundo lugar, a mis padres que, con su apoyo incondicional, contribuyeron al logro de mi objetivo académico.

A las autoridades y docentes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por permitirme formarme y desarrollarme como profesional, pero sobre todo como persona.

Agradezco a mi tutor y especialista Msc. Jeaneth Bastidas, por inculcarme sus conocimientos, por la guía y dirección académica brindada durante el desarrollo del trabajo de obtención del título de ingeniería en Administración de Empresas y Marketing.

Y, por último, a mis compañeras(os) de aula, con quienes compartí mis triunfos y fracasos de quienes me llevo los mejores y hermosos recuerdos.

Narciza Guadalupe Perugachi Maldonado

DEDICATORIA

A todos quienes busquen en el conocimiento, alimentar la razón y su pensamiento, para con nuevas expectativas e ideales transformar la sociedad, en base a los principios de la ética y la moral. Sobre todo, a quien busque tras el contenido de esta investigación, una forma de aprender, reflexionar y actuar en función de la grandeza del conocimiento.

Con aprecio para ustedes.

Eliana Daniela Puetate Pantoja

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado a mi mami quien me impulsó a luchar por mis ideales; a trazarme desafíos, apoyándome con positivismo, entusiasmo y confiando en mi potencial.

A mi papi y a mis hermanos, quienes han sido un pilar fundamental en mi formación académica, con su apoyo incondicional he logrado culminar exitosamente mi carrera.

A mi hija que es mi mayor motivación; que a pesar de su pequeña edad quiero darle un ejemplo de constancia y superación.

Narciza Guadalupe Perugachi Maldonado

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR	3
AUTORÍA DE TRABAJO	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	7
AGRADECIMIENTO	9
DEDICATORIA	13
RESUMEN	27
ABSTRACT	29
INTRODUCCIÓN	31
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	35
1.3. JUSTIFICACIÓN	35
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	36
1.4.1. Objetivo general.....	36
1.4.2. Objetivos específicos	36
1.4.3. Preguntas de investigación	37
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	39
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	39
2.2. MARCO TEÓRICO	45
2.2.1. La gestión administrativa.....	45
2.2.1.1. Características de la administración	46
2.2.1.2. Importancia de la administración para la efectividad	46
2.2.1.3. Implementación de los procesos administrativos a las juntas Parroquiales	47
2.2.1.4. Etapas del proceso administrativo en las JAAPs	47
2.2.1.5. Desarrollo Organizacional en las JAAPs.....	48
2.2.2. Calidad de servicio	48
2.2.2.1. Características del servicio	48
2.2.2.2. La evaluación de la calidad del servicio	49
2.2.2.3. Calidad del servicio adaptado al modelo Service Quality (SERVQUAL)	49
2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio	49
2.2.2.4.1. Fiabilidad	50
2.2.2.4.2. Seguridad	50
2.2.2.4.3. Tangibilidad	50

2.2.2.4.4. Capacidad de respuesta	51
2.2.2.4.5. Empatía.....	51
2.2.2.5. Expectativas de los usuarios	52
III. METODOLOGÍA	53
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	53
3.1.1. Enfoque	53
3.1.2. Tipos de investigación	53
3.2. HIPÓTESIS	53
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	55
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	55
3.5.1. Población y muestra	56
3.5.1.1. Población administrativos	56
3.5.1.2. Población usuarios	56
3.5.1.3. Tratamiento de datos	58
3.5.1.4. Alfa de cronbach de la Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes	58
3.5.1.5. Fiabilidad por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón	59
3.5.1.6. Fiabilidad por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes	59
3.5.1.7. Medias por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón.....	60
3.5.1.8. Medias por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes	61
3.5.1.9. Correlación de Pearson de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes	61
3.5.1.10. Análisis factorial Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes	62
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE.....	65
4.2. ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.	67
4.2.1. Análisis de las acciones en la planificación de la JAAP.....	67
4.2.2. Análisis de las acciones en la organización de la JAAP	68
4.2.3. Análisis de las acciones en la dirección de la JAAP.....	70
4.2.4. Análisis de las acciones de control en la JAAP	71
4.3. ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITÁN DE NAVARRETES SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.	73
4.3.1. Análisis de las acciones en la planificación de la JAAP.....	73

4.3.2.	Análisis de las acciones en la organización de la JAAP	74
4.3.3.	Análisis de las acciones en la dirección de la JAAP	76
4.3.4.	Análisis de las acciones de control en la JAAP	77
4.4.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	79
4.4.1.	Análisis de las acciones de fiabilidad en la JAAP	79
4.4.2.	Análisis de las acciones de seguridad en la JAAP	80
4.4.3.	Análisis de las acciones de elementos tangibles en la JAAP	81
4.4.4.	Análisis de las acciones de capacidad de respuesta en la JAAP	82
4.4.5.	Análisis de las acciones de empatía en la JAAP	83
4.5.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITAN DE NAVARRETES DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	84
4.5.1.	Análisis de las acciones de fiabilidad en la JAAP	84
4.5.2.	Análisis de las acciones de seguridad en la JAAP	86
4.5.3.	Análisis de las acciones de elementos tangibles en la JAAP	87
4.5.4.	Análisis de las acciones de capacidad de respuesta en la JAAP	89
4.5.5.	Análisis de las acciones de empatía en la JAAP	90
4.6.	RELACIÓN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN	92
4.6.1.	Relación entre proceso administrativo y calidad del servicio	92
4.7.	RELACIÓN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITÁN DE NAVARRETES	93
4.7.1.	Relación entre proceso administrativo y calidad del servicio	93
4.8.	RELACIÓN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN Y CHITÁN DE NAVARRETES	94
4.8.1.	Relación entre proceso administrativo y calidad del servicio	94
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
5.1.	CONCLUSIONES	95
5.2.	RECOMENDACIONES	97
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
VII.	ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Mapa Montúfar	34
<i>Figura 2.</i> Características de la administración	46
<i>Figura 3.</i> Etapas del proceso administrativo en las JAAPs	47
<i>Figura 4.</i> Planificación de la JAAP Cristóbal Colón	116
<i>Figura 5.</i> Organización de la JAAP Cristóbal Colón	116
<i>Figura 6.</i> Dirección de la JAAP Cristóbal Colón	117
<i>Figura 7.</i> Control de la JAAP Cristóbal Colón	117
<i>Figura 8.</i> Planificación de la JAAP Chitán de Navarretes	118
<i>Figura 9.</i> Organización de la JAAP Chitán de Navarretes	118
<i>Figura 10.</i> Dirección de la JAAP Chitán de Navarretes	119
<i>Figura 11.</i> Control de la JAAP Chitán de Navarretes	119
<i>Figura 12.</i> Fiabilidad de la JAAP Cristóbal Colón	120
<i>Figura 13.</i> Seguridad de la JAAP Cristóbal Colón	120
<i>Figura 14.</i> Elementos tangibles de la JAAP Cristóbal Colón	121
<i>Figura 15.</i> Capacidad de respuesta de la JAAP Cristóbal Colón	121
<i>Figura 16.</i> Empatía de la JAAP Cristóbal Colón	122
<i>Figura 17.</i> Fiabilidad de la JAAP Chitán de Navarretes	122
<i>Figura 18.</i> Seguridad de la JAAP Chitán de Navarretes	123
<i>Figura 19.</i> Elementos tangibles de la JAAP Chitán de Navarretes	123
<i>Figura 20.</i> Capacidad de respuesta de la JAAP Chitán de Navarretes	124
<i>Figura 21.</i> Empatía de la JAAP Chitán de Navarretes	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	54
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	55
Tabla 3. Alfa de cronbach Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes	59
Tabla 4. Fiabilidad por constructos de Cristóbal Colón	59
Tabla 5. Fiabilidad por constructos de Chitán de Navarretes	60
Tabla 6. Medias por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón	60
Tabla 7. Media por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes	61
Tabla 8. Correlación de Pearson de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes ..	62
Tabla 9. Análisis factorial KMO de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán Navarretes	62
Tabla 10. Planificación de la JAAP Cristóbal Colon	67
Tabla 11. Organización de la JAAP Cristóbal Colon	69
Tabla 12. Dirección de la JAAP Cristóbal Colón	70
Tabla 13. Control de la JAAP Cristóbal Colon	71
Tabla 14. Planificación de la JAAP Chitán de Navarretes	73
Tabla 15. Organización de la JAAP Chitán de Navarretes.....	75
Tabla 16. Dirección de la JAAP Chitán de Navarretes	76
Tabla 17. Control de la JAAP Chitán de Navarretes	77
Tabla 18. Fiabilidad de la JAAP Cristóbal Colón	79
Tabla 19. Seguridad de la JAAP Cristóbal Colón	80
Tabla 20. Elementos tangibles de la JAAP Cristóbal Colón	81
Tabla 21. Capacidad de respuesta de la JAAP Cristóbal Colón	82
Tabla 22. Empatía de la JAAP Cristóbal Colón	83
Tabla 23. Fiabilidad de la JAAP Chitán de Navarretes	85
Tabla 24. Seguridad de la JAAP Chitán de Navarretes	86
Tabla 25. Elementos tangibles de la JAAP Chitán de Navarretes	88
Tabla 26. Capacidad de respuesta de la JAAP Chitán de Navarretes.....	89
Tabla 27. Empatía de la JAAP Chitán de Navarretes	91
Tabla 28. Muestra estratificada de la población de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes	114
Tabla 29. Análisis factorial KMO Parroquia Cristóbal Colón	115
Tabla 30. Análisis factorial KMO Parroquia Chitán de Navarretes	115
Tabla 31. Relación Parroquia Cristóbal Colón	125
Tabla 32. Relación Parroquia Chitán de Navarretes.....	125
Tabla 33. Relación de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.	126

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de la pre defensa.	101
Anexo 2. Certificado de validación del abstract.	103
Anexo 3: Formato de encuesta	105
Anexo 4: Formatos de entrevistas	106
Anexo 5: Formatos de fichas de observación.....	112
Anexo 6: Cálculo de la fracción muestral	114
Anexo 7: Análisis factorial KMO Parroquia Cristóbal Colón	115
Anexo 8: Análisis factorial KMO Parroquia Chitán de Navarretes	115
Anexo 9: Planificación en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón	116
Anexo 10: Organización en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón.....	116
Anexo 11: Dirección en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón	117
Anexo 12: Control en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón	117
Anexo 13: Planificación en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes.	118
Anexo 14: Organización en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes	118
Anexo 15: Dirección en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes	119
Anexo 16: Control en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes.....	119
Anexo 17: Fiabilidad en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón	120
Anexo 18: Seguridad en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón	120
Anexo 19: Elementos tangibles en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón.....	121
Anexo 20: Capacidad de respuesta en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón.....	121
Anexo 21: Empatía en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón.....	122
Anexo 22: Fiabilidad en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes	122
Anexo 23: Seguridad en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes.....	123
Anexo 24: Elementos tangibles en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes	123
Anexo 25: Capacidad de respuesta en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes	124
Anexo 26: Empatía en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes.....	124
Anexo 27: Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio de la Parroquia Cristóbal Colón.....	125
Anexo 28: Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio de la Parroquia Chitán de Navarretes.	125
Anexo 29: Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.	126

RESUMEN

El manejo administrativo de las JAAPs de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, en el transcurso del tiempo se ha venido desarrollando de una manera subjetiva, lo que conlleva a un declive en el desarrollo de sus actividades. Por tanto, el presente estudio analiza la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, mediante un diagnóstico y análisis de acciones basadas en componentes del proceso administrativo y dimensiones del modelo SERVQUAL, permitiendo así, identificar como perciben los usuarios la atención que estas brindan, y medir la satisfacción en cuanto al servicio. Esta investigación fue cuantitativa a través de una investigación de campo, exploratoria, descriptiva, documental y correlacional; las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron, entrevistas a directivos, encuesta a usuarios y observación.

Los resultados más importantes demuestran que: en las JAAPs, el inadecuado manejo de los procesos administrativos genera insatisfacción a los usuarios. Existen varias deficiencias en cuanto a las acciones que ejecutan en la administración, debido a que se encuentran calificadas en un nivel medio de satisfacción (2,2/3); tienen una planificación empírica, carecen de un plan estratégico y un manual de procedimientos correctamente estructurado; no aplican modelos de calidad para ofrecer un servicio satisfactorio, a pesar de ello los usuarios califican estas acciones en un nivel por encima de la media (2,4/3), lo que significa que el servicio a pesar de ser cuidadoso no es completamente suficiente. El desconocimiento de los directivos para gestionar con instituciones que apoyen en temas de gestión, operación y calidad, dificulta el desarrollo de actividades. Finalmente se identifica la existencia de relación entre gestión administrativa y calidad del servicio, verificado mediante el coeficiente de correlación de Pearson donde se obtuvo ($R=+0,544$), que demuestra que cualquier decisión administrativa que tomen los directivos influirá en la calidad del servicio.

Palabras clave: componentes administrativos, Calidad de servicio, SERVQUAL, Percepción.

ABSTRACT

The administrative management of the JAAPs of the Cristóbal Colón and Chitán de Navarretes parishes, has been developing in a subjective way over time, which leads to a decline in the development of their activities. Therefore, the present study analyzes the incidence of administrative management on the quality of the service, through a diagnosis and analysis of actions based on components of the administrative process and dimensions of the SERVQUAL model. Thus allowing to identify how the users perceive the care they receive provide, and measure satisfaction in terms of service. This research was quantitative through field, exploratory, descriptive, documentary and correlational research. The techniques used for data collection were interviews with managers, user surveys and observation.

The most important results show that: in JAAPs, the inadequate handling of administrative processes generates dissatisfaction among users. There are several deficiencies regarding the actions carried out in the administration, due to the fact that they are rated at an average level of satisfaction (2.2 / 3); they have empirical planning, they lack a strategic plan and a properly structured manual of procedures. They do not apply quality models to offer a satisfactory service. Despite this, users rate these actions at a level above the average (2.4 / 3), which means that the service, despite being careful, is not completely sufficient. The ignorance of managers to deal with institutions that support management, operation and quality issues, hinders the development of activities. Finally, the existence of a relationship between administrative management and service quality is identified, verified by the Pearson correlation coefficient where it was obtained ($R = + 0.544$), which shows that any administrative decision made by managers will influence the quality of service.

Keywords: administrative components, Quality of service, SERVQUAL, Perception.

INTRODUCCIÓN

Mediante este trabajo de investigación, se proporciona un diagnóstico pertinente acerca del manejo administrativo y la calidad de servicio de las JAAPs, con la finalidad de analizar los componentes que comprenden una buena gestión en relación a la calidad del servicio, identificando los aspectos más importantes para conocer la problemática actual, y el contexto en el que sucede, justificando los juicios que conllevaron su estudio, así como también se plantea los objetivos tanto el general como específicos y preguntas de investigación.

Para argumentar los resultados se presenta la fundamentación teórica, con base a los antecedentes investigativos y marco teórico, el mismo que se sustenta, bajo los lineamientos teóricos de Frederick Taylor citado por Chiavenato, en relación al proceso administrativo y Parasuraman, Zeithaml y Berry en la calidad de servicio con el modelo SERVQUAL.

La población tomada en cuenta son los directivos (4) y usuarios de las JAAPs (808), se tomó una muestra de 197 dividida entre las dos Parroquias en función de las teorías planteadas. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, se aplica investigación de campo, exploratoria, descriptiva, documental, y correlacional, técnicas como la encuesta, entrevista y ficha de observación, con sus respectivos instrumentos. Los datos son tratados estadísticamente para establecer la relación y los niveles de dependencia, para tratar las variables sobre los argumentos establecidos.

Ahora bien los resultados y discusión se presentan en un mismo orden, los mismos que se interpretan, analizan e infieren, estos se obtuvieron mediante el trabajo de campo, y responden a los objetivos planteados y a las preguntas de investigación, en lo que se refiere al proceso administrativo, se analiza la planificación, organización, dirección y control; en la calidad del servicio se mide las cinco dimensiones que propone el modelo SERVQUAL, como son: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, cada una de estas directrices fueron argumentadas y discutidas considerando antecedentes investigativos y marco teórico.

Finalmente, se explican conclusiones y se plantea sugerencias que van dirigidas a los directivos de las JAAPs, las conclusiones ayudarán a identificar la problemática existente, y las sugerencias permitirán dar soluciones de manera inmediata para enfrentar problemas. Existen algunos anexos que pueden proporcionar más información respecto de la temática a desarrollar.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la provincia del Carchi, Cantón Montúfar se encuentran las Juntas Administradoras de Agua Potable, las cuales son organizaciones comunitarias sin fines de lucro, que tienen por objetivo prestar servicio público de agua potable en igualdad de derechos, se fundamenta en criterios de sostenibilidad del recurso hídrico, eficiencia económica, y calidad en la prestación de los servicios, es así que la Ley de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014) prevalece en garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el Sumak Kawsay o buen vivir y los derechos de la naturaleza establecidos en la Constitución.

Garantizar la disponibilidad y la calidad del servicio de agua potable es fundamental para la salud, las instituciones públicas tienen la responsabilidad de regular esta actividad; los usuarios en las zonas rurales se encuentran agrupados en Juntas Administradoras de Agua Potable, quienes son entidades responsables de gestionar agua para cada uno de los hogares, pero a pesar de ello existe una gran debilidad e inconsistencia por parte de estas, debido a que carecen de un sistema de control y vigilancia, además de darse muchos inconvenientes en cuanto al manejo administrativo, recuperación de cartera de usuarios, y procesos ineficientes por distintas razones entre ellas: escasez de recursos económicos, talento humano y ausencia de gestión para el manejo de fuentes de agua, afectando directamente a la calidad de servicio que se brinda a la población.

En definitiva, la problemática existe en la mayoría de estas organizaciones, en lo que se refiere a el inadecuado manejo administrativo y calidad del servicio que éstas brindan, es así que se ha tomado como referencia las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, las mismas que no cuentan con una planificación adecuada en cuanto al manejo de sus actividades, por lo que existe una gran desorganización, además de no aplicar de manera adecuada los reglamentos establecidos por la ley, ocasionando que se dé una mala administración y por ende exista deficiencia en cuanto a la calidad del servicio.

Ahora bien las Juntas Administradoras de Agua Potable tienen este problema desde su constitución, es decir no cuentan con un correcto funcionamiento del proceso administrativo prácticamente desde la adjudicación de los caudales, por ende, esto ha traído como consecuencia la irregularidad de algunas actividades, los recursos tanto materiales como tecnológicos son escasos y son utilizados inadecuadamente, además de que no cuentan con un correcto control para el registro de cobranza, no perciben sueldos de acuerdo a la ley, no utilizan programas apropiados para el registro de los ingresos y no cuentan con una debida comunicación interna es decir existe individualismo.

El no contar con un modelo de gestión, implica que estos factores afecten el desarrollo de las JAAPs, esto se refleja en la improvisación en la toma de decisiones, al no tener una estructura organizacional de acuerdo a la necesidad real de las mismas, ocasionando un incorrecto funcionamiento, por ende, los usuarios son los principales afectados, debido a que no cuentan con un servicio adecuado para cada uno de sus hogares. Por tanto, la gestión administrativa de las JAAPs, se ve limitada porque los directivos solamente consideran satisfacer sus necesidades en común, mas no las de la ciudadanía en general. A continuación, se ilustra el mapa del Cantón Montúfar, identificando las dos Parroquias de estudio Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón.



Figura 1. Mapa Montúfar, en la que constan las dos Parroquias de estudio Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón, por Yanna (2017).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El inadecuado manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes influye en la calidad del servicio?

1.3. JUSTIFICACIÓN

A través del presente informe de investigación, se realizó un diagnóstico acerca del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, mediante el estudio de los componentes del proceso administrativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL en lo que respecta a la calidad del servicio, que permitieron identificar las acciones que generan el inadecuado funcionamiento de las JAAPs.

Prácticamente el trabajo investigativo es una fuente de información, que permitirá a los directivos de las JAAPs fomentar la organización mediante un proceso de unidad, cooperación y comunicación entre los miembros de la comunidad y directivos, ayudando de esta manera a mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, cabe destacar que la realización de este diagnóstico aporta de acuerdo al objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida literal 1.16, que hace énfasis en promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida, 2017, pág. 53).

La investigación identificó la problemática del manejo, gestión y la calidad del servicio en las JAAPs, estableciendo soluciones que permiten a los directivos obtener conocimientos fundamentales sobre las acciones que influyen en la inadecuada administración; por lo que este diagnóstico permite también mejorar la gestión administrativa, operativa y financiera permitiendo aplicar estrategias encaminadas al mejoramiento de su gestión, y que ayuda a que el personal directivo conozca la realidad de la institución y así realizar una adecuada planificación. Asimismo, determinar los planes necesarios para la programación, seguimiento y control de la funcionalidad de cada una de las medidas a utilizar en cuanto a la calidad del servicio.

Cabe señalar que la corriente administrativa es uno de los pilares fundamentales que las instituciones deben aplicar y conocer, además esto permite establecer mecanismos que fortalezcan la calidad del servicio brindado, proporcionando una forma de evaluar el grado de desarrollo de cada uno de los procesos de la organización, y en la que son abordados ámbitos

de gestión relevantes aplicables a todo el personal, debido a que no centra su labor sólo en una función, sino que entiende su aporte a la estrategia, cambia la forma de relacionarse con los usuarios, directivos, el entorno social y la gestión de calidad, además se hace posible un mayor fortalecimiento, alianza y coordinación entre los miembros que las integran, con el propósito de realizar actividades de planificación organización, dirección y control, y enfatizar en la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y autocrítica que se debe brindar hacia los usuarios, así como también conocer las falencias en cuanto a los elementos tangibles que poseen las organizaciones. De esta manera mantener una eficiente y adecuada administración a través de un buen liderazgo y aplicación de las normas éticas.

Esta investigación tiene un impacto positivo, debido a que puede contribuir para la toma de decisiones de las autoridades y por ende generar interés en los líderes locales por la consecución de un ambiente seguro, y la mejora de la calidad de vida, para que los gobiernos locales propongan estrategias para la implementación y mejoramiento de los servicios, teniendo en cuenta el correcto funcionamiento de los procesos administrativos contribuyendo así al cambio en la calidad de vida de los habitantes, obteniendo su bienestar general.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

- Analizar el manejo administrativo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y la calidad del servicio.

1.4.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico situacional de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brindan a los usuarios.
- Determinar los procesos administrativos que se lleva a cabo en las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.
- Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en las JAAPs, a través de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, para identificar factores que afectan el servicio.

- Establecer la relación entre los procesos administrativos y calidad del servicio en las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.

1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la situación actual de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes?
- ¿Cómo se lleva a cabo los procesos administrativos de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes?
- ¿Cómo califican los usuarios el servicio brindado por las Juntas Administradoras de Agua Potable en base a las cinco dimensiones SERVQUAL?
- ¿Existe relación entre los procesos administrativos y calidad del servicio en las Juntas Administradoras de Agua Potable?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se consideraron algunas investigaciones, que contribuyeron como base para el desarrollo del presente informe de investigación.

La primera contribución citada, fue desarrollada en el año 2015 por Espinoza Cristian egresado de la Universidad Politécnica Salesiana en su tesis, titulada: “Análisis de la gestión de los recursos hídricos en los sistemas comunitarios de agua potable en el área de influencia del proyecto Pesillo – Imbabura”; el principal propósito de este trabajo estaba enfocado a proporcionar información relevante sobre las Juntas Administradoras de Agua Potable, quienes son instituciones que manejan procesos administrativos para controlar el recurso hídrico. Dentro de estas, se toma decisiones de acuerdo a las necesidades y el criterio de la población que participa activamente en el proceso de toma de decisiones, reunida en Asamblea. Este estudio concluye con establecer una propuesta de una guía de capacitaciones en los sistemas comunitarios de agua potable, propiciando no solo una cadena de apoyo constante y fluida sino también detallando funciones y procesos asociados a la gestión/administración comunitaria, proporcionando a los dirigentes y usuarios de las JAAPs, formatos básicos de la documentación empleada en la gestión.

Las Juntas Administradoras de Agua Potable de acuerdo a Espinosa (2015) nacen de la necesidad de los pobladores que, al no contar con el servicio de agua, gracias a la ausencia del Estado o de apoyo del gobierno local, se reúnen y conforman acueductos o sistemas comunitarios de agua, caracterizados por procesos participativos que rescatan el saber popular, con el propósito de mejorar su calidad de vida y la de las futuras generaciones. Las JAAPs están organizadas en torno a lograr propósitos muy puntuales: construcción, operación, administración y mantenimiento del sistema de agua. En muchos casos, esto se combina con trabajos de promoción y educación en salud e higiene entre los habitantes de la comunidad para conseguir el buen uso y mantenimiento del sistema.

La contribución de Espinosa (2015), se enfatiza en las capacitaciones como una de las estrategias para mejorar la gestión administrativa, debido a que muchas veces el canal de comunicación entre comunidades y los gobiernos locales, no es directo, siendo los más afectados los usuarios de las comunidades.

La segunda contribución publicada por la revista Scielo y escrita por Judith Domínguez & Erandi Castillo (2018), titulada: “Estudios demográficos y urbanos” donde determina que, en el ámbito latinoamericano, las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento (JAAPs) han desplegado diversas estrategias para su fortalecimiento; entre ellas figura la asociatividad como punto clave para la sostenibilidad de los sistemas hídricos en el área rural.

En el caso de Ecuador, Domínguez & Castillo (2018) menciona que la asociatividad entre las Juntas Administradoras de Agua Potable tienen reconocimiento legal; en la Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado donde se faculta la celebración de convenios; y el artículo 318 de la Constitución establece que el Estado debe fortalecer dichas iniciativas comunitarias. La asociatividad entre las Juntas Administradoras de Agua Potable de Ecuador se considera como una necesidad, la misma que es adecuada para garantizar la conservación, la recuperación y el manejo integral de los recursos hídricos, debido a que se busca ir más allá de los objetivos de los respectivos sistemas de agua potable de las Juntas Administradoras de Agua Potable; podría decirse que buscan presentar un sistema hídrico de interés público, colectivo y desde una gobernabilidad local. La asociatividad de las JAAPs en el ámbito local ocurre cuando comparten un territorio, pero sobre todo cuando estas estructuras comunitarias comparten una cuenca, microcuenca o una misma fuente del fluido. Para dar respuesta a este enfoque de gestión integral del recurso se constituyó el Centro de Apoyo a la Gestión Rural del Agua Potable, como una alianza público comunitario del Cantón Cañar con 95 Juntas Administradoras de Agua Potable Rurales.

