

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019”

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

AUTORAS: Nelly Mishell Rosero Auz
Sandra Milena Valenzuela Mejía

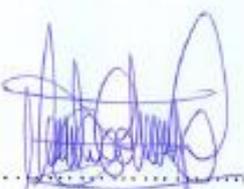
TUTOR: MSc. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Rosero Auz Nelly Mishell con el número de cédula 040203008-4 y Valenzuela Mejía Sandra Milena con el número de cédula 040172230-1 han elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Análisis de la calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019”

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

f. 

Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos, MSc.

TUTOR

Tulcán, marzo de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Nosotras, Rosero Auz Nelly Mishell con cédula de identidad número 040203008-4 y Valenzuela Mejía Sandra Milena con cédula de identidad número 040172230-1 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.

Rosero Auz Nelly Mishell

AUTORA



f.

Valenzuela Mejía Sandra Milena

AUTORA

Tulcán, marzo de 2022

**ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Nosotras, Rosero Auz Nelly Mishell con cédula de identidad número 040203008-4 y Valenzuela Mejía Sandra Milena con cédula de identidad número 040172230-1 declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Análisis de la calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. .....

Rosero Auz Nelly Mishell

AUTORA

f. .....

Valenzuela Mejía Sandra Milena

AUTORA

Tulcán, marzo de 2022

AGRADECIMIENTO

Confía en ti mismo, sobre todo cuando nadie más lo haga. Quiero agradecer primeramente a Dios por guiar mi camino y nunca soltar mi mano para luchar por mis metas. También quiero agradecer a mi familia quienes han sido el pilar fundamental para que nunca me rinda y luche siempre por mis sueños, en especial a mi tía que con su amor y apoyo incondicional siempre ha estado en todo momento brindándome consejos de nunca rendirme pese a las circunstancias que se presenten, a mi abuelita quien con sus bendiciones antes de salir de casa me daba esa fuerza de luchar por mi sueño.

A mi prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que me abrió sus puertas para educarme y adquirir nuevos conocimientos que puedan cambiar la realidad de nuestro entorno, pero sobre todo agradezco infinitamente a los preciados docentes de la carrera de Administración Pública, por su paciencia, sus enseñanzas y sus conocimientos que me permitirán desarrollarme dentro de la vida profesional como una persona llena de valores.

A mi querida compañera de investigación Sandra Valenzuela, por su gran amistad, sus palabras de aliento y ese apoyo incondicional logramos realizar con éxito este trabajo de investigación

Mishell Rosero

AGRADECIMIENTO

Qué razón tenía un filósofo en decir, “las raíces de la enseñanza son amargas, pero, su fruto es sumamente dulce” Aristóteles.

Hoy, al finalizar este proceso de formación vienen a mi memoria varios recuerdos que los llevaré como valiosos en mi corazón, ya que me permitieron forjar conocimientos y aptitudes que me servirán en un futuro profesional.

Fue un largo y arduo camino, en donde se quedan para el recuerdo aquellos insomnios y aquellos nervios de las primeras exposiciones. Todo lo viví como un tiempo perfecto que se genera del libro de la vida y de las manos de Dios.

Agradezco a toda mi familia, por ser el pilar fundamental de mi vida, gracias por sus consejos y valiosas palabras de aliento.

A ti, Sandra hermosa mamita mía gracias por poner en mi toda tu fe y hacerme crecer en valores como una persona humilde y que siempre hace lo imposible por tratar de ayudar a los demás.

A ti, Melany querida hija mía, por brindarme siempre una sonrisa, un beso y abrazo cada vez que quería decaer. Gracias por ser mi mayor tesoro.

A ti, Edwin mi apreciado esposo, por brindarme tu apoyo y ser un excelente padre. Gracias por tu apoyo moral y por ser ese complemento de amor incondicional en mi vida.

A mis hermanos Anita y Bolívar, y a mi tío Franklin por sus consejos, regaños y ocurrencias, ya que me permitieron apreciar lo valioso de la vida.

A ti, Mishell, mi querida amiga y compañera de investigación, gracias por tu amistad sincera, espero que este sea solo el primero de los distintos éxitos que nos esperan en la vida.

A todos infinitas gracias por ese apoyo y amor incondicional, por hacer que junto a ustedes la vida sea llena de alegría y responsabilidad. Tengan por seguro que se les será recompensado.

Sandra Valenzuela

DEDICATORIA

Todo parece imposible hasta que un día, lo haces; es para mí un orgullo dedicar este trabajo a la persona más especial a quién llevo siempre en mi corazón a mi querido abuelito, por ser siempre mi padre, mi guía, por su gran apoyo, su amor, que a pesar de que este en el cielo sus enseñanzas quedaran siempre en mi memoria.

A mi querida tía, quien con su apoyo incondicional, sus palabras de aliento me dieron fuerza para seguir adelante y nunca rendirme ante ningún obstáculo de la vida y lograr ser una persona formada con valores y ser una gran profesional.

A mi abuelita, quien con sus bendiciones era como una palabra de aliento para luchar por mi sueño y demostrar al mundo que a pesar de las adversidades los sueños si se alcanzan, su amor que siempre es incondicional me dio la fuerza para lograr culminar esta etapa y ser una profesional.

A todas esas personas que siempre estuvieron presentes con una palabra de apoyo en todo este proceso, que me sirvieron para tomar ese impulso y levantarme de todas esas caídas, que con fuerza, amor y dedicación cumplí un sueño más en mi vida y ahora seré una persona llena de valores y valentía que nunca me rendí ante las adversidades.

A mí, por toda la dedicación y el esfuerzo en cada paso que daba, por tomar siempre ese impulso de seguir adelante, de levantarme siempre ante cada caída y poder cumplir una meta más de vida.

Mishell Rosero

DEDICATORIA

“El éxito no es accidente, es trabajo duro, perseverancia, aprendizaje, estudio, sacrificio y más que nada, amor por lo que haces” Pele.

Es para mí un orgullo dedicar esta tesis y todo el esfuerzo que conllevó a las ocho maravillas que integran mi vida;

A mi madre Sandra, quien fue y será siempre el pilar esencial de mi vida, sus palabras motivadoras y apoyo incondicional siempre forjaron en mí la esperanza y responsabilidad de desarrollar las cosas con amor.

A mi esposo y mi hija quienes fueron mi mayor inspiración para poder concluir este trabajo investigativo. Su amor y apoyo permitieron que esta experiencia académica sea llevada con éxito y dedicación.

A mi hermana y mi sobrina, a quienes amo con todo mi corazón, gracias a sus consejos y ocurrencias, cada día que mi vida sea hermosa, su cariño fue el sustento me permitió culminar esta etapa de mi vida.

A mi hermano que a pesar de ser el menor fue un ejemplo de lucha y constancia; te has convertido en una de mis fortalezas para seguir adelante. Tú haces que mire el lado positivo y fácil de la vida.

A mi padre y mis abuelitos quienes han sido buenos consejeros, han estado para mí como libros abiertos llenos de sabiduría, su amor y entereza han sido esenciales para que culmine con este proceso.

ÍNDICE

I. PROBLEMA.....	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.3. JUSTIFICACIÓN	20
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
1.4.3. Preguntas de Investigación	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	24
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	24
2.2. MARCO TEÓRICO	27
2.2.1. Teoría de Calidad.....	27
2.2.2. Calidad en los servicios públicos	29
2.2.3. Teoría del Servicio Público	29
2.2.4. Servicio Público.....	30
2.2.5. Satisfacción.....	31
2.2.6. Empresa pública	32
2.2.7. Usuario-Cliente.....	32
2.2.8. Modelo SERVQUAL	33
2.2.9. Dimensiones del Modelo Servqual.....	34
2.2.10. Modelo de Brechas	34
2.2.11. Medición de expectativas	35
2.2.12. Expectativa	35
2.2.13. Percepción	36
2.3. MARCO LEGAL.....	36

2.3.1.	Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública	36
2.3.2.	Constitución de la República del Ecuador.....	37
2.3.3.	Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).....	38
III.	METODOLOGÍA.....	39
3.1.	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	39
3.1.1.	Enfoque.....	39
3.1.2.	Tipo de Investigación	40
3.2.	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	42
3.3.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.3.1.	Definición de variables.....	42
3.3.2.	Operacionalización de variables.....	43
3.4.	MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.4.1.	Métodos	44
3.4.2.	Técnicas para recolección de datos	45
3.5.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	46
3.5.1.	Población y muestra	46
3.5.2.	Instrumento de investigación.....	49
3.6.	RECURSOS.....	50
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
4.1.	RESULTADOS	51
4.1.1.	Entrevistas	51
4.1.2.	Encuestas	60
4.2.	DISCUSIÓN	76
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1.	CONCLUSIONES	82
5.2.	RECOMENDACIONES.....	83
VI.	PROPUESTA	84

6.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA	84
6.2.	JUSTIFICACIÓN	84
6.3.	OBJETIVOS	85
6.3.1.	Objetivo General.....	85
6.3.2.	Objetivos Específicos	85
6.4.	IMPORTANCIA.....	85
6.5.	DIAGNÓSTICO DE LA EPMAPA-T	86
6.3.	BENEFICIARIOS	86
6.3.1.	Beneficiarios directos	86
6.3.2.	Beneficiarios indirectos	86
6.6.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	87
6.7.	FACTIBILIDAD	88
6.8.	IMPACTO	88
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
VIII.	ANEXOS	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de Tangibilidad - Personal.....	60
Figura 2. Dimensión de Fiabilidad - Personal.....	62
Figura 3. Dimensión de Seguridad - Personal.....	63
Figura 4. Dimensión de Capacidad de Respuesta - Personal.....	65
Figura 5. Dimensión de Empatía - Personal.....	66
Figura 6. Dimensión de Tangibilidad - Usuarios.....	67
Figura 7. Dimensión de Fiabilidad - Usuarios.....	69
Figura 8. Dimensión de Seguridad - Usuarios.....	70
Figura 9. Dimensión de Capacidad de Respuesta - Usuarios.....	72
Figura 10. Dimensión de Empatía - Usuarios.....	73
Figura 11. Expectativa y Percepción.....	74
Figura 12. Brechas.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actores.....	46
Tabla 2. Distribución porcentual de la muestra.....	47
Tabla 3. Distribución de personal.....	49
Tabla 4. Ficha técnica entrevista especialista en Marketing de Servicios.....	51
Tabla 5. Ficha técnica entrevista presidente del Comité Cívico del Carchi.....	53
Tabla 6. Ficha técnica entrevista representante de un barrio.....	55
Tabla 7. Ficha técnica entrevista directora del Departamento de Comercialización.....	58
Tabla 8. Brechas.....	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de Pre-defensa	93
Anexo 2. Validación Abstract	95
Anexo 3. Certificado Abstract.....	96
Anexo 4. Certificado de Traducción	97
Anexo 5. Oficio dirigido al Señor Gerente de EPMAPA-T.....	98
Anexo 6. Oficio solicitando información	99
Anexo 7. Oficio de autorización por parte del Señor Gerente	100
Anexo 8. Oficio dirigido al presidente del Comité Cívico del Carchi	101
Anexo 9. Cuestionario aplicado a usuarios y personal de EPMAPA-T	102
Anexo 10. Evidencias de aplicación de encuestas	107

RESUMEN

La presente investigación tuvo la finalidad de realizar un análisis de calidad de los servicios públicos prestados por la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán y la satisfacción que estos generan en los usuarios. Para ello, se utilizó una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo. En lo referente al primero se utilizó como herramienta el modelo Servqual que en base a sus 5 dimensiones permitió conocer la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, de igual manera la implementación del modelo de brechas que permitió identificar los puntos críticos a ser considerados para la generación de estrategias que permitan generar un servicio público de calidad. La información obtenida por medio de la aplicación de 439 encuestas aplicadas a los usuarios como a los funcionarios, logró adquirir información acerca del nivel de percepción y expectativas en lo referente a los servicios públicos prestados, por otro lado, en el segundo enfoque se tomó en consideración la generación de entrevistas realizadas a personajes que se consideró importantes para la investigación, ya sea por su perfil académico como profesional. El contraste de los dos enfoques conjuntamente con la relación de las variables objeto de estudio permitieron conocer que los servicios prestados por la institución mantienen un nivel bajo de calidad y por ende no satisfacen a los usuarios, por lo que en base a estos resultados como equipo de investigación se vio necesario crear un propuesta de mejora que contenga estrategias y actividades a ser implementadas, esto permitirá que la empresa se pueda consolidar internamente mediante un buen ambiente laboral, el fortalecimiento y capacitación continua del talento humano; lo que de manera paulatina permitirá reflejar servicios desarrollados en base a una gestión fiable , empática, de calidad y calidez.

Palabras clave: Calidad de los servicios, servicios públicos, satisfacción, usuarios, Modelo Servqual y Modelo de Brechas

ABSTRACT

The present study was developed with the objective of analyzing the quality of public services provided by the “Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán “and the users satisfaction. Based on that, a mixed methodology was obtained. On the one hand, the Servqual model was used based on the quantitative approach that through its 5 dimensions, allowed knowing the quality of the services and the user satisfaction. Additionally, the gap model allowed identifying the critical points to be considered for the strategies generation to provide a quality public service. Subsequently, the information obtained through the application of 439 surveys directed at users and public workers helped to acquire information about the perception level and expectations of the public services provided. Otherwise, based on the qualitative approach, interviews with the main entities that were constituted as an essential part of the research process were taken into consideration. The contrast of the two approaches together with the relationship of the variables under study allowed us to know that the services provided by the institution maintain a low quality level and therefore do not satisfy users, so based on these results it is proposed the creation of an improvement proposal that contains strategies and activities to be implemented in order to the company can consolidate internally through: a good work environment, the strengthening and continuous training of human talent; which leads to services developed based on a reliable and quality management.

Keywords: service quality, public services, satisfaction, users, Servqual Model and Gap Model.

INTRODUCCIÓN

La investigación centra el análisis en la calidad de los servicios públicos otorgados por la Empresa Pública Municipalidad de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. La utilización del modelo Servqual como herramienta para conocer las expectativas de los funcionarios públicos y a las percepciones de los ciudadanos, permitió conocer las brechas o puntos críticos que se deben mejorar mediante la aplicación de estrategias que permitan generar de manera paulatina servicios de calidad y que además cumplan con la satisfacción del usuario.

En el capítulo I, se precisa el problema a ser estudiado sobre la evolución de los de los servicios públicos en cuanto a la calidad que estos proyectan cuando estos se otorgan a la ciudadanía, entre las distintas causas dentro del ámbito público se hace referencia a la ineficiente gestión que desarrollan las instituciones, la escasez de recursos, talento humano y satisfacción.

En el capítulo II, contiene antecedentes de investigaciones que se consideraron como importantes y un referente prioritario en la aplicación del modelo Servqual en el análisis de la calidad de los servicios; además, se generó una revisión teórica en base a postulados de autores reconocidos dentro de la Administración Pública, permiten generar un análisis global de las variables objeto de estudio, para luego focalizarlo en la realidad que está siendo investigada.

En el capítulo III, se desarrollan los enfoques, tipo de investigación, instrumentos, técnicas, población y muestra; que permitió recolectar información, para luego desarrollar su procesamiento y análisis de los datos reflejados en el programa de Excel.

En el capítulo IV, se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de dos encuestas desarrolladas en base las 22 preguntas del modelo Servqual, que recolectaron datos en base a las expectativas de los funcionarios y las percepciones de los usuarios en lo referente al servicio que otorga EPMAPA-T. Lo que también se contrastó con percepciones recolectadas en base a las entrevistas generadas a personajes relevantes en la temática. Es así que, se evidencian figuras que contienen los resultados por cada una de las dimensiones del modelo aplicado, y su respectiva discusión en donde se integra el análisis de la información obtenida en los resultados obtenidos, el marco teórico y las preguntas de investigación.

En el capítulo V, contiene las respectivas conclusiones y recomendaciones que se encuentran relacionadas en base a cada uno de los objetivos de investigación y los resultados obtenidos.

Adicionalmente en el capítulo VI, se procede a desarrollar una propuesta que se espera que pueda ser analizada o acogida por parte de la institución ya que contiene estrategias a ser implementadas por cada una de las dimensiones y generadas en base a las brechas reflejadas por el modelo Servqual, con la finalidad de lograr cambiar la percepción negativa que tienen los usuarios y por ende la generación paulatina de servicios de calidad.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A través de la historia los servicios públicos han cambiado, por lo que tienden a tomar mayor relevancia para la ciudadanía. Estos son de responsabilidad del Estado ya que permiten solventar las necesidades de la ciudadanía, además de generar una buena expectativa de la Administración Pública en todos sus niveles.

Por lo tanto se puede mencionar que los servicios públicos se han venido generando de acuerdo con las condiciones en las cuales un Estado se desarrolla; en épocas independentistas se establecían estos servicios bajo la modalidad de cabildos, con una estructura inoperante que generaba resultados de ineficiencia y alto nivel burocrático, con base a este tipo de antecedentes se da origen a una modalidad modernista de gestión pública, que se establece en la actualidad bajo la distribución de competencias. Un ejemplo claro es la descentralización, vista como una manera de prestar servicios públicos eficientes, eficaces y oportunos que cumplan con su principal objetivo de satisfacer y solventar las necesidades de la ciudadanía. En este contexto Ojeda (2000), menciona que: Frente al agotamiento, inoperancia y descrédito del Estado centralista- paternalista, la descentralización ha aparecido como un mecanismo privilegiado de reforma que permitiría fortalecer la acción pública a nivel territorial, transferir poder político, responsabilidades y recursos a los organismos subnacionales, involucrarse y ampliar los espacios de participación democrática; responder eficazmente las demandas y carencias de la población local; brindar servicios en forma equitativa y vigilar la eficacia de los mismos. (págs.17-18)

A pesar de este tipo de avances y la modernización de la Administración Pública, aún en los servicios públicos se presentan problemas de calidad basados en los entornos cambiantes de la sociedad, que van de la mano con las necesidades de los ciudadanos que cada vez son más complejas.

Un claro ejemplo se evidencia en una investigación desarrollada por Antúnez et al. (2003), sobre servicios públicos y su calidad en América Latina y el Caribe, en donde se detectó que los principales problemas se establecen bajo deficiencias en aspectos como: el acceso y la calidad, la desigualdad, las ineficiencias de las instituciones ya sea en aspectos tecnológicos y organizativos, y una débil participación ciudadana sumada a una mala gestión que desarrollan las instituciones.

En Ecuador desde el año 2008 se evidencia una nueva forma de organización a nivel nacional que pretende de una manera desconcentrada y descentralizada mejorar la prestación y acceso

de la ciudadanía a los servicios públicos. Pero aún con este tipo de herramientas se evidencia problemas en cuanto a la calidad de los servicios prestados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) a nivel nacional.

Entre los factores que hacen que la calidad de los servicios públicos a nivel nacional no sea satisfactoria se encuentran aspectos como: la disponibilidad de recursos y talento humano, sumado a la falta de organización, planificación de estas instituciones públicas. De igual manera, la ausencia de herramientas que permitan desarrollar un seguimiento y evaluación continua de los servicios públicos prestados, con el fin de generar una mejora en cuanto a su calidad y nivel de satisfacción generado en la población. Al respecto, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, menciona que: “la calidad del servicio público no solamente responde a requisitos normativos, sino que se evidencia en la satisfacción de los usuarios”. (2020)

A nivel local en la ciudad de Tulcán se desarrollan competencias en torno a la prestación de servicios públicos, un claro ejemplo es la gestión desarrollada por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA-T); dicha institución hasta la actualidad no ha sido un caso aislado en lo referente a la problemática de la calidad de los servicios públicos, Referente a este aspecto existen noticias publicadas en diarios con relevancia a nivel nacional, como lo es el Diario la Hora (2019, pág. A15), en donde se evidencia la opinión de la ciudadanía en cuanto a la insatisfacción e incomodidad generada con el servicio prestado por esta institución. En base a este tipo de aseveraciones, se evidencia que los servicios otorgados por esta institución se mantienen en un nivel desfavorable de calidad, por lo que conllevan a ser deficientes y que no satisfacen las necesidades de los ciudadanos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La insatisfacción de los usuarios de EPMAPA-T, se ve reflejada en la calidad de sus servicios?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Los servicios públicos son considerados para el Estado una obligación, la cual establece que se debe proveer a la ciudadanía de estos, en tal sentido las entidades públicas a las cuales se les haya otorgado la facultad de proporcionarlos deberán cumplir con esta finalidad y satisfacer las demandas ciudadanas.

Como estudiantes de Administración Pública somos conscientes de todo lo que conlleva esta terminología; ya que, han venido cambiando de acuerdo a las condiciones en las cuales una

sociedad se desarrolla, dentro de estos aspectos se habla de una Administración Pública más cercana, con tintes de democracia, participación ciudadana y por ende también con prestación de servicios públicos de calidad, este último precepto se ha generado como un una parte importante en la gestión de las instituciones ya que estas se preocupan más por los intereses de los ciudadanos y por ende los servicios cumplen su razón de ser; es decir, generan satisfacción de la ciudadanía.

Por lo tanto, los servicios públicos siempre serán calificados en base a variantes como expectativas y percepciones, con la finalidad de generar una calificación del servicio y conocer si la satisfacción que generan estos es buena, así como se menciona en la Guía Metodológica para La Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación Del Servicio (2020), “las calificaciones obtenidas de parte de los usuarios son asignadas en función de su percepción. Dichas calificaciones que reflejan la satisfacción o insatisfacción del usuario promueven actitudes favorables, negativas hacia la entidad y/o de recomendación a su círculo familiar” (2020). Por tal motivo la importancia de un servicio público de calidad versa en conocer si los organismos de este sector están cumpliendo de manera eficiente con sus competencias.

Se considera importante la aplicación de un modelo de evaluación de la calidad de servicios que permita conocer el nivel de calidad y satisfacción del servicio, además de los puntos débiles que la institución ha generado, en base a este resultado se podrá definir estrategias de solución que le permitan desarrollar buena gestión.

Por lo tanto en esta investigación se consideró el modelo Servqual como una herramienta que en base a un cuestionario ya validado y distribuido en sus cinco dimensiones permitió conocer el desempeño de la institución en lo referente a la prestación del servicio; es decir, saber que tan fiable es, si la institución cuenta con instalaciones y materiales necesarios para el desarrollo de un servicio de calidad, si existe la predisposición de los servidores públicos de generar un servicio con diligencia, si el ciudadano es tratado con amabilidad y respeto, si se encuentra satisfecho, confía en el servicio otorgado y si existe una relación proactiva entre institución y usuario que permita generar un mejoramiento continuo en base a las necesidades de los ciudadanos. Y de acuerdo con los resultados de este considerar la implementación de estrategias que contraerán ventajas tanto para la institución como para los usuarios; de igual manera, se logrará el mejoramiento del nivel de calidad de los servicios, menores costos, y el desarrollo eficiente del talento humano evitando incurrir en errores o repetir el proceso.

