

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ



Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024.

AUTORA:

ZAMBRANO MOLINA MARÍA AUXILIADORA.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTOR:

ING. MORANTE GALARZA JOSÉ LUIS, MG.

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

20/04/2024

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

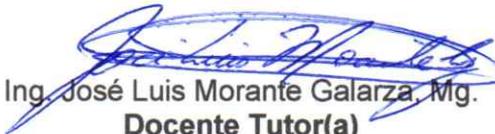
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Zambrano Molina María Auxiliadora, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de diciembre de 2024.

Lo certifico,


 Ing. José Luis Morante Galarza, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Administración

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

ZAMBRANO MOLINA MARIA AUXILIADORA TESIS PREGRADO

9%
Textos
sospechosos



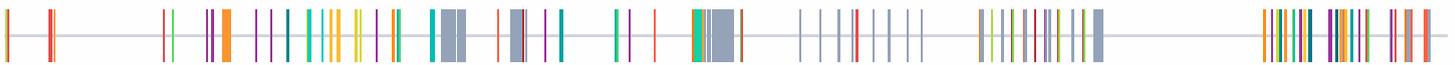
9% **Similitudes**
0% similitudes entre comillas
4% entre las fuentes mencionadas
3% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: ZAMBRANO MOLINA MARIA AUXILIADORA TESIS PREGRADO.docx
ID del documento: 740f2afdf3c78887729292fe4fdd7e5a2c6c5377
Tamaño del documento original: 473,43 kB
Autores: []

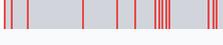
Depositante: José Morante Galarza
Fecha de depósito: 10/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/12/2024

Número de palabras: 12.800
Número de caracteres: 86.660

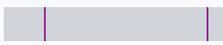
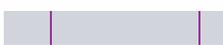
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 MOREIRA CHOEZ IRWIN ALEJANDRO TESIS PREGRADO.docx MOREIRA C... #da91da El documento proviene de mi biblioteca de referencias 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (187 palabras)
2	 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - PARRALES RIVERA ANTHONY.docx PRO... #0b9c2f El documento proviene de mi grupo 31 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (175 palabras)
3	 investigacion.fca.unam.mx https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2015/10.20.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (186 palabras)
4	 Tesis Jeremy Mero - Noviembre 2024 30 Antiplagio.pdf Tesis Jeremy Mer... #b05b85 El documento proviene de mi grupo 27 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (163 palabras)
5	 www.doi.org https://www.doi.org/10.4067/50718-50062017000300002 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (156 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ulvr.edu.ec http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5854/1/T-ULVR-4793.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	 Documento de otro usuario #f749f6 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
3	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67804/Moreira_GJM-SD.pdf?seque...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	 joselias2022.com La memoria del agua en Manta (10) - MANABÍ BICENTENARIO 2... https://joselias2022.com/2023/05/14/la-memoria-del-agua-en-manta-10/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	 Documento de otro usuario #28319d El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

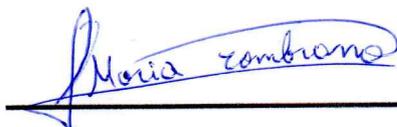
N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #fd99d8 El documento proviene de otro grupo	4%		Palabras idénticas: 4% (631 palabras)
2	 Documento de otro usuario #6d649d El documento proviene de otro grupo	2%		Palabras idénticas: 2% (273 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://esmirnaside.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
-  https://www.researchgate.net/publication/298712051_Satisfaccion_y_valor_percibido_en_un_servicio_deportivo_publico_una_propuesta_de_analisis_y_acciones_de_gestion

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, **ZAMBRANO MOLINA MARÍA AUXILIADORA**, con cédula de identidad N° **1314740141**, declaro que el presente trabajo de titulación : “**GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS DE MANTA, 2024**” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticoloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Zambrano Molina María Auxiliadora

Ci: 1314740141

E-mail: mariazambranomolina08@gmail.com

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: "**Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024**", elaborado por la egresada Zambrano Molina María Auxiliadora, la mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancias firman:



Presidenta del tribunal

Ing. Ana del Rocío García



Miembro del tribunal

Ing. Otto Macías Catagua



Miembro del tribunal

Ing. Jefferson Triviño Quijije

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a todos aquellos que han contribuido de una u otra forma en el desarrollo de mi proyecto.

Agradezco en primer lugar mi tutor Ing. José Luis Morante Galarza por su invaluable orientación, paciencia, orientación, por compartir sus conocimientos, experiencias y por su dedicación a lo largo de este proceso, sus consejos fueron fundamentales para el desarrollo y finalización de mi proyecto.

A mi familia por ser mi mayor pilar, por su amor incondicional y por brindarme el ánimo necesario para superar cada reto que enfrente en este camino.

A mis amigas y en especial a mi amiga Ashley por su constante apoyo y palabras de aliento en los momentos más desafiantes y recordarme siempre la importancia de seguir adelante.

Gracias a todos aquellos que hicieron y fueron parte de esto, contribuyendo con palabras de alientos por sus acciones o simplemente por creer en mí les agradezco profundamente.

María Auxiliadora Zambrano Molina

DEDICATORIA

Con todo mi amor y gratitud, dedico este logro primero a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino por iluminar mi mente y corazón de fe y esperanza para alcanzar este logro.

A mi hija, el regalo más hermoso de la vida, cuya sonrisa y existencia me inspiran a ser mejor cada día, quien con su existencia ha llenado mi vida de luz, alegría y motivación para seguir adelante, incluso en momentos desafiantes, a mi pareja, por su amor, apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y paciencia en cada momento de este proceso, a mis padres, quienes, con su amor incondicional, valores, enseñanzas me han inspirado a nunca rendirme y dar siempre lo mejor de mí, este logro también es suyo, porque han sido mi guía y mi fortaleza en cada etapa de mi vida.

Gracias a todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por creer en mí y ser mi motor para alcanzar este importante sueño.

María Auxiliadora Zambrano Molina

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
CERTIFICADO DEL SISTEMA ANTI – PLAGIO.....	III
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	IV
APROBACIÓN DEL TRABAJO	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA	VII
Resumen	1
Abstract	2
CAPÍTULO 1.....	3
1. Introducción.....	3
1.1. Justificación	3
1.2. Perspectiva teórica	4
1.2.1. Antecedentes de investigación	4
1.2.2. Bases teóricas	9
1.2.2.1. Gestión administrativa	9
1.2.2.1.1. Definición de gestión administrativa	9
1.2.2.1.2. Modelos teóricos de la gestión administrativa.....	10
1.2.2.2. Satisfacción del cliente.....	13
1.2.2.2.1. Definición de satisfacción ciudadana.....	13

1.2.2.2.2. Modelos teóricos de la satisfacción ciudadana	14
CAPÍTULO 2.....	16
2. Metodología.....	16
2.1. Diseño teórico.....	16
2.1.1. Definición de variables	16
Variable Independiente.....	16
Gestión administrativa.....	16
Variable Dependiente	17
Satisfacción del cliente.	17
2.2. Objeto y campo de acción.....	17
2.2.1. Operacionalización de las variables	18
2.2.2.1. Problema general	20
2.2.2.2. Problemas específicos	20
2.2.2.4. Objetivos específicos	20
2.2.2.5. Hipótesis general	21
2.2.2.6. Hipótesis específicas.....	21
2.3. Diseño metodológico.....	22
2.3.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	22
2.3.2. Población y muestra	22
2.3.3. Instrumento de medición y recolección de datos	23

CAPÍTULO 3	24
3. Resultados	24
3.1. Análisis de fiabilidad	24
3.2. Resultados de la estadística descriptiva	24
3.3. Comprobación de hipótesis	36
3.4. Discusión	41
CAPÍTULO 4	42
4.Propuesta	42
4.1. Tema de la propuesta	42
4.2. Propuesta metodológica	42
4.3. justificación de la propuesta	42
4.4. Objetivo de la propuesta	43
4.4.1. Objetivo específico de la propuesta	43
4.5. Planificación de la propuesta	44
4.6. Cronograma y presupuesto	45
Conclusión	46
Recomendación	47
Referencias	49
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables 19

Tabla 2: Estadística de Fiabilidad de acuerdo con Alfa de Cronbach 24

Tabla 3: Tabla de frecuencia de la dimensión agrupada -X1- Racionalidad administrativa 24

Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión - X2- Calidad en la gestión y asignación de gasto 26

Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión -X3- Participación y transparencia social 27

Tabla 6: Tabla de frecuencia de la dimensión -X4- Calidad en los servicios municipales 28

Tabla 7: Tabla de frecuencia - X Gestión administrativa 29

Tabla 8: Tabla de frecuencia - Y1 Satisfacción del cliente 30

Tabla 9: Tabla de frecuencia Y2 - Calidad funcional 31

Tabla 10: Tabla de frecuencia Y3- Imagen de la empresa 32

Tabla 11: Tabla de frecuencia de la variable Y- Satisfacción del cliente..... 33

Tabla 12: Resumen de respuestas del instrumento 34

Tabla 13: Tabla de correlación - XGestión administrativa y Y Satisfacción del cliente 36

Tabla 14: Tabla de correlación - X1 Racionalidad administrativa y Y Satisfacción del cliente 37

Tabla 15: Tabla de correlación – X2. Calidad en la gestión y asignación de gasto y Y. Satisfacción del cliente 38

Tabla 16: Tabla de correlación – X3. Participación y transparencia social y Y. Satisfacción del cliente 39

Tabla 17: Tabla de correlación – X4. Calidad en los servicios municipales y Y. Satisfacción del cliente 40

Tabla 18: Plan de acción 44

Tabla 19: Cronograma y presupuesto del plan de acción 45

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensiones - X1 - Racionalidad administrativa.....	25
Figura 2: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión -X2- Calidad en la gestión y asignación de gasto	26
Figura 3: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión -X3- Participación y transparencia social.....	27
Figura 4: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensiones -X4- Calidad en los servicios municipales.....	28
Figura 5: Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable X - Gestión administrativa	29
Figura 6: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1 - Satisfacción del cliente	30
Figura 7: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2- Calidad funcional .	31
Figura 8: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3- Imagen de la empresa	32
Figura 9: Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable Y- Satisfacción del cliente	33

Resumen

El presente trabajo investigativo aborda la Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los ciudadanos en los servicios del agua potable. Esta investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y no experimental en el que se empleó como técnicas de recolección de datos a través de encuestas aplicadas a 383 ciudadanos de Manta.

Los resultados reflejaron que las dimensiones de racionalidad administrativa y la asignación de recursos tuvieron deficiencias significativas, lo cual impactaron negativamente en la satisfacción de los ciudadanos, sin embargo, se identificaron aspectos positivos como la capacidad técnica del personal y el acceso continuo a ciertas zonas.

Se concluyó que la mejora en la racionalidad administrativa y la asignación de recursos, la implementación de mecanismos de control digital y la creación de espacios de comunicación ciudadana son estrategias esenciales para optimizar la calidad del servicio. Además, se enfatizó un plan de acción integral, basado en auditorías internas y la participación ciudadana tiene el potencial de transformar positivamente la percepción del servicio y aumentar la confianza de la comunidad en la gestión del agua potable, este trabajo contribuye al fortalecimiento de la organización y similares y en la eficiencia del servicio público en Manta.

Palabras claves: Gestión, Agua potable, Organización, Percepción, Satisfacción.

Abstract

The present investigative work addresses the Management of the drinking water service and the satisfaction of the citizens of Manta, 2024, with the objective of determining the influence of administrative management on the satisfaction of citizens in drinking water services. Whose research was developed through a quantitative approach, with a correlational and non-experimental design in which data collection techniques were used through surveys applied to 383 citizens of Manta.