En la presente contribución, se identifican varios de los aspectos de gran importancia que deben atenderse con mayor rigurosidad, para transitar a dicha gestión comunitaria del líquido en forma fuerte, sostenible y empoderada; con capacidad de diálogo con los diferentes gobiernos para solicitar apoyo, colaborar con el abastecimiento de agua a las poblaciones, y con debidas habilidades para atender los sistemas hídricos cuando estos requieran reparación.

La siguiente contribución publicada por la revista Scielo y escrita por Soto, Gaviria, & Pino (2016), titulada: “Situación de la gestión del agua potable en las zonas rurales de la Provincia de Cartago, Costa Rica” el principal objetivo de este trabajo es ofrecer una visión más amplia de la gestión de recursos y las condiciones en las que se encuentra, llegando a determinar que, el manejo de las asociaciones administradoras de agua potable en las zonas rurales, depende de los integrantes que los conforman, ellos evalúan la situación real de cómo se controla los procesos para evitar problemas operativos.

Soto, Gaviria, & Pino (2016) determina que cerca del 95 % de la población en las zonas urbanas recibe agua de buena calidad, gracias a que los grandes distribuidores de agua del país cuentan con la tecnología, recursos humanos y financieros para la adecuada gestión de abastecimiento. En las zonas rurales, esta gestión está en manos de las Juntas Administradoras de Agua Potable, que son integradas por juntas de vecinos voluntarios. Las JAAPs tienen el propósito de determinar la situación real de los acueductos administrados por ellas, y los problemas ambientales asociados a su manejo, y poder ofrecer así recomendaciones para lograr un servicio de calidad sostenible. Las instituciones comunitarias cuentan con mayores problemas operativos y de mantenimiento de la red de agua potable (pág. 68).

En la investigación de Soto, Gaviria, & Pino (2016), como parte de los resultados se encontró que en general las JAAPs pequeñas, tienen muchos más problemas de operación y administración, y dificultades para el mantenimiento de la red, Sin embargo, las JAAPs clasificadas como grandes, también presentan algunos problemas operativos, técnicos y financieros. Todo lo anterior apunta al riesgo que significaría para la calidad y salud de la población a futuro para la sostenibilidad del servicio. El inadecuado manejo, afecta directamente los procesos que en ella intervienen, ocasionando racionamientos del servicio en los casos más extremos. Esta realidad hace necesario transformar las JAAPs en organizaciones especializadas desde el punto de vista técnico.

Otra fuente de información desarrollada en el año 2016 por Columba Erika, egresada de la Universidad Central del Ecuador en su tesis, titulada: “Propuesta de un modelo de gestión administrativo financiero para la junta administradora de agua potable, riego y saneamiento de Oyambarillo, ubicada en la Parroquia de Yaruquí, del distrito Metropolitano de Quito” donde, el principal objetivo se basa en mejorar los procesos administrativos y financieros los mismos que se enfocan en el desempeño de las obligaciones de los usuarios de la Junta y organismos de control.

De acuerdo a los criterios de Columba (2016) el brindar un servicio de calidad, para toda la población, satisface las necesidades de los usuarios, por lo que las juntas por ser una entidad deberán cumplir con ciertos esfuerzos de todos los habitantes del sector para mejor el desarrollo del servicio y vigilar el buen trabajo del sistema de agua potable, tomando ciertas atribuciones administrativas que el Estado otorga, en beneficio de la comuna (pág. 5).

El principal aporte de esta investigación fue el desarrollo de un modelo de gestión administrativo, para ello se realizó un diagnóstico situacional, en el que se encontró ciertas cualidades positivas y negativas, además se encontró varias deficiencias en cuanto a la administración, organización, gestión, financiero, y organigrama estructural que esta posee, por ende se determina que, la JAAP deberá realizar un esfuerzo para el mejoramiento de la organización y así conseguir calidad del servicio en la atención a los usuarios.

Por otra parte existe la contribución escrita por Fabián Alcoser, Ana del Rocío Cando, Hernán Villa & Raúl Ramos (2017) publicada por la revista 3ciencias, titulada: “Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios” que se desarrolló con el objetivo de medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de satisfacción de los usuarios. Este estudio determina que, las instituciones están atravesando cambios importantes producto de la incorporación de programas de desarrollo institucional, tecnología y por las exigencias de los usuarios. La ausencia de competencia, crecimiento burocrático, y los intereses políticos no permiten un progreso adecuado durante largo tiempo, evaluándolos como deficientes.

El criterio de Alcoser, Cando, Villa, & Ramos, (2017) sobre la atención en este tipo de organizaciones se delimita en dos aspectos: positivos y negativos; dentro de los ítems positivos los más relevantes en la actualidad son: las muy cómodas instalaciones que tienen las entidades públicas, los horarios oportunos y la modalidad de turnos electrónicos para la atención. Con relación a los ítems negativos se destacan: la lentitud en los trámites, las filas muy largas y que todavía existen funcionarios groseros, esto hace que no se lleve a cabo una buena calidad del servicio y por ende exista insatisfacción por parte de los usuarios. Los principales problemas observados en la presente investigación son: Corrupción, lentitud en los trámites y mala atención de los funcionarios.

Así mismo dicha investigación, permitió efectuar un análisis de una gama de servicios, determinándose que en la actualidad han mejorado en un 55% de acuerdo a la percepción de los ciudadanos encuestados con respecto a los servicios relacionados, estableciéndose, que más de la mitad de los clientes se sienten completamente satisfechos con los servicios recibidos, por lo que se podría decir que la calidad del servicio en instituciones públicas de acuerdo a la percepción de las personas se delimita en varios aspectos con los que determinan la satisfacción o insatisfacción del servicio percibido, la personas en si prefieren un servicio rápido y eficiente que les ayude a resolver sus problemas o inquietudes.

También existe la contribución publicada por la revista Redalyc y escrita por Wilfrido Salazar & Mario Cabrera (2016), titulada: “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador”. El propósito de este artículo es determinar la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, estableciendo así la calidad de servicio; se propone un cuestionario donde se obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio, en donde SERVQUAL mide las percepciones frente a las expectativas, determinando las brechas correspondientes, mide la importancia relativa de las dimensiones y subdimensiones de la calidad, y además mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio.

La contribución de Salazar & Cabrera (2016) muestra que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes, además existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el cliente tiene sobre la calidad del servicio, el índice de calidad del servicio (ICS) no está directamente relacionado y de forma positiva con la satisfacción general; para ello se debe realizar las respectivas mediciones de la calidad de servicio continuamente, con el objetivo de determinar las necesidades de los clientes, es así que la institución debe enfocarse en mejorar las percepciones en todas sus dimensiones, debido a que las mismas generaron brechas negativas. Por otra parte, el elemento de tangibilidad se traduce como el menor problema por lo que la institución tiene una buena infraestructura. Dentro de estas organizaciones los elementos tangibles son la parte fundamental para que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida, ya que la infraestructura de la organización debe brindar comodidad y un ambiente seguro.

La siguiente fuente publicada por la revista Redalyc y escrita por Mora Cesar (2011), titulada: “La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor” donde determina que, la complejidad de factores que definen y relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ha servido de base para el desarrollo de modelos multidimensionales que permiten evaluar dicha relación.

Mora (2011) mantiene su criterio sobre la implicación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización por ende los usuarios son enfáticos y coinciden en que se debería mantener la comunicación, tomando en cuenta sus opiniones para contribuir

al desarrollo de la organización, caso contrario esto hace que cause insatisfacción y por ende malestar. Cuyas conclusiones se enfatizan en que para que exista calidad de servicio en una organización se debe trabajar en conjunto con las personas que conforman esta institución, manteniendo la comunicación entre sí, y el respeto mutuo. Mantener satisfecho a un cliente es imprescindible para que la organización se mantenga estable.

Por último es conveniente comprender la importancia de aplicar estrategias que vayan acorde a la realidad de cada institución y que aporten a mejorar la administración y por ende la calidad del servicio de las organizaciones, dicha temática se encuentra explicada por Moya (2016), publicada por la revista Logistec, y se titula: “Estrategia: calidad de servicio” donde determina que, la calidad en el servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes desconformes principalmente con los servicios que se les brinda.

Entre sus principales aportes Moya (2016) menciona que el cliente desea y debe ser tratado como si fuera único, el brindar el servicio que necesita en las condiciones más adecuadas para los clientes es considerado como calidad de servicio. El conseguir clientes nuevos y mantener a los antiguos es un trabajo complejo pero el trabajo colaborativo y la capacidad de brindar un servicio rápido ayudara a mantener satisfechos a los usuarios; estas son estrategias que todas las organizaciones deben aplicar, para así mantener un cliente seguro.

Este artículo aporta vitalmente a la presente investigación, porque orienta los esfuerzos investigativos de las organizaciones allí descritas, y se destaca una recomendación importante: se debe hacer sentir a todos los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua; es decir que los miembros de la misma no deberían estar mentalizados sino sentir la necesidad de participar y contribuir a la mejora de la calidad, por ello es conveniente que estén concienciados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad, así de esta manera, el proceso de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización. (Moya, 2016, pág. 28)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. La gestión administrativa

La administración surge en el siglo XX, cuyo creador es Frederick Winslow Taylor (1988), considerado como uno de los primeros pensadores de la administración gerencial, padre de la administración y de la ingeniería industrial. Con su obra “Principios de la administración científica”, da los primeros pasos del pensamiento administrativo y hoy su legado es considerado como fundamental y una referencia obligatoria para cualquier gerente ya que, a pesar del tiempo, sus apreciaciones resultan de gran actualidad.

Taylor (1988) postula cinco principios de administración: organización del trabajo, selección y entrenamiento del trabajador, cooperación y remuneración por rendimiento individual, responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo, mejorando así la administración.

De ahí en adelante diversos autores se dedicaron al estudio de esta disciplina, y surgieron múltiples enfoques y teorías conocidas como escuelas de administración. Por lo que Lourdes Münch (2010) toma como referencia a Taylor para plantear cinco principios modernos para el adecuado funcionamiento de una institución: planeación, organización, integración, dirección y control.

Münch (2010) propone la administración como una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad, productividad y calidad máxima; y con la globalización se ha convertido en el factor decisivo para competir en los mercados internacionales.

Otro de los autores que plantea a la administración es Idalberto Chiavenato (2001) como un proceso sistemático, entendiendo de la siguiente manera: planeación, organización, dirección y control. El desempeño de estas cuatro funciones constituye el ciclo administrativo.

Chiavenato (2001) propone la administración como una herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de los objetivos, satisfaciendo las necesidades sociales. También da a conocer que, si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es más probable alcanzar las metas planteadas.

2.2.1.1. Características de la administración

La administración posee ciertas características que ayuda al recurso humano de las Juntas a desarrollar su labor con mayor eficiencia de acuerdo al criterio de Münch (2010) se manejan cuatro características en relación a lo administrativo:

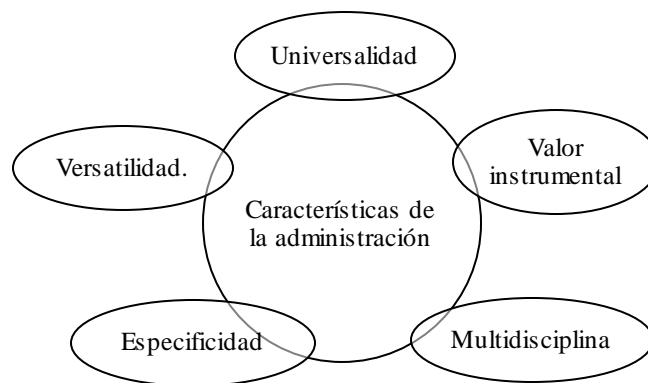


Figura 2. Características de la administración, se divide en cinco, las cuales ayudan a entender las necesidades tanto de los usuarios como de los directivos de las JAAPs para tener una buena administración, establecidos por Münch.

La universalidad en cualquier grupo social de las JAAPs es indispensable, para lograr un valor instrumental en la práctica de la administración para lograr los objetivos de un grupo. Las Juntas Parroquiales aplican la multidisciplinaria para implementar nuevos conocimientos referentes a ciencias y técnicas que ayudan a un adecuado manejo del proceso administrativo, es decir que la administración tiene especificidad que ayuda a que no exista confusión en el manejo de esta y también tiene versatilidad en los principios administrativos para que sean flexibles y que se adapten a las necesidades de las JAAPs.

2.2.1.2. Importancia de la administración para la efectividad

Chiavenato (2001) propone que la importancia de la administración es indiscutible debido a las ventajas que estas tienen, las técnicas y procesos según este autor se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo. Es decir, incide también en la productividad, eficiencia, calidad de las JAAPs y propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado. (pág. 23)

Las Juntas administradoras de agua potable deben tener una excelente organización, debido a que de esto dependerá la buena administración y efectividad de la misma. En si es importante la administración dentro de una organización porque permite la obtención de mayor

productividad, eficiencia, calidad y competitividad de los miembros que conforman esta entidad ahorrando el tiempo y costo.

2.2.1.3. Implementación de los procesos administrativos a las juntas Parroquiales

Dentro de las JAAPS es fundamental seguir correctamente un proceso administrativo para conseguir objetivos y metas trazadas por los líderes de esta organización.

De acuerdo al criterio de Chiavenato (2001) el proceso administrativo integra diferentes fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración., además existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Las acciones dentro de las JAAPs deben ser eficaces además de planearse, organizarse, dirigirse y controlarse, por ende, la importancia de tener en cuenta que cuando se consideran por separado estas constituyen funciones administrativas, pero cuando se toman en conjunto en un enfoque global para alcanzar objetivos conforman el proceso administrativo.

2.2.1.4. Etapas del proceso administrativo en las JAAPs

Varios son los criterios que se utilizan para administrar, en este sentido las Juntas Administradoras de agua potable admiten los criterios que maneja Chiavenato (2001) en relación al proceso administrativo:



Figura 3. Etapas del proceso administrativo en las JAAPs, el manejo de estas cuatro etapas dentro de una organización ayuda a la correcta gestión administrativa, establecido por Chiavenato.

La planeación determina el escenario futuro y el rumbo hacia donde se dirige a las JAAPs, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograr minimizando riesgos; y logrando una propuesta organizativa que permite el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación de la distribución del agua. A su vez permite la dirección que consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción, orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo; permitiendo el control de las fases del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objetivo de corregir desviaciones, previniendo y mejorando continuamente las operaciones.

2.2.1.5. Desarrollo Organizacional en las JAAPs

Las Juntas Administradoras de Agua Potable mantienen el desarrollo organizacional que de acuerdo a Münch (2010) sirve como estrategia para la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización, implicando la participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento (pág. 165).

En este tipo de organizaciones siempre es importante el desarrollo de las personas, el cómo se comportan frente a los demás, interviene su educación y la manera como se solucionan los problemas dentro de la misma.

2.2.2. Calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Esto implicaría una alta satisfacción con el mismo.

2.2.2.1. Características del servicio

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) describen que estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de su calidad:

La calidad de los servicios es mas difícil de evaluar que la de los bienes, la propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad, y consecuentemente, aun riesgo

de percibido del cliente mas alto que en el caso de la mayoría de bienes, la valoración de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados y las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de presentación de los servicios.

2.2.2.2. La evaluación de la calidad del servicio

Las diversas perspectivas que caracterizan la postura de algunos autores para definir calidad del servicio, ha llevado al diseño de diversos modelos de evaluación considerando para ello los atributos valorados en la prestación de un servicio excelente.

Para lo cual se toma en cuenta la perspectiva Expectativas-Percepciones que habla del uso de las expectativas y percepciones del cliente. La calidad del servicio está basada en el paradigma de la desconfirmación, como resultado de la discrepancia entre percepciones y expectativas respecto al desempeño del servicio. Esto hace referencia al modelo norteamericano Service Quality (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988).

2.2.2.3. Calidad del servicio adaptado al modelo Service Quality (SERVQUAL)

El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios. Su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) señalan que la calidad percibida en servicio es un juicio global relacionado con la superioridad de servicio, de carácter subjetiva y multidimensional, en este sentido su medición implica establecer dimensiones para su evaluación.

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones de calidad, se da de acuerdo al tipo de servicio que realizan las organizaciones, tomando en cuenta el valor que tiene cada uno de los usuarios, es así que el modelo de calidad de servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) denominado modelo SERVQUAL, menciona cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía; todas estas dimensiones permiten conocer el nivel de satisfacción del usuario.

2.2.2.4.1. Fiabilidad

La fiabilidad del servicio viene siendo la clave de la excelencia en las organizaciones, cuando se brinda con seguridad y de manera correcta, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), hacen referencia a la fiabilidad como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es así que si se presta un servicio descuidando sus aspectos y se comete errores que se podrían haber evitado o cuando no se cumple lo prometido para llamar la atención del cliente, debilita la confianza de los usuarios en sus capacidades y carece de posibilidades para ganarse la excelencia en los servicios que se presta. Para el cliente, la prueba del servicio está directamente relacionado en el desempeño impecable.

Como se mencionó anteriormente la fiabilidad es el principal criterio que los usuarios aplican al evaluar la calidad del servicio, esta dimensión contribuye a la eficiencia operativa, porque reduce la necesidad de repetir el servicio. Por lo general las fallas en este ocurren ante el usuario, por lo que prestar un servicio de calidad desde la primera vez, causa gran impresión ante los usuarios de manera inmediata y por ende se requiere mayor grado de disciplina, asegurándose que se encuentren libre de defectos.

2.2.2.4.2. Seguridad

La seguridad de acuerdo a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) se refiere al conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza, sin duda alguna esta es de fundamental importancia dentro de la calidad de servicio, debido a que valora la sensatez, el esmero y atención de los miembros de la organización y sus habilidades para inspirar positivismo incluyendo la confianza, conocimientos, la agilidad y la preocupación por parte del personal hacia los usuarios.

Es necesario evaluar la seguridad, dentro de las JAAPs y de esta manera poder encontrar los vacíos que están afectando la calidad del servicio dentro de la organización. Al descubrir las necesidades vitales de la empresa en el ámbito de vigilancia, comportamiento y calidad en la atención, se puede desarrollar estrategias en torno a ellas para salvaguardar el criterio de los clientes.

2.2.2.4.3. Tangibilidad

De acuerdo a los criterios de Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), los elementos tangibles conforman las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Estas son

muy importantes para el desarrollo de una actividad. Los bienes tangibles que poseen las Juntas administradoras de agua potable con los cuales llevan a cabo sus actividades: instalaciones, equipos de computación, útiles de oficina, son muy antiguos, considerándose estos no aptos para prestar un buen servicio a los usuarios, lo que representa una desventaja que afecta de forma directa a calidad del servicio prestado por esta organización. Es importante enfatizar que debe insistirse con las autoridades correspondientes la donación de nuevos implementos tecnológicos que permitirán un mayor desempeño laboral y mejoramiento en la calidad de servicio ofrecido.

2.2.2.4.4. Capacidad de respuesta

El mantener a los usuarios contentos es la clave primordial para asegurar que los usuarios actuales no se conviertan en usuarios pasados, el no poder cumplir con los plazos establecidos o hacer caso omiso a los requerimientos de los mismos, puede aumentar la insatisfacción, cuando la capacidad de respuesta es una prioridad, entonces se encontrará que las oportunidades de servir aumentaran, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirían.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) de acuerdo a su criterio, la capacidad de respuesta viene siendo la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y eficiente, y así lograr satisfacer sus necesidades. En las organizaciones la Disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno es la clave para tenerlos satisfechos, estos no tienen por qué rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, se debe estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándose con las observaciones; la capacidad de respuesta no se mide únicamente en situaciones de urgencia, sino día a día en la atención diaria y oportuna. Desde que el usuario ingresa o llama por teléfono, es ahí cuando inconscientemente evalúa si puede confiar o no en el personal que lo atiende.

2.2.2.4.5. Empatía

La empatía va más allá de la cortesía, debido a que esta consiste en ponerse en el lugar del usuario o consumidor para satisfacer sus expectativas, además de ser un compromiso con el usuario, viene a ser el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio elaborado por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. El objetivo de las Juntas Administradoras de Agua Potable es satisfacer las necesidades de los usuarios con un servicio que se caracteriza por la credibilidad, compromiso, eficiencia, empatía y cordialidad, la realidad es que no siempre se logra este propósito, pero trabajan incansablemente para alcanzar la satisfacción.

El compromiso que demuestran los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable se lo evidencia en el trato brindado a los usuarios y las expectativas de satisfacer sus necesidades, de esta manera brindar un valor agregado a sus labores cuyo único fin es el de mejorar la calidad de servicio.

2.2.2.5. Expectativas de los usuarios

Las expectativas son la esperanza que los clientes tienen por conseguir algo, según Zeithaml, (1988) señala que son aquellos estándares o los puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio percibido, que estos a menudo se formulan en términos de lo que el usuario cree que debería suceder o que va a suceder en un momento determinado; además de que estas circunstancias o experiencias son lo que el usuario espera de los demás, se debe tener en cuenta que las expectativas de cada usuario siempre son diferentes.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque en la presente investigación fue cuantitativo, se trataron los datos de manera estadística para medir la relación entre manejo administrativo y calidad del servicio de la Juntas Administradoras de Agua Potable, considerando las dimensiones del modelo SERVQUAL y componentes de la gestión administrativa respectivamente.

3.1.2. Tipos de investigación

Se utilizó la investigación de campo para llevar a cabo la recolección y registro de información; por tanto, se acudió a las instalaciones de las JAAPs, en donde se mantuvo una entrevista formal con los directivos y empleados, con el fin de analizar la situación administrativa, calidad del servicio y el comportamiento del personal en un día normal de trabajo, a la vez se aplicó las respectivas encuestas a los usuarios pertenecientes a las dos Parroquias.

Por otra parte, también fue exploratoria al obtener nuevos datos y elementos que conllevaron a formular con mayor claridad las preguntas de investigación planteadas, que ayudaron a identificar los componentes que intervienen en el inadecuado manejo administrativo y como estos influyen en la calidad del servicio.

Así mismo fue descriptiva, para detallar de manera más específica las acciones de planeación, organización, dirección y control de la institución, de igual manera las dimensiones fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía del personal.

Documental, debido a que se tomó información de libros, tesis y artículos científicos y documentos relacionados al manejo administrativo y la calidad del servicio, que debidamente fueron analizados e interpretados permitiendo tener un mayor entendimiento y fundamentar los hallazgos. Finalmente se realizó una investigación correlacional, con el objetivo de medir el grado de relación existente, entre manejo administrativo y calidad del servicio.

3.2. HIPÓTESIS

Ho. No existe relación entre los procesos administrativos y la calidad del servicio

Hi. Existe relación entre los procesos administrativos y calidad del servicio

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Manejo administrativo, determinado por un conjunto de etapas como son: planificación, organización, dirección y control, a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que intervienen o forman un proceso integral para llevar a cabo un correcto funcionamiento.

Calidad del servicio, la percepción de calidad del servicio, se define como el criterio que tiene el usuario luego de haber adquirido un servicio, esta apreciación se compone de establecer los criterios de fiabilidad y seguridad que muestren los integrantes de la organización con el servicio prestado, así mismo se encuentran los elementos tangibles, como parte fundamental para brindar buen servicio, además la capacidad de respuesta y empatía como elementos primordiales para cumplir con las expectativas de los usuarios.

A continuación, se muestra la operacionalización tanto de la variable independiente como de la dependiente.

Tabla 1.
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
VI: Manejo Administrativo	Planificación	Plan estratégico, indicadores organizacionales. Puntaje estrategias, planes, programas y % Presupuesto.			
	Organización	División del trabajo Puntuación de organigrama estructural y funcional Número de operarios Puntuación en coordinación	Entrevista Encuesta Observación	Guía de preguntas Cuestionario Ficha de observación	Directivos y usuarios de la JAAP
	Dirección	Puntaje de liderazgo y comunicación Puntaje en la toma de decisiones del personal Puntaje de integración y motivación			
	Control	Puntaje de desempeño del personal Calificación medidas de control			

Las dimensiones e indicadores corresponden a las etapas de la gestión administrativa establecidos por Chiavenato.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
VD: Calidad del servicio	Fiabilidad	Puntaje de fiabilidad			
	Seguridad	Puntaje de seguridad			
	Elementos tangibles	Puntaje de elementos tangibles	Entrevista Encuesta Observación	Guía de preguntas Cuestionario de Ficha de observación	Directivos y usuarios de la JAAP
	Capacidad de respuesta	Puntaje de capacidad de respuesta			
	Empatía	Puntaje de empatía			

Las dimensiones e indicadores corresponden a las etapas de la calidad de servicio establecidas por Parasuraman, Zeithaml, & Berry.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

En la presente investigación se utilizó el método deductivo, para así realizar el análisis de la información, partiendo de lo general a lo particular; es decir, se inició de la problemática referente al inadecuado manejo de los procesos administrativos y la medición de la calidad del servicio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En el análisis estadístico se realizó el alfa de cronbach, el cual sirvió para validar el instrumento; correlación lineal de Pearson, en el que se identificó la relación existente entre variables y el análisis factorial con el propósito de reducir la dimensionalidad de los datos.

Se utilizó técnicas como la encuesta (ver anexo 1: formato de encuesta) para determinar la opinión de los usuarios en cuanto al manejo administrativo de las JAAPs y como estos perciben la calidad del servicio, las afirmaciones fueron efectuadas con base a escala de Likert, con medida de uno a tres, siendo uno un nivel bajo, dos, estado medio o indiferente y tres alto nivel de satisfacción, además se utilizó la técnica entrevista que fue dirigida a los directivos, lo que permitió en forma directa establecer un dialogo más allá que un simple interrogatorio logrando así ampliar el conocimiento sobre el objetivo del estudio (ver anexo 2: formato entrevista).