Finalmente, en base a la importancia que en la actualidad ha venido tomando la calidad de los servicios públicos, esta investigación se justifica ya que se inscribe dentro de la segunda línea

de investigación de la carrera de Administración Pública: “Gobierno, gestión y políticas públicas”. A demás de ser pertinente ya que considerada su relación con el Plan de Creación de Oportunidades (2021) , en su Eje 5, objetivo 14 que hace referencia a: “Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía” (pág.95); el cual se consolida mediante la aplicación de una política que pretende: “Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicios con calidad” (pág.95), de esta manera a nivel de territorio consolidar las instituciones públicas para que desarrollen en un mediano plazo servicios de calidad.

Por lo tanto, no solamente se pretendió generar un trabajo investigativo y exploratorio, que sirva de gran utilidad para futuras investigaciones, si no también demostrar cómo se pueden utilizar herramientas del sector privado en el sector público, que en el caso de la EPMAPA-T, pueden encontrar puntos críticos para luego establecer mejoras en la institución, lo que le permitirá ser un referente a nivel local y del sector público quien consolida buenas prácticas institucionales en donde se evidencia la implementación de servicios de calidad y que cumplen con la satisfacción de la ciudadanía. Este tipo de mejoras contraerá un cambio paulatino en la percepción que tiene la ciudadanía en lo que se refiere a la Administración Pública y todo lo que esta conlleva.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables objeto de estudio como la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios.
- Describir el modelo Servqual como una herramienta de recopilación de datos para este estudio
- Identificar las expectativas de los funcionarios y percepciones de los usuarios del servicio prestado por EPMAPA-T.
- Determinar las brechas generadas en base a los resultados del modelo Servqual
- Diseñar una propuesta que permita el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos en EPMAPA-T.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué es el modelo Servqual y cómo se lo utiliza?
- ¿Cuáles son las expectativas de los funcionarios y las percepciones de los usuarios?
- ¿Cuáles son las brechas obtenidas mediante la aplicación del modelo Servqual?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar para mejorar la calidad de los servicios públicos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La calidad de los servicios públicos tiene como finalidad impulsar la evolución y mejora, además incrementar de manera continua la satisfacción del ciudadano y por ende también la confianza que este tiene en el sector público. Es así, que se tomó como referencia los siguientes antecedentes que reflejan la calidad de los servicios públicos y la utilización de metodologías cuantitativas y cualitativas, con enfoques en la satisfacción en los usuarios.

Se tomó como referencia la investigación de Tonato (2017), quién desarrolló la investigación titulada “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016” en donde se determina que:

Uno de los problemas esenciales en la prestación de los servicios públicos, surgen a partir de la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, puesto que en esta interacción se generan problemas, tales como: la corrupción, la discriminación, el trato descortés y la percepción de los ciudadanos respecto a la falta de conocimientos que tienen los servidores públicos. (pág. 30)

Esta investigación tuvo como objetivo general: Analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Como objetivos específicos: a) Analizar el proceso que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio, para caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera; b) Determinar el índice de percepción de la calidad del servicio en base a las tres áreas problemáticas detectadas por la SENPLADES, para analizar en qué forma, la dimensión de talento humano influye en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio; c) Identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, para determinar cómo las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos de nivel callejero afectan de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio.

Esta investigación ayudó a detectar cual es el principal problema en la prestación de un servicio público, el autor detectó que se debe a que no existe una interacción entre el servidor público y la ciudadanía debido a la falta de profesionalismo por parte de los servidores. En nuestra investigación nos ayudó como guía en técnicas de investigación para recolectar datos y poder detectar el problema principal que tiene la Empresa Pública en la prestación del servicio.

De igual manera se consideró como antecedente el trabajo de Aguirre (2018), quién desarrolló la investigación titulada: “Satisfacción de los altos consumidores en relación con la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil” realizada en el año 2018, donde hace referencia al análisis del servicio prestado por una entidad pública y el nivel de satisfacción que este genera en los usuarios. Además, este autor menciona que:

Este análisis permitirá a la empresa determinar las posibles mejoras que deberán implementarse dentro de sus enfoques del servicio. A través de la herramienta del modelo Service Performance (Servperf) propuesto por Cronin y Taylor, expertos en investigaciones empíricas en empresas dedicadas a servicios, afirmaron que la calidad y la satisfacción están estrechamente relacionadas. Los investigadores proponen calificar mediante cinco dimensiones la percepción en los servicios totales, enfocándose en los factores de tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. (pág. 12)

Esta investigación tuvo como objetivo general: Evaluar la satisfacción de los altos consumidores en relación con la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de proponer un plan de mejoras. Como objetivos específicos: Realizar la revisión de literaturas similares de investigación relacionadas a la satisfacción de los servicios frente a la calidad para construir el marco teórico. Segundo, Analizar la evidencia empírica y estudios en otros países relacionados a los servicios básicos, tercero Determinar la relación de la satisfacción de los altos consumidores con la calidad del servicio ofrecida a través de los instrumentos y técnicas cuantitativas. Y finalmente Elaborar la propuesta de mejoras. Toda esta investigación permitió que su autor conozca la calidad y el índice de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de la ciudad de Guayaquil, utilizando herramientas cuantitativas y cualitativas que permiten desarrollar un contraste de entre la percepción, la calidad y la satisfacción de este servicio.

Esta tesis nos ayudó como una guía para desarrollar nuestra investigación en lo referente al análisis del servicio brindado por una entidad del sector público, además de la utilizar metodologías que permitirán medir las percepciones de la calidad del servicio por parte de los usuarios y servidores de la institución, para de esta manera desarrollar un contraste de criterios y dar solución a la problemática mediante una herramienta de mejora continua.

También se tomó como referencia el trabajo realizado por Taramuel (2021), quien desarrollo la investigación titulada: “Diseño de una Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano” en donde se determina que:

La investigación guarda estrecha relación entre la calidad del servicio y la insatisfacción presentada por los usuarios del servicio de transporte de buses, el modelo SERVQUAL muestra ser una herramienta eficiente para medir el grado de insatisfacción mediante las brechas propuestas por Matsumoto (2014) aunque en los análisis Factoriales el sistema dio mayor prioridad a dimensiones como Elementos Tangibles y Seguridad este sigue siendo en modelo eficiente de identificación de falencias. (pág. 35)

Esta investigación tuvo como objetivo general: Diseñar una estrategia de mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público urbano en buses de la ciudad de Tulcán para la satisfacción de los usuarios en el periodo 2019-2020. Como objetivos específicos: a) Fundamentar teóricamente la investigación para la sustentación del estudio y su propuesta de mejoramiento; b) Diagnosticar la situación actual de calidad del servicio de transporte público de buses de la ciudad de Tulcán para la identificación de debilidades en su prestación; c) Diseñar una propuesta desde la perspectiva del ciudadano para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del servicio.

Esta investigación permitió detectar que el principal problema en la calidad del servicio nace de la inconformidad por parte de los usuarios del servicio público y se centra en los elementos tangibles; es decir, se requiere de un cambio total en la infraestructura y aspecto de las unidades de transporte. Esta indagación se la tomo como referencia ya que permite ampliar conocimientos acerca de las brechas que se pueden generar cuando se realiza un contraste entre la percepción de los usuarios y la expectativa de los funcionarios, las cuales pueden ser tomadas en consideración para generar un plan de mejora en la calidad del servicio.

Finalmente se tomó como antecedente la investigación desarrollada por Rojas (2020), quién desarrolló el tema: Análisis de la calidad del servicio en la unidad de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palora., en donde se observa un análisis enfocado a la calidad del serio el cual permitirá mediante el uso de herramientas cuantitativas conocer la satisfacción en la atención al cliente en un área específica de esta organización pública. A la vez este autor manifiesta que:

El servicio al cliente ha obtenido grandes cambios a lo largo de las últimas décadas en la sociedad, convirtiéndose en un punto clave y metodológico dentro de las organizaciones con o sin fines de lucro, esta herramienta ayuda a crear fidelidad entre empresa-cliente, proporcionando así a las entidades un crecimiento económico, humano, estructural e incremento, orientados a cubrir necesidades y satisfacer demandas, con una orientación a la calidad y capacidad de respuesta. (pág. 1)

Esta investigación tuvo como objetivo general: Diagnosticar la calidad del servicio en la unidad de recaudación para determinar la satisfacción del cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palora, así como objetivos específicos los siguientes: 1.- Fundamentar teóricamente las bases científicas de las dos variables de la investigación. 2.- Diagnosticar la calidad del Servicio al cliente mediante el modelo Servqual, aplicando sus dos enfoques expectativa y percepción. 3.- Proponer estrategias de mejora de la calidad del servicio, que permita incrementar el grado de satisfacción del cliente externo de la unidad de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Palora.

Esta investigación se enfocó en analizar la calidad del servicio para luego determinar el nivel de calidad de satisfacción del cliente con respecto a la atención que recibe en el departamento. Es así como se obtuvo un resultado conciso sobre la verdadera realidad del caso, para ello se aplicó la investigación histórica donde se acudió al expediente que reposan en los archivos institucionales, también se estudió la investigación documental, la cual permitió analizar los hechos, relatos de escritores con aportaciones sobre temas referentes al estudio. Esta investigación nos ayudó como referencia en nuestra indagación ya que se utilizó como herramienta el modelo Servqual, que permitió conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio brindado, y en base a esos resultados proponer un plan de mejora de los servicios que brinda la institución de esta manera incrementar el valor institucional y ser parte de la mejora continua, además del desarrollo de los objetivos institucionales y la razón de ser de la institución.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de Calidad

La calidad dentro del desarrollo y otorgamiento de los servicios públicos es un término que se generó en base a criterios de famosos autores y teóricos como Juran, Crosby y Deming. En donde se menciona que la calidad se establece en base a los requisitos de los productos basados en las necesidades de los clientes. Por lo tanto, para Pascal et al., (2010) la calidad puede

definirse como:

El conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente. La Calidad implica que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que fue diseñado y que deberán ajustarse a lo establecido por los consumidores o clientes del mismo. (pág.10)

En relación con lo anteriormente mencionado fue importante contrastar esta teoría con un gurú de la calidad, que coincide al decir que la calidad es el conjunto de características que debe contener un producto para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, para esta investigación es importante recalcar su visión de la calidad que según Juran (citado en Pascal et al., 2010)

Es “adecuación al uso”. Lo utiliza en el sentido de que la opinión del usuario es la que indica el nivel de calidad. La calidad está en el uso real del producto o servicio, y no tan sólo en un mero cumplimiento de especificaciones. La “adecuación al uso” es un concepto que varía de un cliente a otro. Este concepto está basado en cinco categorías: categorías tecnológicas, psicológicas (por ejemplo, belleza), características de tiempo (fiabilidad, por ejemplo), características contractuales (garantías) y características de tipo ético (amabilidad del personal de ventas, por ejemplo). Esta “adecuación al uso” puede desglosarse en cuatro elementos: calidad de diseño, control de calidad, disponibilidad y servicio post-venta. (pág. 24)

El concepto de calidad ha cambiado continuamente dependiendo de las necesidades y el entorno en el cual se enfoca. Por lo tanto, la filosofía de calidad en las instituciones públicas no solo pretende utilizar herramientas y métodos del sector privado para medir su efectividad, si no también analizar el sentido de los servicios públicos desde una nueva lógica que implica generar por parte de los funcionarios e instituciones un trabajo eficiente, con un personal debidamente capacitado y comprometido en perfeccionarse para brindar servicios de calidad. Es decir, desarrollar ese enfoque de administradores públicos que buscan generar bienestar social y no una utilidad económica. Esto permitirá cambiar la imagen de la Administración Pública ante el ciudadano en márgenes de participación, calidad, equidad y eficacia.

2.2.2. Calidad en los servicios públicos

La calidad de los servicios públicos ha ido tomando mayor relevancia en los últimos años ya que las instituciones públicas buscan mejorar la prestación de los servicios y de esta manera poder crear una satisfacción en los usuarios que acceden a los mismos. La calidad no solo es vista como algo inherente del servicio que obtendrá el ciudadano, sino también se deberá enfocar en aspectos que intervienen en la prestación como personal capacitado, instalaciones, capacidad de respuesta, confianza, etc. La calidad debe estar enfocada no solamente en todo el proceso que conlleva el desarrollo de un servicio, sino también en su entorno. Se toma como referencia la postura de Sancho (citado en Villa et al., 2017), quienes mencionan que:

La calidad se relaciona con la satisfacción de las necesidades en los servicios públicos adaptándose a los requerimientos de los usuarios con el propósito de satisfacer las necesidades e intereses respecto al servicio y a la realidad que perciben en el momento de la prestación. Además, tiene que ver con el trato recibido del personal que presta el servicio y el nivel de solución ante las demandas del ciudadano de parte de las entidades gubernamentales. La finalidad de la administración pública es mejorar la prestación de los servicios tratando de conocer las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y en función de las mismas replantear los procesos administrativos. La calidad de los servicios públicos se orienta a tres enfoques de interés público: Satisfacción de las necesidades de los usuarios, calidad de la atención y duración del servicio. (pág. 62)

Es así que, es importante destacar el rol que cumple la Administración Pública ya que ha venido transformándose continuamente debido a las necesidades de la ciudadanía y de esta manera generar de una manera equitativa servicios de calidad; por otro lado, cabe mencionar el papel que cumple el ciudadano ya que en la actualidad actúa como un ente controlador y regulador de la calidad de los servicios prestados por las instituciones públicas; ya que no están dispuestos a pagar por un servicio de mala calidad, un servicio que no cumpla con sus expectativas.

2.2.3. Teoría del Servicio Público

Esta teoría ha venido evolucionando de acuerdo con la transformación de las sociedades, un claro ejemplo es la generación de este vocablo a raíz de un suceso importante como lo es el desarrollo de la revolución francesa generada en el año de 1789, la que contrajo la difusión de ideales de igualdad, libertad mediante la derogación de la monarquía. El resultado de esta evolución permitió la separación del ámbito público representado de manera exclusiva por el Estado y el

ámbito privado, del mercado. Según Fernández (2011), existen cuatro corrientes en torno a la noción de los servicios públicos

i. teorías que consideran al servicio público como toda actividad que deba ser asegurada, reglada y controlada por los gobernantes; *ii.* teorías que interpretan al servicio público, como toda actividad de la administración pública; *iii.* teorías que entienden al servicio público como una parte de la actividad de la administración pública; *iv.* teorías que conceden escasa o ninguna importancia a la noción de servicio público. (pág.11)

Esta concepción en el Estado ecuatoriano se establece como una obligación la cual menciona que se debe proveer de servicios públicos a toda su población y que esta competencia se puede realizar mediante el proceso de descentralización distribuyendo competencias a los diferentes GAD con la finalidad de que estos puedan proveer de servicios públicos a toda la población.

2.2.4. Servicio Público

Los servicios públicos constituyen una prestación que provee el Estado para satisfacer demandas o necesidades ciudadanas. En tal sentido, Duguit (citado en Navarro y Moreno, 2018) señala que:

El servicio público es definido como “toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, por ser indispensable, y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante”; de igual manera indica que los servicios públicos es la justificación para la intervención del Estado en la sociedad. (pág.61)

Es así como, se considera servicio público a toda actividad que busca satisfacer necesidades de interés general y que además sean otorgados por el Estado o por personas privadas. en forma regular y continua.

Los servicios públicos deben de ser asegurados por el gobierno, aunque no es indispensable que sean ellos quienes los presten ya que pueden recurrir al sector privado para acceder a ellos, pero debe de mantener las facultades de regularización. Constituirían servicios públicos aquellas actividades indispensables para la satisfacción de intereses y necesidades sociales.

De igual manera para fraseando a estos autores se manifiestan que, los servicios públicos deben

cumplir con principios como:

La continuidad que hace referencia a que la prestación de un servicio debe de ser continuo; es decir, no debe de ser interrumpido por ningún motivo. Si los servicios atienden a necesidades permanentes, siempre deben de otorgarlos y deben de garantizar siempre la continuidad; entre los servicios públicos que deben de ser continuos encontramos el suministro de agua, gas o electricidad. De igual manera los servicios públicos deben de ser regulares para que no haya ninguna dificultad al momento de entregar dichos servicios al usuario.

Otro de los principios encontramos el de igualdad que indica que todos los posibles usuarios de los servicios tienen derecho a exigir y recibir los servicios públicos en igual condiciones y sin ninguna discriminación. Así mismo los ciudadanos tienen derecho de utilizar todos los servicios públicos que el Estado garantice, si el ciudadano tiene la necesidad de utilizar algún servicio público puede hacerlo a fin de satisfacer su necesidad.

El más importante de los principios es garantizar la gratuidad para ciertos servicios públicos y siempre buscar la eficacia y la calidad de estos. Los servicios públicos deben de ser de obligatoria prestación; es decir, el Estado está obligado a prestar servicios a los ciudadanos. (Navarro & Moreno, 2018, pág. 268)

En forma general, se puede decir que todos los servicios públicos tienen principios que los caracteriza y deben de cumplirse, como se menciona los servicios públicos deben de ser continuos, otorgarlos sin discriminación alguna ya que todos los ciudadanos tienen el derecho de acceder a los mismos.

2.2.5. Satisfacción

La satisfacción es considerada como un estado de ánimo que desarrolla una persona al momento de recibir un servicio, por tal motivo se puede considerar que, si un servicio público es de calidad, el ciudadano quedará satisfecho con él, ya que cumplirá con sus necesidades y mejorará su percepción, caso contrario si recibe un servicio de mala o poca calidad quedará insatisfecho. Por ende, se evidenciaría que algo está fallando y para no perder esa fiabilidad ante la ciudadanía las empresas públicas deberán implementar estrategias de mejora continua. Se toma como referencia el concepto de Sancho (citado en Morillo et al, 2016), quienes mencionan que:

La satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. (pág. 113)

En tal sentido en la actualidad los ciudadanos dentro de la Administración Pública han desarrollado varios roles de acuerdo a su entorno socioeconómico, es así que hoy pueden ser considerados dentro del entorno de los servicios públicos como usuarios o clientes; es decir, que básicamente son la razón de ser de las instituciones públicas, ya que gracias a estos se pueden focalizar de mejor manera los servicios a brindar por estas organizaciones, Del usuario depende la calidad e innovación continua de dichos servicios. Es así que, con el desarrollo de la investigación lo que se pretendió primero es conocer las percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado para luego mediante el modelo Servqual, evaluar y analizar la calidad de estos servicios e identificar si cumplen con la satisfacción de los usuarios es decir cumplen con su razón de ser.

2.2.6. Empresa pública

La empresa pública considerada como aquel agente que presta servicios públicos y que, además, se constituye con la finalidad de llegar a la ciudadanía de una manera más ágil, igualitaria y eficiente, se caracteriza por no perseguir ni aspirar obtener rentabilidad en las actividades que realiza, su verdadera misión es generar servicios con un alto grado de calidad y que cumplan con la satisfacción de la ciudadanía. En tal sentido, Navarro y Moreno (2018), señalan que:

La creación de las empresas públicas se dio por razones de utilidad pública o interés general, la idea del Estado era procurar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y sobre todo procurar un nivel de vida adecuado. La empresa pública aspiraba corregir los fallos de mercado su objetivo era mantener un equilibrio entre la producción y la demanda social de bienes y servicios. (pág. 84)

En criterio propio, las empresas públicas tienen la facultad de prestar los servicios públicos a los ciudadanos que estos sean de calidad y que satisfagan las necesidades de los usuarios. Un servicio público que sea de óptima calidad mejorará la imagen de las empresas que los facultan ya que los usuarios se sentirán satisfechos del servicio recibido y al momento de realizar una evaluación recibirá buenos resultados.

2.2.7. Usuario-Cliente

El usuario considerado en la actualidad como la razón de ser de las empresas e instituciones públicas, es la principal persona quién califica a un servicio público como eficiente o deficiente.

Se puede mencionar que, en base a sus necesidades y demandas un Estado establece el desarrollo de políticas y servicios públicos, ya que a ellos deben el desarrollo de su gestión y legitimidad. Por lo tanto, cabe destacar que para Barrio (2003), el usuario es:

La razón de ser del servicio público. La existencia de necesidades públicas y de su cobertura está en la base de la categoría del servicio público, como se manifiesta en los grandes principios o leyes que lo rigen. Estas necesidades sociales y su atención son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto, sin que, por otra parte, pueda considerarse que el interés general se identifica absolutamente o satisface exclusivamente mediante el servicio público. (pág. 130)

En relación al autor citado anteriormente los ciudadanos dentro de la Administración Pública han ido desarrollando varios roles de acuerdo a su entorno socioeconómico, es así que en la actualidad pueden ser considerados dentro del entorno de los servicios públicos como usuarios o clientes, que básicamente son la razón de ser de las instituciones públicas, ya que gracias a estos se pueden focalizar de mejor manera los servicios a brindar por estas organizaciones, del usuario depende la calidad e innovación continua de dichos servicios.

2.2.8. Modelo SERVQUAL

A medida que las necesidades de la sociedad como las instituciones públicas van cambiando, se establece la necesidad de implementar herramientas del sector privado en las instituciones públicas con la finalidad de desarrollar la mejora continua. Por lo tanto, se implementó el modelo Servqual como una herramienta para medir la calidad de los servicios recibidos, mediante la percepción que las personas. De tal manera Parasuraman, Berry y Zeithaml (citado en Arciniegas y Mejías, 2017) quienes definen como:

“el modelo SERVQUAL es un método de investigación que goza de reconocimiento y por ende es ampliamente utilizado para evaluar la calidad de los servicios tanto en el campo empresarial como en el académico” (pág. 28).

Es así que, se puede mencionar que el modelo Servqual, es una herramienta importante que no solo se aplica en el sector privado sino que se adapta al sector público ya que permite conocer y medir la calidad de los servicios en lo referente a expectativas de funcionarios y percepciones

de los usuarios, mediante la aplicación de un cuestionario y el análisis de sus dimensiones.

2.2.9. Dimensiones del Modelo Servqual

El modelo Servqual establece cinco dimensiones que permiten evidenciar de mejor manera el entorno en el cual se desarrolla un servicio público. Dichas dimensiones también permiten al final de la investigación generar estrategias de mejora continua en la calidad de los servicios prestado por esta institución.

De tal manera Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Núñez y Juárez, 2018) quienes mencionan las distintas dimensiones que se evidencian a continuación:

Empatía: se refiere a la ofrecida por la empresa a sus clientes

Fiabilidad: la habilidad de ejecutar el servicio prometido

Seguridad: definida como la confianza y credibilidad que inspiran los empleados según sus conocimientos y atenciones a los clientes

Capacidad de respuesta: rápida disposición para ayudar y prestar el servicio

Elementos tangibles: es la apariencia física de las instalaciones, personal y materiales.
(pág. 53)

En tal sentido estas dimensiones nos permitieron conocer la percepción de los usuarios de EPMAPA-T acerca de los servicios públicos que esta empresa pública ofrece, y la expectativa de los funcionarios, esto se lo realizó mediante el uso de la técnica del cuestionario de 22 interrogantes ya establecidas por el modelo Servqual.