The results reflected that the dimensions of administrative rationality and resource allocation had significant deficiencies, which negatively impacted citizen satisfaction; however, positive aspects were identified such as the technical capacity of the staff and continuous access to certain areas.

It was concluded that the improvement in administrative rationality and resource allocation, the implementation of digital control mechanisms and the creation of citizen communication spaces are essential strategies to optimize service quality. In addition, a comprehensive action plan was emphasized, based on internal audit and citizen participation has the potential to positively transform the perception of the service and increase the community's confidence in the management of drinking water. This work contributes to the strengthening of the organization. and similar and in the efficiency of public service in Manta.

Keywords: Management, Drinking water, Organization, Perception, Satisfaction.

CAPÍTULO 1

1. Introducción

1.1. Justificación

Este estudio es pertinente para conocer sobre el recurso esencial que no solo cubre las necesidades básicas de la población, sino que también tiene un impacto en aspectos económicos, sociales y de salud. Por lo tanto, es fundamental investigar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los ciudadanos para identificar áreas de mejora y asegurar un acceso eficiente y equitativo al agua potable.

Manta, como ciudad en desarrollo, enfrenta importantes desafíos en el acceso al agua potable, lo que resalta la urgencia de optimizar las políticas y estrategias de gestión para mejorar la situación de sus habitantes, debido a que el acceso al agua potable de calidad es esencial para la salud y el bienestar de la población, y la evaluación de su gestión en Manta es crucial para identificar mejoras que garanticen este derecho fundamental.

La satisfacción ciudadana es crucial para medir la efectividad de la gestión, y la implementación de encuestas permitirá obtener una visión integral de las percepciones y experiencias de los ciudadanos, lo que a su vez fortalecerá la confianza en la empresa. La selección de una muestra representativa de Manta asegurará la diversidad de opiniones y enriquecerá los resultados del estudio.

Este estudio no solo tendrá un impacto en los habitantes de Manta, sino que puede servir como un modelo para otras ciudades que enfrentan desafíos similares, ayudando a desarrollar enfoques replicables en la gestión del servicio del agua potable.

Los servicios públicos como el agua potable se consideran una obligación del estado que estipula que estos servicios deben ser brindados a los ciudadanos, es decir, que el organismo público debe brindar y proporcionar estos servicios para satisfacer a los ciudadanos. como uno de los factores relacionados con la satisfacción ciudadana.

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, (2022), mediante un censo en el 2021 se dio a conocer que el 62,9 % de los GADM gestionan la prestación del servicio de agua potable a través del municipio, el 30,3 % lo gestionan mediante empresas públicas municipales y el 6,3 % lo gestiona empresas públicas mancomunadas y el 0,5 % empresas regionales y operador privado, mismo censo nos dio a conocer que se reportan 81 empresas públicas que prestan el servicio de agua potable de las cuales 67 corresponden a empresas públicas municipales y las otras 14 a empresa publicas mancomunadas, y a nivel nacional 1195 fuentes hídricas se utilizaron para la captación y distribución de agua potable

1.2.Perspectiva teórica

1.2.1. Antecedentes de investigación

Se consideraron las siguientes investigaciones que sirvieron de base, sustento y antecedente para el presente proceso de estudio a nivel internacional y nacional:

En la tesis titulada Análisis de la satisfacción del consumidor final con relación a la tarifa del agua potable del Cantón Lomas de Sargentillo, Provincia del Guayas-Ecuador. De la Torre. W, & Yépez (2022), buscó analizar los factores que inciden en la satisfacción de la población, la metodología usada es descriptiva la cual utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo en la que hubo una población de 66 familias a las que encuestaron en dicha encuesta realizaron preguntas sobre la calidad del servicio de agua potable, los

inconvenientes que hay en el servicio, los controles y otros factores que son relevantes a la hora de la satisfacción de los ciudadanos. Se llegó a la conclusión de que es necesario implementar nuevas estrategias y establecer lineamientos más efectivos para el buen manejo y distribución del agua, esto garantizaría un suministro de agua más limpia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población.

Franco, (2024), en su tesis *La gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa de agua potable y alcantarillado sanitario, cantón Montecristi*, planteó determinar de qué manera la gestión administrativa inciden en la calidad de la empresa de agua potable del cantón, por lo que tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo en que se utilizaron métodos inductivos deductivos, estadísticos, bibliométricos, encuestas y entrevistas, con evolución a estos métodos se dedujo que a pesar que los ciudadanos del cantón poseen ciertos conocimiento de lo que se trata el servicio y la calidad de la administración, las investigaciones demostraron que para lograr la satisfacción a los clientes es fundamental que se cumpla con el servicio y las expectativas de los ciudadanos, finalmente se evidencio que los habitantes de Montecristi n perciben una atención adecuada por parte del GAD municipal, lo que genera un nivel de insatisfacción entre la población.

Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). *En la Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano* tuvo la metodología empleada de tipo básico con un diseño no experimental descriptiva la cual tuvo recolección de muestra de 157 ciudadanos, en la que se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Dichos resultados fueron evaluados con el modelo SERVQUAL en la que se estudiaron dimensiones como los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuestas, y la empatía y de esta manera se identificó que el

problema crucial fue que, hubo deficiencias en el seguimiento de los servicios, no había comprensión a los ciudadanos, inconvenientes al resolver reclamos y deficiencia hacia la atención a los usuarios. En la investigación se sugiere desarrollar una propuesta innovadora de la gestión de la calidad del servicio municipal con el objetivo de abordar y resolver las problemáticas identificadas previamente. Por lo que esta recomendación enfatiza la necesidad de implementar soluciones creativas y efectivas para mejorar la prestación de los servicios municipales

Carpio León, M.J, (2020) En su investigación Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019, determinó él porque es de vital importancia como resultado de la insatisfacción que sienten las personas por las obras y servicio que ofrece el municipio de la localidad Carpio en su tesis utilizó un paradigma positivista, en el que tuvo una metodología cuantitativa y tipo correlacional, y se basó en dos variables que fueron gestión municipal y satisfacción de la ciudadanía la cual aplico encuestas y cuestionarios como instrumentos a 284 ciudadanos mayores de 16 años que utilizan los servicios municipales, para la recolección de aquellos datos se aplicó para cada variable encuestas. Uno de los primeros instrumentos que es la gestión municipal midió las dimensiones: servicio municipal, capacidad de respuestas, plan operativo anual (POA), planes estratégicos institucional, en el que tuvo 20 ítems y el segundo instrumento que es la satisfacción de la ciudadanía midió las siguientes dimensiones: tiempo de atención, trato recibido, confianza en el servicio, este en cambio tuvo un total de 15 ítems. Estos instrumentos han sido a analizados con el Alfa de Cronbach y fueron validados por expertos. En conclusión, los resultados obtenidos sobre la

correlación entre la variable de la gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía se comprobaron que no existe correlación entre ambas.

Gutiérrez Muñoz, A. (2022) en su tesis titulada La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del Cono Norte de Lima, 2021 es un trabajo que tuvo como finalidad determinar la influencia de la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos en el que destacó que su investigación fue no experimental correlacional con diseño no correlacional en la que hubieron 70 ciudadanos a los que se les empleo la encuesta, que fue la técnica empleada y los instrumentos para medir cada variable fueron dos cuestionarios validados por juicio de expertos, para la confiabilidad se empleó el coeficiente de Alpha de Cronbach en la que se tomaron en la gestión municipal las siguientes dimensiones, la planeación local, y la promoción del desarrollo integral y en la variable dependiente de la satisfacción ciudadana se estudiaron dimensiones como, expectativas del cliente, calidad percibida, reclamos, y la lealtad, en la investigación de Gutiérrez también uso el coeficiente Alpha de Cronbach el cual es usado para medir la confiabilidad de dichos cuestionarios realizados, según Gutiérrez la insatisfacción de los ciudadanos se han visto afectados de años atrás por lo que lo conlleva a que luego de esos estudios, Además se dedujo que el servicio brindado obtuvo que el desarrollo integral de la gestión si influye en la satisfacción de los ciudadanos.

En la investigación realizada se encontró a Camones Caballero, R.M. (2021) quien en su investigación desarrollada en el distrito de Bellavista, busco determinar la influencia de la gestión municipal en la satisfacción del servicio público, en el que se aplicó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental en el que se recolectó 272 colaboradores de la urbanización en el que se empleó como instrumento un cuestionario para cada

variable, conformado por preguntas cerradas y con respuestas de escala Likert, en la variable independiente gestión municipal se estudian cuatro dimensiones las cuales son: el desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios y proyectos, y la gobernabilidad democrática y en la variable dependiente satisfacción del servicio al cliente se estudian tres dimensiones, valor del servicio, confianza y expectativa, por consiguiente a la escala se obtuvo el coeficiente de Alfa Cronbach que en la variable de la gestión municipal dio un 0,727 y la variable de la satisfacción del servicio se obtuvo 0,746, por lo que se concluyó que la gestión municipal influye un 65,40% en la satisfacción del servicio, en la que se menciona que la gestión municipal prioriza y mejora los servicios públicos de manera eficiente y eficaz.

En su investigación, Edson, J. C. Carlos A. C. Sara, H. G. Alberto V. M., (2022) plantea que la indagación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción de los ciudadanos la cual se realizó dicha investigación en Piura, como técnica utilizada fue la encuestas y como instrumento usado el cuestionario la cual se le aplicó a 384 ciudadanos, después de aquello recolectaron una base de datos en la que la midieron mediante el SPSS, y al final se concluyó que hay una mínima relación entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción de los ciudadanos, asimismo menciona que si la gestión pública no tiene éxito, los recursos que pertenecen a todos los ciudadanos se habrán desperdiciado, esto significa que si no se logra ser eficaz los recursos de la municipalidad estas serán ineficientes, por consiguiente que no produzca resultados positivos para ciudadanos que las adquieran.

1.2.2. Bases teóricas

En base a la presente investigación es necesario desarrollar y estudiar varias fuentes bibliográficas que se relacionen al tema de estudio, visto de esta manera se procede analizar las circunstancias, el cual esto facilitara generar un marco de referencia sobre la Gestión de Servicios de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos.

1.2.2.1. Gestión administrativa

1.2.2.1.1. Definición de gestión administrativa

De acuerdo con Arnoletto (2014) la gestión administrativa se entiende como el conjunto de actividades y procesos definidos que los directivos tienden a desarrollar en función de los recursos que tengan a disposición como lo son los recursos materiales, humanos, económicos entre otros. Sin embargo, Chiavenato, (2014) menciona que la gestión administrativa engloba un conjunto de cambios los cuales se programan para mejorar continuamente los procesos organizacionales para generar competitividad y satisfacción a los usuarios. Los cuales se identifican problemáticas, que se deben de ubicar sus causas y efectos, y así implementar acciones correctivas con herramientas y técnicas modernas.

Por otra parte Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, (2019) mencionó que la gestión administrativa es un proceso que tienen funciones tales como planificación, organización, coordinación, dirección y control de una organización las cuales se conllevan para realizar una mejor gestión en la gerencia de los bienes de la empresa, por lo que para mantener una buena gestión se requiere de recursos entre ellos los materiales, financieros y humanos y que se orienten a los logros de las metas y objetivos planteados en dicha empresa. También en su investigación González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, (2020)

afirma de manera similar que la gestión administrativa es crucial para el desarrollo empresarial, tanto económico, social y tecnológico debido a que se basa en funciones claves como la planificación, organización, dirección y control, es por aquello que la gestión está a cargo de los ejecutivos ya que se encargan de revisar y supervisar las operaciones de la organización, asegurando que todos los recursos sean utilizados de forma correcta y eficiente y así mismo que la información sea segura.