Finalmente se utilizó la técnica de observación directa que se enfocó en conocer las necesidades en cuanto a la calidad del servicio percibido y las medidas que se adopta para la solución de los problemas existentes. Se observó el comportamiento de la directiva durante un día de trabajo, la interacción existente entre los usuarios y los miembros de la organización, lo que permitió finalmente describir los hechos o fenómenos y proceder a concluir y sugerir alternativas para la solución de problemas, para lo cual se utilizó la ficha de observación, tomando en cuenta aspectos como el manejo administrativo y la calidad del servicio (ver anexo 3: ficha de observación)

3.5.1. Población y muestra

3.5.1.1. Población administrativos

Conformada por los representantes de las JAAPs, considerados como actores sociales porque conocen la realidad de la organización, en este caso no se calculó la muestra debido a que se les realizó una entrevista.

3.5.1.2. Población usuarios

Se ha considerado un universo de 808, personas, que tengan acceso al servicio de agua potable. Para el cálculo muestral, se utilizó la fórmula estadística, obteniendo una muestra de 261, fue necesario reducirla usando el FCPF en el que se obtuvo un valor de 197, al aplicar las siguientes fórmulas.

$$n = \frac{Z_a^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + (Z_a^2 * p * q)}$$

Donde:

Z= coeficiente de confiabilidad (1.96)

N = total de población a investigar

p = prevalencia esperada del parámetro a evaluar (0.5)

q = proporción de rechazo (0.5)

i = error admisible (0.05)

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 808 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2(808 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 808 * 0,5 * 0,5}{0,0025(807) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{776,0032}{2,9779}$$

$$n = 261$$

En el caso de la muestra de los usuarios, se vio necesario reducir apropiadamente el tamaño de la misma, debido a que por la aparición del COVID 19, no se pudieron realizar las encuestas planificadas, por lo que se utilizó el FCPF, obteniendo una muestra de 197 encuestas, las mismas que se obtuvieron de la siguiente fórmula:

$$n' = \frac{nN}{N + n - 1}$$

Donde:

n' = tamaño de la muestra revisado

n = tamaño de la muestra original

N = tamaño de la población

Desarrollo

$$n' = \frac{260(808)}{808 + 260 - 1}$$

$$n' = \frac{210,080}{1,067}$$

$$n' = 197$$

En vista de que la población está dividida en dos Parroquias, se utilizó la técnica del muestreo probabilístico estratificado proporcional, con la finalidad de distribuir el número de encuestas a cada sector y consecuentemente cubrir con el valor requerido por el tamaño de la muestra, es

así que las 197 encuestas fueron distribuidas de la siguiente manera: para la Parroquia Cristóbal Colón 163 y Chitán de Navarretes 34 encuestas (ver anexo 4: cálculo de la fracción muestral).

3.5.1.3. Tratamiento de datos

Para el proceso y análisis de información que se obtuvo a través de la encuesta, se creó una base de datos con la ayuda del software SPSS, en donde se tabuló cada uno de los valores, realizando varias depuraciones, como valores perdidos, valores atípicos y consistencia de la base de datos; de la misma manera, fue necesario la recodificación de variables, para reagrupar el orden de las afirmaciones, además se dividió por componentes en cuanto al proceso administrativo: planificación, organización, dirección, control y las dimensiones del modelo SERVQUAL como lo son: fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, en lo que respecta a la calidad del servicio.

Así mismo se calculó la fiabilidad de cada componente utilizando el alfa de cronbach para determinar la consistencia de las escalas. A continuación, se detallan los procedimientos realizados para el análisis y tratamiento de la información.

3.5.1.4. Alfa de cronbach de la Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes

Para obtener el alfa de cronbach en primera instancia se procesó los datos de todo el formulario en general, se realizó una sola base de datos, para cada Parroquia, dividida en los componentes de las dos variables tanto proceso administrativo como calidad de servicio, teniendo en cuenta que el valor mínimo para el coeficiente alfa de cronbach es de 0.70, por debajo de este valor, la consistencia sería muy baja y no es recomendable para realizar el análisis. El propósito de este fue para determinar la validez del instrumento y averiguar si las relaciones entre las variables definen una estructura dimensional en los cuestionarios y pueda servir de base para la interpretación de los resultados previamente y comprobar la pertinencia del análisis, debido a que las ponderaciones se trabajaron con la calificación dada por los usuarios de cada Parroquia, es así que a continuación, se muestra la fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 3.
Alfa de cronbach Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes

Cristóbal Colón		Chitán de Navarretes	
Manejo administrativo ,702	Calidad del servicio ,703	Manejo administrativo ,823	Calidad del servicio ,847

Alfa de cronbach de las variables manejo administrativo y la calidad de servicio de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.

3.5.1.5. Fiabilidad por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón

Se determinó el nivel de consistencia de cada uno de los constructos de acuerdo al formulario, cabe recalcar que todos los datos analizados tuvieron consistencia y se los pudo tomar en cuenta para los respectivos análisis, es así que en la siguiente tabla se muestra a detalle lo anterior mencionado.

Tabla 4.
Fiabilidad por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón

Manejo Administrativo		Calidad de servicio	
Componente	Alfa de cronbach	Componente	Alfa de cronbach
Planificación	,751	Fiabilidad	,811
Organización	,775	Seguridad	,780
Dirección	,752	Tangibilidad	,756
Control	,807	Capacidad de respuesta	,753
		Empatía	,813

Fiabilidad por constructos de las dos variables de estudio, identificando las etapas a considerar de cada variable de la Parroquia Cristóbal Colón.

3.5.1.6. Fiabilidad por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes

Se determinó el nivel de consistencia de cada uno de los constructos de acuerdo al formulario, en el que se identificó que todos tienen una medida de fiabilidad alta, por lo que si fue posible realizar el análisis respectivo.

Tabla 5.
Fiabilidad por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes

Manejo Administrativo		Calidad de servicio	
Componente	Alfa de cronbach	componente	Alfa de cronbach
Planificación	,880	Fiabilidad	,905
Organización	,902	Seguridad	,817
Dirección	,716	Tangibilidad	,784
Control	,702	Capacidad de respuesta	,850
		Empatía	,751

Fiabilidad por constructos de la variable manejo administrativo y calidad de servicio de la Parroquia Chitán de Navarretes.

3.5.1.7. Medias por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón

Fue necesario el cálculo de las medias, es decir el promedio de cada una de las afirmaciones, para poder realizar el respectivo análisis y conocer las opiniones de los usuarios en base a su perspectiva, a través de estas se pudo identificar donde los usuarios tienen inconvenientes y analizar los factores que intervienen en la insatisfacción de los mismos.

A continuación, se muestran la media aritmética por constructo; es decir el promedio de cada uno de los componentes, en el manejo administrativo: planificación, organización, dirección y control y la calidad de servicio: fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Tabla 6.
Medias por constructos de la Parroquia Cristóbal Colón

Manejo administrativo		Calidad de servicio	
Planificación	2,18	Fiabilidad	2,68
	2,67		2,6
Organización	2,17	Seguridad	2,18
	2,1		2,09
Dirección	2,66	Tangibilidad	2,47
	2,22		2,46
Control	2,77	Capacidad de respuesta	2,8
	2,13		2,76
	2,53		2,29
		Empatía	2,63
			2,59
			2,55

Medias por constructos de las variables manejo administrativo y la calidad de servicio de la Parroquia Cristóbal Colón.

3.5.1.8. Medias por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes

De la misma manera se calculó la media por constructos del proceso administrativo y calidad del servicio para el respectivo análisis de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los usuarios de la JAAP.

Tabla 7.
Media por constructos de la Parroquia Chitán de Navarretes

Manejo administrativo		Calidad de servicio	
Planificación	1,97	Fiabilidad	2,5
	2,29		2,29
Organización	1,94	Seguridad	1,91
	1,94		2,00
Dirección	2,06	Tangibilidad	2,26
	1,68		2,21
Control	2,56	Capacidad de respuesta	2,62
	1,94		2,53
	2,21		2,26
			2,91
		Empatía	2,56
			2,74

Medias por constructos de las variables manejo administrativo y la calidad de servicio de la Parroquia Chitán de Navarretes.

3.5.1.9. Correlación de Pearson de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes

En vista de que las variables utilizadas son cuantitativas, se calculó el coeficiente de correlación lineal de Pearson para medir el grado de relación entre el manejo administrativo y la calidad de servicio en cada una de las Parroquias. De esta manera se tiene una visión más amplia de la incidencia que tiene una variable para influir en la otra, es así que a continuación, se muestra los datos obtenidos al realizar el proceso de análisis.

Tabla 8.*Correlación de Pearson de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes*

Parroquia	Correlación
Cristóbal Colón	0,504
Chitán de Navarretes	0,580

Correlación de Pearson de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, visión más amplia de la incidencia que tiene una variable para influir en la otra.

3.5.1.10. Análisis factorial Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes

Se realizó el análisis factorial con la finalidad de comprobar la pertinencia de estas, la cual era necesaria para explicar la correlación entre las variables observadas en un número menor de variables no observadas denominadas factores, es decir para simplificar la información que nos dio la matriz de correlaciones para hacerla más fácilmente interpretable y así conocer cuál de estas genera más la atención del usuario.

En primera instancia se realizó el cálculo de adecuación muestral KMO, para contrastar si las correlaciones parciales entre las variables manejo administrativo y calidad del servicio son suficientemente pequeñas. Cabe destacar que el estadístico KMO varía entre 0 y 1; un valor 0.5 se interpreta que la correlación no es suficientemente significativa, por lo que no tendría sentido realizar el análisis, para ello se aplicó la siguiente fórmula.

$$KMO: \frac{\sum_{i,j} r_{ij}^2}{\sum_{i,j} r_{ij}^2 + \sum_{i,j} a_{ij}^2}$$

Donde:

r_{ij} : coeficiente de correlación observada entre las variables j e i

a_{ij} : coeficiente de correlación parcial entre las variables j e i . Por lo tanto, a través del análisis estadístico se obtuvo los valores de la siguiente tabla:

Tabla 9.*Análisis factorial KMO de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán Navarretes*

Prueba de KMO y Bartlett Cristóbal Colón	Prueba de KMO y Bartlett Chitán de Navarretes
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo
,643	0,612

Análisis factorial KMO de adecuación de muestreo de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán Navarretes.

Una vez realizado el análisis factorial se determinó que los valores son muy bajos tanto de la Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, por lo que las variables no pueden ser explicadas, por lo tanto, se consideró no realizar el análisis factorial (ver anexo 5, 6: Análisis factorial KMO).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

DIAGNÓSTICO DEL MANEJO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DE LAS PARROQUIAS CRISTÓBAL COLÓN Y CHITÁN DE NAVARRETES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

4.1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE

Las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Montúfar son organizaciones públicas sin fines de lucro que se encuentran distribuidas en las diferentes Parroquias para prestar su servicio a la comunidad, su principal objetivo es prestar el servicio público de agua potable en igualdad de derechos, su accionar principalmente se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en la distribución del agua, este tipo de organizaciones son de gran importancia en la zona rural, porque de ellas depende el abastecimiento y administración del agua potable para satisfacer las necesidades tanto humanas como productivas.

Si bien es cierto la gestión administrativa está inmersa en todas las actividades, en este caso se encuentra relacionado al servicio de agua potable, se han identificado procesos de cambio en la gestión administrativa, enfrentando grandes retos que responden a la realidad mundial y al desarrollo de globalización, debido a que ningún país se escapa a las implicaciones de vinculación con la economía externa y la implementación de proyectos sociales en atención a las necesidades del contexto.

La importancia de la gestión administrativa dentro de las JAAPs define nuevas maneras de interacción, esto supone la redefinición de actividades dentro de un marco regulatorio ordenado como eficiente, cooperando al desarrollo del reordenamiento de las diferentes instancias y de sus resultados Funes (2013). Esto hace que favorezca a la sociedad, determinado las oportunidades de desarrollo coherentes a la necesidad del país.

En cuanto a los aspectos relacionados a la gestión administrativa de agua potable en otros países se puede resaltar que en Bolivia, Perú, Honduras y Guatemala su administración está basada en la gestión pública directa; es decir, la prestación del servicio se realiza por la autoridad territorial responsable (Guzmán, 2013).

Por otra parte, existe la gestión delegada pública, quiere decir que la autoridad decide delegar la operación a otra entidad. La gestión delegada privada indica que la autoridad territorial responsable designa a una entidad privada para la prestación del servicio por un periodo determinado, a través de un contrato de concesión y la gestión privada directa define que la autoridad es propietaria de los activos, se limita a controlar y a regular al sector privado en todas sus acciones y responsabilidades (Martínez, 2013). Estas gestiones son adoptadas por Argentina, México, Venezuela y Uruguay, de acuerdo a la necesidad que la requiera cada país

Sin embargo, la gestión que se viene realizando en las juntas de agua potable y saneamiento del Ecuador ha sido distinta, al resto de otros países, la falta de definición de los roles y responsabilidades han reprimiendo el hecho de exigir y hacer cumplir los procedimientos, normas y políticas del sector, localizando ciertas falencias a nivel nacional esto ha impedido una eficiente gestión capaz de satisfacer a los usuarios en términos de calidad, dificultando realizar procesos que deben seguir para la construcción de sistemas regulatorios.

Este problema se da desde sus inicios, por lo que no cuentan con un correcto funcionamiento del proceso administrativo. Este tipo de organizaciones no aplican de manera adecuada los estatutos y reglamentos es así que ésta es una de las principales causas de que no se lleve correctamente un proceso administrativo conveniente, esto se refleja en la improvisación en la toma de decisiones, debido a la ausencia de políticas por lo que no existen indicadores de gestión, existiendo insatisfacción de usuarios debido a que no cuentan con un servicio adecuado para cada uno de sus hogares.

Por otra parte, a través de los datos obtenidos se efectuó un diagnóstico en las JAAPs de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y dio como resultado el estado de la situación del entorno interno y externo de las juntas de agua, es decir como ejecutan las actividades los trabajadores y cuál es la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la calidad del servicio. Así como también se pudo comprobar o verificar la gestión administrativa, calidad de atención, horarios, entre otros factores que se dan en su entorno, además de conocer como es el ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades que se ejecutan, la parte administrativa y operativa, pertenencia hacia la empresa, relaciones entre el jefe y trabajadores, condiciones y ambiente de trabajo, capacitaciones realizadas, su empatía en relación al puesto y área de trabajo. Es por eso que se determinó que las JAAPs deben enfocarse en mejorar la gestión administrativa, debido a que de ellas depende el abastecimiento y administración del servicio de agua potable para satisfacer necesidades dentro de los territorios.

4.2. ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.

4.2.1. Análisis de las acciones en la planificación de la JAAP

La planificación es uno de los principales componentes del proceso administrativo, ayuda al adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, debido a que a través de este se minimiza riesgos, y ayuda a que el talento humano trabaje de forma dinámica y constante en los asuntos de la JAAP; de acuerdo a la información obtenida de Taylor (1988) que hace referencia a que la planificación forma parte sin lugar a duda de la administración, llegando a ser un conjunto de estrategias o acciones consideradas adecuadas para la JAAP, aplicando planes, programas y proyectos, donde se establezca la secuencia de actividades para alcanzar objetivos.

Dentro de las JAAP, la planificación es de vital importancia, debido a que esta conlleva a la elaboración de un plan a partir de un determinado análisis exhaustivo de la situación por la que está atravesando. Es así entonces que la planeación requiere, de desarrollo e implementación de normas, contribuyendo a la organización, dirección y control de la JAAP.

En la tabla 9 se muestra la media aritmética de dos de las acciones relevantes que caracterizan a la planificación determinados por Chiavenato (2001) quien habla de la utilización de estrategias, planes y programas para cumplir con la planificación. Para ello se realizó 197 formularios, los mismos que fueron calificados en escalas de 1 a 3, donde 1 significa bajo nivel de satisfacción, 2 un nivel medio o estado indiferente y 3 alto nivel de satisfacción que fueron calificados según el criterio de los usuarios.

Tabla 10.
Planificación de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la planificación	Media
Estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos	2,18
Cumplimiento de Planes y programas	2,67

Elementos afines a la planificación de la JAAP de Cristóbal Colón, dos acciones a considerar con sus respectivas medias, es decir el grado de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la planificación en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, el cumplimiento de planes y programas encaminados al mejoramiento del sistema administrativo, corresponde el 55%, entre ambas afirmaciones, esta tiene un alto grado de satisfacción según la percepción de

los usuarios, Columba (2016), hace referencia con lo anterior mencionado y afirma que las JAAPs deberán realizar un esfuerzo para conseguir la calidad de servicio en la atención a los usuarios, es decir; la Junta con ser una entidad, deberá cumplir con ciertos esfuerzos, para mejorar el desarrollo del servicio y realizar un buen trabajo, tomando ciertas atribuciones administrativas que el Estado otorga, aplicando estrategias, planes y programas que vayan en beneficio de la comuna; en sí, el desarrollo de estas se aplica con el fin de lograr lo establecido. La idea de esta etapa es evitar la improvisación y propiciar a la vez la racionalización de los recursos; es así que es importante destacar que la institución si cuenta con misión, visión, objetivos, políticas y valores correctamente establecidas; es decir cuenta con un manual de procedimientos administrativos, financieros y contables que ayudan a llevar de manera adecuada la información, con esto se demuestra que todos los miembros del directorio participan activamente en la planificación (ver anexo 7: acciones planificación).

Por otra parte la aplicación de estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos y financieros, representan un 45%, de las afirmaciones, teniendo un nivel medio de satisfacción, de acuerdo a la opinión de los usuarios, sin embargo el Sr. Miguel Mueses, miembro de la directiva de la JAAP, menciona que si se manejan estrategias y se consigue apoyo de la municipalidad de Montúfar a través de convenios, para el fortalecimiento institucional, además manifiesta que se recauda un presupuesto anual de \$ 18.000,00 dólares, cobrando una tarifa mensual de \$2,00 por usuario que ha servido para el pago de personal y mejoramiento del sistema de agua potable, lo que significa que son buenas estrategias para la institución (ver anexo 9: acciones planificación).

4.2.2. Análisis de las acciones en la organización de la JAAP

La organización en la JAAP, establece y distribuye el trabajo, la autoridad y recursos entre los miembros de la institución. Se determina tareas que se llevaran a cabo, la manera como serán realizadas, quien las ejecutara, como estarán agrupadas, quien depende de quién y donde serán tomadas las decisiones. Aun así, se estudia los criterios de Chiavenato (2001) quien manifiesta que mediante la organización se determinan las funciones y responsabilidades, además de establecer los métodos tendientes a la simplificación del trabajo. Es importante dentro de las JAAPs, crear estructuras que ayuden a definir responsabilidades para una óptima coordinación de los recursos y actividades, alcanzar las metas establecidas, así como también la correcta aplicación de normas y reglamentos que permitan el buen funcionamiento de la institución. Sin embargo, Taylor (1988) hace referencia a lo anterior mencionado, mostrando que la intención

de la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

A continuación, se muestra el promedio general de cada una de las afirmaciones que intervienen en la organización de la JAAP, según la opinión de los usuarios.

Tabla 11.
Organización de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la organización	Media
estructura orgánica de la JAAP	2,17
Organización entre directivos y usuarios, aplicación de normas y reglamentos	2,10

Organización de la JAAP Cristóbal Colón, dos acciones a considerar con sus respectivas medias, es decir el grado de satisfacción de los usuarios.

Dentro de la organización de la JAAP en la Parroquia Cristóbal Colón, una de las acciones consideradas importantes para el buen funcionamiento institucional, es la estructura orgánica y funcional establecida, así lo relacionan los usuarios y lo califican en un nivel medio considerado como bueno, debido a que corresponde al 51% de ambas afirmaciones, dando a entender que existe un organigrama correctamente distribuido, así lo confirman los directivos de la JAAP, mencionando que se encuentra correctamente estructurado y cuenta un presidente, secretaria, tesorero, dos vocales y dos operadores, a pesar de ello los usuarios consideran que es necesario su reestructuración para mejoramiento de la entidad; de acuerdo a una contribución publicada por la revista Scielo y escrita por Soto, Gaviria, & Pino (2016), titulada: “Situación de la gestión del agua potable en las zonas rurales de la provincia de Cartago, Costa Rica” da a conocer que el manejo de las asociaciones administradoras de agua en las zonas rurales depende de los integrantes que los conforman, ellos evalúan la situación real de cómo se organiza y controla los procesos de distribución para evitar así problemas.

En cuanto a la organización entre directivos y usuarios para la efectiva aplicación y ejecución del reglamento interno, se puede observar que los usuarios también lo califican en un nivel medio, considerándolo como bueno, corresponde el 49% de ambas afirmaciones, lo que corresponde a una categorización prácticamente buena, los usuarios manifiestan que se debe trabajar con un poco más de compromiso determinando relaciones de autoridad y responsabilidad tanto para directivos como usuarios, aplicando de manera correcta los parámetros establecidos en la institución y de esta manera cumplir y hacer cumplir normas y

reglas de acuerdo a la ley; es decir que para que exista un papel organizacional y sea significativo para los individuos y que dé buenos resultados, habrá que tomar las medidas a fin de suministrar la información necesaria y otras herramientas que se requieren para la realización de esa función. Los directivos concuerdan en parte con la opinión de los usuarios, aunque manifiestan que, para cualquier decisión dentro de esta, siempre se basan en la aplicación adecuada y coherente del reglamento para así evitar cualquier tipo de inconvenientes y por ende insatisfacción en los usuarios (ver anexo 8: acciones organización).

4.2.3. Análisis de las acciones en la dirección de la JAAP

En la JAAP la dirección trabaja conjuntamente con el liderazgo, enfocando a la motivación como un ente regulador de que exista un equipo comprometido con los objetivos de la institución, así como también se debe examinar las actuaciones que puedan provocar algunas consecuencias y no permitirle a su equipo la insatisfacción de sus necesidades. Es decir que, la dirección, requiere el trabajo con un buen equipo de colaboradores; aprender a negociar participativamente los objetivos de cada grupo y cada persona; delegar adecuadamente; facilitar los recursos necesarios; saber liderar, comunicar y motivar, buscar capacitación del personal; intervenir constructivamente en los conflictos y diferencias entre personas y grupos.

A continuación, se muestra el promedio de las acciones relevantes que caracterizan a la dirección según la percepción de los usuarios.

Tabla 12.

Dirección de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la dirección	Media
Liderazgo en el trabajo de los directivos	2,66
Comunicación entre los directivos y los usuarios	2,22

Dirección de la JAAP Cristóbal Colón, dos acciones a considerar con sus respectivas medias, es decir el grado de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la dirección en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, el liderazgo en el trabajo de los directivos, corresponde al 55% entre ambas afirmaciones, entendiéndose que tiene un alto nivel de satisfacción acorde al criterio de Chiavenato (2001), quien enfatiza que la dirección es un proceso que comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo. Es decir, que los elementos de dirección de la JAAP, al elegir la alternativa óptima, trasmite y recibe la información necesaria y ejecuta las decisiones, planes y actividades, también para influir, guiar o dirigir al talento humano de la

JAAP hacia el logro de la misión; así lo asimilan los directivos quienes manifiestan que el liderazgo es esencial debido a que, a través de este, se articula de mejor manera el trabajo y se lleva por buen camino el funcionamiento de la institución.

La comunicación entre los directivos y los usuarios, representa un 45%, de las acciones, lo que corresponde a un nivel medio de satisfacción, de acuerdo a la opinión de los usuarios, dentro de la JAAP los directivos deben ser un ente de comunicación efectiva, enfocándose en las necesidades de los empleados y la institución en sí, para maximizar la eficiencia y por ende alcanzar el correcto funcionamiento; es así que los directivos hacen hincapié en lo anterior mencionado y manifiestan que la comunicación entre directivos y usuarios es lo más importante, ellos llevan un trabajo correctamente articulado y para informar o hacer algún comunicado siempre lo realizan con anticipación, además esto se lo realiza a través de convocatorias, de manera verbal o perifoneo, para evitar inconvenientes con los usuarios. Cabe recalcar que los miembros de la JAAP al tener una alta responsabilidad en cuanto a la dirección de esta institución, participan conjuntamente con los usuarios en las diferentes reuniones (ver anexo 9: acciones dirección).

4.2.4. Análisis de las acciones de control en la JAAP

El control viene a ser el último de los componentes en la gestión administrativa, en sentido común de acuerdo a Chiavenato (2001), consiste en evaluar y medir la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, es así que las JAAP busca de esta manera corregir el desempeño individual y organizacional, para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la institución, aplicando acciones para medir el desempeño. El mecanismo de recuperación de cartera vencida, la respuesta de los directivos para la resolución de problemas y el proceso de rendición de cuentas para informar sobre el cumplimiento de metas, son acciones de control, las mismas que buscan medir el desempeño administrativo.

Para efecto se muestra el promedio general de las acciones efectuadas.

Tabla 13.
Control de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines al control	Media
Recuperación de cartera vencida	2,77
Respuesta de los directivos para resolución de problemas	2,13
Rendición de cuentas	2,53

Control de la JAAP Cristóbal Colón, tres acciones consideradas para determinar el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a las acciones de control.

Ahora bien los datos muestran que el control en cuanto a los mecanismos de recuperación de cartera vencida en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, es una de las acciones mejor puntuadas por los usuarios, con un 37%, entre las tres afirmaciones, siendo un nivel que casi alcanza su grado de satisfacción, esto hace referencia a una contribución publicada por la revista Scielo y escrita por Soto, Gaviria, & Pino (2016), titulada: “Situación de la gestión del agua potable en las zonas rurales de la provincia de Cartago, Costa Rica” donde determina que, el manejo de las asociaciones administradoras de agua en las zonas rurales depende de los integrantes que los conforman, ellos se encargan de evaluar la situación real y el control de procesos; es notorio que ésta es una acción la cual se encuentra funcionando correctamente, y que se aplica las medidas necesarias. De la misma manera los directivos manifiestan que el mecanismo de control utilizado durante toda su trayectoria que va de la mano con la correcta aplicación del reglamento, ha logrado grandes resultados, logrando un control óptimo de los recursos de la JAAP, esto se refleja en la puntuación dada por los usuarios en cuanto a esta afirmación, lo que quiere decir que al cumplir con este accionar, se está aplicando correctamente las estrategias de gestión analizadas en el proceso de planificación y se cumple con lo establecido mejorando así la calidad de servicio.