2.2.10. Modelo de Brechas

Según este modelo establecido identifican brechas importantes que pueden desarrollarse en los distintos momentos en los cuales se presta el servicio, por lo tanto, para Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Matsumoto, 2014) se establecen las siguientes:

Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.

Brecha 2: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para

el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas. (pág. 186)

Por lo tanto, como el modelo Servqual y cada una de sus brechas es adaptable dependiendo el caso de estudio, en esta investigación se buscó conocer las percepciones de los usuarios sobre los servicios recibidos y las expectativas de los funcionarios sobre los servicios prestados con la finalidad de conocer puntos críticos generados en cada dimensión los cuales conducen a generar una deficiente percepción del usuario sobre los servicios prestados por la institución, lo que afecta de manera negativa la calidad del servicio y por ende la satisfacción de la ciudadanía.

2.2.11. Medición de expectativas

Con la finalidad de conocer el nivel de calidad de los servicios otorgador por la institución se evidencia en el modelo aplicado resultados para cada uno de los ítems que pueden oscilar entre un resultado negativo y un positivo. Por lo tanto, para Zeithaml, Berry y Parasuraman (citados en Camisón, et al), pueden generarse las siguientes situaciones:

- 1) Que las expectativas sean mayores que las percepciones sobre la prestación del servicio, con lo que se obtienen *niveles de calidad bajos*.
- 2) Que las expectativas sean menores que las percepciones, con lo que se obtienen *niveles de calidad altos*.
- 3) Que las expectativas iguallen a las percepciones. (pág. 921)

En base a lo anteriormente mencionado y según la adaptación generada en la investigación se desarrolló un contraste entre las percepciones y las expectativas que permitió conocer el nivel de calidad de los servicios prestados por la institución y su índice de satisfacción en los usuarios. Todo está relacionado con experiencias pasadas que tuvieron los clientes en cuanto a la prestación del servicio y la expectativa que mantienen los funcionarios en cuanto a la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

2.2.12. Expectativa

Para definir la calidad del servicio existen diferentes herramientas de las cuales para esta investigación se tomó en cuenta al modelo Servqual, que hace referencia a una comparación

entre las expectativas y las percepciones. es así como para Montaña y Ramírez (2002), “las expectativas son promesas que las empresas hacen a los clientes” (pág. 49). Para este caso de estudio las expectativas se generan por parte de los funcionarios que son quienes otorgan el servicio. Por lo tanto, serán quienes emitan un juicio de valor sobre la forma en la cual ellos consideran que los servicios públicos son otorgados a la ciudadanía.

2.2.13. Percepción

De igual manera se tomó como referencia las percepciones de los usuarios de la institución quienes valoraran el servicio otorgado de acuerdo con experiencias pasadas. En tal sentido Montaña y Ramírez (2002), mencionan que “las percepciones son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad” (pág. 49). por lo tanto, para este caso de estudio los usuarios serán quienes generen su percepción sobre la calidad del servicio percibido y por ende de la satisfacción o insatisfacción que este generó.

2.3. MARCO LEGAL

Con la finalidad de generar mayor relevancia en esta investigación, se procedió a indagar en base al formato de la pirámide de Kelsen, las distintas normativas que giran en torno al tema de indagación como lo es la calidad de los servicios públicos.

2.3.1. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública

En primer lugar, se tomó como referencia a esta Carta Iberoamericana, la cual da a conocer que las instituciones públicas tienen la competencia de desarrollar instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública y que de igual manera también busquen el bienestar de los ciudadanos. Por otro lado, menciona que la calidad dentro de la gestión pública debe medirse en relación con la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera oportuna y adecuada. Así como, también la calidad puede ser mejorada constantemente para así elevar los niveles de excelencia tanto para la empresa como los bienes y servicios ofertados. Esta normativa también establece que el objetivo de la calidad es alcanzar el bienestar de la sociedad y garantiza a los ciudadanos el acceso oportuno tanto a información como de servicios públicos y que los mismos sean de óptima calidad.

Se considera también que las Administraciones Públicas deben adoptar la capacidad de innovar y adaptarse a los requerimientos sociales, de esta manera se logrará incrementar la credibilidad y confianza, además se promoverá la participación ciudadana.

Finalmente, esta normativa menciona que la calidad está construida por las personas y esta depende del conocimiento y la creatividad innovadora que tienen los funcionarios públicos y de las autoridades de las instituciones públicas. (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008)

2.3.2. Constitución de la República del Ecuador

Según la Carta Magna (2008), se establece, en el artículo 52 se hace referencia a las personas como usuarias y consumidoras: Es así como, estas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor

Así también el artículo 53 se menciona la necesidad de incorporar sistemas de medición y satisfacción: Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. Además, se considera el artículo 227, en donde se menciona que la Administración Pública, constituye un servicio a la colectividad y se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, descentralización, transparencia y evaluación. Debe de proporcionar servicios públicos de calidad a la sociedad

Finalmente, artículo 315, menciona que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. (pág. 25-98)

2.3.3. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

Según la LOSEP (2017), se establece lo siguiente: El artículo 2 hace mención que el servicio público y la carrera administrativa tiene por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos para lograr el permanente mejoramiento, la eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y de sus instituciones

Así también el artículo 22 hace referencia a los deberes de los servidores públicos donde menciona que deben de cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con eficiencia, calidad y en función del bien colectivo; de igual manera, debe cumplir en forma permanente con el ejercicio de funciones con atención debida al público y tiene que asistirlo con la información oportuna y permanente garantizando el derecho a la población de acceder a servicios públicos de óptima calidad. Finalmente, debe de someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus actividades y cuidar la documentación e información de la institución. De igual manera el artículo 24 indica las prohibiciones de los servidores públicos, su literal c) menciona que el servidor público no puede retardar o negar en forma injustificada el despacho de asuntos o la prestación del servicio que está obligado de proveerlo y le literal h) indica que no se puede paralizar ningún servicio público en especial el de salud, educación, seguridad social, energía eléctrica, agua potable, saneamiento, entre otros servicios que son fundamentales. (pág. 5-16)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Esta investigación mantuvo un enfoque mixto, que tuvo vital importancia ya que permitió generar un análisis en base a la consolidación de enfoques tanto cuantitativos como cualitativos. Así como lo menciona Hernández et al., (2017):

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (pág. 612)

Por lo tanto, primero se generó en base a una medición numérica estableciendo patrones y comprobando teorías y por otro lado el segundo mediante su aplicación obtuvo puntos de vista y perspectivas en lo referente a la calidad de los servicios públicos otorgados por dicha institución. Lo que permitió al final es desarrollar una triangulación de información y tomar decisiones como medidas de mejoramiento en la problemática planteada. Así como se evidencia en la paráfrasis de estos mismos autores quienes mencionan que el enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (pág. 4)

Este enfoque fundamentado en la medición dentro de la investigación ayudar a recolectar datos que permitan probar la hipótesis, además de conocer la calidad de los servicios prestados por esta institución pública. Se aplicó una encuesta de percepción a la población objeto de estudio utilizando como base el cuestionario del modelo Servqual como un formato ya establecido que permite conocer o detectar mediante sus 22 preguntas aplicadas en sus 5 dimensiones; de igual manera, se aplicó la misma encuesta pero dentro del enfoque de expectativa a los prestadores del servicio que en este caso serían los empleados de EPMAPA-T, los fallos o causas que pueden afectar la calidad del servicio prestado por esta institución.

De igual manera estos autores mencionan que el enfoque cualitativo:

“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (pág. 7).

Este enfoque tradicional permitió desarrollar una recolección de datos que no son de carácter numérico, dentro de la investigación facilitó obtener puntos de vista y perspectivas de los actores involucrados en el objeto de estudio. Es así, que se realizó entrevistas a personajes representativos para la investigación como la Directora de Comercialización de EPMAPA-T, el presidente del Comité Cívico del Carchi, un representante de un barrio y un académico experto en Marketing de Servicios, con la finalidad de contrastar dicha información con la percepción de los ciudadanos para poder llegar a conclusiones y soluciones viables que puedan utilizarse como medidas de mejora de la calidad de los servicios públicos.

3.1.2. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación nos permitieron establecer los diferentes enfoques y metodologías empleadas para su desarrollo; es así como dentro del tipo de investigación cuantitativo la investigación descriptiva permitió obtener información y conocer a profundidad aspectos importantes del tema de estudio. Así como, lo mencionan dichos autores al momento de utilizar una investigación de carácter descriptivo en donde:

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

Es así como, se generó una investigación enfocada a conocer las tendencias de la población objeto de estudio en lo referente a la problemática planteada con anterioridad y de esta manera poder contrastarlo con las teorías y llegar a posibles estrategias de mejora en la calidad de los servicios prestados.

De igual manera se utilizó la investigación exploratoria que permitió generar un análisis del tema o problema de investigar que es poco estudiado lo cual permitirá conocer porque se da la

problemática de la investigación, así como lo mencionan estos autores:

La investigación exploratoria sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso. (pág. 91)

Es así como, se generó una investigación exploratoria para indagar a profundidad nuestra problemática encontrada y de esta manera contrastar con las teorías y poder establecer un plan de mejoramiento para perfeccionar la calidad de los servicios públicos.

Se utilizó la investigación de campo que consiste en la recolección de información y de esta manera desarrollar las diferentes teorías. Como lo menciona Fideas Áreas (2012):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. En una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. (pág. 31)

Por lo tanto, este tipo de investigación nos permitió desarrollar el marco teórico y comprender de mejor manera las variables objeto de estudio. Así mismo, con la recolección de información nos permitirá profundizar en la problemática encontrada y poder establecer diferentes estrategias y brindar un servicio público de calidad.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La calidad de los servicios prestados por EPMAPA-T, incide en la satisfacción de los usuarios

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable independiente: Calidad de los servicios públicos

La calidad de los servicios públicos se logra con la satisfacción de las necesidades de los usuarios; además, otro factor fundamental es la atención recibida por parte del personal que presta el servicio dando soluciones eficaces a estas demandas.

Variable Dependiente: Satisfacción de los ciudadanos

La satisfacción de los ciudadanos se ve reflejada en una percepción positiva o negativa que el usuario tenga frente al servicio dependiendo, del entorno, atención a sus requerimientos y el cumplimiento de sus demandas.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión		Indicador		Técnica	Fuente
Independiente: Calidad de los servicios públicos	DIMENSIONES DE LA CALIDAD	Accesibilidad	ESCALAS PARA CADA DIMENSIÓN	Totalmente de acuerdo	Entrevista	Gerente General de EPMAPA- T
		Amabilidad y cortesía		De acuerdo		Presidente del Comité Cívico del Carchi
		Capacidad de respuesta		Neutral		Experto en Marketing de servicios
		Confiabilidad		En desacuerdo		
		Tangibilidad		Totalmente en desacuerdo		
Dependiente: Satisfacción de los ciudadanos	DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	Elementos tangibles	ESCALAS PARA CADA DIMENSIÓN	Totalmente de acuerdo	Encuesta de percepción	Usuarios de los servicios que presta EPMAPA-T
		Fiabilidad		De acuerdo		
		Capacidad de respuesta		Neutral	Encuesta de expectativa	Empleados de EPMAPA-T
		Seguridad		En desacuerdo		
		Empatía:		Totalmente en desacuerdo		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron métodos que permiten generar un razonamiento que va desde analizar aspectos particulares, generales hasta evidenciar las relaciones que pueden existir entre las variables objeto de estudio y la problemática planteada en esta investigación. Es así que, se toma como referencia a Rodríguez y Pérez (2017), y su criterio sobre el Método analítico-sintético:

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (pag.186)

De igual manera Rodríguez y Pérez (2017), hacen referencia a él método inductivo- deductivo:

Está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. (pag.187)

Por lo tanto, en base a esta afirmación teórica se buscó desarrollar conocimientos en el campo investigativo, ya que la inducción y la deducción son complementos que permitirán establecer generalidades y conclusiones.

3.4.2. Técnicas para recolección de datos

Encuesta

Según García citado en Torres et al., (2019): “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”. “Aplicar una encuesta a una muestra representativa de la población es con el ánimo de obtener resultados que luego puedan ser trasladados al conjunto de la población” (pag.04). Por tal motivo se implementó un cuestionario ya validado del modelo Servqual tanto a los funcionarios como a los usuarios.

Entrevista

También se vio necesario implementar una técnica cualitativa que permitió darle a esta investigación un enfoque más propositivo y flexible, mediante la generación de diálogos tipo entrevistas que luego se analizaron mediante la generación de una ficha técnica que permitió establecer patrones sobre la problemática planteada. Como lo establece Torres et al., (2019), “la entrevista es el instrumento más importante de la investigación, junto con la construcción del cuestionario. En una entrevista además de obtener los resultados subjetivos del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, se puede observar la realidad circundante, anotando el encuestador además de las respuestas tal cual salen de la boca del entrevistado, los aspectos que considere oportunos a lo largo de la entrevista”. (pag.13)

Se generó una serie de preguntas preestablecidas que se aplicaron a diferentes actores que pueden contribuir a conocer tanto la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en relación con el servicio recibido.

Observación directa

Para Fabbri (2020), “es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.” (pag.02). Este tipo de técnica se reflejó de manera implícita ya que se generó en base a la aplicación de las anteriores técnicas; es decir, se procedió a recoger información transmitida por los usuarios y también por parte de los funcionarios de dicha institución, para generar un contraste de información que permitió conocer más a fondo el problema que es objeto de estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

Para el desarrollo del análisis estadístico primero es importante definir los actores principales que intervienen en la investigación, por lo tanto, se genera la siguiente tabla donde se evidencian cada uno, como un instrumento para la aplicación de 2 encuestas, la primera que representa las expectativas de los funcionarios de EPMAPA-T, y la segunda que representa las percepciones de los usuarios.

Tabla 2.

Actores

Actores	Población/ Muestra	Instrumento
Funcionarios de EPMAPA-T	Población	Encuesta 1
Usuarios de EPMAPA-T	Muestra	Encuesta 2

Usuarios de EPMAPA-T

Para esta investigación se establece como población a los usuarios de EPMAPA-T, que en base a la información facilitada por la Dirección de Comercialización al 31 de diciembre del 2021 son de 16625 usuarios que oscilan entre las edades de 18 a 54 años, lo que se evidencia en la tabla 2 donde la población se encuentra distribuida de acuerdo al número de usuarios por barrio, quienes pasarían a ser parte de la población objeto de estudio como lo menciona Sánchez et al., (2018), la población total es considera como:

Un conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. (pág. 102)

Por lo tanto, para generar mayor eficiencia en la investigación se distribuyó esta información de manera porcentual dando como resultado el número de encuestas a ser aplicadas por cada barrio.

Tabla 3.*Distribución porcentual de la muestra*

Distribución porcentual de la muestra				
N°	Nombre del Barrio	Número de Usuarios	%	número de encuestas
1	19 de noviembre- Sara Espíndola	646	3,89	16
2	4 de octubre	473	2,85	11
3	Bellavista	398	2,39	10
4	Carchi	595	3,58	14
5	Central	985	5,92	24
6	Del cementerio	300	1,80	7
7	Del hospital	619	3,72	15
8	Ejido Norte	269	1,62	6
9	Ejido Sur	970	5,83	23
10	El bosque	431	2,59	10
11	El rosal	609	3,66	15
12	General Eloy Alfaro	892	5,37	21
13	La Cofradía	291	1,75	7
14	La ensillada	99	0,60	2
15	La Laguna	860	5,17	21
16	La Rinconada	340	2,05	8
17	La Rioja	462	2,78	11
18	Las Cuatro Esquinas	173	1,04	4
19	Las Gradadas	1809	10,88	44
20	Las Juntas	379	2,28	9
21	Los Capulíes	25	0,15	1
22	Maracaibo	947	5,70	23
23	Olímpico	498	3,00	12
24	Palanquín	1142	6,87	27
25	San Francisco	942	5,67	23
26	San Miguel del Sur	537	3,23	13
27	Santa Rosa de Taques	934	5,62	22
	Total	16625	100	400

Fuente: base de datos de EPMAPA-T

Además, con la intención de generar un mejor alcance en esta investigación se utiliza la muestra como herramienta de apoyo de carácter numérico para generar un subgrupo de la población el cual mediante la aplicación del modelo Servqual permitió conocer su percepción referente a la problemática planteada y de esta manera poder conocer el punto crítico que afecta la calidad de los servicios. Por lo tanto, se toma como referencia lo mencionado por Sánchez et al., (2018)

en donde:

Muestra en la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (pág. 196)

Es así que, procedió a utilizar la fórmula aplicada para poblaciones finitas, como lo establecen López y Fachelli (2015), donde se considera a “una población finita a toda población formada por menos de 100.000 unidades”, por lo tanto, se establece un nivel de confianza de 1,96 y una probabilidad de éxito de (0,95).

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

- En donde:
- **n**= tamaño de la muestra:
- **Z**= nivel de confianza: (1.96)
- **N**=tamaño de la población (16625)
- **e**= error máximo permitido (0,5)
- **p**= probabilidad de éxito: (0.95)
- **q**= probabilidad de fracaso: (0.5)

Aplicación de fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 * 16625 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(16625 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3,84 * 16.625 * 0,25}{41,56 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{15960}{41,56 * 0,96}$$

$$n = \frac{15960}{39,90}$$

$$n = 400$$

Como resultado de la anterior fórmula se tiene una muestra de 400 usuarios a los cuales se les aplicó las encuestas del modelo Servqual en lo relacionado a las percepciones acerca de la calidad de los servicios prestados por la institución.

Personal de EPMAPA-T que mantiene contacto directo con los usuarios

Para este caso se establece como población a los funcionarios de la institución que, según la Dirección de Talento Humano al 9 de febrero del 2021, es de 128 funcionarios, de los cuales 39 mantienen un contacto directo con la ciudadanía lo que se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 4.

Distribución de personal

Dirección	Número de funcionarios
Dirección Financiera	4
Dirección de Planificación de Proyectos y Gestión Técnica	20
Secretaría General	1
Dirección de Comercialización	14

Por lo tanto, a esta muestra se le aplicó el segundo cuestionario, con la finalidad de conocer las expectativas que estos tienen hasta la actualidad en cuanto a los servicios prestados y el índice de satisfacción que se genera en los usuarios.

3.5.2. Instrumento de investigación

En la investigación cuantitativa se procederá a generar la población objeto de estudio en base a la fórmula de poblaciones finitas, en donde se considerará el número de usuarios de estos servicios públicos, a esta muestra generada se les aplicará un modelo de encuesta plenamente ya establecido que tiene como referencia una escala de Likert en tipo ordinal que permite clasificar a los individuos en función del grado en que poseen un cierto atributo. Se medirá entre una escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo y totalmente en

desacuerdo; con una numeración del 5 al 1, esto permitirá medir la satisfacción de los clientes en base al modelo Servqual.

En lo referente a las dimensiones que tiene el modelo Servqual está la dimensión de tangibilidad que hace referencia a las instalaciones, equipos modernos, apariencia y presentación de los funcionarios, información clara y precisa en sus medios de comunicación. De igual manera en la dimensión de fiabilidad se refiere a que se muestra interés en solucionar inconvenientes, brindan servicios de calidad, los servicios se generan en el tiempo prometido, la atención suele ser sin errores y lo realizan bien a la primera vez. Así mismo en la dimensión de seguridad hace énfasis en que el personal se encuentra dispuesto a brindar un buen servicio, el comportamiento de los funcionarios transmite confianza generando seguridad en los usuarios, desarrollan un trato amable y cordial y se encuentra debidamente capacitado para responder a todos los requerimientos e inquietudes de los usuarios. La dimensión de capacidad de respuesta hace referencia a que el personal ofrece un servicio rápido, el tiempo empleado por el personal para responder todas las inquietudes de los usuarios es el adecuado y si la institución informa con anterioridad la suspensión de sus servicios. Finalmente, la dimensión de empatía hace énfasis a que el personal ofrece una atención personalizada a sus usuarios y si se preocupa por sus intereses.

3.6. RECURSOS

Para el desarrollo adecuado de la investigación se utilizaron los siguientes recursos:

- Computadora
- Internet
- Documentos tanto físicos como electrónicos
- Recursos económicos

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Entrevistas

Tabla 5.

Ficha técnica entrevista especialista en Marketing de Servicios

Fecha: 15- febrero- 2022

Lugar: Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Voz de las entrevistadoras Mishell Rosero y Sandra Valenzuela	Perfil del personaje	Voz del entrevistado Msc. Ramiro Urresta
1.- Importancia del marketing de servicios	<ul style="list-style-type: none">• Magister en Gerencia empresarial mención márketing• Director de Carrera de administración de empresas• Tiene experiencia como Asesor de márketing, innovación, modelos de negocio y proyectos de inversión independiente.	La relación entre marketing de servicios y el tema de la gestión de los servicios públicos es de mucha importancia ya que básicamente en todo el sector público trabaja con el tema de servicios a la sociedad. Los creadores de esta ciencia le llaman un proceso administrativo que se lo empezó desde el sector empresarial, pero de a poco se fue aplicando también en el sector público; entonces, el marketing tiene mucho que ver con el tema de calidad, el proceso de los servicios implica muchas cosas intangibles, que por el mismo hecho de ser intangibles son difíciles de medir y apoya a darle una forma de procesos para tratar de ir midiendo que tan bueno o malo es un servicio desde el punto de vista de calidad y por tal motivo existen herramientas como el SERVQUAL que ayuda en mucho a tratar de medir esa calidad y encontrar un punto en donde se establezca la área con la cual estoy dando un buen servicio y en qué área requiero mejoras.
2.- ¿Qué importancia tiene la calidad dentro del marketing de servicios?		La calidad tiene un concepto amplio ya que lo que para mí puede ser un servicio de calidad para otro no lo es, percibimos la calidad desde diferentes puntos de vista. En el tema de servicios ahí estándares con los que se puede valorar si un servicio es de calidad o no, la misma atención que como personal le doy a una

	<p>persona le debo de dar a otra, es complicado, entonces esos detalles son los que hacen difícil medir la calidad.</p>
<p>3.- ¿Es posible generar una calidad total en los servicios públicos?</p>	<p>No se podría identificar de manera precisa ya que son muchos autores que a lo largo del tiempo han ido desarrollando metodologías, generando conocimientos para implementar procesos y entender primero la calidad y luego implementar procesos. Obviamente llegar a una calidad total es imposible pero la misma calidad total habla del mejoramiento continuo; es decir, cada día yo puedo mejorar eso si es real, llegar a la perfección creo que jamás podremos llegar.</p>
<p>4.-¿Es factible aplicar el modelo SERVQUAL en el sector público?</p>	<p>Sí, esta herramienta tiene un cuestionario ya validado y se lo está utilizando tanto en el ámbito privado como en el público, el éxito de la aplicación de la misma es el tiempo, se requiere tiempo de medir las expectativas de un usuario antes de recibir el servicio y después de hacerlo; es decir, una persona que va a pagar del agua antes de ingresar a la empresa le hago el cuestionario en la que se mide sus expectativas que espera de la atención del servicio de esa empresa luego de que la persona haga sus gestiones y al salir le vuelvo a preguntar que paso con esas expectativas se cumplieron o no, esa sería la aplicación ideal de esta herramienta pero a veces se complica porque las personas es difícil que le atiendan la entrevista dos veces el mismo día, pero hay que tomar en cuenta que este modelo es aplicable dependiendo el caso de estudio..</p>
<p>5.- ¿Cuál es su percepción sobre los servicios públicos en nuestra ciudad?</p>	<p>Mi percepción depende del servicio público digamos que para ser Tulcán una ciudad pequeña en temas de atención al usuario no es tan malo porque no hay que hacer tremendas filas, en tiempos de atención yo creo que estamos bien, de manera general considero que no estamos tan mal somos una ciudad pequeña, pero si tenemos los suficientes servicios.</p>
<p>6.- ¿Cuáles</p>	<p>Empezando por el resultado del servicio, el</p>

deberían ser las principales características que debería de tener un servicio público para que sea de calidad

servicio debe de llegar en condiciones de consumirla deberían ser las condiciones básicas. La calidad un concepto un poco genérico y se puede aplicar a los servicios se menciona que la calidad es lograr que el resultado de un servicio o la propuesta que se hace de un servicio cumpla realmente con lo que ofertó, debe existir un cumplimiento de estándares.