Asi mismo Contento, (2022) dice que una organización presenta grandes cantidades de cualidades, dentro de aquellas obtenemos la gestión administrativa, es fundamental para el correcto funcionamiento de una organización ya que garantiza el manejo adecuado de los recursos que posee como tal, y al momento de obtener una gestión administrativa eficiente se logran alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la empresa, basándose en la planeación, organización, dirección y control, lo cual resalta Contento (2022) De esta forma, se logrará un crecimiento y desarrollo lineal óptimo, destacando que los principios fundamentales de esta gestión, como el orden, la disciplina, la unidad de mando y la iniciativa, son esenciales para alcanzar los objetivos organizacionales y fomentar el crecimiento sostenible de la entidad.

1.2.2.1.2. Modelos teóricos de la gestión administrativa

De acuerdo con el modelo del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal, (2020) Se señala que la gestión pública municipal está diseñada para evaluar el grado de desarrollo en aspectos como eficiencia, eficacia, calidad y participación, alineándose con los marcos normativos y procedimentales que contribuyen al fortalecimiento de la administración municipal. Asimismo, se destaca que esta gestión se estructura en cuatro grandes dimensiones fundamentales. a) Racionalidad administrativa;

b) Calidad en la gestión y en la asignación de gasto; c) Participación y transparencia social; d) Calidad en los servicios municipales. El objetivo principal radica en optimizar el funcionamiento de los municipios y garantizar servicios de alta calidad a la ciudadanía. Para ello, se enfoca en la supervisión y el fortalecimiento de diversas áreas clave, como la gestión de recursos humanos, la planificación participativa, la administración presupuestaria, la rendición de cuentas, las compras públicas, la participación ciudadana, la regulación territorial y la incorporación de una cultura de planificación y evaluación en el ámbito municipal.

Entre las dimensiones más utilizadas están: Racionalidad administrativa; Calidad en la gestión y en la asignación de gasto; Participación y transparencia social; Calidad en los servicios municipales.

Racionalidad administrativa

Cruz, L, (2023) afirma lo siguiente: La racionalidad administrativa se presenta como un instrumento clave para el ejercicio del dominio sobre la naturaleza y lo social, actuando como un brazo ejecutor que asegura un accionar calculado en el marco del sistema de dominación. Su funcionalidad concreta legitima el uso de la ciencia y la técnica en la administración de recursos y relaciones sociales.

Por otra parte, Habermas citado por Cruz, L, (2023) afirma que: La racionalidad administrativa transforma las interacciones sociales al imponer un marco de justificación que limita la comprensión de las acciones humanas, evidenciando así la necesidad de una explicación más profunda desde lo social.

De acuerdo con García de Berríos, O. (2004) “Cuando la racionalidad administrativa se argumenta sobre procesos como principal dimensión, las más cuidadas decisiones están en torno a procesos operativos o en torno a procesos administrativos como finanzas, personal, control, etc.”

Calidad en la gestión y en la asignación de gasto

SISMAP, (2019) menciona que la calidad en la gestión y en la asignación de gasto remiten la inclusión de herramientas orientadas a la calidad en la gestión municipal y es fundamental para optimizar la asignación de recursos financieros en los gobiernos locales, destacando instrumentos como el Marco Común de Evaluación y el Sistema de Administración de Servidores Públicos. Esta dimensión permite medir la eficiencia y eficacia del gasto, así como mejorar la planificación de políticas públicas.

Participación y transparencia social

SISMAP, (2019) afirma lo siguiente: La participación ciudadana es fundamental para garantizar que las administraciones públicas respondan a las necesidades de la sociedad, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los recursos públicos. La implementación de herramientas que faciliten el acceso a la información y el presupuesto participativo son esenciales para fortalecer este proceso.

Por otra parte, Morales, S, (s,f) menciona que la participación y transparencia social son dimensiones esenciales para la consolidación de una gobernanza efectiva. Estas permiten construir confianza entre los ciudadanos y las instituciones, garantizar el acceso a la información y fomentar la corresponsabilidad en la toma de decisiones públicas.

Calidad en los servicios municipales.

Cedeño, S., & Intriago, C, (2023) menciona lo siguiente "La dimensión de calidad en la gestión de los servicios municipales se refleja en la capacidad de las administraciones locales para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mediante la prestación de servicios públicos eficientes, transparentes y orientados al bienestar común."

Por otra parte, el SISMAP (2019) se afirma lo siguiente: La dimensión de calidad en los servicios municipales del SISMAP busca asegurar que las administraciones locales implementen procesos estandarizados y buenas prácticas para la prestación eficiente y efectiva de servicios básicos a la ciudadanía, promoviendo transparencia, equidad y mejora continua.

1.2.2.2.Satisfacción del cliente.

1.2.2.2.1. Definición de satisfacción ciudadana

Según Rojas, 2007, como cita Huamaní, León, Huayapa H, Marcilla, & Huamaní, (2022) La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de brindar un servicio de buena calidad, ya que influye en el comportamiento del consumidor y se espera que, al ofrecer dichos servicios de calidad, ya los clientes se sientan satisfecho. Por otra parte Díaz & Rangel, (2013) la satisfacción del ciudadano es un componente que se convierte en el desarrollo y crecimiento, es por esto que es importante valorar y encontrar puntos negativos, que conlleven la búsqueda de soluciones aptas para la creación de nuevas estrategias, sin embargo el mejoramiento de las gestiones y fortalecimientos de un servicio público es requerido que se estudió con constancia para el conocimiento de saber cómo se sienten o si son satisfactorios los servicios para el cliente.

De acuerdo con Chang, 2014 como cita Huamaní, León, Huayapa H, Marcilla, & Huamaní, (2022) reitera que la satisfacción del cliente es influida por las características del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes y sus percepciones de equidad, estos factores son importante considerar para garantizar la satisfacción del cliente y que ellos se sientan seguros y en confianza.

Fajardo & Núñez, (2014) señala que la satisfacción del cliente es consecuencia de la percepción de calidad, las expectativas y la percepción del valor, es decir, es el resultado de la valoración de calidad de servicio y valor por parte del cliente, por lo que al momento de ofrecer un servicio se debe ser cuidadosos al establecer el nivel de expectativas correcto, es decir si establecen expectativas demasiado bajas, quizá satisfagan a quienes compran, pero no lograrán atraer a suficientes compradores, en cambio, si elevan demasiado las expectativas, los compradores se desilusionan del producto ofrecido y no satisface sus expectativas de un producto.

1.2.2.2. Modelos teóricos de la satisfacción ciudadana

Modelo de calidad del servicio propuesto por Grönroos, (1984) propone que un modelo que integra la calidad del servicio cuenta con una función de tres dimensiones: a) la calidad técnica, que se refiere a representar el servicio recibido, b) La calidad funcional, esta representa como el cliente recibe y usa el servicio, c) la imagen corporativa esta representa el resultado de como el ciudadano percibe la empresa a través de la prestación del servicio, estas dimensiones para de Grönroos, (1984) son evaluaciones más objetivas que funcionales, respecto al modelo propuesto por Grönroos los ciudadanos comparan sus

expectativas con la percepción del servicio recibido por lo tanto estos factores también se correlacionan con la calidad del municipio.

Calidad técnica

Grönroos, (1984) menciona que: La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que se denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio.

Por otra parte, Serrano, A, & López, M, (2007) menciona que: la expectativa de la dimensión de calidad técnica del servicio son las creencias que tiene un cliente sobre el servicio que recibirá, en otras palabras, son las percepciones de la calidad técnica que el cliente tiene sobre la calidad del servicio.

Calidad funcional

Grönroos, (1984) afirma lo siguiente: La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En otras palabras, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio.

Torres Samuel & Vásquez Stanescu, (2015) menciona sobre: La calidad funcional (también conocida como calidad relacional) resulta de la forma en que el servicio es prestado al cliente, incluyendo la atención brindada por el personal y la interacción durante la prestación del servicio.

Imagen corporativa

Grönroos, (1984) representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido.

Serrano, A, & López, M, (2007) menciona que la imagen corporativa de la empresa, se configura a partir de las interacciones de los dos dimensiones anteriores, las cuales son: las “influencias externas”, concepto que engloba aspectos como la cultura, comunicaciones boca-oreja, competencia, necesidades personales y experiencias pasadas de los clientes, y las “actividades tradicionales de marketing” que lleva a cabo la empresa, fundamentalmente, su plan de marketing-mix.

CAPÍTULO 2

2. Metodología

2.1. Diseño teórico

2.1.1. Definición de variables

Variable Independiente

Gestión administrativa

De acuerdo con Arnoletto (2014) la gestión administrativa se entiende como el conjunto de actividades y procesos definidos que los directivos tienden a desarrollar en función de los recursos que tengan a disposición como lo son los recursos materiales, humanos, económicos entre otros. Sin embargo, Chiavenato, (2014) menciona que la gestión administrativa engloba un conjunto de cambios los cuales se programan para mejorar

continuamente los procesos organizacionales para generar competitividad y satisfacción a los usuarios. Los cuales se identifican problemáticas, que se deben de ubicar sus causas y efectos, y así implementar acciones correctivas con herramientas y técnicas modernas.

Variable Dependiente

Satisfacción del cliente.

Según Rojas, 2007, como cita Huamaní, León, Huayapa H, Marcilla, & Huamaní, (2022) La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de brindar un servicio de buena calidad, ya que influye en el comportamiento del consumidor y se espera que, al ofrecer dichos servicios de calidad, ya los clientes se sientan satisfecho. Por otra parte Díaz & Rangel, (2013) la satisfacción del ciudadano es un componente que se convierte en el desarrollo y crecimiento, es por esto que es importante valorar y encontrar puntos negativos, que conlleven la búsqueda de soluciones aptas para la creación de nuevas estrategias, sin embargo el mejoramiento de las gestiones y fortalecimientos de un servicio público es requerido que se estudió con constancia para el conocimiento de saber cómo se sienten o si son satisfactorios los servicios para el cliente.

2.2.Objeto y campo de acción

El objeto de la investigación es el servicio de agua potable en la ciudad de Manta. El campo de acción es la Gestión administrativa y la influencia de la satisfacción del cliente

2.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA SISMAP (2020)	Racionalidad administrativa	Presupuesto y finanzas	1.- "Los recursos destinados a la gestión del agua potable en su comunidad se reflejan en un servicio adecuado para usted"
		Tiempo de repuesta	2.- "Considera que el tiempo de respuesta de la atención al cliente es el adecuado"
		Innovación y tecnología	3.- "Cree Usted. que el personal del servicio del agua potable utiliza las maquinarias pertinentes para dar soluciones a problemas que haya en la comunidad"
	Calidad en la gestión y en la asignación de gastos	Calidad de los Servicios	4.- "Está satisfecho con la calidad del servicio del agua potable"
		Cobertura de los Servicios	5.- "Los servicios del agua potable llegan a todas las áreas de su comunidad"
		Resultados Tangibles	6.- "Ha notado mejoras visibles en el servicio del agua potable en su comunidad."
	Participación y transparencia social	Acceso a la Información	7.- "Tiene acceso claro y oportuno a la información sobre el servicio de agua potable en su comunidad."
		Rendición de Cuentas	8.- "Considera que la empresa de agua potable le informa de manera clara y honesta sobre cómo se maneja el servicio y los recursos en su comunidad."
		Lucha contra la Corrupción	9.- "La empresa de agua potable se explica de forma clara cómo utiliza los recursos para mejorar el servicio en la comunidad."
	Calidad en los servicios municipales	Involucramiento Comunitario	10.- "Piensa usted, que la empresa de agua potable escucha a la comunidad y nos incluye en las decisiones para mejorar el servicio."
		Comunicación	11.- "Puede comunicar fácilmente sus quejas y sugerencias al EPAM"

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GRÖNROOS (1984)	Calidad técnica	Fiabilidad	12.- "Considera que el servicio de agua potable proporcionado por EPAM es confiable y digno de confianza"
		Eficiencia	13.- "El servicio del agua potable que solicitó fue entregado dentro del tiempo prometido"
		Competencia técnica	14.- "Está satisfecho con la rapidez y efectividad del personal técnico al resolver problemas en el suministro de agua potable en su sector"
	Calidad funcional	Atención Personalizada	15.- "Recibió usted atención personalizada durante su última interacción con los servicios del agua potable"
		Comunicación	16.- "El personal del EPAM estuvo disponible para ayudarlo cuando lo necesitó"
		Accesibilidad	17.- "Considera que los horarios y puntos de atención de la empresa de agua potable son accesibles para los usuarios en Manta"
		Seguridad	18.- "Confía en que el agua potable que recibe es segura para el consumo"
	Imagen de la Empresa	Reputación	19.- "Está de acuerdo en que la empresa de agua potable en Manta es reconocida por la calidad de su servicio"
		Experiencias pasadas	20.- "Ha tenido experiencias previas satisfactorias con la empresa"

Tabla 1: Operacionalización de las variables

2.2.2. Formulación del problema

2.2.2.1. Problema general

¿De qué manera influye la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable?