Por otra parte el proceso de rendición de cuentas es uno de los mecanismos mediante el cual se verifica el cumplimiento de los deberes y responsabilidades, de explicar, dar a conocer o responder a los usuarios sobre el manejo de los recursos y sus resultados logrados, por lo que ellos son quienes evalúan dicha gestión o manejo, es por eso que el proceso de rendición de cuentas de esta institución corresponde al 34% de las acciones mencionadas, los usuarios dan fe en que la JAAP realiza la respectiva rendición de cuentas cada 6 meses en asamblea general, así mismo lo mencionan los directivos quienes son enfáticos y manifiestan que este mecanismo de control es fundamental para dar a conocer a los usuarios sobre la designación del presupuesto, las actividades que se realizan y los procesos que se llevan a cabo para la obtención de los mismos, por lo que se puede afirmar que ejecutan de manera correcta dicha acción.

La respuesta de los directivos para la resolución de problemas abarca un 29%, de las acciones, según la percepción de los usuarios, considerándose un nivel medio, es decir que los usuarios no se encuentran completamente satisfechos con el accionar de los directivos ante esta situación, cabe recalcar que la JAAP tiene falencias en este aspecto y necesita de numerosas formas y procedimientos que permitan prevenir las controversias y resolverlas con el menor costo posible, esto permitirá que su accionar sea más eficiente y eficaz, caso contrario esto constituye una debilidad en la gestión e incumplimiento del propósito de la organización. Por

otra parte, los directivos manifiestan que, si realizan el control adecuado del talento humano, para que dé respuesta rápida y oportuna para la resolución de problemas en cuanto a las acciones de control (ver anexo 10: acciones control).

4.3. ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA JUNTA

ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITÁN DE NAVARRETES SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.

4.3.1. Análisis de las acciones en la planificación de la JAAP

Dentro de la JAAP, la planificación es fundamental, para el logro de los objetivos, es así que Chiavenato (2001) menciona que la planificación es necesaria porque ayuda a la determinación de escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la institución, y con los resultados que se obtiene, se minimiza riesgos, definiendo estrategias para lograr el propósito de la JAAP con una mayor probabilidad de éxito, para así dar cumplimiento a planes, programas y proyectos, encaminados a cumplir objetivos, es por ello que en la tabla 13 se muestra las acciones relevantes que forman parte de la planificación de la JAAP en la Parroquia Chitán de Navarretes, calificadas según la opinión de los usuarios.

Tabla 14.
Planificación de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la planificación	Media
Estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos	1,97
Cumplimiento de Planes y programas	2,29

Planificación de la JAAP Chitán de Navarretes, dos acciones estudiadas dentro de la institución, determinando el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la planificación.

De acuerdo a la planificación en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes, el cumplimiento de planes y programas encaminados al mejoramiento del sistema administrativo, representa un 54%, de ambas acciones, encontrándose en un nivel medio de satisfacción así lo perciben los usuarios, dando a entender que es bueno. El Sr. Marcelo Hernández, directivo de la JAAP menciona que siempre se plantean objetivos a pesar de que la organización no cuenta con filosofía, misión, visión y valores, es decir no cuentan con un manual administrativo, para el buen funcionamiento, además de que, no se ha podido tomar las decisiones necesarias porque los miembros de la directiva no le prestan la atención que esta requiere, para así realizar una planificación adecuada, influyendo directamente en la toma de decisiones; por otra parte también menciona que la JAAP no es jurídica, es decir no se encuentra legalmente constituida, por lo que es una de las principales causas para que no exista una correcta planificación, pero a

pesar de ello fue enfático en decir que los inconvenientes no les ha limitado en gran parte para alcanzar algunos de los objetivos que se han propuesto. Chiavenato (2001) quien manifiesta que la planeación determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacer para conseguirlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura, sin ésta no se puede determinar a dónde se pretende llegar, qué se debe hacer, cuándo, cómo y en qué orden; esto hace referencia en lo anterior mencionado, entendiéndose que si no se fija una visión a futuro de lo que se pretende llevar a cabo, será imposible llevar a cabo un plan, programa o proyecto.

Las estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos y financieros, representan un 46% de las acciones, alcanzando casi el nivel medio de satisfacción, de acuerdo a la opinión de los usuarios. Dentro de la JAAP es deficiente la gestión administrativa, debido a que no se cuenta con el apoyo de todos quienes forman parte de la directiva, además de que no está legalmente constituida, hace que sea un limitante para que los demás organismos no puedan invertir en ella, el Sr Marcelo Hernández manifiesta que son pocas las veces que ha recibido apoyo de la municipalidad de Montúfar, menciona que se ha hecho lo posible pero no se ha logrado lo establecido, además se ha realizado gestiones con dueños de haciendas y varias de las personas de la Parroquia para continuar con lo estipulado, debido que el presupuesto que se maneja dentro de la JAAP, es muy bajo, se recauda aproximadamente \$3.700,00 dólares anuales cobrando una tasa mensual de apenas \$1,00 dólar mensual, los usuarios no colaboran en el pago puntual de sus cuotas, esto causa que no se recaude la cantidad suficiente para llevar a cabo sus actividades, limitando en gran parte la consecución y por ende el logro de objetivos y metas. A pesar de ello los usuarios tiene una buena percepción en cuanto a este componente (ver anexo 11: acciones planificación)

4.3.2. Análisis de las acciones en la organización de la JAAP

La organización dentro de las JAAP, hace que todo resulte sencillo y fácil para quienes trabajan en la institución, es así como Chiavenato (2001) habla del propósito de la organización para simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos; asimismo los miembros de la JAAP, manifiestan que lograr el funcionamiento de la institución, resulta sencillo si los procesos son fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los usuarios como hace referencia la teoría anterior; de la misma manera la estructura orgánica es una acción primordial, debido a que en esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, procesos, sistemas y jerarquías para lograr objetivos. Por otra parte, en la JAAP la

organización entre directivos y usuarios, aplicación de normas y reglamentos, implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo esfuerzo, estas acciones involucran responsabilidad en el desarrollo de la organización y ayudan a efectuar un proceso determinado, es así que en la tabla 14, se muestra el promedio general de las acciones consideradas importantes dentro de la institución, las mismas que se ha tomado en cuenta para conocer la opinión de los usuarios en lo que se refiere al componente organización.

Tabla 15.
Organización de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la organización	Media
estructura orgánica de la JAAP	1,94
Organización entre directivos y usuarios, aplicación de normas y reglamentos	1,92

Organización de la JAAP Chitán de Navarretes, dos acciones estudiadas dentro de la institución y el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la organización.

En la presente tabla se observa que los usuarios no se encuentran completamente satisfechos con la organización que mantiene la JAAP, además consideran que no es tan adecuada la aplicación del reglamento dentro la JAAP, así lo muestran los resultados, debido a que corresponde al 50% entre las acciones, se manifiesta que la organización no es suficiente y que para alcanzar su nivel máximo se debe instruir y establecer líneas de comunicación e interrelación para especificar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre funcionarios y directivos, así mismo lo menciona Espinosa (2015) en su tesis, titulada: “Análisis de la gestión de los recursos hídricos en los sistemas comunitarios de agua potable en el área de influencia del proyecto Pesillo – Imbabura”; quien da a entender que las JAAPs están organizadas en torno a lograr propósitos muy puntuales: organización, construcción, operación, administración y mantenimiento del sistema.

Del mismo modo la estructura orgánica de la JAAP no se encuentra correctamente constituida y corresponde al otro 50% entre ambas acciones, encontrándose en un nivel casi medio en calificación, así mismo el Sr. Marcelo Hernández manifiesta que la JAAP cuenta con un organigrama estructural, pero lamentablemente es disfuncional, debido a que parte del personal que lo integran, no cumple con su trabajo; es decir existe desinterés por varios de los directivos que la conforman, considera necesario dividir y distribuir de mejor manera el trabajo entre personas y departamentos, con una correcta coordinación y comunicación entre todos los elementos de la institución, y de esta forma poder alcanzar los fines propuestos (ver anexo 12: acciones organización).

4.3.3. Análisis de las acciones en la dirección de la JAAP

La dirección dentro de la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes es esencial, debido a que está relacionada directamente con la disposición de los recursos humanos de esta institución, es necesario que los directivos requieran trabajar con un buen equipo de colaboradores; aprender a negociar participativamente los objetivos de cada grupo y cada persona, delegar adecuadamente, facilitar los recursos necesarios; saber liderar, motivar y comunicar, además intervenir constructivamente en los conflictos y diferencias entre personas y grupos, es así que en la tabla 15, se muestra el promedio de las acciones relevantes que forman parte de la organización de la JAAP, de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Tabla 16.
Dirección de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la dirección	Media
Liderazgo en el trabajo de los directivos	2,06
Comunicación entre los directivos y los usuarios	1,68

Dirección de la JAAP Chitán de Navarretes, dos acciones estudiadas dentro de la institución y el respectivo grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la dirección.

En la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes, el liderazgo en el trabajo de los directivos, corresponde al 55%, entre las acciones, encontrando en un nivel medio de satisfacción por parte de los usuarios, es decir si existe buen liderazgo, pero no es suficiente, esto hace referencia a una contribución publicada por la revista Scielo y escrita por Domínguez & Castillo (2018), titulada: “Estudios demográficos y urbanos” donde determina que, en el ámbito latinoamericano, las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento han desplegado diversas estrategias para su fortalecimiento y dirección; entre ellas figura la asociatividad como punto clave para la sostenibilidad de las organizaciones; es decir, que el liderazgo de los directivos dentro de la JAAP, es de gran importancia y se basa en las habilidades complementarias, comprometidos con un propósito, objetivos de rendimiento y un enfoque común, para el bien comunitario.

La comunicación entre los directivos y usuarios, corresponde el 45% de las acciones, lo que significa que se encuentra en un nivel bajo, de acuerdo a la calificación de los usuarios. El Sr. Marcelo Hernández menciona que dentro de la JAAP, tanto el, como el presidente son un ente de comunicación efectiva, tratan en lo posible de mantener informados a los usuarios de las decisiones que se lleva a cabo, así mismo se informa sobre cualquier cambio que se vaya a efectuar; cabe recalcar que hace falta motivación e integración como parte fundamental, pero a

pesar de ello siempre se trata en lo posible de realizar un buen trabajo, y así enfocarse en las necesidades de los empleados y la institución en sí, maximizando la eficiencia y llevando a cabo un buen direccionamiento (ver anexo 13: acciones dirección).

4.3.4. Análisis de las acciones de control en la JAAP

El control es la última etapa de la administración, implica gran responsabilidad, desde el momento en que se establecen medidas, Chiavenato (2001) es enfática en su teoría y manifiesta que el control implica etapas de establecimiento de estándares, medición de resultados, corrección y retroalimentación, si bien es cierto el control cumple una función relevante en la JAAP, en el sentido de que la mantiene en el equilibrio deseado, una de las razones por las que se requiere el control es porque el mejor de los planes se puede desviar. Sin embargo, este también sirve a los directivos para vigilar los cambios de ambiente, así como sus repercusiones en el avance de la organización, pues, aunque la JAAP cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, no se podrá verificar cual es la situación real de la organización, si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos; ahora bien las acciones afirmativas de control de la JAAP, como la recuperación de cartera vencida, la capacidad de los directivos para la resolución y control de problemas y los procesos de rendición de cuentas, como se muestran en la tabla 16, ayudan a determinar los efectos y así establecer el nivel de control que tiene dicha organización.

Tabla 17.
Control de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines al control	Media
Recuperación de cartera vencida	2,56
Respuesta de los directivos para resolución de problemas	1,94
Rendición de cuentas	2,21

Control de la JAAP Chitán de Navarretes, tres acciones estudiadas dentro de la institución y el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo del control.

La JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes, aplica el componente control como parte del manejo administrativo, así lo refleja la presente tabla, donde se observa que la acción con menor nivel de satisfacción, se refiere a la respuesta que dan los directivos para la resolución de problemas, lo que corresponde al 29% entre las acciones, es decir tiene un nivel bajo según la calificación de los usuarios, se percibe que hace falta mejoramiento en esta medida, por lo que se debe implementar mecanismos, los cuales permitan una correcta evaluación en el trabajo que

se realiza en cuanto a la solución de problemas de manera inmediata. A pesar de ello, el operario da a conocer que, si se realiza un buen trabajo y si se da pronta resolución de problemas, pero siempre existirá inconformidad por los usuarios.

Por otra parte, cabe recalcar que el mecanismo de rendición de cuentas corresponde al 33% de las acciones, y se encuentra un nivel medio de satisfacción, así lo califican los usuarios, el líder de la directiva el Sr. Marcelo Hernández, menciona que si se informa de manera periódica a los usuarios sobre el presupuesto que se maneja, además se informa sobre deudas, morosidades, o cambios que se realizan dentro de la JAAP, tomando siempre en cuenta lo que menciona el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2020) quien informa que este proceso lo deben realizar todos quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, deben cumplir su deber y responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo y sus resultados logrados. En la JAAP la ciudadanía se encarga de evaluar dicha gestión o manejo, es así como este nivel permite determinar si el personal administrativo es eficiente, y si cumple y lleva a cabo correctamente su trabajo; los usuarios encuentran necesario realizar este proceso por lo menos una vez al año, lo que implica la medición del desempeño con base en metas y planes, para la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas, es por eso que es necesario realizar un proceso transparente de control.

Ahora bien en cuanto a la recuperación de cartera vencida tiene un nivel alto según la calificación de los usuarios, además mencionan que la JAAP si utiliza los mecanismos adecuados para esta acción, lo que contradice a la opinión de los directivos de la JAAP, quienes manifiestan, que no se ha podido controlar esta situación, debido a que no existe interés por parte de los usuarios, estos no pagan sus tarifas como corresponde, deben de muchos meses incluso de años y lamentablemente el uso del reglamento no se ha llevado a cabo, por lo que los usuarios hacen caso omiso a las advertencias; hasta ahora no se ha aplicado sanciones por cobros u otras alternativas para dar pronta solución, lo que hace que no cuente con un plan de cobro correctamente estructurado, y por ende no se alcanza las metas y objetivos trazados en la administración, ni existe adecuado control en cuanto a las estrategias de gestión para un buen manejo de recursos, a pesar de ello los usuarios lo califican en un nivel alto (ver anexo 14: acciones control).

4.4. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA

ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

4.4.1. Análisis de las acciones de fiabilidad en la JAAP

En la Parroquia Cristóbal Colón dentro de la JAAP, la fiabilidad es esencial, para determinar el rendimiento de todas las actividades y percibir su calidad, así lo manifiestan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) quienes aportan que dentro de la institución es necesario tener habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es así que los directivos de la JAAP determinan a la fiabilidad como uno de los puntos más importantes que hay que cumplir, para que el servicio se perciba de calidad, debido a que está directamente relacionada con el correcto cumplimiento de las promesas hacia los usuarios, además el interés que tienen los directivos para dar pronta solución a los problemas. En la tabla 17 se muestra el promedio general de cada una de las acciones que intervienen en la fiabilidad de la JAAP, las mismas que se encuentran medidas con escalas de uno a tres.

Tabla 18.
Fiabilidad de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la fiabilidad	Media
Calidad del servicio, cumplimiento de metas	2,68
Interés por resolver problemas, eficacia, rapidez	2,60

Fiabilidad de la JAAP Cristóbal Colón, dos acciones estudiadas: calidad del servicio y el interés por resolver problemas ante los usuarios y su grado de satisfacción ante el manejo de la fiabilidad en la institución.

En la presente tabla, se observa que la calidad del servicio de agua potable de la Parroquia Cristóbal Colón, corresponde al 51%, de ambas acciones, alcanzando casi el grado máximo de satisfacción de acuerdo a la percepción de los usuarios, esto quiere decir que se encuentran conformes en cuanto a la calidad de servicio, y que si cumplen con las metas establecidas en el tiempo prometido, así lo confirma el líder de la JAAP quien también manifiesta que se hace lo posible por alcanzar cada uno de los fines propuestos, para brindar un servicio de calidad respondiendo siempre a los requerimientos de los usuarios; la JAAP busca la excelencia en las actividades e interrelaciones, que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio.

Por otra parte, en cuanto a la resolución de problemas corresponde un 49% de las acciones de acuerdo a la percepción de los usuarios. Dentro de esta acción se puede comprobar que los

usuarios de igual manera se encuentran casi satisfechos con el servicio que presta la JAAP, para resolver los problemas que tienen los usuarios, mostrando siempre un sincero interés y así de esta manera se cumple con uno de los indicadores como es la fiabilidad en el servicio, lo que se da a entender que su calificación fue satisfactoria (ver anexo 15: acciones fiabilidad).

4.4.2. Análisis de las acciones de seguridad en la JAAP

En la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, la seguridad en los usuarios es imprescindible para ofrecer un servicio de calidad, así lo muestra Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) quien hace referencia que la seguridad en los usuarios se refiere al conocimiento del servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza, es así que la JAAP maneja la seguridad tanto para los usuarios como los directivos aplicando sanciones de acuerdo a la ley, cuando exista problemas o quejas por parte de los usuarios para que sean resueltos de la mejor manera posible, debido a que estas características ayudan a determinar la credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad por parte de quienes integran la institución, para tener un cliente seguro. La tabla 18 muestra el promedio de cada una de las acciones tomadas en cuenta, para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la seguridad que brinda la JAAP.

Tabla 19.
Seguridad de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la seguridad	Media
Aplicación de sanciones de acuerdo a la ley, cliente seguro	2,18
Conocimientos suficientes, obligaciones y deberes	2,09

Seguridad de la JAAP Cristóbal Colón, dos acciones estudiadas con su respectivo grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de la seguridad dentro de la institución.

La JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, en cuanto a la aplicación de sanciones de acuerdo a la ley, representa el 51%, de las acciones, lo que muestra el grado de satisfacción por parte de los usuarios, es decir que la seguridad en la aplicación de sanciones si es en gran parte confiable, debido al grado de puntuación reflejada en la anterior tabla, dando a entender que si se cumple con las obligaciones establecidas dentro del reglamento interno. El Sr. Miguel Mueses, miembro de la directiva confirma lo anterior mencionado, indicando que, para la seguridad de los usuarios, siempre será necesario la correcta aplicación del reglamento interno, debido a que a partir de este se maneja todo el proceso para brindar un buen servicio y así cumplir y hacer cumplir con lo establecido en cada uno de los artículos.

En cuanto a los conocimientos suficientes, obligaciones y deberes que deben cumplir los directivos de la JAAP representa el 49% de las acciones, por lo que los usuarios lo califican en buen nivel, se pudo observar que dentro de la JAAP, para tomar cualquier tipo de decisión siempre se basan en el reglamento interno, esto hace referencia en lo que manifiesta Druker (1990) quien da a entender que hay que tener siempre en cuenta las obligaciones y deberes tanto de directivos como usuarios, para actuar con seguridad y pertinencia a la hora de brindar un servicio, debido a que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción, es así que los teóricos mencionados manifiestan su opinión, para referirse a que un usuario inseguro vendría a ser un usuario insatisfecho, por ende es necesario brindar un servicio con amabilidad, respecto y sobre todo confianza.. Para efecto se muestra la percepción de los usuarios en cuanto al constructo seguridad (ver anexo 16: acciones seguridad).

4.4.3. Análisis de las acciones de elementos tangibles en la JAAP

En la JAAP los elementos tangibles son esenciales para que el servicio sea de calidad, así lo menciona Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) quien da a conocer que los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, por lo que la JAAP ha tomado en cuenta estos indicadores para medir la calidad del servicio en cuanto a esta dimensión, en la tabla de 19 se muestra el promedio de las acciones de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Tabla 20.
Elementos tangibles de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines de los elementos tangibles	Media
Equipos de apariencia moderna	2,47
instalaciones visualmente atractivas y adecuadas	2,56

Elementos tangibles de la JAAP Cristóbal Colón, dos acciones estudiadas: equipos e instalaciones con su respectivo grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de los elementos tangibles.

De acuerdo a la percepción de los usuarios en cuanto a las instalaciones de la JAAP representa el 51% de las acciones, calificando en un nivel medio de satisfacción, por lo que se concuerda con la opinión de los mismos, debido a que las instalaciones si son visualmente atractivas y adecuadas para brindar un buen servicio, son amplias y acondicionadas. El Sr. Miguel Mueses miembro de la directiva manifiesta que gracias a que las instalaciones son propias, se puede invertir para dar una buena apariencia y brindar un servicio calidad a los usuarios, pero que no

solo es importante tener un espacio atractivo sino también tener un personal con buena presencia, es decir que tenga apariencia pulcra, que muestre una buena atención y que brinde el respeto que el usuario se lo merece.

En lo que se refiere a los equipos de apariencia moderna, corresponde al 49% de las acciones, lo que significa que se encuentra en un buen nivel de satisfacción, cabe recalcar que si tiene equipos buenos y funcionales, pero no son completamente modernos, hace falta invertir en algunas cosas, así como los computadores, impresoras, escritorios, sillas entre otros, que aparentemente si se muestran visualmente atractivos, pero no son lo suficientemente modernos, lo que se podría mejorar, a pesar de ello los usuarios tienen un alto nivel de satisfacción en lo referente (ver anexo 17: acciones elementos tangibles)

4.4.4. Análisis de las acciones de capacidad de respuesta en la JAAP

La capacidad de respuesta que brinda la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, es inmediata, debido a que tiene el objetivo de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido, de igual manera lo manifiesta Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) quien enfatiza que esta debe mostrar siempre la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, en iguales condiciones; es así que los directivos tienen la obligación de ayudar a los usuarios, por ello a continuación se muestra el promedio de cada una de las acciones afines al componente de capacidad de respuesta aplicado a los usuarios de la JAAP, con el fin de determinar el grado de satisfacción, según el servicio percibido.

Tabla 21.
Capacidad de respuesta de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la capacidad de respuesta	Media
Trabajo de los directivos, siempre dispuestos a ayudar	2,80
Trabajo del operador en casos de emergencia	2,76
Servicio rápido por parte de los miembros de la JAAP	2,29

Capacidad de respuesta de la JAAP Cristóbal Colón, tres acciones estudiadas: el trabajo de los directivos, el trabajo del operador y el servicio rápido que estos brindan a los usuarios, con el respectivo grado de satisfacción ante el manejo de la capacidad de respuesta dentro de la institución.

El trabajo de los directivos de la JAAP, representa el 36%, entre las tres acciones, alcanzando casi el nivel máximo de satisfacción, los usuarios se sienten satisfechos con el trabajo que vienen realizando los miembros de la institución, por lo que manifiestan que siempre solucionan sus problemas. Por otra parte el Sr. Miguel Mueses, miembro de la directiva, también se refiere a esta acción como una de las mejores que se viene desempeñado, debido a que para ayudar a

los usuarios es importante tener al personal correctamente distribuido, además manifiesta que se cuenta con dos operadores, los mismos trabajan a tiempo completo para no tener ningún tipo de inconveniente y cumplir con sus obligaciones, en caso de alguna emergencia, se hace lo posible por darle pronta solución, es así que los usuarios lo califican en un alto nivel de satisfacción, encontrándose en segundo lugar con un 35% . Por otra parte, el servicio es rápido y oportuno, todos los miembros de la JAAP, trabajando en conjunto siempre predispuestos a ayudar sea cual sea el caso, además están conscientes de que para que no exista ningún tipo de inconveniente siempre se informa y se coordina los trabajos entre los miembros de la organización, por lo que los usuarios sienten gran conformidad en cuanto a este tipo de acciones (ver anexo 18: acciones capacidad de respuesta).

4.4.5. Análisis de las acciones de empatía en la JAAP

En la JAAP la empatía, ayuda a transmitir la disposición total en la atención a los usuarios, permitiendo la comunicación necesaria para comprender las necesidades de los mismos, haciendo referencia a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) quienes indican que el personal administrativo debe mostrar sincero interés y sobre todo brindar atención individualizada a los usuarios para la buena calidad del servicio, es así que la JAAP necesita comprender dichas necesidades, actuando con compromiso y responsabilidad, además de mantener horarios de trabajo convenientes para brindar atención eficiente, son algunas de las acciones que influyen en la JAAP. Ahora bien, se muestra a continuación el promedio de las acciones tomadas en cuenta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, en cuando a la empatía que ofrece la JAAP.

Tabla 22.
Empatía de la JAAP Cristóbal Colón

Acciones: elementos afines a la empatía	Media
Atención personalizada del operador	2,63
Compromiso en el desarrollo de la actividades	2,59
Horario de trabajo convenientes para los usuarios	2,55

Empatía de la JAAP Cristóbal Colón, tres acciones estudiadas: atención personalizada, compromiso y el horario de trabajo, con el respectivo grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de la empatía dentro de la institución.

Dentro de la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón en cuanto a la atención personalizada, corresponde el 34% de las tres acciones. De acuerdo a la percepción de los usuarios, el trabajo que brinda el operador es muy bueno, y se encuentran casi satisfechos. Los directivos también concuerdan con la opinión de los usuarios, manifestando que siempre actúan con amabilidad y

cordialidad, en cada lugar que se encuentren desempeñando sus funciones, y que se trata en lo posible de inculcar el respeto y la buena atención, cabe recalcar que la amabilidad y el buen trato que estos brindan al mantener un dialogo, da a entender su profesionalismo y su capacidad para realizar un buen trabajo generando un excelente servicio.

En cuanto al compromiso en el desarrollo de las actividades, corresponde al 33% de las acciones al igual que el horario de trabajo que brinda la JAAP. Los usuarios se sienten satisfechos en su mayoría, debido a perciben que existe gran preocupación por parte de los directivos ante las necesidades de los usuarios, por lo que se trata en lo posible de alcanzar la excelencia sin dejar a un lado los deberes, derechos y obligaciones que se tiene de las dos partes, así lo manifiestan los miembros de la directiva, quienes son enfáticos y muestran sincero interés por cumplir con su trabajo; la cortesía es parte importante de la empatía, como también de la seguridad, pero requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos, es así que Moya (2016) desde su perspectiva también analiza que el usuario desea ser tratado como si fuera único y que se le brinde el servicio que necesita y en las condiciones más adecuadas para él. Por otra parte, cabe recalcar que el horario de trabajo establecido de los miembros de la JAAP si es conveniente, ellos trabajan ocho horas diarias dependiendo del caso, por lo que los usuarios se sienten satisfechos en cuanto a este componente (ver anexo 19: acciones empatía).