7.- ¿ Qué debería incluir un plan de mejora en la calidad de los servicios públicos?

Haciendo el análisis de lo que están investigando puede tener muchas cosas su plan, en el aspecto técnico del servicio en este caso el trato al cliente cuando uno se traslada a cancelar, a realizar sus reclamos, sus procesos deberían también ser compatibles, un plan sale en función de un diagnóstico, las recomendaciones o quejas ya se puede incluir en los planes de mejora que se requiere contratando personal, capacitando, mejorando la parte técnica. El plan debería tener un diagnóstico en base a la percepción de los usuarios que eso es clave para un plan de mejora.

Tabla 6.

Ficha técnica entrevista presidente del Comité Cívico del Carchi

Fecha: : 01- febrero- 2022

Lugar: Calle Bolívar y Pichincha (lugar de trabajo)

Voz de las entrevistadoras Mishell Rosero y Sandra Valenzuela	Perfil del personaje	Voz del entrevistado Lic. Andrés Martínez
1.- ¿Cuál es su opinión y percepción sobre los servicios públicos en nuestra ciudad?	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Administración de empresas • Director provincial del Carchi 	Podríamos hablar por ejemplo de los servicios que presta el municipio en este caso se ha venido arrastrando dificultades desde hace varios años atrás y que ninguna de las administraciones ha logrado solucionar, en nuestra ciudad lastimosamente autoridades no han visionado bien este tema y han hecho desde mi punto de vista obras frías y las importantes las autoridades se cohiben en hacerlas y

<ul style="list-style-type: none"> • Asistente del gobernador • Asesor de la Federación de Barrios de Tulcán 	<p>nosotros tenemos que sufrir esas consecuencias, otra cosa muy importante es la atención que se da a los usuarios, lastimosamente aquí no se da seguimiento alguno, la EPMAPA-T se ha vuelto una entidad recaudadora, solo les interesa recuperar la mayor cantidad de dinero, en general puedo mencionar que los servicios que presta a la ciudadanía desde estas entidades desde mi punto de vista y por las denuncias son totalmente deficientes; es decir, no tenemos servicios públicos de calidad.</p>
<p>2.- ¿Según su criterio cuáles serían las principales características o aspectos que deberían cambiar las instituciones públicas para brindar servicios de calidad?</p>	<p>La atención al cliente se debe de cambiar, otro aspecto es que estas empresas se vuelvan más eficaces y eficientes, el servicio debe de ser reinvertido en la mejora de atención al cliente y en solucionar los problemas. La empresa debería tener la capacidad para que puedan reaccionar oportuna y anticipadamente que ahí es el éxito de las cosas; cuando se va a una función pública se va a solucionar los problemas y ahí está el éxito de un funcionario público pero si no han podido solucionar se podría decir que es una administración fracasada, son estas cosas que hay que ir mejorando, aquí nos quieren conformar con obras pequeñas y lo que necesitamos son soluciones integrales y de esa manera la ciudadanía pueda tener la tranquilidad de tener un buen servicio, un buen trato.</p>
<p>3.- ¿Según su percepción cuál es el rol que tiene el ciudadano en la prestación de los servicios públicos?</p>	<p>El ciudadano por ejemplo en el tema del agua lo que se debe de hacer es cuidarla, consumir lo justo y crear un nivel de conciencia ciudadana; el otro punto es que se requiere es un servicio justo, de calidad que no tengamos esos cortes inesperados. El trabajo es de parte y parte, pero si como ciudadanos nos están dando solo responsabilidad y no tengo un servicio de calidad por el dinero que pago esto no va a funcionar; si como empresa le da al usuario un servicio eficiente el usuario por inercia y gratitud va a pagar lo justo y a tiempo, esto es un rol de parte y parte tanto de la empresa como de la población en general.</p>
<p>4.- ¿Según su percepción usted conoce si existe en</p>	<p>Existe el departamento de comercialización quien debería de preocuparse del usuario y de la prestación del servicio que se está dando a la ciudadanía, no sabría decir exactamente qué papel desempeña, lo que</p>

<p>EPMAPA-T un área específica dedicada exclusivamente a tratar temas en relación con la calidad de los servicios?</p>	<p>si me atrevería a decir de lo que se ha palpado es que no existe una prestación del servicio buena; es decir, existe una deficiencia en atención al cliente, en la prestación del servicio, en la desatención al usuario y es lo que toca mejorar y eso se refleja en un fracaso administrativo, en mi opinión le calificaría mal en la prestación de sus servicios ya que las instituciones solo miden su éxito por el nivel de dinero que les ingresa pero eso no está siendo devuelto a la ciudadanía mediante el mantenimiento, el mejoramiento continuo del servicio eso no está sucediendo, lo que se requiere es que se mejoren estos servicios y que estas empresas pasen a ser de éxito en la prestación del servicio y cuando preguntemos a la ciudadanía como está la empresa el usuario diga me siento conforme con el servicio.</p>
---	---

<p>5.- ¿Qué piensa usted que hace falta para tener un acercamiento de institución y ciudadano y poder dar solución a esta problemática?</p>	<p>Sería dejar la politiquería a un lado cuando solo vemos la parte política y nos olvidamos de solucionar los problemas que acontecen, cuando un funcionario llega a una institución solo defienden su puesto, no mira las cosas que pasan a su alrededor, sino solucionamos esas cosas y no nos ponemos en los zapatos del ciudadano nunca se van a solucionar los problemas, lamentablemente los funcionarios siempre culparan a los ciudadanos, y no son capaces de presentar programas que satisfagan necesidades cuando llegan hacerse cargo de una administración.</p>
--	---

Tabla 7.

Ficha técnica entrevista representante de un barrio

Fecha: 24 - febrero- 2022

Lugar: Barrio Los Tulipanes

<p>Voz de las entrevistadoras Mishell Rosero y Sandra Valenzuela</p>	<p>Perfil del personaje</p>	<p>Voz del entrevistado Sr. Omar Canacuan</p>
---	------------------------------------	--

<p>1.- ¿Cuál es su opinión y percepción sobre</p>	<p>Se podría mencionar que no están bien ya que hay funcionarios que dan una buena atención, en cambio otros son prepotentes y eso daña la imagen de la</p>
--	---

<p>los servicios públicos en nuestra ciudad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo en electrónica • Secretario del Comité Cívico del Carchi • Generó varios convenios en lucha a favor 	<p>institución, hay funcionarios que ya llevan años en una institución y en lugar de aprovechar esa experiencia y transmitir al nuevo personal no lo hacen. Adicionalmente puedo mencionar que un servidor público así este bien preparado no quiere decir que dará un buen servicio hay funcionarios que dan bien el servicio y no tienen un título, pero sí creo que todo servidor público debe de estar en permanente capacitación, actualizar conocimientos, ser dinámico, eficiente y de esta manera poder evitar un poco la corrupción.</p>
<p>2.- ¿Según su criterio cuales serían las principales características que debe de presentar un servicio público de calidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condecorado con la medalla al mérito provincial 	<p>Lo primero debería ser mejorar la atención al cliente que tengan amabilidad ya que si se ingresa a una institución pública lo que tiene que hacer el servidor público es ser cordial y saludar al usuario, debe de ser honesto y ágil en el trámite que se vaya a realizar ya que a veces le ponen muchas trabas, además debe de ser sincero si se puede realizar el trámite diga si se puede hacer o sino no engañen al usuario y debe de dejar de ser tan burocrático.</p>
<p>3.- ¿Cuál es su opinión acerca del rol que el ciudadano debe tener en la prestación de los servicios públicos?</p>	<p>García Tulcanaza</p>	<p>El funcionario siempre debe entender que el usuario debe de ser atendido de la mejor manera respondiendo a todos sus requerimientos y en caso de que el usuario haya sido ultrajado o mal atendido estar en su derecho de denunciar al funcionario y no prestarse a sobornos.</p>
<p>4.- ¿Según su criterio los servicios públicos en la ciudad de Tulcán a nivel general son de calidad y satisfacen las necesidades de los ciudadanos?</p>		<p>No, en realidad como usuarios somos muy maltratados para todo debe haber una palanca o debe tener dinero para ser bien atendido, lo malo que tenemos la sociedad que somos muy clasistas, entonces aquí nos falta mucho por hacer en las entidades públicas y lo peor es que dan un mal ejemplo desde las mismas entidades, nos suben el costo de los servicios sin consultarnos, sin considerar al pueblo, imponen impuestos y esto se debería cambiar.</p>

5.- ¿Conoce usted si existe en EPMAPA-¿T, un área específica dedicada exclusivamente a tratar temas con relación a la calidad de los servicios?

No, no lo hay específicamente para eso no lo hay.

Si es necesario implementar y no solo en EPMAPA-T sino en todas las instituciones públicas.

6.- ¿Hasta la actualidad usted ha sido parte o ha presenciado de la evaluación de los servicios prestados por parte de la institución ?

Si hemos tenido la oportunidad incluso hemos sido objeto de la misma discriminación por ciertos funcionarios y desde ahí a usted le cambian la visión de la imagen de la institución, incluso cuando empiezan administraciones nuevas se piensa que en verdad si va a haber cambios, pero la realidad es otra. Hay usuarios que han sufrido incrementos excesivos en su facturación y no existe poder humano que les haga entender de que perjudican al pueblo. A pesar de haber presentado nuestras quejas y sugerencias la empresa no ha cambiado.

7.- ¿Considera usted que los servicios prestados por esta institución son de calidad?

No, desde arriba tal vez trataran de conspirar algo bueno, pero no lo logran a nivel general no.

8.- ¿Cuándo a un usuario se le presenta un problema que tipo de acciones inmediatas y necesarias realiza el personal de EPMAPA-T, para solucionar el inconveniente?

No existe una debida atención personalizada hacia el usuario, en la empresa más tiene que apersonarse usted puede dejar su queja, pero en muchos de los casos eso queda ahí se va al archivo, no hay respuestas.

9.- ¿Cómo considera usted que es la atención brindada por el

Si habláramos de un porcentaje del 1 al 10 se podría decir que es un 4 ya que difícilmente le saludan son muy pocos los que si lo hacen. Si hablamos del servicio en ventanillas en algo si han tratado de

personal de EPMAPA-T a los usuarios?	mejorarlo, pero todavía sigue siendo deficiente, debería de existir un poco más de cordialidad y agilidad y que el servicio sea oportuno.
10.- ¿Usted conoce si la empresa ha generado estrategias de diálogo entre ciudadano y la institución para conocer intereses que necesita el ciudadano?	Cuando iniciaba la administración actual se estaba dando esas intervenciones con la ciudadanía, pero solo fue al iniciar de ahí para acá no existe ese acercamiento, si hablamos exclusivamente de EPMAPA-T mucho menos lo ha hecho, miramos que hay un programa televisivo que lo manejan desde la institución pero tiene como fin llegar a la ciudadanía pero eso no se logra ya que si ese fuera el objetivo se buscaría que haya participación ciudadana, que vayan y que públicamente seamos escuchados tanto con quejas como con sugerencias y propuestas, pero no solo es un programa que gira alrededor de los funcionarios que son de la misma empresa.

Tabla 8.

Ficha técnica entrevista directora del Departamento de Comercialización

Fecha: 25 - febrero- 2022		
Lugar: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA-T)		
Voz de las entrevistadoras Mishell Rosero y Sandra Valenzuela	Perfil del personaje	Voz del entrevistado Magister. Johanna Cadena
1.- ¿Existe alguna herramienta dentro de la institución que permita conocer cuál es la calidad de los servicios que prestan?	<ul style="list-style-type: none"> • Magíster Dirección y Administración de empresas • Ingeniera comercial y Coach • Su experiencia la desarrollo en: La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y 	Esto estaba planificado hacerlo en realidad en este año, haciendo como una encuesta de servicio al cliente nosotros somos los que estamos directamente con el trato al usuario, sin embargo, todavía no se lo ha realizado porque se iba hacer la implementación de un sistema integral informático, pero no se ha concretado por los proveedores, entonces nosotros ahí teníamos la facilidad de intercambiar e ingresar esa información en el sistema para que el sistema saque los resultados. Nosotros hicimos únicamente una sola encuesta donde aproximadamente un 75% de los usuarios tenían buenas referencias de los servicios que prestaba, tomando en cuenta que antes no se daba mucha importancia a los daños ni a las

	Alcantarillado de Tulcán como Directora	llamadas de emergencia, ahora yo creo que la ciudadanía si se han dado cuenta que nosotros hemos estado interviniendo de manera paulatina.
<p>2.- ¿Se menciona que solo un 75% ha estado a favor de la labor que hace la institución y el otro 25% cuál era su criterio?</p>	Comercial, en el GAD Provincial del Carchi como Coordinadora de Participación Ciudadana y como Gerente propietaria de Dejando Huellas	El otro 25% estaba dividido en una calificación de bueno, regular, y malo, es un porcentaje muy bajo que más bien a veces es la desinformación que tiene la ciudadanía porque hay veces que reclaman que no se les atendió oportunamente o que los servicios se demoraron bastante o que se les cobro en exceso, entonces nosotros como hemos solventado esto es más bien siendo empáticos con ellos.
<p>3.- ¿Su criterio como servidor público, la gestión de la institución y los servicios que brinda son de calidad?</p>		Sí, son de calidad trabajamos oportunamente al llamado del usuario, los materiales que se utilizan son los que se requieren, los que le van a servir al usuario, se podría decir que si nos falta mucho en lo operativo, en la reducción de tiempos, un poco de compromiso de parte de nosotros como empleados, agilizar un poco en los trámites aunque algunos de los procesos no se pueden disminuir porque así es el sector público y lamentablemente tiene que haber un trámite, un expediente engorroso que tiene que pasar por todas las direcciones, sin embargo si se podría agilizar pero no por eso disminuir los procesos, entonces si hay mucho que mejorar.
<p>4.- ¿Qué aspectos considera que dentro de una administración afecten al desarrollo de una calidad en el servicio público?</p>		Siempre ha afectado el tema político entonces si las empresas públicas se manejaran como una empresa privada nosotros seriamos más productivos y tendríamos rentabilidad incluso y cuando son más productivos son más eficientes, son más rápidos en la atención al cliente y operando con la cantidad de gente únicamente necesaria, pero hay bastante tema político, se deja dando nombramientos, creando puestos que cuyas responsabilidades las puede haber una sola persona y están tres haciendo lo mismo entonces ahí dejamos de ser productivos al 100% estamos incrementando el gasto administrativo y eso influyen en los procesos y más bien retrocede la empresa, entonces digo si manejáramos de forma privada entonces sería otra gestión todo sería más eficiente incluso con el trato y servicio al cliente. Otro de los aspectos que sería importante es el

técnico si nosotros no tenemos las herramientas técnicas que necesitamos entonces también dificulta en el trabajo.

4.1.2. Encuestas

Para la presente investigación, se desarrolló la aplicación de encuestas en base al modelo Servqual y sus cinco dimensiones, lo que permitió conocer las expectativas y percepciones de los trabajadores y usuarios de la EPMAPA-T, respectivamente.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de EPMAPA-T- Medición de expectativas

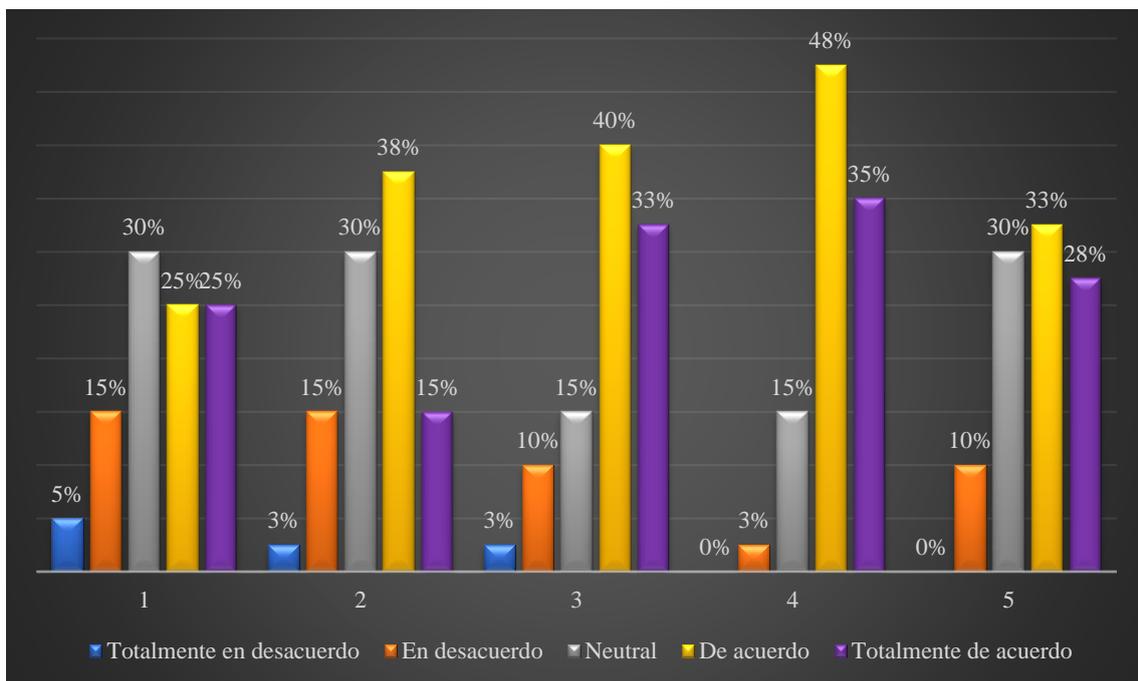


Figura 1.

Dimensión de Tangibilidad – Personal

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguientes interpretaciones

- En lo referente a la apariencia e instalaciones que comprende la empresa se puede mencionar que el criterio de los trabajadores es favorable ya que, se encuentra satisfechos con la apariencia que esta posee hasta la actualidad, esto genera que los funcionarios puedan desempeñar sus competencias y atribuciones de una manera ágil y efectiva.
- Con relación a los activos que comprenden la maquinaria y equipo utilizado para la prestación de servicios públicos, un alto nivel de entrevistados mencionó que esta institución pública posee equipos con apariencia moderna con los cuales desarrollan sus

labores diarias en beneficio de la ciudadanía. A pesar de esto se recomienda que estos equipos puedan ser gestionados de manera igualitaria para todo el personal de la institución independientemente de su rol. Esta situación traería en un mediano plazo beneficios como la efectividad de los procesos y el desarrollo del servicio público de una manera más efectiva.

- Es importante reconocer que en toda institución el capital humano tiene una vital importancia independientemente de su cargo o funciones desempeñadas; por lo tanto, según las encuestas desarrolladas el personal de la EPMAPA-T, en su gran mayoría indicó que mantienen una postura y presentación adecuada ante la ciudadanía. Lo que genera una excelente prestación de servicios públicos con altos índices de calidad y calidez.
- En base a las expectativas de la gran mayoría de los trabajadores se puede establecer que la acogida de los distintos medios de comunicación desarrollados ya sea de manera digital e impresa son fáciles de entender y en su mayoría útiles cuando son generados a tiempo. Lo que es importante y este factor permite que la institución se comunique de manera oportuna con los usuarios, su talento humano y puedan tomar decisiones de manera precisa evitando malentendidos.
- En lo referente a la gestión de proyectos y mejora de servicios un alto nivel de las personas encuestadas concuerda que la institución cumple con su agenda planteada de una manera exitosa, y que además innova de manera continua los servicios prestados todo con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y poder cumplir con los valores institucionales trazados.

Por lo tanto la dimensión de tangibilidad, Según Yovera y Rodríguez (2018), “se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.”(pág. 31); en tal sentido, en base a los datos arrojados de la encuesta de expectativa aplicada a los funcionarios de EPMAPA-T, se puede mencionar que las instalaciones y demás activos fijos poseen un apariencia atractiva frente al usuario; además, de contar con equipos de apariencia moderna que permiten generar servicios de calidad. Por otra parte, se evidencia que la apariencia y presentación del personal es la adecuada; además, se considera que todos los materiales empleados para informar a la ciudadanía útiles y fáciles de entender lo que genera en el usuario confianza, y satisfacción al momento de acceder a los servicios.

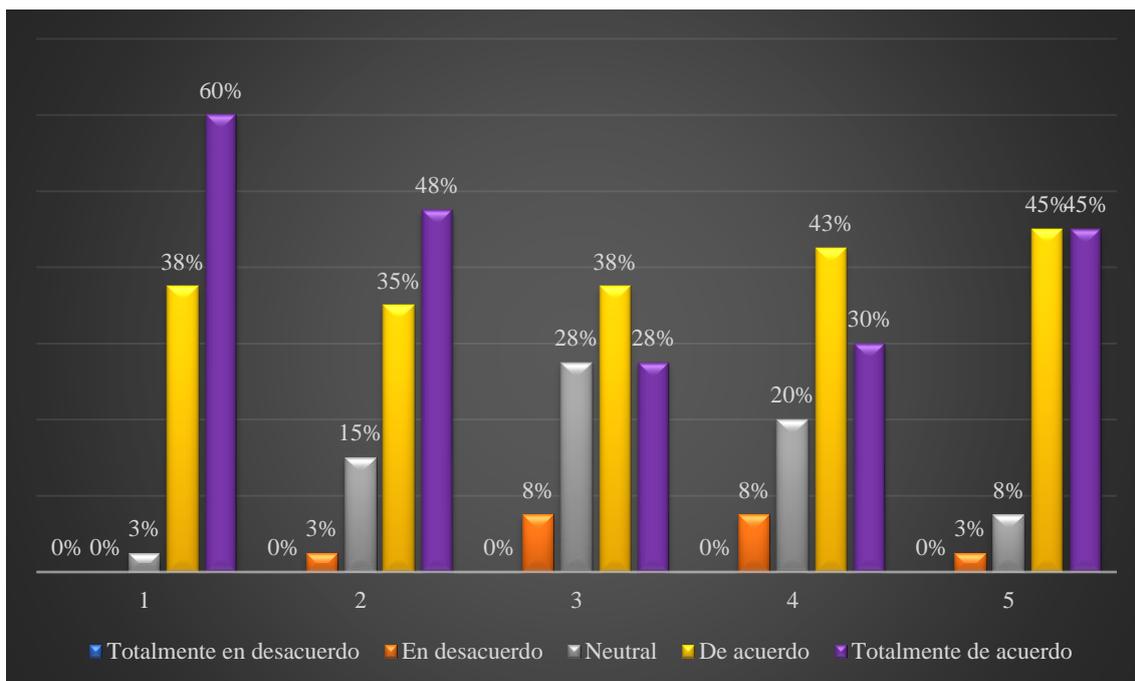


Figura 2.