2.2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la racionalidad administrativa en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?
- ¿Cómo influye la Calidad en la gestión y en la asignación de gasto en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?
- ¿Cómo influye la participación y transparencia social en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?
- ¿Cómo influye la calidad en los servicios municipales en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?

2.2.2.3. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

2.2.2.4. Objetivos específicos

- Identificar la influencia de la racionalidad administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.
- Identificar la influencia de la Calidad en la gestión y en la asignación de gasto en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable

- Identificar la influencia de la Participación y transparencia social en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable
- Identificar la influencia de la calidad funcional en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable

2.2.2.5.Hipótesis general

La gestión administrativa influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

2.2.2.6.Hipótesis específicas

Hi1: La racionalidad administrativa influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho1: La racionalidad administrativa no influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Hi2: La Calidad en la gestión y en la asignación de gastos influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho2: La Calidad en la gestión y en la asignación de gastos no influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Hi3: La participación y transparencia social influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho3: La participación y transparencia social no influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Hi4: La calidad en los servicios municipales influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho4: La calidad en los servicios municipales no influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

2.3.Diseño metodológico

2.3.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

La investigación utiliza un enfoque cuantitativo. Este enfoque se centra en la recopilación y el análisis de datos numéricos y se aplicarán técnicas estadísticas para analizar los datos obtenidos.

El alcance de la investigación es correlacional. Esto significa que el estudio está diseñado para identificar y analizar la relación entre las variables. En este caso, se investigará la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta en 2024. Específicamente, se buscará determinar cómo aspectos específicos de la gestión como la calidad del agua, y la eficiencia del servicio se correlacionan con el nivel de satisfacción de los clientes.

El diseño de la investigación es no experimental. Debido a que se observara y analizaran las variables tal como existen naturalmente, sin intervenir en las condiciones del estudio.

2.3.2. Población y muestra

Según INEC, (2023) La población de Manta es de 271.145

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

Z=Nivel de confianza= 1,96%

N =tamaño de la población Manta= 271.145

p = probabilidad de éxito= 0,50

q = probabilidad de fracaso= 0,50

e = margen de error= 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 * 271.145 * 0,50 * 0,50}{(0,05)^2 (271.145 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{3,84 * 271.145 * 0,25}{677,86 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{260.299,2}{677,86 + 0,96}$$

$$n = \frac{260.299,2}{678,82}$$

$$n = 383,45$$

$$n = 383//$$

Como resultado de la anterior fórmula se tiene una muestra de 383 usuarios a los cuales se les aplicará las encuestas en lo relacionado gestión administrativa y la satisfacción del cliente.

2.3.3. Instrumento de medición y recolección de datos

Se utilizarán encuestas y un cuestionario estructurado con 20 preguntas cerradas, diseñadas para recoger datos cuantificables mediante una escala de Likert. Los datos se recolectarán mediante encuestas distribuidas a una muestra representativa de ciudadanos de Manta.

CAPÍTULO 3

3. Resultados

3.1. Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	20

Tabla 2: Estadística de Fiabilidad de acuerdo con Alfa de Cronbach En

la Tabla 3, se da a conocer el coeficiente de fiabilidad Alfa Cronbach para el instrumento realizado con 20 ítems, donde se observa una alta confiabilidad, ya que el Alpha de Cronbach registra un valor de 0,933. Esto confirma que es un instrumento sólido y coherente, lo cual respalda su utilidad para recopilar datos de manera fiable.

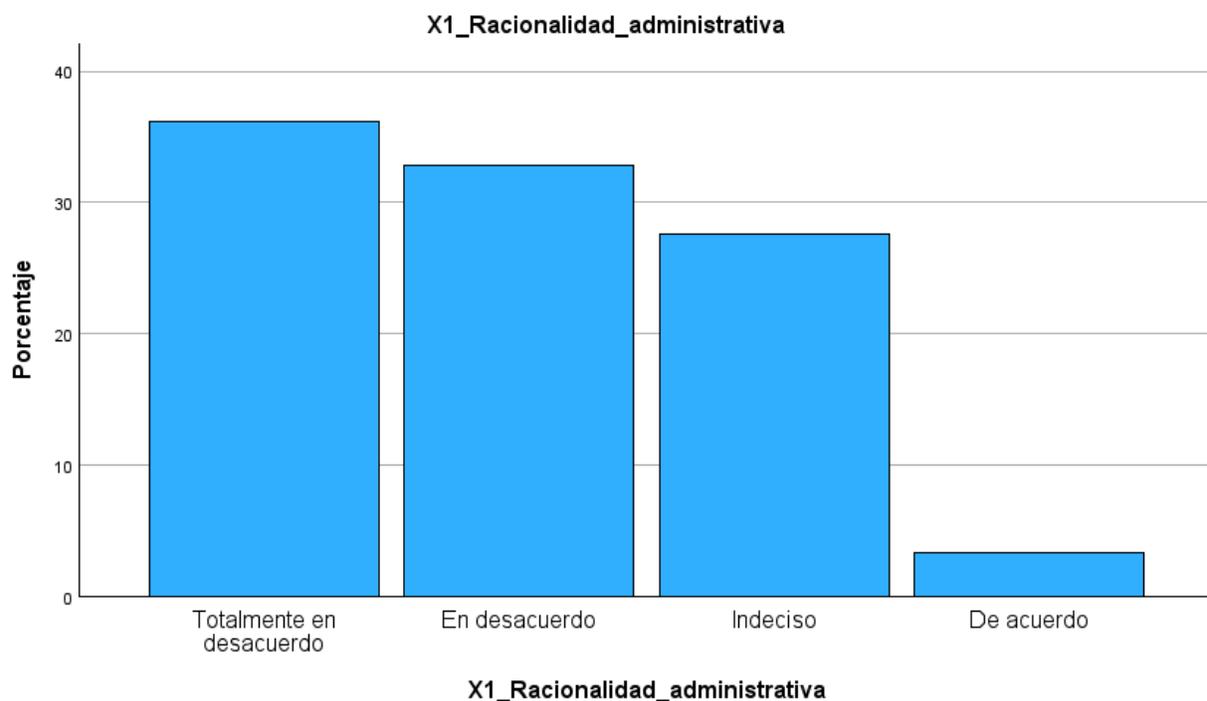
3.2. Resultados de la estadística descriptiva

Una vez recolectada la información a través de encuestas a los ciudadanos de Manta, se procedió a su análisis mediante la tabulación de los datos y el cálculo de porcentajes estadísticos. Esto permitió obtener una visión clara de la realidad de la gestión del servicio de agua potable por parte del EPAM. Los resultados proporcionan una base para la toma de decisiones que mejoren la situación actual. A continuación, se presentan las tablas y gráficos de frecuencia que resumen las respuestas, facilitando la interpretación de estas:

Tabla 3: Tabla de frecuencia de la dimensión agrupada -X1- Racionalidad administrativa

		X1_Racionalidad_administrativa (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	139	36,2	36,2	36,2
	En desacuerdo	126	32,8	32,8	69,0
	Indeciso	106	27,6	27,6	96,6
	De acuerdo	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 1: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensiones - X1 - Racionalidad administrativa

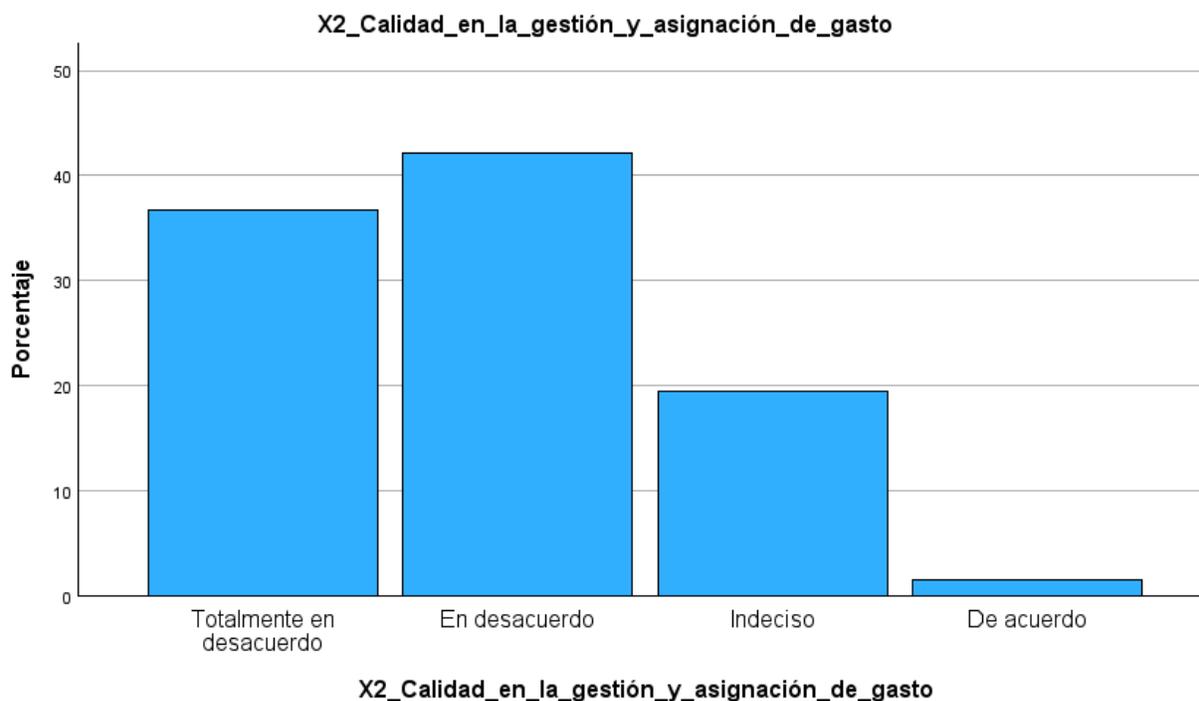


Como se observa en la figura 1, La tabla proporcionan un análisis sobre la Racionalidad Administrativa percibida en la gestión del servicio de agua potable, según las respuestas de los encuestados en Manta, La mayor parte de las respuestas se concentra en el totalmente en desacuerdo, lo cual muestra una tendencia negativa significativa, por otra parte, en totalmente de acuerdo no hubo respuestas en esta categoría, indicando una falta de respaldo completo hacia la gestión. El predominio de respuestas negativas indica una percepción desfavorable hacia la administración del servicio de agua potable, señalando áreas de posible mejora.

Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión - X2- Calidad en la gestión y asignación de gasto

		X2_Calidad_en_la_gestión_y_asignación_de_gasto			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	141	36,7	36,7	36,7
	En desacuerdo	162	42,2	42,2	78,9
	Indeciso	75	19,5	19,5	98,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 2: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión -X2- Calidad en la gestión y asignación de gasto



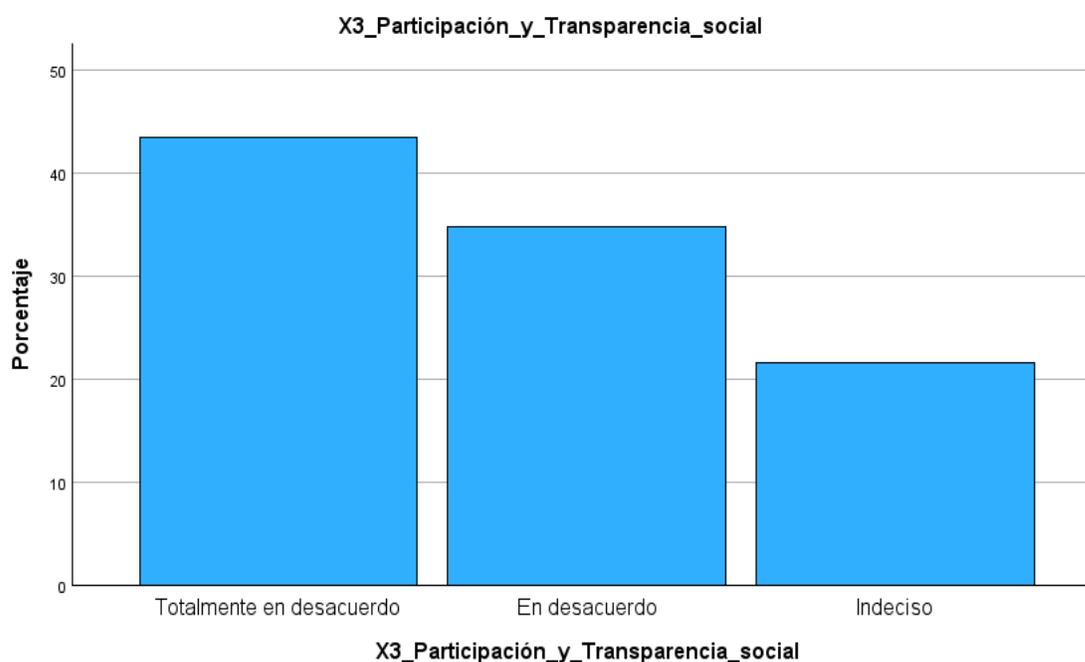
La figura 2 muestra los resultados de la percepción sobre la Calidad en la gestión y asignación de gasto del servicio de agua potable en Manta, La mayoría de las respuestas están concentradas en el desacuerdo (sumando "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo"), lo que evidencia una fuerte percepción negativa, el porcentaje de acuerdo es mínimo, lo que resalta la insatisfacción general. La percepción sobre la calidad en la gestión

y asignación de gasto es mayoritariamente negativa, esto indica la necesidad de una mejor planificación o mayor transparencia en la asignación de recursos, así como una posible mejora en la comunicación hacia los usuarios para reducir el nivel de indecisión.

Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión -X3- Participación y transparencia social

		X3_Participación_y_Transparencia_social			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	167	43,5	43,5	43,5
	En desacuerdo	134	34,9	34,9	78,4
	Indeciso	83	21,6	21,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 3: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión -X3- Participación y transparencia social



Como se observa en la figura 3, La tabla proporcionan un análisis sobre la Participación y transparencia social percibida en la gestión del servicio de agua potable,

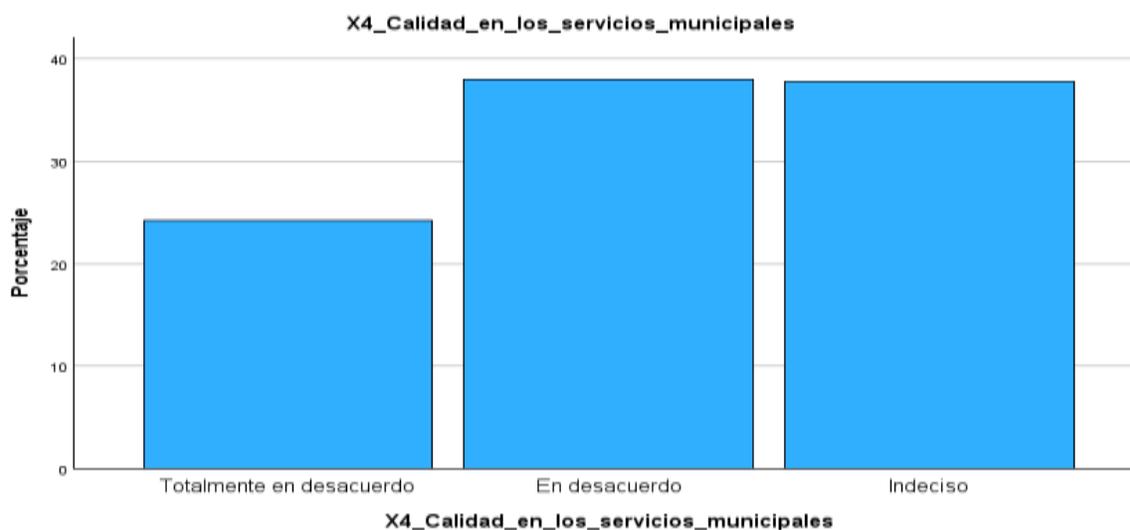
según las respuestas de los encuestados en Manta, La mayor parte de las respuestas se concentra en el totalmente en desacuerdo, lo cual muestra una tendencia negativa significativa, por otra parte, en totalmente de acuerdo no hubo respuestas en esta categoría, indicando una falta de respaldo completo hacia la gestión. El predominio de respuestas negativas indica una percepción desfavorable hacia la administración del servicio de agua potable, señalando áreas de posible mejora.

Tabla 6: Tabla de frecuencia de la dimensión -X4- Calidad en los servicios municipales

		X4_Calidad_en_los_servicios_municipales			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	93	24,2	24,2	24,2
	En desacuerdo	146	38,0	38,0	62,2
	Indeciso	145	37,8	37,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 4: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensiones -X4- Calidad en los servicios municipales

Como se observa en la figura 4, se proporciona los resultados de la percepción sobre la calidad en los servicios municipales haciendo referencia (EPAM) en donde se realizó una



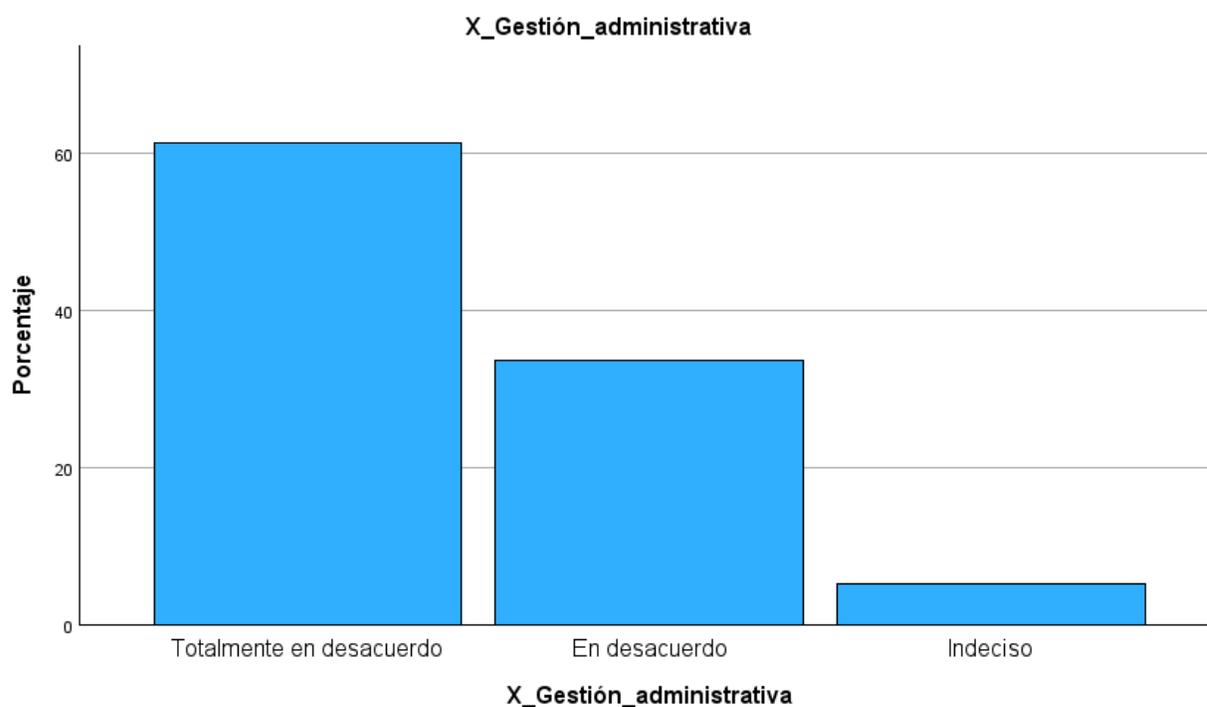
encuesta y referente a aquello la mayoría de las respuestas están centradas en desacuerdo por consiguiente de Indeciso, esto quiere decir que tiene una percepción negativa, lo cual significa que hay una insatisfacción por parte de los ciudadanos.

Tabla 7: Tabla de frecuencia - X Gestión administrativa

		X_Gestión_administrativa		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Totalmente en desacuerdo	235	61,2	61,2	61,2
	En desacuerdo	129	33,6	33,6	94,8
	Indeciso	20	5,2	5,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 5: Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable X - Gestión administrativa

En la figura 5 se muestran los resultados de la encuesta para las dimensiones agrupadas de X. por lo que se observa que los ciudadanos de Manta están totalmente en desacuerdo con



la gestión administrativa del EPAM, lo cual refleja una percepción negativa hacia la

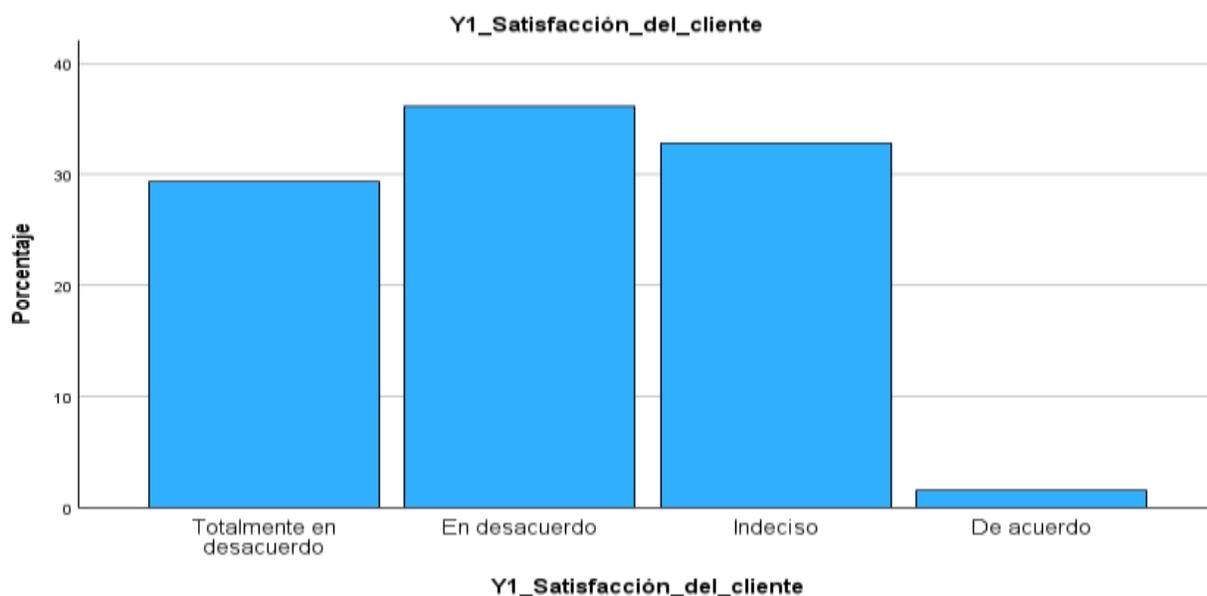
eficiencia y efectividad de esta entidad. A partir de estos resultados, se puede analizar que la administración del EPAM no está cumpliendo con las expectativas de la comunidad en cuanto a sus responsabilidades y calidad de servicio. Esto sugiere la necesidad de implementar mejoras significativas en sus procesos administrativos, así como de fomentar una mayor transparencia y comunicación con los ciudadanos para restaurar la confianza y satisfacción de los usuarios.

Tabla 8: Tabla de frecuencia - Y1 Satisfacción del cliente

		Y1_Satisfacción_del_cliente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	113	29,4	29,4	29,4
	En desacuerdo	139	36,2	36,2	65,6
	Indeciso	126	32,8	32,8	98,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 6: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1 - Satisfacción del cliente

La Figura 5 revela que la mayoría de los encuestados expresaron insatisfacción con la gestión del EPAM en términos de satisfacción del cliente. Estos resultados destacan la

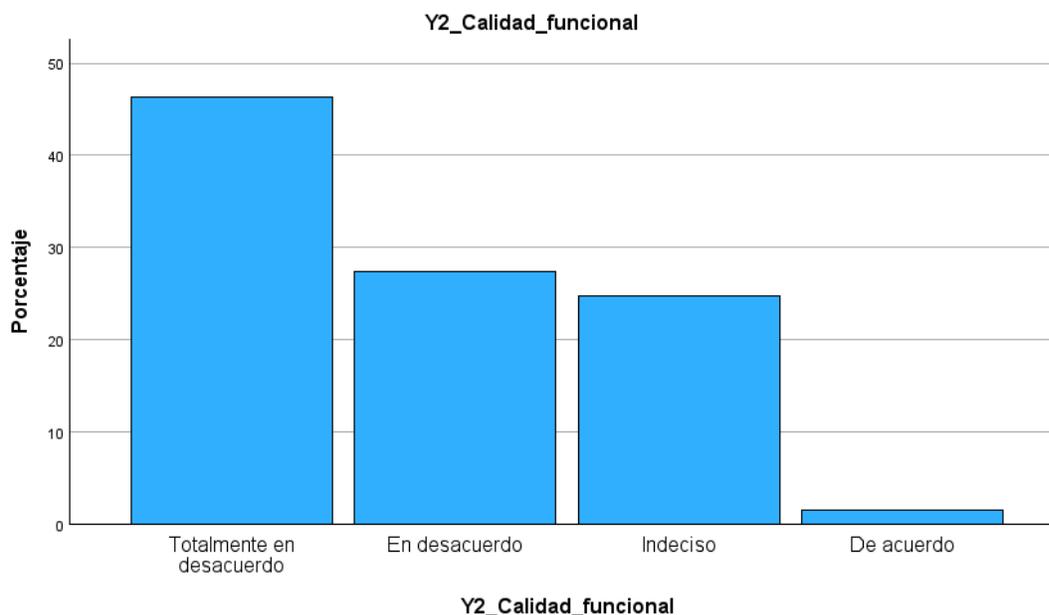


necesidad urgente de que el EPAM reevalúe sus prácticas administrativas y su enfoque hacia la atención al cliente. La alta proporción de respuestas negativas indica que el actual nivel de servicio no cumple con las expectativas de los ciudadanos, lo que podría impactar en la confianza y percepción pública de la entidad.

Tabla 9: Tabla de frecuencia Y2 - Calidad funcional

		Y2_Calidad_funcional		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Totalmente en desacuerdo	178	46,4	46,4	46,4
	En desacuerdo	105	27,3	27,3	73,7
	Indeciso	95	24,7	24,7	98,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 7: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2- Calidad funcional



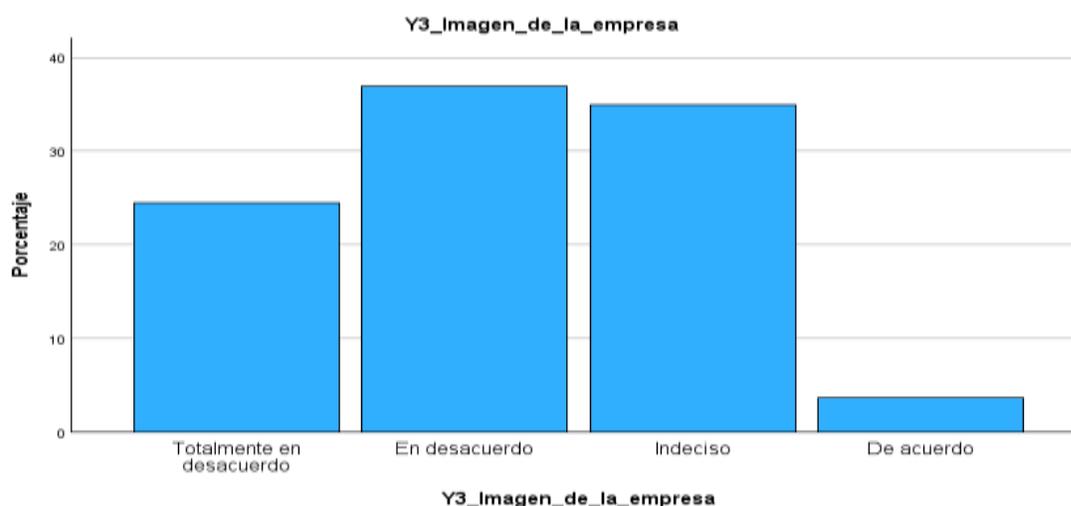
La Figura 7 refleja una notable insatisfacción con la calidad funcional del EPAM, ya que la mayoría de los encuestados expresó que están totalmente en desacuerdo, y una proporción considerable se mostró en desacuerdo. Esto indica que una parte significativa de

los usuarios no considera que el EPAM cumpla con los estándares esperados en cuanto a eficiencia y efectividad de sus servicios. La gran cantidad de respuestas negativas destaca una percepción generalizada de deficiencia en la calidad funcional de la entidad, Estos resultados subrayan la necesidad de que el EPAM implemente mejoras urgentes en sus procesos y gestione adecuadamente la percepción pública para recuperar la confianza de la comunidad.

Tabla 10: Tabla de frecuencia Y3- Imagen de la empresa

		Y3_Imagen_de_la_empresa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	94	24,5	24,5	24,5
	En desacuerdo	142	37,0	37,0	61,5
	Indeciso	134	34,9	34,9	96,4
	De acuerdo	14	3,6	3,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 8: Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3- Imagen de la empresa



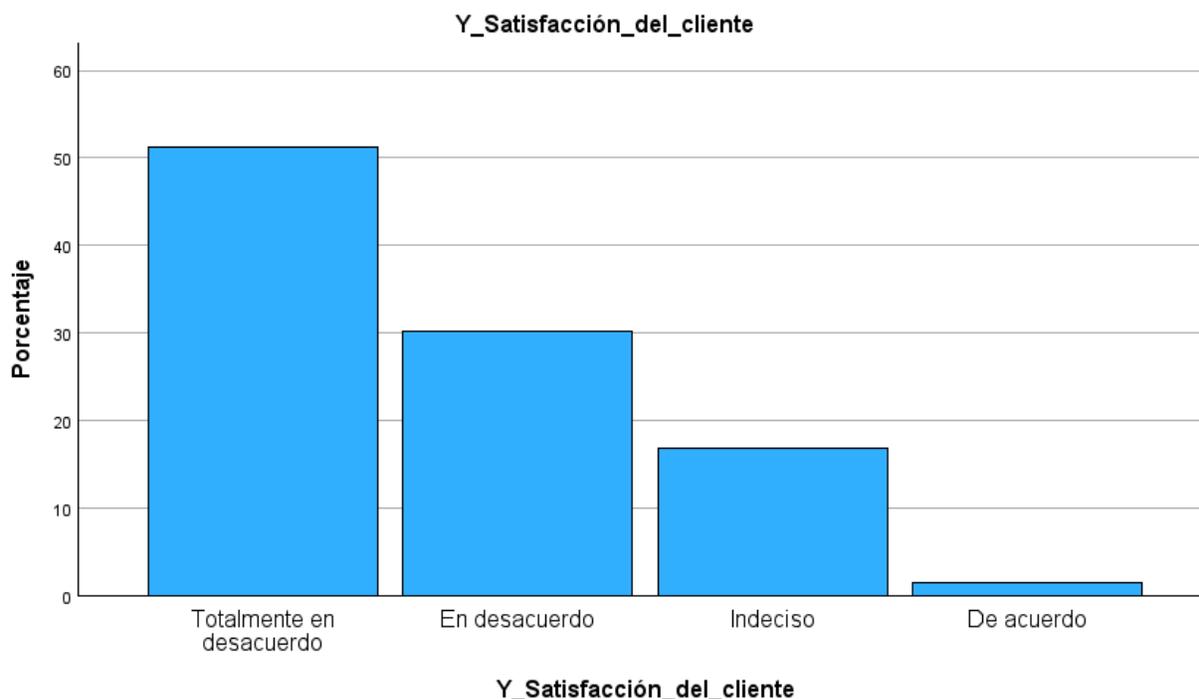
La Figura 8 muestra las percepciones de los encuestados sobre la Imagen de la empresa del EPAM. La mayor parte de los participantes se encuentra en desacuerdo con la imagen de la empresa, lo que sugiere que no tienen una percepción favorable de la organización en

términos de reputación o presencia institucional. Este grupo de respuestas negativas indica que el EPAM podría estar enfrentando problemas significativos relacionados con cómo es visto por la comunidad.

Tabla 11: Tabla de frecuencia de la variable Y- Satisfacción del cliente

		Y_Satisfacción_del_cliente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	197	51,3	51,3	51,3
	En desacuerdo	116	30,2	30,2	81,5
	Indeciso	65	16,9	16,9	98,4
	De acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 9: Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable Y- Satisfacción del cliente



La Figura 9 presenta los resultados de la variable Satisfacción del cliente respecto al EPAM. Los datos reflejan una insatisfacción notable, ya que más de la mitad de los encuestados se muestran totalmente en desacuerdo con el nivel de satisfacción

proporcionado por la empresa. Esto indica un descontento significativo con los servicios del EPAM, sugiriendo que la mayoría de los usuarios no perciben que sus necesidades sean adecuadamente atendidas. Estos resultados sugieren que se requiere una revisión profunda de las prácticas de atención al cliente, así como la implementación de mejoras para elevar la percepción pública y recuperar la confianza de sus usuarios.