4.5. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITAN DE NAVARRETES DE ACUERDO A LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

4.5.1. Análisis de las acciones de fiabilidad en la JAAP

La fiabilidad es uno de los puntos más importantes que se debe cumplir en una institución, debido a que es el factor determinante para que un servicio perciba su calidad. De acuerdo a los criterios de Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dan a entender que en la organización siempre se deberá mostrar la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es así que en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes, el compromiso que asumen los directivos en cuanto a comunicar es tomado muy en cuenta por los usuarios, para de esta manera realizar correctamente sus actividades. La percepción del servicio en cuanto a la eficacia, rapidez, comunicación y los recursos que en ella se emplean son características que se toman en cuenta para relacionar a la fiabilidad, además de ser medidas en que el servicio satisface las expectativas de los usuarios, es así que los teóricos mencionados plantean un

modelo de medición denominado SERVQUAL, el mismo que es útil para realizar un seguimiento de la calidad del servicio, es por eso que se utiliza este modelo para clasificar a los usuarios en varios segmentos de la calidad percibida para luego identificar sus componentes que tienen mayor problema, y aplicar soluciones para mejorar la gestión es por eso que en la tabla 22 se muestra el promedio general de las acciones tomadas en cuenta para determinar la fiabilidad de la institución, de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Tabla 23.
Fiabilidad de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la fiabilidad	Media
Calidad del servicio, cumplimiento de metas	2,50
Interés por resolver problemas, eficacia, rapidez	2,29

Fiabilidad de la JAAP Chitán de Navarretes, dos acciones estudiadas: calidad del servicio y el interés de resolver problemas ante las problemáticas y el respectivo grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de estas acciones dentro de la institución.

En la presente tabla se observa que los usuarios del servicio de agua potable de la Parroquia Chitán de Navarretes, se encuentran casi satisfechos, debido a que el promedio en cuanto a la percepción de la calidad de servicio y el cumplimiento de metas establecidas en el tiempo prometido, corresponde al 52%, de las acciones. De acuerdo al criterio de Mora (2011) en su revista Brasileira de Marketing, enfocada en la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, hace referencia en que si se logra la implicación de todos los miembros de la JAAP en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, cumpliendo a tiempo lo prometido, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, por ende los usuarios son enfáticos y coinciden en que se debería continuar trabajando de la misma manera así también el Sr. Marcelo Hernández como parte de la directiva, manifiesta que se hace todo lo posible por brindar un servicio de calidad, a pesar de no percibir un sueldo básico, sino simplemente una bonificación lo que implicaría no dar un servicio de acuerdo a las exigencias y necesidades de la población, pero a pesar de ello se cumple con el trabajo y se llega a la meta establecida.

Por otra parte, en cuanto al interés para resolver problemas corresponde al 48% de las acciones, en esta se puede comprobar que los usuarios tienen un buen grado de satisfacción, aunque manifiestan que debe ser más cuidadoso y fiable; es así que se enfatiza en los teóricos mencionados quienes manifestaron que las expectativas del usuario son lo que los usuarios de un servicio piensan que debería ser, más que lo que podría ser ofrecido por las organizaciones. Un análisis más profundo de esta situación indica que el equipo que conforma la organización,

en cuestión, sigue teniendo que sustituirse o prepararse con la misma frecuencia para así continuar brindando un servicio rápido, mostrando el mismo interés en cuanto a la resolución de problemas que se presentan; de modo que aunque la fiabilidad sea en parte beneficiosa, se debe lograr a futuro una fiabilidad de trabajo más práctica, de todas maneras los usuarios tienen una alta percepción en cuanto a esta dimensión (ver anexo 20: acciones fiabilidad).

4.5.2. Análisis de las acciones de seguridad en la JAAP

En la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes, la tranquilidad y seguridad de los usuarios es otro punto fundamental para ofrecer un servicio de calidad, es importante transmitir confianza y seguridad, es por eso que Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dan a entender que se refiere al conocimiento del servicio prestado y habilidad para inspirar credibilidad y confianza, es por eso que según el análisis de la JAAP realizado en dicha Parroquia, las características que en ella se toman para medir este factor como la preocupación y comportamiento confiable de los directivos en la aplicación de sanciones y los conocimientos suficientes que deben tener en cuanto a la aplicación de la ley tanto de directivos como usuarios, ayudan a brindar confianza y determinar cómo se está trabajando, de esta manera conocer el sentimiento que tiene el usuario, cuando pone sus problemas en manos de la organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible, debido a que estas características ayudan a determinar la credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Es por eso que a continuación se muestra el promedio de las características tomadas en cuenta, para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la seguridad que brinda la organización.

Tabla 24.
Seguridad de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la seguridad	Media
Aplicación de sanciones de acuerdo a la ley, cliente seguro	1,91
Conocimientos suficientes, obligaciones y deberes	2,00

Seguridad de la JAAP Chitán de Navarretes, dos acciones estudiadas dentro de la institución y el grado de satisfacción que tienen los usuarios ante el manejo de estas acciones de seguridad.

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios de la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes, muestran que los conocimientos en cuanto a obligaciones y deberes que deben cumplir los directivos de acuerdo a la ley, son buenos, pero no suficientes, lo que corresponde a un 51% entre las acciones, por lo que los usuarios no se sienten completamente

seguros, por otra parte el Sr. Marcelo Hernández como parte de la directiva manifiesta que ellos si conocen sobre las leyes que rigen dentro de la JAAP, pero lamentablemente por el comportamiento de los usuarios no se las ha podido aplicar, menciona además que los usuarios muchas veces se han aprovechado de dicha situación, incluso reclaman injustificadamente, por el uso del servicio, sin darse cuenta que no tienen al día sus cuentas en cuanto al pago de este servicio, por lo que no pueden afirmar ni dar a entender que los directivos no conocen sobre las obligaciones y deberes, porque es todo lo contrario.

En lo que respecta a la correcta aplicación de sanciones cuando no se cumple con las obligaciones establecidas que constan dentro del reglamento interno, corresponde al 49% de las acciones a pesar de estas ser similares, cuentan con varias falencias, y es necesario exigir por parte de la directiva la aplicación de las debidas sanciones a todos quienes lo incumplan, esto con fin de brindar seguridad a todos quienes conforman esta organización, la carencia de autoridad para cumplir y hacer cumplir con lo establecido en el actual reglamento hace que se sienta insatisfacción y por ende el usuario no se sienta seguro. Druker (1990), manifiesta que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor seguridad y satisfacción, además de tener los conocimientos adecuados para aplicar la ley sin ningún tipo de limitación; es así que los teóricos mencionados manifiestan su opinión para dar a conocer que un usuario inseguro vendría a ser un usuario insatisfecho, por lo que la calificación en esta dimensión viene dada de acuerdo a la percepción de los usuarios (ver anexo 21: acciones seguridad).

4.5.3. Análisis de las acciones de elementos tangibles en la JAAP

Los elementos tangibles dentro de la JAAP son esenciales para que el servicio sea de calidad de acuerdo a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) en su trabajo sobre el modelo SERVQUAL de calidad de Servicio, hace énfasis en que los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, por ende, cabe destacar que una de las características de tangibilidad vendría siendo si los equipos tienen apariencia moderna, y por otro lado si las instalaciones son visualmente atractivas y adecuadas, para brindar un servicio de calidad; de acuerdo a los criterios de los autores anteriormente mencionados, los elementos tangibles de la JAAP son base fundamental para prestar una correcta atención, es así que en la tabla 24, se muestra el promedio de las acciones

que corresponden a los elementos tangibles que posee la JAAP de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Tabla 25.
Elementos tangibles de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a tangibilidad	Media
Equipos de apariencia moderna	2,26
Instalaciones visualmente atractivas y adecuadas	2,21

Elementos tangibles de la JAAP Chitán de Navarretes, dos acciones estudiadas: equipos e instalaciones y el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de estas acciones dentro de la institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la JAAP Chitán de Navarretes, se puede observar que el promedio de calificación en cuanto a, si los equipos presentan un apariencia moderna, corresponde al 51% entre las dos acciones, está se encuentra en un nivel casi satisfactorio pero no excelente, los usuarios lo califican como bueno a pesar de sus deficiencias, debido a que los bienes tangibles que posee la JAAP con los cuales llevan a cabo sus actividades como los son: instalaciones, equipos de computación y útiles de oficina son muy antiguos, lo que representa una desventaja que afecta de forma directa a calidad del servicio prestado por esta organización, por lo que los miembros de la directiva también concuerdan con lo anterior mencionado y manifiestan que si es necesario la adquisición de nuevos implementos tecnológicos, los mismos que permitirán un mayor desempeño laboral y mejoramiento en la calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

Por otra parte cabe destacar que las instalaciones son visualmente atractivas, pero no son lo suficientemente adecuadas para brindar una correcta atención a los usuarios, a pesar de ello se encuentra en un buen nivel de calificación, este corresponde al 49% de las acciones realizadas; los directivos manifiestan que el contar con un espacio amplio y sobretodo atractivo facilita la realización de sus actividades, es decir que sea un espacio confortable y acogedor, además de que el personal tenga buena presencia para de esta manera brindar un servicio de calidad, esto ha sido una de las principales objeciones que se han planteado y de hecho se han cumplido, esto hechos concuerdan con el análisis que hace Salazar & Cabrera (2016) en su revista titulada Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, en donde manifiesta que los elementos tangibles en las organizaciones son de gran importancia para prestar un servicio de calidad, la infraestructura adecuada, sus equipos modernos y el personal correctamente uniformados cambia siempre la perspectiva del usuario. Por lo tanto, una buena imagen debe ser atractiva físicamente y además debe transmitir los valores de la organización para que ésta crezca con fuerza e influya positivamente sobre la

población, es así que los usuarios puntúan estas acciones en un buen nivel según su percepción (ver anexo 22: acciones elementos tangibles).

4.5.4. Análisis de las acciones de capacidad de respuesta en la JAAP

La voluntad de ayudar a los clientes y de brindar un servicio rápido, incluye la capacidad de recuperarse rápidamente y con profesionalidad cuando aparece una falla, es por eso que los autores anteriormente mencionados, coinciden en que la capacidad de respuesta, se refiere precisamente a la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido; las acciones que se realizan dentro de la JAAP, como el trabajo de los directivos, el operador y todos quienes lo conforman, se basan siempre en la predisposición que tienen para dar una respuesta pronta, es decir la voluntad que se muestra para ayudar a los clientes a suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo, es así que en la tabla 25 se muestra el promedio de cada una de las acciones tomadas en cuenta para conocer el trabajo de los administrativos, esto con el fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios, en cuanto a la capacidad de respuesta que brindan, según el servicio percibido.

Tabla 26.
Capacidad de respuesta de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la capacidad de respuesta	Media
Trabajo de los directivos, siempre dispuestos a ayudar	2,62
Trabajo del operador en casos de emergencia	2,53
Servicio rápido por parte de los miembros de la JAAP	2,26

Capacidad de respuesta de la JAAP Chitán de Navarretes, tres acciones estudiadas: trabajo de los directivos, trabajo operativo y el servicio rápido; y el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto al manejo de la capacidad de respuesta dentro de la institución.

En la presente tabla se muestra que los usuarios se encuentran casi conformes con la atención que brinda la organización, es decir la capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios es efectiva, el trabajo de los directivos viene siendo muy bueno, esta corresponde al 35% de las acciones, alcanzando casi su nivel máximo de satisfacción, lo que se refiere a que los directivos siempre se encuentran dispuestos a ayudar en cualquiera de las circunstancias que se presenten, así mismo el trabajo del operador que corresponde al 34%, lo que significa que este acude en casos de emergencia con toda la predisposición de colaborar, a pesar de que no cuenta con un salario básico establecido, siempre se encuentra predispuesto a brindar su ayuda en el caso que se requiera, así mismo los usuarios manifiestan que si se presta un servicio rápido,

en cuanto a sus requerimientos, el operador acude a su llamado de manera inmediata, esta acción representa el 31% entre las 3 acciones, se puede observar que la diferencia no es mucha, los promedios son casi similares, a pesar de ello, los usuarios son enfáticos en cuanto a su criterio y manifiestan que se debe mejorar hasta alcanzar la eficiencia de la organización, lo que hace referencia con el análisis de Salazar & Cabrera (2016) quienes manifiestan que el servicio debe ser rápido y oportuno, y no lento porque causaría insatisfacción de los mismos, si bien es cierto el trabajo de los directivos, siempre será cumplir con las obligaciones, es decir siempre estar dispuestos a ayudar y brindar un servicio rápido, para que los usuarios se sientan conformes y puedan percibir un servicio de calidad.

Por otra parte los directivos manifiestan que ser rápido no alcanza a ser eficiente, hay que mejorar el servicio dentro de la JAAP, identificar los problemas, dar respuesta inmediata en los plazos establecidos, responder a las necesidades de los usuarios de forma rápida y cuidadosa, como parte del compromiso que se asume dentro de la institución, para mantener siempre satisfechos a los usuarios, aunque muchos veces la situación se torne difícil y no exista conformidad, pero siempre se hace lo posible para quedar bien, realizando un excelente trabajo. De esta manera los usuarios son quienes tienen la última palabra y lo califican de acuerdo a su percepción y grado de satisfacción (ver anexo 23: acciones capacidad de respuesta).

4.5.5. Análisis de las acciones de empatía en la JAAP

En la JAAP, la empatía aplicada al servicio, ayuda a transmitir la disposición total en la atención a los usuarios, para ello es necesario instaurar una política de comunicación como una condición necesaria para comprender las necesidades de los usuarios, de la misma manera Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) manifiestan que se refiere a la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a los usuarios, es así que en la JAAP de dicha Parroquia la provisión de atención individualizada y cuidadosa a los usuarios, incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo para comprender las necesidades de los mismos, la preocupación y compromiso en el desarrollo de las actividades, así como también el contar con un horario de trabajo conveniente para brindar atención eficiente, son acciones que influyen en la organización; de igual manera se asimila la disposición de la JAAP para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. Ahora bien, con base a lo anterior mencionado se muestra a continuación la media aritmética en cuanto a las acciones tomadas en cuenta para conocer la respuesta de los usuarios; es decir la percepción del servicio en cuando a la empatía que ofrece la organización.

Tabla 27.
Empatía de la JAAP Chitán de Navarretes

Acciones: elementos afines a la empatía	Media
Atención personalizada del operador	2,91
Compromiso en el desarrollo de la actividades	2,56
Horario de trabajo convenientes para los usuarios	2,74

Empatía de la JAAP Chitán de Navarretes, tres acciones estudiadas: atención personalizada, compromiso y el horario de trabajo; y el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de estas acciones.

De acuerdo a los resultados que nos muestra la tabla 26, se observa que la atención personalizada es una de las acciones que mejor se llevan en la JAAP y corresponde al 36% de las acciones, es notorio su grado alto nivel de satisfacción llegando casi a ser perfecto. Los usuarios reflejan que el personal muestra excelente predisposición para atender a sus necesidades, además se muestra que el personal proporciona atención individualizada, por otra parte el cumplimiento de un horario de trabajo conveniente ha sido un factor fundamental para que los usuarios se sientan satisfechos esta corresponde debido a que el promedio de esta afirmación corresponde al 33%, de las acciones, quedando en segundo lugar con respecto a las demás; lo que quiere decir que es muy bueno y sobretodo conveniente.

Otro factor determinante es el compromiso en el desarrollo de actividades de parte de los directivos que se encuentra en tercer lugar lo que corresponde al 31% de las acciones, los usuarios también lo califican como muy bueno, por lo que se pudo observar que la atención que brindan es de calidad, siempre son amables y muestran cortesía en el trato y sobretodo se muestra su profesionalismo al momento de realizar una tarea. A pesar de ello los directivos también contribuyen y en su opinión manifiestan, que, si muestra compromiso a la hora de resolver las actividades, a pesar de ello se debe mejorar en algunos aspectos y se debe tomar en cuenta que no es solamente ser cortés con el usuario, sino que se requiere un fuerte compromiso e implicación entre usuarios y directivos, conociendo a fondo tanto características como requerimientos. De acuerdo al criterio de Alcoser, Cando, Villa, & Ramos, (2017) la percepción de la atención en las instituciones públicas se ha delimitado en dos aspectos: Positivos y negativos, en lo positivo los más relevantes en la actualidad son: Las muy cómodas instalaciones que tienen las entidades públicas, los horarios convenientes y oportunos y la modalidad de turnos para la atención, en cuanto a los ítems negativos se destacan: La lentitud en los servicios, las filas muy largas y que todavía existen funcionarios groseros, esto hace que no se lleve a cabo una buena calidad del servicio y por ende exista insatisfacción por parte de

los usuarios, cabe destacar que en este caso los usuarios de la JAAP, no sienten insatisfacción en ninguno de los puntos por lo que su calificación se denomina casi perfecta (ver anexo 24: acciones empatía).

4.6. RELACIÓN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN

4.6.1. Relación entre proceso administrativo y calidad del servicio

De los resultados que se muestran (ver anexo 25: correlación Cristóbal Colón). Se aprecia el grado de relación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio de la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón, determinada por la correlación de Pearson distinto de 0 ($r=0,504$), esto significa que muestra una variación conjunta significativa a un nivel de significación $\alpha=0,05$, es decir una relación positiva de intensidad moderada, podemos afirmar que existe una asociación conjunta de ambas variables; en la medida en que la gestión es regular, el servicio mejora, por lo tanto existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe asociación lineal entre las variables por ende se rechaza la H_0 , y aceptar la hipótesis alterna; en consecuencia el manejo administrativo tiene relación con la calidad del servicio de la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón.

De esta manera se indica la correspondencia o la relación recíproca que se da entre las variables, como bien se puede observar el fundamento del coeficiente de Pearson, menciona que cuanto más intensa sea la concordancia ya sea en sentido directo o inverso, de las posiciones relativas de los determinados datos en las dos variables, tanto de gestión como de calidad. En este caso, las categorías de las variables incluidas, para la gestión, son: malo o regular (1), bueno (2), excelente (3). Para la variable calidad del servicio son bajo (1), medio (2), alto (3).

Cabe recalcar que la gestión realizada como el servicio en la JAAP es primordial para mejorar las expectativas y aumentar la percepción del usuario, esto permite determinar la realidad de la situación, así mismo Moya (2016) menciona que Las causas que motivan el resultado final del proceso deben buscarse en el origen, ya que un defecto o error detectado en la primera actividad evita la posible ejecución defectuosa del resto del proceso. Si se desea obtener un determinado resultado es necesario controlar las causas que lo originan. Los indicadores de calidad y los procesos van orientados a controlar la cadena causa-efecto de las actividades de la organización que impactaran en sus niveles de servicio.

4.7. RELACIÓN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITÁN DE NAVARRETES

4.7.1. Relación entre proceso administrativo y calidad del servicio

De acuerdo a los resultados que se observa (ver anexo 26: correlación Chitán de Navarretes) se puede visualizar el grado de relación de la variable manejo administrativo, determinada por la correlación de Pearson distinto de 0 ($r=0,580$), esto significa que muestra una variación conjunta significativa a un nivel de significación $\alpha = 0,05$ relacionada con la calidad del servicio. Los resultados indicados demuestran que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorara la calidad de servicio por parte de la JAAP, esta mejora se ve reflejada en la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía del servicio, así mismo lo menciona Moya (2016) en su artículo denominado estrategia: calidad del servicio en donde manifiesta que hoy en día las empresas u organizaciones deben lidiar con clientes que cada vez son más complejos, son exigentes en relación con lo que esperan obtener, el consumidor de hoy en día está realmente interesado en el valor que le aportará el producto o servicio que busca. Es por ello que actualmente las organizaciones de cualquier tipo tratan de incorporar metodologías en cuanto a su administración que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, siempre tomando en cuenta que la aplicación de estos procesos no afecte el servicio que prestan. En cuanto relación efectuada se puede observar que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe asociación lineal entre las variables, por ende se rechaza la H_0 , y aceptar la hipótesis alterna; en consecuencia que el manejo administrativo tiene relación con la calidad del servicio de la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes.

Los resultados anteriores permiten no solo aceptar la hipótesis alternativa de que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de los servicios de la JAAP, sino que también se acepta que la planificación, organización, dirección y control, influyen de manera significativa en la calidad del servicio y que cualquier mejora o empeoramiento de ellas, influirá positiva o negativamente en la calidad de los servicios.

4.8. RELACIÓN ENTRE PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN Y CHITÁN DE NAVARRETES

4.8.1. Relación entre proceso administrativo y calidad del servicio

Se muestra la relación de Pearson (cálculos en anexo 27: correlación), la misma que ayuda a determinar la medida de la relación lineal, que existe entre el manejo administrativo y la calidad del servicio de las JAAPs de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes. En este caso se puede determinar que se ha obtenido un valor del coeficiente de Pearson distinto de 0 ($r=0,544$), por lo que se puede afirmar que existe correlación entre las variables mencionadas, siendo la correlación positiva, moderada, es decir es una correlación positiva pero no perfecta. Por lo tanto como es menor que el nivel de significación $\alpha = 0,01$ (bilateral), tiene un 0,01 de margen de error, es así que existe evidencia estadística suficiente para que rechazar la H_0 , y aceptar la hipótesis alterna, por ende la gestión administrativa prácticamente tiene relación con la calidad del servicio de las JAAPs.

En la medida que la gestión es buena, la calidad mejora, cabe mencionar que se debe realizar un trabajo significativo por parte de la directiva para prestar un buen servicio a los usuarios de las dos Parroquias que a pesar de tener sus deficiencias en cuanto a la gestión administrativa, los directivos en lo posible deben tratar de mejorar en los diferentes aspectos para tener satisfechos a los usuarios, de la misma manera Moya (2016) manifiesta que existen motivos suficientes para implementar sistemas que ayuden a tener los procesos bajo control y garantizar los resultados previstos o mantener los estándares de calidad, de esta manera se podrá mejorar el nivel del servicio y mejorar los procesos, con el fin último de obtener una mayor satisfacción del cliente sin necesidad de afectar de la una a la otra, manifestando además que el sistema de indicadores debe constituir una herramienta a disposición de las JAAPs que facilite la gestión de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente. Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, que son los que utilizará la dirección para proponer acciones globales del departamento o del establecimiento, o bien para controlar la situación de determinados parámetros.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En las JAAP de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, pertenecientes al Cantón Montúfar, existe un inadecuado manejo de los procesos administrativos por parte del personal que lo integra, es así que se determina varias falencias en cuanto a las acciones que se ejecutan en su administración, puesto a que la valorización general del proceso administrativo obtuvo una media de 2.2/3, en sus acciones, categorizándose en un lugar prácticamente bueno, pero no suficiente, esto se debe a que carecen de un plan estratégico correctamente estructurado; es decir la inexistencia de una filosofía institucional, misión, visión, valores, además de no contar con una jerarquización adecuada, afecta directamente a la planeación de la misma. Por otra parte, existe una mala comunicación y motivación entre directivos y usuarios, es así que existe una gran deficiencia en cuanto a la realización de actividades, por lo que afecta directamente el cumplimiento acertado del rendimiento y por ende el logro de objetivos y metas que se propone la JAAP causando un mal funcionamiento para la organización.

En las JAAPs la calidad del servicio que brinda el personal administrativo es bueno, pero carece de varios elementos para que este consiga la excelencia; es decir hace falta aplicar correctamente los modelos de calidad para ofrecer un servicio satisfactorio, a pesar de ello los usuarios lo califican en un nivel general por encima de la media con 2.5/3 categorizándose en un servicio prácticamente funcional, por otra parte se percibe que el servicio a pesar de ser cuidadoso no es completamente suficiente, lo que genera que no se cumpla con los estándares de calidad propuestos por la organización causando malestar y por ende insatisfacción en los usuarios.

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,544$) comprueba la existencia de una relación directa moderada, entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva de los usuarios de las JAAPs en las Parroquias Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón, 2020, es decir cualquier decisión administrativa que tomen los directivos influirá directamente en la calidad del servicio.

A pesar de que los directivos de las JAAPs, han implementado acciones para mejorar la calidad y que cuentan con su sistema de gestión y procesos enfocados a brindar una buena administración, se ha determinado que aún existen áreas de oportunidad, y una de ellas refiere a la calidad de los servicios de atención. De allí la importancia de los resultados del presente

estudio, que viene a mostrar con datos empíricos la valoración directa de los usuarios, a fin de seguir contribuyendo en el análisis de este fenómeno y que los directivos optimicen los recursos y capacidades del sistema en beneficio de la ciudadanía en general.

Dentro de las principales implicaciones, está la consideración de que el 30% de las encuestas se las realizó en modo virtual, debido a la aparición de la pandemia por el COVID 19, esto hizo que se dificulte la recolección de la información, además ocasionando que esta no sea completamente verídica, debido a que no se logró conocer de manera directa la opinión de los usuarios, de la misma manera con lo que respecta a las entrevistas se las realizó durante la pandemia lo que dificultó evaluar más a fondo la perspectiva de los directivos, no se consiguió conocer más a fondo el trabajo que vienen desempeñando, así como también evaluar los diferentes puntos de vista para corroborar dicha información.