Dimensión de Fiabilidad - Personal

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- La gran mayoría de los trabajadores de esta institución mencionaron que siempre se encuentran preparados para dar solución a las distintas necesidades e inconvenientes que un usuario pueda presentar como resultado de los servicios prestados. Esta predisposición crea en los usuarios una buena imagen de la institución que con el pasar del tiempo permitirá cambiar ese mal semblante que hasta hoy las instituciones públicas han desarrollado.
- La gran mayoría de los trabajadores de EPMAPA-T, concuerdan que el servicio prestado a los usuarios de la ciudad de Tulcán es de calidad y que además esta calidad persigue como objetivo principal generar satisfacción en los usuarios. A pesar de esta postura favorable existe una minoría que refiere el desarrollo mejoras continuas que vayan siempre en el beneficio del usuario.
- Con respecto al tiempo utilizado para la prestación de servicios, de manera favorable el personal de esta institución mencionó que en la medida de lo posible tratan de ser eficientes en este tema, pero a pesar de coordinar y gestionar esfuerzos existen variantes como entorno, tiempo y recursos que la mayoría de las veces imposibilitan el desarrollo adecuado y eficaz de las labores en el tiempo prometido.

- Las expectativas generadas por los funcionarios de la empresa se pronuncian de manera favorable aseverando que los servicios brindados a los usuarios suelen ser desarrollados de manera eficaz, lo que genera en la ciudadanía el incremento de confianza al momento de acceder a los servicios que presta esta institución.
- En lo referente a la prestación de los servicios el personal de esta institución mencionó que a pesar de cualquier imprevisto se generan de manera eficaz, evitando errores y de ser posible realizándolos bien en el momento justo y en el tiempo prometido, lo que permite que el usuario se sienta conforme y satisfecho con el servicio otorgado.

Por lo tanto, la dimensión de fiabilidad según Yovera y Rodríguez (2018), alude a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.” (pág. 31); por tal motivo, en base a los resultados obtenidos se establece que tanto la empresa como sus funcionarios se encuentran dispuestos a brindar un servicio de manera eficaz siempre realizándolo bien a la primera generándolos en el tiempo prometido en su mayoría sin errores. Lo que hace entender que el servicio público desarrollado por esta institución es de calidad y cumple con la satisfacción de los usuarios.

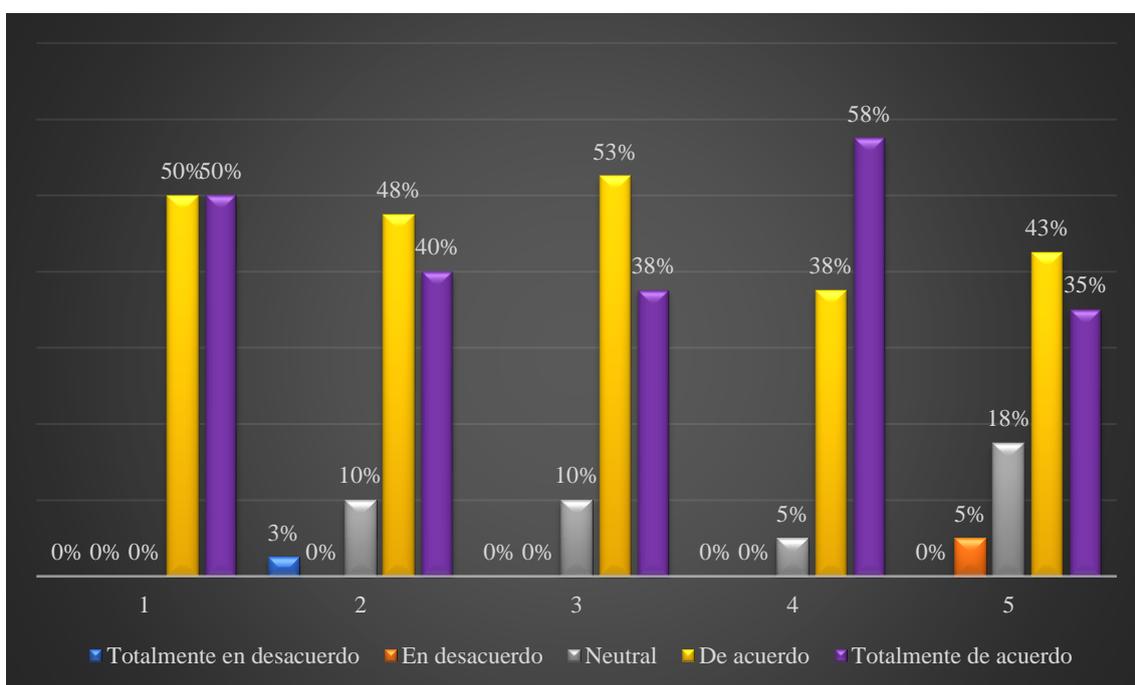


Figura 3.

Dimensión de Seguridad – Personal

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- La gran mayoría del personal mencionó que se encuentra preparado para brindar un buen servicio independientemente del desarrollo de sus funciones; es decir, es un talento humano que busca llevar el servicio público a un nivel alto donde exista una cercanía de las instituciones y los usuarios lo que permitirá tomar decisiones de mejora continua.
- En lo referente a la confianza transmitida por los funcionarios a los usuarios se establece un nivel favorable en donde la gran mayoría genera sus competencias en base a un buen comportamiento con aristas de responsabilidad y cortesía con el usuario, lo que permite que la imagen de la institución vaya incrementando con respecto a un nivel positivo.
- Según la mayoría de los empleados reconoce de manera favorable que los servicios prestados por la institución mantienen un índice de seguridad y confiabilidad que se ve reflejado en cada uno de los procesos que se generan para poder llegar al usuario con el producto final que en este caso es la prestación del servicio público.
- Un alto nivel de funcionarios de esta institución reconoce que con frecuencia desarrollan un trato amable y cordial con cada uno de los usuarios, lo que a su vez genera el incremento de su confianza y la consolidación de una excelente imagen de la institución frente a los servicios que otorga a la ciudadanía.
- Un nivel favorable de los empleados mencionó que reciben capacitaciones continuas en aspectos afines a sus funciones, todo esto con la finalidad de mantener una adecuada formación que les permita adquirir nuevos conocimientos, actitudes, habilidades y herramientas con las cuales serán capaces de responder a los requerimientos que cada uno de los usuarios presente.

Por lo tanto, la dimensión de seguridad Según Yovera y Rodríguez (2018), se refiere a: “conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad; inexistencia de peligros, riesgos o dudas.”(pág. 31); es así, que en base a la expectativas de los funcionarios se establece que el personal de EPMAPA-T, se encuentra debidamente capacitado y muestra un comportamiento adecuado y siempre se encuentra dispuesto a brindar un buen servicio basado en amabilidad y cordialidad con los usuarios lo que genera seguridad y confianza

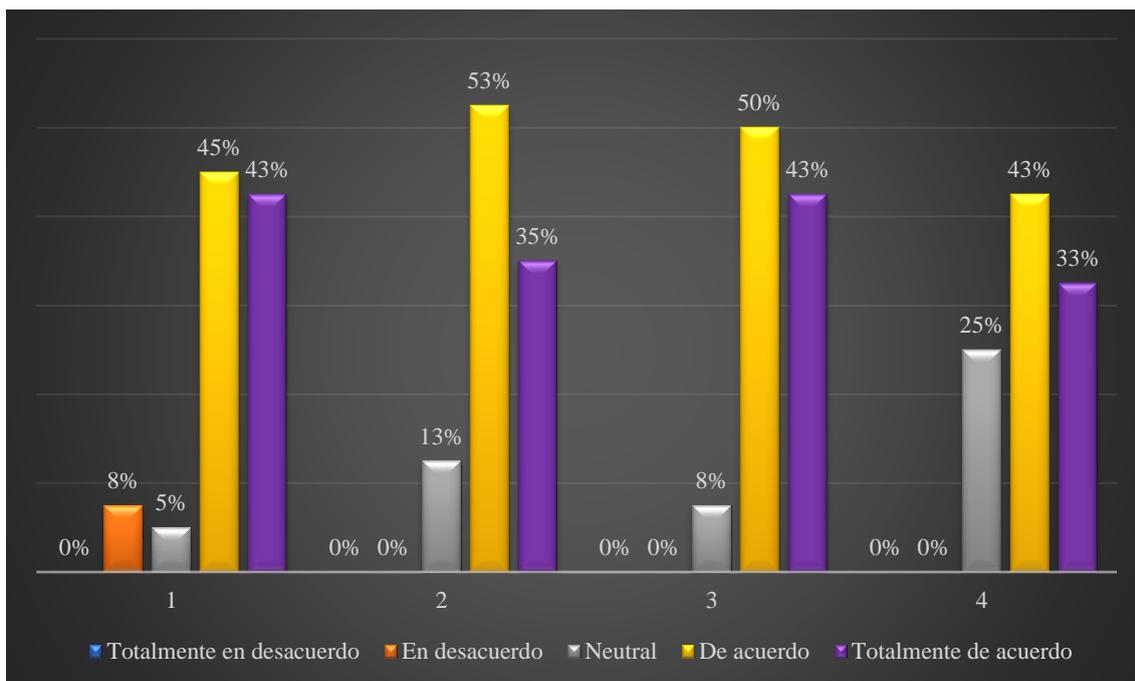


Figura 4.

Dimensión de Capacidad de Respuesta – Personal

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- El 45% de los funcionarios menciona que cuentan con la predisposición y capacidad para responder a las inquietudes que a los usuarios se les presente siempre y cuando conozcan o les competa el tema del cual se va a informar. Lo que demuestra que el personal se encuentra capacitado y posee las herramientas necesarias para atender de manera eficiente a los usuarios.
- Un alto nivel de funcionarios menciona que la institución mediante la utilización de herramientas impresas o digitales como las respectivas redes sociales, medios de comunicación, informa con anterioridad la suspensión de los servicios, lo que genera que la ciudadanía pueda precautelar los servicios y tomar decisiones de moderación.
- En lo referente a los servicios proporcionados por esta institución, la gran mayoría de los funcionarios mencionó que los servicios se desarrollan de una manera eficaz y eficiente, evitando contratiempos, papeleos o cualquier tipo de eventualidad. Lo que hasta la actualidad ha permitido satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Un porcentaje favorable de los empleados mencionó que el horario de trabajo en la institución es adecuado para atender a los requerimientos de los usuarios. A pesar de esto algunos trabajadores mencionaron que debería generarse un trato igualitario ya que los empleados que se encuentran bajo relación laboral mediante el Código de Trabajo

mantienen horarios especiales por las contingencias que algunas veces se ocasionan en el servicio de agua potable; es decir, son considerados como personal esencial en casos de emergencia, lo que no sucede con los funcionarios que se encuentra bajo la LOSEP. Este factor contrae el desarrollo de un ambiente laboral inadecuado y lleno de controversias.

Por lo tanto, la dimensión de capacidad de respuesta Según Yovera y Rodríguez (2018), se refiere a la “disposición de la empresa de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.”(pág. 31); por lo tanto, en base a los datos recolectados los funcionarios indicaron favorablemente que la empresa comunica con anticipación la suspensión de los servicios; además, que generan un servicio rápido que comprende la predisposición del personal al responder a las inquietudes e interrogantes de los usuarios. Consecuentemente, se puede mencionar que existe una excelente capacidad de respuesta por parte del personal.

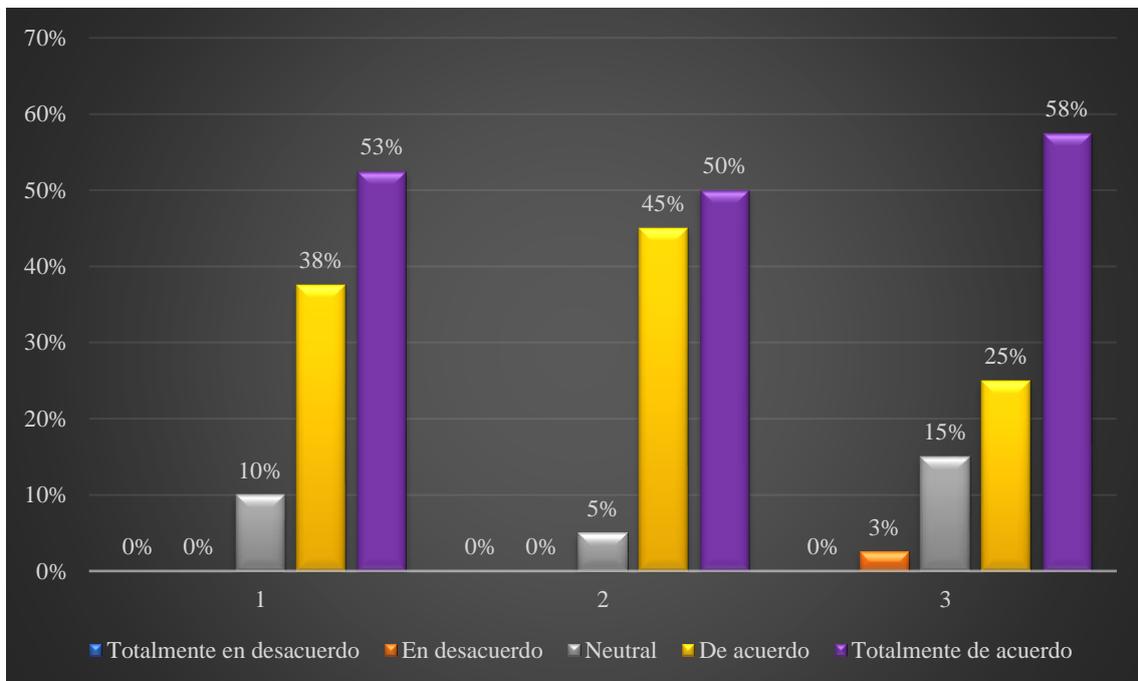


Figura 5.

Dimensión de Empatía – Personal

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- En lo referente a si los horarios de atención de la institución convenientes para los usuarios, la gran mayoría de los empleados de EPMAPA-T, mencionaron que el horario de atención establecido entre las 7h00 a 17h00, es el adecuado, ya que los usuarios tienen la capacidad de asistir a desarrollar los trámites que crean convenientes sin ningún tipo de percance.

- En lo referente al desarrollo de un trato directo o atención personalizada con cada uno de los usuarios, los funcionarios en su gran mayoría mencionan que se genera de manera eficiente, sin contratiempos, siempre tomando en cuenta las necesidades y satisfacción del usuario. Este trato personalizado busca generar en el usuario ese sentido de pertenencia e importancia dentro de la gestión desarrollada.
- Un alto nivel de funcionarios mencionó que la empresa siempre toma en consideración las necesidades e interés de los usuarios para poder desarrollar su gestión institucional. Para la institución es importante el conocer como el usuario se siente o percibe el servicio generado. El conocer este tipo de intereses permitirá que la institución gestione de mejor manera y en beneficio de la colectividad los servicios públicos.

Por lo tanto, la dimensión de empatía según los autores mencionados anteriormente se refiere a la “atención individualizada que ofrecen las empresas a sus competidores; capacidad de los empleados para ponerse en el lugar del cliente.”(pág. 31); por lo tanto, en base a los resultados obtenidos se puede establecer que los horarios de atención son favorables para los usuarios, el personal se encuentra debidamente capacitado y con la predisposición de desarrollar una atención personalizada la cual se ve reflejada en la consecución de los intereses de los usuarios.

Cuestionario aplicado a los usuarios de EPMAPA-T- Medición de percepciones

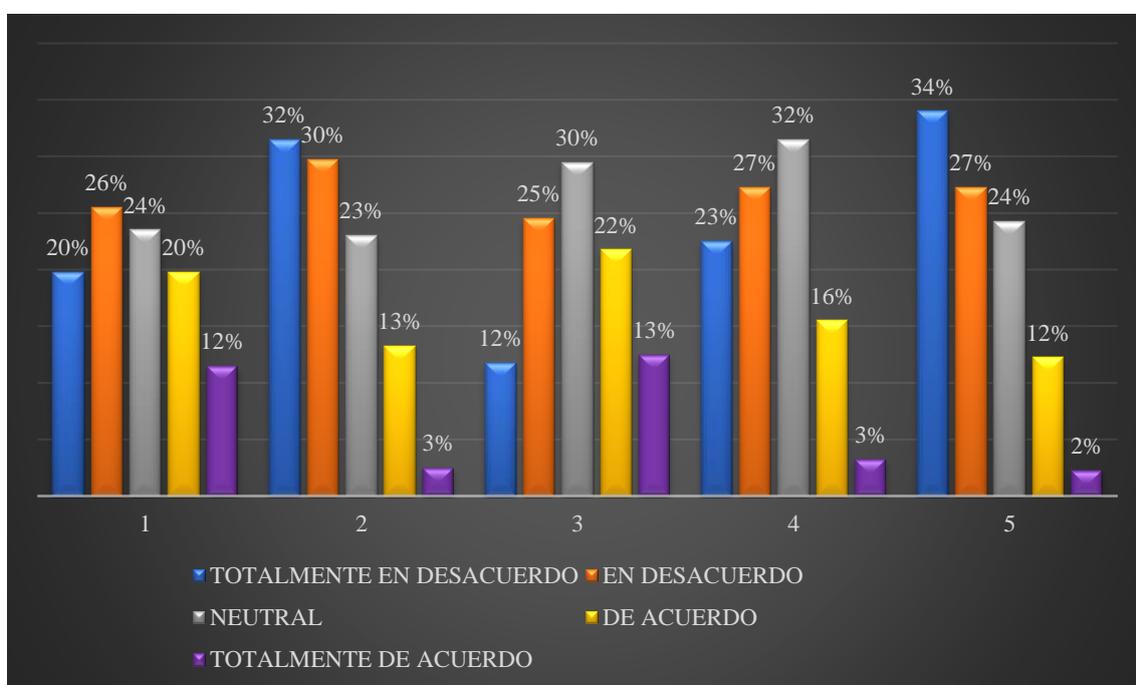


Figura 6.

Dimensión de Tangibilidad - Usuarios

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- Un bajo nivel de usuarios mencionó que las instalaciones de esta institución son visualmente atractivas, lo que se convierte en una perspectiva desfavorable que se debe cambiar de manera continua. Varios de los aspectos a cambiar que mencionaron los usuarios fueron, la fachada y la forma en que se encuentran aglutinado el personal en el interior de la empresa, lo que ocasiona que se obtenga una mala imagen de la institución.
- Un alto nivel de usuario mencionó que los equipos con los que cuenta esta institución para poder prestar el servicio no cuentan con una innovación continua, no tienen apariencia moderna, lo que causa que varios de los trabajos que realizan los tengan que repetir reiteradas veces hasta que puedan quedar bien. Este tipo de aspectos molesta a los usuarios ya que es una pérdida de tiempo tanto para el ciudadano como para la empresa y además se genera un incremento en los gastos administrativos.
- Un nivel favorable de usuarios menciona que en lo referente a la apariencia y presentación del personal de la institución es adecuada, pero debería mejorar un poco ya que según mencionan varias veces se les encuentra con ropa deportiva, lo que genera en los usuarios una mala imagen de la institución ya que este tipo de presentaciones hace pensar que no destinan el tiempo de trabajo necesario para desarrollar sus atribuciones y competencias.
- La gran mayoría de los usuarios mencionaron que los materiales y medios de comunicación generados por la empresa no cumplen su efecto deseado, algunos de los aspectos desfavorables ante esta temática son: el logotipo de la institución el cual no representa a un frailejón como planta autóctona de la provincia; además, los comunicados de desabastecimiento de agua en la ciudad llegan de manera inesperada o peor aún no llegan, el chat vía WhatsApp demora en atender los requerimientos de los usuarios al menos de 30 minutos a 2 horas, la página web y redes sociales no están en constante innovación, lo genera un desconformidad en los usuarios.
- Un nivel desfavorable de usuarios indicó que varios de los proyectos generados por la institución no los gestionan a tiempo, pero si los desarrollan en tiempo de campañas; además, los usuarios mencionaron que es mejor hacer una buena obra que una buena inauguración. En lo referente a la mejora de servicios los usuarios indicaron que no ha existido ningún tipo de mejora en los servicios, lo que causa que la ciudadanía se sienta desconforme e insatisfecha.

Por lo tanto, como menciona esta dimensión de tangibilidad y en base al resultado de la percepción de los usuarios encuestados se establece que existe una desconformidad en lo referente

a: la infraestructura interna y externa de la empresa, la utilización de equipo defectuosos para el desarrollo de servicios, el poco interés en la apariencia y presentación de los funcionarios, y la no generación de proyectos que vayan en beneficio de la ciudadanía.

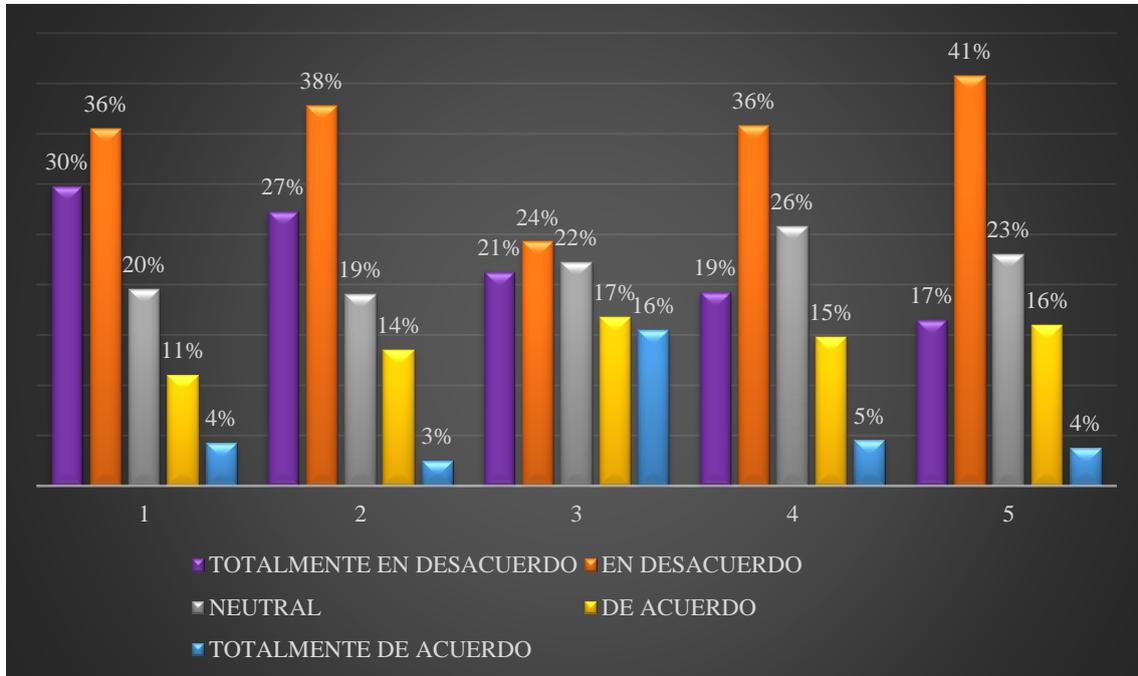


Figura 7.