Tabla 12: Resumen de respuestas del instrumento

ESCALA DE LIKERT					
Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- "Los recursos destinados a la gestión del agua potable en su comunidad se reflejan en un servicio adecuado para usted"	23%	20%	43%	13%	2%
2.- "Considera que el tiempo de respuesta de la atención al cliente es el adecuado"	20%	29%	37%	11%	3%
3.- "Cree Usted. que el personal del servicio del agua potable utiliza las maquinarias pertinentes para dar soluciones a problemas que haya en la comunidad"	22%	30%	33%	15%	0%
4.- "Está satisfecho con la calidad del servicio del agua potable"	22%	26%	41%	11%	0%
5.- "Los servicios del agua potable llegan a todas las áreas de su comunidad"	22%	39%	27%	13%	0%
6.- "Ha notado mejoras visibles en el servicio del agua potable en su comunidad."	17%	26%	50%	7%	0%
7.- "Tiene acceso claro y oportuno a la información sobre el servicio de agua potable en su comunidad."	21%	21%	40%	11%	7%
8.- "Considera que la empresa de agua potable le informa de manera clara y honesta sobre cómo se maneja el servicio y los recursos en su comunidad."	16%	24%	39%	18%	3%

9.- "La empresa de agua potable se explica de forma clara cómo utiliza los recursos para mejorar el servicio en la comunidad."	32%	27%	39%	2%	0%
10.- "Piensa usted, que la empresa de agua potable escucha a la comunidad y nos incluye en las decisiones para mejorar el servicio."	18%	33%	41%	5%	3%
11.- "Puede comunicar fácilmente sus quejas y sugerencias al EPAM"	16%	31%	43%	7%	4%
12.- "Considera que el servicio de agua potable proporcionado por EPAM es confiable y digno de confianza"	21%	25%	49%	5%	0%
13.- "El servicio del agua potable que solicitó fue entregado dentro del tiempo prometido"	16%	26%	46%	11%	0%
14.- "Está satisfecho con la rapidez y efectividad del personal técnico al resolver problemas en el suministro de agua potable en su sector"	10%	33%	43%	15%	0%
15.- "Recibió usted atención personalizada durante su última interacción con los servicios del agua potable"	20%	21%	44%	14%	2%
16.- "El personal del EPAM estuvo disponible para ayudarlo cuando lo necesitó"	13%	31%	49%	7%	0%
17.- "Considera que los horarios y puntos de atención de la empresa de agua potable son accesibles para los usuarios en Manta"	22%	32%	37%	9%	0%
18.- "Confía en que el agua potable que recibe es segura para el consumo"	34%	24%	36%	6%	0%
19.- "Está de acuerdo en que la empresa de agua potable en Manta es reconocida por la calidad de su servicio"	14%	33%	45%	9%	0%
20.- "Ha tenido experiencias previas satisfactorias con la empresa"	18%	34%	38%	10%	0%

3.3. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: La gestión administrativa influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho: La gestión administrativa no influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Tabla 13: Tabla de correlación - XGestión administrativa y Y Satisfacción del cliente

		Correlaciones		
			X_Gestión_ administrativa	Y_Satisfacción _del_cliente
Rho Spearman	de X_Gestión_administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	384	384
	Y_Satisfacción_del_cliente	Coeficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla proporciona los resultados de la correlación de Spearman entre las variables: "Gestión administrativa" y "Satisfacción del cliente" en los servicios de agua potable, en la cual el coeficiente de correlación entre las variables es de 0,621, lo cual indica que es una correlación positiva moderada, así mismo el valor de significancia (Sig. Bilateral) es de < 0.001, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01 (bilateral). Dado que la correlación es positiva y significativa, se rechaza la Hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Hi: La racionalidad administrativa influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho: La racionalidad administrativa no influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Tabla 14: Tabla de correlación - X1 Racionalidad administrativa y Y Satisfacción del cliente

		Correlaciones		X1_Racionalidad _administrativa	Y_Satisfacción _del_cliente
Rho Spearman	de X1_Racionalidad_administrativa	Coeficiente de correlación		1,000	,563**
		Sig. (bilateral)		.	<,001
		N		384	384
	Y_Satisfacción_del_cliente	Coeficiente de correlación		,563**	1,000
		Sig. (bilateral)		<,001	.
		N		384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra los resultados de la correlación entre la dimensión "X1. Racionalidad administrativa" y la variable "Y. Satisfacción del cliente" en los servicios de agua potable. El coeficiente de correlación es 0.563, lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas. El valor de significancia (Sig. bilateral) es < 0.001, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01, por ende, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la racionalidad administrativa influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes.

Hipótesis específica 2

Hi: La Calidad en la gestión y en la asignación de gastos influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho: La Calidad en la gestión y en la asignación de gastos no influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Tabla 15: Tabla de correlación – X2. Calidad en la gestión y asignación de gasto y Y. Satisfacción del cliente

				Correlaciones	
				X2_Calidad_ en_la_gestió n_y_asignaci ón_de_gasto	Y_Satisfacción _del_cliente
Rho Spearman	de X2_Calidad_en_la_gestión_ y_asignación_de_gasto	Coeficiente	de	1,000	,548**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	<,001
	N		384	384	
	Y_Satisfacción_del_cliente	Coeficiente	de	,548**	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)		<,001	.		
N		384	384		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se muestran los resultados de la correlación entre la dimensión "X2 Calidad en la gestión y asignación de gasto" y la variable "Y Satisfacción del cliente". Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.548, lo cual indica una correlación positiva moderada, y el valor de significancia es < 0.001 , lo que significa que la relación entre las variables es estadísticamente significativa. Esto implica que la calidad en la gestión y asignación de gastos tiene una influencia significativa en la satisfacción de los clientes en los servicios de agua potable.

Hipótesis específica 3

Hi: La participación y transparencia social influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Ho: La participación y transparencia social no influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.

Tabla 16: Tabla de correlación – X3. Participación y transparencia social y Y. Satisfacción del cliente

				Correlaciones	
				X3_Participación _y_Transparencia _social	Y_Satisfacción _del_cliente
Rho Spearman	de X3_Participación_y_ Transparencia_social	Coeficiente	de	1,000	,644**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	<,001
		N		384	384
	Y_Satisfacción_del_ cliente	Coeficiente	de	,644**	1,000
correlación					
Sig. (bilateral)		<,001	.		
		N		384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 16 muestra los resultados de la correlación de la dimensión "X3 Participación y transparencia social" y la variable "Y Satisfacción del cliente" en los servicios de agua potable. El coeficiente de correlación es de 0.644, lo cual indica una correlación positiva moderada-fuerte entre ambas variables y el valor de significancia (Sig. bilateral) es de < 0.001, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Por lo tanto, debido a los resultados se rechaza la Ho (hipótesis nula) y se acepta que la participación y transparencia social sí influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes en los servicios de agua potable.

Hipótesis específica 4

Hi: La calidad en los servicios municipales influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable

Ho: La calidad en los servicios municipales no influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable

Tabla 17: Tabla de correlación – X4. Calidad en los servicios municipales y Y. Satisfacción del cliente

				Correlaciones	
				X4_Calidad_en _los_servicios_ municipales	Y_Satisfacción_ del_cliente
Rho Spearman	de X4_Calidad_en_los_ servicios_municipales	Coeficiente	de	1,000	,606**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	<,001
		N		384	384
	Y_Satisfacción_del_ clienteest	Coeficiente	de	,606**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		<,001	.
		N		384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 17 muestra los resultados de la correlación entre la dimensión "X4 Calidad en los servicios municipales" y la variable "Y Satisfacción del cliente". Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.606, lo cual indica una correlación positiva moderada-fuerte, y el valor de significancia es < 0.001 , lo que significa que la relación entre las variables es estadísticamente significativa. Lo cual quiere decir que, la calidad en los servicios municipales tiene una influencia significativa en la satisfacción de los clientes.

3.4. Discusión

Los resultados del estudio acerca de la gestión del servicio del agua potable y la satisfacción del cliente en Manta muestran varias áreas críticas que requieren atención, como lo son la Racionalidad administrativa y la Calidad en la gestión y asignación de gasto. El análisis de fiabilidad realizado mediante el alfa de Cronbach indica que el instrumento utilizado es altamente confiable, lo cual valida la consistencia de los resultados. Estos reflejan que, aunque los usuarios perciben ciertos aspectos del servicio positivos, existen deficiencias significativas en la Racionalidad administrativa y la Calidad en la gestión y asignación de gasto. La falta de agua potable en Manta es un factor crítico que afecta gravemente la satisfacción de los usuarios. La irregularidad en el suministro afecta no solo las necesidades básicas de la población, sino también su percepción sobre la calidad y eficiencia del servicio, generando frustración y malestar. Es por esto por lo que la falta de agua potable y la ineficiencia en la gestión del servicio generan frustración y desconfianza entre los usuarios, afectando significativamente su nivel de satisfacción, ya que este servicio es esencial para la vida diaria.

Por último, este estudio proporciona una comprensión más profunda de la gestión del agua potable en Manta, destacando que, si bien se cumplen algunos criterios de gestión, es crucial optimizar la planificación administrativa para alinearse con las expectativas de los clientes. La incorporación de estrategias que promuevan una mejor racionalidad administrativa, así como la mejora en la calidad de la gestión y la asignación eficiente de recursos, se destacan como áreas prioritarias de intervención. Este análisis no solo resulta relevante para los responsables de la gestión del agua potable en Manta, sino también para otros lugares que enfrentan desafíos similares en la calidad del servicio del agua potable.

CAPÍTULO 4

4.Propuesta

4.1. Tema de la propuesta

Desarrollar un plan de acción para optimizar la racionalidad administrativa, la gestión y asignación de recursos para mejorar la satisfacción ciudadana, fomentando una gestión eficiente y transparente en el servicio de agua potable del EPAM en la ciudad de Manta.

4.2. Propuesta metodológica

Esta propuesta se basa en los resultados de la investigación, que indican la necesidad de optimizar la racionalidad administrativa y la gestión y asignación de recursos del servicio del agua potable en Manta. Para lograrlo, se implementarán estrategias con actividades que incluyan la implementación de mecanismos de seguimientos en la gestión de los recursos y el desarrollo de campañas de comunicación lo cual fomentara la participación ciudadana.

4.3. justificación de la propuesta

La gestión del servicio de agua potable en Manta enfrenta desafíos significativos que impactan directamente en la satisfacción ciudadana. Los resultados obtenidos en el análisis indican que factores como la racionalidad administrativa, la calidad en la gestión y la asignación de recursos, presentan deficiencias notables. Estas áreas críticas, reflejadas en las respuestas negativas predominantes, evidencian insatisfacción generalizada con la calidad y eficiencia del servicio generando desconfianza en los ciudadanos, el diseño del plan de acción ayudará abordar estas problemáticas mediante estrategias específicas que incrementen la eficiencia operativa y la asignación transparente de recursos, aquello para fomentar un modelo de gestión más confiable y satisfactorio.

4.4. Objetivo de la propuesta

Optimizar la racionalidad administrativa y la asignación de recursos del EPAM mediante un plan de acción estratégico, para mejorar la satisfacción ciudadana en el servicio de agua potable en Manta, 2024.

4.4.1. Objetivo específico de la propuesta

- Implementar programas de formación continua dirigidos a los equipos administrativos y operativos del EPAM para mejorar su desempeño y adaptarse a las demandas actuales.
- Implementar estrategias de mejora en la asignación y gestión de recursos que incrementen la percepción de transparencia y eficiencia.
- Establecer mecanismos de comunicación y participación ciudadana que fortalecen la confianza en el servicio

4.5. Planificación de la propuesta

Tabla 18: Plan de acción

OBJETIVO ESPECIFICO	Implementar programas de formación continua dirigidos a los equipos administrativos y operativos del EPAM para mejorar su desempeño y adaptarse a las demandas actuales.			
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLE	TIEMPO
Realizar una evaluación exhaustiva de las habilidades de los equipos, tanto administrativas como operativas.	Realizar una evaluación 360 grados	Encuestas, entrevistas o evaluaciones de desempeño.	Recursos Humanos (RR.HH.) o Supervisores Directos	2 meses
	Encuestas para equipos administrativos			
	Encuestas para equipos operativos			
OBJETIVO ESPECIFICO	Implementar estrategias efectivas para optimizar la asignación y gestión de recursos, tanto humanos como materiales, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y administrativa del EPAM, garantizando el uso adecuado y sostenible de los recursos disponibles.			
Optimizar la distribución y asignación de tareas según las habilidades y capacidades del personal, promoviendo la especialización en áreas clave.	Realizar una evaluación de competencias para identificar fortalezas y debilidades dentro del equipo.	Capacitación, colaboradores evaluados	Recursos Humanos, Supervisores de Área, Gerentes de Equipo.	3-4 meses
	Realizar capacitación para mejorar las habilidades específicas de los colaboradores			
	Implementar un sistema flexible de asignación de tareas que permita redistribuir recursos según las necesidades operativas.			
OBJETIVO ESPECIFICO	Establecer mecanismos de comunicación y participación ciudadana.			
Implementar mesas de diálogos y una plataforma de consultas en línea,	Elaborar un cronograma para realizar las mesas de diálogos.	Numero de interacciones y reportes de participación ciudadana,	Área de comunicación del EPAM.	5to Mes
	Implementar un sistema de registro para que puedan dar seguimiento a las consultas.			
	Monitorear el uso de la plataforma.			

4.6. Cronograma y presupuesto

Tabla 19: Cronograma y presupuesto del plan de acción

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSO	PRESUPUESTO TOTAL
Realizar una evaluación exhaustiva de las habilidades de los equipos, tanto administrativas como operativas.	Recursos Humanos (RR.HH.) o Supervisores Directos	2 meses	Herramientas digitales (Google Forms, software de evaluación como SurveyMonkey o similares).	\$400
			Encuestas digitales o impresas, computadoras, internet.	
			Formatos en papel o dispositivos móviles para realizar encuestas.	
Optimizar la distribución y asignación de tareas según las habilidades y capacidades del personal, promoviendo la especialización en áreas clave.	Recursos Humanos, Supervisores de Área, Gerentes de Equipo.	3-4 meses	Software de evaluación de competencias, hojas de cálculo para análisis de datos.	\$1.200
			Personales capacitados	
			Salones de capacitación, proyectores, materiales didácticos.	
			Adquisición de software de gestión de tareas, computadoras, internet.	
Establecer mecanismos de comunicación y participación ciudadana.	Área de comunicación del EPAM.	5to meses	Diseño gráfico.	\$1.100
			Publicidad en redes sociales.	
			Soporte técnico.	
			Alquiler de espacio. necesario para el dialogo.	

CONCLUSIÓN

De Acuerdo a los fundamentos teóricos proporcionados, la racionalidad administrativa es clave para garantizar la eficiencia en los procesos de las organizaciones, por lo que en el caso del EPAM los resultados reflejan que la gestión administrativa influyen significativamente en la satisfacción de los ciudadanos de Manta, es por esto que validando la premisa de que una administración efectiva promueve una percepción positiva entre los usuarios, se debería de aplicar para mejorar la calidad del servicio.

Por otra parte, la importancia de la asignación eficiente de los recursos destacadas por autores en este estudio muestra que la percepción de una gestión ineficaz de los recursos afecta la confianza ciudadana, por lo cual estos hallazgos confirman a que la optimización de recursos contribuye directamente en el desempeño de la organización y a la satisfacción como tal de los stakeholders.

La calidad funcional y técnica del servicio no cumplen con las expectativas de los usuarios, lo que genera altos niveles de insatisfacción, la capacidad para garantizar el suministro confiable y seguro afecta rotundamente a la percepción del EPAM y la confianza de los ciudadanos de Manta.

En conclusión, el servicio de agua potable en Manta enfrenta desafíos estructurales de gestión, los cuales impactan significativamente en la calidad percibida por los ciudadanos y en su nivel de satisfacción. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, el análisis muestra que existe un potencial considerable para transformar el desempeño del servicio. Los resultados indican que una intervención estratégica bien estructurada puede abordar las áreas críticas identificadas, tales como la optimización de los procesos administrativos, la mejora

de la calidad técnica del servicio, y la implementación de sistemas de control y seguimiento de recursos que sean transparentes y confiables. Además, al incorporar estrategias que fomenten la participación ciudadana y la comunicación efectiva, se puede fortalecer la relación entre el EPAM y la comunidad, promoviendo una mayor confianza y respaldo hacia las decisiones y acciones de la organización.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la implementación de un sistema de gestión basado en indicadores clave de desempeño, junto con programas de capacitación y herramientas tecnológicas, es fundamental para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa en Manta, asegurando así una administración que responda adecuadamente a las necesidades de la comunidad.

Es fundamental que el EPAM implemente un plan integral de optimización de recursos para reducir el desperdicio, mejorar la eficiencia operativa y fomentar la confianza ciudadana a través de una gestión transparente y sostenible. Esto permitirá no solo un mejor desempeño organizacional, sino también una comunicación efectiva con los interesados.

Otra recomendación es que se debería implementar un plan estratégico para mejorar la calidad funcional y técnica del servicio, el mantenimiento preventivo y la capacitación del personal. Además, se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo de la calidad del servicio y la atención al cliente, junto con una comunicación transparente con los ciudadanos, con el fin de recuperar la confianza y satisfacer las expectativas de los usuarios.

Por último, se recomienda que el EPAM debe centrarse en la implementación de un sistema de gestión integral que optimice procesos, garantice la calidad del suministro y promueva la transparencia, al tiempo que fomente la participación ciudadana para mejorar

la relación con los usuarios, y establecer indicadores adicionales, como el tiempo de promedio de respuestas a las consultas en líneas y así mismo diseñar una campaña de mesas de diálogos asegurando la inclusión de todos. Esta estrategia permitirá al EPAM alinear sus acciones con las expectativas de la comunidad.

Referencias

- Arnoletto, E. (2014). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION DE ORGANIZACIONES*. Cordoba- Argentina: EUMED.
- Camones Caballero, R. (2021). *Gestión municipal en la satisfacción del servicio público en los contribuyentes de una urbanización del distrito de Bellavista, 2021*. Lima - Perú.
- Carpio León, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba,*. Piura- Perú.
- Castillo Salazar, R. N. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913., <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>.
- Cedeño, S. &. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450.
- CEPAL. (2022). *os servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>
- Chiavenato, I. (2014). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México : Impresores Encuadernadores, S.A. <https://esmirnasite.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>.

- Contento, J. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba*. Riobamba, Ecuador.: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20>
- Cruz, L. (2023). *La racionalidad administrativa en la modernidad*. México: División de Investigación FCA-UNAM.
- De la Torre, W., & Y. (2022). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINAL EN RELACIÓN A LA TARIFA DEL AGUA POTABLE DEL CANTÓN LOMAS DE SARGENTILLO, PROVINCIA DEL GUAYAS-ECUADOR*. Guayas: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5854/1/T-ULVR-4793.pdf>.
- Díaz, M., & Rangel, O. (2013). *VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C. MEDIANTE UN MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES. CASO: SERVICIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA*. Cartagena: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/1255/445%20-%20TTG%20-%20VALORACI%C3%93N%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20CIUDADANA%20MODELO%20DE%20ECUACIONES%20ESTRUCTURALES.%20CASO%20SERVICIO%20DE%20EDUCACI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA.pdf?sequen>.

- Edson, J. C. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 90-91.
- Fajardo, P., & Núñez, J. (2014). *Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo público: una propuesta de análisis y acciones de gestión*.
https://www.researchgate.net/publication/298712051_Satisfaccion_y_valor_percibido_en_un_servicio_deportivo_publico_una_propuesta_de_analisis_y_acciones_de_gestion.
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital. org*, 1-15.
- Franceschini, F. G. (2010). Water and Sewage Service Quality: A Proposal of a New Multi-Questionnaire Monitoring Tool. *Journal of Water Resources*, 3033-3050.
- Franco, M. C. (2024). *La gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa de agua potable y alcantarillado sanitario, cantón Montecristi*. Jipijapa – Manabí - Ecuador:
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6474/1/Franco%20Mero%20Cindy%20Victoria.pdf>.
- García de Berríos, O. (2004). Racionalidad de los modelos de relación universidad empresa. Parte I. *Educere*, 8 (27), 497-506.
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, , 32-37.

- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Gutiérrez Muñoz, A. (2022). *La Gestión Municipal y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano en un Distrito del Cono Norte de Lima, 2021*. Lima-Perú.
- Huamaní, C. J., León, V. J., Huayapa H, M., Marcilla, G. V., & Huamaní, C. M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198., <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3674>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Gestión de Agua Potable y Saneamiento 2021*. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Municipios_2021/Agua_potable_alcantarrillado_2021/PRESENTACION%20APA%202021_V7%20\(Rov.%20Dicos\).pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Municipios_2021/Agua_potable_alcantarrillado_2021/PRESENTACION%20APA%202021_V7%20(Rov.%20Dicos).pdf).
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *A ESCALA NACIONAL EL ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS EN EL ECUADOR REVELA UN PROGRESO GRADUAL*. Quito: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/a-escala-nacional-el-acceso-a-servicios-basicos-en-el-ecuador-revela-un-progreso-gradual/#>.
- Morales, S. (s,f). Participación ciudadana, elemento indispensable de la Transparencia. *Información Pública de Oficio Mexiquense*.
- Rojas M, L. M. (2006). *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Lima: OIT/Oficina Sub Regional para los Países Andinos.

Serrano, A. &. (2007). MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO: REVISIÓN Y PROPUESTA DE INTEGRACIÓN CON LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL. *Dialnet*.

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal. (2019). *Guía SISMAP municipal*. Santo Domingo, República Dominicana: Ministerio de Administración Pública (MAP).

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal. (2020). *El manual de gestión municipal*.

<https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Guia/01.%20Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20Municipal%202020.pdf>: Ministerio de Administración Pública (MAP).

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio* , 57-76.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024.

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	X. Gestión administrativa	X1. Racionalidad administrativa	X.1.1. Presupuesto y finanzas X.1.2. Tiempo de repuesta X.1.3. Innovación y tecnología	Modalidad básica de la investigación: Investigación Cuantitativa, no experimental Diseño: Correlacional Método: Cuantitativo Técnicas, Instrumentos: Encuestas, Cuestionarios.
¿De qué manera influye la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.	La gestión administrativa influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.				
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1				
¿Cómo influye la racionalidad administrativa en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?	Identificar la influencia de la racionalidad administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.	La racionalidad administrativa influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.		X3. Participación y transparencia social	X.3.1. Acceso a la Información X.3.2. Rendición de Cuentas	
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específico 2				

¿Cómo influye la Calidad en la gestión y en la asignación de gasto en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?	Identificar la influencia de la Calidad en la gestión y en la asignación de gasto en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable	La Calidad en la gestión y en la asignación de gastos influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.			X.3.3. Lucha contra la Corrupción	
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3		X4. Calidad en los servicios municipales	X.4.1. Involucramiento comunitario	
¿Cómo influye la participación y transparencia social en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?	Identificar la influencia de la Participación y transparencia social en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable	La participación y transparencia social influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.			X.4.2. Comunicación	
Problema específico 4	Objetivo específico 4	Hipótesis específica 4				
¿Cómo influye la calidad en los servicios municipales en la satisfacción del cliente en los servicios del agua potable?	Identificar la influencia de la calidad en los servicios municipales en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable	La calidad en los servicios municipales influye en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.				



Facultad de Ciencias Administrativas,
Contables y Comercio
Carrera de Administración de Empresas

Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024.

Hola, soy estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, de la carrera Administración de Empresas me dirijo a Uds. Con el objetivo de que estoy llevando a cabo una investigación como parte del proyecto de tesis para evaluar la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta en 2024. Su participación es esencial para entender mejor su experiencia y percepción sobre este importante servicio. La encuesta es completamente confidencial. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y serán tratadas con la máxima discreción. Agradezco de antemano su tiempo y colaboración para completar esta encuesta. **Objetivo general:** Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en los servicios del agua potable.