El limitado presupuesto que manejan las JAAPs, es uno de los principales impedimentos para contratar los servicios de un profesional, que pueda construir la estructura administrativa de la organización, además la escasa predisposición por parte de los directivos para gestionar con instituciones gubernamentales y no gubernamentales que apoyen en temas de gestión, operación y calidad del servicio, dificultan en su mayor parte el desarrollo de actividades, las mismas que impiden ejecutar a cabalidad los procesos establecidos, afectando en así a la JAAP como a los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de las Juntas Administradoras de agua potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, elaborar un plan estratégico con base a su realidad, así como también, la elaboración de un manual de procedimientos y funciones, a fin de que todos conozcan los lineamientos y las actividades que deberán desarrollar dentro de las JAAPs; como prioridad, se sugiere actualizar y aplicar correctamente el reglamento interno, de ésta manera puedan brindar un buen servicio y obtener mejores resultados, además de emplear de manera permanente las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control para una adecuada gestión y correcto funcionamiento de dicha entidad, donde se involucre a todo el personal administrativo y operativo, con el fin de promover actitudes positivas para el logro de objetivos y metas; para efecto, será fundamental el cambio de directiva como parte de este proceso, que se lo deberá realizar en el periodo establecido de acuerdo al reglamento, logrando así el buen desempeño dentro de la organización.

Para el efecto se sugiere a los directivos de las JAAPs de la Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, se elabore un modelo de gestión de calidad del servicio SERVQUAL, el mismo que debe ser ejecutado periódicamente para así medir el nivel de satisfacción de los usuarios y sobre esta base, optimizar el proceso en la toma de decisiones, aplicando las debidas acciones preventivas y correctivas, las mismas que garanticen la mejora continua de la calidad de servicio y maximización de la satisfacción del cliente y por ende de la JAAP.

A los directivos de las JAAPs, así como también los operadores y el resto del personal administrativo, solicitar a los entes correspondientes capacitaciones semestrales sobre gestión administrativa, capacitación técnica, atención al cliente, motivación, liderazgo y calidad del servicio, además conseguir que dichas capacitaciones sean puestas en práctica logrando una gestión direccionada en mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de que los directivos de las JAAPs, de manera permanente, den seguimiento a la opinión de los usuarios, puesto que, a pesar de la implementación de estrategias, los usuarios manifiestan áreas de oportunidad que precisan de la gestión, el desarrollo de programas y acciones tendientes a resolver las debilidades en tiempos de espera y capacidad de respuesta, puesto que son los factores más sensibles que los usuarios demandan más atención. Resulta altamente recomendable la constante preparación y monitoreo del personal, no solo en lo que a conocimiento técnico se refiere, sino también a

hacer un llamado acerca de la empatía, la amabilidad que es importante tener con los usuarios, debido a que la calidad no solo debe estar implícita en los procesos administrativos, sino además en el trato digno a las personas.

A los futuros análisis, se considera pertinente que se continúe evaluando la calidad desde un enfoque externo, con el propósito de obtener información objetiva que contribuya al mejoramiento continuo de las organizaciones, partiendo de un análisis exhaustivo que ayude a determinar a fondo los factores que influyen en la consecución de objetivos así como también, es importante realizar entrevistas en profundidad con todos los directivos, para analizar su gestión y acciones implementadas, sobre todo porque se observó el interés de las autoridades por prestar un mejor servicio.

A las autoridades de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, es necesario incluir dentro de los proyectos de vinculación con la colectividad a las JAAPs debido a que este tipo de organizaciones tienen poco conocimiento sobre gestión administrativa, operativa y financiera además de que no cuentan con los recursos suficientes para la contratación de personal que ayude a la formación e implementación de estos, para así brindar un servicio de calidad, lo que dificulta la consecución de los objetivos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcoser, F., Cando, A., Villa, H., & Ramos, R. (24 de 11 de 2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de riobamba y la satisfacción de los usuarios*. (3. Empresa, Ed.) *3ciencias*, 6(4), 1-17. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- Chiavenato, I. (2001). *Fundamentos de Administración*. McGraw-Hill. Recuperado el 12 de octubre de 2020
- Columba, E. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión administrativofinanciero para la junta administradora de agua potable, riego y saneamiento de oyambarillo, ubicada en la Parroquia de yaruquí, del distrito metropolitano de quito*. Tesis, universidad central del ecuador , Quito. Recuperado el 03 de diciembre de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13102/1/T-UCE-0003-CA040-2017.pdf#page=22&zoom=100,0,586>
- Domínguez, J., & Castillo, E. (2018). *Las organizaciones comunitarias del agua en el estado de Veracruz. Análisis a la luz de la experiencia latinoamericana*. Scielo, 22. Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0186-72102018000200469
- Espinosa, C. (2015). *Análisis de la gestión de los recursos hídricos en los sistemas comunitarios de agua potable en el área de influencia del proyecto pesillo - imbabura*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana, Quito. Recuperado el 03 de diciembre de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10089/6/UPS-ST001601.pdf>
- Funes, J. (2013). *Agua potable y saneamiento. Su organización y regulación en argentina latinoamérica y europa*. Scielo, 13(20), 203-2006. Recuperado el 29 de junio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3375/337530224008.pdf>
- Guzmán, P. (2013). *La gestión administrativa del agua en México*. Agua y Territorio, 14. Scielo. Recuperado el 29 de junio de 2020
- Martínez, R. (junio de 2013). *La gestión del agua potable y el saneamiento en el Área Metropolitana de Caracas*. Recuperado el 29 de junio de 2020, de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/10275.pdf>
- Mora, C. (mayo-agosto de 2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing., 150. Recuperado el 23 de julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Moya, M. (21 de abril de 2016). *Estrategia: calidad de servicio*. *Logistec*. Recuperado el 24 de julio de 2020, de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Munch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson. Recuperado el 02 de mayo de 2020
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Marketing de Servicio*. México: The mcgraw-Hill. Recuperado el 30 de agosto de 2020
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Recuperado el 20 de noviembre de 2019, de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial: <http://chitandena varretes.gob.ec/carchi/wp-content/uploads/2011/10/pdyot-Chitan-De-Navarretes-Montufar-Carchi.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito, Pichincha, Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES 2017. Recuperado el 15 de noviembre de 2019
- Salazar, W., & Cabrera, M. (julio-diciembre de 2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. *Redalyc*, 19(2), 13-20. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Soto, S., Gaviria, L., & Pino, M. (2016). *Situación de la gestión del agua potable en las zonas rurales de la provincia de Cartago, Costa Rica*. Scielo. Recuperado el 05 de diciembre de 2019, de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tem/v29s5/0379-3982-tem-29-s5-67.pdf>
- Yanna, C. P. (9 de enero de 2017). *Ecured*. Recuperado el 13 de junio de 2020, de ecured: <https://www.ecured.cu/Archivo:Montufar-Bolivar.jpg>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de la pre defensa.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Puetate Pantoja Eliana Daniela
NIVEL/PARALELO: Titulación
CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401988829
PERIODO ACADÉMICO: Nov 2020-Marz 2021
TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de agua potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y la calidad del servicio"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. CÁRDENAS FIERRO GISELLE MARIUXI
LECTOR: MSC. CADENA MORENO CARLOS RAFAEL
ASESOR: MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCIA

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del Informe de Investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: Virtual **AULA:** Teams
FECHA: jueves, 11 de marzo de 2021
HORA: 16 Horas

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6,86
2) Trabajo escrito	2,93
Nota final de PRE DEFENSA	9,80

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 11 de marzo de 2021**



Firmado digitalmente por:
GISELLE
MARIUXI
CARDENAS FIERRO

MSC. CÁRDENAS FIERRO GISELLE MARIUXI

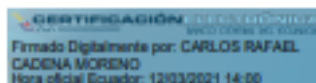
PRESIDENTE



Firmado digitalmente por:
JEANETH LUCIA
BASTIDAS
GUERRON

MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCIA

TUTOR



Firmado Digitalmente por: CARLOS RAFAEL
CADENA MORENO
Hora oficial Ecuador: 12/03/2021 14:00

MSC. CADENA MORENO CARLOS RAFAEL

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Perugachi Maldonado Narciza Guadalupe

CÉDULA DE IDENTIDAD: 1004394860

NIVEL/PARALELO: Titulación

PERIODO ACADÉMICO: Nov 2020-Marz 2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de agua potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chiti de Navarretes y la calidad del servicio"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. CÁRDENAS FIERRO GISSELLE MARIUXI

LECTOR: MSC. CADENA MORENO CARLOS RAFAEL

ASESOR: MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCIA

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa d informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: Virtual **AULA:** Teams

FECHA: Jueves, 11 de marzo de 2021

HORA: 16 Horas

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,93

2) Trabajo escrito 2,93

Nota final de PRE DEFENSA 8,87

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables pa proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribuna de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 11 de marzo de 2021**



FIRMA AUTENTICADA por:
**GISSELLE
MARIUXI
CARDENAS FIERRO**

MSC. CÁRDENAS FIERRO GISSELLE MARIUXI

PRESIDENTE



FIRMA AUTENTICADA por:
**JEANETH LUCIA
BASTIDAS
GUERRON**

MSC. BASTIDAS GUERRÓN JEANETH LUCIA

TUTOR



CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
Firmado Digitalmente por: **CARLOS RAFAEL
CADENA MORENO**
Hora oficial Ecuador: 12/03/2021 14:04

MSC. CADENA MORENO CARLOS RAFAEL

LECTOR

Anexo 2. Certificado de validación del abstract.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Eliana Daniela Puetate Pantoja

Fecha de recepción del abstract: 26 de marzo de 2021

Fecha de entrega del informe: 26 de marzo de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOAMERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Narciza Guadalupe Perugachi Maldonado

Fecha de recepción del abstract: 29 de marzo de 2021

Fecha de entrega del informe: 29 de marzo de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente





EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Formato de encuesta

Se realizó un formulario dirigido a los usuarios tanto de la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, el mismo que se encuentra dividido en 21 preguntas determinadas por el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control: así mismo la calidad del servicio, dividida en dimensiones del modelo SERVQUAL fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, estas últimas fueron efectuadas en base a escala de Likert con medida de uno a tres, siendo uno un nivel bajo, dos estado medio o indiferente y tres altos niveles de satisfacción, con el fin de recolectar información para identificar el manejo administrativo como para conocer la perspectiva de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio.

 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LAS PARROQUIAS CHITÁN DE NAVARRETES Y CRISTÓBAL COLÓN. 				
DATOS INFORMATIVOS				
TEMA	"Diagnóstico del manejo de las Junta Administradoras de las Parroquias Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón y la calidad del servicio."			
OBJETIVO	Recopilar información necesaria para desarrollar el proyecto de investigación.			
LUGAR	Chitán N <input type="checkbox"/> Cristóbal C <input type="checkbox"/>			
FECHA	_____			
SEXO	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>			
INSTRUCCION Registre su respuesta con una X considerando su nivel, 1 como bajo, 2 como medio o estado indiferente y 3 un alto criterio de respuesta según su grado de satisfacción.				
MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE				
PLANIFICACIÓN				
1	¿Cómo califica las estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos y financieros por parte de la directiva actual de la JAAP?	1	2	3
2	¿Cómo es el cumplimiento de planes y programas establecido por la JAAP, para mejorar la calidad del servicio?	1	2	3
ORGANIZACIÓN				
1	¿Cómo considera que se encuentra establecida la estructura orgánica de la JAAP?	1	2	3
2	¿La organización entre directivos y usuarios de la JAAP, ha permitido la efectiva aplicación y ejecución del reglamento interno? ¿Cómo la califica?	1	2	3
DIRECCIÓN				
1	¿Cómo considera que es el liderazgo en el trabajo que realizan los directivos de la Junta de Agua Potable?	1	2	3
2	¿Cómo califica la comunicación entre los directivos y usuarios de la JAAP?	1	2	3
CONTROL				
1	¿Cómo califica las estrategias implementadas por los directivos de la JAAP para la recuperación de cartera?	1	2	3
2	¿Cómo califica la respuesta de los directivos para la resolución de problemas?	1	2	3
3	¿Cómo califica el informe de rendición de cuentas que realiza la JAAP?	1	2	3
CALIDAD DEL SERVICIO				
FIABILIDAD				
1	¿Cómo califica la calidad del servicio que recibe actualmente, cumplen las metas establecidas en el tiempo prometido?	1	2	3
2	¿Cómo califica la respuesta de la Junta de Agua Potable, existe sincero interés por resolver problemas?	1	2	3
SEGURIDAD				
1	¿Cómo califica la aplicación de sanciones a los usuarios, cuando no cumple con las obligaciones de acuerdo a la Ley de la JAAP, para su seguridad?	1	2	3
2	¿Cómo califica las obligaciones y deberes que debe cumplir los directivos, de acuerdo a la Ley de la	1	2	3
TANGIBILIDAD				
1	¿Cómo califica los equipos de la JAAP, considera que son de apariencia moderna?	1	2	3
2	¿Considera que las instalaciones físicas de la JAAP, son visualmente atractivas y adecuadas para prestar el servicio de calidad?	1	2	3
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
1	¿Cómo califica el trabajo de los directivos de la JAAP, considera que están siempre dispuestos a ayudar ?	1	2	3
2	¿Cómo considera el trabajo que realiza el operador en casos de emergencia?	1	2	3
3	¿Cuál es el grado de satisfacción referente al servicio prestado por los miembros de la Junta de Agua Potable?	1	2	3
EMPATÍA				
1	¿La atención que brinda el operador cuando concurre a su domicilio es?	1	2	3
2	¿Cómo considera el compromiso y preocupación de los directivos ante las necesidades de los usuarios?	1	2	3
3	¿Cómo considera el horario de trabajo que tienen los directivos de la JAAP, para la atención de los usuarios?	1	2	3
FIRMA DEL ENCUESTADO	_____	¿Gracias por su colaboración, la información es de carácter confidencial y de uso académico!		

Anexo 4: Formatos de entrevistas

La entrevista consta de un cuestionario de preguntas sobre el manejo administrativo y la calidad de servicio dirigido a los directivos de las JAAPs de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes, permitiendo en forma directa establecer un dialogo más allá que un simple interrogatorio, logrando así ampliar el conocimiento sobre las variables del estudio.

Entrevista a los directivos de Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Cristóbal Colón

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMIA
EMPRESARIAL

**ENTREVISTA REALIZADA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA
PARROQUIA CRISTÓBAL COLÓN.**

TEMA	“Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón y la calidad del servicio.”	OBJETIVO	Recopilar información necesaria para desarrollar el proyecto de investigación.
LUGAR	JAAP Cristóbal Colón	FECHA	05/abril/2020
ENTREVISTADOS	Sr. Edgar Hernández, Sr. Miguel Muses	CARGO	Presidente, tesorero

MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE	
PLANIFICACIÓN	
1	P: ¿Posee la Junta; misión, visión, objetivos, políticas y valores? R: La JAAP si posee con misión, visión, objetivos, políticas y valores correctamente establecidos.
2	P: ¿Cómo califica las estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos y financieros R: Las estrategias son buenas, si se consigue apoyo por parte de la municipalidad de Montúfar, a través de convenios para el fortalecimiento institucional.
3	P: ¿Cómo es el cumplimiento de planes y programas establecido por la JAAP, para mejorar la calidad del servicio? R: Dentro de la JAAP uno de los principales objetivos que se lleva a cabo desde su constitución, es el cumplimiento de planes y programas a tiempos determinados, debido a que los usuarios merecen una excelente atención y por ende el mejoramiento de la calidad del servicio en un 100%
4	P: ¿Dispone la JAAP de un manual de procedimientos administrativos, financiero y contable? R: si cuenta con un manual de procedimientos administrativos, financiero y contable, debido a que es una gran necesidad llevar de manera ordenada la información de la misma, para así dar un correcto informe a la ciudadanía.
5	P: ¿Participan todos los miembros del Directorio en la planificación de actividades?, ¿Cada qué tiempo? R: Todos los miembros del directorio participan en cada una de las actividades y sobretodo se lleva una correcta planificación, esto se lo realiza dependiendo de las necesidades o cuando la situación lo amerite, por lo general se lo realiza cada mes.
6	P: ¿Qué presupuesto se recauda anualmente dentro de la JAAP? R: El presupuesto que se recauda anualmente es aproximadamente de 18.000\$ cobrándose una tasa mensual de 2 dólares por usuario.
ORGANIZACIÓN	
1	P: ¿Cómo considera que se encuentra establecida la estructura orgánica de la JAAP? R: Excelente debido a que consta de con un presidente, secretaria, tesorero, dos vocales y dos operadores que prestan los servicios a todos los usuarios.

2	<p>P: ¿La organización entre directivos y usuarios de la JAAP, ha permitido la efectiva aplicación y ejecución del reglamento interno? ¿Cómo la califica?</p> <p>R: Por supuesto, siempre cobijados bajo la aplicación del reglamento para directivos y usuarios, de esta manera no existe ningún reclamo.</p>
3	<p>P: ¿La Junta posee un organigrama estructural y funcional?</p> <p>R: La JAAP si posea un organigrama estructural y funcional correctamente establecido</p>
4	<p>P: ¿De qué manera se coordina y articula el trabajo entre directivos y usuarios de la JAAP?</p> <p>R: Se coordina el trabajo conjuntamente con todos los miembros del directorio, además se planifica reuniones para los usuarios por medio de convocatorias o de manera verbal o perifoneo.</p>
DIRECCIÓN	
1	<p>P: ¿Cómo considera que es el liderazgo en el trabajo que realizan en la Junta de Agua Potable?</p> <p>R: El liderazgo es esencial dentro de la JAAP, debido a que a través de este se articula de mejor manera el trabajo en equipo, por eso se conformó la directiva y donde uno de los miembros no pueda realizar alguna actividad, se procede a designar al alterno, para que dirija y se ponga al frente de dicha actividad.</p>
2	<p>P: ¿Cómo califica la comunicación entre directivos y usuarios de la JAAP?</p> <p>R: Siempre se comunica con dos a tres días de anticipación sobre el trabajo, mingas, reuniones entre otras, para no tener problemas de incumplimiento, si de aquí no se asiste, se procede a aplicar el reglamento de acuerdo a la ley.</p>
3	<p>P: ¿Participan todos los miembros del directorio y los usuarios en la toma de decisiones de la JAAP?</p> <p>R: Si participan todos los miembros del directorio en cada una de las reuniones establecidas dentro de la JAAP, en caso de no poder asistir, se designa un representante o se presenta la justificación correspondiente. En caso de los usuarios, también pueden participar dependiendo de la situación o tema que se trate.</p>
CONTROL	
1	<p>P: ¿Cómo califica las estrategias implementadas para la recuperación de cartera vencida?</p> <p>R: Si ha dado resultado durante esta trayectoria, debido a que se aplican las multas respectivas y sobretodo la aplicación del reglamento actual, por lo que se puede decir que si es excelente.</p>
2	<p>P: ¿Cómo califica la respuesta para la resolución de problemas?</p> <p>R: Como parte de la corrección de problemas que se presenten, la respuesta es rápida y oportuna, porque siempre estamos prestos a resolver de manera inmediata los problemas que se presenten con nuestros usuarios, ese es nuestro trabajo.</p>
3	<p>P: ¿Se han realizado capacitaciones a usuarios y directivos durante su periodo de gestión? ¿De qué tipo?</p> <p>R: se han realizado las respectivas capacitaciones a los miembros del directorio, debido a que es importante siempre estar preparados para brindar una excelente atención a los consumidores, se han realizado capacitaciones técnicas, de salud ambiental, de desinfección del agua, mejoramiento del sistema, entre otras.</p>
4	<p>P: ¿Cómo califican los usuarios el proceso de rendición de cuentas, cada cuanto lo realizan?</p> <p>R: La rendición de cuentas se lo realiza por lo general cada 6 meses, pero se propuso un cambio dentro de la directiva para realizarlo a partir de esa fecha o cuando la situación lo amerite, por lo que se puede decir que los usuarios si se encuentran satisfechos, hasta ahora no se ha presentado ningún tipo de reclamo o inconveniente referente a esta situación.</p>
5	<p>P: ¿La Junta cuenta con un reglamento interno legalizado?</p> <p>R: La JAAP si cuenta con un reglamento interno legalizado</p>
CALIDAD DEL SERVICIO	
FIABILIDAD	
1	<p>P: ¿Cómo califica la calidad del servicio que se brinda actualmente, se cumple las metas establecidas en el tiempo prometido?</p> <p>R: Buena, si se cumple las metas establecidas, se hace lo posible por alcanzar cada uno de los fines propuestos para así conseguir un servicio de calidad, que vaya de acuerdo a las exigencias de los usuarios.</p>
2	<p>P: ¿Cómo califica la respuesta de la Junta de Agua Potable, existe sincero interés por resolver problemas?</p> <p>R: Si existe interés por parte de todos los miembros del directorio debido a que brindar un excelente servicio de calidad siempre ha sido una de las principales objeciones de todos quienes conforman esta institución, por lo que se puede afirmar que es excelente.</p>
SEGURIDAD	
1	<p>P: ¿Cómo califica la aplicación de sanciones a los usuarios, cuando no cumple con las obligaciones de acuerdo a la Ley de la JAAP, para su seguridad?</p>

	R: Excelente, los usuarios conocen perfectamente sobre la aplicación del reglamento en caso de no cumplir con lo establecido, se hace uso de este todo el tiempo, para corregir en caso de incumplimiento ya sea en pagos o multas por no asistir a las reuniones.
2	P: ¿Cómo califica las obligaciones y deberes que se debe cumplir, de acuerdo a la Ley de la JAAP? R: Excelente, por seguridad de todos los usuarios, es necesario hacer uso de están indistintamente, sea cual sea el caso que lo amerite, por eso es muy importante conocer todas estas reglas para no cometer errores a futuro.
3	P: ¿La JAAP cumple con los deberes y atribuciones conforme a la ley y reglamento R: La JAAP si cumple con los deberes y atribuciones conforme a la ley y reglamento
4	P: ¿El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a los usuarios? R: Si, se debe brindar un buen servicio con amabilidad y respeto sobretodo confianza.
ELEMENTOS TANGIBLES	
1	P: ¿Cómo califica los equipos de la JAAP, considera que son de apariencia moderna? R: Son buenos, pero si se requiere comprar nuevos equipos, debido que los que actualmente posee la JAAP son antiguos y muchas veces tienen fallas, presentando problemas lo que vuelve insatisfactorio al servicio.
2	P: ¿Considera que las instalaciones físicas de la JAAP, son visualmente atractivas y adecuadas para prestar el servicio de calidad? R: Si son visualmente atractivas y sobretodo adecuadas, porque las instalaciones son amplias para prestar un buen servicio.
3	P: ¿La Junta dispone de instalaciones propias, para el cumplimiento de sus funciones? R: La JAAP si cuenta con instalaciones propias y en comodato.
4	P: ¿El personal de servicio tiene apariencia pulcra? R: Se trata de lo posible de mantener buena presencia para la atención de los usuarios, pero es necesario aclarar que no contamos con uniformes que nos identifiquen por lo que la organización es pequeña y solo requiere de dos personas para la atención de oficina.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
1	P: ¿Cómo califica el trabajo de todos los miembros de la JAAP, están siempre dispuestos a ayudar? R: El trabajo es excelente porque se cuenta con dos operadores, siempre dispuestos a ayudar de manera inmediata, se envía a uno de ellos o a los dos en el caso de que se requiera.
2	P: ¿Cómo considera el trabajo que realiza el operador en casos de emergencia? R: Se puede afirmar prácticamente que es excelente, no se ha tenido ninguna queja por los servicios prestados, y en caso de que llegue a existir, se procede inmediatamente a hacer las debidas correcciones.
3	P: ¿Cuál es el grado de satisfacción referente al servicio prestado hacia los usuarios? R: Es bueno, los usuarios presentan quejas de vez en cuando, pero no por el servicio prestado sino por algún inconveniente en cuanto a la escasez de agua o algún daño que se presente en sus domicilios.
4	P: ¿El personal de servicio comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio? R: Siempre se comunica para que no haya ningún tipo de inconveniente, más aún cuando se va a cerrar las tuberías para limpieza del tanque de agua potable, se lo hace por convocatorias o en muchos casos perifoneando.
EMPATÍA	
1	P: ¿La atención que brinda el Operador cuando concurre a un domicilio es? R: Siempre debe ser amable y cordial, por lo menos eso es lo que siempre se trata de inculcar a los operadores quienes prestan el servicio a cada uno de los hogares, si existe queja alguna por parte de los usuarios se procede inmediatamente a llamar la atención e inmediatamente corregir este tipo de actitudes, aunque no se ha tenido ningún reclamo hasta el día de hoy.
2	P: ¿Cómo considera el compromiso y preocupación de los directivos ante las necesidades de los usuarios? R: Siempre será excelente, nuestro compromiso desde el primer momento en que se nos eligió es implacable, de eso se trata de preocuparnos por resolver las necesidades de los usuarios.
3	P: ¿Cómo considera el horario de trabajo que tienen los directivos de la JAAP para la atención de los usuarios? R: El horario es como cualquier trabajo, ocho horas diarias o según el caso que lo amerite.
4	P: ¿El personal de servicio se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios? R: Siempre existirá preocupación por los intereses de los usuarios, eso es parte del trabajo y se lo realiza con todo gusto, para brindar un servicio de calidad.