Dimensión de Fiabilidad - Usuarios

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- La gran mayoría de usuarios indicaron que no existe compromiso por parte de los trabajadores de la institución en solucionar aquellos inconvenientes que puedan presentarse, este interes se ve sesgado porque muchas veces el trabajo ejecutado tiene que realizarse más de dos veces para poder dar solución, lo que causa en el usuario inconformidad con la prestación del servicio y hace referencia a que el desempeño del personal es ineficaz.
- Un bajo nivel de usuarios concuerda que los servicios generados por esta institución son de calidad, lo que es desfavorable ya que se se genera la idea de que la organización no esta estableciendo bien su misión y visión organizacionales, lo que contrae servicios de baja calidad y por ende la insatisfaccion de los usuarios.
- El 24% de los usuarios mencionaron que existe una gestión desfavorable de la institución ya que los servicios no se cumplen en el tiempo prometido, lo que genera en el usuario una percepción negativa ya que existe un bajo interés por parte de los funcionarios en

resolver los problemas que presentan los usuarios, este tipo de eventualidades genera en la ciudadanía malestar e insatisfacción ya que muchas de las veces pierden tiempo y malgastan recursos.

- En lo referente al tipo de atención brindada a los usuarios según los datos arrojados se establece un nivel desfavorable; es decir, la atención no es eficaz y esto provoca una mala imagen de la institución ante el usuario. Una de las referencias que los usuarios mencionaban son las pequeñas rupturas que se presentan en las avenidas de la ciudad, los funcionarios se presentan a solucionar el inconveniente pero después de 5 días. Este tipo de eventualidades hace referencia a que los servicios no se consideran dentro de un nivel de eficacia.
- Concordando con interrogantes anteriores un alto nivel de usuarios mencionaron que la empresa no realiza los servicios de una manera eficiente a la primera vez, lo que se convierte en una situación desfavorable para la institución ya que los ciudadanos deterioran cada vez más su percepción sobre la calidad de servicios otorgados.

Por lo tanto, en lo referente a la dimensión de fiabilidad, según los datos arrojados se establece que los servicios prestados por esta institución no son de calidad ya que no existe un compromiso por parte de la institución en solucionar los inconvenientes que se presentan, por lo que se genera una atención ineficaz y con errores que tiene como resultado la insatisfacción e inconformidad del usuario.

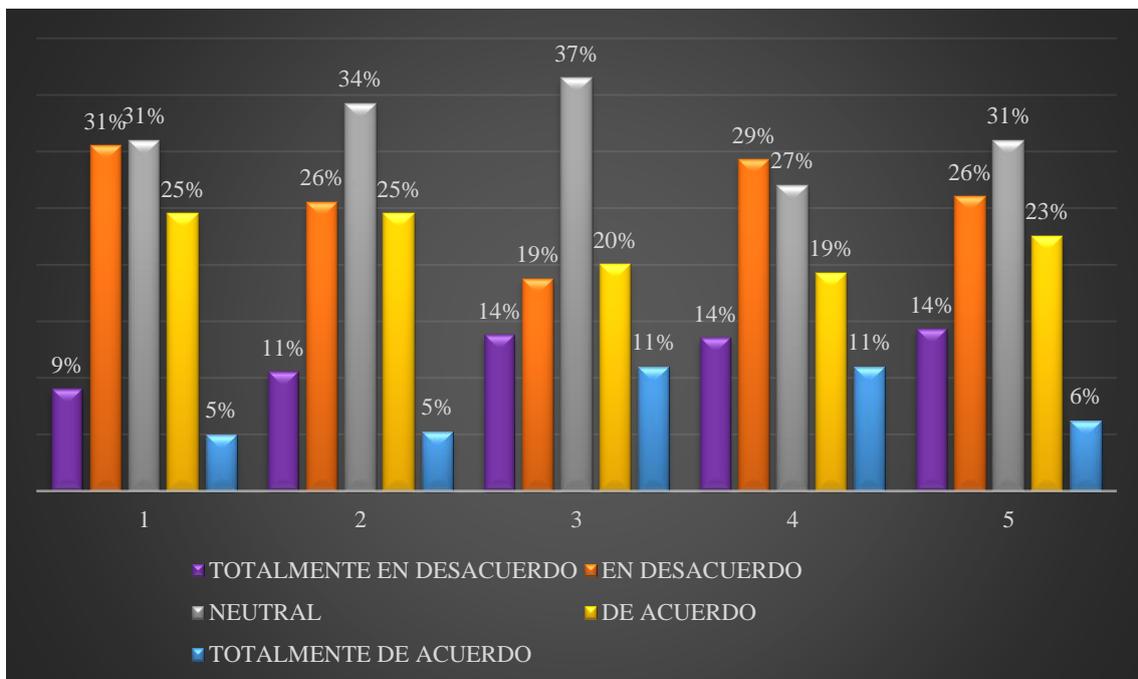


Figura 8.

Dimensión de Seguridad - Usuarios

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguientes interpretaciones

- Un bajo nivel de usuarios mencionó que el personal de esta institución está preparado y dispuesto a brindar un buen servicio lo que es desfavorable ya que hace referencia que los trabajadores se arraigan en sus funciones y no tienen desarrollado ese sentido de pertenencia a lo que significa ser servidor público, lo que genera una inconformidad en la ciudadanía.
- En lo referente a la seguridad y confianza que se trasmite entre el personal de la institución y los usuarios se mantienen un nivel intermedio; es decir, no se da la respectiva importancia al usuario y solamente el personal se dedica a realizar su trabajo de manera indiferente, lo que crea en el ciudadano el mismo efecto y a la vez un ambiente poco ético y eficaz de atención.
- En concordancia con la anterior interrogante los usuarios en un nivel desfavorable mencionaron que no se sienten seguros al momento de acceder a los servicios, ya que no existe un trato confiable y sin represiones por parte del personal, lo que provoca que muchas veces los ciudadanos prefieran no preguntar y mejor regresar en otra ocasión.
- En base a las percepciones recolectadas existe un nivel desfavorable de los usuarios que en su mayoría manifiestan que al momento de acceder a los servicios de EPMAPA-T, no obtienen un trato amable o cordial por parte de los funcionarios, lo que ha generado hasta la actualidad que los ciudadanos se lleven una mala imagen de la institución.
- Un nivel favorable de usuarios mencionó que el personal de EPMAPA-T, cuenta con el conocimiento o se encuentran debidamente capacitados para responder a las inquietudes e interrogantes de la ciudadanía, a pesar de esto es necesario que se incremente la capacitación con la finalidad de proporcionar a los funcionarios herramientas que les permitan generar un servicio de calidad y por ende cumplir con la satisfacción de la ciudadanía.

Por lo tanto, en lo referente a la dimensión de seguridad se indica que los servicios otorgados a la ciudadanía se desarrollan en un ambiente lleno de desconfianza e inseguridad, ya que los funcionarios no se encuentran totalmente predispuestos a brindar un buen servicio; además, no generan un trato cordial o amable con los usuarios lo que tiene como resultado una relación inestable entre ciudadano e institución pública.

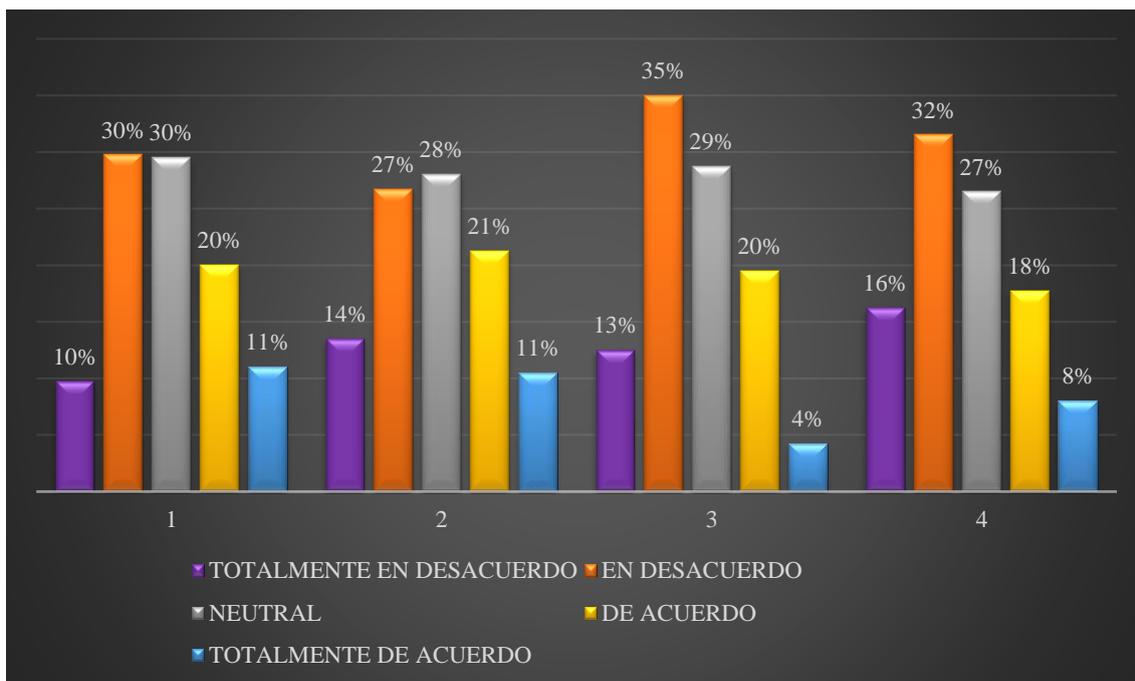


Figura 9.

Dimensión de Capacidad de Respuesta - Usuarios

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- Existe un nivel bajo de usuarios que aseveran que el personal de la institución cuenta con plena predisposición para resolver las inquietudes de los ciudadanos, este desfavorable resultado se genera ya que varios usuarios mencionaron que muchas veces los dejan esperando mientras los funcionarios desarrollan actividades que son ajenas a las que están a su cargo.
- La mayoría de los usuarios indicó que la institución no informa con anterioridad la suspensión de los servicios, lo que provoca que los usuarios la mayoría de las veces no pueda abastecerse de líquido vital, de igual manera cuando asisten a la institución algunas veces no puede acceder a los servicios por que el personal se encuentra desarrollando eventos que no le competen, lo que evidencia una baja capacidad de respuesta por parte de la institución.
- Un bajo nivel de usuarios indicó que los funcionarios de esta institución se encuentran en la capacidad de generar los servicios de maneral ágil y oportuna, a pesar de esto existe un ambiente no ético y burocrático, que se evidencia al momento de preferir atender usuarios que ya son conocidos, son familiares o poseen un cargo importante, este tipo de acontecimientos genera una imagen desfavorable de la institución y una insatisfacción en los usuarios.

- El 8% de usuarios menciona que el tiempo establecido para la atención de los requerimientos de los usuarios es adecuado, a pesar de esta aseveración un alto nivel de ciudadanos menciona que este horario se debería establecer de mejor manera porque en el departamento de plomería para poder acceder al servicio el usuario debe acudir 15 minutos antes de la 7 de la mañana caso contrario debe esperar o regresar al día siguiente, esto genera que los requerimientos del ciudadano no sean atendidos a tiempo.

Por lo que en base a la percepción de los usuarios la dimensión de capacidad de respuesta establece lo siguiente: existe un nivel bajo de comunicación entre la institución y la ciudadanía ya que la mayoría de las veces no se informa a tiempo la suspensión de servicios, de igual forma no se da una correcta atención a los requerimientos de los usuarios ya que no se desarrollan de manera rápida y oportuna.

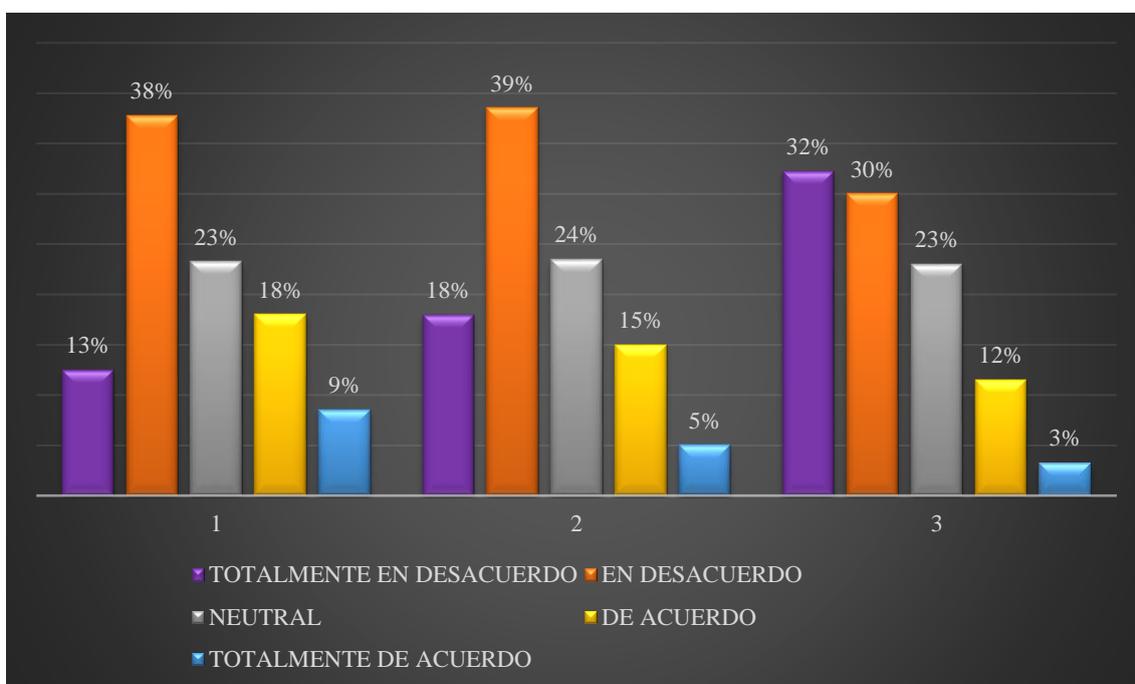


Figura 10.

Dimensión de Empatía – Usuarios

Del gráfico anterior se obtuvieron las siguiente interpretaciones

- Un bajo nivel de usuarios menciona que los horarios de atención son convenientes para acceder a los servicios que otorga esta institución, mientras que en una mayoría se mira inconformidad ya que mencionaron que algunas veces siendo 16h30 ya no se encuentra a los funcionarios y se tiene que regresar para seguir con el trámite, lo que genera pérdida de tiempo del usuario y crea una mala imagen de la institución.

- Un alto nivel de encuestados menciona que el personal no se encuentra con la predisposición para generar una atención personalizada a los usuarios, ya que varias veces tienen que acudir personalmente en busca de los funcionarios en cada departamento. Este tipo de acciones incide en un mal trato a los usuarios y por ende hace referencia al poco interés que tiene la empresa en generar un servicio de calidad, lleno de cortesía y respeto.
- La gran mayoría de los usuarios encuestados indicó que la institución tiene un interés desfavorable ante las demandas ciudadanas, ya se evidencia que desarrollan proyectos sin la opinión del grupo social al cual se va a beneficiar, proyectos o programas que no tienen ningún fin concreto con la misión y visión organizacional, claros ejemplos son las muy mencionadas rutas del agua y el programa de televisión gestionado por la EPMAPA-T, en el canal de la localidad.

Por lo tanto, en lo referente a la dimensión de empatía se puede mencionar que la institución no genera un servicio personalizado, no cuenta con horarios de atención favorable para el ciudadano y por ende no se preocupa por conocer los intereses de los usuarios, esto se evidencia en el desarrollo de proyectos prácticamente innecesarios y deja de lado a los proyectos que demanda la ciudadanía para poder satisfacer sus necesidades.

Medición de expectativa y percepción

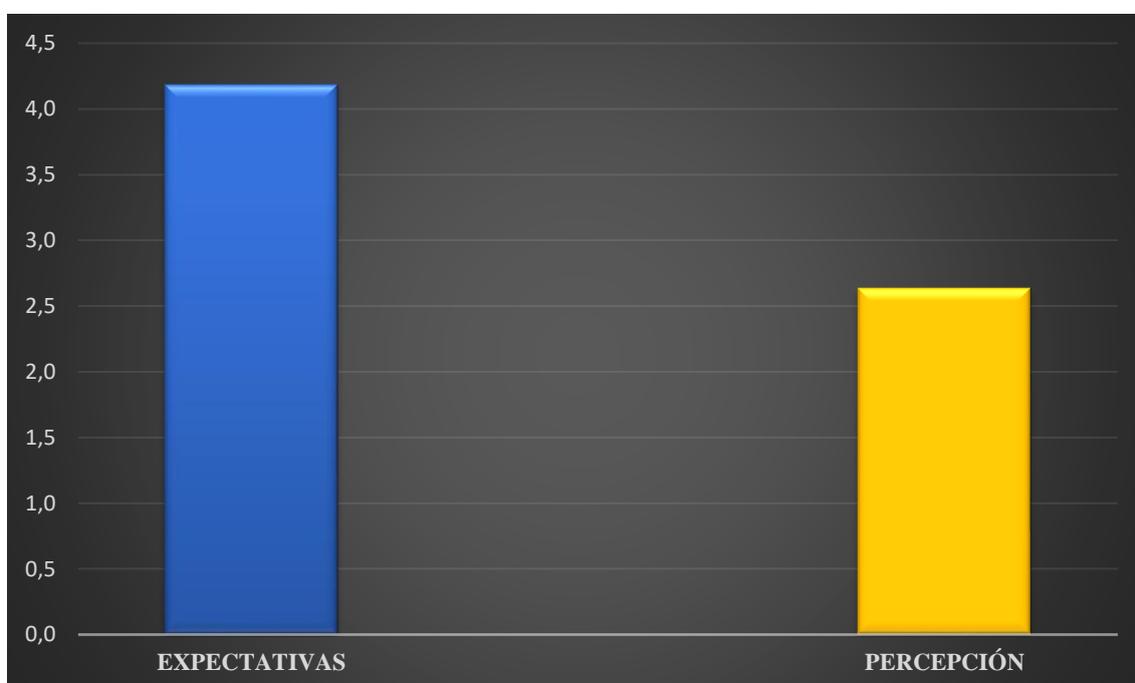


Figura 11.

Expectativa y Percepción

En conclusión, en base a los resultados obtenidos tanto de las expectativas de los funcionarios como de las percepciones de los usuarios, se puede mencionar que existen contradicciones en cuanto a la calidad del servicio generado por la EPMAPA-T, estas discordancias se evidencian en cada una de las dimensiones del modelo Servqual, lo que sirvió como base para reconocer las brechas aplicables a esta investigación, y además de identificar un nivel de calidad bajo mediante la aplicación de la fórmula de la calidad percibida que resulta de la diferencia existente entre las percepciones y expectativas. Estos resultados fueron tomados como base para el desarrollo de un plan de mejoras de la calidad del servicio.

Modelo de las Brechas

Tabla 9.

Brechas

	EXPECTATIVAS PROMEDIO	PERCEPCIÓN PROMEDIO	BRECHA
TANGIBILIDAD	3,76	2,55	-1,21
FIABILIDAD	4,20	2,46	-1,73
SEGURIDAD	4,32	2,87	-1,45
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,22	2,80	-1,42
EMPATÍA	4,42	2,49	-1,93

Medición de brechas

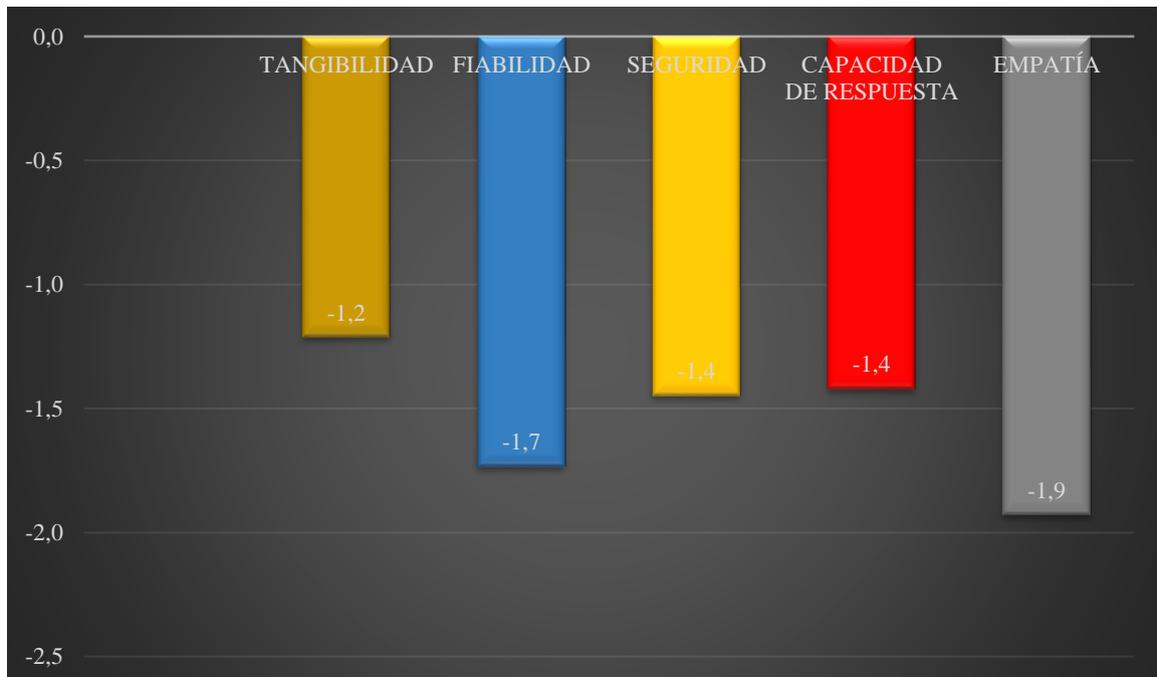


Figura 12.

