



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**“SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
POTABLE REGIONAL, COMUNA VALDIVIA, AÑO 2024.”**

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Melanie Teresa Lainez Santos

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Servicio al cliente en la Junta Administradora De Agua Potable Regional, Comuna Valdivia, Año 2024.**”, elaborado por la **Srta. Melanie Teresa Lainez Santos**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**WILLIAMALBERTO
CAICHE ROSALES**

Validar Únicamente con FirmaEC

Eco. William Caiche Rosales, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Servicio al cliente en la Junta Administradora De Agua Potable Regional, Comuna Valdivia, Año 2024.**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Melanie Teresa Lainez Santos** con cédula de identidad número **2400022212** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente



.....
Melanie Teresa Lainez Santos

C.C. No. 2400022212

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres, quienes han representado una guía constante y ser un respaldo firme durante este proceso de formación académica.

A mi madre, Teresa A. Santos Apolinario, por su ejemplo de responsabilidad, perseverancia y profesionalismo, su orientación clara y su constatación disposición para ofrecermme su apoyo y perspectiva fueron esenciales en momento de exigencia y toma de decisión

A mi padre, Angel L. Lainez Limón, por su compromiso y dedicación en cada etapa de mi vida, su orientación practica u su confianza en mis decisiones han sido calves para avanzar con determinación.

A ambos, por brindarme las oportunidades necesarias para desarrollarme profesional, por su acompañamiento y por valorar la educación como un medio de crecimientos personal y profesional.

A mi querida hermana, Angela D. Lainez Santos, por ser mi impulso de vida, gracias a su constante energía, motivación y alegría a lo largo de este camino académico, tus preguntas curiosas y tu apoyo sincero en situaciones difíciles.

A mis abuelos, Azucena y Wilson gracias a su sabiduría, constancia su visión y el cariño con el que siempre me han acompañado ha sido una base importante en mi formación.

Y demás familiares que me acompañaron y apoyaron durante este largo procedo, quedo agradecida con todos ustedes por ser parte de este proceso.

Este trabajo refleja no somo mi esfuerzo, sino también el entorno de disciplina, compromiso y apoyo que ustedes supieron construir desde siempre.

A mis amigos, Helen F. Henery L. y Steven R. Por su constante apoyo y comprensión a lo largo de este proceso. Gracias por las palabras de aliento en los momentos difíciles, por su paciencia y por las risas compartidas que ayudaron a aliviar la carga de este desafío. Su compañía hizo que este camino, a veces agotador, fuera también motivo de buenos momentos que recordaré con gratitud.

Lainez Santos Melanie Teresa

Agradecimiento

Expreso mis más grandes agradecimientos a las personas que sin ser ayuda no podría haber cumplido mi objetivo. Agradezco a Dios por permitir llegar de la manera más sana y con éxito al final de mi carrera universitaria, por brindarme sabiduría y fortaleza. Al Eco. William Caiche, MSc. Por su gran labor y enseñanza durante este lapso que me llevo mi proceso de titulación, ayudándome de manera correcta y constante con paciencia y dedicación para culminar el trabajo con éxito.

De la misma manera, al Ing. Arturo Benavides, PhD. Por la colaboración de que brindo con las correcciones para culminar con éxito mi trabajo.

Lainez Santos Melanie Teresa

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.
PROFESOR ESPECIALISTA

Eco. William Caiche Rosales, MSc
PROFESOR TUTOR

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Contenido

Resumen	17
Abstract	18
INTRODUCCIÓN	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.	22
OBJETIVO GENERAL:	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	22
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	22
IDEA A DEFENDER	23
1. CAPÍTULO 1: MARCO REFERENCIAL	25
1.1. REVISIÓN DE LITERATURA.	25
1.2. DESARROLLO DE CONCEPTOS Y TEORÍAS	27
1.2.1 SERVICIO AL CLIENTE	27
1.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	27
1.2.2.1. PLANIFICACIÓN	28
1.2.2.2. ORGANIZACIÓN	29
1.2.2.3. COMUNICACIÓN	30
1.2.2.4. DIRECCIÓN	30
1.2.3. EFICIENCIA OPERATIVA	31
1.2.3.1. PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	32
1.2.3.2. TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN	32
1.2.3.3. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	33
1.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	33
1.2.4.1. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE	
34	
1.2.4.2. PERCEPCIÓN DE CALIDAD	35

1.2.4.3. EXPECTATIVAS RESPECTO AL SERVICIO	36
1.3. FUNDAMENTOS LEGALES.....	37
2. CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	39
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
2.2. METODOS DE LA INVESTIGACION	40
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
2.3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA PARA FICHA DE OBSERVACIÓN .	40
2.3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA PARA ENTREVISTA A ESPECIALISTA.....	40
2.3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA PARA ENCUESTAS.	41
2.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	44
2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	45
2.7. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	45
3. CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
3.1. ANÁLISIS DE FICHA DE OBSERVACIÓN.....	48
3.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTA EXPERTOS	49
3.3. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	52
3.3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS CLIENTES INTERNOS.....	52
3.3.2. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS	88
COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.	124
3.4. DISCUSIÓN	124
3.5. PROPUESTA - PLAN DE ACCIÓN	126
CONCLUSIONES.....	131
RECOMENDACIONES.....	133

Bibliografia	134
APRENDICE	142

Tabla 1. Población para encuestas clientes internos.....	41
Tabla 2. Población encuesta.....	41
Tabla 3. Población del rango de edad seleccionado – Masculino.....	42
Tabla 4. Población del rango de edad seleccionado – Femenino.	42
Tabla 5. Población con el rango elegido Masculino – Femenino.....	42
Tabla 6. Población seleccionada.	43
Tabla 7. Tamaño de universo y probabilidad de ocurrencia.	43
Tabla 8. Nivel confianza, alfa y error estimado.	43
Tabla 9. Matriz tamaños muestrales.....	43
Tabla 10. Distribución de la muestra.....	44
Tabla 11. Pregunta piloto.....	46
Tabla 12. Procesamiento de casos.....	47
Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad.....	47
Tabla 14. Problemas actuales.	48
Tabla 15. Problemas principales – entrevistas 50	50
Tabla 16. Soluciones y sugerencias.....	51
Tabla 17. Género – CI.....	52
Tabla 18. Edad – CI.....	53
Tabla 19. Últimos años de estudios – CI.....	54
Tabla 20. Gestión administrativa – CI.	55
Tabla 21. Eficiencia operativa – CI.....	56
Tabla 22. Calidad del servicio al cliente – CI.	57
Tabla 23. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal – CI.	58
Tabla 24. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal – CI.	59
Tabla 25. Problemáticas en la institución – poca empatía con el usuario – CI.....	60
Tabla 26. Problemáticas en la institución – bajo niveles de presupuesto – CI.	61
Tabla 27. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos – CI.	62
Tabla 28. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera – CI.	63
Tabla 29. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos – CI.	64
Tabla 30. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos – CI.	65
Tabla 31. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes – CI.	66
Tabla 32. <i>Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna – CI. ...</i>	67
Tabla 33. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular – CI.	68

Tabla 34. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios – CI.	69
Tabla 35. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación – CI....	70
Tabla 36. Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas – CI.	71
Tabla 37. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo – CI.	72
Tabla 38. Atributos de la institución – Trato cordial – CI.....	73
Tabla 39. Atributos de la institución – Priorizar inversiones – CI.....	74
Tabla 40. Atributos de la institución – Prevaler necesidades adecuadas – CI.	75
Tabla 41. Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida – CI.	76
Tabla 42. Atributos de la institución – Simplificar procesos internos – CI.	77
Tabla 43. Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas – CI.....	78
Tabla 44. Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos – CI.....	79
Tabla 45. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva – CI.	80
Tabla 46. Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente – CI.	81
Tabla 47. Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción – CI.	82
Tabla 48. Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono) – CI.	83
Tabla 49. Mejore el servicio – CI.	84
Tabla 50. Recibir información – CI.....	85
Tabla 51. Tiempo en ser atendido – CI.	86
Tabla 52. Mejora en el servicio – CI.	87
Tabla 53. Género.....	88
Tabla 54. Edad.....	89
Tabla 55. Últimos años de estudios.....	90
Tabla 56. Gestión administrativa.	91
Tabla 57. Eficiencia operativa.	92
Tabla 58. Calidad del servicio al cliente	93
Tabla 59. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal.	94
Tabla 60. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal.....	95

Tabla 61. Problemáticas en la institución – Poca empatía con el usuario.....	96
Tabla 62. Problemáticas en la institución – bajo niveles de presupuesto	97
Tabla 63. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos	98
Tabla 64. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera.	99
Tabla 65. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos.....	100
Tabla 66. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos	101
Tabla 67. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes.....	102
Tabla 68. <i>Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna</i>	103
Tabla 69. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular	104
Tabla 70. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios	105
Tabla 71. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación.....	106
Tabla 72. Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas	107
Tabla 73. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo	108
Tabla 74. Atributos de la institución – Trato cordial.....	109
Tabla 75. Atributos de la institución – Priorizar inversiones	110
Tabla 76. Atributos de la institución – Prevaler necesidades adecuadas.....	111
Tabla 77. Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida...	112
Tabla 78. Atributos de la institución – Simplificar procesos internos	113
Tabla 79. Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas.....	114
Tabla 80. Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos.....	115
Tabla 81. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	116
Tabla 82. Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente	117
Tabla 83. Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción	118
Tabla 84. Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación	119
Tabla 85. Mejore el servicio	120
Tabla 86. Recibir información.....	121
Tabla 87. Tiempo en ser atendido.	122
Tabla 88. Mejoras en el servicio.....	123
Tabla 89. Presupuesto.	130

Figura 1. Género – CI.....	52
Figura 2. Edad – CI.....	53
Figura 3. Últimos años de estudios – CI.....	54
Figura 4. Gestión administrativa – CI.....	55
Figura 5. Eficiencia operativa – CI.....	56
Figura 6. Calidad del servicio – CI.....	57
Figura 7. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal – CI.	58
Figura 8. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal – CI.	59
Figura 9. Problemáticas en la institución – poca empatía con el usuario – CI.....	60
Figura 10. Problemáticas en la institución – bajos niveles de presupuesto – CI.	61
Figura 11. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos – CI.....	62
Figura 12. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera – CI.....	63
Figura 13. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos – CI.....	64
Figura 14. <i>Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos</i> – CI.	65
Figura 15. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes – CI.	66
Figura 16. Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna – CI...	67
Figura 17. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular – CI.	68
Figura 18. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios – CI.	69
Figura 19. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación – CI..	70
Figura 20. Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas – CI.	71
Figura 21. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo – CI.	72
Figura 22. Atributos de la institución – Trato cordial – CI.....	73
Figura 23. Atributos de la institución – Priorizar inversiones – CI.....	74
Figura 24. Atributos de la institución – Prevaler necesidades adecuadas CI.....	75
Figura 25. Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida – CI.	76
Figura 26. Atributos de la institución – Simplificar procesos internos – CI.....	77
Figura 27. Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas – CI.	78

Figura 28. Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos – CI.....	79
Figura 29. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva – CI.	80
Figura 30. Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente CI	81
Figura 31. Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción – CI.....	82
Figura 32. Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono) – CI.....	83
Figura 33. Mejore el servicio – CI.....	84
Figura 34. Recibir información – CI.....	85
Figura 35. Tiempo en ser atendidos – CI.....	86
Figura 36. Mejora en el servicio – CI.	87
Figura 37. Género	88
Figura 38. Edad	89
Figura 39. Últimos años de estudios	90
Figura 40. Gestión administrativa.	91
Figura 41. Eficiencia operativa	92
Figura 42. Calidad del servicio	93
Figura 43. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal.	94
Figura 44. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal.	95
Figura 45. Problemáticas en la institución – Poca empatía con el usuario.	96
Figura 46. Problemáticas en la institución – bajo niveles de presupuesto.....	97
Figura 47. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos	98
Figura 48. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera.....	99
Figura 49. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos.....	100
Figura 50. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos	101
Figura 51. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes	102
Figura 52. Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna	103
Figura 53. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular	104
Figura 54. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios	105
Figura 55. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación.....	106
Figura 56. Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas	107

figura 57. <i>Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo</i>	108
.....	
Figura 58. Atributos de la institución – Trato cordial.....	109
Figura 59. Atributos de la institución – Priorizar inversiones.....	110
Figura 60. Atributos de la institución – Prevaler necesidades adecuadas	111
Figura 61. Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida.	112
Figura 62. Atributos de la institución – Simplificar procesos internos.....	113
Figura 63. Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas	114
Figura 64. Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos.....	115
Figura 65. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	116
Figura 66. Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente.....	117
Figura 67. Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción.....	118
Figura 68. Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación.....	119
Figura 69. Mejore el servicio.....	120
Figura 70. Recibir información.....	121
Figura 71. Tiempo en ser atendidos.....	122
Figura 72. Mejora en el servicio	123

Apéndice 1. Matriz de consistencia.....	142
Apéndice 2. Ficha de observación	143
Apéndice 3. <i>Matriz Vester</i>	144
Apéndice 4. <i>Árbol de problemas</i>	145
Apéndice 5. <i>Cuestionario de entrevista.</i>	146
Apéndice 6. <i>Cuestionario de encuestas.</i>	148
Apéndice 7. <i>Certificado de análisis compilatio</i>	152
Apéndice 8. <i>Cronograma</i>	153
Apéndice 9. <i>Carta Aval.</i>	154
Apéndice 10. <i>Ficha de informe de opinión de expertos – ficha de observación.</i> .	155
Apéndice 11. <i>Ficha de informe de opinión de experto - entrevista</i>	156
Apéndice 12. <i>Ficha de informe de opinión de expertos – Encuesta</i>	157
Apéndice 13. <i>Certificado de validación de instrumentos</i>	158
Apéndice 14. <i>Base de datos SPSS.</i>	159
Apéndice 15. <i>Reunión de tutorías presencial – virtual</i>	160
Apéndice 16. <i>Ficha de tutorías</i>	161
Apéndice 17. <i>Entrevistas a especialistas</i>	162
Apéndice 18. <i>Observación de instituciones.</i>	163
Apéndice 19. <i>Encuestas</i>	163



**Servicio al cliente en la Junta Administradora De Agua Potable Regional, Comuna
Valdivia, Año 2024.**

Autor:

Lainez Santos Melanie Teresa

Tutor:

Eco. William Caiche Rosales, MSc.

Resumen

La presente investigación se basa en el Servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional, Comuna Valdivia. El objetivo general de esta investigación es analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, dando uso a un enfoque mixto, con un alcance deductivo, inductivo, analítico y de síntesis. Para la recolección de información, en primera instancia se dio utilidad a la ficha de observación, la cual fue aplicada a las Juntas Administradoras de Agua Potable, con el propósito de establecer el problema principal con las causas y efectos, posterior aquello se entrevistó a 5 especialistas en el área de estudio, se procedió con el análisis de las distintas opiniones en relación con las situaciones negativas y atributos de las instituciones. Se elaboró un cuestionario el que fue dirigido a 42 usuarios de la institución y 20 que se consideraron para cliente internos, con el objetivo de diagnosticar la perspectiva que tienen sobre la satisfacción del servicio brindado. Los principales resultados de la investigación se obtuvieron que la satisfacción del servicio es ineficaz, en el cual las encuestas confirmaron que el 35,71% de los usuarios externo están insatisfechos con el servicio mientras que los clientes internos relatan que están insatisfechos en un 10%. Como conclusión los usuarios están de acuerdo que se mejore el servicio con un 61,90%, demostrando que el servicio necesita mejorar ciertos aspectos y aplicar estrategias que permitan la satisfacción del usuario.

Palabras claves: *Servicio al cliente, calidad del servicio, capacitación del personal.*



**“Custome service at the Regional Potable Water Administrative Board, Valdivia
Commune, Year 2024.”**

Autor:

Lainez Santos Melanie Teresa

Tutor:

Eco. William Caiche Rosales, MSc.

Abstract

This research is based on customer service at the Regional Drinking Water Administration Board, Valdivia Municipality. The overall objective of this research is to analyze the factors that affect user satisfaction with the service provided by the Valdivia Regional Drinking Water Administration Board, using a mixed approach with a deductive, inductive, analytical, and synthetic scope. To collect information, an observation form was first used, which was applied to the Water Boards, with the aim of establishing the main problem with its causes and effects. Subsequently, five specialists in the area of study were interviewed, and the different opinions regarding the negative situations and attributes of the institutions were analyzed. A questionnaire was developed and administered to 42 users of the institution and 20 who were considered internal customers, with the aim of diagnosing their perspective on their satisfaction with the service provided. The main results of the research showed that service satisfaction is ineffective, with surveys confirming that 35.71% of external users are dissatisfied with the service, while 10% of internal customers report dissatisfaction. In conclusion, 61.90% of users agree that the service should be improved, demonstrating that the service needs to improve certain aspects and implement strategies that allow for user satisfaction.

Keywords: *Customer service, service quality, staff training.*

INTRODUCCIÓN

Para Mendez (2023), el sendero al agua en el universo aparece como contestación a las necesidades biológicas en las urbes, las cuales estuvieron conformados en los comienzos de las civilizaciones, previo a percibir la necesidad de conseguir potabilizar el agua, se habla de que las primitivas obras industriales en esto se ejecutaban al simple hecho de transportar el agua desde sus afluentes hasta los centros más poblados en donde se requerían; precisamente en el año 1804 en Escocia, donde se realizó el primer intento para potabilizar el agua, explícitamente en la ciudad de Países en donde se edificó el primer procedimiento de provisión de agua potable, alcanzando en un tiempo de tres años, suministrar a la propia ciudad y trasladar agua depurada hasta la ciudad de Glasgow.

Conforme a los autores Jouravlev et al (2021), en países como América Latina y el Caribe, conservan exuberantes recursos hídricos, por esta razón en la mayor parte de los países este recurso era considerando como ilimitado para el progreso socioeconómico, sin embargo, debido al aprovechamiento inadecuado con las diferentes actividades significó altas demandas, por ende, está en riesgo el recurso vital (p. 14).

Para Martínez (2019), en el ámbito institucional del Ecuador, se le brinda categoría al agua como patrimonio nacional estratégico con la finalidad de que estas no sean de explotación, se menciona que es de uso estatal, propio y se considera indispensable para la vida (p. 50), según lo recopilado mediante esta investigación el abastecimiento de agua potable y saneamiento en las tierras ecuatorianas son confortadores puesto se he visualizado un aumento entre el 86% Y 92% , sin embargo existen peculiaridades que son notables entre la parte rural y la parte urbana (p. 52).

Cañarte y Morán (2021), el servicio al cliente que ofrece las diferentes instituciones autónomas o privadas las suministra como vía de crecimiento y cuando no se logra alcanzar la calidad deseada impacta negativamente la productividad del servicio brindado afectando las expectativas que tiene el usuario repercutiendo en la satisfacción de este (p. 6).

Iñigo (2022), se refiere a que en diversas instituciones de América Latina reconocen la importancia del servicio al cliente, por el impacto en el beneficio satisfactorio de las instituciones, no obstante es formidable de que los usuarios aún sienten que no se considera una prioridad real para las instituciones, la pandemia del covid-19 dejo consecuencias, incluso a algunos establecimientos aún les cuesta adaptarse a los diversos cambios, los usuarios toman en valoración la eficacia del servicio ofrecido para medir su satisfacción.

Para González et al. (2017), en Ecuador, no existe una cultura como tal de un servicio de calidad al cliente, se habla que en ciertas instituciones consideran que le están haciendo más bien un favor al usuario, asimismo se habla de que el servicio al cliente en Ecuador va en declive según los últimos años, independientemente si es pública, privada o autónoma, en lugar de ser ayuda para los usuarios se considera que es más bien discutible, se verifican problemáticas sin soluciones las cuales se convierten en consecuencias o inquietudes entre los usuarios (p. 561).

Para Demarquet y Chedraui (2022), la percepción de la calidad que se obtiene sobre el servicio al cliente, es relevante en la eficacia sobre la satisfacción del usuario que se presente mediante un servicio, el cual es netamente individual y que las instituciones necesitan investigar las expectativas del usuario para posteriormente emplear estrategias en función de un bien tanto para el consumidor como el proveedor (p. 92).

La Junta administradora de Agua Potable Regional Valdivia, ubicada en la comunidad de Valdivia, en la Parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, es una entidad autónoma, ubicada en una zona rural, la cual ofrece el servicio de distribución de agua potable para las comunidades de San Pedro y Valdivia. Esta institución fue creada en el año 2001, desde ese entonces lleva brindando este servicio a las comunidades, pese a que lleva 24 años en el mercado, aún presenta falencias en el ámbito de servicio al cliente especialmente en la satisfacción del usuario, en el trabajo se analizarán los factores que afectan a la satisfacción al momento de brindar servicio sirviendo como objeto de estudio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la provincia de Santa Elena se encuentra la institución autónoma denominada Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, para poder establecer la principal problemática se aplicó la técnica de observación, emitiendo como problema principal la insatisfacción del usuario, desencadenando escenarios que exponen a la institución la cual conlleva a incomodidades por parte de los usuarios con relación al servicio brindado.

Una vez que se identificó y estableció la problemática central de la investigación en curso, se analizan las diferentes causas que se despliegan de la misma, los pocos equipos tecnológicos es una de ellas, en un ambiente tan digitalizado no contar con equipos eficientes es un inconveniente presentado por la institución, debido a que esto limita la eficiencia del servicio que se está brindando, asimismo retrasa los procedimientos y restringe la comunicación con los usuarios al momento de responder dudas e inquietudes, de igual manera otro problema que presenta es los pocos espacios físicos adecuados, al no establecer departamentos estructurados para cada escenario impacta negativamente al momento de presentar las inconformidades que se adquieren post servicio, reduciendo la calidad de la experiencia lo que se refleja en una percepción poco satisfactoria de parte de la institución.

De esta manera, se detectó los bajos niveles de financiamiento, se considera esto una gran problemática puesto que limita las inversiones en cuanto a la infraestructura referentes a las tecnologías actualizadas y las mejoras continuas que se puede realizar como institución, los bajos niveles formativos de los colaboradores se suma a los inconvenientes puesto que esto limita las habilidades para resolver las problemáticas de parte de los usuarios, la manera efectiva de una comunicación adecuada y por ende el servicio de calidad que se espera, generando errores de respuestas inconclusas.

En consecuencia, los efectos detectados del problema son los pocos canales de comunicación con los usuarios, lo cual limita los vínculos que existen entre proveedor y consumidor, también se menciona la poca productividad por parte de los colaboradores lo cual repercute en la eficacia del servicio, los tiempos de esperas prolongados en la resolución de reclamos es otro efecto detectado, obteniendo una percepción hacia el usuario de poco interés por dar solución a la inconformidad presentada.

Mediante lo expuesto, si no se toma estrategias que ayuden a mejorar estas problemáticas respecto al servicio al cliente, la institución va en declive, perdiendo credibilidad entre los usuarios teniendo como problemática principal la insatisfacción de los mismos, es así

que mediante el estudio realizado anteriormente se procederá a analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Es por lo anterior que se puede plantear la siguiente pregunta:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios y clientes internos sobre el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?

¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción entre los usuarios del servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?

¿Qué estrategias permiten mejorar la satisfacción del cliente mediante el servicio brindado en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Determinar la percepción que tienen los usuarios y clientes internos sobre el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Identificar los factores que determinan la satisfacción entre los usuarios del servicio al cliente brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Diseñar estrategias para la mejora de la satisfacción del cliente mediante el servicio brindado en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La justificación teórica del tema de investigación Servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional, Comuna Valdivia, Año 2024, se elaboró con una

base de información extraída de tesis, libros, artículos científicos y trabajos relacionados al tema e instrumentos, la recopilación de datos dio apertura para tener más información respecto al tema de investigación.

En la primera Variable para su desarrollo como es servicio al cliente, se fundamenta del siguiente artículo científico denominado el servicio al cliente:

Duque et al. (2016), el servicio al cliente se considera un conjunto de acciones vinculadas las cuales logran alcanzar un orden secuencial permitiéndoles realizar a la institución que el usuario absorba el servicio al cliente apropiado, consiguiendo como resultado final de todas estas acciones la satisfacción del usuario (p. 397).

El servicio al cliente se considera un elemento clave para todas las instituciones, debido a que envuelven distintas acciones de forma estratégica las cuales se relaciona entre sí, logrando asegurar un eficiente y oportuno servicio. Desde un enfoque teórico, el servicio al cliente influye netamente en la captación de valor por parte del usuario, incidiendo en su satisfacción.

El presente trabajo invita a analizar los factores que inciden en el servicio al cliente respecto a la satisfacción del usuario en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Para la elaboración del trabajo respecto al servicio al cliente, se debe tener conocimientos previos de como analizar los factores incidentes, ayudando a tener ideas más precisas. Se detalla que la presente investigación tiene como finalidad analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, permitiendo reconocer la principal problemática y posterior lograr identificar los diferentes factores que determinen la insatisfacción del usuario, debido a que esto es clave y más en un suministro tan esencial como es el agua potable, abordar estas deficiencias no solo va a optimizar el servicio al cliente, sino más bien ayudará a promover un entorno de entendimiento mutuo de parte de usuarios y proveedor, esto permitirá resolver dudas, inquietudes traduciendo todo esto a la satisfacción del usuario.

IDEA A DEFENDER

La idea a defender de la presente investigación es Mediante la implementación de estrategias para la mejora en la gestión administrativa, en la eficiencia operativa y en la calidad

del servicio al cliente se tendrán como resultado la satisfacción del cliente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

El siguiente trabajo de titulación se distribuye en 3 capítulos:

El **capítulo I.** Se fundamenta en el marco referencial, aquel que está compuesto por la revisión literaria, el desarrollo de teorías y conceptos, también se incluye en este apartado los fundamentos legales que se acoplan al entendimiento del tema de estudio.

El **capítulo II.** Corresponde a la parte metodología, en el cual se van explicando los métodos aplicados para la obtención de los datos oportunos, de la misma manera se realiza la recolección de datos planteados con la respectiva población y muestra, así se establece la información importante para el trabajo de la investigación.

El **capítulo III.** se muestran los resultados y análisis de los instrumentos de recolección de datos como fueron la ficha de observación, entrevista y encuestas, además de la discusión, plan de acción, conclusiones y recomendaciones los cuales permitieron analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

1. CAPÍTULO 1: MARCO REFERENCIAL

1.1. REVISIÓN DE LITERATURA.

En el trabajo previo a la obtención de título de Magister en Dirección de Operaciones y Seguridad Industrial, publicado en Ecuador en la ciudad de Quito, elaborado por Chávez (2020), con el título “Propuesta de mejora para el proceso de atención al cliente en la empresa de agua potable y alcantarillado san mateo en la ciudad de Esmeraldas”, teniendo como objetivo principal “Proponer mejoras para el proceso de atención al cliente en la empresa de agua potable y alcantarillado “San mateo” en la ciudad de esmeraldas para aumentar los niveles de satisfacción en los usuarios”, con una metodología descriptiva de índole exploratoria, con el método inductivo analítico, con una población de 382 clientes externos, teniendo como resultados de la investigación que muestra un déficit en la satisfacción de sus usuarios, como conclusión se puede establecer que la institución necesita atender estas necesidades que generan incomodidad de parte de los consumidores por ende se deben implementar controles y políticas que favorezcan a ambas partes.

En el trabajo previo a la obtención de Doctor en Planificación Pública y Privada, publicada en Ecuador, en la ciudad de Tumbes elaborado por García (2022), titulado “Factores condicionantes del servicio de agua potable y su influencia en la efectividad del servicio, Santa Lucia, Ecuador, 2022”, teniendo este como objetivo principal “Determinar la influencia de los factores condicionantes del servicio público de agua potable en la efectividad del servicio en el cantón Santa Lucia, provincia Guayas – Ecuador, 2022”, con una metodología de enfoque cuantitativo, en el cual se desarrolla a nivel descriptivo, aplicando la prueba correlacional de tipo no paramétrica, con una población de 150 stakeholders, como resultado de la investigación se evidencia que la satisfacción del usuario es de 32%, la falta de efectividad es de un 5,3%, como conclusión se establece que los factores tienen una incidencia positiva, significativa y alta en la efectividad del servicio de agua potable por lo que no puede estar ausente al momento de brindar un servicio de calidad.

En el trabajo de investigación, publicado en Ecuador de Sandoval y Velásquez (2023), con el título “Diagnóstico de la gestión en el servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad “cuatro esquinas – Sinchaguasin de Puiilí”, teniendo como objetivo principal “Implementación de un modelo de gestión para la Junta Administradora de Agua Potable en la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín”, con la metodología de diseño de investigación exploratorio y descriptivo, la población que se estudió fueron los usuarios de

la “Junta Administradora de Agua Potable, en el barrio Cuatro Esquinas, Sinchaguasín, Rango Alegre y Chambana, Ubicados en el sector occidental del cantón Pujilí”, como resultados de investigación se obtiene que el 63.16% considera que el espacio físico en donde se realizan las recaudaciones es adecuado, el 49,17% califica el servicio como muy bueno, obteniendo como resultado final que se genera una adecuada prestación del servicio, sin embargo quedan otras situaciones que necesitan ser atendidas, como conclusión se establece que la implementación de un modelo de gestión administrativa en la institución, resolvió problemas que se presentan por la poca experiencia institucional y administrativa del personal.

En el trabajo previo a la obtención del título de magister en administración de negocios, publicado en Perú, en la ciudad de Arequipa, trabajado por García (2023), titulado “relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuario de la empresa SEDAPAR S.A de la ciudad de Arequipa, Arequipa – 2021”, siendo el objetivo de la investigación “ Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuario de la empresa Sedapar S.A de la ciudad de Arequipa, Arequipa – 2021”, con la metodología aplicada de enfoque cuantitativo, aplicando un tipo de diseño no experimental con una muestra de 373 usuarios, teniendo como resultados de la investigación, que el 46,38% afirma que el servicio es bueno, se menciona también el nivel de satisfacción es del 53,89%, aunque se indica que existen puntos clave que requieren mayor atención por parte de la institución para cubrir su satisfacción total, concluyendo que la calidad y satisfacción del usuario depende netamente del resultado de la gestión que si una situación mejora la otra lo hará.

En la tesis previo a la obtención del título de Magister en Administración con mención en Gestión De Proyectos Públicos y Privados, publicado en Perú, ciudad de Huancayo elaborado por Zuñiga (2024), titulado “Gestión del abastecimiento de agua potable y la calidad percibida del servicio en el anexo de Saños Chico – El Tambo”, teniendo como objetivo principal “Determinar la influencia de la gestión de abastecimiento de agua potable en la calidad percibida del servicio en el anexo de Saños Chico – El Tambo”, con una metodología de nivel descriptivo, con el método inductivo – deductivo, con un diseño no experimental, teniendo como muestra 88 usuarios, como resultado de la investigación se obtiene que el 51% de los usuarios no está satisfecho con el servicio ofertado, teniendo como conclusión de la investigación que la calidad percibida respecto al servicio es imponente ante la gestión administrativa determinando la satisfacción de los usuarios.

1.2. DESARROLLO DE CONCEPTOS Y TEORÍAS

1.2.1 SERVICIO AL CLIENTE

Para Vega et al. (2020) , el servicio al cliente exalta el valor que tiene la institución, debido a que gestionar el mismo abarca una satisfacción recíproca las cuales deben superar las expectativas institucionales y por ende las del usuario, para esto la empresa debe analizar al personal en todos los periodos del proceso del servicio, para obtener efectos positivos sobre el mismo (p. 186).

Para Ordoñez y Zaldumbide (2020), el servicio al cliente abarca un sin número de factores entre ellos encontramos tales como, tecnológicos, económicos y físicos los cuales se ven influenciados por el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido tras las acciones del consumir (p. 7).

Otalora (2021), comenta que el servicio al cliente es importante para cualquier institución, puesto que se debe superar las expectativas de los usuarios con el accionar de los colaboradores, los cuales se pueden evidenciar desde la entrada del usuarios con un cordial saludo y responder con una actitud adecuada a las inquietudes presentadas, permitiendo así una personalización en el servicio que se está adquiriendo puesto que este valora la calidad del servicio que recibe (p. 126).

Se considera que el servicio al cliente es un entendimiento mutuo de una relación usuario e institución, las actitudes que tome como empresa se ve reflejado en la satisfacción previo al servicio brindado, por lo que se debe contar con colaboradores que continúen con el proceso planteado para brindar un buen servicio y superar las expectativas' de los usuarios.

El servicio al cliente empieza desde que el usuario entra a la institución hasta cuando se retira del lugar, por ende, una estructura de colaboradores altamente capacitados en los diversos ámbitos es fundamental, asimismo los diversos factores que influyen en este aspecto abarcan una gran responsabilidad al momento de brindar un servicio de calidad porque se ve comprometida totalmente la institución.

1.2.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Montaguano y Velásquez (2021), la gestión administrativa se manifiesta como una agrupación de acciones los cuales se realizan con una finalidad de lograr liderar una institución, en el cual la disposición de un conjunto de recursos, esfuerzos y labores mediante en el que se establece la capacidad que tiene esta para regularizar y controlar las operaciones ya que se

ejecutan de manera interna de las instituciones sirviendo para tener prevención sobre las problemática y lograr alcanzar las metas propuesta (p. 33).

Para Soledispa et al. (2022), la gestión administrativa se denomina a la agrupación de actividades en conjunto debido a que estas ayudan a las instituciones a poder estandarizar los procesos que se llevan a cabo dentro de las organizaciones para poder así buscar un equilibrio entre la eficacia de las operaciones y obtener de esta manera beneficios a nivel institucional y de los colaboradores (p. 281).

Estrada (2023), la gestión administrativa funciona como un componente esencial dentro de la administración, trabajando como columna para el progreso administrativo, mercantil, social y tecnológico, a nivel mundial en los finales de este siglo y en específico en las últimas décadas se sabe que la parte de gestión administrativa se encargan los altos directivos, los cuales se delegan a supervisar las actividades dentro de la organización y asimismo se aseveran que los insumos se utilicen de manera correcta y que el flujo de aviso llegue de manera precisa a cada integrante (p. 2815).