Entrevista a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Chitán de Navarretes

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMIA
EMPRESARIAL

ENTREVISTA REALIZADA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CHITÁN DE NAVARRETES

TEMA	“Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón y la calidad del servicio.”	OBJETIVO	Recopilar información necesaria para desarrollar el proyecto de investigación.
LUGAR	JAAP Chitán de Navarretes	FECHA	05/abril/2020
ENTREVISTADOS	Sr. Edgar Hernández, Sr. Miguel Mueses	CARGO	Presidente, tesorero

MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE	
PLANIFICACIÓN	
1	<p>P: ¿Posee la Junta; misión, visión, objetivos, políticas y valores? R: La JAAP siempre se plantea objetivos, políticas y valores pero no cuenta con misión, visión.</p>
2	<p>P: ¿Cómo califica las estrategias de gestión para la obtención de recursos económicos y financieros R: son buenas, se consigue apoyo por parte de la municipalidad de Montúfar, además se recibe ayudas por los dueños de ascendas y otros para el mantenimiento de los tanques.</p>
3	<p>P: ¿Cómo es el cumplimiento de planes y programas establecido por la JAAP, para mejorar la calidad del servicio? R: Se cumple con planes y programas en lo posible para brindar buena atención a los usuarios, a pesar de que la JAAP no es jurídica.</p>
4	<p>P: ¿Dispone la JAAP de un manual de procedimientos administrativos, financiero y contable? R: No dispone, debido a que ninguna organización ha prestado su ayuda para la creación de estas, y nosotros no tenemos los conocimientos necesarios para realizarlo.</p>
5	<p>P: ¿Participan todos los miembros del directorio en la planificación de actividades?, ¿Cada qué tiempo? R: Todos los miembros del directorio no participan en las actividades, ni mucho menos en las reuniones por lo que no se cuenta con una correcta planificación, en las reuniones que se realiza, únicamente participa presidente y operador, por lo que no se puede llevar una correcta planificación de actividades para el bien de los usuarios.</p>
6	<p>P: ¿Qué presupuesto se recauda anualmente dentro de la JAAP? R: El presupuesto que se recauda anualmente es aproximadamente de 3.600 a 3.700\$ cobrándose una tasa mensual de un dólar por usuario.</p>
ORGANIZACIÓN	
1	<p>P: ¿Cómo considera que se encuentra establecida la estructura orgánica de la JAAP? R: Es bueno, La JAAP si posea un organigrama estructural pero lamentablemente no es funcional, solo se participa dos personas pero se hace todo lo posible por brindar un servicio de calidad.</p>
2	<p>P: ¿La organización entre directivos y usuarios de la JAAP, ha permitido la efectiva aplicación y ejecución del reglamento interno? ¿Cómo la califica? R: Es deficiente, si existe reglamento, pero no se lo aplica, los usuarios no colaboran para la aplicación de la misma.</p>
3	<p>P: ¿La Junta posee un organigrama estructural y funcional? R: La JAAP si posea un organigrama estructural pero no es funcional, debido a que no participan todos los miembros de la directiva.</p>
4	<p>P: ¿De qué manera se coordina y articula el trabajo entre directivos y usuarios de la JAAP? R: Se coordina el trabajo entre presidente y operador, se organiza reuniones para los usuarios por medio de convocatorias.</p>
DIRECCIÓN	
1	<p>P: ¿Cómo considera que es el liderazgo en el trabajo que realizan en la Junta de Agua Potable? R: El liderazgo es bueno, el presidente siempre lidera cualquier tipo de trabajo presentando a tiempo los lineamientos que se trabajaran en la realización del mismo.</p>



2	P: ¿Cómo califica la comunicación entre directivos y usuarios de la JAAP? R: A pesar de las dificultades en la organización de todo el personal administrativo, siempre se logra realizar de buena manera los trabajos, comunicando a tiempo cada uno de las actividades a realizar, mingas acometidas de agua, etc.
3	P: ¿Participan todos los miembros del directorio y los usuarios en la toma de decisiones de la JAAP? R: Únicamente participa el presidente y operador con todos los usuarios, cuando la ocasión lo amerite.
CONTROL	
1	P: ¿Cómo califica las estrategias implementadas para la recuperación de cartera vencida? R: Las estrategias que se planifican son buenas, pero lamentablemente los usuarios no colaboran, existe desinterés debido a que no se aplica el reglamento, los usuarios se muestran molestos y ni siquiera se igualan deudas pasadas.
2	P: ¿Cómo califica la respuesta para la resolución de problemas? R: La respuesta es lo más rápida posible, siempre existe predisposición para resolver cualquiera que sea el problema suscitado, aunque no se cuente con un sueldo básico ni todos los beneficios de la ley.
3	P: ¿Se han realizado capacitaciones a usuarios y directivos durante su periodo de gestión? De qué tipo. R: se ha recibido capacitaciones por parte de SENAGUA, ARCA y municipio de Montúfar, en donde se participa presidente y operador, se tratan temas sobre desinfección del agua, mejoramiento del sistema, etc. Sin embargo, a los usuarios no se los ha capacitado.
4	P: ¿Cómo califican los usuarios el proceso de rendición de cuentas, cada cuanto lo realizan? R: Se informa por lo menos dos veces al año o cuando la ocasión lo amerite, para informar sobre presupuestos, rubros, deudas, morosidades, entre otras.
5	P: ¿La Junta cuenta con un Reglamento Interno legalizado? R: La JAAP si cuenta con un reglamento Interno legalizado, pero no se lo aplica.
CALIDAD DE SERVICIO	
FIABILIDAD	
1	P: ¿Cómo califica la calidad del servicio que se brinda actualmente, se cumple las metas establecidas en el tiempo prometido? R: Buena, si se cumple las metas propuestas, se hace lo posible por brindar un servicio de calidad a pesar de los inconvenientes que se presenten.
2	P: ¿Cómo califica la respuesta de la Junta de Agua Potable, existe sincero interés por resolver problemas? R: Si existe interés por resolver los problemas que se presenten en el menor tiempo posible, porque los usuarios son muy exigentes a la hora de requerir el servicio.
SEGURIDAD	
1	P: ¿Cómo califica la aplicación de sanciones a los usuarios, cuando no cumple con las obligaciones de acuerdo a la Ley de la JAAP, para su seguridad? R: Regular, se aplica sanciones, pero lamentablemente los usuarios no le ponen interés y no cumplen.
2	P: ¿Cómo califica las obligaciones y deberes que se debe cumplir, de acuerdo a la Ley de la JAAP? R: buena, por seguridad de todos los usuarios, se conoce cuáles son las obligaciones y deberes que se debe cumplir tanto de la organización como de los usuarios.
3	P: ¿La JAAP cumple con los deberes y atribuciones conforme a la Ley y Reglamento R: La JAAP cumple en parte con los deberes y atribuciones conforme a la ley y reglamento, pero no en su totalidad.
4	P: ¿El comportamiento de los empleados de la institución transmite confianza a los usuarios? R: Si, siempre se transmite confianza, para que los usuarios se sientan seguros cuando quieran hacer algún requerimiento.
ELEMENTOS TANGIBLES	
1	P: ¿Cómo califica los equipos de la JAAP, considera que son de apariencia moderna? R: Son buenos, aunque no se cuenta con muchos, y no muestran apariencia moderna por lo que es necesario la compra de más equipos.
2	P: ¿Considera que las instalaciones físicas de la JAAP, son visualmente atractivas y adecuadas para prestar el servicio de calidad? R: Si son visualmente atractivas y adecuadas para prestar un buen servicio.
3	P: ¿La Junta dispone de instalaciones propias, para el cumplimiento de sus funciones? R: La JAAP si dispone de instalaciones propias.
4	P: ¿El personal de servicio tiene apariencia pulcra? R: si se tiene buena apariencia, para brindar atención.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	
1	P: ¿Cómo califica el trabajo de todos los miembros de la JAAP, están siempre dispuestos a ayudar? R: El trabajo es excelente, siempre dispuestos a ayudar y colaborar en lo que sea posible a medida que el usuario lo requiera.
2	P: ¿Cómo considera el trabajo que realiza el operador en casos de emergencia? R: Excelente, siempre se acude en caso de que los usuarios lo necesiten.
3	P: ¿Cuál es el grado de satisfacción referente al servicio prestado hacia los usuarios? R: Excelente, el servicio prestado siempre es el mejor, si llega a existir alguna queja por la prestación del servicio, inmediatamente se concurre al domicilio para dar solución a ésta.
4	P: ¿El personal de servicio comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio? R: Siempre se comunica para que no haya ningún tipo de problema, más aún cuando se realiza la limpieza del tanque o se va a cerrar el servicio de agua por un tiempo determinado, se informa verbalmente.
EMPATÍA	
1	P: ¿La atención que brinda el operador cuando concurre a un domicilio es? R: Siempre amable y cordial, a pesar de que algunos usuarios, se portan de manera grosera, pero a pesar de ello se refleja la buena actitud y siempre se está dispuesto a ayudar.
2	P: ¿Cómo considera el compromiso y preocupación de los directivos ante las necesidades de los usuarios? R: El compromiso es bueno, siempre existirá la preocupación por brindar un buen servicio a la ciudadanía, resolviendo cada uno de sus problemas en el caso que lo ameriten.
3	P: ¿Cómo considera el horario de trabajo que tienen los directivos de la JAAP para la atención de los usuarios? R: No se tiene un horario establecido a la hora de resolver algún tipo problema que se presente.
4	P: ¿El personal de servicio se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios? R: Siempre hay preocupación por los intereses de los usuarios, y por siempre tenerlos satisfechos para que no exista ningún tipo de reclamos o inconvenientes.



Anexo 5: Formatos de fichas de observación

La ficha de observación, se encuentra dividida en dos bloques, el primer bloque se enfoca en el manejo administrativo y el segundo bloque en la calidad del servicio, lo cual permitió observar el comportamiento de la directiva, la interacción entre los usuarios y los miembros de la organización, describir hechos o fenómenos que existen para no tener una eficiente gestión administrativa y calidad en el servicio, con esto se pudo concluir y sugerir alternativas para la resolución de la problemática de las JAAPs.

Ficha de observación a la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Cristóbal Colón

 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LAS PARROQUIAS CHITÁN DE NAVARRETES Y CRISTÓBAL COLÓN. 			
DATOS INFORMATIVOS			
TEMA	“Diagnóstico del manejo de las Junta Administradoras de las Parroquias Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón y la calidad del servicio.”	OBJETIVO	Recopilar información necesaria para desarrollar el proyecto de investigación.
LUGAR	JAAP Cristóbal Colón	FECHA	05/abril/2020
INSTRUCCION Registre su respuesta con una X considerando su nivel, 1 como bajo, 2 como medio o estado indiferente y 3 un alto criterio de respuesta según su grado de satisfacción.			
MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE			
PLANIFICACIÓN			
<input type="checkbox"/> 1	En las instalaciones de la JAAP, se visualiza misión, visión, objetivos, políticas y valores	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	En las instalaciones de la JAAP, se visualiza la planificación de actividades diarias a realizar	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
ORGANIZACIÓN			
<input type="checkbox"/> 1	La JAAP tiene correctamente dividido el trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	La JAAP coordina y organiza las actividades con todo el personal administrativo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
DIRECCIÓN			
<input type="checkbox"/> 1	Se comunica y dirige correctamente las actividades planteadas para el alcance de objetivos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	Motivación al personal dentro de la JAAP, en el desarrollo de las actividades	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
CONTROL			
<input type="checkbox"/> 1	Existen mecanismos de control para la recuperación de cartera vencida, que permitan hacer efectivo la aplicación de los estatutos y reglamentos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	Existen informes de rendición de cuentas por parte de los directivos de la JAAP	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	Se aplican procedimientos de control interno en la JAAP	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
CALIDAD DEL SERVICIO			
FIABILIDAD			
<input type="checkbox"/> 1	El personal muestra interés por resolver problemas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	El personal realiza bien el trabajo a la primera vez	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
SEGURIDAD			
<input type="checkbox"/> 1	Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con el personal que los atiende	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	El personal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	El comportamiento del personal de la organización transmite confianza a los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 4	El personal es amable con los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
TANGIBILIDAD			
<input type="checkbox"/> 1	La Junta cuenta con la infraestructura y mobiliaria adecuada	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	Las instalaciones son visualmente atractivas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	El personal tiene apariencia pulcra o está correctamente identificado	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 4	La oficina entrega factura por el pago del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
<input type="checkbox"/> 1	El personal está siempre dispuesto a ayudar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	El personal ofrece un servicio rápido a los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	El personal comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
EMPATÍA			
<input type="checkbox"/> 1	El personal brinda a los usuarios atención	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	El personal se preocupa por los mejores intereses de los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	El personal tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3

Ficha de observación a la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Chitán de Navarretes

 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LAS PARROQUIAS CHITÁN DE NAVARRETES Y CRISTÓBAL COLÓN. 			
DATOS INFORMATIVOS			
TEMA	“Diagnóstico del manejo de las Junta Administradoras de las Parroquias Chitán de Navarretes y Cristóbal Colón y la calidad del servicio.”	OBJETIVO	Recopilar información necesaria para desarrollar el proyecto de investigación.
LUGAR	JAAP Chitán de Navarretes	FECHA	05/abril/2020
INSTRUCCION Registre su respuesta con una X considerando su nivel, 1 como bajo, 2 como medio o estado indiferente y 3 un alto criterio de respuesta según su grado de satisfacción.			
MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE			
PLANIFICACIÓN			
<input type="checkbox"/> 1	En las instalaciones de la JAAP, se visualiza misión, visión, objetivos, políticas y valores	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	En las instalaciones de la JAAP, se visualiza la planificación de actividades diarias a realizar	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
ORGANIZACIÓN			
<input type="checkbox"/> 1	La JAAP tiene correctamente dividido el trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	La JAAP coordina y organiza las actividades con todo el personal administrativo	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> 3
DIRECCIÓN			
<input type="checkbox"/> 1	Se comunica y dirige correctamente las actividades planteadas para el alcance de objetivos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 2	Motivación al personal dentro de la JAAP, en el desarrollo de las actividades	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
CONTROL			
<input type="checkbox"/> 1	Existen mecanismos de control para la recuperación de cartera vencida, que permitan hacer efectivo la aplicación de los estatutos y reglamentos	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	Existen informes de rendición de cuentas por parte de los directivos de la JAAP	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	Se aplican procedimientos de control interno en la JAAP	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> 3
CALIDAD DEL SERVICIO			
FIABILIDAD			
<input type="checkbox"/> 1	El personal muestra interés por resolver problemas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 2	El personal realiza bien el trabajo a la primera vez	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 3	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
SEGURIDAD			
<input type="checkbox"/> 1	Los usuarios se sienten seguros en sus transacciones con el personal que los atiende	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 2	El personal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 3	El comportamiento del personal de la organización transmite confianza a los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 4	El personal es amable con los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
TANGIBILIDAD			
<input type="checkbox"/> 1	La Junta cuenta con la infraestructura y mobiliaria adecuada	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 2	Las instalaciones son visualmente atractivas	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 3	El personal tiene apariencia pulcra o está correctamente identificado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 4	La oficina entrega factura por el pago del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
<input type="checkbox"/> 1	El personal está siempre dispuesto a ayudar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 2	El personal ofrece un servicio rápido a los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 3	El personal comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
EMPATÍA			
<input type="checkbox"/> 1	El personal brinda a los usuarios atención	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 2	El personal se preocupa por los mejores intereses de los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> 3	El personal tiene horarios de trabajo convenientes para los usuarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> X

Anexo 6: Cálculo de la fracción muestral

El cálculo de la fracción muestral identifica estratos dentro de la población y luego procede a realizar un muestreo aleatorio simple en cada uno de ellos. Con esto se minimiza la información extraída de una población muy grande, garantizando la precisión de los estimadores, para una o más características de la población.

$$ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Dónde:

ksh = porcentaje de muestra estratificada

nh = Tamaño de muestra

Nh = Tamaño de la población

Muestra estratificada

Nh= 808

nh= 197

$$ksh = \frac{nh}{Nh}$$

$$ksh = \frac{197}{808}$$

$$ksh = 0,24$$

La tabla de muestra estratificada de la población se encuentra divididas en 3 columnas y 3 filas, se muestra los estratos de las Parroquias, la población de cada Parroquia, y finalmente el resultado obtenido de la muestra por estratos definiendo realizar un total de 197 encuestas, de las cuales se dividen 163 encuesta para la Parroquia Cristóbal Colón y 34 encuestas para la Parroquia Chitán de Navarretes.

Tabla 28.

Muestra estratificada de la población de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes

ESTRATO PARROQUIAS	POBLACIÓN	MUESTRA ESTRATO
Cristóbal Colón	667	163
Chitán de Navarretes	141	34
TOTAL	808	197

Muestra estratificada de la población de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes de acuerdo a la población de estudio.

Anexo 7: Análisis factorial KMO Parroquia Cristóbal Colón

La tabla de análisis factorial KMO de la Parroquia Crsitóbal Colón se encuentra dividida en columnas y 3 filas, se muestra la Medida Kaiser Meyer Olkin de adecuación de muestreo y la prueba de esfericidad de Bartlett, donde se compara la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial, observando que no existe correlaciones significativas entre las variables por lo que el modelo factorial no sería pertinente aplicarlo.

Tabla 29.

Análisis factorial KMO Parroquia Cristóbal Colón

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,643
	Aprox. Chi-cuadrado	1551,081
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	210
	Sig.	,000

Análisis factorial KMO Parroquia Cristóbal Colón, comparando la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial.

Anexo 8: Análisis factorial KMO Parroquia Chitán de Navarretes

La tabla de análisis factorial KMO de la Parroquia Cristóbal Colón se encuentra dividida en columnas y 3 filas, se muestra la Medida Kaiser Meyer Olkin de adecuación de muestreo y la prueba de esfericidad de Bartlett, donde se compara la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial, observando que no existe correlaciones significativas entre las variables por lo que el modelo factorial no sería pertinente aplicarlo.

Tabla 30.

Análisis factorial KMO Parroquia Chitán de Navarretes

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,612
	Aprox. Chi-cuadrado	568,780
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	210
	Sig.	,000

Análisis factorial KMO Parroquia Chitán de Navarretes, comparando la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial.

Anexo 9: Planificación en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de planificación de la JAAP, se encuentra dividida en 2 columnas, en el que se encuentra 2 gráficos de las dos acciones de planificación que son: estrategias de gestión y cumplimiento de planes y programas, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de planificación.

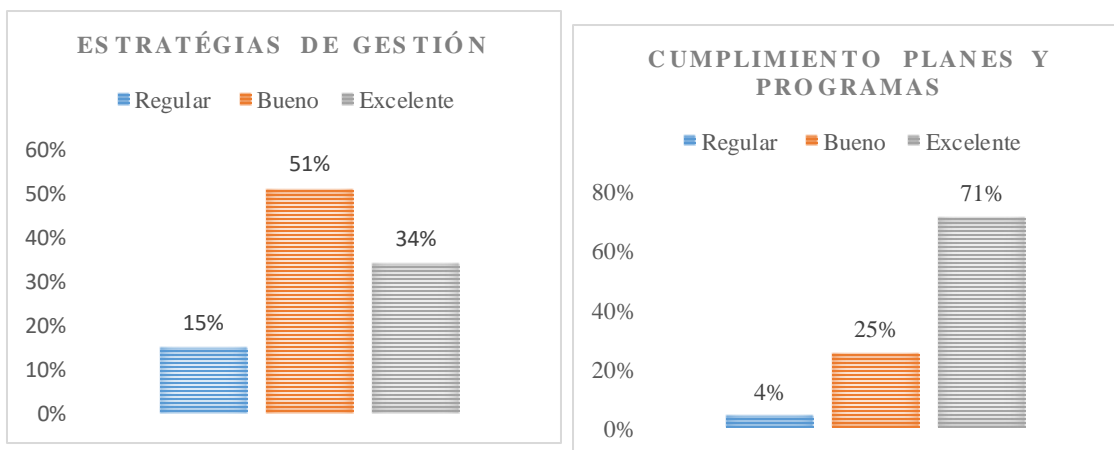


Figura 4. Gráficos de las acciones de la planificación de la JAAP Cristóbal Colón, en cuanto a las estrategias de gestión y cumplimiento de planes y programas, mostrando el grado de satisfacción que tienen los usuarios ante el manejo de estas acciones dentro de esta institución.

Anexo 10: Organización en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de organización en la JAAP, se encuentra dividida en 2 columnas, que constan de 2 gráficos de las dos acciones de organización que son: estructura orgánica organización entre directivos y usuarios, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de organización.

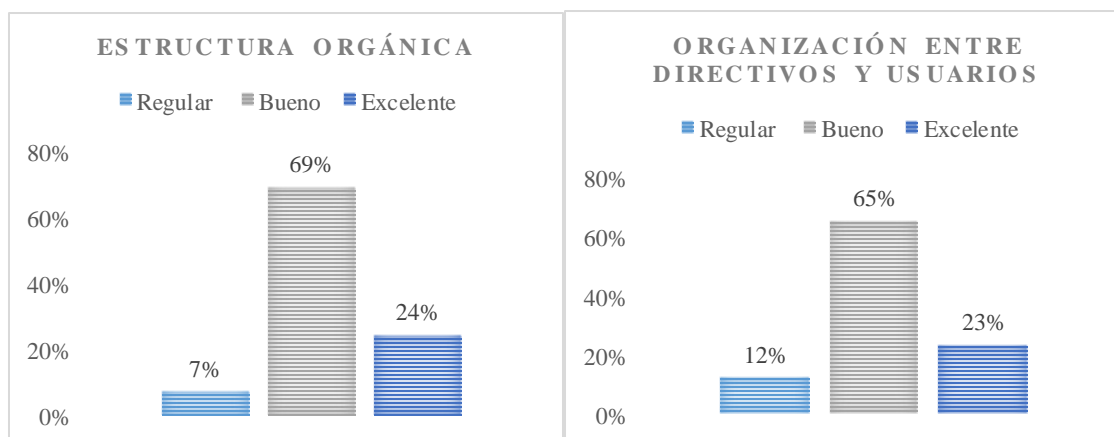


Figura 5. Gráficos de las acciones de la organización de la JAAP Cristóbal Colón, en cuanto a la estructura orgánica y la organización entre directivos y usuarios, mostrando el grado de satisfacción que tiene los usuarios ante el manejo de estas dos acciones dentro de la institución.

Anexo 11: Dirección en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de dirección en la JAAP, se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de dirección que son: liderazgo en el trabajo de los directivos y comunicación entre los directivos y los usuarios, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de dirección.

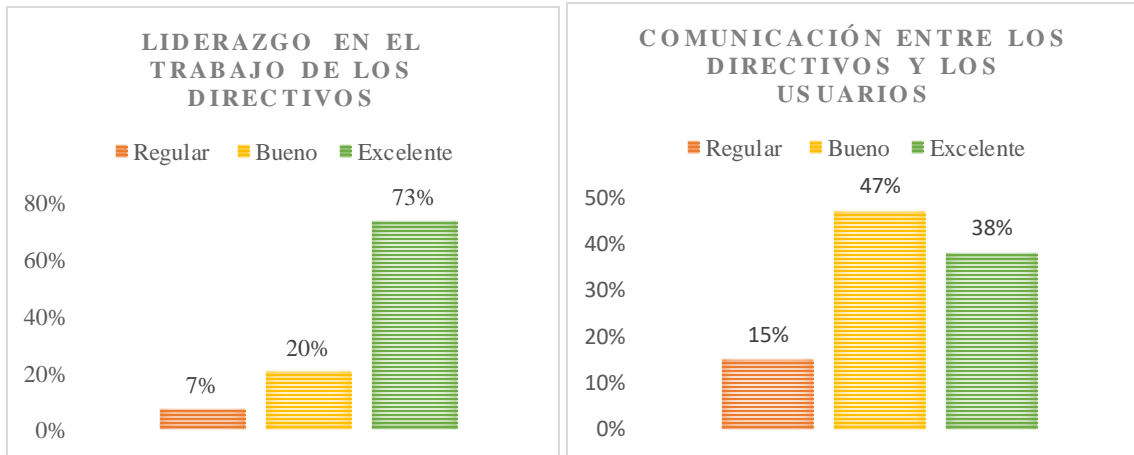


Figura 6. Gráficos de las acciones de la dirección de la JAAP Cristóbal Colón, el liderazgo y la comunicación entre directivos y usuarios; mostrando el grado de satisfacción en (%) de los usuarios ante el manejo de estas acciones en la institución.

Anexo 12: Control en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de control, se encuentra dividida en 3 columnas, que consta de 3 gráficos de las acciones de control que son: recuperación de cartera vencida, resolución de problemas y rendición de cuentas, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones del control.



Figura 7. Gráficos de las acciones de control de la JAAP Cristóbal Colón, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de estas acciones de control.

Anexo 13: Planificación en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes.

La figura de planificación se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de planificación que son: estrategias de gestión y cumplimiento de planes y programas, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de planificación.

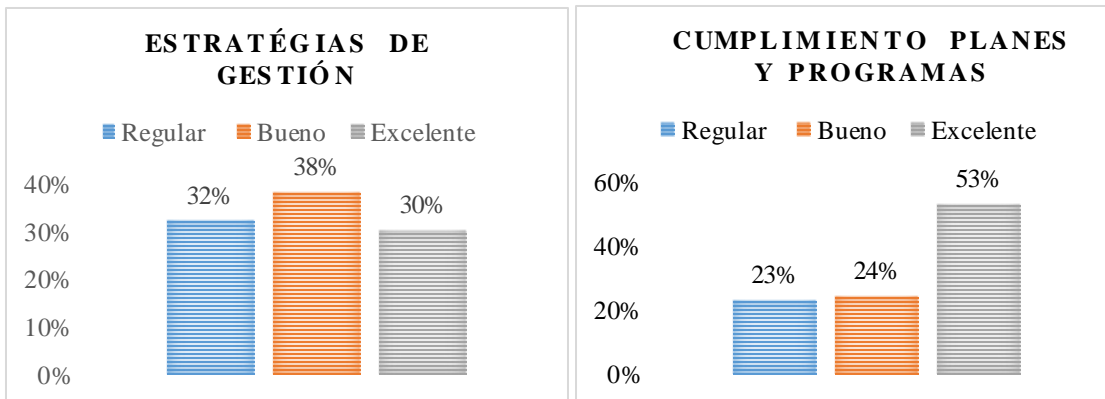


Figura 8. Gráficos de la planificación de la JAAP Chitán de Navarretes y las dos acciones estudiadas: las estrategias de gestión y el cumplimiento de planes y programas, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de estas.

Anexo 14: Organización en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de organización se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de organización que son: estructura orgánica y organización entre directivos y usuarios, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de organización.

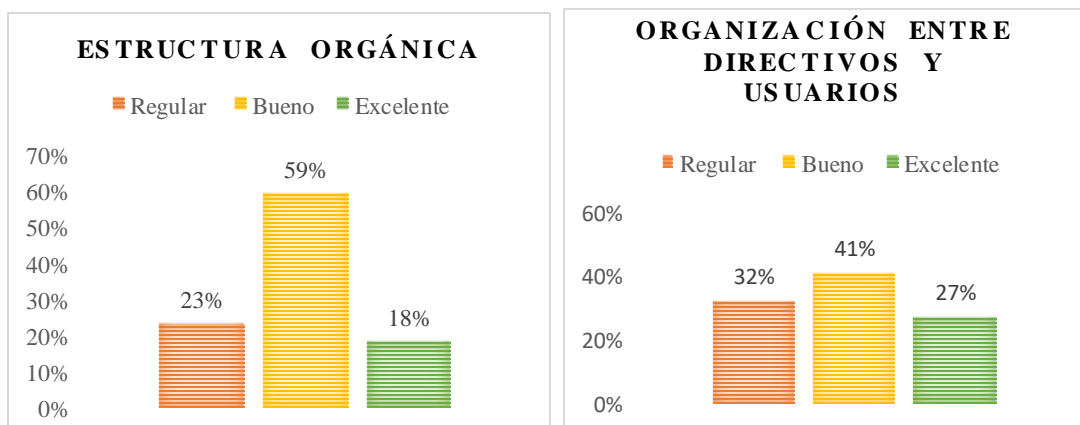


Figura 9. Gráficos de las acciones de organización de la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las misma dentro de la institución.