Brechas

Finalmente, en base a la determinación de las brechas se puede evidenciar que existe un nivel bajo de calidad ya que se observa que en ninguna dimensión existe una calidad, en tal sentido se puede evidenciar que netamente en la dimensión de empatía que hace referencia a la atención personalizada y el interés en brindar una atención al usuario mostrando interés en solucionar inconvenientes es un punto crítico que no permite desarrollar una calidad en los servicios. De igual manera en la fiabilidad que hace énfasis a la predisposición del personal para solucionar inconvenientes prestando un servicio eficiente sin errores y realizándolos bien a la primera vez sería otro punto crítico. Por tal motivo debería ser estas dimensiones en las cuales se debe de implementar estrategias para poder corregir dichos puntos y de esta manera prestar servicios de calidad y generando satisfacción en los usuarios.

4.2. DISCUSIÓN

La calidad en los servicios públicos en los últimos años ha venido tomando mayor relevancia, ya que las condiciones en las cuales una sociedad se desarrolla cada vez son más complejas. Los servicios públicos concebidos como una parte fundamental de la Administración Pública, a través de la historia han contraído una adaptación a las necesidades de la sociedad y la gestión que desarrolla un Estado, dichos servicios deben cumplir con parámetros como garantizar calidad y satisfacción en los usuarios.

Por lo tanto, las instituciones públicas para generar este tipo de competencias de manera eficiente deben implementar estrategias que permitan garantizar dichos parámetros. Este tipo de gestión permitirá cambiar esa mala percepción que se tiene hasta la actualidad de la Administración Pública en general.

En base a los resultados obtenidos según la figura 11, que compara expectativas con percepciones se pudo evidenciar que la postura de los funcionarios se fija en que la prestación de servicios es de calidad y cumple con la satisfacción de los usuarios. Pero contrastando con lo establecido en el modelo Servqual en lo referente al nivel de calidad este se mantiene de manera desfavorable ya que se presenta la siguiente situación “Que las expectativas sean mayores que las percepciones sobre la prestación del servicio, con lo que se obtienen niveles de calidad bajos”. Así como lo establecen Zeithaml, Berry y Parasuraman (citados en Camisón, et al, 2006, pág. 921). Por lo tanto, se puede establecer que, si el nivel de calidad de los servicios es bajo, la satisfacción del usuario se mantiene en un nivel bajo.

La calidad de los servicios públicos según Sancho (citado en Villa et al., 2017), se relaciona con la satisfacción de las necesidades en los servicios públicos adaptándose a los requerimientos de los usuarios con el propósito de satisfacer las necesidades e intereses respecto al servicio y

a la realidad que perciben en el momento de la prestación. (pág. 62); sin embargo, en la figura 7, se puede evidenciar que la gran mayoría de los usuarios se encuentran en desacuerdo con la calidad de los servicios y a la vez se sienten insatisfechos con su prestación. Lo que concuerda con la información obtenida de las entrevistas en donde se mencionó que las instituciones públicas se han convertido en entidades netamente recaudadoras y no se enfocan en brindar servicios de calidad; es decir, que miden su éxito por el dinero que ingresa y no por la satisfacción que se genera en la ciudadanía.

El modelo Servqual aplicado como una herramienta para conocer la calidad y satisfacción de los servicios públicos, se aplica un cuestionario validado en base a 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones, en tal sentido Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Núñez y Juárez, 2018), la dimensión de elementos tangibles hace referencia a “la apariencia física de las instalaciones, personal y materiales” (pág. 53); lo que se refleja en la figura 1, en donde se evidencia por parte de los funcionarios públicos una expectativa favorable en lo que concierne a la apariencia de las instalaciones, equipos, presentación adecuada del personal, medios de comunicación y gestión de proyectos, esto se contradice con la percepción de los usuarios ya que mencionan que los elementos tangibles de la empresa no cumplen con los requisitos necesarios para que se generen servicios de calidad, esto se encuentra reflejado en la inadecuada distribución de lugares de trabajo de los funcionarios, las instalaciones como los tanques de agua y la empresa no son visualmente atractivas y se encuentran deterioradas. Finalmente, las promesas o agenda institucional se generan de manera tardía sin establecer prioridades para la ciudadanía, todos estos criterios conllevan al desarrollo de una mala percepción del usuario y por ende la prestación de servicios deficientes.

En lo referente a la segunda dimensión, Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Núñez y Juárez, 2018), mencionan que la dimensión de fiabilidad, que se refiere a “la habilidad de ejecutar el servicio prometido” (pág. 53); lo que se contrasta con la figura 2, en donde en base a las expectativas de los funcionarios se menciona que existe un nivel positivo de calidad y satisfacción de servicios públicos, los cuales se generan en base a la manera eficaz en la cual los funcionarios atienden las necesidades de los usuarios en el tiempo prometido y evitando errores, lo que en la realidad no se refleja ya que, existen percepciones contrarias en donde los usuarios mencionaron que dichos servicios no son de calidad y más aún no cumplen con su satisfacción, un claro ejemplo es cuando estos no se generan bien a la primera vez como lo es en la reparación de fugas o rupturas de agua, en donde los funcionarios han tenido que realizar el trabajo de manera repetitiva, malgastando recursos, tiempo y generando incomodidad en la ciudadanía con los cortes e interrupciones del servicio.

En lo que atañe a la dimensión seguridad, Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Núñez y Juárez,2018) mencionan que esta “definida como la confianza y credibilidad que inspiran los empleados según sus conocimientos y atenciones a los clientes”(pág.53); lo que respalda las expectativas de los funcionarios ya que en base a la figura 3, se establece que el personal de EPMAPA-T se encuentra dispuesto a brindar un servicio excelente y seguro siempre generan un trato amable y cordial con los usuarios, una realidad muy distinta que se evidencia en la figura 8, en donde un 5% de los ciudadanos se encuentran de acuerdo con estas aseveraciones; es decir, el personal no trasmite confianza en los usuarios, mantiene un nivel bajo de capacitación y no genera un trato amable con los usuarios; este último se evidencia al momento de acudir a la institución ya que existe un trato preferente a usuarios ya conocidos o que de alguna manera tienen una relación familiar con los funcionarios; por otro lado, los funcionarios como el personal de plomería no generan un trato cordial y respetuoso con el ciudadano lo que genera una mala imagen de la institución frente a la ciudadanía, por ende se recomienda la capacitación en atención al cliente y la evolución de la calidad de los servicios de manera paulatina, lo que permitirá mejorar la prestación de servicios y a su vez la percepción que tiene la ciudadanía sobre la gestión de la institución.

En lo que concierne a la dimensión de Capacidad de respuesta, Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Núñez y Juárez,2018), mencionan que es conocida como la “rápida disposición para ayudar y prestar el servicio” (pág.53). por lo tanto en base a la figura 4, un 53% de los funcionarios mencionan que se encuentran predispuestos a generar servicios rápidos y que para lograr una mejor satisfacción se comunica de manera continua la suspensión de servicios , lo que se contrapone en cuanto a la percepción de los usuarios en donde resultado reflejados en la figura 9, establecen una concordancia de un 4% en lo referente a la deficiente capacidad de respuesta que se tiene por parte de la institución, Es tipo de aspectos se podrían mejorar manteniendo una comunicación bidireccional entre usuarios e institución pública, lo cual permitirá crear una mentalidad en la que quepa la verdadera importancia que se le debe dar a un usuario.

De acuerdo con la dimensión de empatía que según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Núñez y Juárez,2018) “se refiere a la ofrecida por la empresa a sus clientes” (pág.53). En los resultados reflejados en la figura 5, se establece que los horarios destinados a la atención de las inquietudes y requerimientos de los usuarios es el adecuado, que además la EPMAPA-T cuenta con un personal que genera una atención personalizada a sus usuarios y que además se preocupa en desarrollar proyectos en base a los intereses de los usuarios. Pero en la figura 10, se establece un 5% de los usuarios concuerdan con estas expectativas de los funcionarios, como se evidencia

es un nivel desfavorable ya que la institución no desarrolla proyectos en beneficio de la colectividad y solo genera proyectos que a breves rasgos quieren despertar el interés de la ciudadanía, un claro ejemplo son las muy mencionadas rutas del agua y el programa de televisión agua para la vida que genera satisfacción en cierta parte de los usuarios y no busca el beneficio de la población.

En base a todas las aseveraciones y controversias evidenciadas con anterioridad como resultado de las percepciones de los usuarios y expectativas de los funcionarios de EPMAPA-T se puede establecer que existe un nivel bajo de calidad e insatisfacción en todas y cada una de las dimensiones, pero se hace mayor énfasis en lo referente a la fiabilidad y la atención personalizada con la cual se generan los servicios. Podemos constatar que los funcionarios no se encuentran debidamente capacitados para prestar un servicio que se desarrolle de manera eficaz y bien a la primera vez, lo que concuerda con la opinión generada del presidente del Comité Cívico del Carchi, el cual reconoce que en la actualidad las instituciones públicas solo implementan obras frías para satisfacer las necesidades de pequeños grupos sociales y más no de la población en general.

Al hablar del modelo de brechas se hace referencia a encontrar el punto crítico entre expectativas y percepciones. Por lo tanto, en base a los resultados se establecen 2 brechas que según Parasuraman Zeithaml y Berry (citados en Matsumoto,2014), son: “brecha 1, la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa; y, brecha 2, la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa” (pág.186). En base a las brechas identificadas en la figura 12, se establece que existen puntos críticos en cada una de las dimensiones los cuales afectan a la calidad del servicio percibido; por lo tanto, se deberían implementar estrategias que permitan mejorar aspectos tangibles, atención al usuario, proyectos que beneficien a la ciudadanía, capacidad de respuesta e información oportuna.

La EPMAPA-T debería implementar diferentes estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de servicios públicos de calidad, dichas estrategias deberán ser implementadas por cada una de las dimensiones afectadas. Por lo tanto, se recomienda ante la deficiencia presentada en la apariencia de las instituciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación, se debe enfocar en mejorar la imagen institucional y el correcto desarrollo del ambiente laboral, mediante la adecuada utilización de los recursos materiales y tecnológicos; es decir, alcanzar una buena imagen institucional contando con recursos necesarios para brindar un servicio de calidad, por lo tanto la actividad a gestionar es establecer normas de buena presentación y cuidado de los recursos pertenecientes a la empresa, el

responsable de esta acción es la instancia de Talento Humano mediante la creación y socialización de dichas estrategias que por lo menos deberán ser innovadas una vez al año, esto permitirá mejorar la apariencia y presentación de la institución y de sus funcionarios.

En lo concerniente a la dimensión de fiabilidad, se estableció que existe una deficiente habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; por lo tanto, se debe establecer una meta que verse en lograr desarrollar de manera eficiente el servicio a la primera vez; es decir, brindar servicios públicos de calidad que logren la satisfacción en los usuarios, la actividad a gestionar es mejorar el ambiente laboral con la finalidad de que el funcionario público preste un servicio de calidad, el responsable de esta actividad es la Dirección de Talento Humano mediante la implementación de charlas sobre calidad en el servicio público y buenas prácticas de atención al usuario las cuales por lo menos se deberían implementar cada 6 meses con el objetivo de generar un perfeccionamiento de la atención al usuario logrando a largo plazo un cambio en la percepción ciudadana.

En lo referente a la dimensión de seguridad, se evidencia resultados negativos en cuanto a conocimientos y atención mostrados por los funcionarios, habilidad para inspirar confianza y credibilidad; es decir, son desfavorables. Por lo tanto, se establece una meta que considere fortalecer al talento humano de la institución para que genere una adecuada atención al usuario, con la finalidad de disponer de personal que brinde seguridad y confianza en la atención, la actividad a gestionar es otorgar información correcta y útil a los usuarios, esta responsabilidad recaerá en la Dirección de Comercialización mediante el desarrollo de charlas sobre buenas prácticas de atención al usuario, que por lo menos deberían generarse dos veces al año, con la finalidad de generar confianza en los usuarios.

En lo relacionado con la dimensión de capacidad de respuesta, se identifica como carencia la inadecuada disposición de la empresa para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido; por lo tanto, se considera importante brindar una atención al usuario de manera rápida dando prioridad a sus necesidades con la finalidad de proporcionar respuestas rápidas y oportunas, las actividades a desarrollar son mejorar la comunicación entre la institución y la ciudadanía, y brindar información oportuna acerca de los servicios requeridos, esta responsabilidad deberá recaer en las Direcciones de Comercialización, Comunicación y Secretaría General, que mediante el mantenimiento activo de las redes sociales y plataforma digital de EPMAPA-T, además de la implementación de papeleras informativas, que se deberán implementar cada vez que se requiere.

En lo relacionado con la dimensión de empatía, se evidenciaron deficiencias en lo referente a la insatisfacción sobre la atención individualizada que ofrece la empresa a sus usuarios, además

de no generar la capacidad de los empleados para ponerse en el lugar del usuario. Por lo tanto lo que se busca es mejorar la gestión de la calidad de los servicios para así poder generar una atención personalizada a los usuarios, la actividad a ser implementada consideraría procurar los intereses de los usuarios, esta acción estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación de Proyectos y Gerencia General, mediante el desarrollo de convocatorias dirigidas a la ciudadanía para que sean partícipes de los proyectos esta alternativa permitirá cambiar el nivel negativo de empatía que poseen los usuarios.

Finamente en base a toda la información recolectada de manera cualitativa y cuantitativa, podemos determinar que tanto la calidad de los servicios como la satisfacción de los usuarios de EPMAPA-T, son deficientes, es decir se necesita mejorar de manera continua la calidad del servicio mediante la aplicación de herramientas o métodos que permitan medir las percepciones de los usuarios, esto servirá como base para la toma de decisiones encaminadas a lograr servicios públicos de calidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El profundizar de manera teórica en las variables objeto de estudio permitió demostrar la importante relación que tiene la calidad de los servicios públicos con la satisfacción de los usuarios, en base a esta referencia se evidenció que la EPMAPA-T, muestra deficiencias en cuanto a la prestación de servicios lo que a su vez generan insatisfacción en el usuario.
- El modelo Servqual utilizado como instrumento para la recopilación de datos permitió generar un análisis de la calidad del servicio otorgado tanto de manera interna como externa; es decir, medir expectativas y percepciones que al momento de su contraste generaron un nivel bajo de calidad en la prestación del servicio, en donde las expectativas se mantienen en una calificación de 4 y las percepciones no superan el 2,5, por ende existe también un nivel bajo de satisfacción en los usuarios de EPMAPA-T.
- En lo referente a la dimensión de Tangibilidad se pudo evidenciar que existen controversias; ya que, por un lado el personal de la institución menciona que la empresa si tiene instalaciones de apariencia atractiva, equipos modernos, el personal desarrolla una buena presentación y por otro lado la ciudadanía refleja inconformidad en cuanto a esto.
- En base a los resultados de la dimensión de Fiabilidad se pudo evidenciar la insatisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio; ya que, este no se desarrolla bien a la primera vez y mantiene una atención deficiente y concurren en errores.
- En la dimensión de seguridad en base a las percepciones de los usuarios se estableció una postura negativa en lo referente a que el personal no genera una atención adecuada al usuario; ya que, este no se encuentra debidamente capacitado y más aun no mantiene una buena predisposición para brindar un servicio de calidad.
- En lo referente a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios reflejaron una inconformidad en cuanto a los servicios recibidos ya que no se generan en el tiempo adecuado y el personal no está predispuesto a brindar un servicio rápido y eficiente.
- La empresa hasta la actualidad no se encuentra en la capacidad de colocarse en el rol del usuario por ende no conoce sus intereses y necesidades, lo que conlleva a que este no se sienta seguro al momento de acceder a los servicios. En las percepciones de cada uno de los usuarios en cuanto a las dimensiones analizadas, en donde un alto nivel de

encuestados concuerda en que se encuentran inconformes e insatisfechos con el servicio otorgado por esta institución.

- En base a los resultados obtenidos tanto de las expectativas de los funcionarios como de las percepciones de los usuarios se puede identificar brechas que en definitiva por cada dimensión son negativas y que además evidencian que existen varias controversias entre lo que se piensa que se genera como servicio público y lo que verdaderamente es, por otro lado las brechas reflejan que no existe un buen desarrollo de comunicación entre institución y usuario por ende la institución no conoce los intereses de los usuarios y no desarrolla una gestión de manera adecuada.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario trabajar con estrategias de mejora continua en aspectos como fiabilidad en la prestación de servicios, tangibilidad en la apariencia tanto de las instituciones como de los funcionarios, en seguridad generando un trato amable y cordial, en capacidad de respuesta manteniendo un tiempo adecuado de atención y empatía proporcionando una interacción continua entre la institución y los usuarios.
- Se recomienda que las estrategias implementadas en la propuesta sean analizadas por parte de la institución y sea tomado en cuenta como un referente adaptable en el plan de mejoras institucional de EPMAPA-T, establecido para el periodo 2021-2023, el cual no integra aspectos relacionado con la calidad del servicio público.
- Es necesario que la empresa no solo considere realizar un análisis de calidad en lo referente al servicio de agua potable sino también se enfoque en realizar un seguimiento en cuanto a calidad del servicio y atención al usuario; ya que, debe considerar que el usuario es la razón de ser de la empresa y por ende debe brindarle servicios públicos de calidad.
- Se debería realizar la socialización de resultados a la institución, en base a la percepción obtenida de los usuarios, con la finalidad de que esta pueda tomar decisiones, pueda identificar y aplicar una herramienta que permita el control, seguimiento y evaluación continua de la calidad del servicio.
- Es importante que la institución implemente nuevas estrategias de comunicación con el usuario con la finalidad de elevar el nivel de participación ciudadana, lograr credibilidad y confianza en la prestación de sus servicios y desarrollar una mejora en la gestión de la institución.

VI. PROPUESTA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Calidad de los servicios brindados por la Empresa Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado De Tulcán (EPMAPA-T)

6.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el mundo se mantiene en constantes cambios, las instituciones públicas se enfrentan a grandes desafíos que exigen una innovación continua de los procesos administrativos, para que de esta manera los funcionarios públicos desarrollen sus actividades de manera eficiente. Para lograr una calidad total y una satisfacción en los usuarios, es de vital importancia que las instituciones brinden una atención especial a las percepciones de los usuarios respecto a los servicios que demandan, ya que esto permitirá que las empresas públicas se enfoquen en lograr una satisfacción en los usuarios mediante la prestación de un servicio de calidad.

La EPMAPA-T, por considerarse una empresa pública que goza de autonomía financiera y administrativa, requiere establecer un plan que promueva nuevas estrategias que beneficien a los usuarios y es fundamental que se involucren todos los funcionarios que laboren dentro de la misma; para lograr alcanzar una excelente imagen institucional es importante brindar un servicio público de calidad. El desarrollo del plan de mejora traerá beneficios a toda la institución, ya que, al aplicarlo a la institución, dará como resultados:

- Mejorará la calidad de los servicios públicos prestados por la institución.
- Establecer una estrecha relación entre institución y usuarios.
- Mejorar la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios
- Aumento de la productividad y optimización de los recursos para lograr las metas establecidas por la institución.
- Mejorar la percepción de los usuarios brindando un servicio de calidad.
- Estrategias para mejorar la calidad de los servicios

6.3. OBJETIVOS

6.3.1. Objetivo General

Proponer a la EPMAPA-T, una herramienta objetiva, comprensible y clara, basada en una estrategia que contribuya a la prestación de servicios públicos de calidad

6.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el factor principal desfavorable de cada dimensión en base a los resultados del modelo Servqual.
- Proponer estrategias para mejorar la calidad de los servicios públicos brindados por la institución.
- Presentar esta propuesta a la institución para su análisis e implementación.

6.4. IMPORTANCIA

Las empresas públicas son instituciones destinadas a satisfacer necesidades de interés general, por tal motivo estas empresas deben de poseer una buena imagen y ofrecer confianza a los usuarios para que reciban calidad y seguridad en los servicios; la primera imagen de la institución debe ser atractiva, ya que con ello se podrá establecer canales de interacción entre institución, usuario y generar valor público.

Para lograr lo anteriormente dicho, las instituciones deben implementar métodos de evaluación para inicialmente conocer las expectativas y percepciones de los servicios otorgados y en base a esos resultados plantear acciones o estrategias que vayan encaminadas a la satisfacción de los usuarios y generación de un servicio de calidad.

En esta iniciativa se evidencian los distintos resultados desfavorables encontrados por cada dimensión del modelo Servqual, y las posibles estrategias a ser implementadas por la institución para mejorar la calidad del servicio otorgado, cabe reconocer que este plan de mejora busca en primer lugar cambiar de manera paulatina la mala percepción que posee el usuario de la empresa y por otro lado mejorar la predisposición que poseen los funcionarios para prestar el servicio.

Este plan de mejora tiene por objeto servir de referente para mejorar la gestión de calidad de los servicios públicos brindados a los usuarios de EPMAPA-T, mediante la aplicación de estrategias para de esta manera alcanzar el un valioso prestigio institucional que estará basado en la prestación de servicios públicos de calidad y que cumplan con la satisfacción de los usuarios.

Esta iniciativa integra decisiones valiosas sobre los cambios que deberían de ser tomados en consideración dentro de la institución y en los diferentes servicios que otorga, dichos cambios

consideran: la forma en la cual se atiende el usuario, la apariencia y presentación del personal y las formas en cómo se genera interacción entre institución y usuarios. Todo esto es indispensable para generar satisfacción en los usuarios y que estos se sientan conformes con la nueva forma en la que se genera servicios rápidos, fiables y personalizados.

6.5. DIAGNÓSTICO DE LA EPMAPA-T

MISIÓN

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, tiene como objeto suministrar servicios públicos de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía de Tulcán, así como la prestación de productos y servicios de calidad y el asesoramiento a sus parroquias rurales, garantizando calidad, eficiencia, responsabilidad social, sostenibilidad económica y ambiental.

VISIÓN

La EPMAPA-T para el año 2030, proyecta ser una empresa líder en gestión sustentable, sostenible e innovadora en la administración del agua y alcantarillado con el involucramiento ciudadano que valora los ecosistemas naturales, sus fuentes hídricas y el agua para la vida.

6.3. BENEFICIARIOS

6.3.1. Beneficiarios directos

Las estrategias a ser implementadas mantendrán como beneficiarios directos a los usuarios del servicio público que otorga EPMAPA-T, lo cuales según sus percepciones permiten que este se mejore de manera paulatina tomando como referencia su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos.

6.3.2. Beneficiarios indirectos

En este caso los beneficiarios indirectos pasan a ser la ciudadanía en general de la ciudad de Tulcán ya que con la implementación de las estrategias se pretende generar el acceso, continuidad de servicios de calidad además de desarrollar un mejor juicio sobre la institución y la manera en la cual esta gestiona los servicios públicos.

6.6. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta consta de estrategias implementadas en base a las 5 dimensiones del modelo Servqual, lo que a su vez permitirán disminuir las brechas generadas en base a las expectativas y percepciones obtenidas.

En lo referente a la dimensión de tangibilidad en base a la percepción negativa que mantienen los usuarios sobre las deficiencias en cuanto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, causadas por el mantenimiento de recursos materiales inadecuados para la entrega de los servicios, una infraestructura poco atractiva para el usuario, ineficiente distribución del espacio para el desarrollo de las actividades del personal; por lo tanto, se establece el objetivo de mejorar la imagen institucional y el correcto desarrollo del ambiente laboral mediante la adecuada utilización de los recursos materiales y tecnológicos, para alcanzar una buena imagen institucional y contar con todos los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad, por lo tanto la actividad a ser desarrollada sería mediante la Dirección de Talento Humano, establecer normas de buena presentación y cuidado de los recursos pertenecientes a la empresa. Esto permitirá mejorar al 100%, la apariencia y presentación de la institución y sus funcionarios

En lo que concierne a la dimensión de fiabilidad se aconseja atacar el punto crítico referente a la deficiente habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, que se genera en base a la incorrecta prestación de los servicios a los usuarios ya que realizan bien a la primera vez y la generación de servicios que mantienen un nivel bajo de calidad; por lo tanto se establece el objetivo de lograr desarrollar de manera eficiente el servicio a la primera vez, con la finalidad de brindar servicios públicos de calidad que logren la satisfacción en los usuarios, es así que una de las actividades que debe desarrollar la Dirección de talento Humano es, mejorar el ambiente laboral con la finalidad de que el funcionario público preste un servicio de calidad, mediante la gestión charlas sobre calidad en el servicio público y buenas prácticas de atención al usuario. Lo que permitirá, el perfeccionamiento 100% de la atención al usuario logrando a largo plazo un cambio en la percepción ciudadana

En lo que concierne a la dimensión de seguridad existe la desventaja de que los conocimientos y atención mostrados por los empleados; además, de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad son desfavorables, lo que se genera en base a no contar con personal debidamente capacitado para prestar un buen servicio y mantención de un trato inadecuado ante los usuarios, en este caso el objetivo a conseguir es fortalecer al talento humano de la institución para que genere una adecuada atención al usuario y así disponer de personal que brinde seguridad y

confianza en la atención a los usuarios; por lo tanto, esta responsabilidad incluye la gestión desarrollada por Dirección de Comercialización, gestionando charlas sobre buenas prácticas de atención al usuario, lo que permitirá incrementar al 90% la confianza en los usuarios.

En lo referente a la dimensión de capacidad de respuesta se identifica la inadecuada disposición de la empresa para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido, a causa de la incorrecta priorización a los requerimientos de los usuarios y la prolongación en los tiempos de espera en la atención a los usuarios; por lo tanto se establece el objetivo de brindar una atención al usuario de manera rápida dando prioridad a sus necesidades, mediante la gestión que deberá desarrollar la Dirección de Comercialización, Dirección de Comunicación y Secretaría General, quienes deberán Implementar papeleras informativas, esto permitirá desarrollar al 90% la capacidad de respuesta de la institución.

Finalmente en lo referente a la dimensión de empatía se evidencia la insatisfacción sobre la atención individualizada que ofrece la empresa a sus usuarios; además, de no generar la capacidad de los empleados para ponerse en el lugar del usuario a causa de la ineficiente socialización de los proyectos a desarrollarse, por lo tanto el objetivo a seguir es generar una atención personalizada a los usuarios, que mediante la gestión de la Dirección de planificación de proyectos y Gerencia General, se podrán implementar convocatorias dirigidas a la ciudadanía para que sean partícipes de los proyectos que tendrán la finalidad de lograr mejorar al 100% empatía por parte de los usuarios y empresa. .

6.7. FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible; ya que, en base a las estrategias mantienen una fiabilidad alta en lo referente a los datos obtenidos sobre las expectativas de los funcionarios y las percepciones de usuarios en lo referente a los servicios que otorga la institución, por ende, en base a lo establecido por cada dimensión es más fácil mejorar de manera paulatina las brechas existentes para prestación de un servicio de calidad que satisfaga al usuario

6.8. IMPACTO

El principal impacto que se dará con la implantación de la propuesta se generara en la ciudadanía y por ende en la institución pública ya que se brindará un servicio de calidad y satisfactorio, por ende la percepción de la ciudadanía cambiara de manera propositiva , y el personal de la institución mejorara el habiente laboral y su capacidad de respuesta.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*. Repositorio Digital UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf>
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (Tercera ed.). Machala, Ecuador: UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Antúnez, I., & Galilea. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Santiago de Chile.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/S039607_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA CON BASE EN LA ESCALA SERVQUALING, CON ANÁLISIS FACTORIAL Y ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
<https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi: Ediciones Legales.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Barrio, G. G. (2003). *SERVICIOS PUBLICOS y CIUDADANOS: EL USUARIO ANTE EL NUEVO SERVICIO PÚBLICO*.
<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/2274/AD-7-6.pdf>
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PERARSON EDUCACIÓN.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Caro, L. (s.f.). 7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos. *Lifeder*.
<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. (2008). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Diario La Hora. (2019). *Desabastecimiento de agua en Tulcán se debe a varios factores*, pág. A15. <https://lahora.com.ec/imbabura-carchi/noticia/1102272010/desabastecimiento-de-agua-en-tulcan-se-debe-a-varios-factores->

- Fabbri, M. S. (2020). *Las técnicas de investigación: la observación*.
<http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Fernández, E. (2015). *UNIVERSIDAD F.A.S.T.A. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. "CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"*:
http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGraw-Hill Interamericana. de METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri.pdf?1443413542=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1597711348&Signature=a4WHF1ewgA5SfRKpHuVuqnJ-Erwl5bHKZyMrVdWYAfPxc3KFYbjTpiLS1M2Hmv87DDKsdHNpn90wFVgYgA4Ck7OYmm>
- Ley Orgánica del Servicio Público*. (2017).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: UAB.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. España: DELTA PUBLICACIONES.
https://books.google.com.ec/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA39&dq=philip+crosby+cero+defectos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjNhq_cnrvuAhWFzlkKHened5gQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=philip%20crosby%20cero%20defectos&f=false
- Montaña, J., & Ramírez, H. (2002). EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. *Revista Colombiana de Marketing*, 3(5), 47-61. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900506.pdf>
- Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado. *Revista de Ciencias Sociales*, XXII(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Navarro, K., & Moreno, L. (2018). *Teoría de los servicios públicos*. (U. E. Colombia, Ed.) Bogotá, Colombia: Imageprinting Ltda.
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C*

- Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59.
https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf
- Ojeda, L. (2000). *"La Descentralización en el Ecuador" Avatares de un proceso un proceso inconcluso*. Obtenido de "La Descentralización en el Ecuador" Avatares de un proceso un proceso inconcluso:
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1030&context=abya_yala
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). *Introducción a la Ingeniería de la Calidad*. Buenos Aires. Obtenido de <https://institutoi4.net/introduccion-a-la-ingenieria-de-la-calidad/>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rojas, O. (2020). *Análisis de la calidad del servicio en la unidad de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Palora*. REPOSITORIO UNIANDES:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12952/1/PEXCUPADM0003-2020.pdf>
- Ruiz, F. (2011). Disertación sobre el servicio público. *DERECHO ADMINISTRATIVO*(13), 5-21. <http://hdl.handle.net/10644/2891>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Población y Muestra*.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*.
<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. (2020). <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público. (2020). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>
- Taramuel, H. (2021). *Diseño de una Estrategia de mejora de la calidad del servicio de Transporte Público Urbano de la ciudad de Tulcán desde la perspectiva del ciudadano*. Repositorio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi:
<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1046/1/051-%20TARAMUEL%20OBANDO%20H%C3%89CTOR%20DAR%20C3%8DO.pdf>
- Tonato, B. (04 de 2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. Repositorio Digital Institutos de Altos Estudios Nacionales:
<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TEISIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2817/M%C3%A9todos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. *3C Empresa*, 6(4), 55-71. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). EL MODELO SERVQUAL EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CENTRALES AZUCAREROS. *TEACS*, 26-38. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de Pre-defensa



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

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: Rosero Auz Nelly Mishell.
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402030084
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2021 B

TEMA DEL TIC: "Análisis de calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019"

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

PRESIDENTE: MSC. Almeida Burbano Diego Guillermo

DOCENTE TUTOR: MSC. Villarreal Chiriboga Brayan

DOCENTE: MSC. Solorzano Hada

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Directoría de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULA: 1 **AULA:** 208

FECHA: 21-03-2022

HORA: 10H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6.10

2) Trabajo escrito 2.70

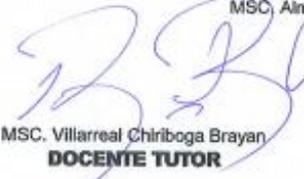
Nota final de PRE DEFENSA 8.80

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

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 21-03-2022


MSC. Almeida Burbano Diego Guillermo
PRESIDENTE


MSC. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE TUTOR


MSC. Solorzano Hada
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



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

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: Valenzuela Mejía Sandra Milena.
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401722301
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2021 B

TEMA DEL TIC: "Análisis de calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019"

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

PRESIDENTE: MSC. Almeida Burbano Diego Guillermo
DOCENTE TUTOR: MSC. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE: MSC. Solorzano Hada

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 1 **AULA:** 208
FECHA: 21-03-2022
HORA: 10H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6.10
2) Trabajo escrito 2.70

Nota final de PRE DEFENSA **8.80**

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

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 21-03-2022


MSC. Almeida Burbano Diego Guillermo
PRESIDENTE


MSC. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE TUTOR


MSC. Solorzano Hada
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2. Validación Abstract



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Rosero Auz Nelly Mishell y Valenzuela Mejía Sandra Milena				
DATE: 24 de marzo de 2022				
TOPIC: "ANÁLISIS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TULCÁN, Y SU SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DEL CANTÓN DURANTE EL AÑO 2019"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	

Anexo 3. Certificado Abstract



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Rosero Auz Nelly Mishell y Valenzuela Mejía Sandra Milena

Fecha de recepción del abstract: 24 de marzo de 2022

Fecha de entrega del informe: 24 de marzo de 2022

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



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 4. Certificado de Traducción

NRO. 50

Tulcán, 24 de marzo del 2022

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Por medio de la presente **CERTIFICO** que:

Luego de haber revisado la traducción del Resumen Tesis de las señoritas estudiantes: **Rosero Auz Nelly Mishell y Valenzuela Mejía Sandra Milena** con cédulas **040203008-4 y 0401722301** con el tema: "ANÁLISIS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TULCÁN, Y SU SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DEL CANTÓN DURANTE EL AÑO 2019" considero que éste se encuentra en condiciones para ser presentado.

Es todo cuanto puedo certificar pudiendo las interesadas hacer uso de este documento como estime conveniente siempre y cuando se encuentre dentro de los fines legales.

Atentamente,

0400971693 Firmado
STALIN digitalmente por
0400971693
GUSTAVO STALIN GUSTAVO
CEVALLOS CEVALLOS LEITON
LEITON Fecha: 2022.03.24
12:34:54 -05'00'

Msc. Gustavo Cevallos L.
ENGLISH TEACHER
Movil: **0986060909** –
EMAIL: gustiacce@hotmail.com

Anexo 5. Oficio dirigido al Señor Gerente de EPMAPA-T



EPMAPA-T
INGRESO DE DOCUMENTOS
SECRETARÍA GENERAL

Fecha: 23/01/2022

Hora: 15:48

Procedencia: -213-

Recibido por: Johana

Oficio Nro. UPEC-FCII-2022-0021-OF.



Tulcán, 26 de enero de 2022

Asunto: Solicitud de información para desarrollar proyecto de tesis, ROSERO y VALENZUELA (AP)

Ingeniero
Galo Anibal Tipaz Lopez
**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE TULCÁN**
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a ROSERO MISHHELL portadora de la cédula de ciudadanía N° 0402030084 y VALENZUELA SANDRA portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401722301, estudiantes egresadas de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas y obtener información referente a:

- Número de empleados de la institución y a que departamento pertenecen
- Autorización para aplicación de encuestas al personal de la institución.

Lo solicitado permitirá desarrollar el proyecto de investigación denominado "Análisis de calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante los años 2019 y 2020". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Anexo 6. Oficio solicitando información



Oficio Nro. UPEC-FCII-2022-0040-OF.

Tulcán, 22 de febrero de 2022

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Trabajo de Integración Curricular - ROSERO y VALENZUELA (AP)

Ingeniero
Galo Anibal Tipaz López
EMPRESA PÚBLICA EPMAPA
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a ROSERO AUZ NELLY MISHHELL portadora de la cédula de ciudadanía N° 0402030084 y VALENZUELA MEJÍA SANDRA MILENA portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401722301, estudiantes egresadas de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas y obtener información referente a:

- Herramientas o métodos utilizados por la institución para evaluar y mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía durante el periodo 2019 - 2022.
- Resultados de la aplicación de dichas herramientas.
- Decisiones tomadas en base a los resultados obtenidos para la mejora de los servicios (planes, programas, proyectos, etc)

Lo solicitado les permitirá desarrollar el Proyecto de Investigación denominado "Análisis de la calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante el año 2019". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

EPMAPA-T
INGRESO DE DOCUMENTOS
SECRETARÍA GENERAL

Fecha 24-02-2022
Hora 0:30
Folio 441-
Recibido por 7477

Anexo 7. Oficio de autorización por parte del Señor Gerente



Tulcán, 11 de Febrero del 2022
Oficio N.º 029-G.G- EPMAPA-T-2022

Magister
Jairo Chávez
DECANO FCIAEE
Presente. -

De mi consideración.

Reciba un fraterno y saludo de quienes conformamos la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán.

En referencia al oficio UPEC-FCII-2022-0021-OF de fecha 26 de enero del 2022 suscrito por su persona en el que solicita se autorice a que las estudiantes ROSERO MISHHELL y VALENZUELA SANDRA estudiantes de la carrera de Administración Pública realicen entrevistas y obtener información que se detalle en el oficio.

Ente lo expuesto Autorizo a que las estudiantes antes indicadas realicen entrevistas y obtengan información referente a:

- Número de empleados de la institución y a qué departamento pertenecen
- Autorización para aplicación de encuestas al personal de la institución

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente.

Ing. Galo Tipaz López
GERENTE GENERAL EPMAPA-T

EPMAPA-T
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TULCÁN
Somos Vida
GERENCIA GENERAL



Anexo 8. Oficio dirigido al presidente del Comité Cívico del Carchi



Oficio N° UPEC-FCIAEE-2022-026-Of
Tulcán, 26 de enero de 2022

Asunto: Solicitud de información para desarrollar proyecto de investigación, ROSERO y VALENZUELA (AP)

Licenciado
Andrés Martínez
PRESIDENTE DEL COMITÉ CÍVICO DEL CARCHI
Presente

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a ROSERO MISHHELL portadora de la cédula de ciudadanía N° 0402030084 y VALENZUELA SANDRA portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401722301, estudiante egresadas de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas y obtener información que les permita desarrollar el proyecto de investigación denominado "Análisis de calidad en los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, y su satisfacción en los usuarios del cantón durante los años 2019 y 2020". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.



MSc. Jairo Chávez Rosero

**DECANO DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**
"Educamos para transformar el mundo"



Sandra P.
26/01/2022

*Recibido
01-11-2022
18:20 A.M.*

Anexo 9. Cuestionario aplicado a usuarios y personal de EPMAPA-T

CUESTIONARIO ADAPTADO AL CASO DE ESTUDIO																	
Fecha: _____				Lugar: _____													
Género:		Rango de edad															
Femenino	Masculino	18 años a 24 años	45 años a 54 años														
		25 años a 34 años	Mas de 54														
		35 años a 44 años															
<p>Para el establecimiento de la presente encuesta se toma en cuenta los servicios prestados por la EPMAPA-T.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1.- Instalación de nueva acometida de agua potable</td> <td style="width: 50%;">7.- Cambio de propietario</td> </tr> <tr> <td>2.- Instalación nueva acometida de alcantarillado</td> <td>8.- Cambio de categoría</td> </tr> <tr> <td>3.- Cambio de alcantarillado</td> <td>9.- Habilitación de cuenta</td> </tr> <tr> <td>4.- Cambio de medidor</td> <td>10.- Refacturaciones</td> </tr> <tr> <td>5.- Retiro de medidor</td> <td>11.- Certificado de catastro</td> </tr> <tr> <td>6.- Taponamiento</td> <td>12.- Pago consumo de servicio de agua potable</td> </tr> </table>						1.- Instalación de nueva acometida de agua potable	7.- Cambio de propietario	2.- Instalación nueva acometida de alcantarillado	8.- Cambio de categoría	3.- Cambio de alcantarillado	9.- Habilitación de cuenta	4.- Cambio de medidor	10.- Refacturaciones	5.- Retiro de medidor	11.- Certificado de catastro	6.- Taponamiento	12.- Pago consumo de servicio de agua potable
1.- Instalación de nueva acometida de agua potable	7.- Cambio de propietario																
2.- Instalación nueva acometida de alcantarillado	8.- Cambio de categoría																
3.- Cambio de alcantarillado	9.- Habilitación de cuenta																
4.- Cambio de medidor	10.- Refacturaciones																
5.- Retiro de medidor	11.- Certificado de catastro																
6.- Taponamiento	12.- Pago consumo de servicio de agua potable																
<p>Instrucciones.</p> <p>A continuación, se despliega un cuestionario de 22 preguntas que buscan conocer su opinión sobre la calidad de los servicios prestados por la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán. Recuerde no hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo nos interesa que refleje con precisión su satisfacción sobre los servicios prestados por esta institución. Por lo que se marcará con una X el casillero correspondiente.</p>																	
Dimensión de Tangibilidad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo												
	5	4	3	2	1												
1.-EPMAPA-T tiene instalaciones con apariencia visualmente atractiva																	
2.- EPMAPA-T tiene equipos de apariencia moderna																	
3.- La apariencia y presentación de los empleados y trabajadores de EPMAPA-T, es adecuada.																	
4.-En EPMAPA-T, Los materiales y medios de comunicación como folletos, volantes, redes sociales son visualmente atractivos, fáciles de entender y útiles para el usuario.																	
5.- Cuando la EPMAPA-T, promete hacer algo (proyectos, mejora de servicios, etc.) en																	

cierto tiempo, lo hace.					
Dimensión de fiabilidad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
6.-Cuándo a usted como usuario se le presenta un problema, el personal de EPMAPA-T muestra interés en solucionar el inconveniente de manera eficaz.					
7.- Los servicios prestados por EPMAPA-T son de calidad y cumplen con su satisfacción.					
8.-Los servicios prestados por EPMAPA-T a los usuarios se generan en el tiempo prometido.					
10.-La atención brindada suele ser eficaz y sin errores					
22.-El personal de EPMAPA-T, presta sus servicios realizándolos bien a la primera vez.					
Dimensión de seguridad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
12.-El personal de EPMAPA-T, siempre se encuentra dispuesto a brindar un buen servicio.					
14.-El comportamiento del personal de EPMAPA-T, transmite confianza a los usuarios					
15.- Usted cómo usuario de EPMAPA-T, se siente seguro al momento de acceder a los servicios.					
16.- El personal de esta institución siempre desarrolla un trato amable y cordial con los usuarios.					
17.- El personal de EPMAPA-T, se encuentra debidamente capacitado y tienen el conocimiento suficiente para responder a sus requerimientos.					
Dimensión de capacidad de respuesta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
13.- El personal cuenta con predisposición para responder a sus inquietudes e interrogantes.					
9.-La empresa informa con anterioridad a los usuarios la					

suspensión de sus servicios.					
11.-Los funcionarios ofrecen un servicio rápido a los usuarios.					
18.-Considera que el tiempo de atención a sus requerimientos es el adecuado y bien direccionado.					
Dimensión de empatía	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
19.-Los horarios de atención en esta institución, son convenientes para los usuarios.					
20.-La EPMAPA-T, cuenta con personal que ofrece una atención personalizada a sus clientes.					
21.-La empresa, se preocupa por los intereses de sus usuarios.					

Cuestionarios dirigida al personal de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán que tiene contacto directo con los usuarios

Fecha: _____

Lugar: _____

Género:

Femenino	Masculino	
otro		

Rango de edad

18 años a 24 años		45 años a 54 años	
25 años a 34 años		Mas de 54	
35 años a 44 años			

Relación de trabajo

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO- LOSEP	
CÓDIGO DE TRABAJO- CT	

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Recabar información acerca de la calidad de los servicios prestados.

A continuación, se despliega un cuestionario de 22 preguntas. Recuerde no hay respuestas correctas ni incorrectas; esta información que se recopila con carácter netamente académico. Así que sea lo más sincero posible.

Marque con una X el casillero correspondiente.

CALIFICANDO DEL 1 AL 5, EN DONDE:

5 significa que usted esta Totalmente de acuerdo

4 De acuerdo

3 Neutral

2 En desacuerdo

1 Totalmente en desacuerdo

Dimensión de Tangibilidad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1.-EPMAPA-T tiene instalaciones con apariencia visualmente atractiva					

2.- EPMAPA-T tiene equipos de apariencia moderna					
3.- 3.- La apariencia y presentación del personal EPMAPA-T, es adecuada					
4.-En EPMAPA-T, los materiales y medios de comunicación como folletos, volantes, redes sociales son visualmente atractivos, fáciles de entender y útiles para el usuario.					
5.- Cuándo la EPMAPA-T, promete hacer algo (proyectos, mejora de servicios, etc.) en cierto tiempo, lo hace.					
Dimensión de fiabilidad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
6.-Cuándo a un usuario se le presenta un problema, el personal de EPMAPA-T, muestra interés en solucionar el inconveniente de manera eficaz.					
7.-Los servicios prestados por EPMAPA-T, son de calidad y cumplen con la satisfacción de los usuarios.					
8.-Los servicios prestados por EPMAPA-T ,se generan en el tiempo prometido.					
10.-La atención brindada por el personal de EPMAPA-T, suele ser eficaz y sin errores.					
22.-El personal de EPMAPA-T, presta sus servicios realizándolos bien a la primera vez.					
Dimensión de seguridad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
12.-El personal de EPMAPA-T, siempre se encuentra dispuesto a brindar un buen servicio.					
14.-El comportamiento del personal de EPMAPA-T, transmite confianza a los usuarios.					
15.-Los servicios de EPMAPA-T, generan seguridad en los usuarios.					
16.- El personal de EPMAPA-T, siempre desarrolla un trato amable y cordial con los					

usuarios.					
17.- El personal de EPMAPA-T, se encuentra debidamente capacitado y tiene el conocimiento suficiente para responder a los requerimientos de los usuarios.					
Dimensión de capacidad de respuesta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
13.- El personal de EPMAPA-T, cuenta con predisposición para responder a inquietudes e interrogantes.					
9.-La empresa informa con anterioridad a los usuarios la suspensión de sus servicios.					
11.-Los funcionarios ofrecen un servicio rápido a los usuarios.					
18.-Considera que el tiempo de atención a sus requerimientos es el adecuado y bien direccionado.					
Dimensión de empatía	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
19.-Los horarios de atención en esta institución, son convenientes para los usuarios.					
20.-La EPMAPA-T, cuenta con personal que ofrece una atención personalizada a sus clientes.					
21.-La empresa, se preocupa por los intereses de sus usuarios.					

Anexo 10. Evidencias de aplicación de encuestas