Hoy en día la gestión administrativa es considerada como factor importante dentro de las instituciones, ya que busca el cumplimiento de los objetivos premeditados, asimismo se menciona que analiza la manera de interpretar un área de trabajo que sea beneficio para ambas partes tanto como empleador como empleado.

Acorde a lo que mencionan los autores la gestión administrativa es una parte esencial de lo administrativo y por supuesto este ha ayudado a evolucionar a lo largo de los últimos siglos, de la misma manera este sirve de asistencia para poder tener una mejor organización sobre las actividades que se realizan dentro de la organización y llevar un control más preciso sobre quien la está ejecutando, la cual ayuda a dar uso adecuado de los factores debido a que estos contribuyen a cumplir con los objetivos institucionales.

1.2.2.1. PLANIFICACIÓN

Según Rodriguez (2022), la planificación se la conoce como el inicio de gestión mediante el cual accede a las instituciones para poder establecer las actividades logrando permitirles desarrollarse con la meta de conseguir los objetivos planteados, de igual manera optar por las diversas estrategias las cuales vayan accediendo que cada actividad se cumpla en un lapso determinado, asimismo debe entablar coherencia en cuanto a las designaciones de tareas, responsabilidades y recursos, es decir cada colaborador está en la obligación de dar

ejecución con la actividad planteada y dar uso a los tiempos establecidos en la planificación presentada (p. 2).

Para Cochea (2022), la planificación la define como un conjunto de operaciones y proceso por el cual se transforman las diferentes estrategias las cuales logran conseguir los objetivos o metas que se deben obtener ya sea a corto mediano o largo plazo, de la misma manera se plantea que esto más bien es un instructivo que ayuda definir hacia donde debes ir y como llegar mediante las tácticas planteadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales (p. 27).

La planificación dentro de la gestión administrativa y de una institución es indispensable, este es el primer paso que se debe plantear debido a que esta da la accesibilidad de planear las actividades y desarrollar estrategias las cuales colaboren con la designación de funciones hacia cada trabajador para poder establecer tiempos prudenciales acorde a sus actividades para el respectivo cumplimiento, los cuales contribuirán a la realización y el desarrollo de los objetivos y metas institucionales independientemente si estos son a corto, mediano o largo plazo .

1.2.2.2. ORGANIZACIÓN

Para Contento (2023), la organización dentro de una institución hace énfasis a que se debe armar distribuciones estructurales para los diversos grupos de trabajo en el cual se deben plantear las reglas y comportamiento dirigidos hacia los trabajadores quienes deben acoplarse a lo antes previsto, para que se pueda realizar la asignación de los recursos independientemente si estos son financieros, materiales, tecnológicos o humanos, ya que este se va a desplegar la actividad con conocimientos previos bajo le debida supervisión requerida y contribuir a lograr alcanzar los objetivos propuestos mediante la planificación prevista (p. 23) .

Mendoza (2024), en el ámbito de la gestión administrativa es importante llevar una organización apropiada y efectiva la cual aplica delimitar las respectivas funciones y las responsabilidades, esta implica crear trazos claros de potestad y comunicación hacia a los colaboradores para así conllevar una repartición acorde de los factores y de los trabajadores dentro de la institución (p. 27).

La organización dentro de la institución es importante ya que en esta parte más bien permite lograr estructurar los grupos de trabajo logrando así que esto a ayude a llevar una mejor distribución de las actividades planificadas, permitiendo de la misma manera optimizar al

máximo los recursos ya sean económicos, humanos tecnológicos, entre otros. Asimismo, esto contribuye al cumplimiento de la planificación previamente establecida como paso antepuesto de una correcta gestión administrativa facilitando por lo consiguiente a los pasos respectivos.

1.2.2.3. COMUNICACIÓN

Para Aragón (2016), la comunicación dentro de la gestión administrativa es importante, ya que se considera como la parte central de la misma, se entiende en este sentido como un ligado de metodologías y actividades las cuales son dirigidas a facilitar y acelerar el flujo de la comunicación que se realizan entre los integrantes de la institución, esta influye directamente en la opinión, las actitudes que se tiene con el público interno y externo de la institución todo esto con la finalidad de que se cumpla de la manera más rápida posible con los objetivos (p. 11).

Para Bustamante et al. (2022), la comunicación dentro de la organización se considera como un proceso comunicativo mediante en el que se tramita el intercambio de información, ideas y conocimientos de parte de la institución hacia los colaboradores con los cuales se relacionan, esta es un procedimiento relevante para el contexto organizacional, ya que permite optimizar la efectividad de la institución de manera adecuada, se considera importante establecer estrategias de comunicación debido a que ayudan a planificar las metas trazadas alcanzando el éxito institucional (p. 8).

La comunicación institucional se percibe como un proceso administrativo en el que la implementación de estrategias comunicativas permite fortalecer las interacciones internas y externas, suscitando así el desarrollo personal e institucional, se plantea como esencial para la organización de manera precisa y clara con el propósito de formar convenios para el cumplimiento por parte de toda la institución, facilitando los siguientes pasos para poder ejecutar una gestión administrativa eficiente.

1.2.2.4. DIRECCIÓN

González et al. (2020), en este apartado contiene la conducción y ejecución de las actividad o estrategias las cuales ya fueron trazadas previamente encaminadas a los objetivos, mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación, asimismo en este paso es importante ya que se realiza la debida toma de decisiones, la motivación, vigilancia y lo más importante como es la comunicación con los colaboradores para así estimular la productividad y el desenvolvimiento (p. 38).

Chávez et al. (2020), en cuanto a la dirección dentro de la gestión administrativa es la parte más activa puesto que involucra el compromiso de regir, sistematizar, estimular y desarrollar la capacidad de los colaboradores a desempeñar sus ocupaciones con la contribución y beneficio (p. 23).

La dirección hace énfasis a que es una labor complicada y que esta conlleva una alta responsabilidad por parte de los gerentes, esto dirige hacia la ejecución de los planes y objetivos que ya fueron trazados, por consiguiente que se pongan en práctica y que sucedan, el papel que cumple la dirección es que se relacione la acción con el personal, se basa en los lazos interpersonales que existe de los niveles administrativos con los respectivos colaboradores, los cuales están en dirección a cumplir con las metas y los objetivos institucionales, midiendo la productividad en este paso y que tan efectivo fue la aplicación de los pasos anteriores los cuales van ayudar a dictaminar la toma de decisiones correctas y que encaminen hacia un bien institucional y por ende para los colaboradores.

1.2.3. EFICIENCIA OPERATIVA

García y Morán (2023) hacen énfasis a que, la eficiencia operativa es conocida como un método corporativo el cual suscita la optimización de los recursos utilizables en una institución, teniendo como finalidad formar una mayor rentabilidad, de la misma manera esta pretende optimizar la productividad de parte de los trabajadores cuando se está brindando un servicio o básicamente cubrir con los requisitos necesitados y la demandas de los usuarios de forma óptima sin gastos redundantes e ineficientes para evitar retrasos en la eficiencia de los procedimientos (p. 2).

Para Cabrera (2024), la eficiencia operativa se la denomina la manera de llevar a cabo las operaciones de las instituciones ya sean públicas o privadas, dándose a conocer como un conjunto de acciones y actividades a ejecutarse con el objetivo de alcanzar cada uno de los procesos de una manera eficiente y eficaz para mejorar la productividad institucional (p. 8).

Para González (2025), la eficiencia operativa es básicamente describir la capacidad de una institución para manejar de manera óptima los recursos y procesos con la finalidad de conseguir efectos óptimos, este se considera un factor clave el cual tiene importancia en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de las instituciones, de la misma manera envuelve maximizar los servicios ofertados dando uso a la menos cuantía de recursos posibles (p. 33).

La eficiencia operativa dice que las instituciones deben ser capaz de optimizar sus recursos, para poder ser más rentables en todos los aspectos, es decir, producir más a menor recursos utilizados ya sean humanos, tecnológicos, financieros, con la finalidad de eliminar situaciones de ineficiencia en los procedimientos internos, mejorando la productividad de parte de los colaboradores para poder cubrir las necesidades suscitadas en el servicio que se está prestando.

1.2.3.1. PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

Peña et al. (2022), la productividad del personal se da relación con el clima laboral puesto que si este está apropiado hace que este se sienta valorado y está en plena confianza con los demás, la productividad laboral también imparte que es fundamental la motivación que reciban, acotando todo se puede definir que esta, es más bien las actividades que puedan realizar los colaboradores con mayor eficiencia y eficacia en un ambiente el cual les genera tranquilidad para lograr lo planteado, asimismo la parte motivacional que tiene la institución respecto hacia los colaboradores (p. 34).

Para Stryker (2024), la productividad del personal mide la eficiencia y eficacia con la cual un colaborador o un grupo de colaboradores logran cumplir con una tarea asignada para contribuir a alcanzar los objetivos de la institución, consiguiendo la productividad un importante punto es la eliminación o automatización de las tareas que se convierte en rutinarias las cuales no requieren una gran cuantía de contribución cognitivos de los individuos.

La productividad del personal dentro de las instituciones es muy considerada ya que esto ayuda a medir las tareas diarias que produce, de la misma manera asiste a la optimización de los procesos midiendo la eficacia y eficiencia de los trabajadores los cuales están destinados a ayudar alcanzar los objetivos institucionales, la mejora de la productividad también contribuye a la optimización de recursos financieros generando ahorros y mayor rentabilidad.

1.2.3.2. TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN

Sanmartín (2021), las instituciones deben tener políticas claras, las funciones y regímenes asociadas al servicio al cliente, se convierten en instrucciones de compromisos definidos en diversos tiempos los procedimientos que con lleva la atención al usuario se extienden en más tiempo del que por lo general se pretende realizar, generando malestar para los usuarios, se plantea que se efectuó el sistema por turnos sin embargo siguen incidiendo en inconcurrencia (p. 2).

Villarreal et al. (2021), se manifiesta que durante los últimos tiempos los servicios se han ido adaptando a la era tecnológica en medida de su disposición, el tiempo de espera que existe entre los usuarios genera espacios desatendidos por la institución y descuidando a clientes que pueden ser potenciales, si no se ofrece una atención rápida y eficiente conlleva a la inquietud por parte de la percepción que tiene el usuario hacia la institución, minimizar estos tiempos de espera es fundamental para obtener usuarios satisfechos.

Es importante reducir los tiempos de espera en la atención al cliente, debido a que esto genera incomodidad e insatisfacción hacia los usuarios, las filas extensas para obtener respuesta ante sus inquietudes resultan frustrante, puesto que en muchas ocasiones no hay resolución inmediata o no da una solución por lo que genera una mala percepción de la institución o falta de compromiso hacia los clientes o usuarios.

1.2.3.3. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Para Jaramillo (2022), la capacitación del personal tiene una gran incidencia en que tan productivo se vuelva la institución al momento de brindar el servicio al cliente, se indica que para lograr conseguir resultados beneficiosos es contar con un equipo que piense como uno solo, se tiende a volverse necesario el intercambio de información oportuna para los colaboradores para que mediante esto se hallen a la par de ilustraciones respecto a las actividades que tienen bajo cargo, el objetivo y como lograrlo (p. 23).

Para Pérez y Alfonso (2023), la capacitación del personal crea una ventaja positiva en las instituciones ya que accede a identificar los retos a destacar por ende los aspectos que muestren similitud con la importancia al momento de formar destrezas y políticas consolidadas las cuales se encarguen de garantizar el reajuste de los conocimientos en el lugar de trabajo y mediante como estos efectos se orienten a la sostenibilidad de la institución (p. 11).

La capacitación del personal tiene una gran influencia de la productividad de la institución, ya que entre más capacitaciones se brinde a los colaboradores más eficiente serán debido a que poseen más información hacia la adecuada manera de brindar servicio al cliente, logrando así resultados positivos, es decir satisfacción entre los usuarios.

1.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Romani et al. (2023), la calidad del servicio a los clientes es un prototipo que emplean todas las instituciones buscando como finalidad conseguir la percepción del usuario, aumentar sus ofertas y participar en la competencia institucional, esta se ha convertido en un elemento

de suma importancia ya que permite cumplir con las necesidades y perspectivas de los usuarios, logrando así la satisfacción (p. 9).

Para Figueroa (2023), la calidad del servicio es prácticamente en el cual la institución refleja la responsabilidad que tiene hacia los usuarios, ofreciendo a los clientes un uso satisfactorio en el cual existen comentarios positivos, de igual manera cuando el usuario se mantenga satisfecho con el servicio de calidad generando así una opinión positiva formando beneficio hacia la institución, se destaca que usuarios satisfechos son más tendencioso a regresar por el éxito del servicio, también se enfatiza los valores interpersonales de los colaboradores como la confianza, la amabilidad y el respeto al momento de un buen servicio sirve para tener una buena imagen institucional y generar rentabilidad (p. 14).

Para Freire (2024), la calidad en el servicio al cliente se basa en las normas, políticas y los procedimientos los cuales estén implicados a todos los que conforman la institución, es así como cada establecimiento crea e implementa su oportuna estrategia de calidad en el servicio, se toma en consideración en sector donde se trabaje y el tipo de dependencia que implica para los diversos segmentos existentes, se implementa cada nivel de servicio más pertinente, no es un modelo para todos debido a que cada necesidad de parte de los usuarios es distinta (pp. 17-18).

De acuerdo con lo revisado por parte de los autores, podemos definir que la calidad de servicio que brinda las instituciones independientemente a que estén destinados su labor debe ser única y eficiente para todos los usuarios, ya que este es considerado un elemento clave dentro de las instituciones, asimismo se habla de la responsabilidad que tiene cada institución respecto a sus usuarios, lo principal para todas si es dar con la satisfacción del usuario, debido a que este es un indicador de que el cliente cumplirá con los compromiso y regresara al próximo consumo, se destaca también los valores que debe contar cada colaborador antes, durante y post servicio.

1.2.4.1. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE

Para Sagbay et al. (2021), las instituciones para poder subsistir en el mercado requieren enfocarse en el grado de satisfacción con el servicio al cliente, porque cada vez se exige más de parte de los usuarios hacia el servicio recibido, un punto muy importante para el cumplimiento de los objetivos establecidos, en un mercado tan globalizado las instituciones deben saber que el usuario es el éxito de las instituciones, ya que si la empresa logra satisfacer

los requerimientos del mismo, se obtendrá como resultado de que las instituciones creen una mayor rentabilidad del negocio (p. 279).

Para Reyes (2024), el grado de satisfacción del usuario se relaciona con el cumplimiento con sus expectativas que lleva este con respecto al servicio brindado, de la misma manera esta da acceso a las organizaciones plantear servicios de calidad los cuales se asume que los niveles más altos de calidad resultan en lograr adquirir los niveles más altos de satisfacción, las instituciones desean adaptar bases de gestión o que ayuden a mejorar los sistemas de calidad (p. 3).

El grado de satisfacción con el servicio ofrecido es indispensable para las instituciones, de la misma manera esta se considera una métrica respecto al servicio brindado, se manifiesta que cada vez los usuarios son más exigentes respecto al servicio que se está adquiriendo, la complacencia de este es un componente relevante porque abarca principalmente la percepción que tiene el usuario y por ende esta se verá manifestada en la opinión respecto a la satisfacción y generará una mayor rentabilidad del negocio.

1.2.4.2. PERCEPCIÓN DE CALIDAD

Para Solarte (2020), la percepción de calidad se fomenta en función del usuario que tiene hacia el producto o servicio, la percepción abarca que los usuarios también se mide en función de las perspectivas que se pueda tener hacia aquello o más bien que espera sobre el servicio o producto, se manifiesta también que no es objetiva debido a que depende de muchos factores como las necesidades y los deseos, se dicen que la percepción de calidad es bien subjetiva (pp. 29-30).

Para Toala y Manjarrez (2024), el concepto percepción del servicio se basa en una evaluación de manera subjetiva debido a que abarca factores como, la cultura, perspectivas, el uso personal y las necesidades con respecto al usuario sobre la satisfacción de un servicio, además este cumple un papel protagónico, porque si se establece una correcta gestión y control de estos factores que incluyen en la satisfacción del usuario es de gran ayuda para lograr la diferenciación, este es más bien la impresión que se cuenta de la mente del consumidor si el producto llega a cumplir las necesidades y expectativas (pp. 1408 - 1409).

Según lo mencionado por los autores citados anteriormente, la percepción sobre la calidad de un servicio abarca diversos factores, se habla de que esta es más bien una evaluación interna que realiza el usuario para abarca temas como satisfacción del servicio y si esta llega a

suplir las necesidades y expectativas del servicio brindando, esta se ve reflejada en los comentarios positivos o negativos que emitan sobre la institución, también menciona que si se lleva un control preciso y único sobre este tema es de gran ayuda para poder establecer el nivel de satisfacción desde la perspectiva institucional.

1.2.4.3. EXPECTATIVAS RESPECTO AL SERVICIO

Para Miranda et al. (2021), las expectativas del usuario es algo que las instituciones no pueden pronosticar, aquí abarca las creencias y suposiciones que los usuarios tiene a pensar sobre la entrega del servicio, el servicio se debe de proceder acorde con las necesidades demandantes de los usuarios respecto al servicio ofrecido ya que este crea expectativas grandes para lograr sentirse satisfechos, estas se ven influenciadas por factores previos como la experiencias, recomendaciones y la comunicación que haga la institución sobre su servicio (p. 1473).

Para Londoño (2023), las expectativas que tiene los usuarios son importantes para cualquier institución, cuando los usuarios cuentan con una gran expectativa, es relevante que las instituciones cumpla con aquellas para ofertar una excelente experiencia del cliente, las expectativas son prácticamente anhelos o deseos los cuales no tienen ninguna dependencia de la apariencia de un conflicto y esta de igual manera esta propensa a variar de un momento a otro, esta es subjetiva y en algunos casos depende del estado de ánimos o las emociones que puede presentar el usuario con el servicio brindando.

Las expectativas de los clientes es algo que no se puede establecer ni definir, pero si se puede ajustar, se consideran factores como las percepciones, estándares y creencias que tienen los usuarios hacia la institución, esta puede estar sujeta a los cambios que se puedan realizar acorde a la demanda, las necesidades y expectativas que se deben cumplir para satisfacer las necesidades de los usuarios y hacer crecer la imagen institucional.

1.3. FUNDAMENTOS LEGALES

Según la Constitución de la República del Ecuador (2009), establece las siguientes normas vigentes:

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

2. Garantizar y defender la soberanía nacional.

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua.

La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias.

El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios.

El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley.

Según la LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA (2014) establece que:

Art. 43.- Definición de juntas administradoras de agua potable. Las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

Los requisitos y el procedimiento para la creación de nuevas juntas administradoras de agua potable se desarrollarán reglamentariamente por la Autoridad Única del Agua.

En el cantón donde el gobierno autónomo descentralizado municipal preste el servicio de manera directa o a través de una empresa pública de agua potable y esta cubra los servicios que por ley le corresponden, en toda su jurisdicción, no podrán constituirse juntas administradoras de agua potable y saneamiento.

Las juntas administradoras de agua potable y saneamiento formarán parte del consejo de cuenca a través de sus representantes sectoriales, según lo establezca el Reglamento de la presente Ley.

Art. 56.- Garantía de derechos y servicios públicos. En garantía de los derechos reconocidos constitucionalmente, la Autoridad Única del Agua y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, promoverán y apoyarán las iniciativas comunitarias y las alianzas entre entidades de los sectores público y comunitario para la eficiente prestación de los servicios públicos.

Art. 69.- Promoción de la organización y capacitación. La Autoridad Única del Agua y los Gobiernos Autónomos Descentralizados fortalecerán la organización de los consumidores y usuarios del agua, promoverán su conformación en los lugares en donde no exista. Para tal efecto establecerán políticas de información, difusión, capacitación, educación y formación social a los usuarios, consumidores y a la población en general.

2. CAPITULO II: METODOLOGÍA

Según Castellanos et al. (2014), la metodología dentro de una investigación se considera como un proceso sistemático, empíricos y críticos los cuales sirven para la aplicación del estudio de una problemática de estudio (p. 4).

Para Medina et al. (2023), los materiales de investigación son instrumentales primordiales mediante los procedimientos de recolección de datos para la respectiva adquisición de información, estos se dan uso en extenso de campos, los cuales incluyen en la medicina, sociología, la ciencia y la psicología, la principal función es cooperar a los investigadores para el proceso de una comprensión más profunda y con mayor precisión del tema de investigación (p. 11).

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para Luza et al. (2023), el enfoque mixto es aquel que combina aspectos cualitativos y cuantitativos en una sola investigación, este enfoque brinda un aspecto global y próspero ya que permite integrar diversos datos y maneras de abordar el análisis (p. 8).

En el diseño de la investigación, se utilizó un enfoque mixto que se basa en datos cualitativos y cuantitativos, los cuales accedieron para la obtención de información importante para el servicio Analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Se empleó el **enfoque cualitativo** con el propósito de comprender con mayor exhaustividad del tema de investigación en curso, mediante el proceso de entrevistas realizadas a expertos o especialistas, en la cual se lograron identificar las problemáticas, componente claves y estrategias, por otro lado, la implementación del **enfoque cuantitativo** dio apertura hacia la recolección de datos, las cuales fueron dirigidas mediante encuestas a los usuarios de Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, con la finalidad de estudiar la información obtenida para poder ser analizada estadísticamente.

De igual manera, la investigación se realizó con un **alcance descriptivo** en el cual se estudió contexto actual de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, obteniendo datos importantes en cuanto a las necesidades del usuario, mediante todo esto se utilizó técnicas para la respectiva recolección de datos, las cuales fueron: Ficha de observación, entrevista y las encuestas.

2.2. METODOS DE LA INVESTIGACION

Abreu (2014), el método de investigación ayuda a describir detalladamente la manera en la cual se ha realizado la investigación, esta permite dar explicaciones del empleo de métodos utilizados y de igual manera la validación de los resultados, la cual incluye información acorde para lograr entender y exponer la capacidad de replicación de los resultados del estudio (p. 195)

La investigación utilizo el **método inductivo** el cual sirvió para analizar de lo micro hacia lo macro, alcanzando nuestro objetivo principal de analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, se dio uso **al método deductivo** el cual de igual manera permitió trabajar desde lo micro hasta macro, tomando como referencia las teorías de los diferentes autores y conceptos referentes al servicio al cliente, siendo de gran utilidad para ratificar o refutar la teoría, continuando con el **método analítico**, el cual divide la variable del tema de investigación en dimensiones más concisas mediante sus respectivos indicadores, para finalizar, se manejó el **método síntesis** el cual ayudó a integrar las diversas fuentes de información referentes a los factores del servicio al cliente permitiendo explicar los resultados.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA PARA FICHA DE OBSERVACIÓN

Población: Se considero las Juntas administradoras de Agua Potable Regionales cercanas a la institución, según lo analizado de observo a los 3, las cuales están ubicadas en Valdivia y Manglaralto, de la provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Parroquia Manglaralto.

Muestra: Se implemento el muestreo no probabilístico por juicio, puesto que permitió elegir a los participantes, según nuestro criterio debido a que poseía las características que más se acopló para nuestro caso de estudio, también porque el acceso a la población en este caso es limitado.

2.3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA PARA ENTREVISTA A ESPECIALISTA

Población: Para el empleo de la entrevista se buscó a personas especializadas o expertas en este ámbito las cuales ayudaron a una mayor comprensión y profundidad del tema en investigación

Muestra: Se implemento el muestreo no probabilístico por juicio, en el cual se halló a 5 especialistas en la temática de estudio: 1. MSc. Eduardo Salinas, 2. MSc. Galo Guale, 3. Lcdo. Miguel Quitito, 4. Lcda. Nahieli Cedeño, 5. MSc. Edison Figueroa, los cuales ayudaron con la recomendación de sus colegas, gracias a sus conocimientos directos en este tema aportó con información de utilidad, asegurándonos la calidad de los datos obtenidos mediante en método cualitativo y así lograr un análisis de los datos recolectados.

2.3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA PARA ENCUESTAS.

Se aplicó dos encuestas entre las cuales una fue dirigida para clientes internos y otra para los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, obteniendo como resultados lo siguiente:

Población para clientes internos: Se solicitó a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, el total de sus clientes internos, teniendo un total de 20 trabajadores, debido a ser una población pequeña, no se procedió a aplicar una muestra, por ende, se consideró un Censo en su totalidad.

Tabla 1. *Población para encuestas clientes internos.*

Genero	Población	%
Masculino	11	55 %
Femenino	9	45%
Total	20	100%

Nota. *La tabla muestra el total de clientes internos.*

Población: Para la elaboración del tema en investigación, se solicitó a la institución el total de usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, con el objetivo de aplicar las pertinentes encuestas. Según los datos proporcionado por la institución, son alrededor de 2 007 usuarios, entre los cuales 1 314 pertenecen al género masculino y 693 del género femenino.

Tabla 2. *Población encuesta.*

Genero	Población	%
Masculino	1 314	65,48%
Femenino	693	34,52%
Total	2 007	100%

Nota. *La tabla muestra el total de usuarios.*

El público objetivo es de ambos géneros con un rango de edad de 20 a 65 años más para considerarse a la aplicabilidad de las encuestas son parte de los usuarios Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Tabla 3. Población del rango de edad seleccionado – Masculino.

Rango	Población	Porcentaje
20 – 34	334	25,42 %
35 – 49	411	31,28%
50 – 64	353	26,85%
65 o más	216	16,45%
Total	1 314	100%

Nota. Rango seleccionado masculino.

Tabla 4. Población del rango de edad seleccionado – Femenino.

Rango	Población	Porcentaje
20 – 34	150	21,65%
35 – 49	320	46,18%
50 – 64	110	15,87%
65 o más	113	16,30%
Total	693	100%

Nota. Rango de selección femenino.

Tabla 5. Población con el rango elegido Masculino – Femenino.

Rango	Población	Porcentaje
20 – 34	484	24,16%
35 – 49	731	36,42%
50 – 64	463	23,04%
65 o más	329	16,38%
Total	2 007	100%

Nota. Rango unificado de ambos géneros.

Muestra: Se utilizo el muestreo probabilístico sistemáticos mediante la formula finita se obtiene una fracción del total de población de los usuarios señalas con el rango de edad entre 20 a 65 años o más de ambos géneros para la aplicabilidad de las encuestas. A continuación, se plantea la fórmula empleada:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \text{ donde: } n_0 = p * (1 - p) * \left[\frac{Z (1 - \frac{a}{2})}{d} \right]^2$$

Tabla 6. Población seleccionada.

Población total según el rango de edad seleccionada	
Masculino	1314
Femenino	693

Nota. Población total de seleccionada.

Tabla 7. Tamaño de universo y probabilidad de ocurrencia.

Tamaño de universo (N)	Probabilidad de ocurrencia (P)
2 007	90% = 0,9

Nota. La tabla muestra el total de universo y probabilidad de ocurrencia.

Tabla 8. Nivel confianza, alfa y error estimado.

Nivel de confianza (Alfa)	1 – alfa/2	Z (1 – alfa/2)
95%	0,025	1,96

Nota. La tabla muestra el nivel de confianza, alfa y error estimado.

Tabla 9. Matriz tamaños muestrales.

Nivel de Confianza	Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 2007 con una p de 0,9 d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0 %	8,0 %	7,0 %	6,0 %	5,0 %	4,0 %	3,0 %	2,0 %	1,0 %
90%	24	29	37	48	65	92	141	237	465	1.097
95%	34	42	53	68	92	129	195	322	604	1.270
97%	42	51	64	83	111	156	234	381	693	1.362
99%	58	71	89	115	154	214	316	500	858	1.503

Nota. La tabla muestra los tamaños muestrales.

N = Poblacion 2 007

Z = Nivel de confianza 95% (1,96)

p = Probabilidad de ocurrencia del 90%

q = Probabilidad de que no ocurra del 10%

d = Error de estimacion del 9,0%

n = Muestra 42

Tabla 10. *Distribución de la muestra*

Rango	Porcentaje	Distribución de n
20 – 34	24,16%	10
35 – 49	36,42%	15
50 – 64	23,04%	10
65 o más	16,38%	7
Total	100%	42

Nota. *La tabla muestra la distribución de la muestra.*

Muestreo probabilístico sistemático:

$$K = \frac{N}{n}$$

$$K = \frac{2\ 007}{42}$$

$$K = 47,78$$

$$K = 48$$

Es decir que cada 15 usuarios se aplicó la encuesta correspondiente.

2.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Ficha de observación: Esta nos sirvió como herramienta para recolectar datos del objetivo de estudio, ayudándonos a obtener información consistente sobre las problemáticas principales como es la insatisfacción del usuario, bajos niveles de autofinanciación, entre otros. Por consecuencia se plantea dictar soluciones las cuales ayuden a un correcto manejo de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, logrando así la satisfacción del usuario.

Guía de entrevista: Para la Elaboración de la respectiva guía de entrevista, se elaboró un total de 13 abiertas con la aplicabilidad del método cualitativo. Las interrogantes fueron estudiadas y validadas por especialistas en el entorno de estudio, con el propósito de ayudar con datos sobre el servicio al cliente y la insatisfacción del usuario.

Encuesta: La finalidad de la recolección de datos mediante la encuesta fue conocer la perspectiva que tienen los usuarios respecto al servicio brindado, que tan satisfechos están y como puede mejorar esta realidad, con un total de 12 preguntas cerradas con escala de Likert,

de opción múltiple y la aplicabilidad de la metodología Tracking dirigidos a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

SPASS (Statical Package For Scocial Sciences): Se utilizó este programa más conocido como SPSSS puesto que permitió manipular la información estadísticamente mediante los gráficos, tablas para una mejor perspectiva y análisis de los datos recolectados.

2.6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Las técnicas empleadas principalmente fueron bases primordiales para ayudar con éxito en la recolección de datos reales con nexo al tema en estudio, mediante esto que los instrumentos fueron tratados y aprobados por el docente de la Facultad de ciencias Administrativas de la carrera de Administración de Empresas Eco. William Caiche Rosales Tutor de tesis y el especialista el Ing. Arturo Benavides, PhD., para posteriormente ser validado por un tercero para el cual consideré al docente Ing. DIVAR CASTRO LOOR MSc, quien, en su vida profesional, tiene estudios y conocimiento previos en sobre el tema en estudio.

2.7. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para avalar el empleo de los instrumentos mediante la confiabilidad, para afirmar que los datos obtenidos por las encuestas son primordiales para el tema de investigación, se aplicó la correspondiente aplicabilidad de una prueba piloto y el también conocido alfa de Cronbach, en el cual se analizara los datos estadísticos obtenido mediante el programa denominado SPSS para poder establecer el grado de efectividad.

Prueba piloto: esta se centra por funcionar como una encuesta inicial, ya que permite dictar la viabilidad de un estudio, mediante lo cual se considera una metodología significativa para poder perfeccionar las herramientas, de igual manera aseverar la eficacia y andar sobre aviso al investigador previos a los conflictos que se pueda enfrentar al momento de recopilar la información. Mediante esto se aplicó a 10 personas del género masculino para poder corroborar la probabilidad de ocurrencia de este, tomando en consideración la pregunta 9.

Tabla 11. Pregunta piloto

¿Cuán de acuerdo está usted con la idea de que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia mejore el servicio al cliente (mostrar tarjeta)?

ID	Prueba piloto	Frecuencia
A	Totalmente de acuerdo	7
B	De acuerdo	2
C	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1
D	En desacuerdo	
E	Totalmente en desacuerdo	

Nota. *La tabla muestra la pregunta piloto aplicada.*

Análisis:

La prueba piloto tiene como obtenido ayudar a determinar la autenticidad de las interrogantes lo cual se trazan como cuestionario de encuestas los cuales colabora con la recolección de información, por lo que se ejecuta la aplicación del breve instrumento al género masculino de la institución, la cual permitió la verificación de algún error que pueda suscitar durante su desarrollo.

Dentro de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, se aplicó la encuesta piloto, en la cual se establece que el cuestionario es aceptable ya que de los 10 encuestados 9 de ellos estuvo de acuerdo con mejorar el servicio dentro de institución, mientras que 1menciono que ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir neutral.

Por aquello, que se aplicó la denominada encuesta piloto y poder determinar el grado de probabilidad de ocurrencia, se aplica mediante la siguiente formula:

$$p = 1 - q$$

$$p = 1 - 0,10$$

$$p = 0,9$$

Alfa de Crobach: este se da utilidad mediante el método de fiabilidad dentro del programa estadístico SPSS, en el cual ayuda a determinar el grado de aceptación de las preguntas realizadas en la encuesta aplicada en la prueba piloto, en donde 0.90 marca el valor máximo y el valor mínimo es de 0.70, obteniendo como resultado 0,938, lo cual da confiabilidad sobre el instrumento.

Tabla 12. *Procesamiento de casos*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. *La tabla muestra el procesamiento de casos del sistema spss*

Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	33

Nota. *La tabla muestra el grado de confiabilidad de las preguntas*

3. CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. ANÁLISIS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

Para el respectivo análisis, se tomó como principal instrumento de recolección de datos la ficha de observación en la cual dio como resultado las distintas problemáticas que afrontan las Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto, en las cuales se hallaron las principales problemáticas: tiempos de esperas prolongados en la resolución de reclamos, bajos nivel de tecnología, pocos espacios físicos adecuados, insatisfacción del usuario, bajo nivel de autofinanciamiento, bajo nivel formativo de los colaboradores, pocos canales de comunicación con los usuarios, poca productividad por parte de los colaboradores, pésimo servicio prestado, nivel de educación de los usuarios. Siendo nuestro principal objeto de estudio la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Mediante la información recolectada, se procedió a la elaboración de un tablero para el estudio adecuado y consecutivamente la tabulación de esta, visualizando el punto de intensidad o mayor frecuencia de cada problemática encontrada, de la misma manera se concretan las dificultades mediante las reagrupaciones, teniendo como derivación de la tabla la cual se visualizará a continuación:

Tabla 14. *Problemas actuales.*

ID	Problemas actuales	Frecuencia
A	Tiempos de esperas prolongados en la resolución de reclamos	3
B	Bajos nivel de tecnología	3
C	Pocos espacios físicos adecuados	3
D	Insatisfacción del usuario	2
E	Bajo nivel de autofinanciamiento	2
F	Bajo nivel formativo de los colaboradores	2
G	Pocos canales de comunicación con los usuarios	2
H	Poca productividad por parte de los colaboradores	2
I	Pésimo servicio prestado	2
J	Nivel de educación de los usuarios	1

Nota. *Problemáticas detectadas mediante la ficha de observación.*

Mediante esto, se reubican las problemáticas a la matriz de Vester para el respectivo análisis que se dirige de un problema a otro, de la misma manera se procedió a la elaboración de un plano cartesiano en el cual se realiza una división de cuatro cuadrantes denominándoles: pasivos, activos, indiferentes y críticos, esta clasificación ayuda a posicionar el puntaje

definitivo en el cual se da puesto del nivel de dependencia de una problemática a otra, identificando la problemática central del estudio del objeto de investigación.

Luego de este procedimiento, se plantea un árbol de problemas en las cuales se dividen las causas y efectos derivadas de la problemática principal, estas son identificadas mediante la matriz Vester en las cuales las denominamos causas a los problemas activos y pasivos a los que se considera efecto.

Después de aquello, el problema central que se detectó durante este procedimiento fue la insatisfacción del usuario, debido a que los que hacen uso del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, no está conforme con el servicio brindado, asimismo, se puede establecer las causas son: Bajo nivel de tecnología, pocos espacios físicos adecuados, bajo niveles de autofinanciamiento, bajo nivel formativo de parte de los colaboradores, en cuanto a los efectos son: pocos canales de comunicación con los usuarios, poca productividad por parte de los colaboradores, pésimo servicio prestado, tiempos de esperas prolongados en la resolución de reclamos, esta determinación de información es con la ayuda de la ficha de observación aplicada a las Juntas administradoras de Agua Potable.

3.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTA EXPERTOS

Las entrevistas realizadas a los especialistas se ejecutaron con la finalidad de obtener información importante respecto al servicio al cliente acorde a su experiencia y conocimiento en el área que poseen la cual está relacionada a nuestro objeto de estudio. Con la información recabada de los especialistas diseñarán estrategias las cuales colaboren con mejorar la satisfacción de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Mediante esto los principales aspectos encontrados fueron, realizar encuestas de satisfacción dirigidas al usuario, implementar canales efectivos de comunicación y dar solución de manera inmediata a los usuarios frente a sus reclamos o inconformidades presentadas.

La información de los especialistas se centraliza en el servicio al cliente el cual es regular, esto desencadena un sin número de problemáticas lo que ocasiona inconformidades en los usuarios respecto al servicio percibido, por ende se buscó ayuda en personas expertas en este tema los cuales brinde la información pretinen para entender a profundidad el tema, mediante estas entrevistas realizadas se logró identificar los problemas que afectan la institución, asimismo las soluciones y sugerencias propuestas por los interrogados.

Por medio de la información adquirida, se procedió a la separación y la respectiva tabulación de los datos con el fin de ser estudiadas en cualidades más explícitas, dándoles un código de identidad para poder asociarlas por el grado de relevancia con la ayuda de una sucesión numérica de esta forma se establece cuáles son los problemas, soluciones y sugerencias, a continuación, se presenta la tabla:

Tabla 15. *Problemas principales – entrevistas*

Nota. *Problemáticas detectadas mediante la aplicación de entrevistas.*

ID	Problemas actuales	Frecuencia
A	Poca capacitación del personal	13
B	Poco compromiso del personal	12
C	Poca empatía con el usuario	11
D	Bajos niveles de presupuesto	10
E	Periodo de gestión cortos	9
F	Excesivos tiempos de espera	8
G	Burocracia en los procesos	7
H	Espacios Físicos reducidos	6
I	Sistemas tecnológicos deficientes	5
J	Regular comunicación interna	4
K	Servicio al cliente es regular	3
L	Pocas expectativas de parte de los usuarios	2
M	Pocos canales de comunicación	1

Análisis:

Una vez aplicada la investigación a los especialistas, estos manifestaron que ante todo la problemática se basa en el servicio al cliente dentro de la institución considerándose como tal que es regular, lo cual trae diversas consecuencias entre ellas, las bajas expectativas de los usuarios, extensos tiempos de espera en resolución del reclamo, pocos canales de comunicación, lo cual sirve para corroborar la información identificada mediante la aplicabilidad de la ficha de observación hallando la importancia de analizar el servicio dentro de la Junta Administradora de Agua Potable regional Valdivia.

Asimismo, los especialistas en el tema manifestaron desde su perspectiva profesional cuales serían las principales soluciones a cada una de estas problemáticas planteadas anteriormente.

Tabla 16. *Soluciones y sugerencias*

ID	Soluciones y sugerencias	Frecuencia
A	Realizar capacitaciones continuas	13
B	Reconocimiento simbólico al personal operativo	12
C	Trato cordial	11
D	Priorizar inversiones	10
E	Prevalecer necesidades adecuadas	9
F	Establecer protocolos de respuesta rápida	8
G	Simplificar procesos internos	7
H	Señaléticas y adecuaciones físicas	6
I	Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos	5
J	Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	4
K	Cubrir necesidades del cliente	3
L	Encuestas de Satisfacción	2
M	Mejorar canales de comunicación (redes sociales, oficina, teléfono)	1

Nota. *Soluciones y sugerencias mediante la aplicación de entrevistas.*

Análisis:

En el listado se encuentran soluciones y sugerencias brindadas por los especialistas entrevistados los cuales brindaron sus conocimientos en el tema con la finalidad de que el servicio al cliente dentro de la institución mejore, entre las principales soluciones que se planteó son, realizar capacitaciones continuas, trato cordial, priorizar inversiones, prevalecer necesidades adecuadas, establecer protocolos de respuesta rápida, sistemas de digitalización para comunicación efectiva, cubrir necesidades del cliente, encuestas de satisfacción, mejorar canales de comunicación (redes sociales, oficina, teléfono)

Cada una de estas soluciones planteadas se encuentran entrelazadas las cuales pretenden mejorar el servicio al cliente.

3.3. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

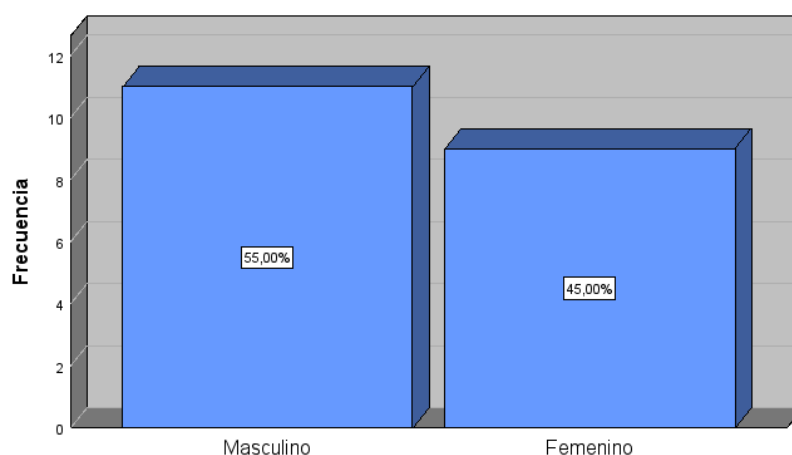
3.3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS CLIENTES INTERNOS

Tabla 17. Género – CI.

Género				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	11	55,0	55,0	55,0
Femenino	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el género de encuestados - clientes internos.

Figura 1. Género – CI.



Nota. Los gráficos muestran el género de los encuestados - clientes internos.

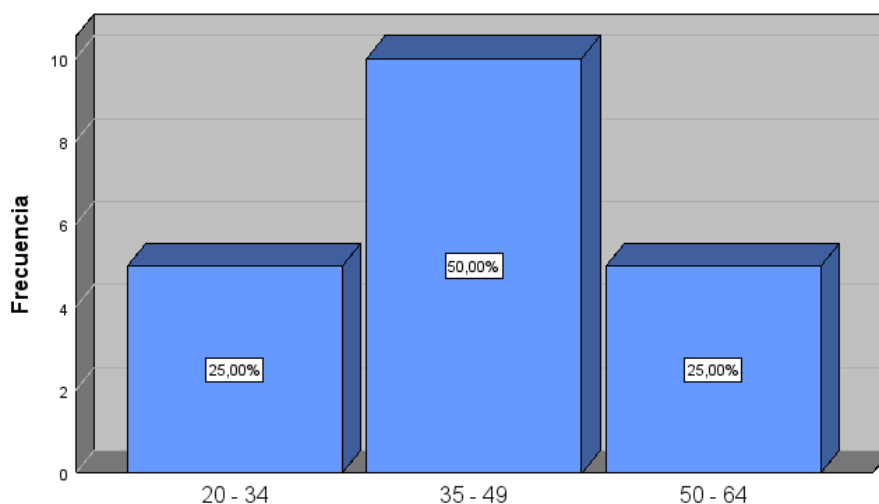
Análisis de tabla 17, figura 1

La encuesta realizada a los clientes internos da como resultado que se encuentran distribuidos de la siguiente manera, con el 55% son del género masculino, mientras que el 45% son del género femenino con cuales conforman y son usuarios de la institución como es la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Tabla 18. *Edad – CI.*

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 – 34	5	25,0	25,0	25,0
35 – 49	10	50,0	50,0	75,0
50 – 64	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra el rango de edad de encuestados - clientes internos.*

Figura 2. *Edad – CI.*

Nota. *Los gráficos muestran el rango de edad de encuestados - clientes internos.*

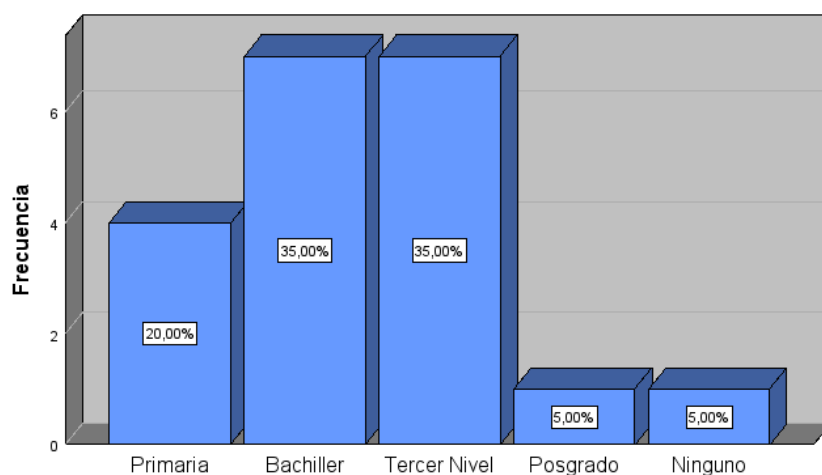
Análisis de tabla 18, figura 2

En cuanto a la siguiente pregunta que se aplicó a los clientes internos encuestados de la institución los cuales se distribuyen en los diversos rangos de edad, en el cual la mayor población se encuentra con un 50% que están entre los 35 – 49 años, mientras que el 25% entre 20 – 34 años y por último un 25% entre los 50 – 64.

Tabla 19. *Últimos años de estudios – CI.*

Último año de estudios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	4	20,0	20,0	20,0
Bachiller	7	35,0	35,0	55,0
Tercer Nivel	7	35,0	35,0	90,0
Posgrado	1	5,0	5,0	95,0
Ninguno	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra los años de estudios de los encuestado - clientes internos.*

Figura 3. *Últimos años de estudios – CI.*

Nota. *El gráfico muestra los años de estudios de los encuestado - clientes internos.*

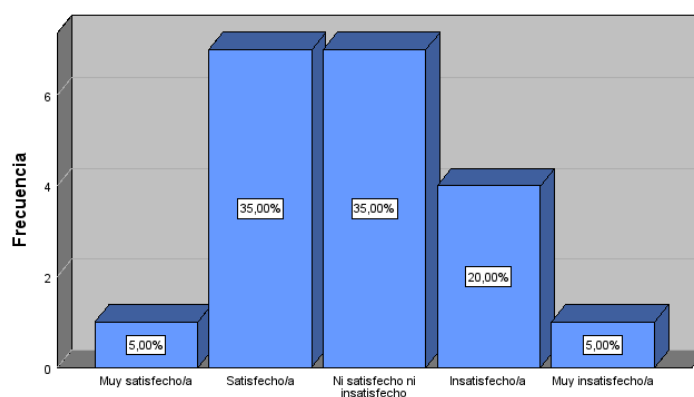
Análisis de la tabla 19, figura 3

En cuanto a los años de estudio los resultados de las encuestas se basan que el 35% de los encuestados se encuentran en tercer nivel, mientras que el otro 35% en bachiller, el 20% en primaria, 5% en posgrado, pese a las adversidades que surgieron en el camino de estudios en su mayoría culminó su etapa estudiantil.

Tabla 20. *Gestión administrativa – CI.*

1. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la gestión administrativa de la Junta Administradora De Agua Potable (mostrar tarjeta)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho/a	1	5,0	5,0	5,0
Satisfecho/a	7	35,0	35,0	40,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	35,0	35,0	75,0
Insatisfecho/a	4	20,0	20,0	95,0
Muy insatisfecho/a	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra el grado de satisfacción respecto a la gestión administrativa de encuestados - clientes internos.*

Figura 4. *Gestión administrativa – CI.*

Nota. *El gráfico muestra el grado de satisfacción respecto a la gestión administrativa de encuestados - clientes internos.*

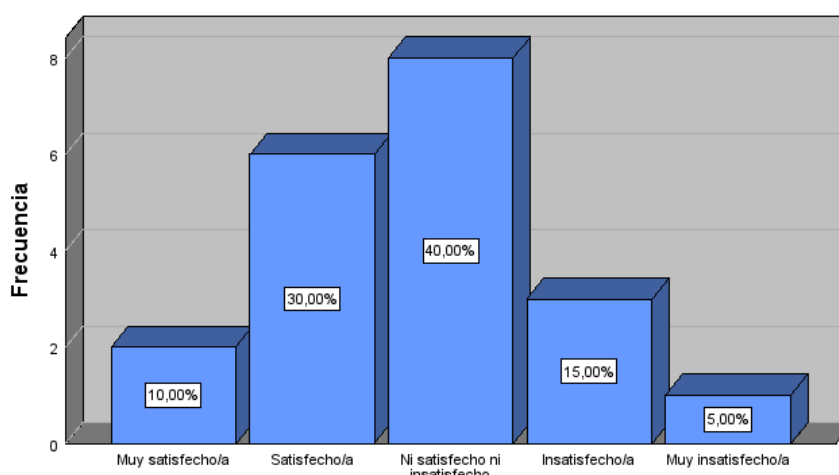
Análisis tabla 20, figura 4

El análisis de satisfacción con relación a la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional revela que 75% de los encuestados como son los clientes internos se hallan en niveles de satisfacción medianamente y un 25% se manifiesta en grado de insatisfacción. Esta distribución muestra que la percepción de este servicio es moderada, se haya un equilibrio entre las contestaciones positivas y neutrales, aunque influye con una porción representativa de respuestas negativas las cuales no deben ignorarse.

Tabla 21. Eficiencia operativa – CI.

2. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la eficiencia operativa de la Junta Administradora De Agua Potable (mostrar tarjeta)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho/a	2	10,0	10,0	10,0
Satisfecho/a	6	30,0	30,0	40,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	40,0	40,0	80,0
Insatisfecho/a	3	15,0	15,0	95,0
Muy insatisfecho/a	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el grado de satisfacción respecto a la eficiencia operativa de encuestados - clientes internos.

Figura 5. Eficiencia operativa – CI.

Nota. El gráfico muestra el grado de satisfacción respecto a la eficiencia operativa de encuestados - clientes internos.

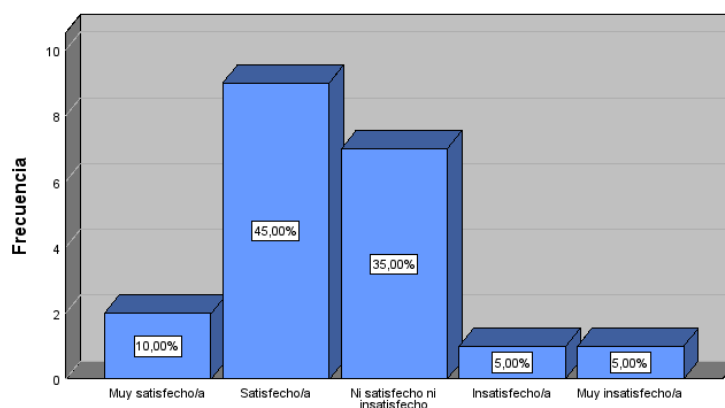
Análisis de la tabla 21, figura 5

El nivel de satisfacción con referencia a la eficiencia operativa muestra que un 80% del cliente internos están satisfecho con aquello, mientras que el otro 20% se haya insatisfecho, esto indica que la percepción respecto a esto es definida referente al desempeño, sin embargo, es necesario profundizar las causas que no permiten cumplir la satisfacción al máximo para poder establecer estrategias que permitan buscar una mejora para la institución.

Tabla 22. *Calidad del servicio al cliente – CI.*

3. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la calidad del servicio al cliente que brinda Junta Administradora De Agua Potable (mostrar tarjeta)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho/a	2	10,0	10,0	10,0
Satisfecho/a	9	45,0	45,0	55,0
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	35,0	35,0	90,0
Insatisfecho/a	1	5,0	5,0	95,0
Muy insatisfecho/a	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de encuestados - clientes internos.*

Figura 6. *Calidad del servicio – CI.*

Nota. *El gráfico muestra el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de encuestados - clientes internos.*

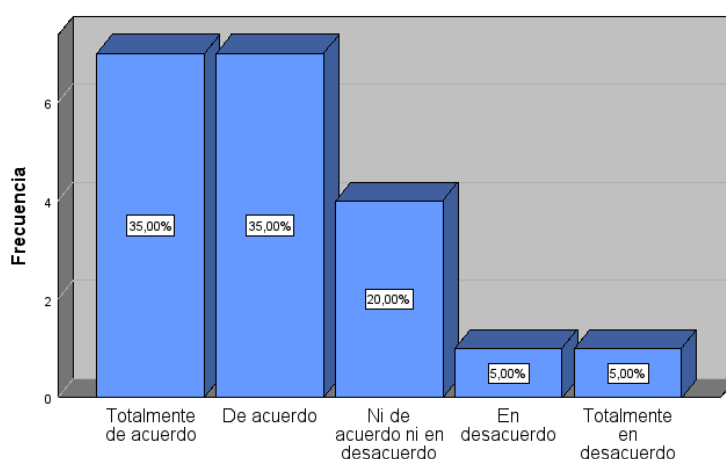
Análisis de la tabla 22, figura 6

Los resultados obtenidos se visualizan que el 90% de los encuestados tiene una satisfacción positiva en lo que respecta a la calidad del servicio al cliente, por otro lado, solo el 10% se pronuncia con grado de insatisfacción, esto indica que, si bien no existe un rechazo como tal dirigido al servicio, resaltando la alta tasa de respuesta positiva lo que revela que es importante implementar acciones las cuales están orientadas a la experiencia del cliente interno y por ende fortalecer estos aspectos para poder transformar esa neutralidad en satisfacción.

Tabla 23. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal – CI.

Poca capacitación del personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto a la poca capacitación del personal - clientes internos.

Figura 7. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal – CI.

Nota. El gráfico muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto a la poca capacitación del personal - clientes internos.

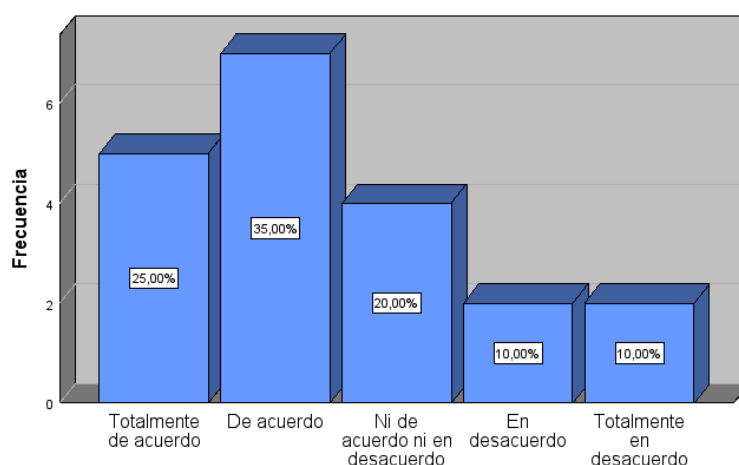
Análisis de la tabla 23, figura 7

Los resultados evidencian que el 90% de los clientes internos están de acuerdo en que la poca capacitación del personal simboliza una problemática para la institución, por otro lado, solo el 10% se manifiesta en desacuerdo. Esto refleja una percepción mayoritaria de que urge una formación adecuada lo cual afecta a la eficiencia operativa de parte de los colaboradores, el alto porcentaje de coincidencia entre los encuestados insinúa la necesidad de implementar estrategias de capacitación continuas con la finalidad de mejorar y contribuir de manera eficiente con la institución.

Tabla 24. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal – CI.

Poco compromiso del personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	80,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto al poco compromiso del personal - clientes internos.

Figura 8. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal – CI.

Nota. El gráfico muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto al poco compromiso del personal - clientes internos.

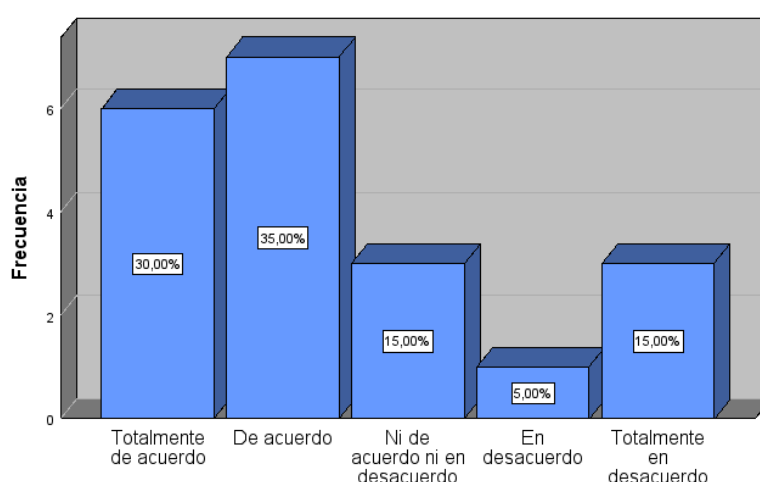
Análisis de la tabla 24, figura 8

La encuesta aplicada a los clientes internos en base a este apartado revela que un 80% del personal percibe el poco compromiso como una problemática efectiva, considerando que un 20% se manifiesta como en total desacuerdo, lo cual representa una minoría en el cual se identifica como un problema dentro de la institución siendo probable que estos perciban un ambiente laboral diferente o se sienta comprometida, por lo que esto brinda una visión alternativa que también es de utilidad para poder establecer y trazar mediaciones las cuales se ajusten más a las diversas circunstancias internas.

Tabla 25. Problemáticas en la institución – poca empatía con el usuario – CI.

Poca empatía con el usuario				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	85,0
Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a la Poca empatía con el usuario – cliente interno

Figura 9. Problemáticas en la institución – poca empatía con el usuario – CI.

Nota. El gráfico muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a la poca empatía con el usuario - clientes internos.

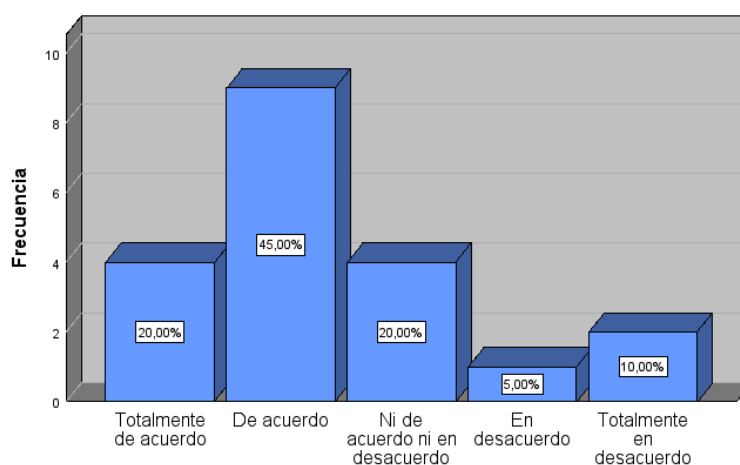
Análisis de la tabla 25, figura 9

Se visualiza que el 80% de los encuestados conforman en base a la percepción negativa frente a la problemática planteada de acuerdo con la institución relacionada con la poca empatía hacia el usuario, debido a que en su mayoría muestran que están de acuerdo con aquello, por otro lado, el 20% de los participantes obtiene una percepción la cual no es negativa, mediante esto se sugiere que los aspectos positivos respecto a lo planteado son menores referente a una percepción generalizada de insatisfacción, reflejando una posición crítica de mejora dentro de la Junta Administradora de agua potable regional Valdivia.

Tabla 26. Problemáticas en la institución – bajo niveles de presupuesto – CI.

Bajos niveles de presupuesto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	85,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los bajos niveles de presupuesto – cliente interno.

Figura 10. Problemáticas en la institución – bajos niveles de presupuesto – CI.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los bajos niveles de presupuesto – cliente interno.

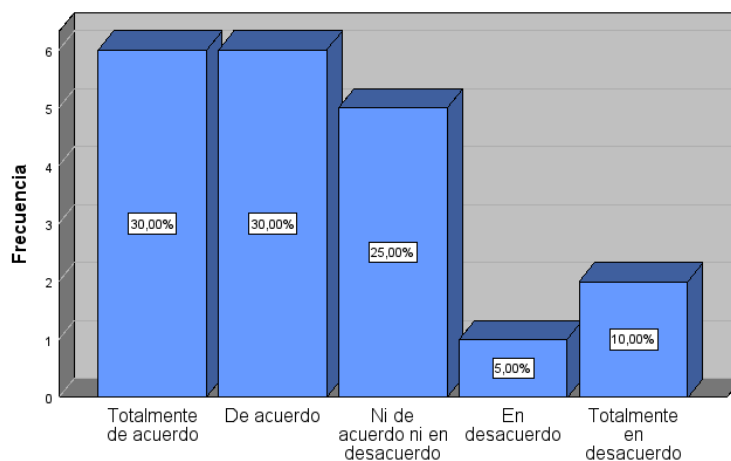
Análisis de la tabla 26, figura 10

Los resultados obtenidos logran evidenciar que un 85% de los encuestados captan como problema institucional los bajos niveles de presupuesto exponiendo que están de acuerdo con esta afirmación. Este alto porcentaje sugiere una percepción compartida sobre la insuficiencia de recursos económicos dentro de la institución lo cual repercute directamente en el funcionamiento y capacidad operativa, únicamente el 15% manifiesta una postura negativa frente a dicha problemática, esto refuerza la necesidad de ser una atención prioritaria.

Tabla 27. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos – CI.

Periodo de gestión cortos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los Periodo de gestión cortos – cliente interno.

Figura 11. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos – CI.

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los Periodo de gestión cortos – cliente interno.

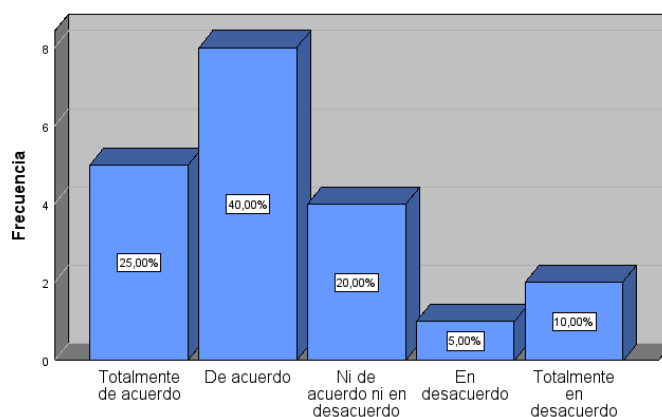
Análisis de la tabla 27, figura 11

Mediante la encuesta aplicada se muestra que un 85% considera que los periodos de gestión cortos representan un conflicto institucional, la mayoría sugiere que existe una percepción generalizada de que la brevedad entre ciclos limita la continuidad de los proyectos y afecta negativamente la eficacia dentro de la organización, solo el 15% de los clientes internos adopta una postura negativa, ante esto indica que para una cantidad pequeña es representativa como factores relevante dentro del contexto institucional.

Tabla 28. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera – CI.

Excesivos tiempos de espera				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	85,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Excesivos tiempos de espera – cliente interno.

Figura 12. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera – CI.

Nota. La figura muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Excesivos tiempos de espera – cliente interno.

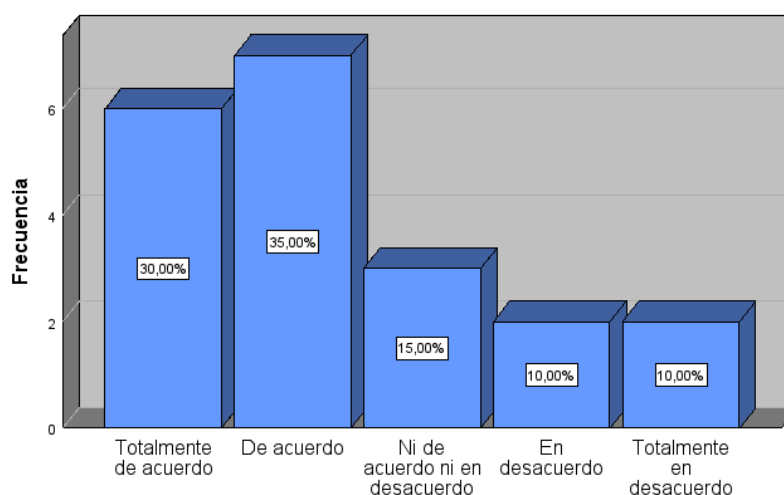
Análisis de la tabla 28, figura 12

Según la encuesta aplicada los clientes internos un 85% perciben los excesivos tiempos de espera como un desafío institucional, reflejando una visión predominante de esta situación impacta la eficiencia organizacional, mientras que un 15% muestra una perspectiva contraria o indecisa, lo cual hace referencia que esta minoría no influye en el resultado final, sin embargo, esto si afecta a la eficiencia operativa dentro de la institución y por ende a la satisfacción respecto al servicio brindado.

Tabla 29. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos – CI.

Burocracia en los procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Burocracia en los procesos – cliente interno.

Figura 13. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos – CI.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Burocracia en los procesos – cliente interno

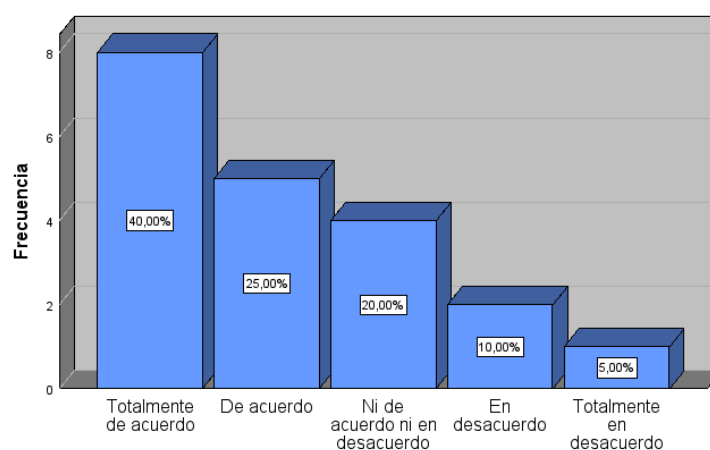
Análisis de la tabla 29, figura 13

Mediante la aplicabilidad de la encuesta a los clientes internos obtuvimos que un 80% identifica que la burocracia dentro de los procesos como un obstáculo institucional basándose una percepción general de este factor que afecta la agilidad organizacional, de igual manera un 20% muestra un desacuerdo con lo antes planteado, se puede indicar que perciben este servicio de manera distinta, por lo que se debe analizar los procesos de solución de problemas para poder establecer estrategias las cuales conviertan esa minoría de porcentaje en satisfacción total con lo antes mencionado.

Tabla 30. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos – CI.

Espacios Físicos reducidos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	5	25,0	25,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	85,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Espacios Físicos reducidos – cliente interno.

Figura 14. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos – CI.

Nota. La figura muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Espacios Físicos reducidos – cliente interno.

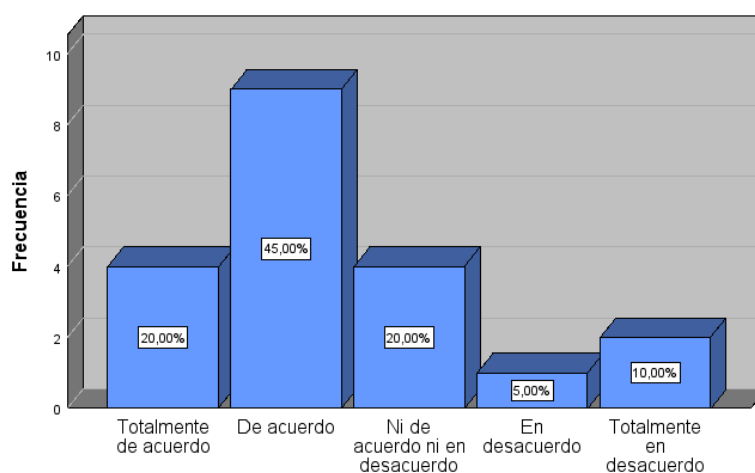
Análisis de la tabla 30, figura 14

Según la encuesta aplicada a clientes internos un 85% reconoce que los espacios físicos reducidos como una problemática que agrava a la institución, evidenciando una preocupación mayoritaria por su impacto en cuanto a la productividad y el confort, a diferencia del 15% que están en desacuerdo con lo mencionado, por lo que se puede deducir que ellos perciben de manera distinta por varias razones una de ellas puede ser que el lugar de trabajo lo encuentra correcto para su labor, aun así se debe analizar este aspecto ya que es una parte fundamental para brindar servicio de calidad.

Tabla 31. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes – CI.

Sistemas tecnológicos deficientes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	85,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas tecnológicos deficientes – cliente interno.

Figura 15. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes – CI.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas tecnológicos deficientes – cliente interno.

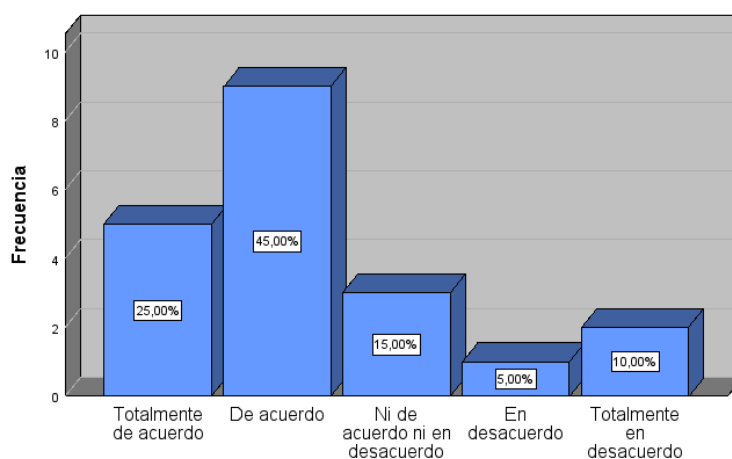
Análisis de la tabla 31, figura 15

Basado en las encuestas realizadas, un 85% de los clientes internos considera que los sistemas tecnológicos deficientes como impedimento en la institución, resaltando una inquietud de mayor influencia sobre su labor, por otro lado, un 15% manifiesta que está en desacuerdo con aquello, aunque es un porcentaje relativamente bajo podemos definir que si muestra una pequeña influencia en la satisfacción percibida, por lo que es importante diseñar estrategias que vayan encaminadas a la mejora de este como puede ser el mantenimiento a estos equipos.

Tabla 32. Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna – CI.

Regular comunicación interna				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	85,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Regular comunicación interna – cliente interno.

Figura 16. Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna – CI.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Regular comunicación interna – cliente interno.

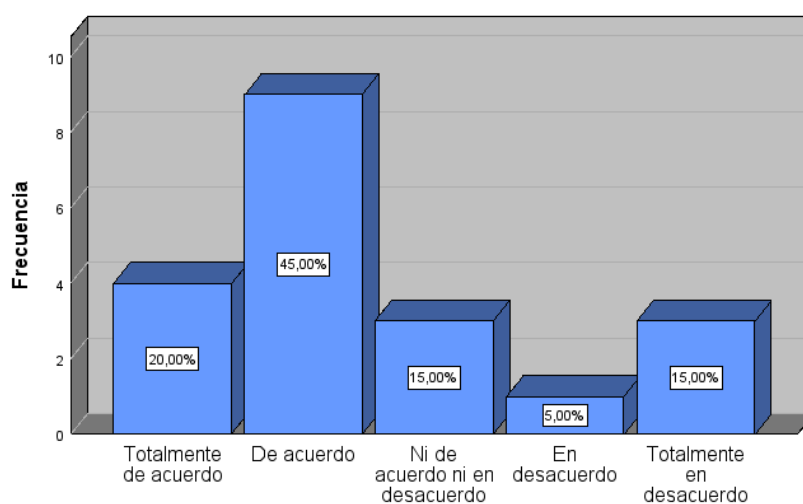
Análisis de la tabla 32, figura 16

A partir de los datos proporcionados, un 85% de los encuestados considera la regular comunicación interna como un inconveniente, resaltado una preocupación general por la gravedad en la coordinación, mediante un 15% manifiesta en desacuerdo por lo que se puede deducir que algunos perciben mejores este aspecto o no lo relaciona con los problemas institucionales los cual sugiere una diversidad de experiencia dentro del grupo de trabajo.

Tabla 33. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular – CI.

Servicio al cliente es regular				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	9	45,0	45,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	85,0
Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Servicio al cliente es regular – cliente interno.

Figura 17. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular – CI.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Servicio al cliente es regular – cliente interno.

Análisis de la tabla 33, figura 17

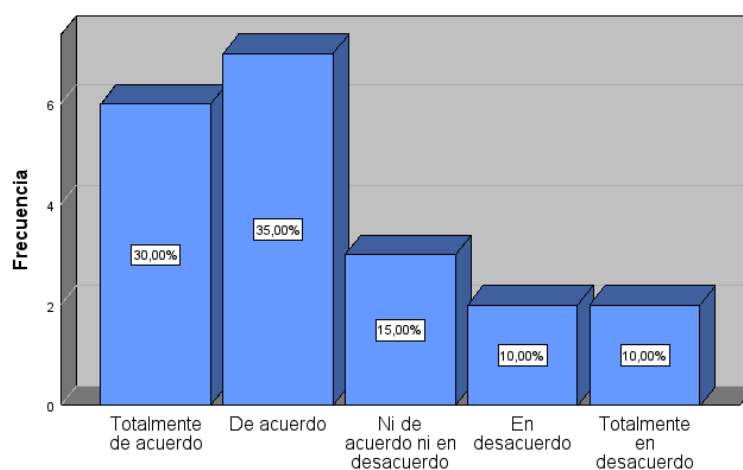
A partir de los datos recolectados un 85% de los clientes encuestados consideran que el servicio es regular, el 15% restante manifiesta que está en desacuerdo, sugiriendo que no todos perciben aquel aspecto como una problemática, dando estos resultados que se debe contar con estrategias las cuales se alineen con las expectativas resaltadas anteriormente va a fortalecer la percepción general tomando en cuenta las opiniones minoritarias como pistas para ajustes específicos.

Tabla 34. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios – CI.

Pocas expectativas de parte de los usuarios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocas expectativas de parte de los usuarios – cliente interno.

Figura 18. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios – CI.



Nota. La gráfica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocas expectativas de parte de los usuarios – cliente interno.

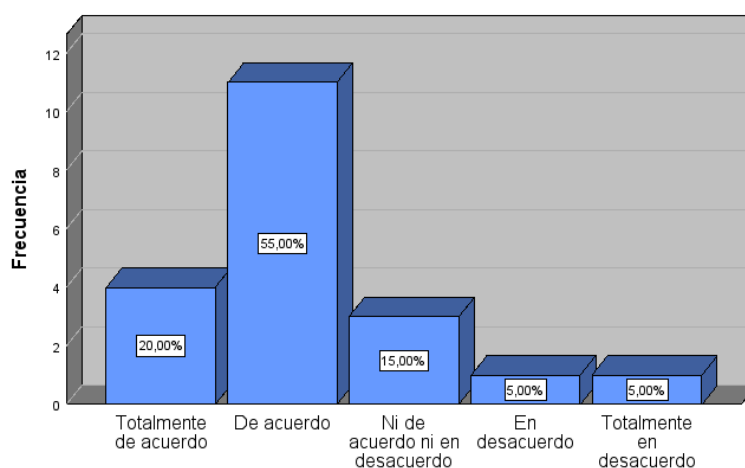
Análisis de la tabla 34, figura 18

Con base a los datos recolectados, se puede determinar que las expectativas sobre de parte del cliente interno constituye una problemática central para la institución, en cuanto a una mayoría correspondiente a un 80% afirma que la existencia de este proporciona una área prioritaria dentro de la misma, si bien existe un porcentaje a considerar que es del 20% que se manifiesta en desacuerdo el peso que tiene este resalta la prioridad de implementar acciones para abordarlas y mejorar las expectativas de aquellos.

Tabla 35. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación – CI.

Pocos canales de comunicación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocos canales de comunicación – cliente interno.

Figura 19. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación – CI.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocos canales de comunicación – cliente interno.

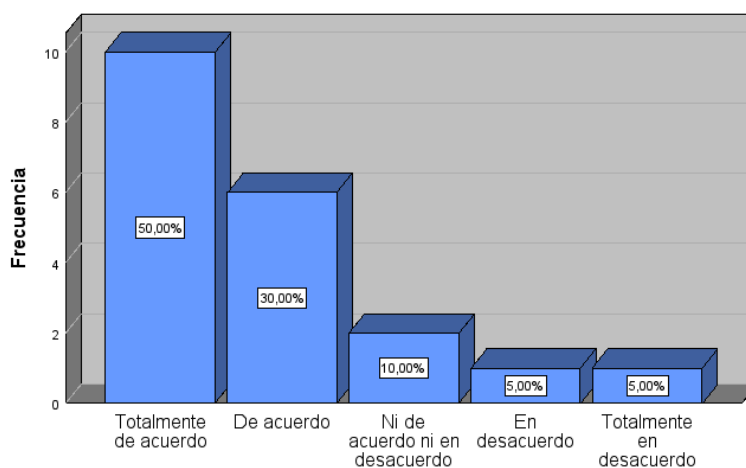
Análisis de la tabla 35, figura 19

Mediante el análisis de los datos muestra una debilidad institucional critica, ya que con una cantidad totalmente mayoritaria como es del 90% coinciden con la poca existencia de canales de comunicación, por otro lado, un total de 10% los cuales no están de acuerdo con aquello, el alto porcentaje de los clientes internos que están de acuerdo refleja la deficiencia convirtiéndola en una vulnerabilidad institucional la cual debe ser considerada la prioridad estratégica para un servicio de calidad.

Tabla 36. *Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas – CI.*

Realizar capacitaciones continuas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Realizar capacitaciones continuas – cliente interno.*

Figura 20. *Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas – CI.*

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Realizar capacitaciones continuas – cliente interno.*

Análisis de la tabla 36, figura 20

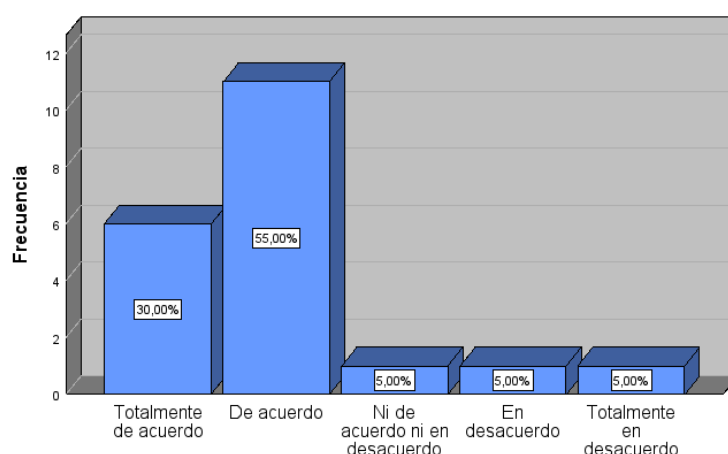
Con respecto a los atributos instituciones, el análisis revela que una fortaleza que debe tener la institución reconocida por los participantes en su mayoría con un 90% es las capacitaciones continuas validando este elemento como una característica positiva, en cuanto al restante como es un 10% los cuales no están de acuerdo, debido a que es un grupo con menor porcentaje de relevancia proporciona y posiciona a este aspecto a considerar como un pilar solido de la institución para la mejora de un buen servicio al cliente.

Tabla 37. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo – CI.

Reconocimiento simbólico al personal operativo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	85,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Reconocimiento simbólico al personal operativo – cliente interno.

Figura 21. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo – CI.



Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Reconocimiento simbólico al personal operativo – cliente interno.

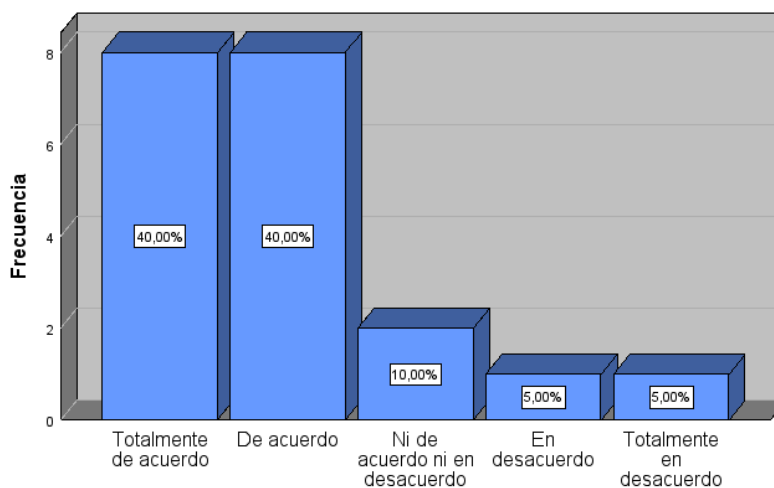
Análisis de la tabla 37, figura 21

El análisis de los resultados muestra que un 90% de los encuestados perciben positivamente el reconocimiento simbólico al personal operativo dentro de la institución lo cual refleja una valoración favorable hacia los esfuerzos por reconocer el trabajo que realicen, sin embargo, un 10% expreso datos negativos lo que se valida como la necesidad de revisar para aplicar mejoras en la equidad para lograr una percepción más parecida entre todos los colaboradores.

Tabla 38. *Atributos de la institución – Trato cordial – CI.*

Trato cordial				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Trato cordial – cliente interno.

Figura 22. *Atributos de la institución – Trato cordial – CI.*

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Trato cordial – cliente interno.

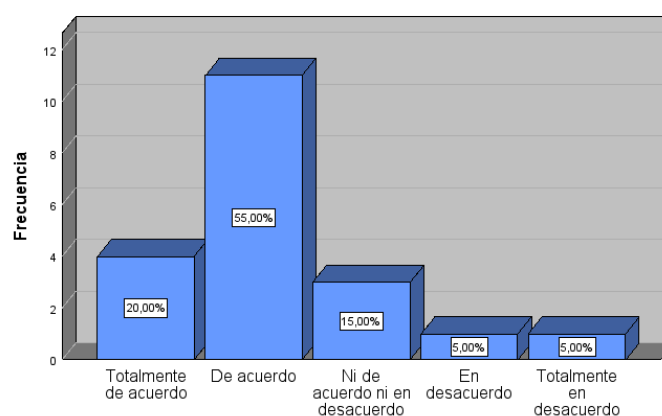
Análisis de la tabla 38, figura 22

Un 90% de los clientes internos expreso una valoración favorable para este aspecto dentro de la institución evidenciando una posible cultura organizacional orientada al respecto y las buenas relaciones interpersonales, esta manifiesta que podrían existir condiciones propicias para fortalecer la colaboración y el sentido de comunidad entre los colaboradores, por otro lado, el 10% restante reflejó una postura en desacuerdo, apuntando a la oportunidad de reforzar estrategias que fomenten la interacción y existe respeto en todo los niveles de la institución.

Tabla 39. *Atributos de la institución – Priorizar inversiones – CI.*

Priorizar inversiones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Priorizar inversiones – cliente interno.

Figura 23. *Atributos de la institución – Priorizar inversiones – CI.*

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Priorizar inversiones – cliente interno.

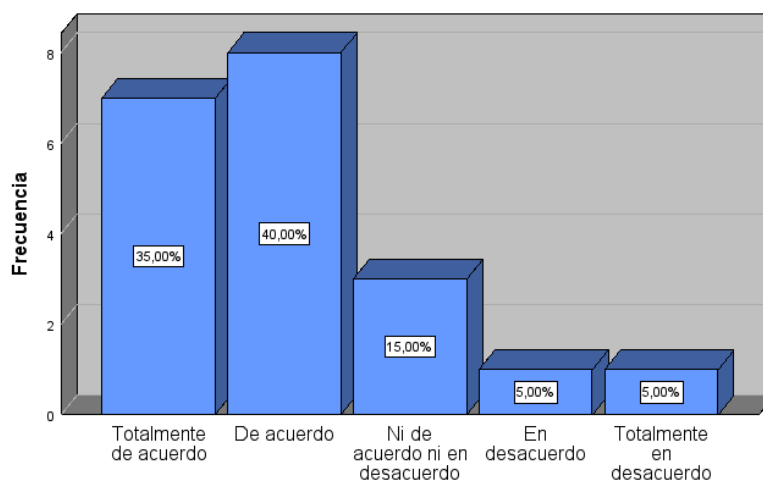
Análisis de la tabla 39, figura 23

El 90% de los encuestados proporciono una percepción positiva respecto a la posible priorización de inversiones dentro de la institución, indicando una confianza general en la manera que se estarían destinando los recursos para el fortalecimiento interno, sin embrago, se tiene que el 10% no está de acuerdo con aquello, se considera la tendencia mayoritaria como señalización para una respectiva alineación entre las decisiones instituciones y las necesidades identificadas por el personal.

Tabla 40. *Atributos de la institución – Prevalecer necesidades adecuadas – CI.*

Prevalecer necesidades adecuadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	40,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0		

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Prevalecer necesidades adecuadas – cliente interno.*

Figura 24. *Atributos de la institución – Prevalecer necesidades adecuadas CI*

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Prevalecer necesidades adecuadas – cliente interno.*

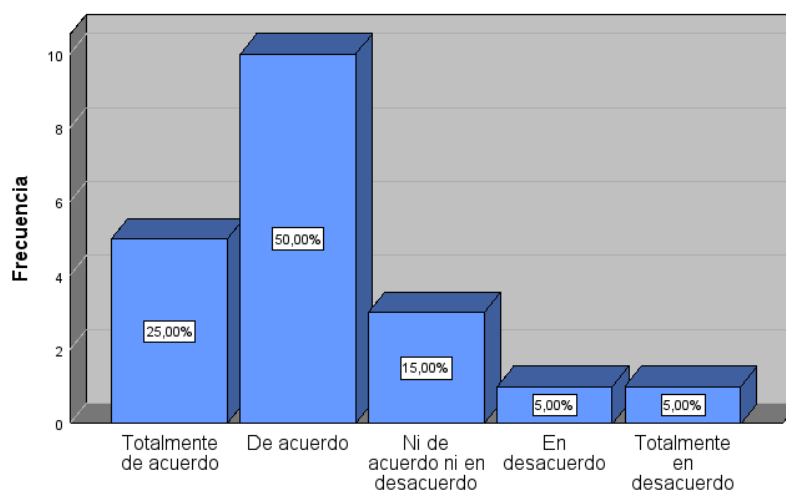
Análisis de la tabla 40, figura 24

El resultado muestra que un 90% de los encuestados tiene una percepción positiva respecto a que la institución se debe prevalecer las necesidades adecuada de los clientes internos, indicando un dato importante hacia los tributos de la gestión interna, sin embargo, un 10% está en desacuerdo, al ser un porcentaje relativamente bajo se toma en consideración el nivel más alto por lo que podemos definir qué se debe dar atención y alinear con lo propuesto dentro de la institución.

Tabla 41. *Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida – CI.*

Establecer protocolos de respuesta rápida				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Establecer protocolos de respuesta rápida – cliente interno.*

Figura 25. *Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida – CI.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Establecer protocolos de respuesta rápida – cliente interno.*

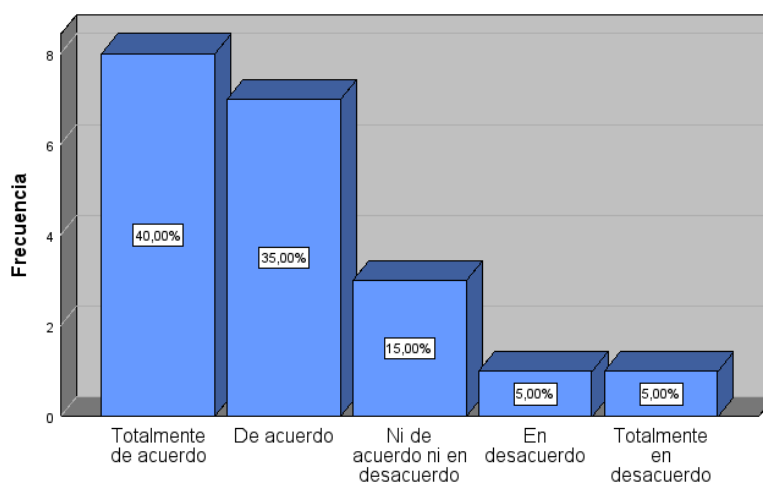
Análisis de la tabla 41, figura 25

El 90 de los clientes internos presenta opinión favorable en lo que respecta establecer protocolos de respuesta rápida con un alto nivel de aceptación y confianza en los procedimientos institucionales para atender las situaciones de manera eficiente, un 10% expresa que está en desacuerdo lo cual refleja una oportunidad para fortalecer estos mecanismos de respuesta y para luego obtener una percepción uniforme entre los colaboradores.

Tabla 42. *Atributos de la institución – Simplificar procesos internos – CI.*

Simplificar procesos internos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Simplificar procesos internos – cliente interno.*

Figura 26. *Atributos de la institución – Simplificar procesos internos – CI.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Simplificar procesos internos – cliente interno.*

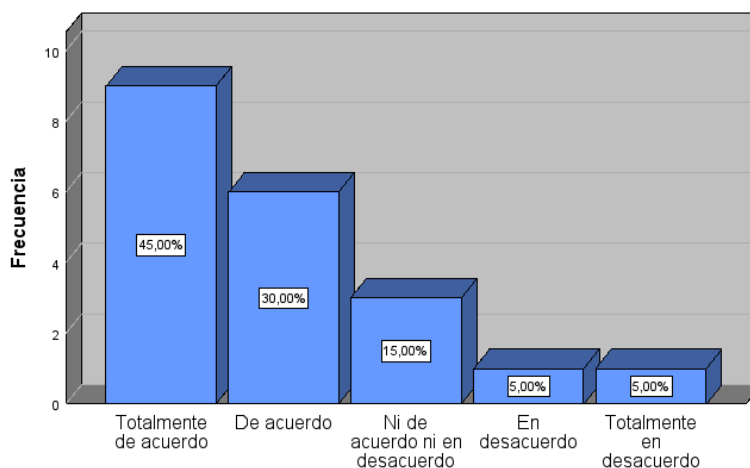
Análisis de la tabla 42, figura 26

Durante la recolección de datos el 90% de los clientes internos percibieron de forma positiva de que la institución simplifique los procesos internos, lo cual atraerá una percepción general sobre la eficiencia operativa y la reducción de barreras administrativas. Sin embargo, un 10% manifiesta postura negativa lo cual indica que revisar áreas de mayor complejidad operativa las cuales afectan la experiencia interna.

Tabla 43. *Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas – CI.*

Señaléticas y adecuaciones físicas					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Totalmente de acuerdo	9	45,0	45,0	45,0	45,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	30,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Señaléticas y adecuaciones físicas – cliente interno.*

Figura 27. *Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas – CI.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Señaléticas y adecuaciones físicas – cliente interno.*

Análisis de la tabla 43, figura 27

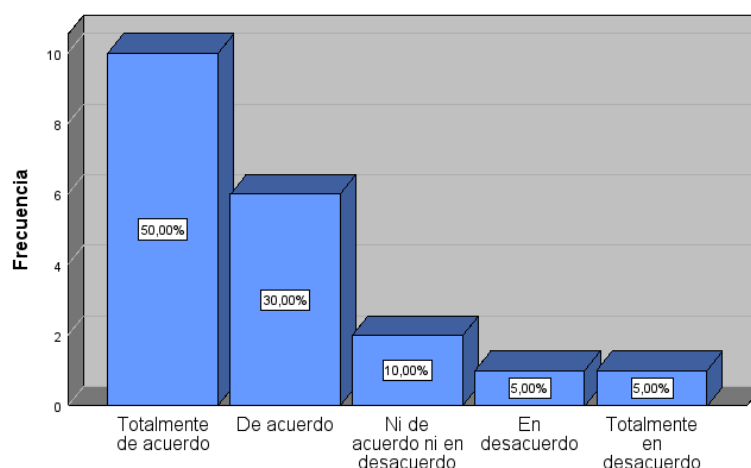
Un 90% de los participantes manifiestan una valoración favorable en lo que respecta la señalización y las condiciones físicas del entorno institucional, un 10% se manifiesta en desacuerdo, lo cual da como resultados de se deben aplicar mejoras en estos espacios los cuales pueden optimizarse para poder asegurar una experiencia interna más satisfactoria y coherente para todos.

Tabla 44. *Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos – CI.*

Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos – cliente interno.*

Figura 28. *Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos – CI.*



Nota. *La gráfica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos – cliente interno.*

Análisis de la tabla 44, figura 28

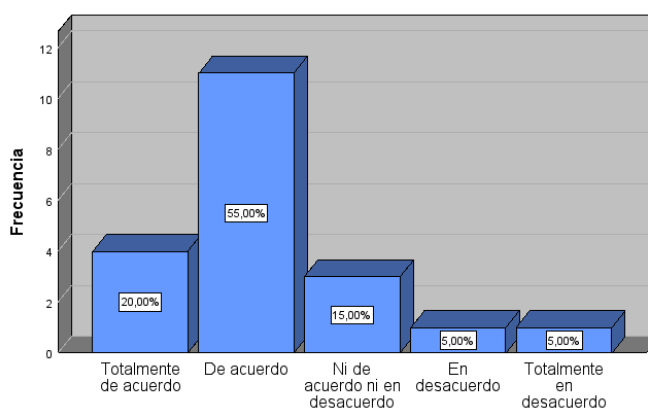
Las encuestas aplicadas a los clientes internos muestran resultados favorables con un 90% de los cuales están de acuerdo con que se deben realizar mantenimientos constantes a los equipos tecnológicos y con un 10% se dio a conocer que están en desacuerdo con lo anterior mencionado, se considera que existen áreas en el cual se podrían reforzar con acciones y estrategias preventivas para garantizar soportes tecnológicos uniformes.

Tabla 45. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva – CI.

Sistemas de digitalización para comunicación efectiva interna				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas de digitalización para comunicación efectiva interna – cliente interno.

Figura 29. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva – CI.



Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas de digitalización para comunicación efectiva interna – cliente interno.

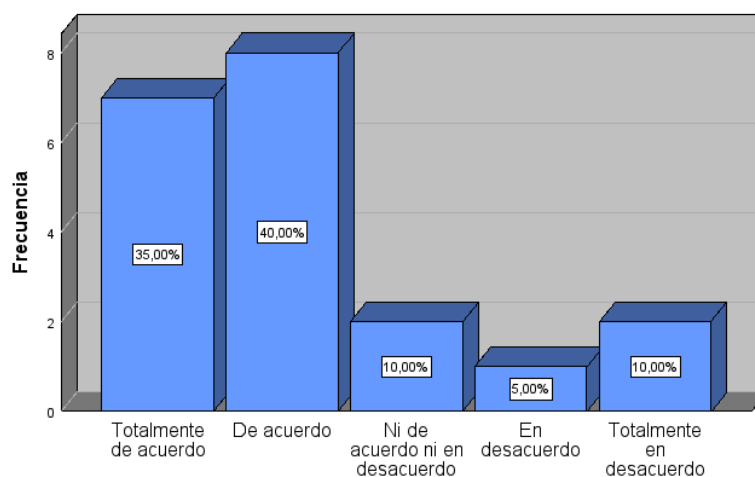
Análisis de la tabla 45, figura 29

Durante la recolección de datos pudimos obtener que el 90% de los participantes perciben de forma efectiva la implementación sistemas de digitalización para comunicación efectiva, lo cual refleja una buena aceptación de uso de herramientas tecnológicas para facilitar el intercambio de información, un 10% expresa de manera negativa es decir están en desacuerdo lo cual influye en la necesidad de revisar aspectos puntuales que se vean influenciados para una funcionalidad y accesibilidad sobre el tema planteado para asegurar una comunicación efectiva.

Tabla 46. *Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente – CI.*

Cubrir necesidades del cliente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	35,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	85,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Cubrir necesidades del cliente– cliente interno.*

Figura 30. *Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente CI*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Cubrir necesidades del cliente– cliente interno.*

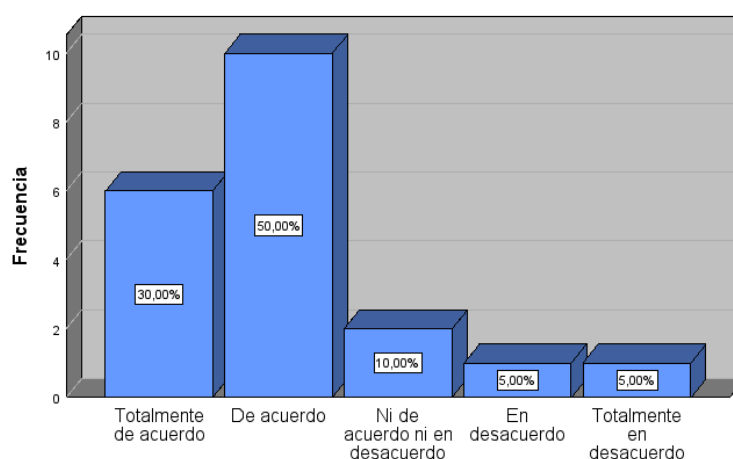
Análisis de la tabla 46, figura 30

Dentro de las encuestas aplicada un 85% de los encuestados expresa que está de acuerdo con que se deben cubrir las necesidades del cliente indicando una alta tendencia en este ámbito de expectativas y requerimientos, no obstante, un 15% opina que está en desacuerdo, debido a que no todos están de acuerdo significa que existen áreas que deben aplicar estrategias para asegurar una cobertura más eficaz.

Tabla 47. *Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción – CI.*

Encuestas de Satisfacción				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Encuestas de Satisfacción – cliente interno.*

Figura 31. *Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción – CI.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Encuestas de Satisfacción – cliente interno.*

Análisis de la tabla 47, figura 31

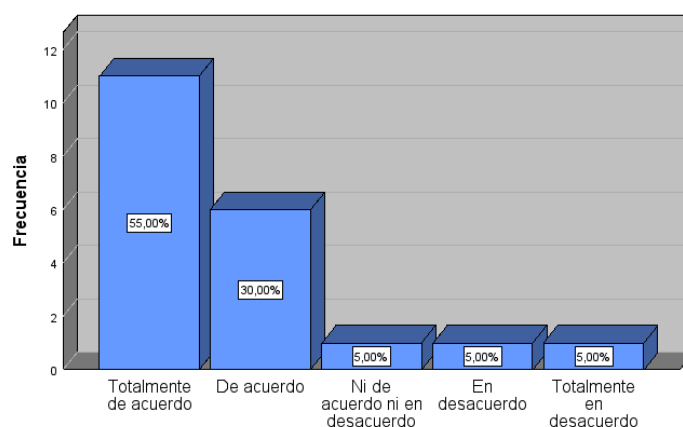
De acuerdo con los datos obtenidos con un 90% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo con que se aplique encuestas de satisfacción ya que esto se considera herramientas las cuales sirven para recoger opiniones y promover mejoras, por otro lado, tenemos un 10% el cual manifiesta que está en desacuerdo, implicando la necesidad de revisar la utilidad de los instrumentos para poder asegurar que en realidad se genere acciones o estrategias de acciones concretas.

Tabla 48. Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono) – CI.

Mejorar canales de comunicación redes sociales oficina teléfono				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	55,0	55,0	55,0
De acuerdo	6	30,0	30,0	85,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0	90,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono) – cliente interno.

Figura 32. Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono) – CI.



Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono) – cliente interno.

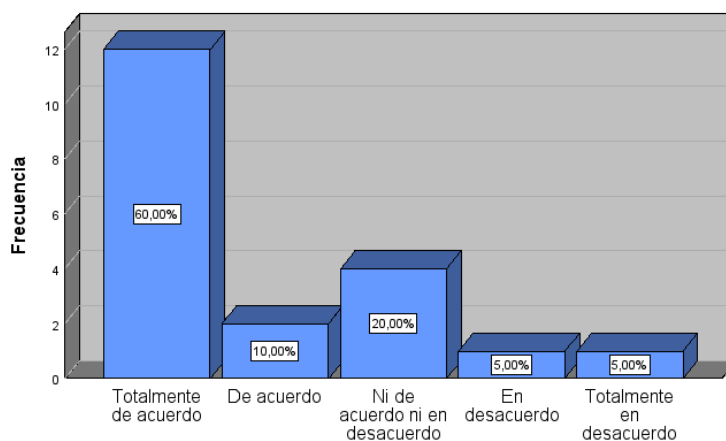
Análisis de la tabla 48, figura 32

El 90% de los clientes internos manifiestan tener una opinión a favor de la mejora de los canales de comunicación, lo cual refleja una alta aceptación de las estrategias que puedan surgir en mejoras de las redes sociales, oficina o teléfono, se tiene que un 10% está en desacuerdo por lo que se debe analizar los factores que dejan fuera de lo de acuerdo con los datos mencionados por lo que se pueden enfrentar barreras de comunicación.

Tabla 49. *Mejore el servicio – CI.*

6. ¿Cuán de acuerdo está usted con la idea de que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia mejore el servicio al cliente? (mostrar tarjeta)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Totalmente de acuerdo	12	60,0	60,0	60,0	
De acuerdo	2	10,0	10,0	70,0	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	90,0	
En desacuerdo	1	5,0	5,0	95,0	
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	100,0	
Total	20	10	0,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respectos a Mejore el servicio – cliente interno.*

Figura 33. *Mejore el servicio – CI.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respectos a Mejore el servicio – cliente interno.*

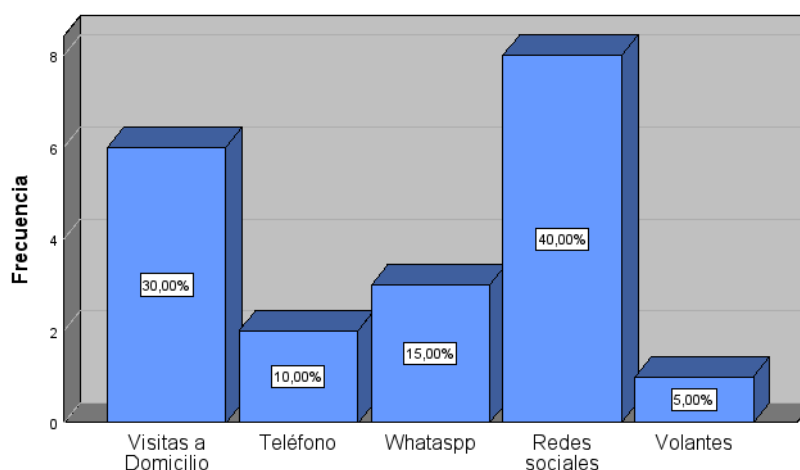
Análisis de la tabla 49, figura 33

Con un 90% los clientes internos están de acuerdo que se mejore el servicio, por lo que se considera aspectos como la optimización del servicio y procesos internos, sin embargo, existe un 10% que está en desacuerdo por lo que se puede deducir que perciben este servicio de manera distinta, por ende, se debe analizar áreas que requieran revisión o ajustes para una experiencia interna más uniforme y satisfactoria.

Tabla 50. *Recibir información – CI.*

7. ¿A través de que medio le gustaría recibir información sobre el servicio de la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Visitas a Domicilio	6	30,0	30,0	30,0
Teléfono	2	10,0	10,0	40,0
WhatsApp	3	15,0	15,0	55,0
Redes sociales	8	40,0	40,0	95,0
Volantes	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Recibir información – cliente interno.*

Figura 34. *Recibir información – CI.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Recibir información – cliente interno.*

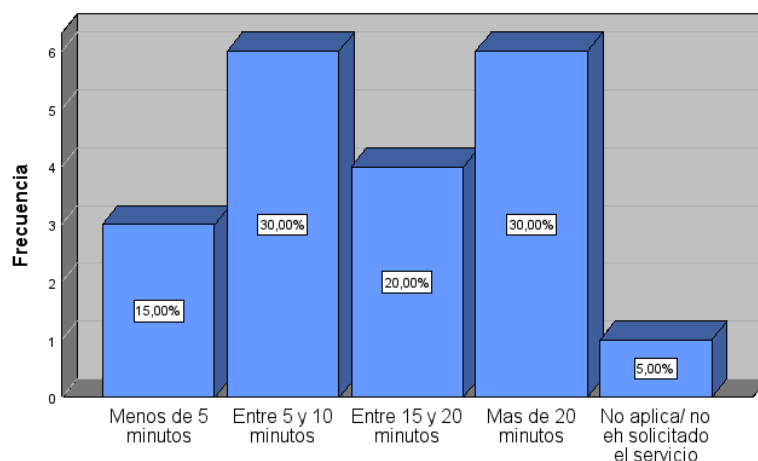
Análisis de la tabla 50, figura 34

Los datos anteriores muestran que las redes sociales son el medio preferido para recibir información con un 40% de respuestas, seguidas por visitas a domicilio con un 30%, esta tendencia habla de que los clientes internos prefieren canales digitales y directos, a diferencia como son el teléfono con un 10% y volantes con 5% los cuales presentan menor aceptación. Esto resalta la necesidad de fortalecer y priorizar canales digitales dinámicos para una comunicación efectiva y ágil.

Tabla 51. *Tiempo en ser atendido – CI.*

8. ¿Cuánto tiempo, por lo general tarda en ser atendido cuando se comunica con la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 5 minutos	3	15,0	15,0	15,0
Entre 5 y 10 minutos	6	30,0	30,0	45,0
Entre 15 y 20 minutos	4	20,0	20,0	65,0
Mas de 20 minutos	6	30,0	30,0	95,0
No aplica/ no eh solicitado el servicio	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra el tiempo estimado en ser atendido – cliente interno.*

Figura 35. *Tiempo en ser atendidos – CI.*

Nota. *La grafica muestra el tiempo estimado en ser atendido – cliente interno.*

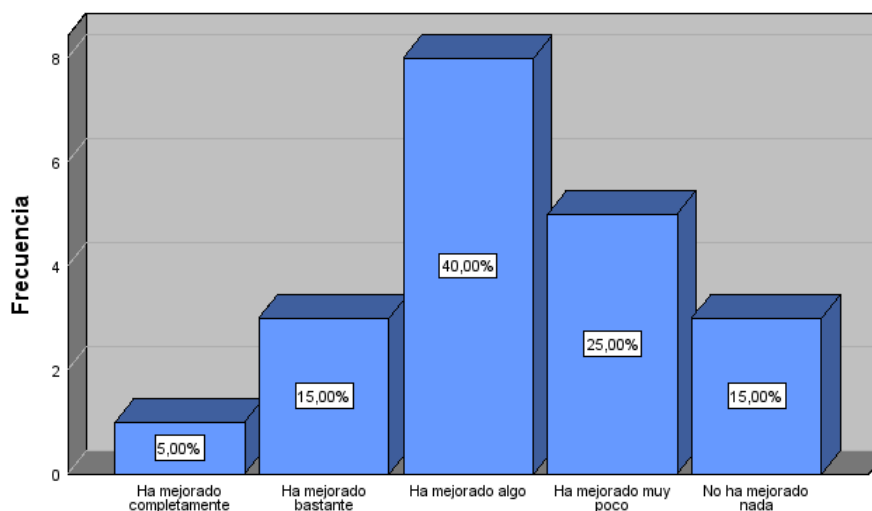
Análisis de la tabla 51, figura 35

Los datos reflejan una distribución relativamente equilibrada en cuanto al tiempo estimado de atención, con un 30% indica esperar más de 20 minutos, mientras que el otro 20% los encuestados menciona que en lapso de atención va de 5 a 10 minutos, evidenciado una diferencia notoria en la experiencia, un 20% con 15 y 20, solo el 15% manifiesta ser atendido en menos de 5 minutos. Estos resultados indican que se debe mejorar en la eficiencia del servicio.

Tabla 52. *Mejora en el servicio – CI.*

En los últimos 6 meses, ¿ha notado alguna mejora en el servicio al cliente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ha mejorado completamente	1	5,0	5,0	5,0
Ha mejorado bastante	3	15,0	15,0	20,0
Ha mejorado algo	8	40,0	40,0	60,0
Ha mejorado muy poco	5	25,0	25,0	85,0
No ha mejorado nada	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra la mejora en el servicio – cliente interno.*

Figura 36. *Mejora en el servicio – CI.*

Nota. *La grafica muestra la mejora en el servicio – cliente interno.*

Análisis de la tabla 52, figura 35

Los datos muestran decisiones divididas sobre la mejora del servicio, el 40% de los encuestados considera que el servicio ha mejorado algo, seguido por un 25% que percibe una mejora muy poca, lo que refleja avances limitados, solo el 5% considera que el servicio ha mejorado completamente, mientras que un 15% indica que no ha mejorado nada y otro 15% percibe que ha mejorado bastante. Esto manifiesta que, aunque hay esfuerzos de mejora percibidos en su mayoría todavía existe una cantidad significativa en la calidad del servicio que requiere atención para satisfacer completamente.

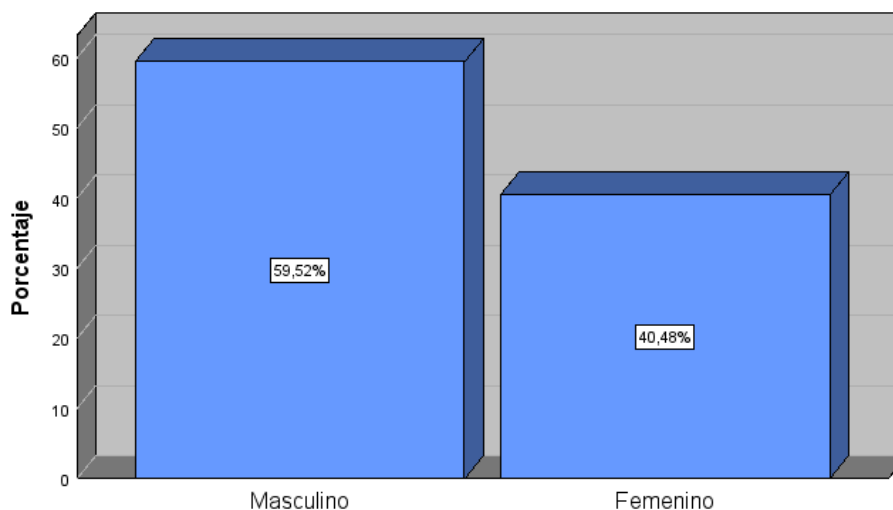
3.3.2. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS

Tabla 53. Género.

Género				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	25	59,5	59,5	59,5
Femenino	17	40,5	40,5	100
Total	42	100	100	

Nota. La tabla muestra el género de encuestados.

Figura 37. Género



Nota. Los gráficos muestran el género de los encuestados.

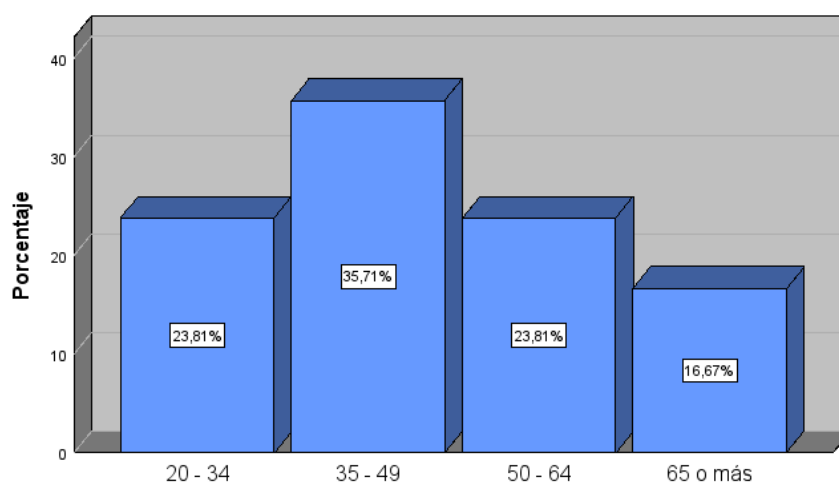
Análisis de tabla 53, figura 37

La encuesta realizada a los usuarios da como resultado que se encuentran distribuidos de la siguiente manera, con el 59,52% son del género masculino, mientras que el 40,48% son del género femenino los cuales conforman la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Tabla 54. Edad.

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 - 34	10	23,8	23,8	23,8
35 - 49	15	35,7	35,7	59,5
50 - 64	10	23,8	23,8	83,3
65 o más	7	16,7	16,7	100
Total	42	100	100	

Nota. La tabla muestra el rango de edad de encuestados.

Figura 38. Edad

Nota. La grafica muestra el rango de edad de encuestados.

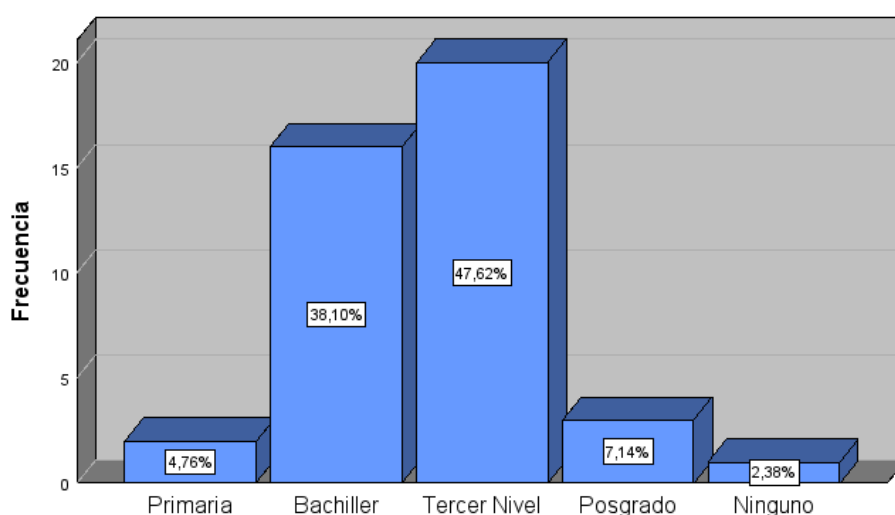
Análisis de tabla 53, figura 37

En cuanto a la siguiente pregunta los usuarios encuestados de la institución se distribuyen en los diversos rangos de edad, en el cual la mayor población se encuentra con un 35,71% que están entre los 35 – 49 años, mientras que el 23,81% entre 20 – 34 años, con un 23,81% entre los 50 – 64 y por último con un 16,67 entre 65 o más.

Tabla 55. *Últimos años de estudios.*

Último año de estudios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	2	4,76	4,76	4,8
Bachiller	16	38,1	38,1	42,9
Tercer Nivel	20	47,62	47,62	90,5
Posgrado	3	7,14	7,14	97,6
Ninguno	1	2,38	2,38	100,0
Total	42	100	100	

Nota. *La tabla muestra los años de estudios encuestados.*

Figura 39. *Últimos años de estudios*

Nota. *La grafica muestra el rango de edad de encuestados.*

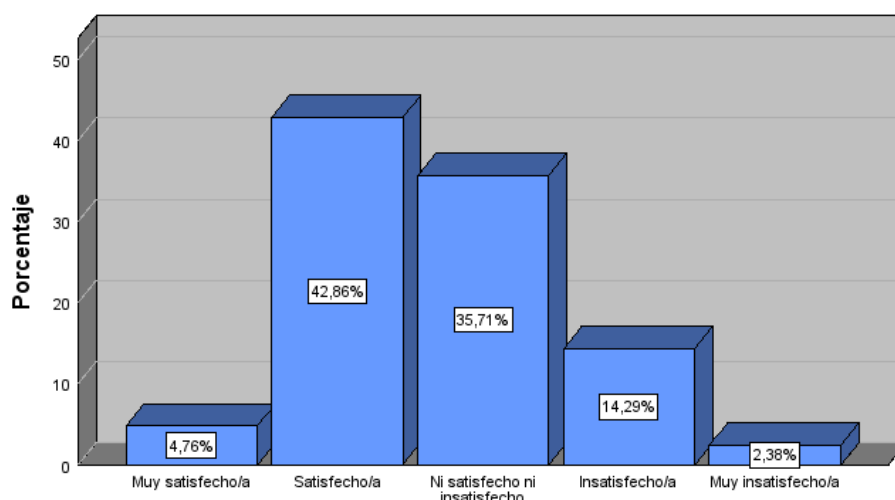
Análisis de la tabla 55, figura 39

En cuanto a los años de estudio los resultados de las encuestas brindan un 47,62% de los usuarios se encuentran en tercer nivel, mientras que el otro 38,10% en bachiller, 7,14% en posgrado, el 4,76% en primaria y como ultimo con 2,38% ninguno, pese a las adversidades que surgieron en el camino de estudios en su mayoría culmino su etapa estudiantil.

Tabla 56. Gestión administrativa.**1. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la gestión administrativa de la Junta Administradora De Agua Potable.**

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho/a	2	4,8	4,8
Satisfecho/a	18	42,9	47,6
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	35,7	83,3
Insatisfecho/a	6	14,3	97,
Muy insatisfecho/a	1	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra el grado de satisfacción respecto a la gestión administrativa de encuestados.

Figura 40. Gestión administrativa.

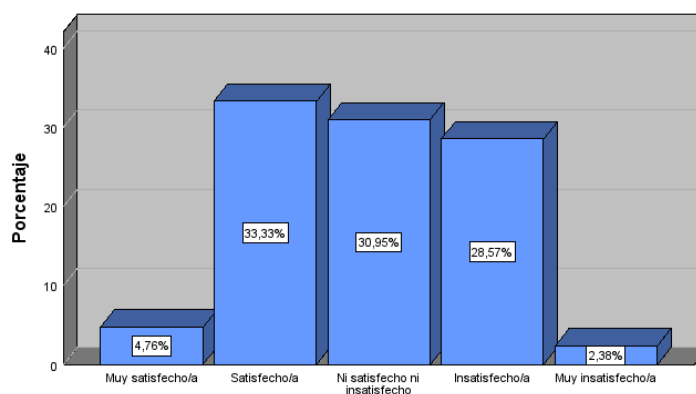
Nota. El gráfico muestra el grado de satisfacción respecto a la gestión administrativa de encuestados.

Los datos anteriores muestran una percepción mayormente positiva entre los encuestados con un 83,33% obteniendo una valoración aceptable del desempeño institucional en esta área, un 16,67% manifestó una opinión negativa lo que hace notorio que un grupo minoritario percibe falencias o espacios de mejora esto es importante debe ser considerado de manera estratégica para reforzar el área administrativa y elevar los niveles de satisfacción.

Tabla 57. Eficiencia operativa.

2. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la eficiencia operativa de la Junta Administradora De Agua Potable.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho/a	2	4,8	4,8	4,8
Satisfecho/a	14	33,3	33,3	38,1
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	31,0	31,0	69,0
Insatisfecho/a	12	28,6	28,6	97,6
Muy insatisfecho/a	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el grado de satisfacción respecto a la eficiencia operativa de encuestados.

Figura 41. Eficiencia operativa

Nota. El gráfico muestra el grado de satisfacción respecto a la eficiencia operativa de encuestados

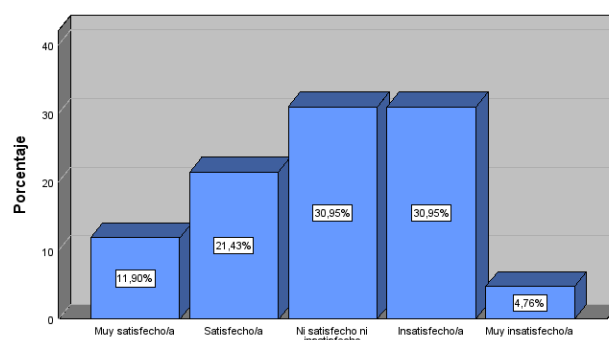
Análisis de la tabla 57, figura 41

Los resultados evidencian que el 68,09% de los encuestados perciben la eficiencia operativa de forma positiva indicando que en mayoría considera aceptable los procesos institucionales, aunque no son óptimos, por otro lado, un 30,95% expreso insatisfacción, lo que refleja una preocupación relevante sobre la manera que gestionan los recursos y se ejecutan los procedimientos, indicando la necesidad de revisar y optimizar las practicas operativas para la disminución de la percepción negativa.

Tabla 58. Calidad del servicio al cliente

3. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la calidad del servicio al cliente que brinda Junta Administradora De Agua Potable.					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Muy satisfecho/a	5	11,9	11,9	11,9	
Satisfecho/a	9	21,4	21,4	33,3	
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	31,0	31,0	64,3	
Insatisfecho/a	13	31,0	31,0	95,2	
Muy insatisfecho/a	2	4,8	4,8	100,0	
Total	42	100,0	100,0		

Nota. La tabla muestra el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de encuestados

Figura 42. Calidad del servicio

Nota. El gráfico muestra el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de encuestados

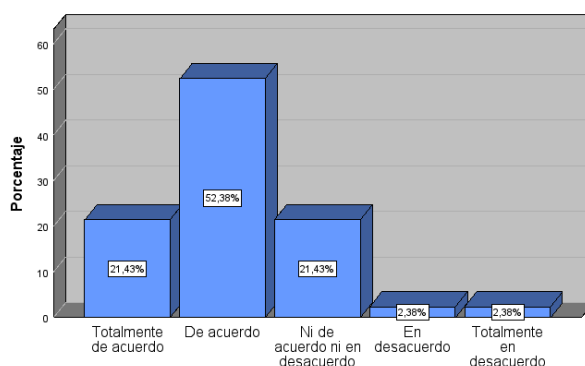
Análisis de la tabla 58, figura 42

El análisis de los resultados muestra que un 64,29% de los usuarios perciben la calidad del servicio de manera satisfecha, sin embargo, un 35,71% de los encuestados expresa una percepción negativa reflejando un alto grado de insatisfacción entre los usuarios y se evidencia deficiencias en la prestación del servicio haciendo necesaria la implementación de mejoras sustanciales orientadas a elevar la calidad y eficiencia en el servicio al cliente.

Tabla 59. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal.

Poca capacitación del personal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	21,4	21,4	21,4
De acuerdo	22	52,4	52,4	73,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21,4	21,4	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto a la poca capacitación del personal - clientes internos.

Figura 43. Problemáticas en la institución – poca capacitación del personal.

Nota. El grafico muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto a la poca capacitación del personal

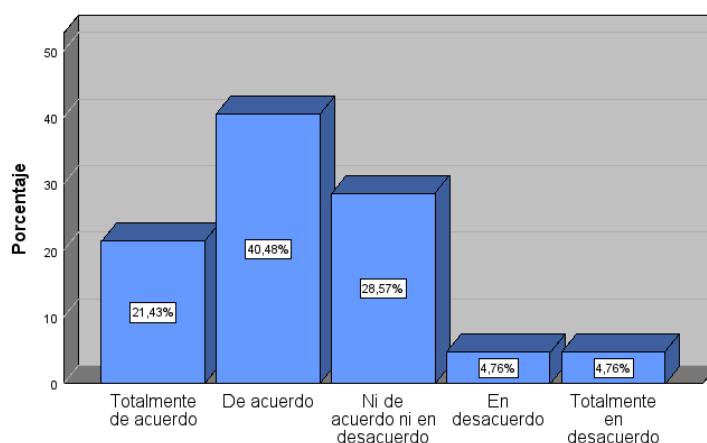
Análisis de la tabla 59, figura 43

Los resultados indican que un 95,24% de los usuarios están de acuerdo con que existe poca capacitación del personal lo que refleja una percepción mayoría sobre la deficiencia en la formación del equipo de trabajo. Solo un 4,76% expresa desacuerdo con esta afirmación. Este panorama evidencia que desde la perspectiva del usuario revela que podría estar afectando la calidad del servicio brindado.

Tabla 60. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal.

Poco compromiso del personal					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Totalmente de acuerdo	9	21,4	21,4	21,4	
De acuerdo	17	40,5	40,5	61,9	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	28,6	28,6	90,5	
En desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2	
Totalmente en desacuerdo		2	4,8	4,8	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto al poco compromiso del personal

Figura 44. Problemáticas en la institución – poco compromiso del personal.

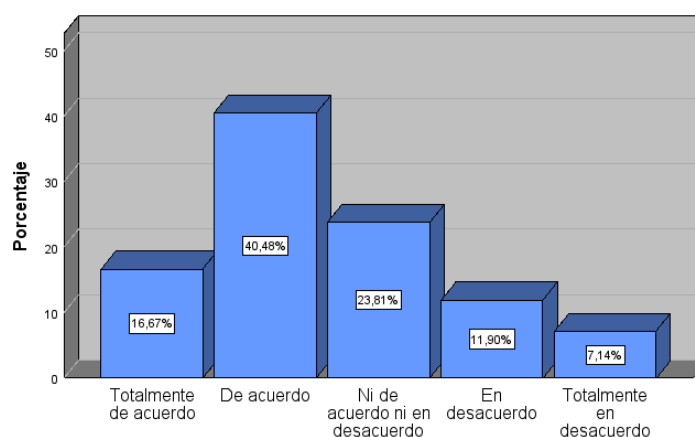
Nota. El gráfico muestra el cuan de acuerdo están encuestados respecto al poco compromiso del personal

Mediante los datos recolectados muestran un 90,38% de los usuarios perciben un bajo compromiso por parte del personal lo que revela una percepción generalizada de desinterés o falta de involucramiento en la atención brindada, mientras que solo un 9,65% están en desacuerdo con aquello, lo que sugiere que la mayoría identifica esta situación la necesidad de fortalecer el compromiso del personal para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 61. Problemáticas en la institución – Poca empatía con el usuario

Poca empatía con el usuario				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	17	40,5	40,5	57,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23,8	23,8	81,0
En desacuerdo	5	11,9	11,9	92,9
Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a la Poca empatía con el usuario

Figura 45. Problemáticas en la institución – Poca empatía con el usuario.

Nota. El gráfico muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a la poca empatía con el usuario

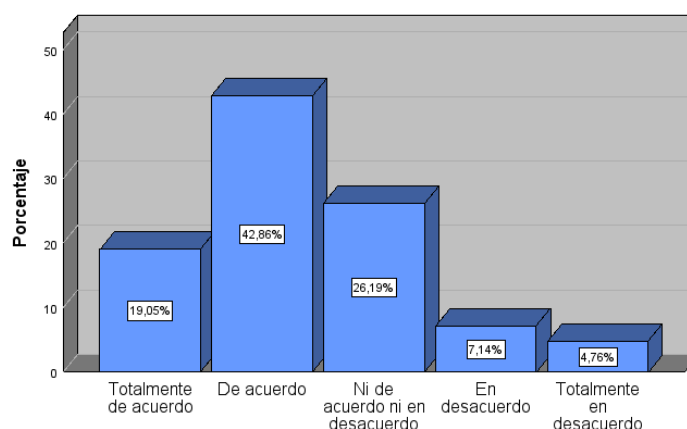
Análisis de la tabla 65, figura 41

Según los datos recolectados de la encuesta revela que el 81,96% de los usuarios perciben que existe poca empatía por parte del personal, en su mayoría indica que existe falta de sensibilidad en la atención lo que influye negativamente en la experiencia, no obstante, solo el 19,04% manifiesta estar en desacuerdo, reflejando la necesidad de fortalecer las habilidades blandas y el trato humano dentro de la institución.

Tabla 62. Problemáticas en la institución – bajo niveles de presupuesto

Bajos niveles de presupuesto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	19,0	19,0	19,0
De acuerdo	18	42,9	42,9	61,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	26,2	26,2	88,1
En desacuerdo	3	7,1	7,1	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los bajos niveles de presupuesto

Figura 46. Problemáticas en la institución – bajo niveles de presupuesto.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los bajos niveles de presupuesto.

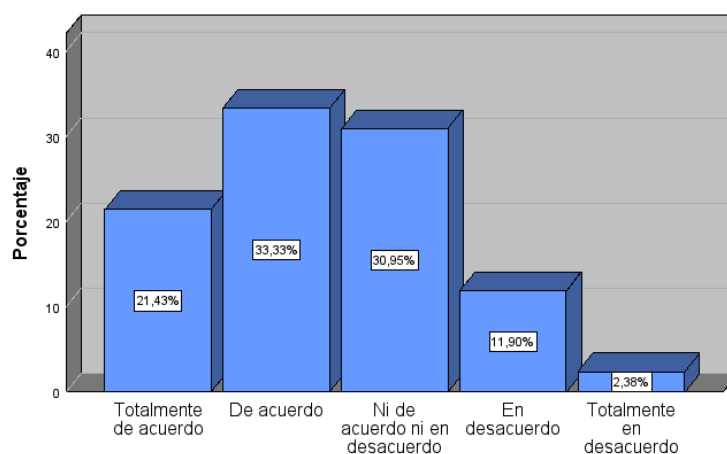
Análisis de la tabla 62, figura 46

Los datos obtenidos resaltan refleja que en 88,1% de los usuarios considera que los bajos niveles de presupuesto representa una problemática para la institución, este alto porcentaje destaca la percepción generalizada de limitaciones económicas que afectan el funcionamiento o la calidad de los servicios ofrecidos, por otro lado, tenemos que el 11,9% manifiesta estar en desacuerdo lo cual representa una minoría la cual identifica este como un factor crítico, estos datos obtenidos resalta la urgencia de revisar la asignación y gestión dentro de la institución.

Tabla 63. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos

Periodo de gestión cortos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	21,4	21,4	21,4
De acuerdo	14	33,3	33,3	54,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	31,0	31,0	85,7
En desacuerdo	5	11,9	11,9	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los Periodo de gestión cortos.

Figura 47. Problemáticas en la institución - Periodo de gestión cortos

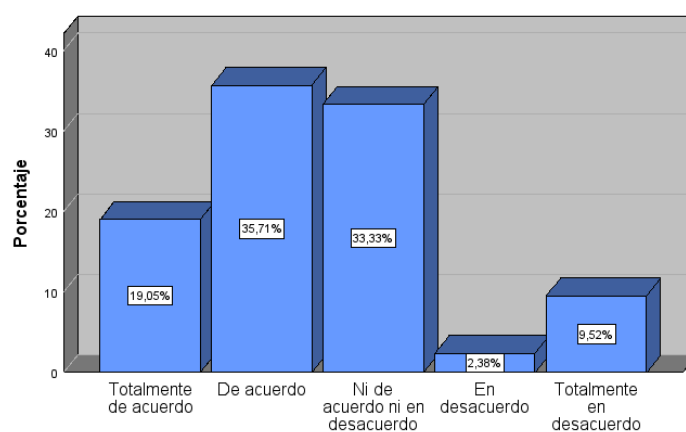
Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a los Periodo de gestión cortos.

Los datos muestran que el 85,71% de los usuarios considera periodos de gestión cortos como una problemática dentro de la institución, esta amplia mayoría manifiesta que la rotación de los cargos de gestión puede afectar la continuidad de los procesos y la consolidación de mejoras, no obstante, solo un 14,28% está en desacuerdo con esta afirmación, lo cual representa una porción reducida que no influye mucho en el resultado mayoritario, sin embargo, los resultados indican la necesidad de evaluar la duración y la estabilidad de los periodos institucionales

Tabla 64. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera.

Excesivos tiempos de espera				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	19,0	19,0	19,0
De acuerdo	15	35,7	35,7	54,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	33,3	33,3	88,1
En desacuerdo	1	2,4	2,4	90,5
Totalmente en desacuerdo	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Excesivos tiempos de espera

Figura 48. Problemáticas en la institución - Excesivos tiempos de espera.

Nota. La figura muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Excesivos tiempos de espera.

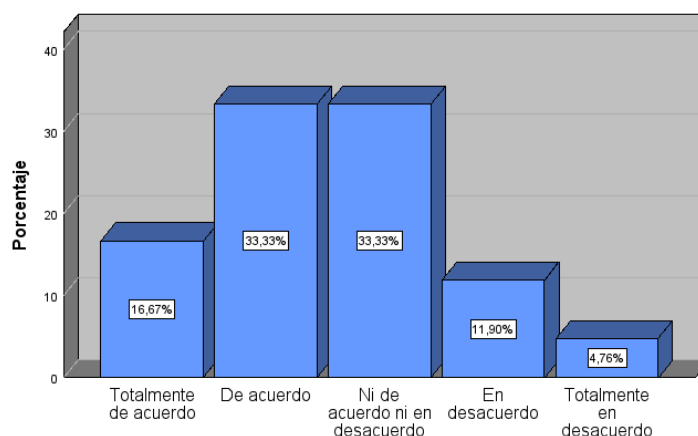
Análisis de la tabla 64, figura 48

El análisis revela que el 90,47% de los encuestados considera que los excesivos tiempos de espera es una situación que afecta a la institución este gran elevado porcentaje influye en la ineficiencia del servicio afectando así insatisfacción de los usuarios, se relata que solo el 9,53% manifiesta estar en desacuerdo con esta afirmación los resultados evidencian la necesidad de revisar y optimizar los procesos institucionales en base al servicio al cliente.

Tabla 65. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos.

Burocracia en los procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	14	33,3	33,3	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	33,3	33,3	83,3
En desacuerdo	5	11,9	11,9	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Burocracia en los procesos.

Figura 49. Problemáticas en la institución – burocracias en los procesos

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Burocracia en los procesos

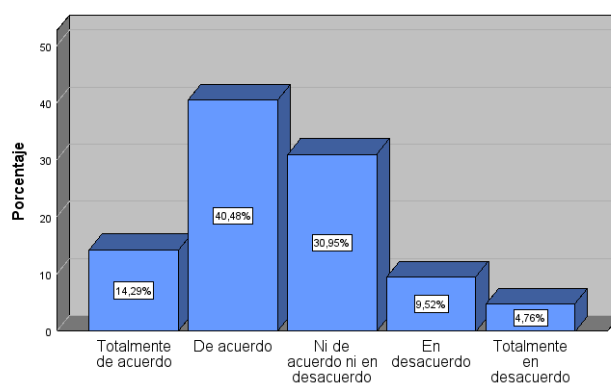
Análisis de la tabla 65, figura 49

Los resultados evidencian que el 83,34% de los usuarios percibe la existencia de burocracia en los procesos institucionales como una falencia este alto porcentaje sugiere una percepción generalizada de lentitud o complicación durante la tramitación de una solución o un reclamo lo cual obstaculiza la eficiencia y satisfacción del usuario, por otro lado, el 16,96% de los encuestados expresó una postura negativa frente a esta afirmación lo que indica que esta pequeña parte no muestra una gran influencia sobre el resultado final, sin embargo, se debe analizar los procesos internos para lograr optimizarlos.

Tabla 66. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos

Espacios Físicos reducidos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	17	40,5	40,5	54,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	31,0	31,0	85,7
En desacuerdo	4	9,5	9,5	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Espacios Físicos reducidos – cliente interno.

Figura 50. Problemáticas en la institución – Espacios Físicos reducidos

Nota. La figura muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Espacios Físicos reducidos.

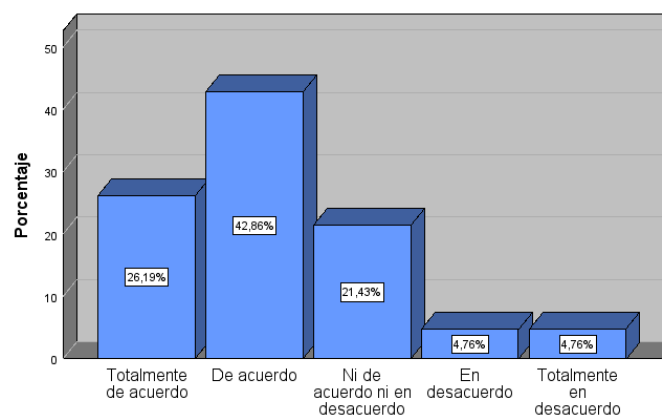
Análisis de tabla 66, figura 50.

Los resultados revelan que un 90,48% de los usuarios perciben esta problemática cómo es el sistema tecnológico deficiente en la institución reconoce esta falencia lo cual evidencia una debilidad crítica en cuanto a la infraestructura digital, esto repercute en la eficiencia de los procesos, la calidad del servicio y la capacitación de respuesta frente a las situaciones que se presenten, se considera que el 9,52% está en desacuerdo con esta afirmación, sin embargo, al ser una cantidad relativamente pequeña se considera el porcentaje mayoritario ya que cada vez los usuarios son más demandantes en cuanto a la agilidad operativa y un espacio adecuado para la atención.

Tabla 67. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes

Sistemas tecnológicos deficientes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	26,2	26,2	26,2
De acuerdo	18	42,9	42,9	69,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21,4	21,4	90,5
En desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas tecnológicos deficientes

Figura 51. Problemáticas en la institución – Sistemas tecnológicos deficientes

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas tecnológicos deficientes.

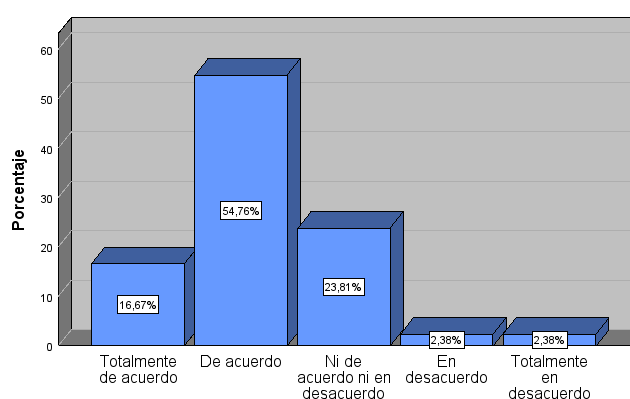
Análisis de la tabla 31, figura 15

Los resultados reflejan que un 90,42% de los usuarios considera que existen deficiencias en los sistemas tecnológicos y solo un 9,52% está en desacuerdo con esa afirmación este alto porcentaje positivo evidencia una necesidad clara y prioritaria de modernización lo cual fortalecerá las herramientas tecnológicas para la mejora en la atención y los procesos institucionales.

Tabla 68. Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna

Regular comunicación interna				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	23	54,8	54,8	71,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23,8	23,8	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Regular comunicación interna

Figura 52. Problemáticas en la institución – Regular comunicación interna

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Regular comunicación interna

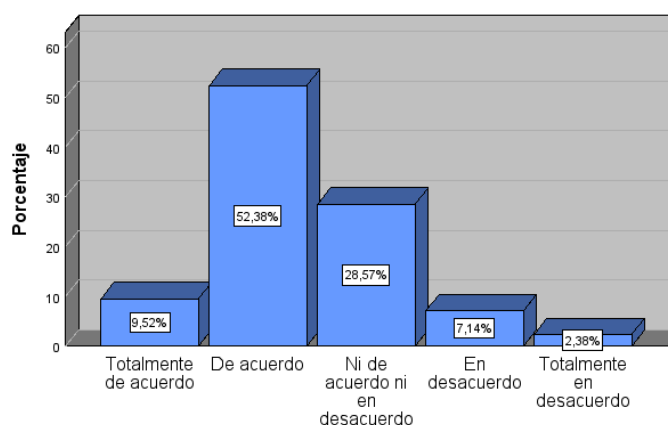
Análisis de la tabla 68, figura 52

El 95,24% de los usuarios encuestados perciben que existe una comunicación interna deficiente en la institución mientras que un 4,76% manifiesta que está en desacuerdo con la problemática planteada los resultados evidenciaron una necesidad urgente de fortalecer los canales y mecanismos de comunicación dentro de la institución para una mejor coordinación y una efectividad institucional.

Tabla 69. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular

Servicio al cliente es regular				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	9,5
De acuerdo	22	52,4	52,4	61,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	28,6	28,6	90,5
En desacuerdo	3	7,1	7,1	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Servicio al cliente es regular – cliente interno.

Figura 53. Problemáticas en la institución – Servicio al cliente es regular

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Servicio al cliente es regular.

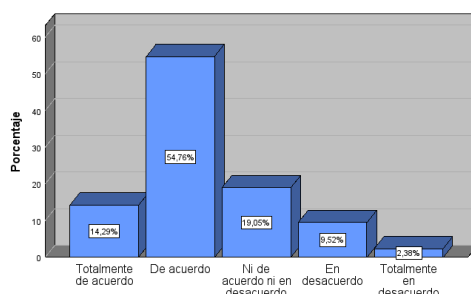
Análisis de la tabla 69, figura 53

El 90,48% de los usuarios está de acuerdo con que el servicio al cliente ofrecido por la institución es regular, no obstante, el 9,52% expresó que está en desacuerdo con los resultados los cuales reflejan una percepción general de la atención al usuario, estos no alcanzan un estándar óptimo representando una oportunidad crítica de mejora en la calidad del servicio que se está brindando

Tabla 70. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios

Pocas expectativas de parte de los usuarios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	23	54,8	54,8	69,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19,0	19,0	88,1
En desacuerdo	4	9,5	9,5	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocas expectativas de parte de los usuarios

Figura 54. Problemáticas en la institución – Pocas expectativas de parte de los usuarios

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocas expectativas de parte de los usuarios

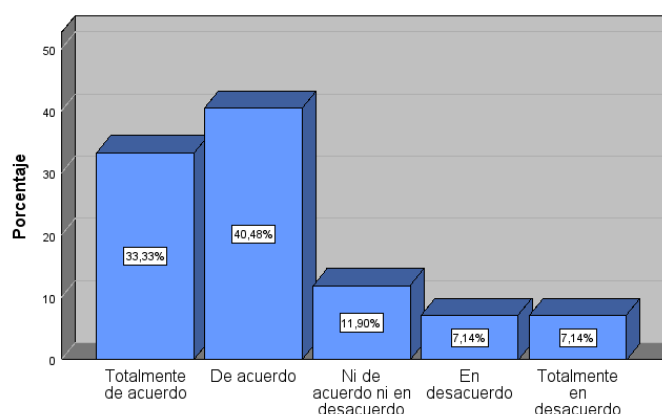
Análisis de la tabla 70, figura 54

El 88,10% de los encuestados coinciden en que las expectativas son relativamente bajas, mientras que un 11,90% manifestó una postura negativa, estos resultados evidencian una percepción general negativa hacia el servicio, se debe analizar este aspecto debido a que las bajas expectativas se relacionan directamente con la insatisfacción del usuario se puede aplicar encuestas de satisfacción para identificar factores los cuales permitan implementar acciones que fortalezca la credibilidad institucional

Tabla 71. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación

Pocos canales de comunicación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	17	40,5	40,5	73,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11,9	11,9	85,7
En desacuerdo	3	7,1	7,1	92,9
Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocos canales de comunicación

Figura 55. Problemáticas en la institución – Pocos canales de comunicación

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Pocos canales de comunicación.

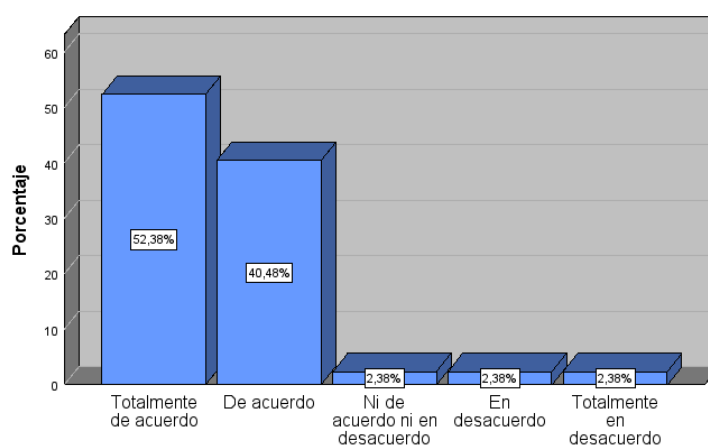
Análisis de la tabla 71, figura 55

El 85,72% de los usuarios encuestados percibieron que la institución cuenta con pocos canales de comunicación, mientras que un 14,28% mostró desacuerdo con esta afirmación, los resultados muestran una importante debilidad en los mecanismos de interacción entre la institución con sus usuarios, la escasez de los canales de comunicación limita el acceso a la información afectando en la resolución de inquietudes o situaciones que se relacionen con la misma, atender estas necesidades fortalecerá la participación y la confianza institucional mediante estrategias que garanticen una comunicación clara y accesible.

Tabla 72. *Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas*

Realizar capacitaciones continuas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	22	52,4	52,4	52,4
De acuerdo	17	40,5	40,5	92,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4	2,4	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Realizar capacitaciones continuas*

Figura 56. *Atributos de la institución – Realizar capacitaciones continuas*

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Realizar capacitaciones continuas*

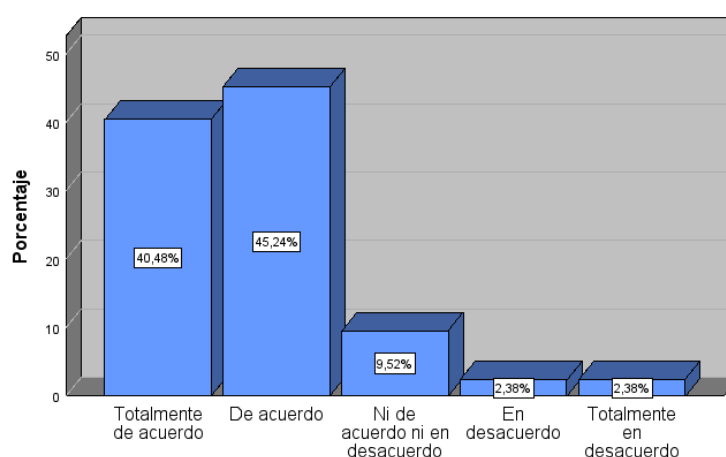
Análisis de la tabla 72, figura 56

Un 95,24% de los usuarios encuestados perciben como atributo positivo en la institución de realizar capacitaciones continuas, mientras que solo un 4,76% se mantiene en una postura negativa, el alto nivel de aprobación refleja el refleja la necesidad de aplicar estas mejoras debido a que esto fortalecerá la calidad del servicio y la actualización profesional del personal esto también representa un esfuerzo por sostener y mejorar la excelencia dentro de la organización.

Tabla 73. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo

Reconocimiento simbólico al personal operativo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	40,5	40,5	40,5
De acuerdo	19	45,2	45,2	85,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9,5	9,5	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Reconocimiento simbólico al personal operativo

figura 57. Atributos de la institución – Reconocimiento simbólico al personal operativo

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Reconocimiento simbólico al personal operativo.

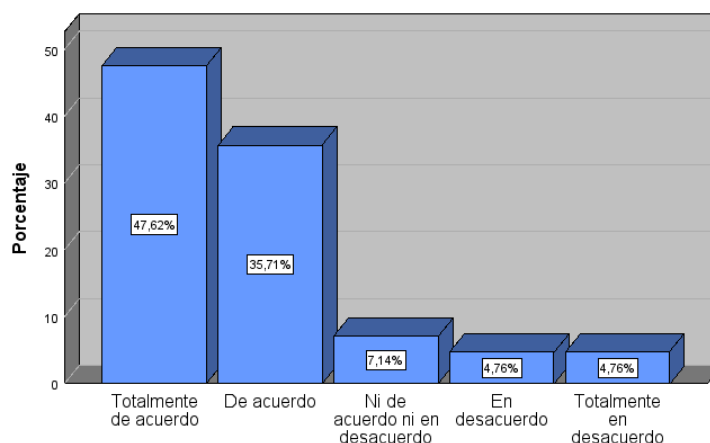
Análisis de la tabla 73, figura 57

Mediante la encuesta aplicada a los usuarios un 95,44% manifestó una percepción positiva respecto al reconocimiento simbólico mientras que un 4,56%, expresó negatividad a lo planteado, tomando en consideración y el elevado porcentaje evidencia que los usuarios consideran importante los gestos institucionales hacia el personal lo cual promoverá una cultura organizacional y contribuirá a tener una mejor experiencia del usuario a percibir un ambiente laboral comprometido y valorado.

Tabla 74. *Atributos de la institución – Trato cordial*

Trato cordial				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	20	47,6	47,6	47,6
De acuerdo	15	35,7	35,7	83,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,1	7,1	90,5
En desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Trato cordial.*

Figura 58. *Atributos de la institución – Trato cordial.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Trato cordial*

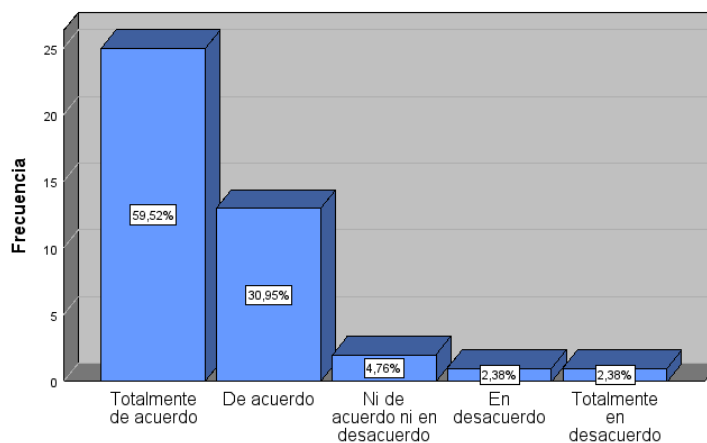
Análisis de la tabla 38, figura 22

Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios dan que un 90,48% están de acuerdo que el trato del personal hacia los usuarios debe ser cordial, solo un 9,52% manifestó una opinión en desacuerdo con lo planteado, estos resultados evidencian que la interacción dentro de la institución es bien valorada y destaca la importancia de un buen trato como factor clave dentro de la experiencia del usuario fortalece este aspecto contribuye a la satisfacción del cliente.

Tabla 75. Atributos de la institución – Priorizar inversiones

Priorizar inversiones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	25	59,5	59,5	59,5
De acuerdo	13	31,0	31,0	90,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Priorizar inversiones.

Figura 59. Atributos de la institución – Priorizar inversiones.

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Priorizar inversiones

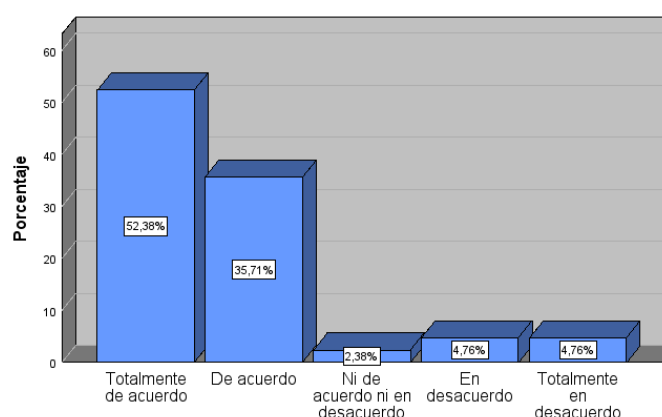
Análisis de la tabla 75, figura 59

Un 95,24% de los usuarios encuestados está de acuerdo de que la institución debe priorizar la inversión, lo cual evidencia una clara demanda para mejoras y mayor asignación en áreas de recursos clave, mientras que un 4,76% muestra una postura negativa, ante esta afirmación es el resultado indica una expectativa general de la institución fortalezca su infraestructura o servicios a través de estrategias financieras.

Tabla 76. Atributos de la institución – Prevalecer necesidades adecuadas

Prevalecer necesidades adecuadas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	22	52,4	52,4	52,4
De acuerdo	15	35,7	35,7	88,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4	2,4	90,5
En desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2
Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Prevalecer necesidades adecuadas.

Figura 60. Atributos de la institución – Prevalecer necesidades adecuadas

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Prevalecer necesidades adecuadas

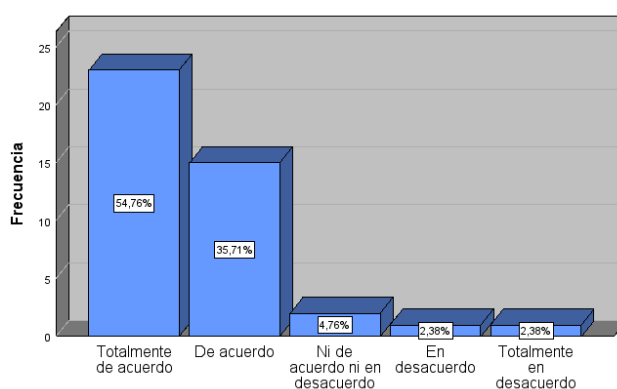
Análisis de la tabla 76, figura 60

En su mayoría los usuarios respondieron con un 90,48% que están de acuerdo con que la institución debe prevalecer en responder a las necesidades adecuadas mientras que el 9,52% se manifiesta en desacuerdo, al tomar en consideración el porcentaje mayoritario es necesario que se refuerce y se enfoque en las principales necesidades las cuales ayuden a contribuir a la mejora del servicio.

Tabla 77. *Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida.*

Establecer protocolos de respuesta rápida				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	54,8	54,8	54,8
De acuerdo	15	35,7	35,7	90,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Establecer protocolos de respuesta rápida.*

Figura 61. *Atributos de la institución – Establecer protocolos de respuesta rápida.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Establecer protocolos de respuesta rápida*

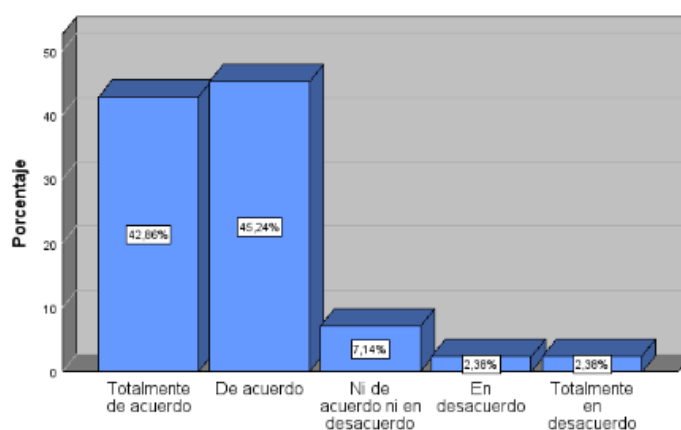
Análisis de la tabla 77, figura 61

Mediante las encuestas aplicadas a los usuarios un 95,24% muestra una valoración positiva sobre la capacidad de la institución para establecer protocolos de respuesta rápida este alto nivel de acuerdo se plantea como una percepción favorable hacia la eficiencia institucional sobre situaciones que requieran atención oportuna, por otro lado, un 4,76% está en desacuerdo con esta afirmación aunque el porcentaje es minoritario y no se ve influenciado en el gran porcentaje mayoritario se considera que la institución debe actuar con agilidad y organización frente a las eventualidades.

Tabla 78. *Atributos de la institución – Simplificar procesos internos*

Simplificar procesos internos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	42,9	42,9	42,9
De acuerdo	19	45,2	45,2	88,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,1	7,1	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Simplificar procesos internos.

Figura 62. *Atributos de la institución – Simplificar procesos internos*

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Simplificar procesos internos.

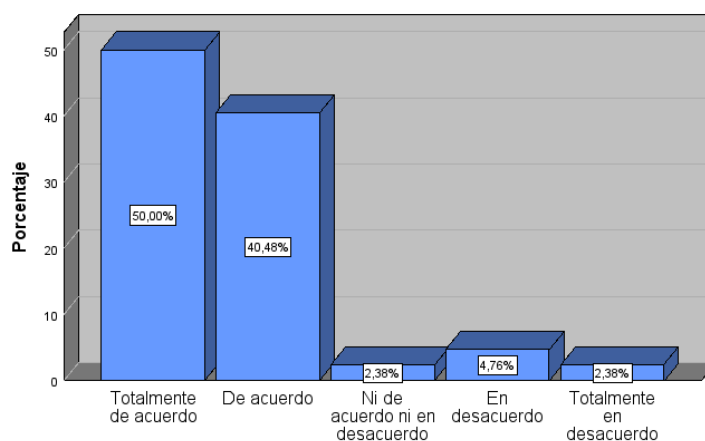
Análisis de la tabla 78, figura 62

En base a los resultados obtenidos con 95,28% los usuarios indican que están de acuerdo con que se deben simplificar los procesos internos en la institución, mientras que el 4.72% obtiene una percepción negativa, se considera que la satisfacción en cuanto a la eficiencia y la claridad en los trámites serían las situaciones que se mejoren dentro de este ámbito lo cual va a favorecer a la experiencia entre el usuario al momento de interactuar con la institución.

Tabla 79. Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas.

Señaléticas y adecuaciones físicas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	21	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	17	40,5	40,5	90,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4	2,4	92,9
En desacuerdo	2	4,8	4,8	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Señaléticas y adecuaciones físicas

Figura 63. Atributos de la institución – Señaléticas y adecuaciones físicas

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Señaléticas y adecuaciones físicas

Análisis de la tabla 79, figura 23

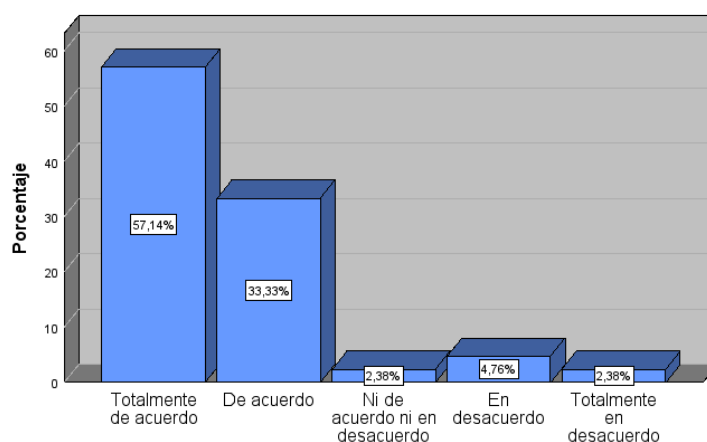
Mediante los resultados obtenidos con un 92,86% los usuarios manifestaron que están de acuerdo en que se deben implementar las señaléticas y la adecuaciones físicas correspondiente, mientras que un 7,14% se manifiesta en desacuerdo con esta problemática planteada, estos datos ofrecen una interpretación al realizar un diagnóstico detallado de las necesidades en cuanto a las infraestructuras físicas que existe en la institución debido a que atender estas necesidades ayudará a hacer más eficiente al momento de brindar el servicio.

Tabla 80. *Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos.*

Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	24	57,1	57,1	57,1
De acuerdo	14	33,3	33,3	90,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4	2,4	92,9
En desacuerdo	2	4,8	4,8	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos.*

Figura 64. *Atributos de la institución – Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos.*



Nota. *La gráfica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos*

Análisis de la tabla 80, figura 64

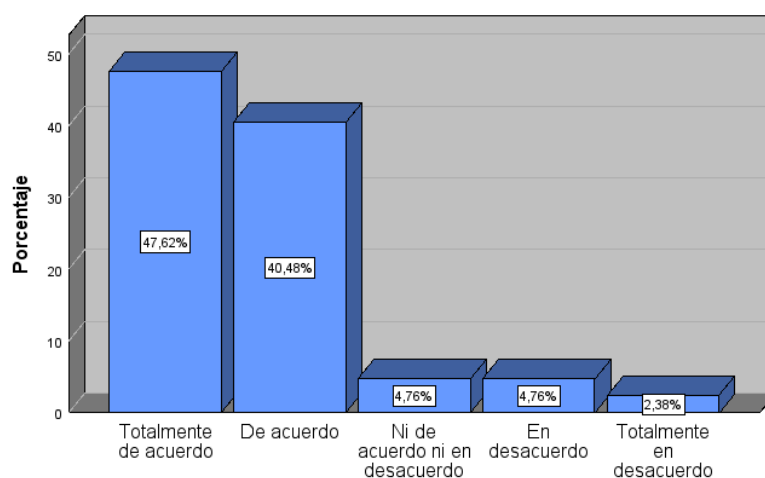
Un 92,86% de los usuarios están de acuerdo con que la institución debe realizar mantenimiento constante a los equipos tecnológicos, no obstante, un 7,14% se mantiene en desacuerdo, estos datos pueden interpretarse a qué debe existir estrategias de manera continua que contemple en revisiones periódicas debido a que estas acciones fortalecerán la infraestructura tecnológica e institucional.

Tabla 81. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva

Sistemas de digitalización para comunicación efectiva				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	20	47,6	47,6	47,6
De acuerdo	17	40,5	40,5	88,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,8	4,8	92,9
En desacuerdo	2	4,8	4,8	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas de digitalización para comunicación efectiva interna.

Figura 65. Atributos de la institución – Sistemas de digitalización para comunicación efectiva



Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Sistemas de digitalización para comunicación efectiva interna

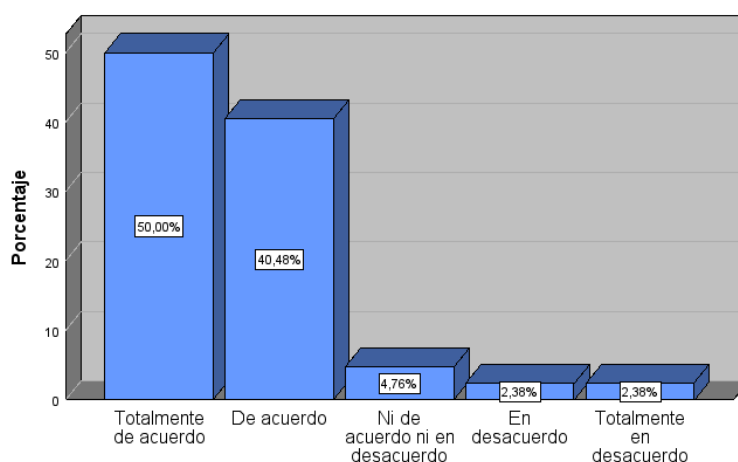
Análisis de la tabla 81, figura 65

Mediante la recolección de datos aplicado a los usuarios de la institución un 92,86% manifestaron que están de acuerdo respecto a los sistemas de digitalización para una comunicación efectiva este alto nivel de aceptación indica que se deben aplicar herramientas digitales para facilitar la interacción entre los usuarios y la institución, solo un 7,14% se manifestó en desacuerdo con aquello.

Tabla 82. *Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente*

Cubrir necesidades del cliente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	21	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	17	40,5	40,5	90,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,8	4,8	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Cubrir necesidades del cliente.*

Figura 66. *Atributos de la institución – Cubrir necesidades del cliente*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Cubrir necesidades del cliente*

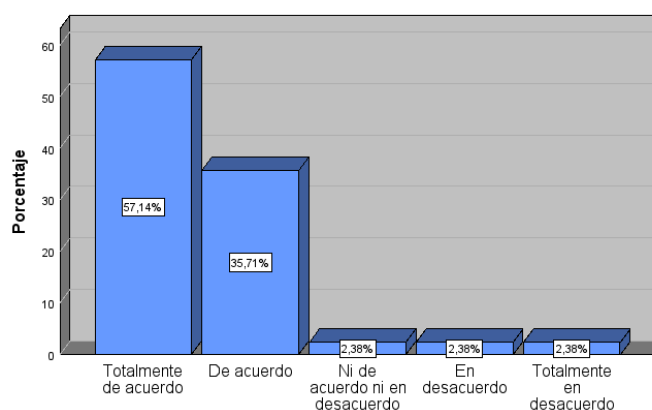
Análisis de la tabla 46, figura 30

Los datos recolectados de las encuestas aplicadas a los usuarios reflejan un 95,94% que están de acuerdo con qué se debe cubrir sus necesidades, mientras que un 4,76% se manifiesta en desacuerdo con este atributo, tomando en consideración el porcentaje mayoritario refleja una percepción positiva a que se debe implementar estrategias las cuales ayuden a cubrir estas necesidades para garantizar que los usuarios sean escuchados y atendidos.

Tabla 83. *Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción*

Encuestas de Satisfacción				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	24	57,1	57,1	57,1
De acuerdo	15	35,7	35,7	92,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4	2,4	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Encuestas de Satisfacción*

Figura 67. *Atributos de la institución – Encuestas de Satisfacción*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Encuestas de Satisfacción*

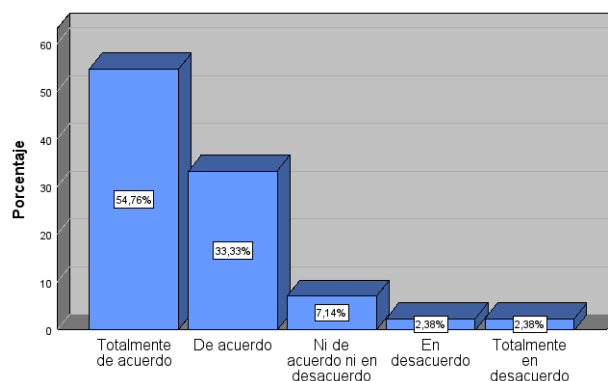
Análisis de la tabla 83, figura 31

Mediante los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia muestran que un 95,24% está de acuerdo en que se debe realizar encuestas de satisfacción al cliente, por otro lado, él 4,76% está en desacuerdo con este planteamiento, al momento de aplicar encuestas e de satisfacción se puede establecer las problemáticas que agravan la misma y poder brindar mejoras qué colaboren tanto a la satisfacción del usuario y mejoras dentro de la institución.

Tabla 84. *Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación*

Mejorar canales de comunicación (redes sociales, oficina, teléfono)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	54,8	54,8	54,8
De acuerdo	14	33,3	33,3	88,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,1	7,1	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono)*

Figura 68. *Atributos de la institución – Mejorar canales de comunicación.*

Nota. *La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mejorar canales de comunicación (redes sociales oficina teléfono)*

Análisis de la tabla 84, figura 68

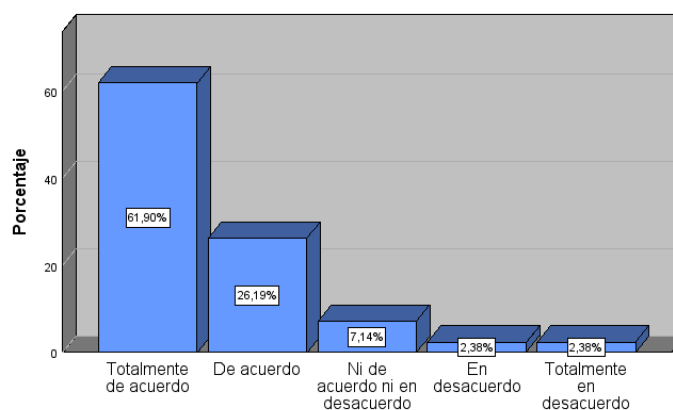
En base a los datos analizados se puede establecer que un 95,24% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo en que se mejoren los canales de comunicación esta percepción mayoritaria evidencia que existen medios para comunicarse pero presenta deficiencias en cuanto a su efectividad accesibilidad, por otro lado, tenemos que un 4,76% manifiesta que está en desacuerdo con aquello, tomando en consideración el porcentaje mayoritario se establece de que se deben aplicar estrategias las cuales ayuden a optimizar los canales de comunicación mediante el uso de plataformas digitales accesibles.

Tabla 85. Mejore el servicio

6. ¿Cuán de acuerdo está usted con la idea de que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia mejore el servicio al cliente? (mostrar tarjeta)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	26	61,9	61,9	61,9
De acuerdo	11	26,2	26,2	88,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,1	7,1	95,2
En desacuerdo	1	2,4	2,4	97,6
Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mejore el servicio

Figura 69. Mejore el servicio



Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Mejore el servicio

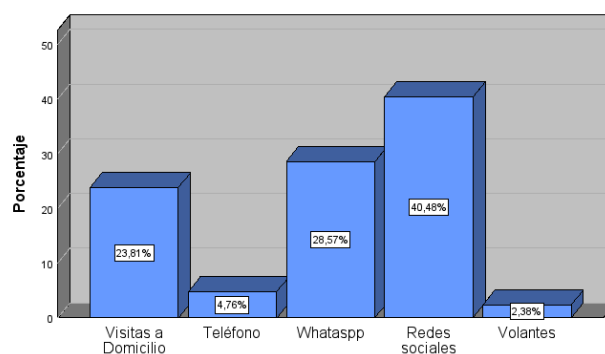
Análisis de la tabla 85, figura 69

Con un 95,24% los usuarios están de acuerdo en que se mejore el servicio brindado por la Junta administradora de agua potable regional Valdivia este porcentaje refleja una clara demanda por parte de los clientes para que se implementen acciones las cuales optimicen calidad eficiencia y una gestión adecuada, no obstante, el 4,76% no está de acuerdo con esta afirmación se plantea establecer estrategias las cuales ayuden en los aspectos mencionados anteriormente para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 86. Recibir información

7. ¿A través de que medio le gustaría recibir información sobre el servicio de la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Visitas a Domicilio	10	23,8	23,8	23,8	
Teléfono	2	4,8	4,8	28,6	
WhatsApp	12	28,6	28,6	57,1	
Redes sociales	17	40,5	40,5	97,6	
Volantes	1	2,4	2,4	100,0	
Total	42	100,0	100,0		

Nota. La tabla muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Recibir información.

Figura 70. Recibir información

Nota. La grafica muestra cuan de acuerdo están los encuestados respecto a Recibir información

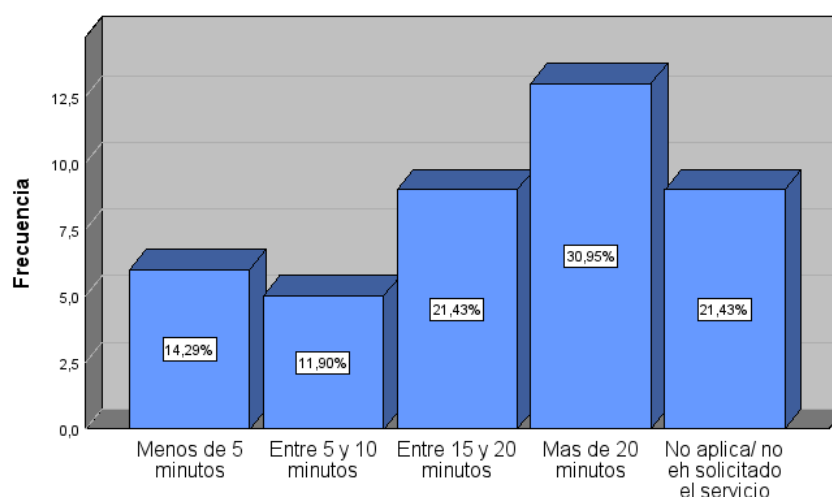
Análisis de la tabla 86, figura 70

Mediante la aplicabilidad de la encuesta se puede obtener que un 40,48% de los usuarios prefiere recibir información mediante las redes sociales, mientras que un 28,57% prefiere que sea mediante WhatsApp, estos porcentajes indican de que los usuarios prefieren usar medios digitales como intermediarios, sin embargo, un 2,81% prefiere de que las visitas sean a domicilio este también presenta relevancia con un porcentaje relativamente mayoritario lo cual se analizar pueden ser usuarios con menor acceso a la tecnología, como mejora al momento de aplicar estrategias se sugiere fortalecer los canales digitales y mantener las visitas personalizadas según los datos obtenidos.

Tabla 87. *Tiempo en ser atendido.*

8. ¿Cuánto tiempo, por lo general tarda en ser atendido cuando se comunica con la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 5 minutos	6	14,3	14,3	14,3
Entre 5 y 10 minutos	5	11,9	11,9	26,2
Entre 15 y 20 minutos	9	21,4	21,4	47,6
Mas de 20 minutos	13	31,0	31,0	78,6
No aplica/ no eh solicitado el servicio	9	21,4	21,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. *La tabla muestra el tiempo estimado en ser atendido*

Figura 71. *Tiempo en ser atendidos.*

Nota. *La grafica muestra el tiempo estimado en ser atendido*

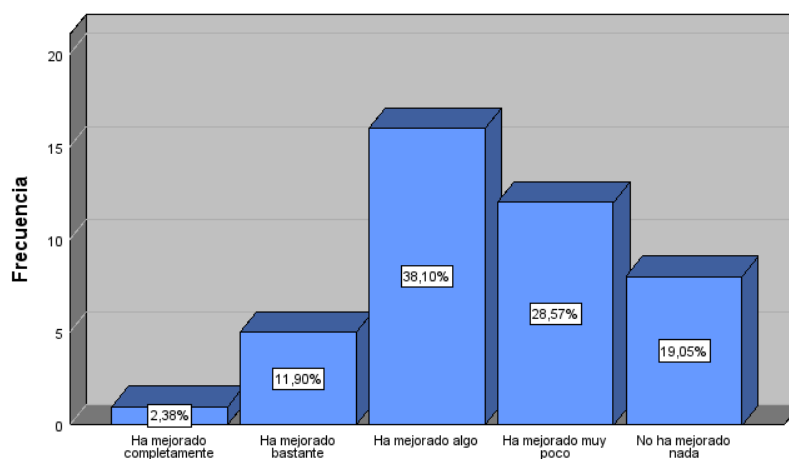
Análisis de la tabla 87, figura 71

Mediante los datos obtenidos se destaca que el 95% de los encuestados esperaron más de 20 minutos lo que indica una posible debilidad en la eficiencia de servicio, mientras que un 21,43% se mantiene entre 15 y 20 minutos reforzando una percepción de tiempos relativamente prolongados, solo el 14,29% fue atendido en menos de 5 minutos y un 11,90% entre 5 min y 10 minutos, se evidencia que los tiempos óptimos de atención son poco frecuentes con la aplicabilidad de estrategias se deben reducir los tiempos de espera para optimizar un buen servicio.

Tabla 88. *Mejoras en el servicio*

En los últimos 6 meses, ¿ha notado alguna mejora en el servicio al cliente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ha mejorado completamente	1	2,4	2,4	2,4
Ha mejorado bastante	5	11,9	11,9	14,3
Ha mejorado algo	16	38,1	38,1	52,4
Ha mejorado muy poco	12	28,6	28,6	81,0
No ha mejorado nada	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra la mejora en el servicio

Figura 72. *Mejora en el servicio*

Nota. La grafica muestra la mejora en el servicio.

Análisis de la tabla 88, figura 72

Basándonos en los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los usuarios se determina que un 38,10% considera que el servicio ha mejorado algo, seguido por un 28,57% los cuales afirman que ha mejorado muy poco, un 19,05% manifiesta que no ha mejorado nada, por lo cual se deduce que este ha tenido un avance muy limitado, solo un pequeño porcentaje con un 11,90% afirma que ha mejorado bastante y un 2,38% manifiesta que ha mejorado completamente, aunque los cambios percibido por los diversos usuarios son relativamente diferentes es necesario aplicar estrategias de mejora continua para poder cubrir las necesidades del cliente.

COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.

3.4. DISCUSIÓN

- Los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Junta Administradora de agua Potable Regional Valdivia mediante la ayuda de la ficha de observación utilizada para comprobar la situación de la institución, se detectó que el servicio a al cliente se define como ineficaz, los encuestados como son los clientes internos manifestaron con un 85% que el servicio es regular, por otro lado, los usuarios estuvieron de acuerdo con esta afirmación en un 90%, las problemáticas que presenta la institución son las pocas capacitaciones hacia el personal por lo que los clientes internos están de acuerdo con aquello en un 90% y los clientes externos con un 95,24%, se hace énfasis a que los bajos niveles de presupuesto es una problemática que afecta a la institución con el cual los clientes internos se muestran de acuerdo en un 85% y los usuarios en un 88,10%, factores como estos agravan al satisfacción respecto a la gestión administrativa, por lo que según lo recolectado se obtuvo que los clientes internos están satisfechos en un 75% mientras que los usuarios manifiestan un 83,33%, sin embargo se considera que deben existir mejoras dentro de aquellas para cumplir con la satisfacción total, por lo que los autores Sandoval & Velásquez (2023), aciertan al señalar que la gestión administrativa y sus factores asociados son pilares fundamentales para que la organización aspiren a ofrecer un servicio de calidad. Es importante una buena planificación sólida, una organización eficiente de los recursos, una dirección efectiva y un control riguroso de los procesos son indispensable para optimizar la operatividad interna para minimizar ineficiencias y formar una estructura orientada a la excelencia.
- Asimismo, durante el estudio se realizó a entrevistas a especialistas en el tema, mediante el cual se interrogó tanto a hombres como mujeres para tener una perspectiva más amplia en cuanto a respuesta, se planteó diversas problemáticas mediante las opiniones realizadas por los expertos referente a la institución las cuales fueron expuestas consenso de los que forman parte de la institución de manera interna como externa en el cual se pudo detectar que existe burocracias en los procesos del servicio al cliente, en el cual mediante las encuestas aplicadas a los clientes internos estuvo de acuerdo con aquello en un 80% mientras que los usuarios se manifiestan en un 83,34%, los excesivos tiempo de espera se suman a otra

problemática dentro de la institución con los cuales los clientes internos están de acuerdo en un 85% y los usuarios con un 90,47%, por lo que se ve afectada la eficiencia operativa puesto que de los clientes internos relatan que en un 80% están satisfechos a diferencia del cliente externo en un 68,09%, también se manifestó que los espacios físicos reducidos es otra problemática que influye en este ámbito con el cual los clientes internos están de acuerdo con un 85% y el usuario 90,48% de que esta agrava la satisfacción. Según lo que menciona Chávez (2020), los hallazgos de la presente en la investigación confirma que la eficiencia en el servicio al cliente la cual están estrechamente vinculada con la existencia de protocolos claros y la implementación de políticas institucionales orientadas al servicio, por lo que podemos deducir que al momento de adquirir un servicio este no debe presentar una carga o dificultad para el usuario, por ello estos resultados adquiridos refuerzan la necesidad de formalizar y aplicar un protocolo en el cual garantice tiempos de respuestas eficaz y espacios físicos adecuados.

- Se realizó encuestas a 42 personas las cuales se considera clientes externos y 20 de clientes internos de ambos géneros con un rango de edad de 20 a 65 años o más perteneciente a la Junta administradora de Agua Potable Regional Valdivia, en el cual manifestaron que los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio en un 35,71%, mientras que los clientes internos muestran un nivel de insatisfacción de 10%, pese a que son expectativas distintas la diferencia es alta, sin embargo, dentro de aquellos influyen diversos factores, una de ellas es la regular comunicación interna que existe con el cual un 85% de los clientes internos y los usuarios con 95,5% están de acuerdo, otra situación que agrava la institución son las pocas expectativas de parte de los usuarios en el cual estos están de acuerdo con un 88,10% y clientes internos con 80%, se hace énfasis a que también los pocos canales de comunicación con el cual los clientes internos están de acuerdo en un 90% mientras que los usuarios en un 85,72%, se plantea una relación directa con lo que menciona García (2022), los factores internos y externos tiene una incidencia significativa en la calidad del servicio al cliente puesto que no deben considerarse por separado al momento de diseñar e implementar mejoras, esta afirmación se ve reflejada en los resultados obtenidos en la presente investigación en el cual se evidencia la satisfacción del personal interno quien repercute directamente en la atención brindada a usuarios externos.

3.5. PROPUESTA - PLAN DE ACCIÓN

Diseñar estrategias para la mejora de la satisfacción del cliente mediante el servicio brindado en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Actualmente el servicio al cliente se considera un factor super importante en la satisfacción del usuario puesto que estos cada día se encuentran más exigentes. Durante este estudio se pudo constatar que la gestión administrativa, eficiencia operativa, la calidad del servicio al cliente y demás factores relacionados influyen directamente en la satisfacción de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia los cuales califican a este como regular afectando a la institución.

Los principales resultados obtenidos de la encuesta demostraron que los usuarios están de acuerdo que el servicio que brinda la institución requiere mejoras debido a que el nivel de satisfacción es relativamente bajo en los cuales se consideró para esta afirmación tanto para los clientes internos como externos. La propuesta consiste en diseñar estrategias para la mejora de la satisfacción del cliente mediante el servicio brindado en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Las estrategias de diferenciación propuestas basadas en el modelo de Michael Porter busca destacar organización mediante el atributo único que mejora en la percepción del usuario como la atención personalizada, procesos ágiles, espacios funcionales y una comunicación efectiva estas estrategias son necesarias porque abordan problemáticas críticas como la falta de capacitación, la burocracia, los bajos presupuestos, los canales de atención limitado y la insatisfacción general del usuario. Al implementar estas acciones diferenciadoras como la capacitación constante, la digitalización del proceso, los canales de comunicación y la optimización de recursos la institución no solo mejora su eficiencia interna sino también ofrece un servicio con mayor valor percibido.

A continuación, se abarcará cada una de ellas:

1. Poca capacitación del personal

Solución: Realizar capacitaciones continuas

Acción estratégica: Implementar un programa permanente de formación dirigido al personal de servicio al Cliente enfocado en competencias blandas como la empatía y comunicación la solución de conflictos y las competencias técnicas como manejo de sistemas

normativos procesos internos debe incluir sesiones virtuales y presenciales asimismo evaluaciones periódicas y actualización continua.

Enfoque de diferenciación: La profesionalización del personal permite entregar una experiencia del cliente muy superior en calidad amabilidad y eficiencia los que distingue a la institución será el trato interpersonal o mecánico esto convierte al recurso humano en un activo diferenciador y generará mayor confianza.

2. Bajos niveles de presupuesto

Solución: Priorizar inversiones.

Acción estratégica: Elaborar un plan de asignación estratégica de recursos basado en indicadores de impacto al cliente invertir primero en proceso altos de contacto como capacitación tecnología de atención chatbots y mejoras físicas mínimas pero visibles buscar alianzas con entes públicos o privados para proyectos específicos.

Enfoque de diferenciación: Aunque existen limitaciones presupuestarias una administración eficiente permite ofrecer los servicios más efectivos con menos recursos esta capacidad de hacer más con menos diferencia la institución y se compromete con la calidad lo cual genera una imagen positiva ante la ciudadanía.

3. Excesivos tiempos de espera

Solución: establecer protocolos de respuesta rápida.

Acción estratégica: diseñar protocolos operativos para tiempos máximos de atención y solución del requerimiento según el tipo de trámite incluir sistemas digitales como tickets alertas internas para retrasos métricas de rendimiento tiempo promedio de respuesta entre otros.

Enfoque de diferenciación: la capacidad de atender rápida y eficazmente es una ventaja ya que reduce tiempos de esperas el usuario se siente que su tiempo es valorado lo que posiciona a la institución como eficiente moderna y orienta al cliente.

4. Burocracia en los procesos

Solución: simplificar procesos internos

Acción estratégica: revisar y rediseñar los procesos con enfoque de metodología continua eliminar duplicidades reducir pasos innecesarios y promover el uso de plataformas

digitales. Implementar un modelo de atención que permita la autogestión de ciertos trámites por ejemplo cercertificado o reclamos simples.

Enfoque de diferenciación: una tensión símbolo gracia transmite agilidad transparencia y compromiso con la eficiencia esta percepción genera valor ya que el usuario reconoce que la institución facilita su experiencia y no hace pasar por obstáculos innecesarios.

5. Espacios físicos reducidos

Solución: señalética y adecuaciones físicas

Acción estratégica: optimizar los espacios disponibles con rediseño funcional mejorar la distribución del mobiliario, señalar claramente áreas de atención e implementar filas electrónicas y habilitar zonas cómodas de espera si es viable realizar ampliaciones graduales o convenios para uso compartido de espacios.

Enfoque de diferenciación: un espacio de tensión como ordenado y accesible genera una experiencia más agradable y segura para el usuario, aunque pequeño un entorno bien aprovechado y visualmente claro mejora la percepción de calidad y el compromiso con el servicio.

6. Regular comunicación interna

Solución: sistemas de digitalización para comunicación efectiva

Acción estratégica: adoptar herramientas tecnológicas como plataformas de gestión interna Microsoft Team, chats organizacionales, alerta de atención e integración de sistemas para trazabilidad de casos entre departamento promoverá una comunicación más efectiva de igual manera realizar reuniones breves y eficientes.

Enfoque de diferenciación: una institución que responde con coherencia entre áreas de trámite profesionalismo y confianza. La fluidez en la comunicación interna evita errores y dar respuestas claras y coordinadas al cliente lo que a diferencia del servicio por su consistencia y calidad.

7. Pocas expectativas de parte de los usuarios

Solución: encuesta de satisfacción.

Acción estratégica: diseñar y aplicar escuelas regulares de satisfacción breve y accesible luego de cada atención tanto presencial como virtual analizar los resultados y publicar acciones correctivas para visibilizar el compromiso institucional.

Enfoque de diferenciación: escuchar activamente al usuario y actuar en función de sus sugerencias eleva sus expectativas y compromiso con la institución. Esto proporciona la empresa como sensible transparente y dispuesta a mejorar constantemente la cual no es un factor común dentro del sector.

8. Pocos canales de comunicación

Solución: mejorar canales de comunicación (redes sociales, teléfono, oficina)

Acción estratégica: ampliar y fortalecer los canales disponibles como línea directa telefónica activación de vías de redes sociales (Facebook WhatsApp) y plataformas de interacción establecer horarios de atención y responsable por cada canal.

Enfoque de diferenciación: ofrecer múltiples canales de contacto muestra cercanía modernidad y adaptabilidad el usuario valora poder comunicar por medio de su preferencia y recibir respuesta totalmente rápida esta accesibilidad, está acá a la institución frente a otras que limitan el contacto otra mitad es presencial es horarios reducidos.

La mejora de la satisfacción del usuario en los servicios depende directamente de la capacidad de la organización para poder brindar una atención eficiente humana y adaptada a las necesidades reales de los usuarios frente a las problemáticas mencionadas anteriormente se vuelve necesario aplicar estrategias claras y orientadas a los resultados en base a las soluciones planteadas las cuales van a permitir construir una atención más cercana al y efectiva aplicar un modelo de diferenciación no requiere grandes inversiones sino de decisiones estratégicas que valoran al usuario como centro de gestión institucional.

Tabla 89. *Presupuesto.*

N.º	Acción estratégica	Recurso principal	Costo estimado	Responsable
1	Realizar capacitaciones continuas	Facilitadores externos, plataformas de formación	\$1 000 anuales	Jefe de Talento Humano
2	Priorizar inversiones	Herramientas de planificación estratégica y análisis	\$800	Dirección Administrativa
3	Establecer protocolos de respuesta rápida	Sistema de tickets y alertas digitales	\$900	Coordinador de Atención al Cliente
4	Simplificar procesos internos	Consultoría en procesos + software de autogestión	\$2.000	Dirección de Operaciones
5	Señalética y adecuaciones físicas	Mobiliario funcional, señalética clara, sistema de turnos	\$2.500	Responsable de Infraestructura
6	Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	Microsoft Teams, chats internos, alertas	\$600 (licencias anuales)	Departamento de Tecnología
7	Encuestas de satisfacción	Plataforma de encuestas como Google Forms.	\$200	Responsable de Calidad
8	Mejorar canales de comunicación (redes sociales, teléfono, oficina)	Community Manager, líneas telefónicas, redes sociales activas	\$1 000 anuales	Jefe de Comunicación
TOTAL ESTIMADO			9 000\$	

Nota. *Se detalla cada parte de la acción con el presupuesto.*

CONCLUSIONES

- Se analizó durante el desarrollo de la investigación mediante la cual se pudo obtener información precisa quien sirvió como ayuda para tener conocimientos respecto al servicio al cliente, se estudiaron las distintas opiniones adquiridas mediante las encuestas realizadas a 42 usuarios que fueron tomado como muestra de la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia. A través de la que se pudo constatar que el 64,29% de los usuarios manifiestan que se encuentran satisfechos con el servicio brindado, mientras que los mismos manifiestan que están de acuerdo con 88,10% que las expectativas son bajas referentes al servicio, por lo que fue necesario analizar los diversos factores que afectan la satisfacción de esta.
- Se determinó la percepción de los usuarios y los clientes internos de la institución en el cual se aplicó una encuesta a ambos, por lo que se obtuvo que el servicio ofrecido por la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia es regular, esta presenta diferencias significativas tanto para el cliente interno como externo. Por otro lado, los clientes internos presentan una insatisfacción con el servicio de 10%, en los cuales se pudo identificar factores que afectan al mismo, en cuanto al usuario este manifiesta que está insatisfecho con 35,71%, aunque son percepciones distintas, ambas coinciden en las deficiencias percibidas, sin embargo, los usuarios manifiestan que este servicio ha mejorado algo en los últimos 6 meses con un 38,10% mientras que los usuarios internos hacen énfasis a un 40%.
- Para la identificación de los factores los cuales determinan la satisfacción del usuario mediante el servicio brindado, se analizó los datos recolectados de la ficha de observación y de la misma manera de las encuestas aplicadas en los cuales podemos detectar como es la poca capacitación del personal, poco compromiso del personal, poca empatía con el usuario, periodo de gestión cortos, excesivos tiempos de espera, espacios físicos reducidos, sistemas tecnológicos deficientes, pocos canales de comunicación.
- Por último, mediante la investigación y las diversas técnicas aplicadas como es la ficha de observación, encuestas, entrevistas realizadas a expertos en el tema, se procedió analizar los resultados y se pudo determinar que tanto dentro y fuera de la institución requiere que se apliquen mejoras y estrategias, los cuales ayuden a mejorar la satisfacción con el cual los usuarios están de acuerdo con un 90%. El diseñar estrategias quienes deben estar orientadas a la satisfacción del usuario

compone un pilar fundamental para fortalecer la calidad del servicio. En el transcurso de esta investigación se ha visualizado que comprender las expectativas, percepciones y comportamiento del usuario da acceso a la identificación para optimizar e innovar los procesos del servicio al cliente, las estrategias diseñadas las cuales se basan en realizar capacitaciones continuas, reconocimiento simbólico al personal operativo, trato cordial, priorizar inversiones, establecer protocolos de respuesta rápida, sistemas de digitalización para comunicación efectiva, los cuales no solo busca resolver las problemáticas presente sino más bien anticiparse a necesidades que puedan presentarse en un futuro.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un estudio profundo referente a los factores que afectan la satisfacción del usuario mediante encuestas y entrevistas, ya que es fundamental conocer la opinión que tienen aquellos respecto al servicio que se está ofertando, esto permitirá identificar las principales problemáticas que agravan la satisfacción del usuario y por ende dar soluciones a cada una de ellas.
- Para poder tener una percepción clara sobre los usuarios y clientes referente al servicio que brinda la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia, es primordial plantear mecanismo de retroalimentación continuas los cuales ayuden a identificar como es valorado o calificado desde diversas perspectivas, ya que esto está relacionado directamente con la calidad del servicio y la claridad de los datos proporcionados, por lo que se considera esencial evaluar la percepción de manera técnicas para la detención de espacios críticas y poder fortalecer procesos de servicio al cliente y mejorar ambas relaciones tanto del cliente interno como externo.
- Es indispensable identificar los factores los cuales determinen la satisfacción de los usuarios con la finalidad de enfocar las acciones de mejoras y las estrategias en aquellos aspectos en los cuales tengan un mayor impacto en la experiencia, mediante esto resulta útil analizar los principales elementos como es la calidad de servicio, los tiempos de espera, la capacitación de los colaboradores, los pocos canales de comunicación debido a que estos influyen directamente en la valoración del servicio.
- Es indispensable diseñar estrategias de manera efectiva las cuales vayan acorde a la satisfacción de los usuarios de la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia para poder enfocarse en fortalecer aspectos críticos para su experiencia. Estas diversas estrategias pueden incluir capacitaciones continuas, implementación de canales de comunicación, simplificar procesos internos, establecer protocolos de respuesta rápida, ya que esto ayuda a promover un buen ambiente laboral orientada a la mejora del servicio en el cual se brinde un trato cordial y se cubra las necesidades de los usuarios para lograr fortalecer estas acciones, por ende, aumentar la satisfacción del usuario formando una excelente relación con la institución

Bibliografía

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. <https://doi.org/http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Aragón Morales, K. M. (2016). *Gestión administrativa para la comunicación interna de la Empresa Comercial Alfredo Pasquel S. A. [Tesis de Ingeniería, Universidad Regional autónoma de los Andes]*. Repositorio Institucional, Ambato. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5233>
- Bustamante Solís, A. L., Medina Chávez, B. N., & Morales, N. E. (2022). *La comunicación organizacional como herramienta administrativa [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]*. Repositorio Institucional, Managua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/17413>
- Cabrera Mora, Y. P. (2024). *Gestión operativa y su incidencia en la planificación estratégica del cuerpo bomberos del cantón Daule. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Del Sur de Manabí]*. Repositorio Institucional, Jipijapa. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6301>
- Cañarte Rodríguez, T., & Morán Quiñonez, C. (2021). El servicio al cliente como herramienta de marketing empresarial: Customer service as a business marketing tool. *Journal Business Science*, 2(2), 1-12. https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/view/78
- Castellanos, M. Á., Chacón, J. M., Martínez, M. I., & García, Z. G. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Chávez Lemos, E. C. (2020). *Propuesta de mejora para el proceso de atención al cliente en la empresa de agua potable y alcantarillado San Mateo en la ciudad de Esmeraldas [Tesis de Magíster, Universidad de las Américas]*. Repositorio Institucional, Quito. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13445>

- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Á. G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAE*, 5(18), 23. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>
- Cochea Borbor, J. L. (2022). *Planificación estratégica y los indicadores de gestión administrativa de la empresa LALITRAN- EP, provincia de Santa Elena, 2020-2024 [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional, La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7577>
- Contento Salazar, J. A. (2023). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la ciudad de Riobamba [Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional De Chimborazo]*. Repositorio Institucional, Riobamba. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10855>
- Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil : Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Duque Fierro, G. A., Saldarriaga Castrillón, J. F., & Bohorquez Ordoñez, E. (2016). El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas. *Revista Criterios*, 23(1), 395-408. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736285>
- Estrada García, E. D. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 7(1), 2813-2825. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- Figueroa Figueroa, L. E. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la compañía de transporte PERPACIFSE S.A., provincia de Santa Elena, año 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional, La Libertad, Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10021>
- Freire Perez, L. E. (2024). *Calidad de servicio y atención al cliente caso: Crispy Chicken [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*.

Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/43399>

García Mendoza, G. R. (2022). *Factores condicionantes del servicio de agua potable y su influencia en la efectividad del servicio, Santa Lucía, Ecuador, 2022 [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Tumbes]*. Repositorio Institucional, Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63697>

García Miranda, K. N. (2023). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de la empresa SEDAPAR S.A. de la ciudad de Arequipa, Arequipa -2021 [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]*. Repositorio Institucional, Arequipa. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12571>

García Pinargote, M. J., & Morán Chilan, J. H. (2023). Influencia del análisis financiero en la eficiencia operativa del Camposanto Jardines de la Paz. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(7), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i7.905>

González Chalen, A. K. (2025). *Sistema de monitoreo y control para la gestión operativa de la Cooperativa de Transporte en Caja Común en Taxis Emanuel, cantón Salinas, año 2024. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional, La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12609>

González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es.

González Soriano, F. J., Cabrera Jara, C. A., & Piguave Gordillo, L. S. (2017). Servicio al cliente en el Ecuador. *RECIMUNDO*, 1(5), 559-577. <https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/1.5.2017.559-577>

- Iñigo, A. (24 de Enero de 2022). *FashionNetwork France*.
<https://pe.fashionnetwork.com/news/El-servicio-al-cliente-es-uno-de-los-aspectos-clave-para-el-consumidor-latinoamericano,1370953.html>
- Jaramillo Infante, J. J. (2022). *Gestión de procesos y ventaja competitiva en el laboratorio camaronero: Semacua S.A. de la parroquia Anconcito, provincia de Santa Elena, año 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional, La Libertad.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8710>
- Jouravlev, A., Matus, S. S., & Sevilla, M. G. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, America Latina y el Caribe: CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/46792>
- Londoño, P. (29 de Abril de 2023). *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente>
- Luza, T. C., Córdova, O. J., Gonzáles, J. A., Limo, F. A., & Flores, C. A. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes*. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.106>
- Martínez Moscoso, A. (2019). La regulación del abastecimiento de agua en Ecuador. Evolución histórica y realidad actual. *Sostenibilidad: económica, social y ambiental*, 1, 31-54.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14198/Sostenibilidad2019.1.03>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. (W. S. Flores, Ed.) Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mendez, W. (11 de Abril de 2023). *Argentina Gob*.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/historia_del_agua.pdf
- Mendoza Menéndez, R. J. (2024). *La gestión administrativa y el crecimiento empresarial de las panaderías de la Parroquia San Francisco del cantón Portoviejo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Del Sur de Manabí].

Repositorio Institucional, Jipijapa.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6069>

Menéndez, R. J. (2023). *LA GESTION ADMINISTRATIVA Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS PANADERIAS DE LA PARROQUIA SAN FRANCISCO DEL CANTON PORTOVIEJO*. Jipijapa: Jipijapa-Unesum.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6069>

Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Montaguano Mendoza, J. E., & Velásquez Bravo, E. E. (2021). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa SOSALUD S.A año 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]*. Repositorio Institucional, Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5620>

NACIONAL, A. (2009). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. QUITO. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

NACIONAL, A. (2014). *LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA*. QUITO. <https://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>

Ordoñez Velez, K. F., & Zaldumbide Peralvo, D. A. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 4-15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>

Otalora Gutiérrez, A. E. (2021). Estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería. *Revista Ñeque*, 4(9), 126-140.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i9.50>

- Peña Ponce, D. K., Toala Pincay, M. Y., & Toala Pincay, B. A. (2022, Junio). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(1), 29-40. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8878574.pdf>
- Pérez Morejón, K., & Alfonso Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo Y Desarrollo*, 11(2). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006&lng=es&tlng=es.
- Reyes Aguirre, R. S. (2024). *Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes de una empresa que comercializa productos de consumo masivo, situada en el cantón San Jacinto de Yaguachi. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Institucional, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22870>
- Rodriguez Toala, A. J. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA MICRO EMPRESA PALIM [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]*. Repositorio Institucional, Jipijapa, Manabí, Ecuador. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3708>
- Romani Alejo, G. E., Romani Alejo, N. S., & Roque Barrios, N. E. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*. Proyecto Editorial CIDE S.A.C. <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/2392>
- Sagbay-Llivichuzhca, M.-d.-C., Bermeo-Pazmiño, K. V., & Ochoa-Crespo, J. D. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. *Cienciamatria*, 7(12), 277-209. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/430/588>
- Sandoval Cárdenas, M., & Velásquez Cajas, Á. (1 de Mayo de 2023). Diagnóstico de la gestión en el servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad “Cuatro esquinas – Sinchaguasín” de Pujilí. *Ciencias y Saberes*, 1(2), 1-13. <https://ojs.rimanaeditorial.com/index.php/cys/article/view/8>

- Sanmartín Vaca, D. F. (2021). *Optimización en el tiempo de espera y atención al usuario en el Centro de Atención [Tesis de Magíster, Universidad Intemacional del Ecuador]*. Repositorio Institucional, Quito. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4551>
- Solarte Caicedo, G. M. (2020). *Calidad del servicio a partir de la percepción del cliente según el modelo GAP en la entidad Bancaria: Banco Caja Social Sucursal Pasto-Nariño [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]*. Repositorio Institucional, San Juan de Pasto. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/37428>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Pionce-Choez, J. M., & Sierra-González, M. C. (2022, Febrero). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio De La Ciencias*, 8(1), 280-294. <https://doi.org/https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2571>
- Stryker, C. (20 de Febrero de 2024). *IBM*. <https://www.ibm.com/mx-es/topics/employee-productivity>
- Toala Manjarrez, E. J., & Manjarrez Fuentes, N. N. (2024, Julio - Septiembre). Factores Determinantes en la Percepción de Calidad del Servicio. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(3), 1407 - 1428. <https://doi.org/https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i3.488>
- Vega-Sampayo, Y., Olivero-Vega, E., & Gastelbondo-Gómez, E. (2020). Innovation capacity development in customer service processes of enrollment departments in higher education institutions from Barranquilla, Colombia. *Informacion tecnológica*, 31(5), 185-194. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500185>
- Villarreal Satama, F. L., Bernal, M. L., & Montenegro Gálvez, D. I. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8418-8440. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.933
- Zuñiga Almonacid, E. P. (2024). *Gestión del abastecimiento de agua potable y la calidad percibida del servicio en el anexo de Saños Chico - El Tambo [Tesis de*

Maestra, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Repositorio Institucional, Huancayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/12072>

APRENDICE

Apéndice 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Servicio Al Cliente En La Junta Administradora De Agua Potable Regional, Comuna Valdivia, Año 2024.	¿Qué factores afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?	Objetivo general: Analizar los factores que afectan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				Planificación	Diseño: No experimental Enfoque: Mixto Alcance: Descriptivo Tipos de investigación: Cualitativa: exploratoria Descriptiva: Cuantitativa Métodos: Análisis-síntesis Deductivo- Inductivo	
	¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios y clientes internos sobre el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?	Objetivos específicos: Determinar la percepción que tienen los usuarios y clientes internos sobre el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia	Mediante la implementación de estrategias para la mejora en la gestión administrativa, en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio al cliente tendrán como resultado la satisfacción del cliente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.	Servicio al cliente	Eficiencia operativa	Organización	Técnicas: 1. Observación 2. Entrevista 3. Encuesta Instrumentos: 1. Ficha de observación no estructurada con observación directa, natural y participante 2. Guía de entrevista con cuestionario semiestructurado con uso de la teoría de las actitudes 3. Cuestionario de encuesta estructurado, con metodología Tracking con uso de diferentes escalas de Likert y otras.	
	¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción entre los usuarios del servicio de agua en la junta administradora de agua potable regional valdivia?	Identificar los factores que determinan la satisfacción entre los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.				Comunicación	Productividad del personal	Población: 1. Para observación: Juntas Administradora de Agua Potable Regional. 2. Para entrevista: Expertos servicio al cliente 3. Para Encuesta: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia Tamaño de muestra: 1. Para observación: 3 Juntas administradoras de agua potable 2. Para entrevista: 5 especialistas en la temática 3. Para encuesta: 120 usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable
						Dirección	Tiempo de espera en la atención	Tipo de muestreo: 1. Para observación: No probabilístico por juicio 2. Para entrevista: No probabilístico por juicio 3. Para encuesta: Probabilístico Sistemático
			capacitación del personal			Grado de satisfacción con el servicio al cliente		
	¿Qué estrategias permiten mejorar la satisfacción del cliente mediante el servicio brindado en la junta administradora de agua potable?	Diseñar estrategias para la mejora de la satisfacción del cliente mediante el servicio brindado en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia			Calidad de servicio al cliente	Percepción de Calidad la calidad		
						Expectativas respecto al servicio		

Apéndice 2. Ficha de observación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESTUDIO ADE ML25-TT01



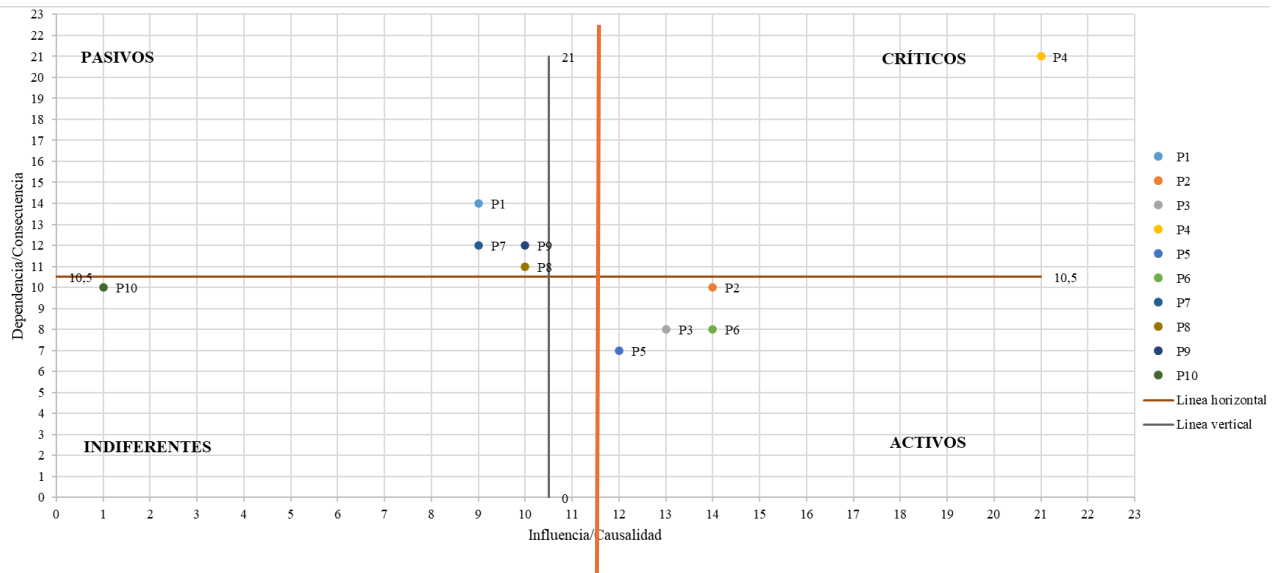
GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO NO ESTRUCTURADA Y PARTICIPANTE

CIUDAD:	SANTA ELENA		FECHA: 3/04/2025	FICHA #: 1
NOMBRES DE NEGOCIOS	VARIABLE INDEPENDIENTE SERVICIO AL CLIENTE			OBSERVACIONES GENERALES POR NEGOCIO
	GESTION ADMINISTRATIVA	EFICIENCIA OPERATIVA	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA	REGULAR	REGULAR	PÉSIMA	La atención al cliente es pésima, la falta de recursos; tecnológicos y financieros, afectan al momento de resolver la queja de los usuarios, referente a la eficiencia operativa una de las principales problemáticas es la falta de capacitación al personal afectando así la productividad de la misma, un clima laboral y una falta de estructura organizacional influye en la gestión administrativa de la institución, dando resultados negativos tanto dentro y fuera de la misma
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA (SEDE)	REGULAR	REGULAR	PÉSIMA	Respecto a la gestión administrativa, se visualizó un déficit en la estructura organizacional los cuales afecta los canales de comunicación para resolver los inconvenientes presentados por los usuarios, de la misma manera se observó factores socioculturales los cuales influyen en la demanda del servicio, en cuanto a la eficiencia operativa se encontró que la falta de capacitación por parte de la institución hacia los colaboradores hace que se vea afectado al momento se presentarse situaciones que requieran soluciones inmediatas y de la misma manera al clima laboral, por otro lado la atención al cliente pésima según las diversas opiniones de los usuarios, la falta de equipos tecnológicos es otra problemática debido a que la demanda de usuarios es considerable por ende no satisface a todos, asimismo la oficina de recaudaciones para la atención a los usuarios carece de adecuaciones físicas.
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL MANGLARALTO	BUENA	REGULAR	BUENA	La gestión administrativa es buena, se habla de un clima laboral regular, la existencia de recursos tanto tecnológicos como financieros ayudan a generar un servicio de calidad para los usuarios de esta institución, llevan una eficiencia operativa regular, la falta de capacitaciones de manera constante se considera una problemática dentro de la institución
OBSERVACIONES GENERALES POR VARIABLE	La gestión administrativa de acuerdo a las instituciones en observación, son regulares puesto que necesitan aplicar mejores que vayan acorde a la necesidad de cada una de ellas, en cuanto a la eficiencia operativa las 3 instituciones presentan fallas en este apartado dando a conocer que necesitan realizar capacitaciones mas constantes a sus colaboradores en cuanto al servicio al cliente y resolución de quejas, el servicio al cliente en las instituciones en observación es regular puesto que necesitan infraestructuras como espacios físicos y equipos tecnológicos actualizados para poder brindar un mejor servicio.			
DOCENTE TUTOR: ECO. WILLIAM CAICHE			ELABORACIÓN: WACR	

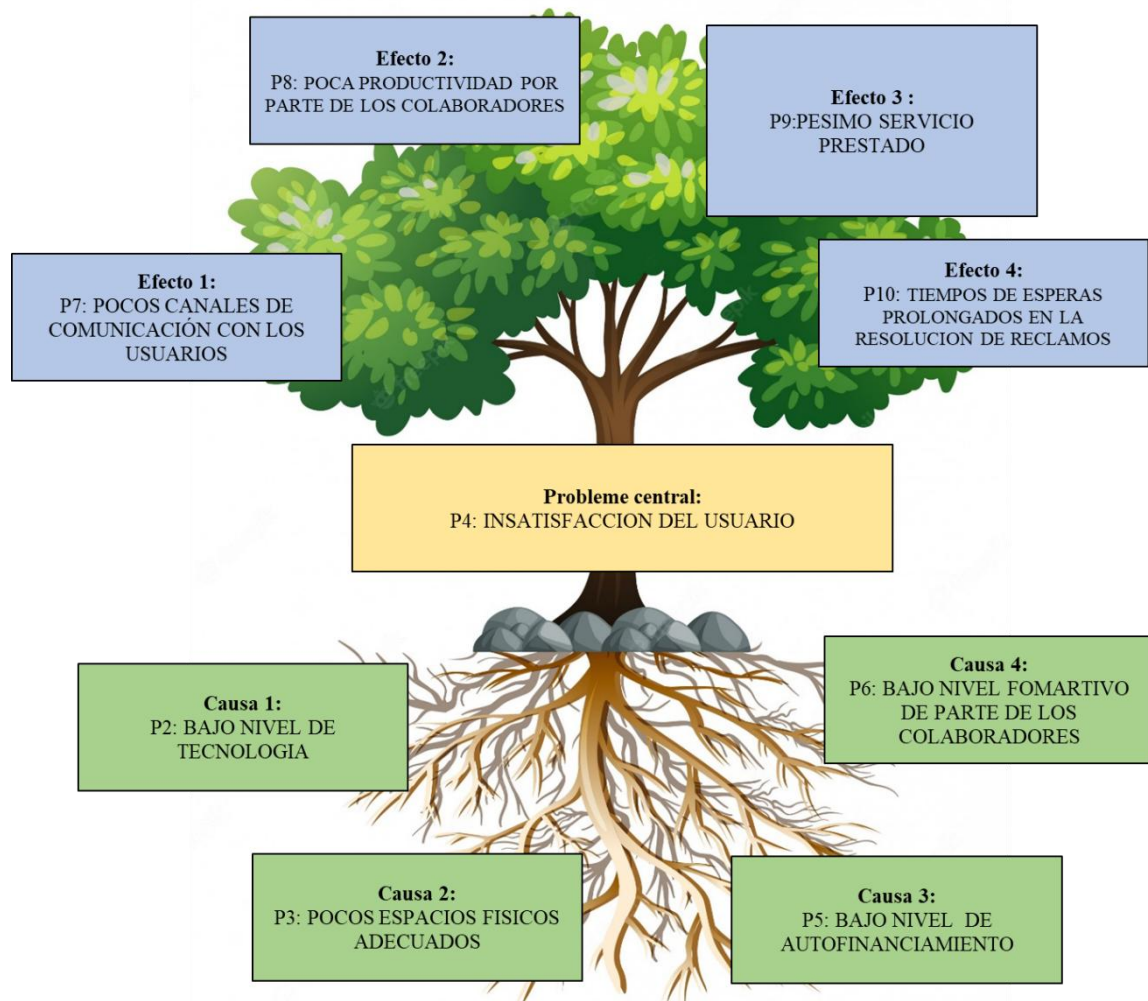
Apéndice 3. Matriz Vester

MATRIZ DE VESTER

CÓDIGO	VARIABLE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA/ACTIVAS
P1	TIEMPOS DE ESPERAS PROLONGADOS EN LA RESOLUCION DE RECLAMOS		1	1	2	0	1	2	0	2	0	9
P2	BAJOS NIVEL DE TECNOLOGIA	2		1	3	2	0	1	2	2	1	14
P3	POCOS ESPACIOS FISICOS ADECUADOS	1	1		3	2	0	2	1	2	1	13
P4	INSATISFACCION DEL USUARIO	3	2	2		1	2	3	2	3	3	21
P5	BAJO NIVEL DE AUTOFINANCIAMIENTO	0	2	2	2		2	2	0	0	2	12
P6	BAJO NIVEL FORMATIVOS DE PARTE DE LOS COLABORADORES	2	1	1	3	1		0	3	2	1	14
P7	POCOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	2	1	0	3	1	0		2	0	0	9
P8	POCA PRODUCTIVIDAD POR PARTE DE LOS COLABORADORES	2	1	1	2	0	2	0		1	1	10
P9	PESIMO SERVICIO PRESTADO	2	1	0	2	0	1	2	1		1	10
P10	NIVEL DE EDUCACION DE LOS USUARIOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1
DEPENDENCIA/PASIVAS		14	10	8	21	7	8	12	11	12	10	113



Apéndice 4. *Árbol de problemas*



Apéndice 5. Cuestionario de entrevista.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CADE 2024-2025
ESTUDIO ADE ML25-TT02



NOMBRE: _____ CIUDAD: _____
 RAZÓN SOCIAL: _____ ACTIVIDAD: _____
 RELACIÓN LABORAL: _____ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: _____
 DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____
 PROFESIÓN/OCUPACIÓN: _____
 SEXO: HOMBRE 1 MUJER 2
 EDAD: 18-24 1 25-34 2 35-54 3

ENTREVISTADOR:

BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, SOY MELANIE TERESA LAINEZ SANTOS ESTUDIANTE DE LA UPSE, CARRERA ADE Y ESTAMOS CONVERSANDO CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS DE INTERÉS PARA LA SOCIEDAD. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y LA INFORMACIÓN SERÁ TRATADA ESTADÍSTICAMENTE.

1. ¿Cuáles de las siguientes actividades, Usted realizó durante los últimos 7 días?
 1. Ir de compras 1
 2. Ir de paseo 2
 3. Trabajar 3
 4. Practicar deportes 4
 5. Salir a comer 5

2. ¿Como evalúa usted la calidad del servicio al cliente de las entidades autónomas en la parroquia Manglaralto?

3. De acuerdo con su percepción ¿Cuáles serían los factores que afectan para recibir servicio de calidad en una entidad autónoma?

4. ¿Cómo describiría las condiciones que debe asumir como administrativo de la institución autónoma que preside para cumplir las expectativas del servicio frente al usuario?

5. ¿Qué elementos considera clave para que los usuarios perciban el servicio de calidad en una institución autónoma?

6. De acuerdo con su criterio, ¿Cuáles son los elementos que considera indispensables en la planificación del servicio al cliente en las instituciones autónomas?

7. ¿Qué mecanismos organizacionales considera efectivos para garantizar una respuesta inmediata y ordenada ante solicitudes o reclamos de un usuario?

8. ¿Cuáles son las particularidades de una efectiva comunicación entre la institución y sus usuarios?
-
-
-
9. Desde su experiencia como administrativo ¿Podría compartir alguna practica en el cual la dirección haya marcado un antes y un después en el servicio al cliente en la institución?
-
-
-
10. ¿Qué aspectos considera usted que influye en la productividad del personal?
-
-
-
11. En su experiencia, ¿cree usted que influye el tiempo de espera en la satisfacción del servicio?
-
-
-
12. ¿Considera pertinente que las capacitaciones hacia el personal influyen en la eficiencia operativa de la institución?
-
-
-
13. ¿Qué recomendaciones daría usted según su experiencia en las instituciones autónomas para cumplir con el grado de satisfacción de los usuarios?
-
-
-

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

Apéndice 6. Cuestionario de encuestas.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

CADE 2025-2026

ESTUDIO ADE ML25-TT03



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA

TEMA: SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL, COMUNA VALDIVIA, AÑO 2024

OBJETIVO: ANALIZAR LOS FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO BRINDADO POR LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA

BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, SOY MELANIE TERESA LAINEZ SANTOS ESTUDIANTE DE LA UPSE, CARRERA ADE Y ESTAMOS CONVERSANDO CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS DE INTERÉS PARA LA SOCIEDAD. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y LA INFORMACIÓN SERÁ TRATADA ESTADÍSTICAMENTE.

GÉNERO	
HOMBRE	1
MUJER	2

EDAD	
20 -34	
35-49	
50-64	
65 o más	

ÚLTIMO AÑO DE ESTUDIOS		COMPLETO	INCOMPLETO
PRIMARIA	1		
BACHILLER	2		
TERCER NIVEL	3		
POSGRADO	4		
NINGUNO	5		

1. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la gestión administrativa de la Junta Administradora De Agua Potable (mostrar tarjeta)

Muy satisfecho/a	1
Satisfecho/a	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho/a	4
Muy insatisfecho/a	5

2. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la eficiencia operativa de la Junta Administradora De Agua Potable (mostrar tarjeta)

Muy satisfecho/a	1
Satisfecho/a	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho/a	4
Muy insatisfecho/a	5

3. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la calidad del servicio al cliente que brinda Junta Administradora De Agua Potable (mostrar tarjeta)

Muy satisfecho/a	1
Satisfecho/a	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho/a	4
Muy Insatisfecho/a	5

4. Algunas personas han opinado sobre diversos problemas que existen en el servicio de atención en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia. Le voy a leer algunos de esos problemas y usted me dirá cuán de acuerdo está con cada uno de ellos mirando esta tarjeta (mostrar tarjeta 1) totalmente de acuerdo.

Problema	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Poca capacitación del personal	1	2	3	4	5
Poco compromiso del personal	1	2	3	4	5
Poca empatía con el usuario	1	2	3	4	5
Bajos niveles de presupuesto	1	2	3	4	5
Periodo de gestión cortos	1	2	3	4	5
Excesivos tiempos de espera	1	2	3	4	5
Burocracia en los procesos	1	2	3	4	5
Espacios Físicos reducidos	1	2	3	4	5
Sistemas tecnológicos deficientes	1	2	3	4	5

Regular comunicación interna	1	2	3	4	5
Servicio al cliente es regular	1	2	3	4	5
Pocas expectativas de parte de los usuarios	1	2	3	4	5
Pocos canales de comunicación	1	2	3	4	5

5. Así mismo, algunas personas han opinado sobre ciertos atributos que debe tener el servicio de atención al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia. Le voy a leer esas opiniones y, mirando esta tarjeta (mostrar tarjeta 2) usted me responderá cuán de acuerdo está con cada una de ellas.

Problema	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Evaluar resultados de capacitaciones para medir la productividad	1	2	3	4	5
Reconocimiento simbólico al personal operativo	1	2	3	4	5
Trato cordial	1	2	3	4	5
Priorizar inversiones	1	2	3	4	5
Prevalecer necesidades adecuadas	1	2	3	4	5
Establecer protocolos de respuesta rápida	1	2	3	4	5
Simplificar procesos internos	1	2	3	4	5
Señaléticas y adecuaciones físicas	1	2	3	4	5
Mantenimiento constante	1	2	3	4	5
Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	1	2	3	4	5
Cubrir necesidades del cliente	1	2	3	4	5
Encuestas de Satisfacción	1	2	3	4	5
Escucha Activa	1	2	3	4	5

6. Cuán de acuerdo está usted con la idea de que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia mejore el servicio al cliente (mostrar tarjeta)

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

7. ¿A través de que medio recibe información sobre el servicio de la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia?

Visitas a Domicilio	1
Teléfono	2
WhatsApp	3
Redes sociales	4
Volantes	5

8. Cuanto tiempo, por lo general tarda en ser atendido cuando requiere los servicios de la Junta Administradora de Agua potable Regional Valdivia.

Menos de 5 minutos	1
Menos de 10 minutos	2
Entre 15 y 20 minutos	3
Mas de 20 minutos	4
No aplica/ No he solicitado atención	5


9. En los últimos 6 meses, ¿ha notado alguna mejora en la atención al cliente por parte del personal?

Ha mejorado completamente	1
Ha mejorado bastante	2
Ha mejorado algo	3
Ha mejorado muy poco	4
No ha mejorado nada	5

10. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio?

Muy bueno	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Muy malo	5


Apéndice 7. Certificado de análisis compilatio.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS MELANIE LAINEZ SANTOS - PLAGIO

3%
Textos sospechosos



3% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos


0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: TESIS MELANIE LAINEZ SANTOS - PLAGIO.docx
ID del documento: 28e832ce37b4efa46f521ed225d4f63de78def88
Tamaño del documento original: 1,98 MB

Depositante: WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES
Fecha de depósito: 6/6/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 6/6/2025

Número de palabras: 23.428
Número de caracteres: 148.840

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
----	---------------	-------------	-------------	-------------------

Apéndice 8. Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 PERÍODO ACADÉMICO 2025-1
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES

TIPO DE TUTORIAS: TITULACIÓN
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

NO.	ACTIVIDADES PLANIFICADAS	ENERO		MARZO				ABRIL			MAYO		JUNIO							JULIO							
		13 al 17	20 al 24	24	28	30	31	13	14 al 27	28	25	26 al 30	2	3	4	5	6	9 al 13	16 al 17	18 al 19	23 al 25	26	27	30	2	3 al 4	
1	Presentación de temas propuestos por los estudiantes a la Comisión de Titulación	■																									
	Designación de tutores y especialistas		■																								
	Aprobación de temas por Consejo de Facultad			■	■	■																					
2	Desarrollo de los trabajos de Integración Curricular:			■	■	■																					
	Introducción			■	■	■																					
	Capítulo I Marco Referencial						■	■																			
	Capítulo II Metodología							■	■																		
	Capítulo III Resultados y Discusión								■	■																	
	Conclusiones, Recomendaciones, Resumen									■	■																
	Certificado de Antiplagio										■	■															
3	Entrega de informe por parte de los tutores																										
	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																										
	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																										
4	Revisión y calificación de los trabajos																										
	Informe de los especialistas (Calificación basada en la rúbrica)																										
	Entrega del archivo digital del trabajo final al docente guía																										
5	Sustentación de los trabajos de Integración Curricular																										
	Aplicación recuperación y publicación de resultados																										
	Ingreso de calificaciones en el Sistema de Gestión Académica																										
5	Registro de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del P.A.O 2025-1																										
	Entrega de Informe Final del Docente Coordinador al Director de Carrera																										



Firmado digitalmente por
WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES
 Fecha de creación del Firmado:

FIRMA DEL DOCENTE

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 9. Carta Aval.



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
" REGIONAL VALDIVIA "**



Fundado el 1 de Septiembre de 1.987
Carrizal – Barcelona – Sinchal – Valdivia – San Pedro
Ley constitutiva de las Juntas Administradoras de Agua Potable
Con Registro Oficial No 3327 del 29 de Marzo de 1.979
RUC N° 2490016018001

Sinchal, 09 de junio del 2025

Señor;

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSC.

Director de la Carrera Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

Universidad Estatal Península de Santa Elena

En su despacho. -

En consideración al petitorio de la Srta. **MELANIE TERESA LAÍNEZ SANTOS**, con cédula de identidad 2400022212, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, permito presentar a ustedes el aval correspondiente a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el Tema " **Servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional, comuna Valdivia , año 2024**", así como la aplicación de los instrumentos de investigación, que serán utilizados para fines académicos .

Por la atención presentes, gracias.

Cordialmente

Sr. Camilo Domínguez Quirumbay



PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE "REGIONAL VALDIVIA"

Apéndice 10. Ficha de informe de opinión de expertos – ficha de observación.



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL, COMUNA VALDIVIA, AÑO 2024."

Autor del Instrumento: Melanie Teresa Lainez Santos

Nombre del Instrumento: Ficha de Observación

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 15 de mayo de 2025

Firma del Experto Informante
Ing. DIVAR CASTRO LOOR MSc.

Apéndice 11. Ficha de informe de opinión de experto - entrevista.



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL, COMUNA VALDIVIA, AÑO 2024."

Autor del Instrumento: Melanie Teresa Lainez Santos

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 15 de mayo de 2025

Firma del Experto Informante
Ing. DIVAR CASTRO LOOR MSc.

Apéndice 12. Ficha de informe de opinión de expertos – Encuesta



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL, COMUNA VALDIVIA, AÑO 2024."

Autor del Instrumento: Melanie Teresa Lainez Santos

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.				X	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 15 de mayo de 2025

Firma del Experto Informante
Ing. DIVAR CASTRO LOOR MSc.

Apéndice 13. *Certificado de validación de instrumentos.*



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **"SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL, COMUNA VALDIVIA, AÑO 2024."**, planteado por el/la estudiante **Melanie Teresa Lainez Santos** con cédula de identidad # **(2400022212)**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Ficha de Observación
2. Cuestionario de Encuesta
3. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 15 de mayo de 2025.

Ing. DIVAR CASTRO LOOR, MSc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 14. Base de datos SPSS.

BASE DE DATOS JAAAPRV 2024.sav [Consultar datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 Género	Número	4	0	Género	1. Masculin., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2 Edad	Número	8	0	Edad	1. 20 - 34., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3 Último año de estudio	Número	8	0	Último año de estudios	1. Primaria., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4 ¿cuánto está de acuerdo con la gestión administrativa?	Número	8	0	1. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la gest.	1. Muy sat., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5 ¿cuánto está de acuerdo con la eficiencia operativa?	Número	8	0	2. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la efici.	1. Muy sat., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6 ¿cuánto está de acuerdo con la calidad del servicio al cliente?	Número	8	0	3. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la cal.	1. Muy sat., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7 Poca capacitación del personal	Número	8	0	Poca capacitación del personal	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8 Poco compromiso del personal	Número	8	0	Poco compromiso del personal	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9 Poco empatía con el usuario	Número	8	0	Poco empatía con el usuario	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10 Bajos niveles de presupuesto	Número	8	0	Bajos niveles de presupuesto	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11 Períodos de gestión cortos	Número	8	0	Período de gestión cortos	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12 Excesivos tiempos de espera	Número	8	0	Excesivos tiempos de espera	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13 Bucrocracia en los procesos	Número	8	0	Bucrocracia en los procesos	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14 Espacios físicos reducidos	Número	8	0	Espacios Físicos reducidos	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15 Sistemas tecnológicos deficiente	Número	8	0	Sistemas tecnológicos deficientes	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16 Regular comunicación interna	Número	8	0	Regular comunicación interna	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17 Servicio al cliente es regular	Número	8	0	Servicio al cliente es regular	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18 Pocos especialistas de parte de los usuarios	Número	8	0	Pocos especialistas de parte de los usuarios	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19 Pocos canales de comunicación	Número	8	0	Pocos canales de comunicación	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20 Realizar capacitación en el personal	Número	8	0	Realizar capacitación en el personal	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21 Reconocimiento simbólico al personal operativo	Número	8	0	Reconocimiento simbólico al personal operativo	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22 Trato cordial	Número	8	0	Trato cordial	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23 Priorizar inversiones	Número	8	0	Priorizar inversiones	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24 Prever necesidades adecuadas	Número	8	0	Prever necesidades adecuadas	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25 Establecer protocolos de respuesta rápida	Número	8	0	Establecer protocolos de respuesta rápida	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26 Simplificar procesos internos	Número	8	0	Simplificar procesos internos	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27 Realizar capacitaciones técnicas	Número	8	0	Realizar capacitaciones técnicas	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28 Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos	Número	8	0	Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29 Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	Número	8	0	Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30 Cuentas accionadas de cliente	Número	8	0	Cuentas accionadas de cliente	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31 Encuestas de Satisfacción	Número	8	0	Encuestas de Satisfacción	1. Totalme., Ninguna	0	8	Derecha	Ordinal	Entrada

22 días restantes en Prueba de versión completa Actualizar aquí

BASE DE DATOS JAAAPRV 2024.sav [Consultar datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Visible: 36 de 36 variables

Género	Edad	Último año de estudio	¿cuánto está de acuerdo con la gestión administrativa?	¿cuánto está de acuerdo con la eficiencia operativa?	¿cuánto está de acuerdo con la calidad del servicio al cliente?	Poca capacitación del personal	Poco compromiso del personal	Poca empatía con el usuario	Bajos niveles de presupuesto	Período de gestión cortos	Excesivos tiempos de espera	Bucrocracia en los procesos	Realizar capacitación en el personal	Reconocimiento simbólico al personal operativo	Trato cordial	Priorizar inversiones	Prever necesidades adecuadas	Establecer protocolos de respuesta rápida	Simplificar procesos internos	Realizar capacitaciones técnicas	Mantenimiento constante a los equipos tecnológicos	Sistemas de digitalización para comunicación efectiva	Cuentas accionadas de cliente	Encuestas de Satisfacción	
1	1	1	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	1	2	1	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	5	2	3	4	5	1	1	1	1	1	1
5	2	2	2	1	4	4	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
6	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
9	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	1	2	3	3	4	4	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	4	2	3	1	2	1	2	1	4	5	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	4	4	2	2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1
16	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	1	3	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	4	2	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	1	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	2	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	1	1	2	2	2	1	2	3	3	5	1	5	5	3	3	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1
26	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	3	3	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

22 días restantes en Prueba de versión completa Actualizar aquí

Resultados (Documento) - IBM SPSS Statistics View

[Consultar datos] C:\Debes\CORE IT\Documentos\BASE DE DATOS JAAAPRV 2024.sav

Estadísticos

	Género	Edad	Último año de estudios	1. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la gestión administrativa de la Junta Potable	2. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la eficiencia operativa de la Junta Potable	3. De acuerdo con su opinión cuán satisfecho está usted con la calidad del servicio al cliente que brinda la Junta Potable	Poca capacitación del personal	Poco compromiso del personal	Poca empatía con el usuario	Bajos niveles de presupuesto	Período de gestión cortos	Excesivos tiempos de espera	Bucrocracia en los procesos
Valido	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

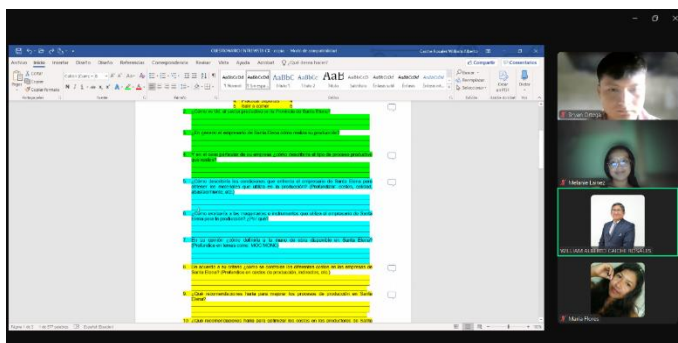
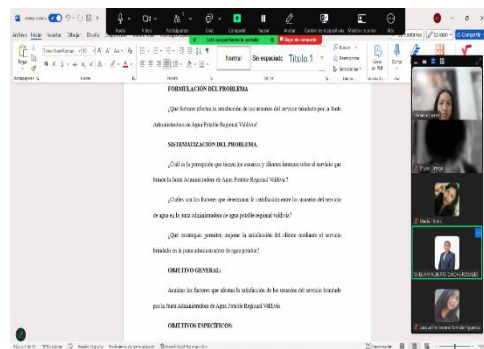
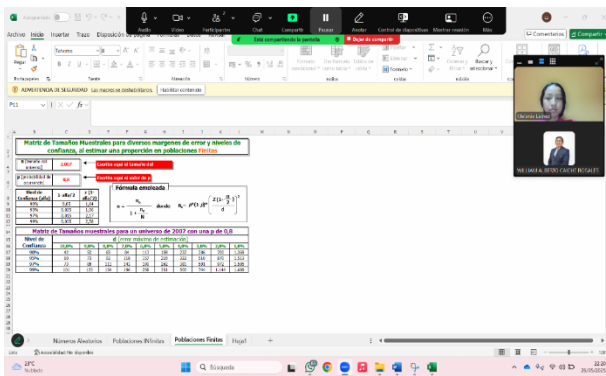
Tabla de frecuencia

		Género	
		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Masculino	25	59.5
Valido	Femenino	17	40.5
Total		42	100.0

		Edad	
		Frecuencia	Porcentaje
Valido	20 - 34	13	31.0
Valido	35 - 44	13	31.0
Valido	45 - 54	13	31.0
Valido	55 - 64	13	31.0

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unícode ACTIVADO Clásico

Apéndice 15. Reunión de tutorías presencial – virtual.



Apéndice 16. Ficha de tutorías.



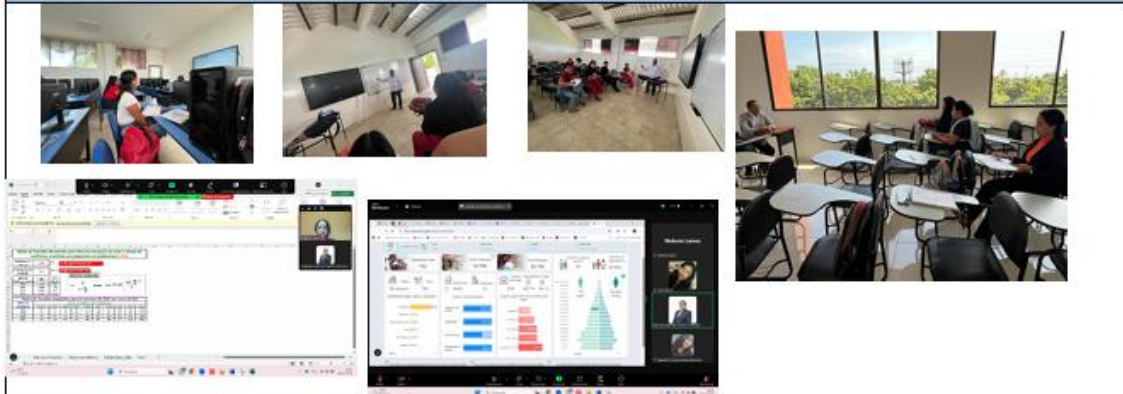
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2025-1

CARRERA:	Licenciatura en Administración de Empresas		
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	Híbrida		
DOCENTE:	Eco. William Caiche Rosales, MSc.	TUTOR (X)	ESPECIALISTA ()
ESTUDIANTE:	Melanie Teresa Lainez Santos	PARALELO:	8/1

FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN			
18/03/2025	8:30	10:00	Revisión del tema	Corrección del tema junto al tutor y especialista	TITULACIÓN
24/03/2025	8:30	11:30	Socialización de tema	Explicación sobre el tema previo a la investigación	
28/03/2025	8:30	11:30	Socialización de ficha de observación	Herramienta de recolección de datos para el planteamiento de problema	
31/03/2025	8:30	11:30	Revisión de ficha de observación y aprobación, Explicación de Matriz Vestier	Aprobación de ficha y explicación de aplicabilidad de matriz Vestier para encontrar el problema central	
07/04/25	8:30	11:30	Explicación de planteamiento de problema, introducción objetivos.	Revisión y aprobación de los objetivos, planteamiento e introducción	
14/04/2025	8:30	11:30	Presentación y aprobación de matriz de consistencia. Socialización de Capítulo I	Presentación de la matriz y correcciones pertinente de ese instrumento. Explicación de lo abarca este capítulo para dirigir de mejor manera en lo que respecta la revisión de literatura y marco teórico	
21/04/2025	8:30	11:30	Socialización de Capítulo II Y revisión de capítulo I	Revisión y correcciones del capítulo I. Explicación de la metodología para aplicar y los instrumentos que serán utilizados para la recolección de datos	
05/05/2025	8:30	11:30	Revisión de encuestas, entrevistas y aprobación	Revisión de las preguntas para aplicar a los usuarios y especialistas en el tema	
26/05/2025	8:30	11:30	Socialización de Capítulo III Y revisión de capítulo II	Revisión del capítulo anterior como la metodología y explicación de los que abarcara el capítulo correspondiente respecto a los resultados.	
02/06/2025	8:30	11:30	Explicación de Discusión conclusiones y recomendaciones.	Aclaraciones de cómo se debe elaborar la parte final del trabajo previo a la titulación Revisión de conclusiones y recomendaciones	
04/06/2025	8:30	11:30	Revisión Conclusiones, recomendaciones y resumen	Revisión de conclusiones, recomendaciones y resumen	

OBSERVACIONES DOCENTE:

EVIDENCIAS:



WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES

FIRMA DEL DOCENTE

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 17. Entrevistas a especialistas.



Archivo Inicio Insertar Trazo Diseño Disposición Referencias Correspondencia

Esta compartiendo la pantalla Dejar de compartir

Normal Sin espaciado Título 1

Buscar Reemplazar Seleccionar Crear un PDF Dictar Editor Complementos MathType

11. En su experiencia, ¿cree usted que influye el tiempo de espera en la satisfacción del servicio?

12. ¿Considera pertinente que las capacitaciones hacia el personal influyen en la eficiencia operativa de la institución?

13. ¿Qué recomendaciones daría usted según su experiencia en las instituciones autónomas para cumplir con el grado de satisfacción de los usuarios?

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

Melanie Lainez

Quito Aguilongo Miguel Angel

Página 2 de 2 367 palabras Español (Ecuador) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar

Concentración 144 %

Apéndice 18. *Observación de instituciones.*



Apéndice 19. *Encuestas*