Anexo 15: Dirección en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de dirección se encuentra dividida en 2 columnas, consta de 2 gráficos de las acciones de dirección que son: liderazgo en el trabajo de los directivos y comunicación entre los directivos y los usuarios, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de dirección.

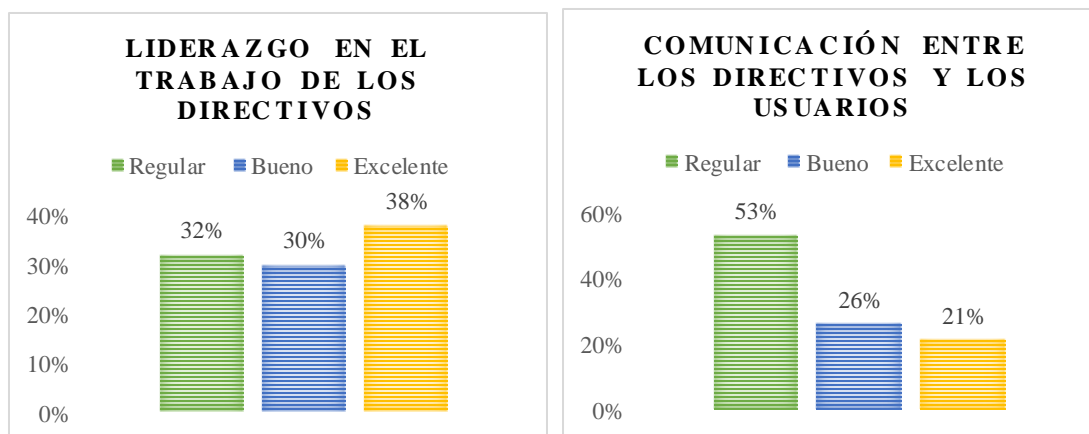


Figura 10. Gráficos de las acciones de la dirección de la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas dentro de la institución.

Anexo 16: Control en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de control se encuentra dividida en 3 columnas, que consta de 3 gráficos de las acciones de control que son: recuperación de cartera vencida, resolución de problemas y rendición de cuentas, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de control.

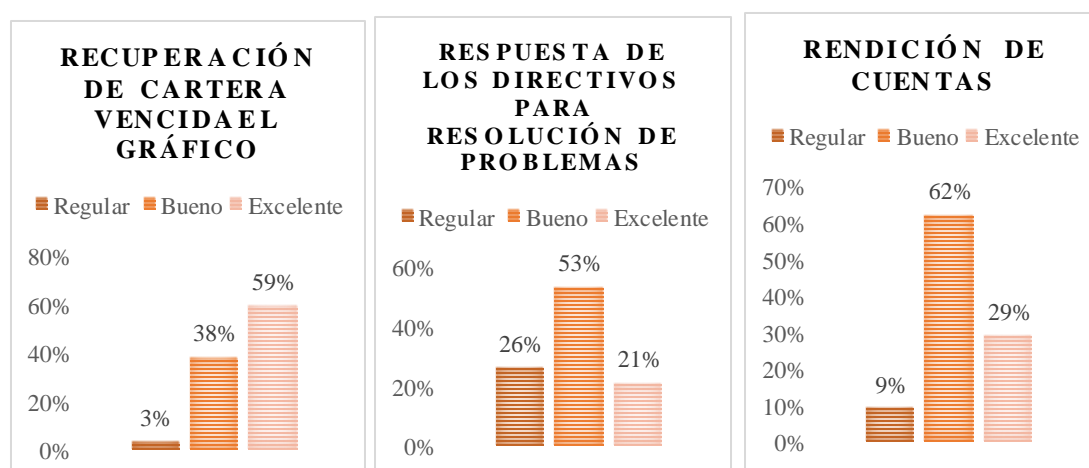


Figura 11. Gráficos de las acciones de control de la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de estas dentro de la institución.

Anexo 17: Fiabilidad en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de fiabilidad se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de fiabilidad que son: cumplimiento de lo prometido y el interés por resolver los problemas que se presentan con los usuarios, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de fiabilidad.

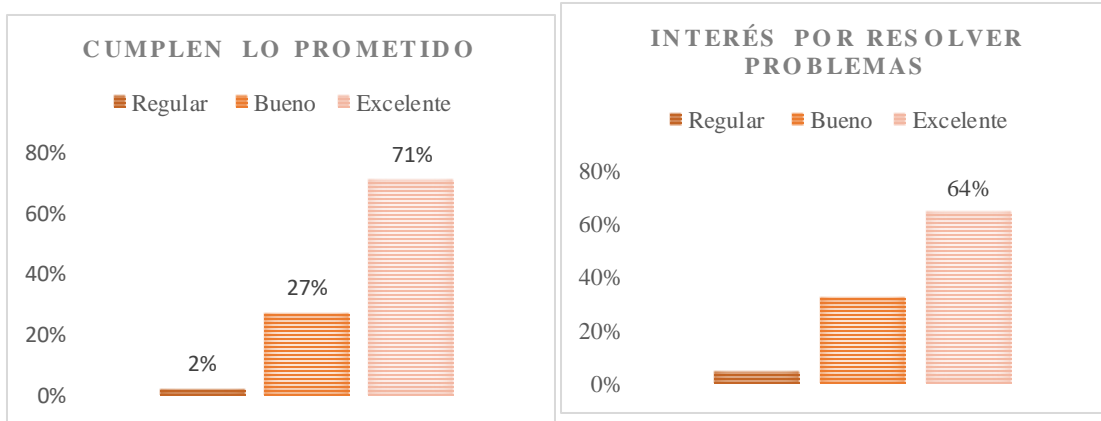


Figura 12. Gráficos de las acciones de la fiabilidad en la JAAP Cristóbal Colón, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 18: Seguridad en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de seguridad se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de seguridad que son: conocimiento de la ley/cliente seguro y conocimiento de las obligaciones y deberes como institución, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de seguridad.

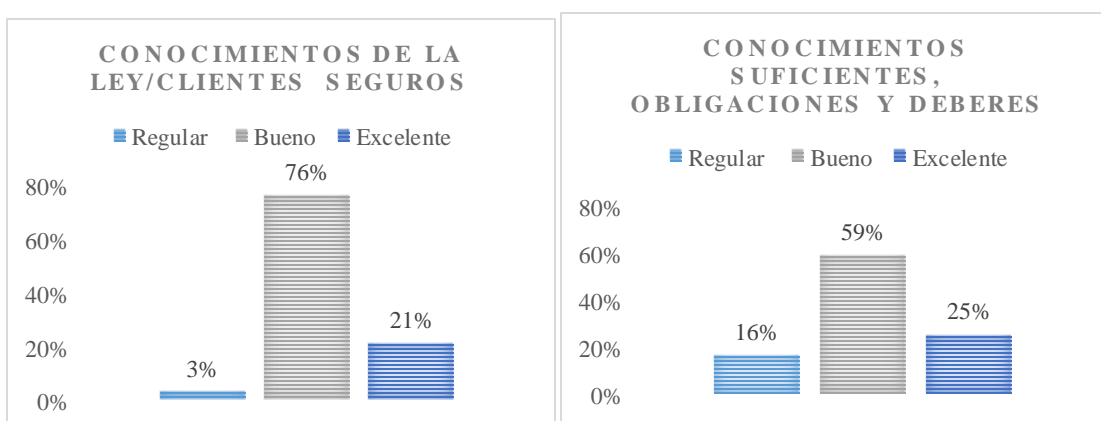


Figura 13. Gráficos de las acciones de seguridad en la JAAP Cristóbal Colón, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 19: Elementos tangibles en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de elementos tangibles se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de elementos tangibles que son: equipos de apariencia moderna y las instalaciones visualmente atractivas, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de elementos tangibles.

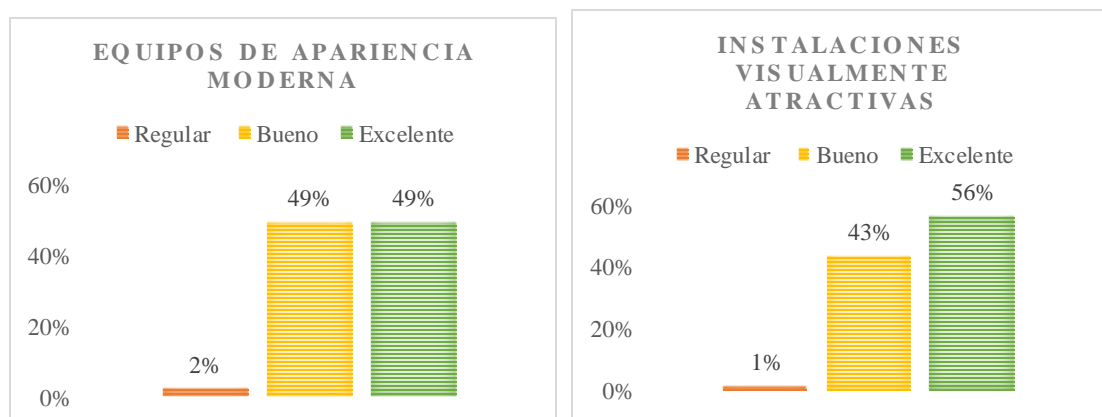


Figura 14. Gráficos de las acciones de los elementos tangibles de la JAAP Cristóbal Colón, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 20: Capacidad de respuesta en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de capacidad de respuesta se encuentra dividida en 3 columnas, que consta de 3 gráficos de las acciones de capacidad de respuesta que son: empleado siempre dispuesto a ayudar, servicio rápido del operador y calidad de servicio en caso de emergencia, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de capacidad de respuesta.

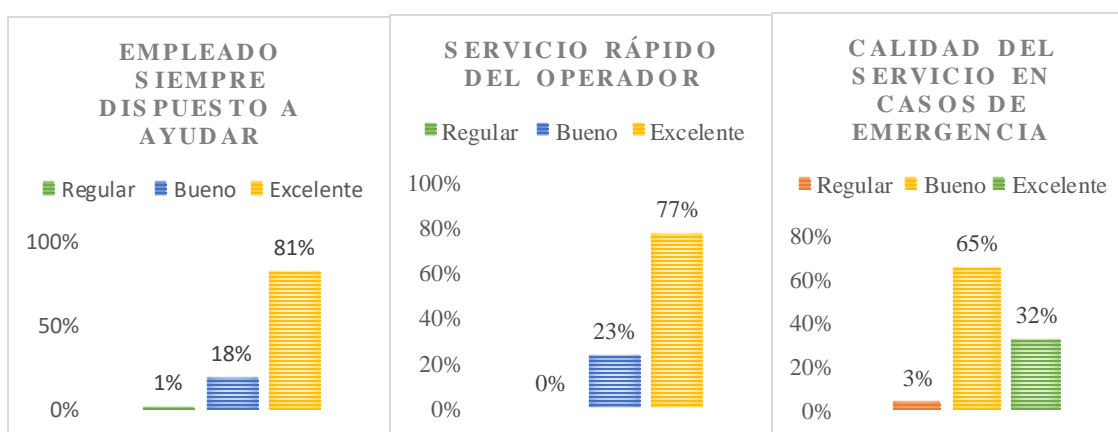


Figura 15. Gráficos de las acciones de la capacidad de respuesta de la JAAP Cristóbal Colón, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas dentro de la institución.

Anexo 21: Empatía en la JAAP de la Parroquia Cristóbal Colón

La figura de empatía se encuentra dividida en 3 columnas, que consta de 3 gráficos de las acciones de empatía que son: atención personalizada, compromiso y preocupación por los usuarios y el horario de trabajo de la JAAP, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de empatía.

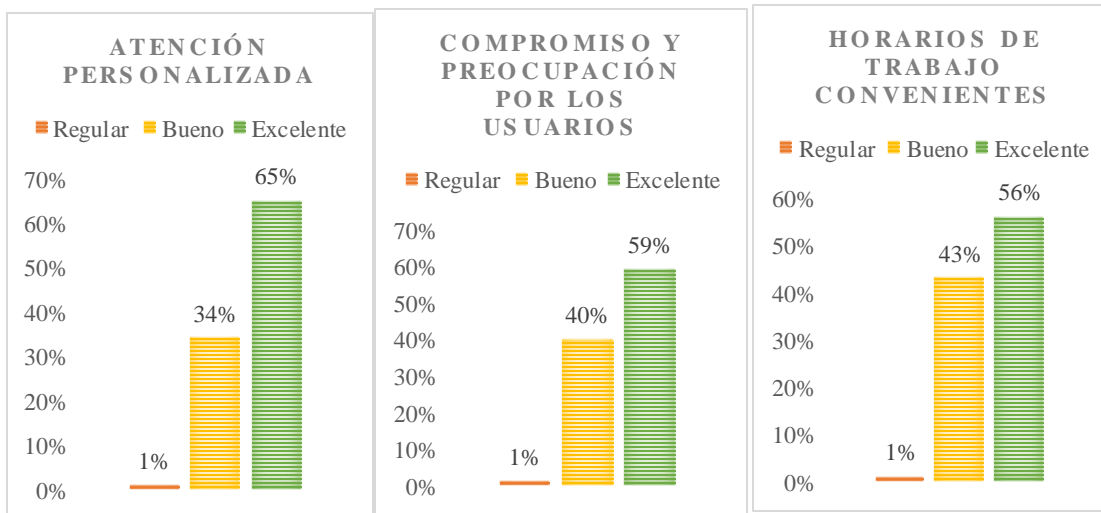


Figura 16. Gráficos de las acciones empatía de la JAAP Cristóbal Colón, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 22: Fiabilidad en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de fiabilidad se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las dos acciones de fiabilidad que son: cumplimiento del prometido y el interés por resolver los problemas que se presentan con los usuarios, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de fiabilidad.

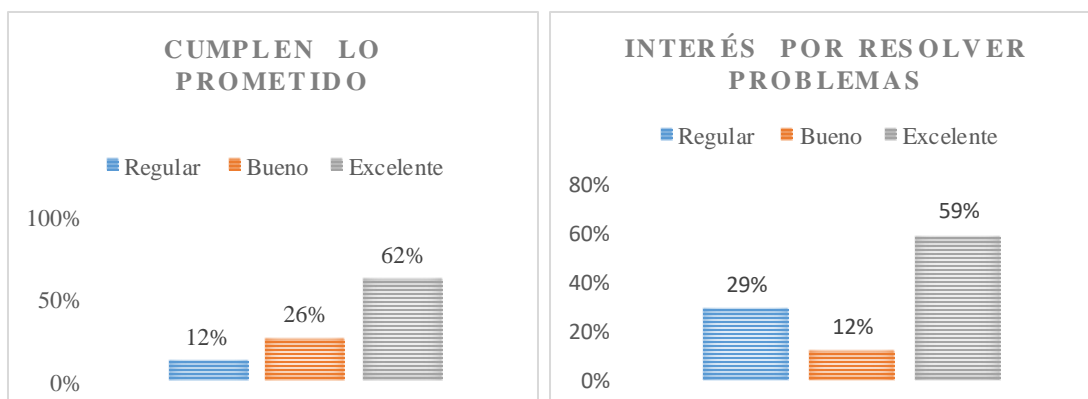


Figura 17. Gráficos de las acciones de la fiabilidad de la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 23: Seguridad en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de seguridad se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de seguridad que son: conocimiento de la ley/cliente seguro y conocimiento de las obligaciones y deberes como institución, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de seguridad.

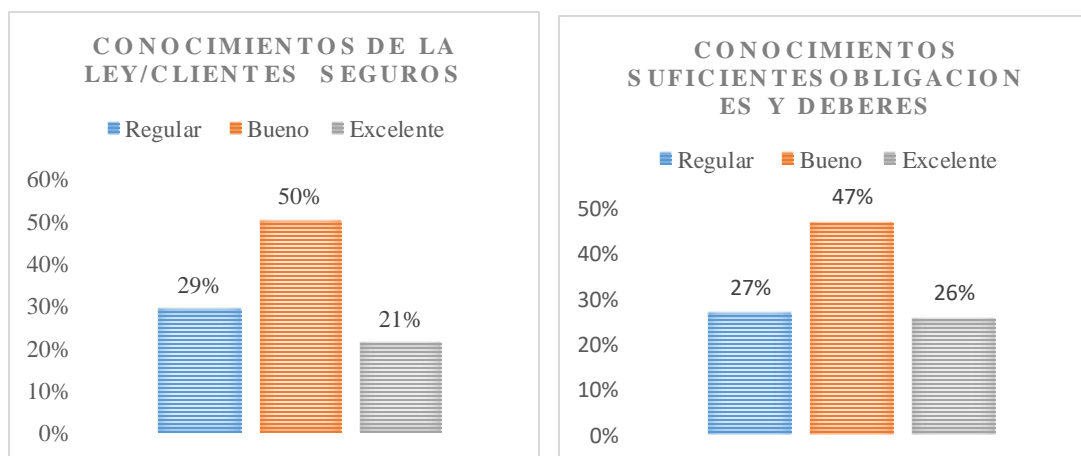


Figura 18. Gráficos de las acciones de la seguridad en la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de la mismas.

Anexo 24: Elementos tangibles en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de elementos tangibles se encuentra dividida en 2 columnas, que consta de 2 gráficos de las acciones de elementos tangibles que son: equipos de apariencia moderna y las instalaciones visualmente atractivas, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de elementos tangibles.

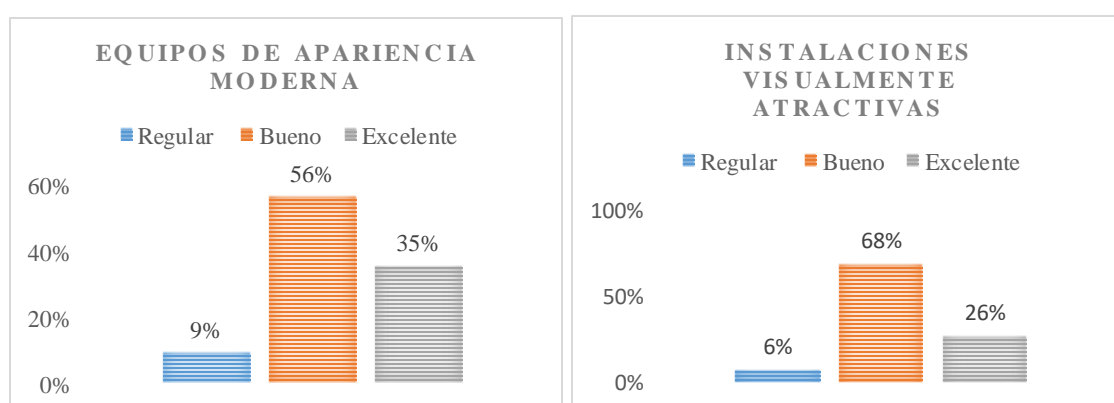


Figura 19. Gráficos de las acciones de los elementos tangibles en la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 25: Capacidad de respuesta en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de capacidad de respuesta se encuentra dividida en 3 columnas, se encuentra 3 gráficos de las acciones de capacidad de respuesta que son: empleado siempre dispuesto a ayudar, servicio rápido del operador y calidad de servicio en caso de emergencia, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de capacidad de respuesta.

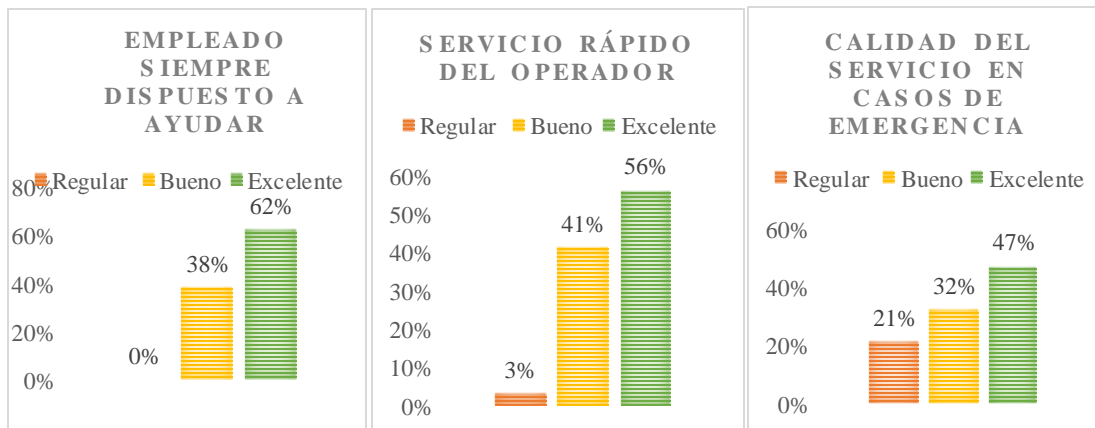


Figura 20. Gráficos de las acciones de la capacidad de respuesta en la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de los usuarios ante el manejo de las mismas.

Anexo 26: Empatía en la JAAP de la Parroquia Chitán de Navarretes

La figura de empatía se encuentra dividida en 3 columnas, que consta de 3 gráficos de las acciones de empatía que son: atención personalizada, compromiso y preocupación por los usuarios y el horario de trabajo de la JAAP, mostrando el grado de satisfacción que se califica en porcentaje (%), observando los gráficos, se puede visualizar una escala de satisfacción de regular, bueno y excelente en cuanto a las acciones de empatía.

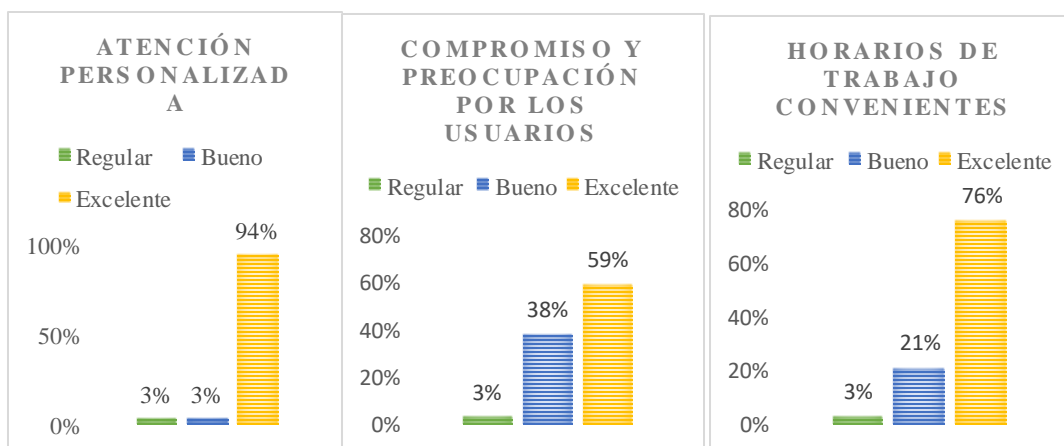


Figura 21. Gráficos de las acciones empatía de la JAAP Chitán de Navarretes, mostrando el grado de satisfacción de acuerdo a los usuarios en cuanto al manejo de las mismas.

Anexo 27: Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio de la Parroquia Cristóbal Colón.

La tablas de relación se encuentra divididas en 4 columnas y 3 filas, se muestra la variable gestión administrativa y calidad del servicio, el tipo de correlación como lo es la correlación lineal de Pearson, y finalmente el resultado obtenido de la relación entre gestión y calidad mostrando una variación conjunta significativa a un nivel de 0,01 de dos colas, por lo que se observa que si existe correlación, positiva de intensidad moderada en las tres tablas, afirmando que existe una relación conjunta de ambas variables.

Tabla 31.

Relación Parroquia Cristóbal Colón

Variable	Correlación	Gestión	Calidad
Gestión	Correlación de Pearson	1	,504**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	163	163
Calidad	Correlación de Pearson	,504**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	163	163

Relación de las dos variables de estudio en la Parroquia Cristóbal Colón, determinando la relación existente de las mismas.

Anexo 28: Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio de la Parroquia Chitán de Navarretes.

La tablas de relación se encuentra divididas en 4 columnas y 3 filas, se muestra la variable gestión administrativa y calidad del servicio, el tipo de correlación como lo es la correlación lineal de Pearson, y finalmente el resultado obtenido de la relación entre gestión y calidad mostrando una variación conjunta significativa a un nivel de 0,01 de dos colas, por lo que se observa que si existe correlación, positiva de intensidad moderada en las tres tablas, afirmando que existe una relación conjunta de ambas variables.

Tabla 32.

Relación Parroquia Chitán de Navarretes

Variable	Correlación	Gestión	Calidad
Gestión	Correlación de Pearson	1	,580**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Calidad	Correlación de Pearson	,580**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

Relación de las dos variables de estudio en la Parroquia Chitán de Navarretes, determinando la relación existente de las mismas.

Anexo 29: Relación entre proceso administrativo y calidad de servicio de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.

La tablas de relación se encuentra divididas en 4 columnas y 3 filas, se muestra la variable gestión administrativa y calidad del servicio, el tipo de correlación como lo es la correlación lineal de Pearson, y finalmente el resultado obtenido de la relación entre gestión y calidad mostrando una variación conjunta significativa a un nivel de 0,01 de dos colas, por lo que se observa que si existe correlación, positiva de intensidad moderada en las tres tablas, afirmando que existe una relación conjunta de ambas variables

Tabla 33.
Relación de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.

Variable	Correlación	Gestión	Calidad
Gestión	Correlación de Pearson	de 1	,544**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	197	197
Calidad	Correlación de Pearson	de ,544**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	197	197

Relación general de las dos variables de estudio de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes.