



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN, DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANGELA MARÍA REYES LAINEZ

PROFESOR GUÍA: ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE

LA LIBERTAD- ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN, DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANGELA MARÍA REYES LAINEZ

PROFESOR GUÍA: ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 15 de diciembre del 2015

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA-

En calidad de profesor Guía del trabajo de titulación,” Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Gestión, de la Junta administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015”, Elaborado por **ANGELA MARÍA REYES LAINEZ**, Egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previa a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote
PROFESOR GUÍA

La Libertad, 15 de diciembre del 2015

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El Presente Trabajo de Titulación” Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Gestión, de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,

ANGELA MARÍA REYES LAÍNEZ
C.C. N°: 091292634-2

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme la fuerza y fortaleza para cumplir con mis metas. A mis tres pequeños hijos por haberles privado del cuidado y amor que requiere su edad, por no estar presente en todo momento de su crecimiento físico e intelectual. Que desde mi punto de vista es como haber perdido parte de mi vida.

A mí querido y amado esposo, que a pesar de las circunstancias de la vida, ha estado apoyando acompañando mis desvelos, por escucharme y sobre todo soportar mis malos momentos en todo el proceso de mi estudio y de mi vida.

Pero estoy segura que Dios bendecirá el esfuerzo y sacrificio hecho, con mejores días a mi familia

ANGELA MARÍA REYES LAÍNEZ

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindar de salud, constancia, para poder compartir y entregar este pequeño logro a mis seres queridos, A mi esposo por haberle privado de la atención como pareja y tener la fortaleza para esperar y disfrutar de este pequeño logro.

A mis padres, a mis suegros y tía Justa Laínez, por haberme colaborado con el cuidado y atención de mis hijos, a mi compañera de aula Carmen Guale por la comprensión y apoyo

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en especial a la Carrera de Administración pública por haber permitido cursar los cinco años de estudio y culminar la carrera.

A la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia por haberme permitido realizar el trabajo de investigación como requisito para poder titularme

ANGELA MARÍA REYES LAINEZ

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. José Villao Viteri, MBA
**DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
**DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA
PROFESOR GUÍA

Ing. Datzania Villao Burgos, MSc
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Joe Espinosa Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN,
DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO,
CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA
DE SANTA ELENA AÑO 2015.

Autora: Ángela María Reyes Láinez
Profesor guía: Ing. Jairo Cedeño Pinoargote

RESUMEN

Actualmente el estado ecuatoriano ha tomado medidas en el marco legal creando y mejorando las políticas para proteger y garantizar derechos de los usuarios a través de gestiones que emprenda la organización, en este trabajo de investigación se planteó la interrogante ¿Evaluar la gestión administrativa sobre la satisfacción de los usuarios de la junta administradora de agua potable regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena? Para abordaje de la investigación se tomó a la “Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia”, la cual enfrenta problemas en la entrega del líquido vital, por el bajo nivel de agua en los acuíferos debido a la escases de precipitaciones, así como se ve afectada en su labor por una amplia cartera vencida, más el deficiente sistema administrativo que merma su buena gestión, por lo que se plantea dos variables: la independiente “Gestión administrativa” y la dependiente “Satisfacción de los usuarios”; en el marco referencial se presenta trabajo de investigación realizados en torno al tema, tanto nacional e internacional, descripción de conceptos e importancia de las variables que respalden el estudio en mención, en el marco legal se toma como soporte la constitución de la república del Ecuador, Ley Orgánica de defensa al consumidor, entre otras. En la metodología se aborda los métodos de investigación, las técnicas utilizadas. La población para este estudio fue de 2656, dando un tamaño de muestra de 336 usuarios, cantidad que fue encuestada y 17 entrevistas a directivos y trabajadores. Después del análisis y tabulación de datos, podemos concluir, que la gestión administrativa incide en la satisfacción de los usuarios, en el análisis del chi cuadrado se determinó que existe relación entre las dos variables donde se demuestra que la gestión administrativa es muy importante para determinar la satisfacción de los usuarios

ÍNDICE

.....	
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA-	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE TITULACIÒN	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICES CUADROS.....	x
ÍNDICES DE GRÁFICO.....	xi
ÍNDICES DE TABLAS	xii
ÍNDICES DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
SECCIÓN. I.....	3
PLANTEAMIENTO	3
1.1. TEMA.....	3
1.2 ANTECEDENTES	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.5. JUSTIFICACIÓN	10
1.6. OBJETIVOS.....	11
1.6.1 Objetivo General	11
1.6.2 Objetivos Específicos.....	12
1.7. HIPÓTESIS GENERAL	12
1.7.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	13
SECCIÓN: II	15
2. MARCO REFERENCIAL	15
2.1. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1.1 Gestión Administrativa: Variable Independiente	15
2.2 MARCO LEGAL.....	42
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador	42

2.2.2 Plan Nacional Del Buen Vivir	45
2.3. MARCO CONTEXTUAL	46
2.3.2 Organización en Estudio	48
SECCIÓN: III	51
METODOLOGIA.	51
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	51
Investigación de campo.	53
3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.4.1 Método Deductivo	53
3.6 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	56
3.6.1 Encuesta.....	56
3.6.2 Entrevista.	56
3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.7.1 Población.....	57
3.7.2 Muestra.....	57
SECCIÓN: IV	59
4.1 ANALISIS.....	59
4.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA	63
4.3 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	82
4.3.1 Descripción de la hipótesis	82
SECCIÓN V	84
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTIFICA	84
5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	84
5.3. RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA	87
Bibliografía	89

ÍNDICES CUADROS

CUADRO N° 1: VARIABLE INDEPENDIENTE	13
CUADRO N° 2: VARIABLE DEPENDIENTE	14
CUADRO N° 3: DIMENSIONES CALIDAD DE SERVICIO, SERQUAL	36
CUADRO N° 4: POBLACIÓN DE ENTREVISTA.....	57
CUADRO N°5: MATRIZ DE TAMAÑO MUESTRAL	58

ÍNDICES DE GRÁFICO

GRÁFICO N° 1: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES.....	64
GRÁFICO N° 2: RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL DIRECTO	65
GRÁFICO N°3: PROYECTOS DE MEJORA	66
GRÁFICO N°4: GESTIÓN DEL DIRECTORIO DE LA JUNTA.....	67
GRÁFICO N° 5: LIDERAZGO PARA COORDINAR TRABAJOS	68
GRÁFICO N°6: PROYECTOS A CORTO Y MEDIANO PLAZO.....	69
GRÁFICO N°7: ACTIVIDADES SEGÚN CRONOGRAMA DE TRABAJO	70
GRÁFICO N°8: LA JUNTA DA A CONOCER LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN A LOS USUARIOS	71
GRÁFICO N° 9 : RENDICIÓN DE CUENTAS.....	72
GRÁFICO N°10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	73
GRÁFICO N° 11: TIEMPO DE ESPERA	74
GRÁFICO N°12: PLAZOS ESTABLECIDOS	75
GRÁFICO N°13: CONOCE USTED CUANTO ES EL INGRESO POR RECAUDACIÓN	76
GRÁFICO N°14 : EGRESO MENSUAL DE LA JUNTA DE AGUA.	77
GRÁFICO N°15: CUANTOS DÍAS ESPERA PARA SER ATENDIDO.....	78
GRÁFICO N°16: FRECUENCIA DE PAGOS DE VALORES DEL SERVICIO DE AGUA	79
GRÁFICO N°17 : SERVICIO DE AGUA.....	80
GRÁFICO N°18: SERVICIO DE AGUA.....	81

ÍNDICES DE TABLAS

TABLA N°1: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES.....	64
TABLA N° 2: RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL DIRECTORIO.....	65
TABLA N° 3: PROYECTOS DE MEJORA.....	66
TABLA N° 4: GESTIÓN DEL DIRECTORIO DE LA JUNTA DE AGUA	67
TABLA N° 5: LIDERAZGO PARA COORDINAR TRABAJOS	68
TABLA N° 6: PROYECTOS A CORTO, MEDIANO PLAZO.....	69
TABLA N° 7: ACTIVIDADES SEGÚN CRONOGRAMA DE TRABAJO	70
TABLA N° 8: LA JUNTA DA A CONOCER LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS USUARIOS	71
TABLA N° 9: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	72
TABLA N° 10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	73
TABLA N°11: TIEMPO DE ESPERA	74
TABLA N° 12: PLAZOS ESTABLECIDOS.....	75
TABLA N° 13: CONOCE USTED CUANTO ES EL INGRESO POR RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA DE SU COMUNIDAD	76
TABLA N° 14: EGRESO MENSUAL DE LA JUNTA DE AGUA.....	77
TABLA N° 15: CUANTOS DÍAS ESPERA PARA SER ATENDIDO	78
TABLA N° 16: VALORES DEL SERVICIO DE AGUA	79
TABLA N° 17: MEJORAR SERVICIO	80
TABLA N° 18: SERVICIO DE AGUA.....	81

ÍNDICES DE ANEXOS

ANEXO N° 1: ENTREVISTA A DIRECTIVOS	
ANEXO N°2: ENCUESTA A USUARIOS	
ANEXO N° 3: CARTA AVAL DE LA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	
ANEXO N° 4: CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO	
ANEXO N°5: LISTADO DE DIRECTIVOS Y TRABAJADORES	
ANEXO N° 6: REGISTRO OFICIAL DE CREACIÓN DE LAS JUNTAS DE AGUA.....	
ANEXO N° 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	
ANEXO N° 8: UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA COMUNA SINCHAL.....	
ANEXO N° 9: CROQUIS DE LA COMUNA SINCHAL	
ANEXO N° 10: CROQUIS COMUNA BARCELONA.....	
ANEXO N° 11: CROQUIS DE LA COMUNA VALDIVIA	
ANEXO N° 12: CROQUIS DE LA COMUNA SAN PEDRO.....	
ANEXO N° 13: CERTIFICADO EMITIDO POR EXPERTO.....	
ANEXO N° 14: CERTIFICADO EMITIDO POR EXPERTOS	
ANEXO N° 15: ASIGNACIÓN DE TUTOR	
ANEXO N°16: ENCUESTAS A USUSARIOS.....	
ANEXO N° 17: ENTREVISTAS A DIRECTIVOS.....	

INTRODUCCIÓN

La nueva gestión pública ecuatoriana, va desarrollando progresivamente en el contenido de la calidad de servicio que se ofrece tanto en el sector público como privado, basado en el marco legal que favorecen a los usuarios o consumidores y en forma general a los problemas que se presentan institucionalmente.

El dinamismo que enfrentan las disposiciones hoy en día, las ha llevado a mantener una constante lucha por mejorar todos los procesos administrativos, operativos. Estos procesos incluyen directa o indirectamente los objetivos organizacionales. Es por ello que los directivos asumen la responsabilidad de proporcionar oportunidades al personal, de contribuir con conocimientos que coadyuven al cumplimiento de una mejor gestión que genere beneficios tanto a la organización como a los usuarios.

El estado es responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y que estos sean equitativos, establece su control a través de organismos competentes como SENAGUA para que realice seguimiento para que esto se cumpla.

La nueva tendencia de satisfacer a los usuarios, hace que se innove la búsqueda de herramientas, enfoques técnicas y estrategias que permitan hacer más eficiente los procesos administrativos en cualquiera de sus fases y el uso adecuado para la obtención de resultados satisfactorios y brindar un mejor servicio a los usuarios.

Con base a lo antes planteado la intención de este trabajo es hacer un análisis de como la gestión de la organización comunitaria denominada “Junta Administradora de agua Potable Regional Valdivia”, de la parroquia Manglaralto afecta a la satisfacción de los usuarios que recibe el servicio de agua potable. El presente

trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco capítulos el cual presentamos a continuación.

En el capítulo I, se plantea el problema de investigación y la descripción del mismo, los objetivos generales y específicos así como la justificación e importancia, identificación y operacionalización de las variables independientes y dependientes y la hipótesis.

El capítulo II, Se refiere al marco referencial o teórico de las variables investigadas, todo lo que tiene que ver con ello de forma directa o indirecta con el caso de estudio hasta las bases teóricas y legales que la respaldan, así como el marco contextual.

El capítulo III, señala la pertinencia del marco metodológico de la investigación cuyo propósito es describir el nivel de profundidad que se quiere llegar, así como la técnica y los instrumentos de recolección de información, la muestra y de alguna manera como será procesada el instrumento aplicado.

El capítulo IV, lo conforma el análisis de los resultados, los mismos que fueron obtenidos una vez aplicado el instrumento con el cual se recabó la información producto de la respuesta de los sujetos seleccionados como muestra, para determinar la evaluación de la gestión administrativa sobre la satisfacción de los usuarios de la organización en estudio. Así como también la validación de la hipótesis donde se utilizó el chi- cuadrado.

Por último el capítulo V, expone las conclusiones a las cuales se llegó en el análisis, para luego hacer las recomendaciones y sugerencias pertinentes.

SECCIÓN. I

PLANTEAMIENTO

1.1. TEMA

Evaluar la Gestión Administrativa sobre la satisfacción de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015.

1.2 ANTECEDENTES

La constitución de la República del Ecuador en el art. 314.-El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y lo demás que determine la ley.. (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La gestión pública del agua de adhesión con lo previsto en esta Ley, la formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de las contravenciones así como la administración, operación construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del estado serán exclusivamente reguladas por el estado ecuatoriano a través de sus secretarías.

El estado Ecuatoriano para el efecto creó la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua la cual fue

publicado el 6 de agosto del 2014, en el artículo 32.- Gestión pública o comunitaria del agua.. La gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. (Asamblea, Ley Organica de Recursos Hidricos, 2014)

La gestión comunitaria la realizaran los recintos, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades de clasificaciones de usuarios, las juntas de agua potable y juntas de riego. De conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y mantenimiento de construcción de la que se benefician los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado.

La ley a través de su reglamento de juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en el área rural, remitida mediante Decreto No 802 del 29 de marzo de 1979 a través de estas el estado faculta al MIDUVI (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda), con la nueva ley pasan a ser reglas por SENAGUA. (Secretaria Nacional del Agua), con Decreto Ejecutivo No.5 del 30 de Mayo. Artículo3 expresa

Para el cumplimiento de lo dispuesto en este Decreto Ejecutivo, traspácese a la Secretaría Nacional del Agua la Subsecretaría del Agua Potable y Saneamiento del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda con todas las competencias, atribuciones, funciones, delegaciones, representaciones, proyectos, programas que en materia de agua potable y saneamiento ejerce. (Asamblea, Ley Organica de Recursos Hidricos, 2014)

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia tuvo su primera directiva, para regir los destinos de la organización en el año 1987, hasta la fecha son 28 años de funcionamiento y entrega del líquido vital a cuatro comunas, como son: San Pedro, Valdivia, Sinchal, Barcelona y el recinto Carrizal. También mencionamos que han pasado 11 administraciones, que de alguna forma

lograron surgir con la captación de agua de los pozos y llevarlas al tanque o reservorio de 2500m³, para su respectivo tratamiento y entrega del líquido vital a cada una de las comunidades inmersas en la Junta Administradora de agua Potable.

Por las escasas lluvias perpetuadas en los últimos tiempos los acuíferos comenzaron a disminuir, y por ende a tener menos metros cúbicos de agua dentro del reservorio, en junio del 2014 se agudizó más el problema. El primero de octubre del 2014 se posesiona la actual administración y ese mismo día la organización comunitaria fue declarada en emergencia por falta de agua.

Desde la fecha la junta administradora de agua potable regional Valdivia enfrenta problemas como desabastecimiento de agua, débil administración, problemas operativos, problemas financieros, cartera vencida, y débil estructura organizativa.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la nueva constitución del 2008, se habla mucho y se pretende hacer cambios radicales en lo que es la satisfacción de los usuarios que reciben diferentes servicios públicos. Desde este punto de vista se vuelve la columna principal de todas las actividades involucradas, todas las funciones y a todos sus integrantes para identificar problemas, soluciones, toma de decisiones y procesos de consenso. La provincia de Santa Elena el 7 de noviembre del 2007 se conformó como tal, la misma que busca cumplir con estos parámetros para satisfacer las necesidades básicas del conglomerado humano que habitan en ella.

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, es parte de la Provincia de Santa Elena, es una institución comunitaria de prestación de servicio

de agua tratada para consumo humano. Esta fue fundada el primero de septiembre de 1987, por las comunas, Barcelona, Sinchal, Valdivia, San Pedro, y el recinto Carrizal de la Parroquia Manglaralto con registro oficial N° 3327 del 29 de marzo de 1979. A pesar de haber obtenido sus documentos legales en 1979, comienza a cumplir su finalidad en el año 1992 después de trece años de haber sido creada. Desde la fecha la junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia han pasado 11 administraciones, las cuales no han dejado una estructura organizacional para direccionar a la institución hasta la fecha.

El directorio de la junta de agua regional Valdivia está presidido por el señor Luis Yagual Limón, quien se posesionó el mes de octubre del 2014, cuyo periodo es de dos años. El directorio encontró que existían problemas tales como desabastecimiento de agua, cartera vencida, sistema que han cumplido su vida útil.

Cabe recalcar que el desabastecimiento de agua fue en las comunidades de San Pedro y Valdivia por encontrarse más distante, no así las comunidades de Sinchal, Barcelona y Carrizal que recibían el servicio de agua potable de manera irregular. Además, la institución no cuenta con objetivos institucionales a corto, mediano plazo, trabajan como se vayan presentando las circunstancias. Aquello limita a que se pueda tener un trabajo planificado para mejorar el accionar de las directivas en beneficio del conglomerado humano, en algunos momentos como no existe la planificación de actividades, los operadores no cumplen y no colaboran para el mejoramiento de la institución.

De la misma forma como no se conoce el funcionamiento de la empresa comunitaria, los recursos materiales son mal utilizados y no se cuenta con un stop de los mismos para solucionar de manera oportuna los problemas que se presentan durante la operación de los servicios.

Otra limitante que podemos apreciar es la débil estructura organizativa para cumplir y hacer cumplir las responsabilidades de cada uno de los directivos, y por ende no tienen el liderazgo para hacer cumplir los procesos. Por ejemplo como la directiva actual, recibió un sistema que ha cumplido su vida útil, más los problemas económicos de cartera vencida, no ha permitido que la directiva actual pueda dar soluciones rápidas a las necesidades de la administración y los problemas se agudizaron cada día más.

Estos inconvenientes provocaron que en las comunidades de San Pedro y Valdivia no se pueda dar un buen servicio de calidad a los usuarios, los mismos que han provocado problemas en la junta administradora de agua potable regional Valdivia generando insatisfacción en los usuarios de las comunas de San Pedro y Valdivia, que permitió que los usuarios realizaran presión a los directivos comunales de sus comunidades respectivamente para que se reclame los derechos ante las autoridades competentes como el GAD Municipal de Santa Elena.

En la actualidad la Empresa Pública Aguapen, realiza estudios técnicos para brindar un mejor servicio a las dos comunas más afectadas y por su Parte la junta administradora de agua Potable regional Valdivia, gestiona para que se construya un pozo más, otra dificultad que enfrenta es las malas condiciones del reservorio.

La Junta de Agua Regional Valdivia a pesar de los problemas de captación de agua hace el esfuerzo entregando el servicio de agua a las comunas de Sinchal, Barcelona y recinto Carrizal, pero los recursos económicos recaudados por el servicio no son suficientes para cubrir las necesidades básicas como energía eléctrica de las casetas, oficinas, más el pago de los operarios.

Por la presión que hicieron los usuarios, a los directivos comunales y los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable, El GAD Municipal de Santa Elena

con fecha 6 de octubre del 2014, declara en emergencia a la Regional, para construir un pozo perforado en las riberas del río California.

Pero esto no fue suficiente para los usuarios, ni tampoco abasteció para cubrir las necesidades de agua a las dos comunas reclamantes de sus derechos. En marzo del 2013 el GAD Municipal de Santa Elena, instaló una red de tuberías primarias y secundarias en la comuna San Pedro. La empresa pública AGUAPEN con recursos del Estado ecuatoriano y con recursos propios realizó también el tendido de tuberías en la comuna Valdivia.

En junio la EMPRESA pública aguapen comienza a entregar agua a las dos comunas sin firmar ningún convenio entre las partes involucradas, en vista de esta situación las comunidades antes mencionadas comenzaron a exigir que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia no entregue agua debido a que las tuberías están obsoletas y el agua que llega es de mala calidad y además los acuíferos están agotados.

Por otro lado, los usuarios de las comunas San Pedro y Valdivia, solicitaron que Aguapen les entregue agua las 24 horas del día, la EMPRESA PÚBLICA AGUAPEN, ha manifestado que técnicamente no pueden entregar agua y que en el estudio inicial que se hizo es solo para entregar agua hasta la comuna de San Pablo de la parroquia Santa Elena, de hecho por presiones políticas se ha atendido solo hasta la Parroquia Colonche y sus comunidades, por consiguiente las comunas San Pedro - Valdivia de la parroquia Manglaralto, no fueron considerados en este estudio.

En torno a esta situación los usuarios dejaron de cumplir con sus responsabilidades de pago del consumo de agua, algunos tienen deudas vencidas lo cual, ocasionó que la Junta Administradora no cuente con recursos económicos para cumplir con responsabilidades administrativas y operativas. Por lo que se recomienda realizar

una evaluación sobre la gestión administrativa de la junta de agua regional Valdivia a fin de poder identificar cómo influye esta función en la satisfacción de los usuarios.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?

1.4.1 Sistematización del Problema

- ❖ ¿Cómo incide la planificación de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015?.
- ❖ ¿Cómo incide la coordinación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción del usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015?.
- ❖ ¿Cómo incide la débil estructura de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.
- ❖ ¿Cómo incide el liderazgo del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación se justifica, debido a que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia necesita una evaluación de la eficiencia en el logro de sus objetivos institucionales para cumplir con el fin que fue creado, conferir el servicio de agua a cuatro comunidades y un recinto sea de manera eficiente para cubrir las expectativas y necesidades de los usuarios. En esta investigación el contenido de las definiciones que se relacionan con esta, por ende buscan argumentar y ponderar cuanto represente un problemas para los usuarios de dos comunas como San Pedro y Valdivia en los meses de octubre, noviembre y diciembre no contaron con el servicio vital de agua potable, porque los acuíferos ubicados en el río California –Valdivia, disminuyeron su nivel de agua por las escasas lluvias dentro del área de influencia.

El GAD Municipal de Santa Elena como ente responsable según la COOTAD, ayudó con el subsidio del agua, pero no era la solución del problema. Como alternativa esta el apoyar a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, para que realice una “**Reingeniería**” de la red de distribución primaria y secundaria, la misma que permita brindar un servicio oportuno que satisfaga las necesidades de los usuarios. A pesar que la constitución señala, que el agua es principalmente para consumo humano en la ribera del río California-Valdivia, existen pozos someros, que son utilizados para irrigar terrenos o parcelas donde se desarrolla agricultura; construidos aproximadamente a 10 m de distancia entre ellos, lo que agudiza más el problema, pero los responsable de regular este tema no asumen y la mejor opción es desentenderse.

Justificación Metodológica: En lo que concierne a la satisfacción de los usuarios, de la gestión administrativa para conocer más de cerca la problemática de la junta administradora de agua potable regional Valdivia se utilizó el método descriptivo así como también encuestas a los usuarios, entrevista a los trabajadores y directivos

de la organización para identificar las falencias en la prestación del servicio, características, percepción, opinión y necesidades para poder conferir a la institución recomendaciones que ayuden a mejorar el servicio.

Justificación practica: Para poder formular las preguntas tanto de la entrevista como de la encuesta, se realizó visitas prácticas en donde están ubicados los pozos del sistema de agua, así como el reservorio donde se almacena el agua para ser distribuida, en tal forma al distribuir el agua a cada una de las comunidades hasta llegar a los domicilio de los usuarios.

La Universidad Península de Santa Elena, proporciona en sus estudiantes egresados, una oportunidad para fortalecer mediante estudios a instituciones que deseen mejorar, en este caso la carrera de Administración Pública ha identificado a la junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia como una entidad que brinda servicios elementales de abastecimiento de agua, en la parroquia Manglaralto, misma que enfrenta varias dificultades para su correcta operación. Ante tales hechos se requiere asesoramiento para llevar a cabo un estudio técnico que permita identificar problemas de gestión por lo que se propone realizar el trabajo de investigación titulado “Evaluar la satisfacción de los usuarios de la gestión de la junta administradora de agua potable regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo General

Evaluar la incidencia de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015.

1.6.2 Objetivos Específicos

- ❖ ¿Determinar la incidencia de la relación entre planificación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia y la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015.

- ❖ Determinar la incidencia en la coordinación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015.

- ❖ Analizar la incidencia en la relación entre la débil estructura de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?

- ❖ Determinar la incidencia de la relación entre el liderazgo del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia y la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?

1.7. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa de la junta de agua regional Valdivia se relacionara significativamente con la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena, año 2015.

1.7.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

CUADRO N° 1: VARIABLE INDEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMMS	INSTRUMENTOS
La gestión administrativa de la junta regional Valdivia se relacionará significativamente con la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena	Gestión Administrativa	Evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la empresa.	Planificación	Estructura	Planificación de la junta de agua.	Entrevista
					¿Conoce usted si los directivos de la junta realizan planificación de trabajos mensuales?	Encuesta
			Organización	Coordinación	¿Cree usted que se encuentran adecuadamente establecidas las responsabilidades de los integrantes del directorio?	Encuesta Entrevista
					Dirección	Liderazgo
			¿Conoce usted si la organización cuenta con objetivos a largo plazo ?			
			¿Cómo califica la gestión del directorio actual de la junta de agua?			
			¿Considera usted que el presidente tiene liderazgo para coordinar trabajo en equipo y problemas sobre el servicio de agua de agua potable?	Encuesta		
			Control	proyectos	¿Conoce usted si la junta de agua tiene proyectos a corto, mediano plazo, para mejorar el sistema de agua?	Encuesta
					¿Conoce usted si el plan de trabajo de administración posee un sistema de control?	Encuesta
				Cronograma de trabajo	¿Conoce usted si los colaboradores de la junta realizan actividades según cronograma de trabajo establecido?	
					¿Conoce usted si el plan de trabajo de la administración posee un sistema de control?	
					¿La junta da a conocer las actividades que realizan a los usuarios ?	
		Conocimiento de los problemas de la junta	Entrevista			
		¿Procesos de control sobre actividades?	Entrevistas			

CUADRO N° 2: VARIABLE DEPENDIENTE

HIPOTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	
La gestión administrativa de la junta regional Valdivia se relacionará significativamente con la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena	Satisfacción de los usuarios	Es la percepción de haber recibido correctamente su tiempo habiendo recibido a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental	Tiempo de respuesta	Tiempo en que es solucionado el problema del usuario	Cree usted que se informa oportunamente tiempo de espera sobre una solicitud hecha por el usuario	Encuesta	
			Información	Tarifa de agua	Cumplimiento	Cree usted que entregada su solicitud, la respuesta a su servicio se obtiene dentro de los plazos establecidos	Encuesta
					Quando se va el servicio de agua cuantos días espera para ser atendido	Encuesta	
					Con que frecuencia Usted cancela los valores del servicio recibido	Encuesta	
					Destino de los recursos económicos que maneja la junta de agua	Conoce usted cuanto es el ingreso aproximado por recaudación del servicio de agua por comunidad	Entrevista Encuesta
			Expectativa	Mejoramiento del servicio	Conoce usted cuanto es el egreso mensual de la junta de agua	Encuesta entrevist	
					Considera Usted que se puede brindar el servicio permanente si no realiza sus pagos oportunos	Encuesta	
					Piensa que la junta tiene la capacidad de mejorar el servicio de agua potable.	Entrevista	
			Calidad del servicio	Que tan satisfecho está Usted con el servicio de agua que recibe usted	Entrevista		

SECCIÓN: II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1 Gestión Administrativa: Variable Independiente

2.1.2.1 Definición Gestión

Es la función de gestionar y administrar una actividad destinado a instaurar los objetivos y medios para su ejecución, a reducir la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y ejecutar la gestión del personal. Así mismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de intervenir en una situación dada, acción que como fin de una medida administrativa demanda un modelo de gestión, a lo cual debe apuntar la administración de la “Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia”

2.1.2.2 Definición de Administración:

Helzer y Render, principios de administración de operaciones, 2009 pag,4 dice que: La Administración es un asunto de delinear y mantener un ambiente en que los individuos trabajen ligada de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos. Debemos tener en cuenta ciertas definiciones: Las definiciones que se deben considerar son cinco, las funciones administrativas que se debe ejercer en las diferentes organizaciones son planeación, organización, integración de personal y control.

2.1.2.3 Gestión Administrativa

Este modelo integral de diagnóstico vislumbra la evaluación general de la organización, de sus procedimientos y cómo han sido tomadas las decisiones en la dirección, es decir, se analizan sus objetivos, políticas y estrategias (puestas en marcha de los planes de acción); su estructura funcional y orgánica y sus resultados en virtud de la medición de los rendimientos alcanzados.

Sí bien es cierto que la utilidad en gestión, es consecuencia de la calidad en la formulación de su política general, hay que reconocer que el dirigente no se encuentra aislado en el mundo, por lo que no es totalmente dueño de sus decisiones (THIBAUT, 1994)

Se considera que el diagnóstico de gestión administrativa percibe es estudio general de la empresa, el entorno en que opera, sus objetivos estratégicos, la administración del personal, sus métodos de operación y control, para medir los avances en los programas, de autoridad y responsabilidad de calidad y cantidad de información para la toma de decisiones (FLEITAMAN, 1997)

2.1.2.3.1 Planeación

Robbins Coulter: Determina que el proceso de planeación involucra la esencia del trabajo del gerente, que consiste en la toma de decisiones, la elaboración de planes manejando herramientas y técnicas y la administración estratégica, siendo esta última la que permite adaptar los planes y tomar las decisiones en base a estrategias que minimicen las pérdidas de tiempo y maximicen la productividad organizacional. (Robbins Stephen P., 2005).

Para Amador Juan Pablo (2008), La Planeación es decir por adelantado que hacer y cómo hacer, cómo y cuándo hacerlo. La planeación envuelve la brecha que va de

donde estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es reducir riesgos y el beneficio de las oportunidades.

2.1.2.3.2 Importancia y Ventajas de la Planeación

La planeación es la que proporciona la dirección a seguir. En todos los niveles de la organización, de manera que facilita la coordinación de las actividades que transporten al logro de las metas organizacionales, propiciando el adecuado uso de recursos. Referente a la importancia, Munch (2001) señala que la planeación genera las siguientes ventajas:

- Dispone a la empresa para hacer frente a posibilidades futuras.
- Establece un sistema propio para la toma de decisiones.
- Amenora los niveles de incertidumbre en el futuro.
- Mejora la orientación para la acción.
- Mejora la coordinación.
- Maximiza el aprovechamiento de recursos y tiempo en todos los niveles de la organización.
- Proporciona los elementos para el control.

2.1.2.3.3 Etapas de la Planeación

De acuerdo a Koontz (1998), los pasos frecuentes para llevar a cabo la planeación se detallan a continuación:

- 1) Vigilancia a las oportunidades.
- 2) Establecimiento de objetivos.
- 3) Progreso de premisas.
- 4) Determinación de cursos efectivos de acción.

- 5) Evaluación de cursos alternativos.
- 6) Seleccionar el mejor curso de acción.
- 7) Determinación de Planes derivados.
- 8) Traslado de planes por medio de un presupuesto.

2.1.2.3.4 Tipos de Planes

Se distinguen diversas clases de planes dependiendo de la línea de acción estratégica que siguen, el plazo, la especificidad y continuidad de uso. Categorizan de la siguiente forma los planes:

Por su intensidad

- Planes principales, planes que involucran a toda la organización, establecen objetivos generales y tratan de posicionarla en su ambiente externo. Estos tipos de planes mueven los esfuerzos de la organización por alcanzar sus metas.
- Planes estratégicos: traducen los planes principales en objetivos específicos para áreas particulares de la organización.
- Planes operativos: centralizan su atención en el corto plazo y traducen los planes tácticos en metas y acciones específicas para pequeñas unidades de negocio.

Por el tiempo:

- Planes a largo plazo: planes con perspectiva temporal es mayor a tres años.
- Planes a corto plazo: planes que alcanzan un año o menos.

Por el grado de especificidad:

- Planes específicos: tienen objetivos puntualizados con claridad y no dan cabida a malas interpretaciones.
- Planes direccionales: planes flexibles que instauran lineamientos generales. Tienen un punto óptico pero no atan a los gerentes a objetivos y cursos de acción específicos.

Por la Repetición de uso:

- Plan de uso notable: plan que sirve para satisfacer las necesidades de un contexto particular o singular.
- Plan permanente: perennes que ofrecen una guía para las acciones de la organización que se realizan de manera repetitiva.

2.1.2.3.5 Técnicas de Planeación

Schermerhon menciona las siguientes técnicas.

- a. Pronóstico:
Pronosticar es el paso de predecir lo que sucederá en el futuro.
- b. Planeación por destino: Identifica cursos alternativos de acción que puedan implementarse cuando se presenten problemas.
- c. Planeación por contexto:
Identifica futuros escenarios alternativos y crea planes para tratar con cada uno de ellos.
- d. Benchmarking:
Se usa la comparación externa para obtener ideas para la planeación Una técnica de Benchmarking consiste en buscar las mejores prácticas, cosas

que las personas y organizaciones realizan y les ayudan a lograr un desempeño superior.

- e. Planeación participativa
- f. Incluye a las personas que se verán afectadas por los planes y/o a quienes se le pediría que asistan en su intervención. (Schemerrhom, 2010)

2.1.2.4 Organización

La organización comprende la entidad de una estructura intencional formalizada e indisoluble de roles para las personas que integran la empresa, de esta forma los responsables de la administración aseguran que todos tengan conocimientos de los papeles que han de desempeñar para el logro de objetivos, esto enlazar e identificar y asignar todas las clases de tareas que han de ejecutarse para el logro de los proyectos de la empresa.

Según Amador Juan Pablo (2008), La organización se trata de determinar que recursos y que actividades se demandan para alcanzar los objetivos de la organización, Luego se debe plantear la forma de confinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

Mercado, conceptualiza la organización como el orden, técnica de las recomendaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una entidad social con el fin de lograr la eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (Mercado Hernández, 2001)

2.1.2.4.1 Importancia y Desventajas de la Organización

Much atribuye la calidad de la organización a los factores que a continuación se detallan.

- Es de forma continuo, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios.
- Es un medio a través del cual se influye la mejor forma de lograr los objetivos de la organización.
- Provee a los métodos para desempeñar eficientemente las actividades.
- Evita la pesadez en las actividades, reduciendo precios e incrementando la productividad.
- Excluye la duplicidad de funciones. (Much Galindo, 2001)

2.1.2.4.2 Etapas de la Organización

Las fases de organización comprenden tres etapas, que Reyes (1997) relata de la manera siguiente.

- 1) Roles: la determinación de cómo deben asignarse las grandes actividades, necesarias para lograr el objetivo general.
- 2) Categoría, fijar la autoridad y responsabilidad a cada nivel existente dentro de una organización
- 3) Puestos: Las obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada departamento de trabajo que es ocupado por una persona.

Los pasos para organizar, de acuerdo a Mercado (2001), consisten en:

- a) Conocer y razonar el objetivo: El objeto debe ser conocido y analizado claramente, de manera que los esfuerzos de la organización caminen de acuerdo con el trabajo que se ha de promover, con los fines que se persiguen.
- b) Descomponer en actividades: Las tareas que se consideran necesarias para alcanzar los objetivos deberán dividirse hasta el punto en que cada uno requiera que casi sólo un trabajador le dedique tiempo.
- c) Clasificar las actividades en elementos prácticas una vez determinadas las actividades, se clasifican por parecido existentes entre ellas hasta llegar a grupos principales integrados sobre una base funcional.

- d) Asignar personal: Se debe indicar quienes van a desempeñarlas.
- e) Delegar autoridad: Se le deberá delegar toda la autoridad que el mismo trabajo requiera.

2.1.2.4.3 Técnicas de la Organización

Munch (2001) Señala las técnicas de la organización

- a) Organigramas son esquemas de la estructura formal de una organización, muestran las, funciones, niveles, jerárquicos, responsabilidades y autoridad existentes.
- b) Manuales
- c) Detalles de documentos que contienen en forma ordenada información de la clasificación de la empresa.
- d) Diagrama de procedimientos.

Gráficas que muestran secuencia de los pasos de la actividad o procesos de la organización

- e) Análisis de puestos.
- f) Clasificación de técnicas de las labores que se desempeñan en un departamento de trabajo específico, así como los conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña.

2.1.2.5 Dirección

La Dirección consiste en promover, regular y vigilar las acciones de cada miembro de un organismo social con la determinación de que el conjunto realice de la manera más eficaz Reyes (1997). La fase de dirección se relaciona con el factor humano que ejecuta las actividades en la entidad. Dirigir, en la interpretación de

Schmerhom (2010), es el paso de despertar el entusiasmo de los individuos para cumplir reglas y lograr los objetivos. La dirección permite que los miembros de un organismo cooperen para el logro de los objetivos planteados, realizando las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

2.1.2.5.1 Importancia y Ventajas de la Organización

Se atribuye a los siguientes factores:

- Sitúa los lineamientos establecidos durante la planeación y organización.
- Conductas más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La productividad es un factor determinante en la eficiencia de la dirección.
- La calidad se refleja en el logro de los objetivos de la dirección con la implementación de métodos de organización y en la eficiencia de los métodos de control.
- Comunicación necesaria para que la organización funciones.

2.1.2.5.2 Etapas de la Dirección

Mercado (2001) señala que la dirección de una empresa conlleva:

- 1) Que se delegue autoridad, “hacer a través de otros”
- 2) Que se ejerza autoridad para precisar tipos de elementos.
- 3) Que se establezcan canales de comunicación mediante los cuales se ejerza y se controlen sus resultados.
- 4) Que se vigile la autoridad en forma simultánea a la ejecución de las órdenes dadas.

Delegación:

Según Munch (2001), delegación es la concesión de autoridad y responsabilidad para proceder. Permite al directivo dedicarse a actividades de mayor importancia, al mismo tiempo que motiva a los trabajadores a hacerse parte del logro de los objetivos institucionales.

Liderazgo

Según John Kotler. “El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo” (Kotler, 2005)

Como solución de este estudio, se obtuvo que la responsabilidad de la planificación, recae en el gerente, las metas se establecen previamente asociados al tiempo para su ejecución, tiene una estructura definida, donde la dirección ejerce un control habitual, cumple con esquemas pre establecidos de liderazgo al utilizar concepciones de delegación y participación, poseen políticas de motivación en base a técnicas y no utiliza métodos modernos referidos al análisis de riesgo. En base a estas conclusiones, se aplica el análisis de gestión administrativa periódicamente como herramienta de control interno para descubrir fallas y planear soluciones de acuerdo el contexto.

De acuerdo a Schermethom (2010), liderazgo es el proceso de inducir a otras personas a que trabajen para lograr tareas importantes.

Las características de un líder son:

- **Confianza:** Los líderes exitosos confían en sí mismos y en sus habilidades.
- **Precisión:** Los líderes de éxito tiene gran energía, muestran iniciativa y son tenaces.

- Creatividad: El líder de éxito es original en su pensamiento.
- Flexibilidad: Los líderes que alcanzan el éxito se adaptan rápidamente para ajustarse a las necesidades de los seguidores y exigencias de las situaciones
- Motivación: El líder exitoso goza al influir en otros para alcanzar metas compartidas
- Habilidad cognitiva: Los líderes exitosos tienen la inteligencia para integrarse e interpretar la información.
- Honradez e integridad: Los líderes exitosos son honrados, y dignos de confianza.

Motivación

Son los elementos que causan, canalizan y mantienen la conducta de una persona. La motivación es una cualidad psicológica humana. Al hablar de motivación se hace referencia a lo que hace que las personas funcionen.

Relación con la fase de dirección. (Stoner James, 1994)

La motivación es un término genérico que se aplica a un conjunto de impulsos, necesidades y esfuerzos. Por lo tanto, decir que los directivos motivan a sus trabajadores implica que realizan acciones con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos para provocar a los subordinados a actuar de determinada manera. (Koontz, 1998)

Comunicación

Es el medio mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos. La comunicación ocurre gracias a la relación entre un emisor y un receptor. La comunicación puede fluir en una dirección y terminar ahí o el mensaje puede tener una respuesta del receptor generando un asunto de retroalimentación.

El emisor, inicia la comunicación. En una organización el emisor es la persona que tiene una información, necesidad, deseo, así como el propósito para comunicarse con otro o varias personas.

El receptor, si el receptor no capta el mensaje, no hay comunicación. La situación no mejora mucho si el receptor recibe el mensaje pero no lo entiende.

Supervisión

El cargo de supervisor supone verificar que las cosas se hagan como fueron ordenadas Reyes (199) los niveles, predomina en la empresa. La supervisión puede confundirse con el control, pero podemos citar la diferencia de este último ya que dicha función es simultánea a la ejecución y el control es posterior a esta.

Funciones del supervisor

- Saber tratar a su personal (relaciones interpersonales con los subordinados).
- Calificar a sus colaboradores.
- Instruir al personal.
- Distribuir el trabajo.
- Recibir y tratar las quejas de los subordinados.
- Hacer reportes, informes, etc.
- Coordinarse con los demás jefes.
- Conducir reuniones aunque sean pequeñas.
- Mejorar los sistemas a su cargo.
- Mantener la disciplina.

2.1.2.6 Control

Para Reyes, consiste el establecimiento de técnicas que permitan medir los resultados actuales y pasados, relación con los proyectos, con la finalidad de conocer si se ha obtenido lo que esperaba. A fin de corregir y mejorar, además de permitir la formulación de nuevos planes. (Reyes, Lorendo, & Lorendo, 2009)

De igual forma Schemerhom opina que el puesto administrativo del control es el asunto de medición del desempeño laboral, comparando los resultados con los objetivos, realizando actividades correctivas en caso de ser necesarias. (Schemerrhom, 2010)

El control de las empresas crea contacto entre los administradores y los colaboradores de tal forma que los primeros se proveen de información que permita evaluar el desempeño laboral y en base a ello mejorar los planes que permitan el cambio para beneficio.

2.1.2.6.1 Importancia y Ventajas del Control

El control radica en la importancia de los elementos que a continuación se detallan.

- ✓ Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes que servirán como fundamento al reiniciar el proceso de planeación
- ✓ Se aplica a todo: a las cosas, personas y actos.
- ✓ Establece medidas para corregir actividades, de tal forma que se alcancen exitosamente los planes.
- ✓ Determina y analiza las causas que pueden originar desviaciones para evitar que se presenten nuevamente en el futuro.
- ✓ Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y el logro de la productividad de la empresa-

2.1.2.6.2 Técnicas de Control

Múnch (2001), las técnicas de control se agrupan de la siguiente manera:

1. Sistemas de información
 - a) Presupuestos
 - b) Reportes, informes
 - c) Computarizados
 - d) Contabilidad
 - e) Auditoría financiera y administrativa
 - f) Formas
 - g) Archivos

2. Gráficas y diagramas
 - a) Procesos y procedimientos
 - b) Procedimientos/hombres-máquina

3. Estudio de métodos
 - a) Redes
 - b) Investigación de operaciones
 - c) Modelos matemáticos
 - d) Tiempos y métodos, estándares, etc.
 - e) Métodos cuantitativos
 - f) Estadística
 - g) Cálculos probabilísticos
 - h) Programación dinámica

4. Control interno

2.1.2.6.3 Etapas de Control

Múncn manifiesta que el proceso de control comprende: (Much Galindo, 2001)

- Medición de resultados.
- Construir los objetivos y estándares de desempeño:
- Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo guía con base en la cual se efectúa el control.
- En base a la comparación de estándares con el desempeño real, se deben emprender las acciones correctivas necesarias.
- Consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante unidades de medidas definidas de acuerdo a los estándares.
- Corrección
- Retroalimentación

A través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

2.1.2.6.3 Tipos de Control

Schermerhom (2010), señala controles, los cuales ofrecen oportunidades para que los administrados actúen para el incremento de la posibilidad de buen desempeño.

Preventivo

Asegura que los objetivos sean claros y que estén disponibles los recursos apropiados antes de que inicie el trabajo. Este tipo de control resuelve problemas antes de que ocurran.

De retroalimentación

Se concretan en la calidad de los resultados finales, resuelven problemas después de que ocurren.

2.1.2 Satisfacción de los Usuarios Variable Dependiente

2.1.2.1 Satisfacción

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado fundamentalmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna.

En la actualidad todas las firmas reconocen la importancia que tiene la satisfacción del cliente para el buen desarrollo del negocio, pero la literatura entrega varias definiciones alternativas.

“con bajo o sobre – cumplimiento, se refiere a que el consumo lleva al cliente a una mejoría en su estado anímico sin importar si este se cuenta sobre o bajo su estado natural .A diferencia de..... (Oliver,, 1999)

Oliver, precisa la satisfacción haciendo uso del conocimiento, otros autores realizan definiciones que se resumen como el estado de una persona al comprar, la percepción de un producto/servicio con la confianza, pudiendo ser cuantificada como la diferencia entre la percepción y expectativas.

2.1.2.2 Satisfacción del Cliente

Algunos autores han descrito sobre el concepto de satisfacción presentando un abanico de criterios y puntos de vista.

Definen que la “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es una fusión de acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero

de recompensas que se relaciona con el consumo.” (Reyes, Lorendo, & Lorendo, 2009)

Desde este punto de vista la satisfacción de los usuarios del producto recibido es el agua el cual la organización contribuye haciendo esfuerzo en brindar el producto o servicio pero los usuarios no recompensan esa satisfacción con el pago oportuno del servicio recibido.

Define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus experiencias” Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes denotan tres niveles o grado de satisfacción: (Labrador, 2006)

- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

A forma que “un consumidor puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la acción supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.” Esta definición se ajusta específicamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el calidad en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas (Reyes, Lorendo, & Lorendo, 2009)

2.1.2.3 Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios

El cliente puede presentar en su cabeza repuestas tanto intelectual como emocional-
Es un estado que experimenta el usuario.

Estado de la mente que representa las mezclas de las repuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información. El cumplimiento completo de una necesidad o deseo, el logro de un fin deseado.

Desde el punto de vista de la calidad, los servicios son el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, de la imagen y la reputación del mismo. (Horovitz, 1991)

El servicio público es la gestión de las organizaciones referentes a la Administración Pública. La acción de esta se encauza a la satisfacción de necesidades generales, principalmente en la forma de servicios públicos o mediante difusiones dirigidas a que se cumplan los fines del estado.

En base al juicio administrativo se menciona servicio público a toda actividad que lleva una institución, u organización pública con el objetivo de satisfacer la necesidad de interés general.

Servicio público es la acción organizada que afectan las dependencias y entidades de la Administración Pública para satisfacer en forma continua, uniforme, regular y permanente las necesidades colectivas de la población, fundamentada esa actividad en leyes, reglamentos y disposiciones administrativas que regulan su prestación.

El servicio público es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración Pública activa o autorizada a los particulares, que ha sido implantada y vigilada para asegurar de manera permanente, general, regular y continua la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeta a un régimen especial de derecho público.
(Serra Rojas, 1985)

La manera general de conocer, describir y medir la satisfacción de los usuarios es por medio del tiempo de repuesta, la información oportuna y expectativas que se describen a continuación

2.1.2.4 Tiempo de repuesta

Los servicios públicos deben brindar soluciones y repuestas efectivas a las necesidades de los usuarios que pertenecen a una organización, pero jamás dar evasivas, los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único. Los servicios públicos deben ofrecer en la atención, eficiente acorde a sus necesidades y demanda, necesaria para el consumo, sabiendo que el servicio debe ser permanente, ya que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.

El tiempo

El tiempo de repuesta en que se va a cumplir el servicio solicitado debe ser apegado a las necesidades del usuario para que este tenga la confianza en la organización prestadora del servicio.

Información

Los servicios públicos deben ofrecer, además información los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa.

Tarifas de agua

Partiendo desde una definición general, a decir de Guillermo Cabanellas, la tarifa radica en un “listado de precios”, Si decimos el mensaje precio este se entiende como el pago o recompensa asignado a la obtención de un bien o servicio.

Recursos

Según los autores Joaquín Cuervo Tafur y Jair Aleiro Osorio los recursos son todos los medios utilizados en el desarrollo de las actividades debidamente congregadas según sus características homogéneas. En este sistema, recursos son tanto los grupos homogéneos de costos como los gastos. (Jair, 1995)

Como recursos se tiene

Honorarios, incluye tanto el pago realizado a terceros como los demás pagos indirectos en los que incurra para llevar a cabo y en debida forma los servicios profesionales que la organización recibe

1. Nómina, que salarios, horas extras, recargos nocturnos, prestaciones sociales y legales, pagos a la seguridad social, viáticos, capacitación, transporte de empleados, útiles de oficina, restaurante entre otros.
2. Equipo de oficina que le corresponde depreciaciones, energía, mantenimiento, seguros, reparaciones, aseo, arrendamiento entre otros.
3. Maquinaria, que menciona depreciaciones, energía, mantenimientos, seguros, reparaciones, aseo, arrendamiento entre otros.
4. Equipo de oficina incluye depreciaciones, energía, mantenimiento, seguros, reparaciones, aseo, arrendamiento entre otros.

Calidad de los servicios públicos

La calidad en los servicios públicos es un requerimiento constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Como Oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es nuestro compromiso aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes.

De algo debemos estar seguros y es que el concepto de servicio público no debe seguir devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado. Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio.

Es importante que consideremos que:

- 1) La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- 2) La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- 3) La mejora permanente es la base de la calidad en una organización.
- 4) Trabajar por la calidad implica trabajar con simpleza, rapidez y eficiencia.
- 5) La colaboración dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- 6) Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- 7) El pilar esencial de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

Calidad del Servicio

La calidad es el nivel de excelencia que la organización ha escogido alcanzar para satisfacer las necesidades de sus clientes. La impresión de calidad apunta hacia la satisfacción del cliente.

La calidad del servicio es la percepción que tiene un cliente acerca del desempeño de la organización y sus expectativas relacionadas con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal. El nivel de desempeño distinguido no es el que objetivamente proporciona la organización, en tanto proveedor del servicio, sino el que subjetivamente percibe el cliente. La calidad del servicio es, en consecuencia una noción subjetivo, porque lo verdaderamente importante para un cliente es el nivel de calidad percibida entendida como confrontación entre lo inicialmente esperado y lo finalmente recibido (Paul Flipo)

La calidad del servicio es considerado como una actitud por parte de la empresa en alcanzar un nivel de excelencia para satisfacer a su clientela clave. Corresponde a un nivel de Abstracción mayor que un atributo específico de un producto o servicio, como queda explicado en el modelo SERQUAL donde se afirma que la calidad del servicio está conformada por 5 dimensiones principales mostrada en la tabla 2.

CUADRO N° 3: DIMENSIONES CALIDAD DE SERVICIO, SERQUAL.

Dimensión	Definición
Fiabilidad	Otorgar el servicio correcto en el momento prometido
Capacidad de Repuesta	Atender de forma rápida y estar listo para responder a las peticiones de los clientes
Garantía/Seguridad	Inspirar confianza a través del servicio.
Empatía	Atención personalizada al cliente
Tangibilidad	La apariencia de las instalaciones físicas , del equipo, del personal, y material de comunicación

Fuente: Buttle 1995

Sin importar el origen de la definición, existe siempre un patrón común que siguen todas ellas, que tienen como núcleo al cliente y la búsqueda de su satisfacción. La encuesta en la que se basa el estudio analiza cada uno de ellas, analizando la percepción referente a la atención de empleados, seguridad del local, su limpieza y el material de comunicación.

Servicio público

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes con el fin de satisfacer de manera continua uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia, es decir, deberá ser permanente, ofreciendo, el mismo nivel del servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan, aunque para el usuario carece de importancia saber quién. Y como se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. Los servicios públicos deben ofrecer, además, información.

Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.

Los servicios públicos deben ofrecer premura en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.

Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. (Salta)

Expectativas

En la literatura las expectativas son los pronósticos hechos por el cliente en donde se encuentran con un escenario de mayor probabilidad de suceso. La percepción, por otro lado, se refiere al rendimiento observado por el consumidor luego de haber adquirido el producto o servicio

Varias expectativas es lo que se considera lo más probable que suceda.

Expectativas del cliente respecto al servicio:

- Agradecimiento
- Sin errores
- Velocidad
- Calidad a cada instante
- Solución a problemas
- Responsabilidad
- Agradecimiento
- La fidelidad de los clientes

Siendo estas acciones acertadas formas de conducción previa y durante la prestación del servicio y sobre todo al momento de atender a los usuarios.

Cliente:

- 1.- Servicio adecuado: es el nivel modelo que el consumidor considera apropiado.
- 2.- Servicio esperado: el servicio esperado es como supone que será un cierto servicio antes de recibirlo.
- 3.- Servicio deseado: el servicio deseado es el ideal para un cierto cliente (desconocido, 2009)

Expectativas y Satisfacción del Usuario:

El concepto de calidad del servicio está estrechamente vinculado al concepto de satisfacción del cliente, en el caso de la administración pública en servicio de agua potable para consumo humano.

El presente estudio de investigación se respalda en trabajos realizados a nivel nacional e internacional los cuales se detalla a continuación, dando a conocer los problemas presentados y como se resolvió.

Mejoramiento del servicio

El proceso de mejora comienza por la identificación de los aspectos críticos y de los errores cometidos que disminuyen la calidad.

Es preciso mantener la perspectiva del cliente. Para ello se requiere evaluar constantemente los procesos. En los servicios la percepción de calidad por parte de los clientes, se ve fuertemente ligada a los tiempos de espera. La disminución de los tiempos de espera y la gestión de los mismos, es un factor fundamental para la mejora del servicio. Como se ha mencionado anteriormente los servicios tienen un gran componente de interacción personal. En el servicio es tan importante como el producto y el proceso de entrega.

Es por tanto esencial la motivación de los empleados, y su orientación hacia un servicio excelente.

Casos de Estudio

Por tal motivo el presente trabajo de investigación se realiza con el objetivo de proporcionar alguna aportación al sector, para sustentarlo citamos las siguientes investigaciones realizadas en torno a este tema tanto local como internacional los cuales se detallan a continuación.

1.- La Gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, departamento de Ancash) 2006, 2009 Autor Juan Paúl Escate Cavero, Lima – Perú. 2013.

El problema identificado para esta investigación es que no contaban un sistema de gestión definido en las tres comunidades de las zonas rurales, una de las soluciones que las organizaciones comunales prestadoras del servicio de agua potable en las zonas rurales que a través de la gestión tengan mayor posibilidad de sostenibilidad y porque refuerza la dinámica de la gestión local, legitima a las autoridades vigentes y promueve una mayor identificación del población con su organización.

2.- Tema: “Cantidad de agua potable de la red de distribución y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Palora, cantón Palora, provincia de Morona Santiago”. Autor: Victoria Esperanza Rivadeneira Espín – Ambato – Ecuador año 2012-

Este trabajo de investigación el problema identificado para el objeto de estudio fue la cantidad y la presión de agua potable que circula por la red de distribución no alcanzan a satisfacer las múltiples necesidades de los habitantes.

La solución fue diseñar una nueva red de distribución de agua potable que satisfaga la necesidad de los usuarios de la ciudad de Palora, cantón Palora.

3.-Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la Imposición de la oferta escuchar a la demanda Autor. Oscar Andrés Pastor Paredes, Lima –Perú 2014.

La Tesis propone incluir la perspectiva del cliente en los indicadores de gestión de las EP, para ello se evalúa el sector saneamiento y a las EPS objeto de estudio en especial, en nivel de percepción y expectativas de la población, las causas de la opinión poco favorable de la población con respecto a la calidad de la gestión de las EPS, que son presentados de acuerdo a la siguiente estructura

El estado peruano es soberano en el aprovechamiento del recurso natural agua, todos los niveles de gobierno legislan e intervienen en la gestión del recurso agua, del agua potable como producto y del agua como servicio, no necesariamente de manera coordinada.

La gestión comunitaria del agua para consumo de humano y el saneamiento en el Ecuador: Diagnóstico y propuestas Foro de los Recursos Hídricos, Quito –Ecuador, 2013, Edición. El problema de este trabajo de investigación fue la problemática del agua para consumo humano a nivel comunitario en el ecuador donde se presentó la alternativa de una posible solución fue. Un conjunto de propuestas de políticas públicas para el mejoramiento del sistema de agua, saneamiento y uso sostenible de los ecosistemas de las fuentes de agua y de las zonas de recarga.

En los temas de la gestión administrativa y Satisfacción de los usuarios es de interés local, nacional e internacional como podemos converger en los trabajos relacionados.

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador

La constitución de la República del Ecuador expedida el 20 de octubre del 2008, en el art. 314.-El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y lo demás que determine la ley. (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El estado ecuatoriano es la responsable de los servicios básicos especialmente el agua que es un elemento para consumo humano, a través de las diferentes instancias debe otorgar los recursos necesario para asegurar que este derecho sea de calidad

El art.95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participaran de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos. (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por tal motivo este trabajo pretende aportar con un documento a la organización comunitaria para que tenga repuestas más claras en torno a su gestión y al servicio que ofrecen a los usuarios.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El objetivo es involucrar a todos los actores sociales para que conozcan la organización comunitaria, aporten con ideas para el desarrollo de la organización, porque de esta forma pueden conocer y aportar con ideas que se cumplan para tener un servicio perenne de calidad.

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas de organizativas, les corresponde, 1.- Participar en todas las etapas y espacios de la gestión pública y de la organización del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La organización comunitaria tiene que fortalecer la relación con los usuarios a través de reuniones periódicas, para informar de los logros o dificultades que tenga la organización, para que la población atendida esté informada, y no caigan en las provocaciones de los disociadores sociales.

Art. 318.-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. (Asamblea, Ley Organica de Recursos Hidricos, 2014)

La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán suministrados 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 servicio.

El estado a través de la secretaria del agua autoridad única, será la responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano. Riesgo que garantice la soberanía alimentaria. Caudal ecológico y actividades provechosos, en este orden de relación. Se requerirá autorización de la Secretaria del agua para el aprovechamiento con fines productivos por parte de los sectores públicos, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley.

Usuarios y consumidores

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La ley instituirá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores, y las sanciones por vulneración de estos derechos la compensación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la dificultad de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Los organismos y empresas que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El Estado reconocerá civilmente por los daños causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que están a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir entidades que promuevan la información y educación sobre sus derechos y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas (Asamblea, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.2.2 Plan Nacional Del Buen Vivir

Objetivo 1.- Afianzar el estado democrático y edificación del poder popular.

La Gestión y servicio público en el Ecuador han sido visto en el pasado como sinónimos de ineficiencia, precariedad y maltratos hacia los ciudadanos, hoy se rescata el rol de la gestión pública y del servicio público, promoviendo reformas en la calidad de la gestión a través de la capacitación de las servidoras y los servidores públicos, la mejora de los procesos administrativos y la innovación tecnológica, para transparentar los tramites públicos.

Ley Orgánica de defensa del consumidor.

La ley Orgánica de defensa del consumidor, en la última reforma del 13 de octubre del 2011, nos habla sobre los derechos de los usuarios los cuales los detallamos a continuación para fortalecer este trabajo de investigación.

Art. 2.- Definiciones .-Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entiende por servicio legales domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados o comunitarios tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares, Art. 4 Derecho del consumidor.- literal 1. Derecho a protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicio básicos.

Art.40.- Valores de las planillas.- emitidas por la empresa proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente en el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales, establecido expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas.

Ley de Recursos Hídricos

El estado Ecuatoriano para el efecto creó la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua la cual fue publicado el 6 de agosto del 2014, en el artículo 32.- Gestión pública o comunitaria del agua.. La gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. (Asamblea, Ley Organica de Recursos Hidricos, 2014)

El uso y aprovechamiento del agua hasta ahora no ha sido normada en el sector en la crisis de agua en octubre del 2014, los directivos de la junta y los trabajadores se disputaban la poca agua que fluía de los acuíferos de la cuenca, los directivos de la junta adoptaban la postura ideológica sobre el objetivo de lograr obtener agua para consumo humano mientras que los agricultores necesitaban agua para el riego de sus plantaciones, ante tales eventualidades necesarias para la subsistencia primaria y la generación de alimentos desde el agro, se generan importantes cambios en la matriz productiva y aprovechamiento del recurso hídrico.

2.3. MARCO CONTEXTUAL

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la provincia de Santa Elena del cantón Santa Elena, es uno de los de mayor extensión territorial a nivel nacional con 3.668,90 km² y una población de 144.076 habitantes y su densidad poblacional es de 39 habitantes 1 por km². Está constituida mayormente por “comunidades”, una forma de organización político-administrativo en donde prevalece el bien común y cuyos integrantes se reconocen como descendientes directos de los habitantes ancestrales de éstas tierras. Sus límites son: al norte, cantón Puerto López, Provincia de Manabí, al sur, Océano Pacífico y Cantón General Villamil de la Provincia del Guayas, al este: los cantones Pedro Carbo y Guayaquil de la Provincia del Guayas y al oeste: Océano Pacífico y el cantón la Libertad.

El cantón Santa Elena está compuesta de parroquias urbanas y rurales, las parroquias urbanas son Ballenita y Santa Elena, las Parroquias rurales son Ancón, Atahualpa Simón Bolívar .Chanduy, Colonche y Manglaralto.

La Parroquia Rural de Manglaralto, tiene una extensión 497,4 Km², con una población según el último censo de población y vivienda del 2010 del INEC, de 29.512 habitantes. La parroquia Manglaralto la integran 17 comunas entre ellas la comuna Sinchal donde se encuentra asentada la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia objeto de estudio.

La mencionada Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, sus oficina principal está ubicada en la comuna Sinchal, la cual cuenta con una extensión territorial de cinco mil ochocientos treinta y siete hectáreas (5837 Has), tiene un promedio de habitantes de 3234, según datos proporcionados por la comuna.

2.3.1 Situación Actual

A continuación se detallan los principales sectores que forman parte de la comuna Sinchal.

Vivienda.- Las viviendas de la comuna Sinchal son de hormigón, mixtas, madera, caña y prefabricadas con un promedio de 775 las cuales son de propiedad de los comuneros residentes en la comunidad, cuyos terrenos para la edificación son de la comuna entregada en posesión a los comuneros y nativos del sector.

Agua.- Desde el año 1992 se abastecen de agua de la Junta Administradora Regional Valdivia, que es agua entubada y tratada apta para consumo humano.

Electricidad.- El servicio de energía eléctrica es a través de la empresa pública CNEL, de una forma irregular.

Educación.- La Comunidad cuenta con la Unidad de educación básica Cesáreo Carrera Andrade, el cual pertenece al Distrito educativo 24D01, cuenta con aproximadamente 456 estudiantes.

Situación Laboral.- Gran parte de la PEA, de la comunidad de Sinchal, se dedica a la agricultura, (cultivos perennes cítricos, ciclo corto como sandía, melón, pepino, entre otros) y a servicios prestados, que son fuera de la comunidad, gran parte también se dedica a negocios propios, como bazar, tienda, entre otros.

2.3.2 Organización en Estudio

La ley que rige a las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado fue expedida con decreto N°3327, por el Concejo Supremo de Gobierno Considerando:

Que el Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, ejecuta el Plan Nacional Básica Rural, el mismo que está orientado a solucionar los problemas sanitarios del sector rural del País.

Que mediante Decreto Supremo N°448 en actual vigencia, corresponde al IEOS, entre una de sus finalidad, la de promover e intervenir activamente en el establecimiento y organización de empresas públicas de agua potable y alcantarillado, así como en aquellas existente en la actualidad, en lo posible con aporte de capital, a fin de estimular las obras en obras de este tipo. (Ministerio de desarrollo Urbano y vivienda)

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, es una institución comunitaria de prestación de servicio de agua tratada para consumo humano,

fundada el primero de septiembre de 1987, por las comunas, Barcelona, Sinchal, Valdivia, San Pedro, y el recinto Carrizal, con registro oficial N° 3327 del 29 de marzo de 1979.

Cuentan con un reglamento de ley en el capítulo I de las disposiciones generales dice:

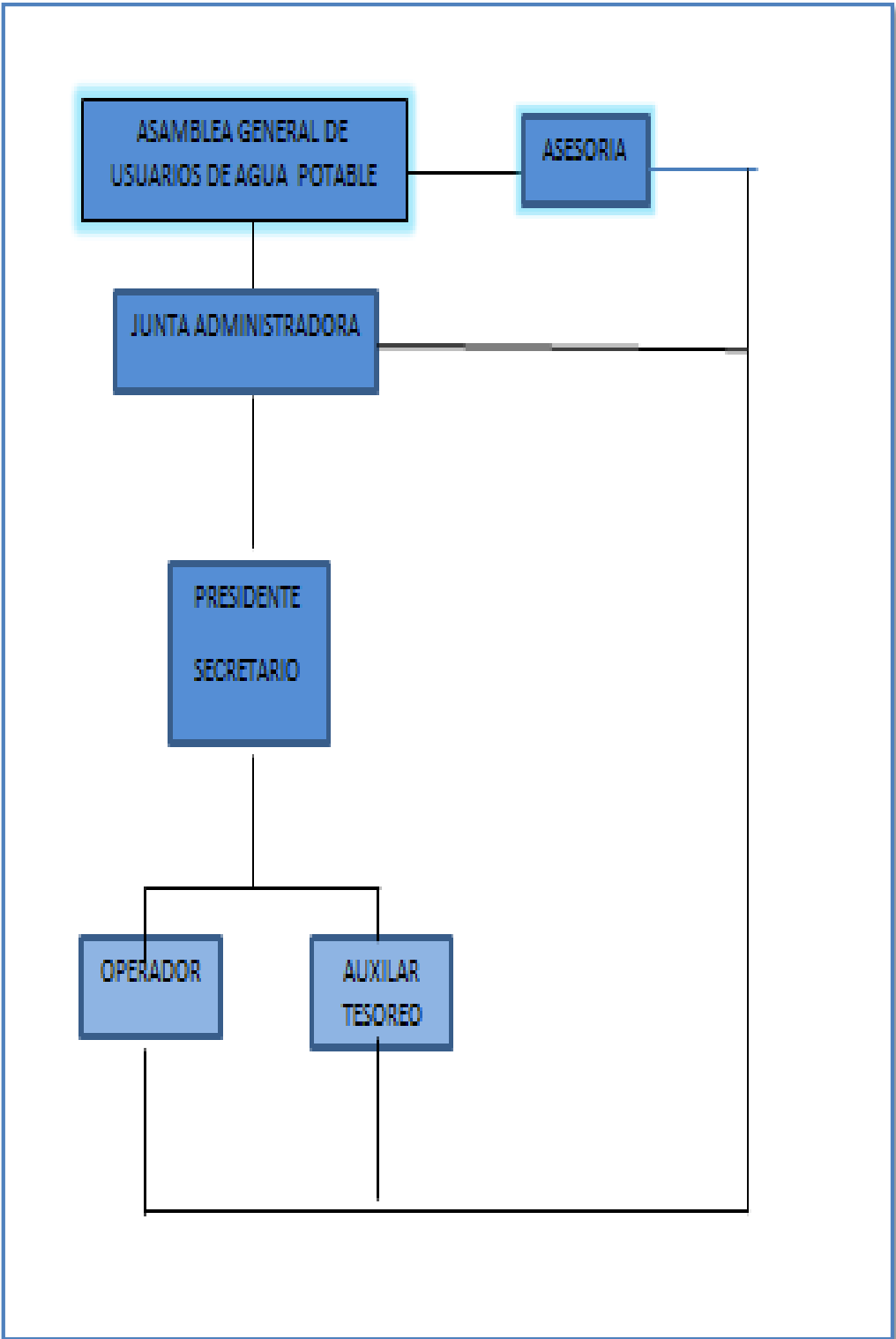
Art. 1 El presente Reglamento regula la aplicación de la Ley Constitutiva de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en el área rural, expedida mediante Decreto N° 802 del 29 de marzo de 1979.

Art. 2 Las Juntas Administradoras se organizaran con los propósitos siguientes:

- a. Lograr la participación efectiva de la comunidad en los estudios definitivos, construcción, reparación, operación, administración y mantenimiento de abastecimiento de agua potable y/o sistemas de disposiciones de excretas, de acuerdo con las normas, procedimientos.
- b. Efectuar trabajos de Promoción y Educación Sanitaria entre los habitantes de la comunidad para conseguir un buen uso y mantenimiento del sistema de agua potable y/o disposición sanitarias y de excretas. (Ministerio de desarrollo Urbano y vivienda)

A pesar de haber obtenido sus documentos legales en 1979, comienza a cumplir su finalidad en el año 1992 después de trece años, desde la fecha la junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, ha tenido 11 administraciones, las cuales no han dejado una estructura organizacional para direccionar a la institución hasta la fecha. La actual organización se encuentra estructurada, en un sentido dinámico, no obstante debe ser mejorado en un esquema de proyección sobre un modelo de gestión operativo, hasta tanto se presenta el esquema de su organigrama.

ORGANIGRAMA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE



FUENTE: Junta Administradora de Agua Valdivia

SECCIÓN: III

METODOLOGIA.

3,1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La Investigación correlacional donde se va a establecer la relación de dos variables cualitativas tales como: La variable independiente Gestión administrativa y la variable dependiente satisfacción de los usuarios.

Para establecer la relación de las dos variables se utilizó el estadístico chi-cuadrado. En este sentido la información para medir las dos variables mencionadas se tomaran de las encuestas aplicadas a los usuarios de las comunas San Pedro, Valdivia, Sinchal y Barcelona, y la tabulación se la seleccionó por medio del sistema estadístico SPSS.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3,2.1 Según el propósito

Investigación aplicada

Se hace una herramienta fundamental para el trabajo seleccionado para la junta de agua potable regional Valdivia que es una organización comunitaria, debido a que dentro de la institución existe poca información, se tuvo que realizar entrevista a directivos comunales y trabajadores para tener información más real para realizar análisis de la información proporcionada..

3.2.2 Por el nivel de estudio

Investigación Descriptiva

Se ha alcanzado un nivel descriptivo, obteniendo la causa del problema como la poca agua que llega a ciertas comunas y la falta de agua a cada uno de los domicilio de los usuarios.

Se usó este tipo de investigación se revisó y analizó fuentes para obtener información importante, tales como: Revistas, libros, diarios, entre otros, las que fundamentaron teóricamente el inicio de la investigación para identificar las teorías en las cuales se basa la presente investigación.

Por otro lado la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, revisó la documentación obtenida internamente tales como, reglamentos internos, actas y resoluciones de sesiones de directorio y asamblea general de usuarios, listado de asistencia de usuarios, documentación que permitió detectar fortalezas y debilidades de la organización y así evaluar la gestión administrativa sobre la satisfacción de los usuarios.

3.2.3 Investigación por el lugar

Investigación Bibliográfica documental

En el trabajo se analizó investigación bibliográfica porque se analizaron la información obtenida en documentos ya escritos sin alterar su naturaleza o contenido, sean estas fuentes primarias o secundarias, los mismos que permitieron conocer los diferentes enfoques de estudio. Se usó este tipo de investigación ya que se revisó y analizó fuentes para obtener información importante, tales como revista, libros diarios entre otros, las que fundamentaron teóricamente el inicio de la

investigación para identificar las teorías en las cuales se basa la presente investigación.

Por otro lado la Junta Administradora de Agua Potable, revisó la documentación obtenida internamente tales como, reglamentos internos, actas y resoluciones de sesiones del directorio y asamblea general de usuarios, listado de asistencia de usuarios, documentación que permitió detectar fortalezas y debilidades de la organización y así evaluar la gestión administrativa sobre la satisfacción de los usuarios.

Investigación de campo.

En aplicación a este tipo de investigación, se realizaron en la jurisdicción de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, es decir en las comunas San Pedro, Valdivia, Sinchal y Barcelona, la misma que permitieron un estudio metódico del problema para la aplicación de los conocimientos teóricos trasladarlos a la práctica.

Ante este tipo de investigación, se complementaron con las técnicas de observación, entrevistas y encuestas, de esta manera se detectaron con mayor relevancia la problemática existente que se origina desde su administración.

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Método Deductivo

Es un procedimiento que permitió el análisis partiendo desde un todo o caso general a dificultades particulares que se establecieron como causas del principal problema,

con la identificación de las causas se evaluaron la satisfacción de los usuarios de la junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, permitiendo identificar a la gestión administrativa, como variable que generen un cambio y un impacto sobre los usuarios de las comunas que conforman la regional. Una vez identificada la teoría, se procedió a realizar la parte empírica. En este caso a recoger la información necesaria para comprobar la hipótesis establecida lo cual salió de la teoría utilizada para el presente estudio.

3.4.2 Método Explicativo

Este método sirvió para explicar la comprobación de la hipótesis planteada por el investigador, así como analizar la variable independiente Gestión administrativa y la variable dependiente satisfacción de los usuarios, así como interpretación de los resultados

3.4.3. Método Analítico

Este método permitió la separación de un todo descomponiendo sus partes o elementos para analizar las causa, la naturaleza y efectos, siendo el análisis de un hecho en particular, el análisis va de lo concreto a lo abstracto ya que mantiene el recurso de la abstracción, puede separar las partes del todo así como sus relaciones básicas que interesan para su estudio intensivo.

Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno u objeto que se estudia para comprender su esencia este método nos permite conocer más del objeto de estudio con lo cual se puede explicar, hacer afinidades y comprender mejor su comportamiento. Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, es decir, consiste en la extracción de las partes de un todo con el objeto de estudiarlas o analizarlas por separado.

3.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 La guía de entrevista

Se describe a la guía de entrevista como el fenómeno de repuestas para las preguntas que pueden ser abiertas o cerradas, las preguntas para las repuestas abiertas permiten a los entrevistados dar cualquier repuesta que parezca apropiada. Con las preguntas realizadas para preguntas cerradas se proporcionaron al usuario un conjunto de repuestas que se puede solucionar.

Se debe permitir que el entrevistado pueda expresarse con mayor amplitud, de tal manera que se deberá organizar las preguntas y hacerlas correctamente logrando obtener una información mucho más amplia de parte del entrevistado. En la realización de la guía de entrevista se toma en cuenta el no inducir en las posibles repuestas de los entrevistados dejar que se expresen libremente por eso se planteó preguntas abiertas de opinión, intención y acción para facilitar el diálogo con los informantes de la organización comunitaria denominada Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia. .

3.5.2 El Cuestionario.

Se diseñó un instrumento que permitió recoger información sobre la necesidad e importancia de realizar la investigación denominada Evaluar la satisfacción de los usuarios de la gestión, de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena , provincia de Santa Elena.

El investigador debió seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación. Se pudo aplicar preguntas que miden actitudes del individuo hacia un determinado hecho, cuando se mide, la actitud, para lo cual se aplican diversos tipos de escalas que aporten al tema investigado.

3.6 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1 Encuesta

Se utilizó una encuesta la cual permitió una interacción con las comunas donde se brinda el servicio de agua potable, sirvieron para recolectar la información pertinente. Esta fue dirigida principalmente a los usuarios de la junta administradora de agua potable regional Valdivia, quienes reciben el servicio de agua potable y a los cuales se requiere analizar su nivel de satisfacción.

La encuesta contiene.

- ❖ Preguntas de acuerdo a cada indicador de las variables,
- ❖ Facilidad de comprensión de las preguntas,
- ❖ Estas fueron de selección múltiple, para su mejor conocimiento.

3.6.2 Entrevista.

Esta técnica permitió obtener información directa con los miembros del directorio de la junta de Agua Potable Regional Valdivia, dirigentes comunales y de manera más explícita con los integrantes de cada una de las áreas que establece orgánico funcional, existió un diálogo personalizado donde se denotara las aptitudes de los que componen la parte jerárquica superior, media e inferior de la junta administradora de agua potable regional Valdivia.

Esta información sirvió también para analizar las posibles falencias en términos de gestión administrativa desde el punto de vista de la junta de agua potable regional Valdivia. Se entrevistó a 17 personas que estaban conformadas de la siguiente manera.

CUADRO N° 4: POBLACIÓN DE ENTREVISTA

ENTREVISTAS	
PRESIDENTES DE COMUNAS	4
TRABAJADORES DE JAAP VALDIVIA	6
DIRECTIVOS DE LA JAAP VALDVIA	7
TOTAL	17

Fuente: Fase de diagnóstico

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 Población

La población está conformada por todos los usuarios que reciben el servicio de agua potable por parte de la junta administradora de agua potable regional Valdivia. Estos usuarios pertenecen a las comunas San Pedro, Valdivia, Sinchal y Barcelona. Esta población está conformada por 2656 usuarios que pertenecen a las comunas mencionadas.

3.7.2 Muestra

La muestra seleccionada permitió validar el trabajo de campo realizado para tener datos más próximos de este estudio de investigación

Para el efecto se utilizó el método de muestra aleatoria simple. Es decir como la junta de agua potable regional Valdivia tiene el listado de los usuarios de las comunas mencionadas se tomó al azar de la población los usuarios para la muestra.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

CUADRO N°5: MATRIZ DE TAMAÑO MUESTRAL

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	2.656
-------------------------	-------

← Escriba aquí el tamaño del universo

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
--------------------------------	-----

← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde: } n_0 = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 2656 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	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%	66	80	101	130	175	244	363	583	1.029	1.904
95%	93	114	142	183	242	336	490	761	1.261	2.081
97%	113	138	172	220	291	400	576	876	1.396	2.167
99%	157	191	237	301	394	532	747	1.090	1.621	2.290

Fuente: Profesor Guía

El cálculo de la muestra se aplicó mediante una tabla de Excel con un nivel de confianza del 95% y un error máximo de estimación del 5% la población total de usuarios es de 2656 usuarios, dando como resultado 336 personas. Es decir 336 usuarios que reciben el servicio de agua potable por parte de la junta administradora de agua potable regional Valdivia.

SECCIÓN: IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS

Una vez elaboradas y analizadas las preguntas de la entrevista se procedió hacer revisar y analizar por expertos, los cuales proporcionaron el aval para que las entrevistas sean aplicadas directamente en el campo, es decir a directivos de la junta de agua, así como a los operadores que laboran en dicha institución, además se procedió a realizar entrevista a los presidentes de comunas de donde pertenecen los usuarios que son parte de esta organización.

Concluidas las entrevistas, se procedió a ordenar, analizar, procesar y tabular la información. Los temas principales de la entrevista fueron:

4.1.1 Pago del servicio de agua potable

Los dirigentes comunales manifestaron que no conocen, el porcentaje de usuarios que pagan mensualmente el servicio de agua, por qué no han preguntado ni tampoco se informa por parte de los directivos de la junta de agua.

Por otro lado, los trabajadores manifestaron que aproximadamente el 25%, están cumpliendo sus haberes es decir los usuarios de las comunas Sinchal y Barcelona, debido a que en las comunas de Valdivia y San Pedro actualmente no cancelan porque en la época de emergencia, el GAD Municipal de Santa Elena subsidio el agua y ahora buscan cualquier pretexto para no cancelar sus obligaciones

En lo que concierne a los directivos manifestaron que aproximadamente el 40% de los usuarios están pagando el consumo de agua, que son de las comunidades de Sinchal y Barcelona y un mínimo % Valdivia, San Pedro no está cancelando debido a que hay un conflicto social, ellos desean que AGUAPEN empresa pública cobre el agua para de esta forma no pagar la cartera vencida.

Los dirigentes de comuna manifestaron que no conocen el ingreso mensual ni como dirigentes ni como usuarios debido a que la junta no realiza rendiciones de cuenta.

Los trabajadores contestaron que si hablamos de los usuarios de Sinchal y Barcelona aproximadamente el 70% se acerca a cancelar, mientras que el 30% hay que insistir para que cumpla con sus obligaciones, en cuanto a San Pedro y Valdivia no existe por el momento ingresos.

Los directivos manifestaron que el ingreso mensual de la junta es aproximadamente del 25 %, lo cual no es suficiente para cubrir gastos de energía eléctrica, aportaciones al IESS, SRI, mantenimiento, entre otros.

4.1.2.- Socialización de tarifas del problema del servicio de agua potable con los usuarios.

Los directivos comunales manifestaron que no se ha socializado la tarifa de agua, tal vez porque la organización es autónoma y los directivos analizaron los ingresos y egresos e incrementaron la tarifa, pero lo malo es que no fue socializado con los usuarios y esto provocó reacción en los usuarios de las comunidades de San Pedro y Valdivia. Los trabajadores manifestaron que no se ha socializado con los usuarios la tarifa del agua, y que tal vez sea uno de los motivos que haya reacciones de inconformidad por parte de ciertos usuarios.

En cuanto a los directivos de la junta regional Valdivia, manifestaron que por los problemas suscitados por ciertos usuarios no se socializó la tarifa del servicio de

agua, para evitar más conflictos internos, pero como directivos y como sus reglamentos internos les facultó fue tomado como resolución del directorio después de analizar la tarifa básica, y se informó al ente regulador como es SENAGUA.

4.1.3.- Problema de interrupción de servicio

Los dirigentes comunales de la comunidad de Sinchal y Barcelona manifestaron que si le informan vía telefónica, y que además utilizan la voz de los techos para informar a los usuarios cualquier novedad, a diferencia de los dirigentes de las comunas de San Pedro y Valdivia, manifiestan inconformidad en la mala coordinación en la comunicación entre dirigentes para conocer e informar a los usuarios.

Los trabajadores manifestaron que en ocasiones sí y a veces no, que depende de la relación que exista entre los dirigentes y la apertura para utilizar los medios de comunicación local (voz de los techos)

El directorio de la junta administradora de agua potable regional Valdivia, manifiestan que siempre informan a la comunidad (usuarios) a través de los medios de comunicación local como es la voz de los techos.

4.1.4.- Costos de los daños en el sistema de agua?

Con respecto a los daños que se presentan en el sistema de agua, los Presidentes comunales contestaron que esa información no la conocen, primero porque la directiva de la junta no convoca a reuniones, para informar los logros o dificultades que atraviesa la organización ni como dirigentes, ni como usuarios. Los trabajadores manifestaron que si saben cuánto implica un daño del entubado del sistema de agua, y es dependiendo de la magnitud del daño, si es tubería madre es

costoso y si es de las tuberías secundarias es leve. De los directivos de la junta de agua, la única persona que conoce los costos es el tesorero el resto no conoce.

4.1.5.- Conocimiento sobre políticas y procedimiento del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia.

Los directivos comunales manifiestan que existen las políticas y procedimientos, pero no conocen, si realmente funcionan, lamentablemente nunca se han interesado saber el mecanismo de dicha organización.

Los trabajadores de esta organización manifiestan que existen las políticas establecidas y que son reguladas por SENAGUA, pero que lamentablemente no se cumplen, debido a que la organización está sujeta a cambio de directorio cada dos años, que mientras los dirigentes comienzan a conocer y a ejercer su función ,han cumplido su periodo. Esta administración ha tenido inconveniente en la dotación de agua, crisis económica que no ha permitido tener reuniones mensuales, sino reuniones permanentes para ir solucionando cada problema que se iba presentando.

4.1.6.- Proceso de control sobre las actividades de la junta de agua

Los directivos comunales manifestaron que la junta es autónoma y que en este tema no tienen injerencia, en tal caso quien tiene que realizar seguimiento si se cumplen o no las resoluciones es SENAGUA.

Los trabajadores contestaron que la junta no tiene una estructura bien definida, por lo que no existe un modelo de cronograma de trabajo y su respectivo proceso de control de seguimiento a las actividades. Los directivos manifiestan que no tienen ninguna matriz para esta actividad específica y por tiempo se da a conocer a los trabajadores de forma directa las actividades diarias.

4.1.7.- Planificación de trabajo de la junta de agua

Los directivos comunales no conocen, pero asumen que sí, ya que si no planifican como pueden cumplirse los objetivos de las institucionales. Los trabajadores manifestaron que a veces se planifica, pero que normalmente no se cumplen ya que siempre hay colapso en las tuberías y eso hace que se atrase las actividades. Los directivos manifiestan que si se realiza planificaciones de trabajo y que cada uno del directorio es designado para cumplir una determinada actividad.

4.1.8.- Control

Respecto a cómo se distribuirán los recursos obtenidos, los Presidentes de comuna manifestaron que no conocen nada de la parte económica de la junta Administradora de Agua Potable, solo que atraviesan crisis económica debido a que las dos comunidades más grande que prestan el servicio no cancelan el consumo de agua. Los colaboradores de la junta manifiestan que no se le da a conocer, pero si saben que no hay muchos ingresos económicos, lo que ingresa es para cubrir el pago de operarios, pago de SRI, aportaciones al IESS, energía eléctrica, que son cantidades considerables. Además recalcan que no es su competencia. Si se informa, en las reuniones de directorio.

4.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA

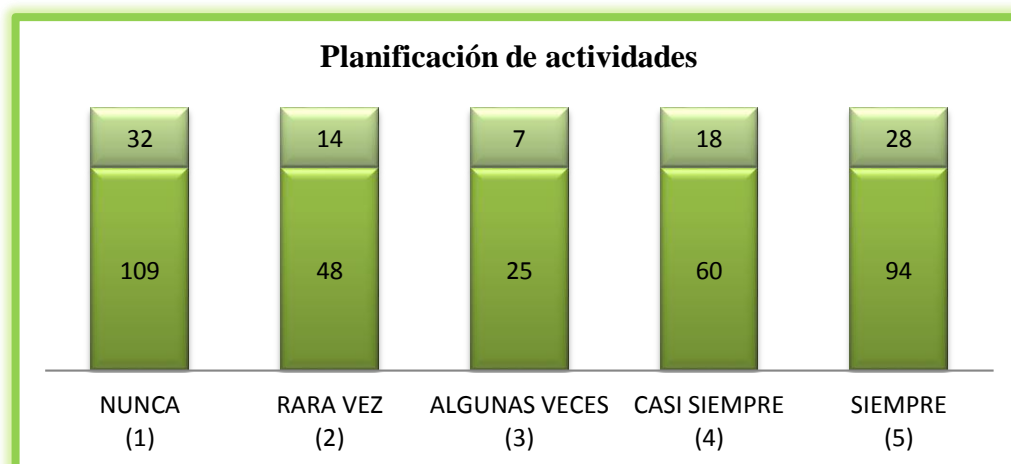
Una vez validada la matriz del instrumento para realizar las encuestas por los expertos, se procedió a aplicarla en las comunas de la JAAP Valdivia, como son las comunas Sinchal, Barcelona, Valdivia, San Pedro, una vez concluida la etapa de encuesta se procedió a elaborar las tablas y analizar de cada variable.

Tabla N°1: Planificación de actividades

¿Conoce usted si los directivos de la junta planifican las actividades del servicio de agua potable que brindan a los usuarios?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
1	NUNCA (1)	109	32
	RARA VEZ (2)	48	14
	ALGUNAS VECES (3)	25	7
	CASI SIEMPRE (4)	60	18
	SIEMPRE (5)	94	28
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N° 1: Planificación de actividades



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

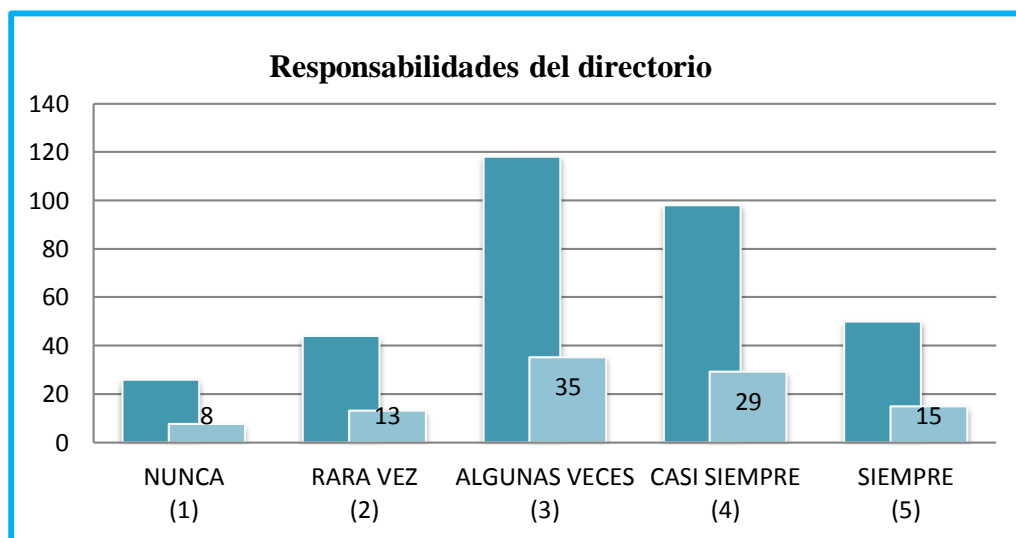
Después de conocer la problemática existente en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, la primera pregunta formulada a los usuarios, fue conoce usted si los directivos de la junta de agua potable planifican las actividades del servicio de agua que brindan a los usuarios quienes contestaron el 32% nunca conocen si planifican las actividades del servicio de agua potable, a diferencia del 28% manifestaron que si conocen que siempre planifican las actividades. Donde se puede analizar que los usuarios que tienen mayor afinidad dicen que si planifican, pero el que más predomina es que no conocen.

Tabla N° 2: Responsabilidades de los integrantes del directorio

¿Cree usted que se encuentran adecuadamente establecidas las responsabilidades de los integrantes del directorio?					
2	ITEM	VALORACIÓN	F	%	
		NUNCA	(1)	26	8
		RARA VEZ	(2)	44	13
		ALGUNAS VECES	(3)	118	35
		CASI SIEMPRE	(4)	98	29
		SIEMPRE	(5)	50	15
		TOTAL		336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N° 2: Responsabilidades de los integrantes del directorio



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

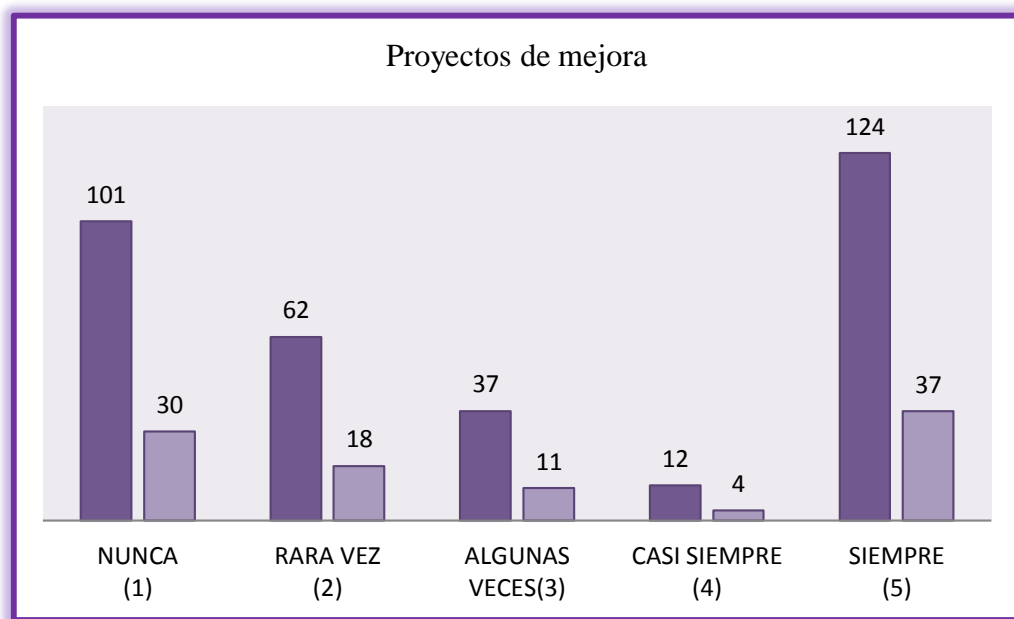
En lo que concierne a las responsabilidades de los integrantes del directorio de la Junta de agua, el 35% contestó que no conocen si en el directorio de la junta las responsabilidades están bien establecidas, a diferencia del 15% que manifestaron conocer que las responsabilidades de los integrantes están bien. Según la tabla indica que el mayor porcentaje es para el conocimiento de las responsabilidades de los que integran el directorio de la junta administradora de agua potable regional Valdivia.

Tabla N° 3: Proyectos de mejora.

¿Conoce usted si la junta de agua cuenta con proyectos de mejora?				
ITEM 3	VALORACIÓN		F	%
	NUNCA	(1)	101	30
	RARA VEZ	(2)	62	18
	ALGUNAS VECES	(3)	37	11
	CASI SIEMPRE	(4)	12	4
	SIEMPRE	(5)	124	37
	TOTAL		336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°3: Proyectos de mejora



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

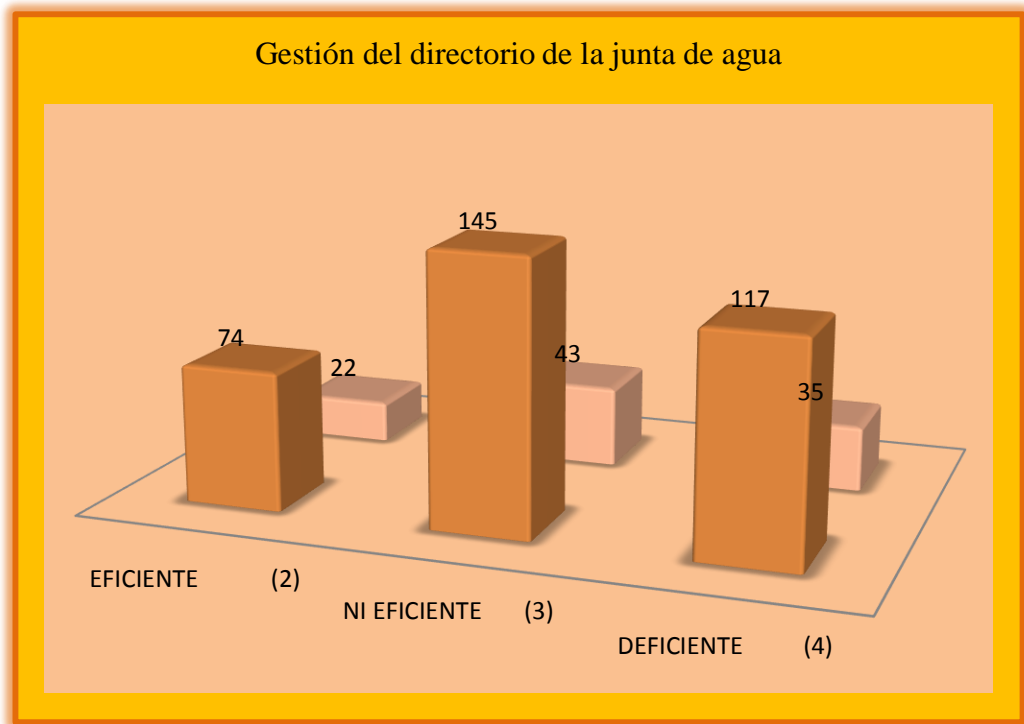
Los usuarios que fueron encuestados manifestaron en 30% que no conocen si la organización cuenta con proyectos de mejora a diferencia del 37% que manifestó conocer que la organización tiene proyectos de mejora, son las reflexiones manifestadas por los buenos ciudadanos que amablemente portaron a esta investigación con su criterio.

Tabla N° 4: Gestión del directorio de la junta de agua

¿Cómo califica la gestión del directorio de la junta de agua potable?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
4	EFICIENTE (2)	74	22
	NI EFICIENTE (3)	145	43
	DEFICIENTE (4)	117	35
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°4: Gestión del directorio de la junta



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

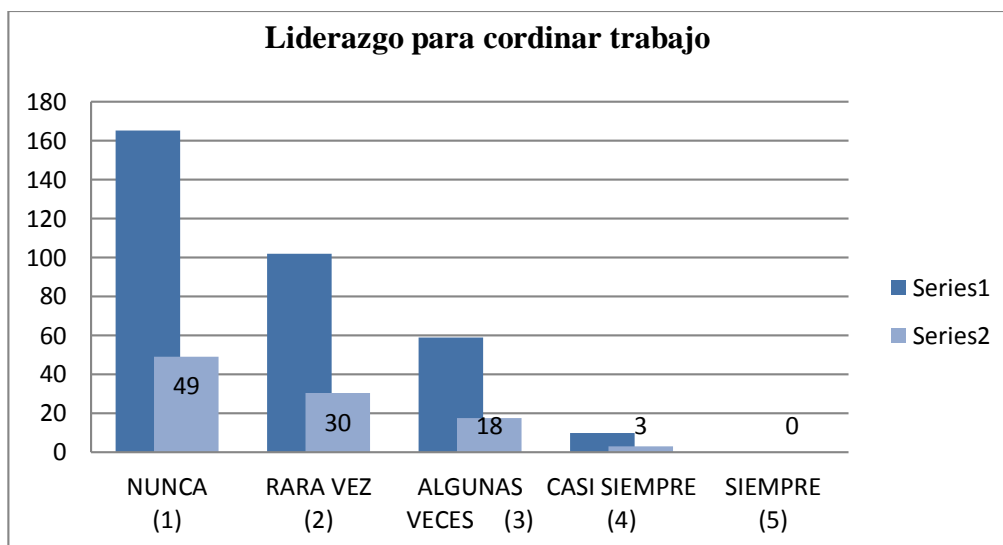
Los encuestados contestaron que el 43% que la gestión del directorio de la junta de agua es deficiente, mientras que el 35%, ni eficiente, Por lo que podemos indicar que los usuarios que hacen parte de esta organización están insatisfechos de la gestión de la junta de agua regional Valdivia.

Tabla N° 5: Liderazgo para coordinar trabajos

¿Considera usted que el directorio de la junta tiene liderazgo para coordinar los trabajos del servicio de agua?					
5	ITEM	VALORACIÓN	F	%	
		NUNCA	(1)	165	49
		RARA VEZ	(2)	102	30
		ALGUNAS VECES	(3)	59	18
		CASI SIEMPRE	(4)	10	3
		SIEMPRE	(5)	0	0
		TOTAL		336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N° 5: Liderazgo para coordinar trabajos



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

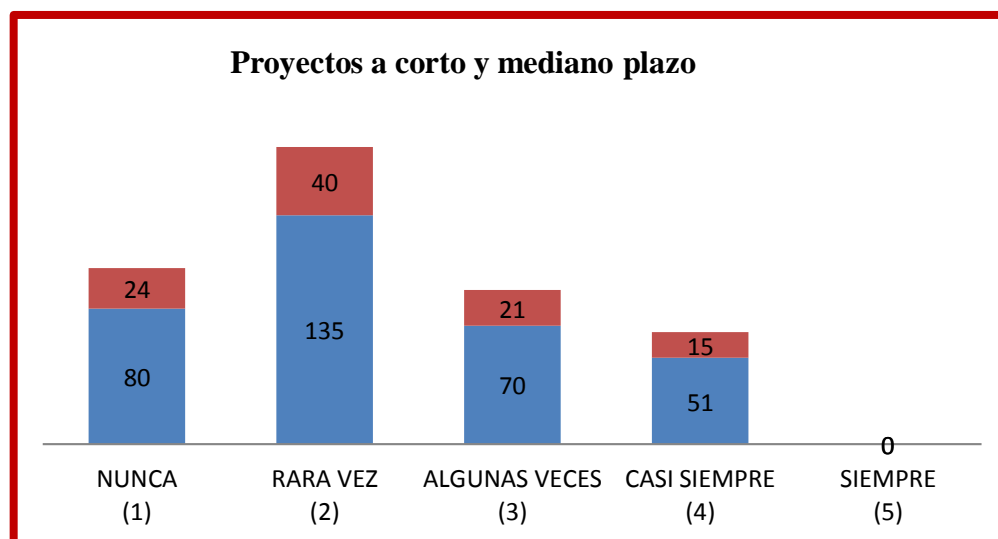
En la quinta pregunta formulada, considera usted que el directorio de la junta tiene liderazgo para coordinar los trabajos del servicio de agua, el 49 % contestaron que no, el 30% que rara vez presentan liderazgo para coordinar trabajos, mientras que donde se puede analizar que los directivos de la junta administradora de agua potable regional Valdivia no realizan la respectiva coordinación para realizar trabajos para entregar un mejor servicio de agua.

Tabla N° 6: Proyectos a corto, mediano plazo

¿Conoce usted si la junta de agua tiene proyectos a corto ,mediano plazo para mejorar el sistema de agua					
6	ITEM	VALORACIÓN	F	%	
		NUNCA	(1)	80	24
		RARA VEZ	(2)	135	40
		ALGUNAS VECES	(3)	70	21
		CASI SIEMPRE	(4)	51	15
		SIEMPRE	(5)	0	0
		TOTAL		336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°6: Proyectos a corto y mediano plazo



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

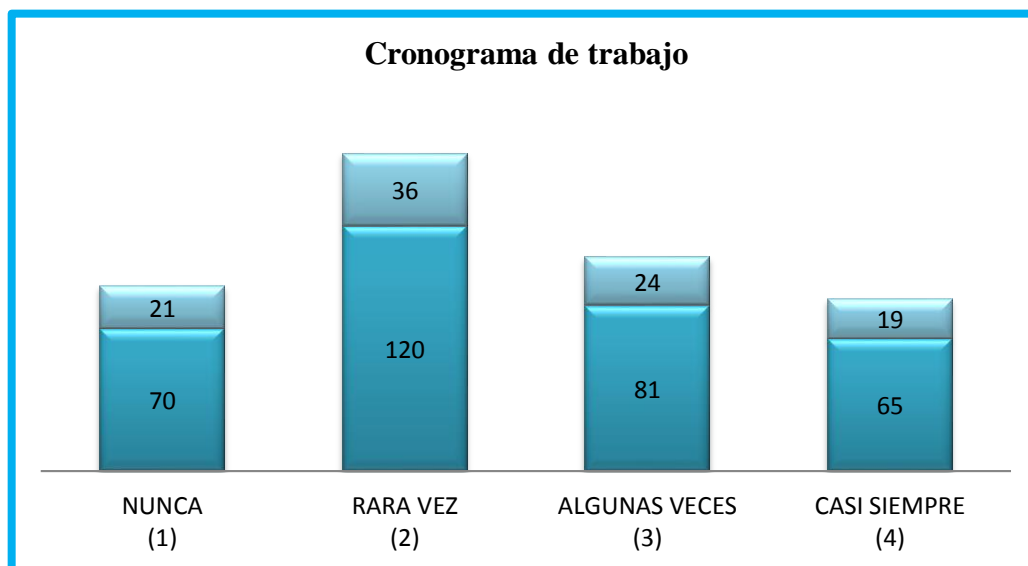
En la sexta pregunta formulada los encuestados manifestaron que el 24% no conoce si la junta de agua cuenta con proyectos de mejora para la organización, mientras que el 40% dijo conocer algo de los proyectos de mejora, mientras que el 15% dijo que si conoce de los proyectos de mejora a corto y mediano plazo para mejorar el sistema de agua. La organización debe realizar reuniones mensuales con los usuarios para informar las actividades que realizan para mejorar el sistema de agua y brindar un mejor servicio

Tabla N° 7: Actividades según cronograma de trabajo

¿Conoce usted si los colaboradores de la junta realizan actividades según cronograma de trabajo establecido?				
ITEM 7	VALORACIÓN		F	%
	NUNCA	(1)	70	21
	RARA VEZ	(2)	120	36
	ALGUNAS VECES	(3)	81	24
	CASI SIEMPRE	(4)	65	19
	SIEMPRE	(5)	0	0
	TOTAL		336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°7: Actividades según cronograma de trabajo



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

El 24% de los encuestados manifestaron que los colaboradores de la junta de agua algunas veces realizan trabajo según cronograma, el 36% manifestó que rara vez realizan trabajo bajo un cronograma de trabajo realizado para cumplir con las actividades y mejorar el servicio de agua.

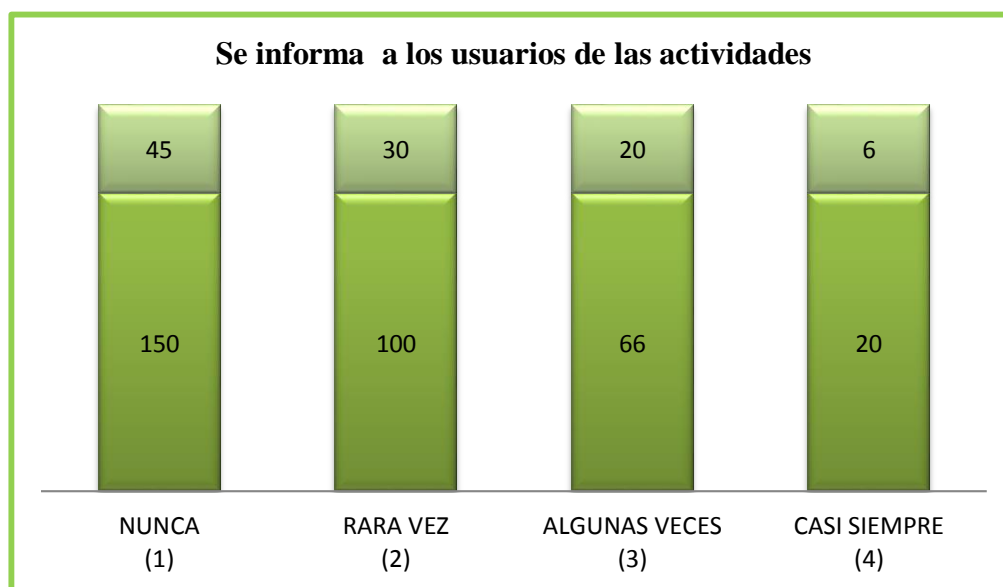
Tabla N° 8: La junta da a conocer las actividades que realizan los usuarios

¿La junta da a conocer las actividades que realizan a los usuarios?					
8	ITEM		VALORACIÓN	F	%
	NUNCA		(1)	150	45
	RARA VEZ		(2)	100	30
	ALGUNAS VECES		(3)	66	20
	CASI SIEMPRE		(4)	20	6
	SIEMPRE		(5)	0	0
	TOTAL			336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia

ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°8: La junta da a conocer las actividades que realizan a los usuarios



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia

ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

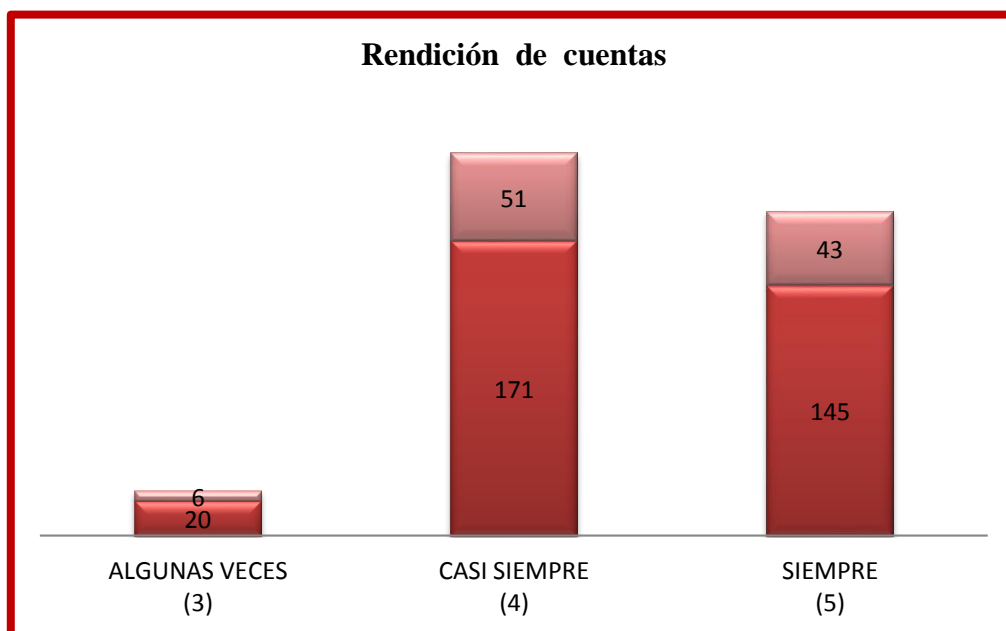
En la pregunta formulada si se informa a los usuarios de las actividades que realiza la junta para entregar un mejor servicio, los usuarios encuestados manifestaron rara vez se informa lo cual da como resultado el 30%, a diferencia del 45% que manifiestan enfáticamente que nunca el directorio de la junta de agua informa de las actividades a los usuarios.

Tabla N° 9: Rendición de cuentas

¿Usted conoce si la junta realiza rendición de cuentas de las actividades que realizan?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
9	SIEMPRE (3)	20	6
	CASI SIEMPRE (4)	171	51
	ALGUNAS VECES (5)	145	43
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N° 9 : Rendición de cuentas



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

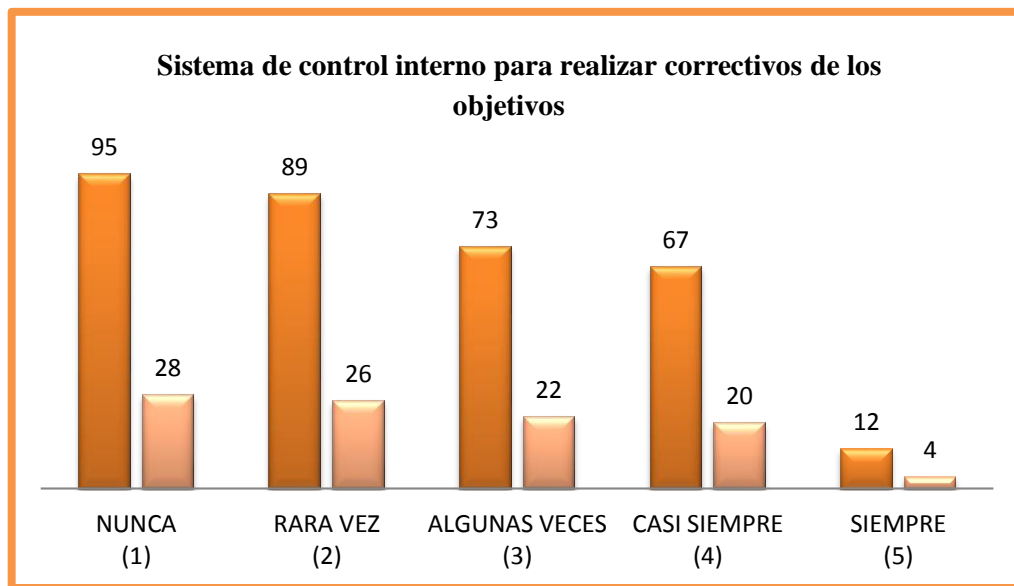
Con respecto a la rendición de cuentas del directorio de la junta de agua el 51% manifestó que si se realiza rendición de cuentas por parte del directorio de la junta de agua regional Valdivia hacia los usuarios y entidades que la regulan.

Tabla N° 10: Sistema de control interno

¿Conoce usted si el plan de trabajo de la administración, posee un sistema de control interno para realizar correctivos de los objetivos?			
ITEM 10	VALORACIÓN	F	%
	NUNCA	95	28
	RARA VEZ	89	26
	ALGUNAS VECES	73	22
	CASI SIEMPRE	67	20
	SIEMPRE	12	4
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°10: Sistema de control interno



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

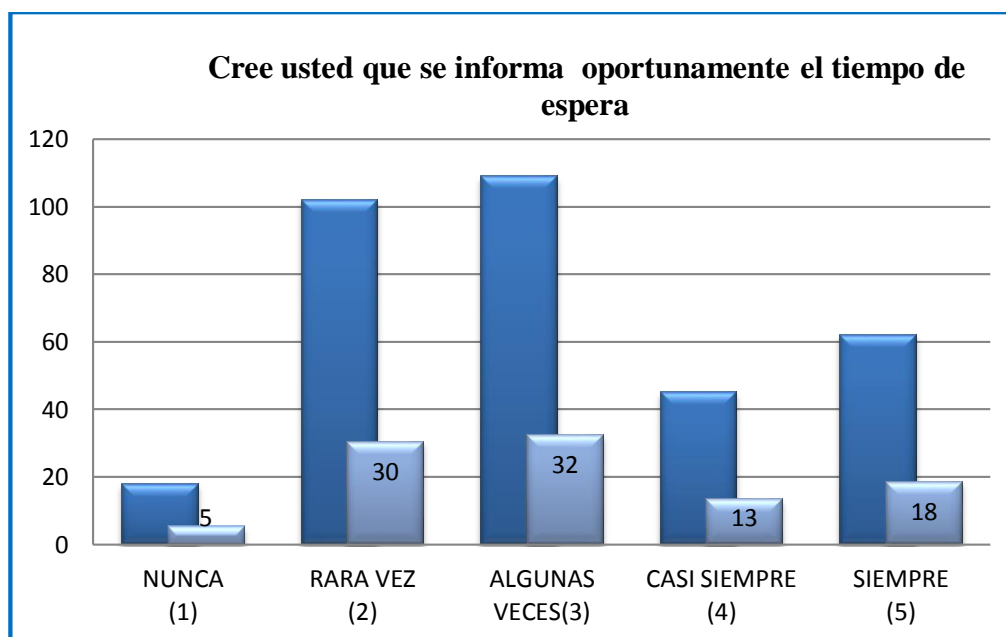
Los datos obtenidos de la pregunta si existe un sistema de control interno para realizar correctivos de los objetivos, los encuestados respondieron lo siguiente, el 27% dice que nunca han conocido el plan de trabajo de la organización, mientras que el 25% contestaron que rara vez, conocen que existe un sistema de control interno para realizar correctivos de los objetivos institucionales.

Tabla N°11: Tiempo de espera

¿Considera usted que se informa oportunamente el tiempo de espera?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
11	NUNCA (1)	18	5
	RARA VEZ (2)	102	30
	ALGUNAS VECES (3)	109	32
	CASI SIEMPRE (4)	45	13
	SIEMPRE (5)	62	18
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N° 11: Tiempo de espera



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

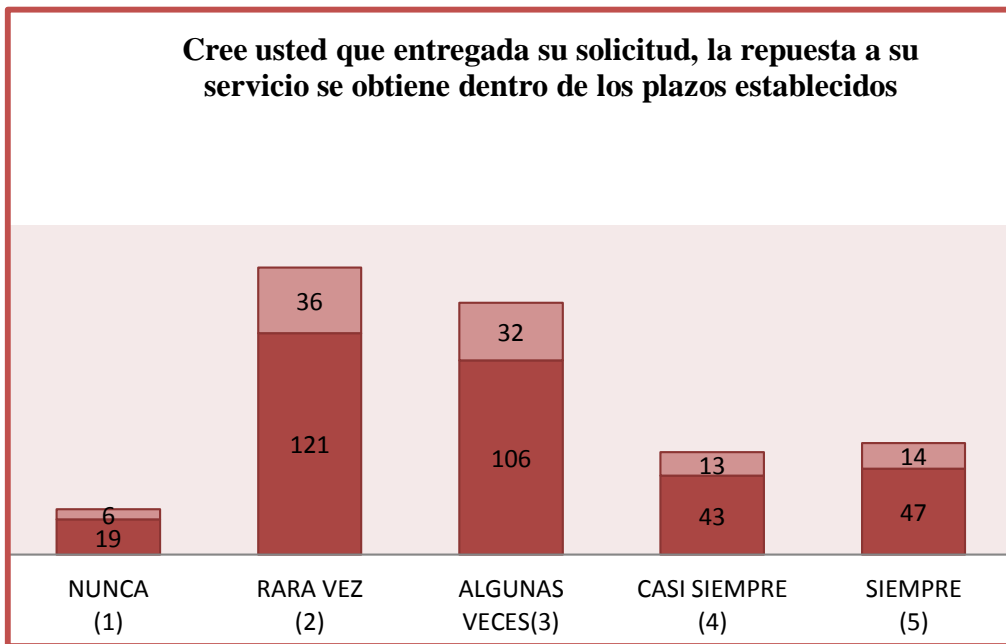
En lo que concierne al tiempo de espera que se brindará un servicio los encuestados manifestaron, que el 30% rara vez informa el tiempo en que realizar el servicio solicitado, así como el 32% manifiesta que algunas veces se cumple con el tiempo indicado para brindar el servicio.

Tabla N° 12: Plazos establecidos

¿Cree usted que entrega su solicitud, la respuesta a su servicio se obtiene dentro de los plazos establecidos?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
12	NUNCA (1)	19	6
	RARA VEZ (2)	121	36
	ALGUNAS VECES (3)	106	32
	CASI SIEMPRE (4)	43	13
	SIEMPRE (5)	47	14
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°12: Plazos establecidos



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

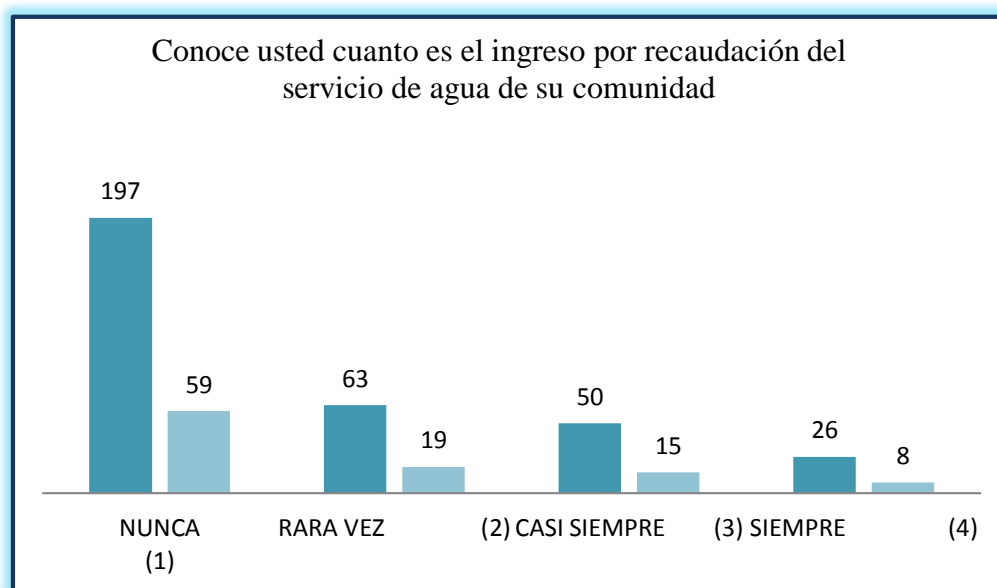
En la interrogación formulada considera usted que entrega su solicitud, la respuesta a su servicio se obtiene dentro de los plazos establecidos. El 36% contestaron que rara vez se cumple con los plazos establecidos, de la misma forma el 32 % manifestaron que algunas veces se cumple con los plazos para entregar el servicio.

Tabla N° 13: Conoce usted cuanto es el ingreso por recaudación del servicio de agua de su comunidad

¿Conoce usted cuanto es el ingreso por recaudación del servicio de agua de su comunidad?				
ITEM 13	VALORACIÓN		F	%
	NUNCA	(1)	197	59
	RARA VEZ	(2)	63	19
	CASI SIEMPRE	(4)	50	15
	SIEMPRE	(5)	26	8
	TOTAL		336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°13: Conoce usted cuanto es el ingreso por recaudación



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

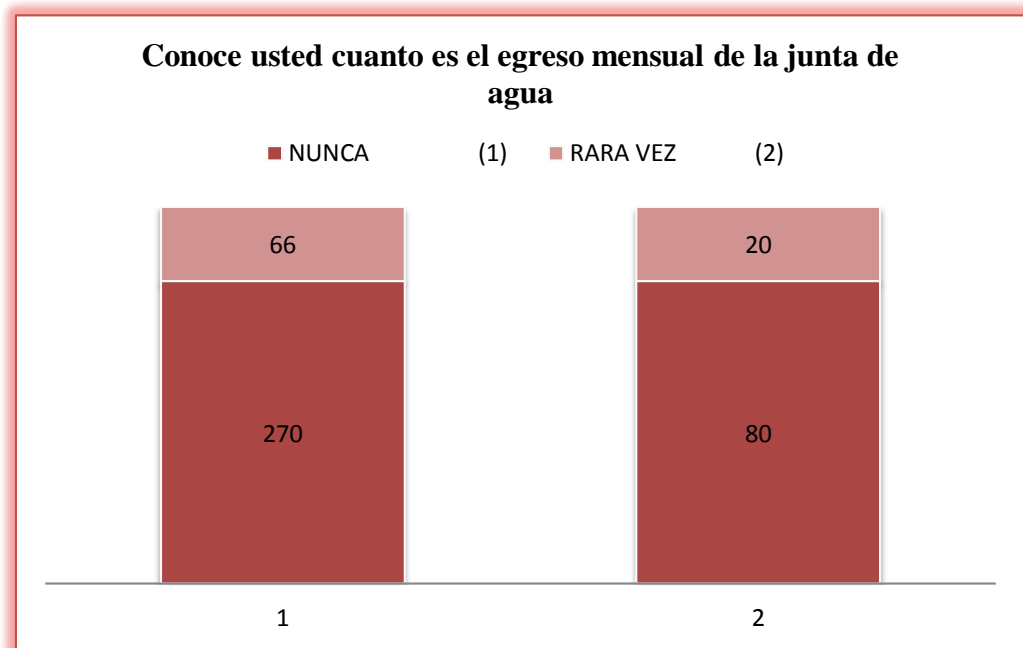
Los encuestados manifestaron en un 59% que nunca se le informa de los rubros recaudados del servicio de agua de cada comunidad, el 19% manifiesta que rara vez se informa de los rubros recaudados por el servicio de agua en su comunidad. Donde podemos darnos cuenta que existe poco involucramiento de los usuarios en conocer los problemas del servicio así como los montos recaudados.

Tabla N° 14: Egreso mensual de la junta de agua

¿Conoce usted cuanto es el egreso mensual de la junta de agua?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
14	NUNCA (1)	270	80
	RARA VEZ (2)	66	20
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°14 : Egreso mensual de la junta de agua.



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

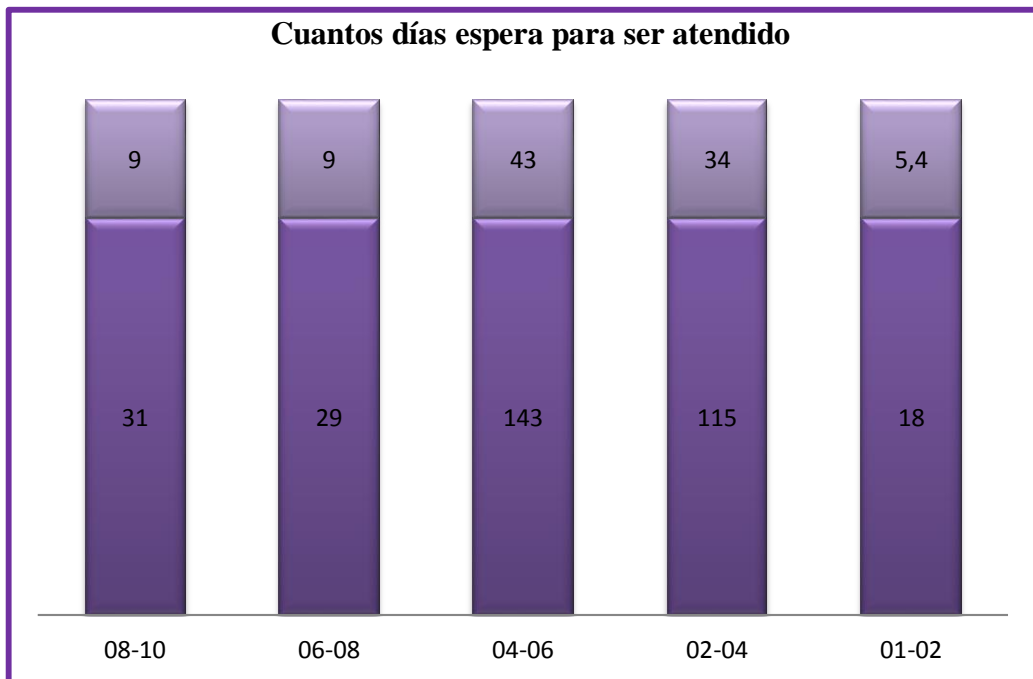
Con respecto a la pregunta si conocen cuanto es el egreso mensual de la junta de agua los usuarios contestaron del siguiente manera el 80% no conoce cuanto es el egreso de la junta de agua regional Valdivia, a diferencia del 20% que contestaron rara vez, donde se puede percibir que la junta no informa a los usuarios de las actividades que realiza, de la misma forma que los usuarios no ejercen su derecho a estar informados de lo que acontece hacia dentro de la organización comunitaria.

Tabla N° 15: Cuantos días espera para ser atendido

¿Cuándo se va el servicio de agua potable cuantos días espera para ser atendido?			
ITEM 15	VALORACIÓN	F	%
	08-10	31	9
	06-08	29	9
	04-06	143	43
	02-04	115	34
	02-01	18	5
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°15: Cuantos días espera para ser atendido



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

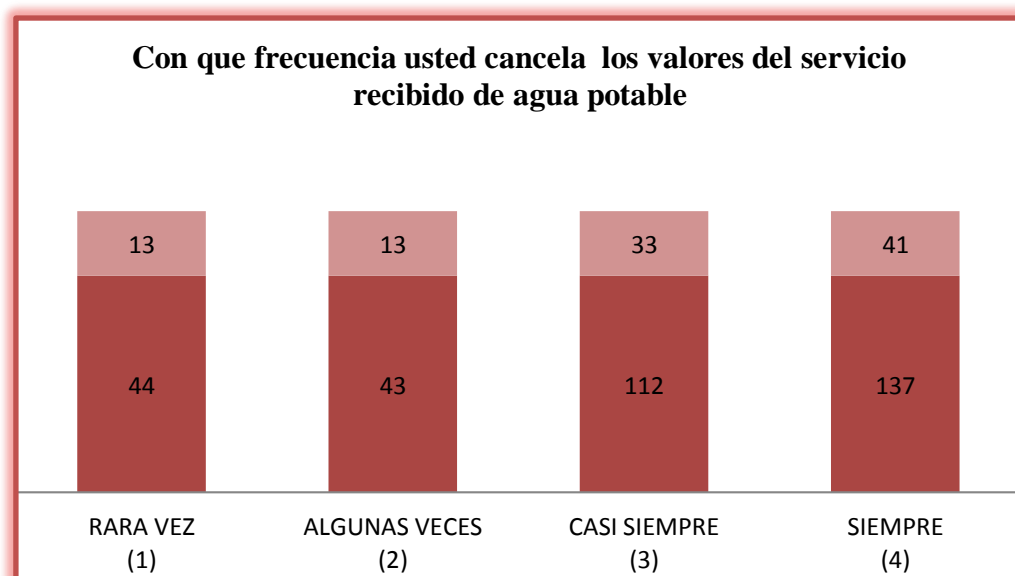
En la pregunta formulada a los usuarios de la junta administradora de agua potable regional Valdivia, cuando se va el servicio de agua potable cuantos días espera para ser atendido el 43% de los encuestados dijo de 4 a 6 días, el 34% manifestaron que tienen que esperar de 2 a 4 días, para que el servicio de agua sea entregada con normalidad.

Tabla N° 16: Valores del servicio de agua

¿Con que frecuencia usted cancela los valores del servicio de agua?				
ITEM 16	VALORACIÓN		F	%
	RARA VEZ (1)		44	13
	ALGUNAS VECES (2)		43	13
	CASI SIEMPRE (3)		112	33
	SIEMPRE (4)		137	41
TOTAL		336	100	

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°16: Frecuencia de pagos de valores del servicio de agua



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

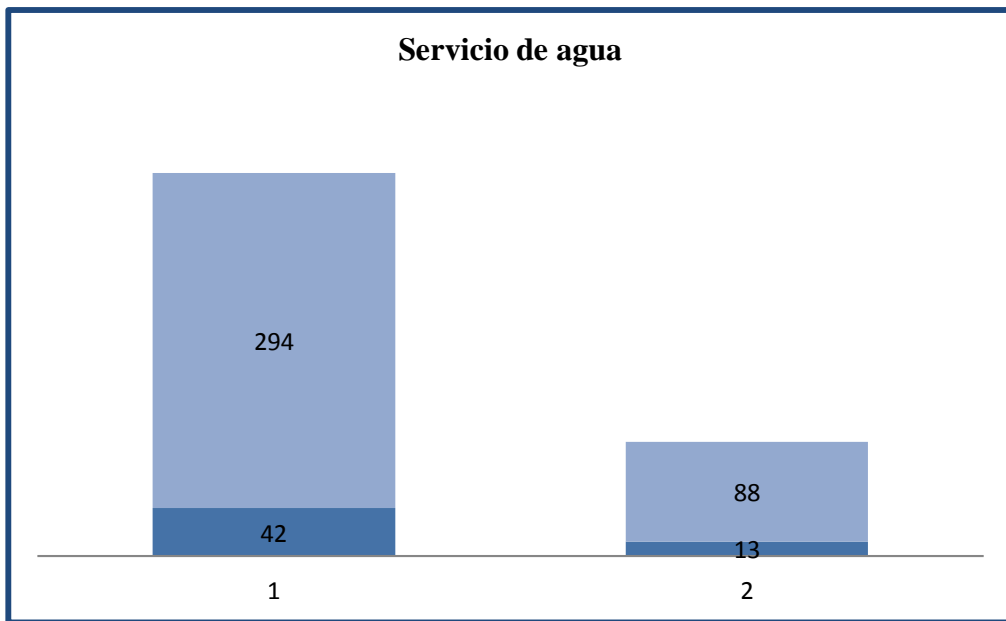
Los encuestados manifestaron en un 33% que casi siempre cancelan el valor de las planillas por consumo de agua, de la misma forma el 41% que siempre cancelan el servicio de agua. Donde podemos analizar que el porcentaje máximo es el 41 % y que el 59% de los usuarios que hacen esta institución no cancelan el valor del servicio de agua lo que hace daño a la organización para poder cumplir con la administración y operación.

Tabla N° 17: Mejorar servicio

¿Piensa usted que la junta, tiene capacidad de mejorar el servicio de agua potable?			
ITEM 17	VALORACIÓN	F	%
	NUNCA	42	13
	SIEMPRE	294	88
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°17 : Servicio de agua



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

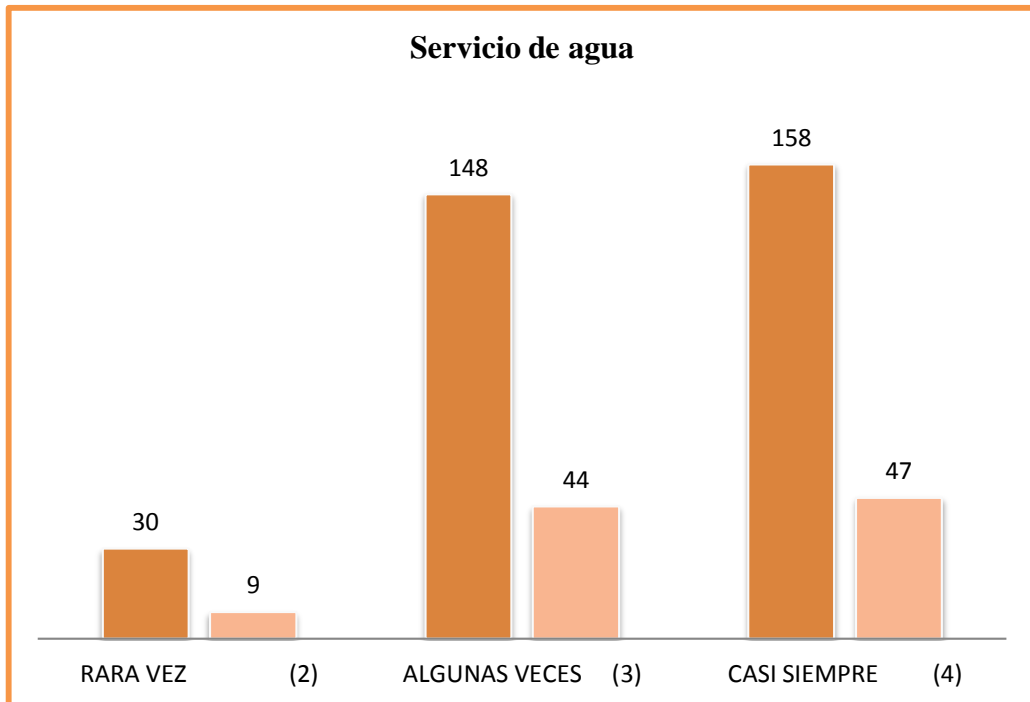
Con respecto a esta pregunta formulada a los usuarios que se encuestó manifestaron el 88% que la junta tiene la capacidad de mejorar el servicio de agua, pero para esto los directivos deben involucrarse para que conozcan bien el sistema y cómo opera.

Tabla N° 18: Servicio de agua

¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de agua que recibe?			
ITEM	VALORACIÓN	F	%
18	RARA VEZ (2)	30	9
	ALGUNAS VECES (3)	148	44
	CASI SIEMPRE (4)	158	47
	TOTAL	336	100

FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

Gráfico N°18: Servicio de agua



FUENTE: Usuarios de la Junta de Agua Regional Valdivia
 ELABORADO POR: Ángela M Reyes L

En la pregunta que tan satisfecho esta con el servicio que recibe el 47% manifestaron que están satisfecho, a diferencia del 44% que dijeron que algunas veces, donde puede decirse que pasa del 50% y que los usuarios no están conformes con el servicio que reciben.

4.3 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para ratificar la hipótesis se va analizar la relación de las dos variables como son la variable independiente Gestión administrativa de la junta de agua potable regional Valdivia con la variable dependiente satisfacción de los usuarios de las comunas San Pedro, Valdivia, Sinchal, Barcelona y en recinto Carrizal. Para realizar la relación de las dos variables nominales se utilizó el método del chi cuadrado para el caso del presente estudio.

4.3.1 Descripción de la hipótesis

La hipótesis de la presente investigación es. La gestión administrativa de la junta de agua potable regional Valdivia se relacionará significativamente con la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena. Para medir las dos variables objeto de estudio se utilizaron dos preguntas de las encuestas que se realizó a los usuarios que reciben el servicio de agua potable. Para la variable dependiente se utilizó la pregunta ¿cómo califica la gestión del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia?, Para medir la variable dependiente se utilizó la pregunta ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio de agua que reciben?

4.3.2 Procedimiento de cálculo de la hipótesis

Para el cálculo de la hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS20 obteniendo los siguientes resultados de cada pregunta de las variables indicadas en la investigación.

Tabla de contingencia: ¿Cómo califica la gestión administrativa de la junta administradora de agua potable regional Valdivia? * ¿Que tan satisfecho está con

el servicio de agua potable que recibe por parte de la junta de agua potable regional Valdivia?

¿Qué tan satisfecho está con el servicio de agua potable que recibe por parte de la junta de agua potable regional Valdivia?					Total
		Muy satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Insatisfecho	
¿Cómo califica la gestión administrativa de la junta administradora de agua potable regional Valdivia?	Eficiente	30	44	0	74
	Ni eficiente Ni deficiente	0	104	13	117
	Deficiente	0	0	145	145
Total		30	148	158	336

Se obtiene que el nivel de significancia del estadístico chi-cuadrado es de 0,000 (inferior a 0,05) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. De que no existe relación entre las dos variables, y se aceptó la hipótesis de la investigación que indica que existe relación entre las dos variables, tal como muestra la siguiente tabla.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	380,911 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	444,524	4	,000
Asociación lineal por lineal	258,171	1	,000
N de casos válidos	336		

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,61.

Es decir la gestión administrativa de la junta administradora de la junta se relacionara significativamente con la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de agua potable en la parroquia Manglaralto como tal, con este resultado se puede afirmar que si la gestión administrativa de la junta de agua regional Valdivia fuera eficiente, la satisfacción de los usuarios fuera baja.

SECCIÓN V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTIFICA

La presente investigación se basa en la teoría de que efectivamente la “gestión Administrativa”, influye en la satisfacción de los usuarios que reciben un servicio público. En el presente estudio se pudo realizar este tema en el contexto específico de la parroquia Manglaralto en cuatro comunas como San Pedro, Valdivia, Sinchal y Barcelona y se determina que efectivamente la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de agua potable.

5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Una vez tabulados todos los resultados de los instrumentos de recolección de datos utilizados en la presente investigación tales como encuestas y entrevistas, se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- Que efectivamente la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario. Como se mencionó anteriormente en el análisis estadístico con el chi cuadrado se determinó que existe una relación entre las dos variables. Se muestra que la gestión administrativa es muy importante para determinar la satisfacción de los usuarios que recibe el servicio de agua potable.

2.- Con respecto a la incidencia de la planificación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios se puede concluir que la junta no planifica sus actividades o lo hacen de manera deficiente. Esto se refleja en la repuesta de los usuarios que indican que la junta de agua no planifica

las actividades del servicio que brinda. El 32% de los encuestados indicó esta respuesta.

Por otro lado, los dirigentes comunales entrevistados manifestaron que no tienen conocimiento si planifican o no. Por lo tanto, esta respuesta dada está afectando a la satisfacción de los usuarios los cuales, el 47% indicó que están insatisfechos con el servicio.

3.- Con respecto a la incidencia de la Coordinación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción de los usuarios se puede concluir que de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios el 35% respondió que algunas veces se encuentran establecidos correctamente las responsabilidades de los integrantes del directorio, es decir no están establecidas las responsabilidades por lo tanto la coordinación es deficiente.

Del mismo modo los directivos comunales manifestaron en la entrevista claramente que no conocen si están bien definidas las responsabilidades de cada uno de los directivos, lo cual muestran la deficiente coordinación o dirección para asumir o delegar responsabilidades, esta deficiente coordinación para establecer responsabilidades también estaría afectando la satisfacción de los usuarios debido a que como no existen reglas claras, el usuario se siente confundido a no ser atendido de manera correcta ya que no se le indica cuales son los verdaderos problemas que enfrenta la junta en cuanto da servicio de agua potable.

4.- En cuanto a la incidencia de la débil estructura de la junta de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción de los usuarios se puede concluir que existe una estructura deficiente en la junta administradora de agua potable regional Valdivia. Este resultado se ve reflejada en que el 36% de los encuestados manifestaron que rara vez los colaboradores de la organización en mención realizan actividades según cronograma de trabajo. Y solo se rigen al acontecer del día a día.

De la misma forma los directivos y operadores en la entrevista manifestaron que no se cuenta con un cronograma de trabajo porque la junta regional Valdivia no cuenta con un instructivo de responsabilidades para cada uno de sus integrantes. Lo que afecta en la satisfacción de los usuarios los cuales informan que en su mayoría estaban insatisfechos con el servicio nuevamente se puede opinar que la débil estructura organizativa de la junta afecta la satisfacción de los usuarios.

5.- Con respecto al liderazgo del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción de los usuarios, en las encuestas realizadas el 49% de los usuarios manifestaron que no existe liderazgo para coordinar los trabajos de servicio de agua, de la misma forma se formuló la pregunta si la junta tiene la capacidad para mejorar el servicio, y el 88%, contestó que si tiene capacidad la junta para mejorar el servicio. Por lo tanto se puede inferir que el personal con el que cuenta esta organización conoce bien su trabajo pero el directorio no sabe cómo administrar la organización por ende repercute en la satisfacción de los usuarios

Por otro lado, en la entrevista realizada a los directivos comunales, cuando se le consulto la tarifa del servicio de agua potable, ellos manifestaron que no se le consultó, de la misma forma hacen con el directorio y por lo tanto solo el 40% de los usuarios pagan el servicio de agua potable.

Esta información coincidió con los datos de la encuesta donde el 41 % contestó que siempre paga el servicio de agua, lo que indica que el 59% de los usuarios no cancela porque no están satisfechos con el servicio que se ofrece es decir la falta de liderazgo para planificar, coordinar, delegar y administrar los recursos de la junta están afectando la satisfacción de los usuarios que es muy bajo y se ve reflejado en el nivel de cumplimiento en el pago de la tarifa de agua. Lo que conlleva a percibir bajos ingresos económicos que no permite a la junta administradora de agua potable regional Valdivia brindar un servicio de calidad a los usuarios de cada una de las comunidades que hacen esta organización comunitaria.

5.3. RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA

5.3.1.- Recomendaciones

1.- La junta administradora de agua potable regional Valdivia debe realizar talleres para el directorio de la junta sobre la gestión administrativa, así como realizar intercambio de experiencias, otras juntas de agua potables cuya gestión administrativa tenga mayor estabilidad.

2.- La junta administradora de agua potable Regional Valdivia debe incorporar la planificación de actividades en todos los procesos administrativos, operativos, así como de atención de los usuarios,

3.- Coordinar con SENAGUA como ente regulador para que se realice capacitaciones sobre el rol de cada integrante del directorio de la junta de agua. De esta manera las responsabilidades y compromisos quedarían claros y con ello se pueda realizar un seguimiento a las actividades que se realizan.

4.- Mejorar la estructura de la junta administradora regional Valdivia, aplicando herramientas como elaboración de cronogramas de trabajo para que exista una secuencia de los trabajos realizados, además realizar un instructivo de actividades tanto para los directivos de la junta de agua, así como para los trabajadores. Además se puede diseñar un cronograma de capacitación tanto para el directorio como los colaboradores sobre autoestima, liderazgo, administración, para mejorar los trabajos de coordinación del servicio de agua potable.

5.- La junta administradora de agua potable debe socializar con los usuarios la tarifa de agua potable para mejorar la relación de comunicación entre las partes. Para lograr este objetivo sería necesario, realizar reuniones de rendición de cuentas a los usuarios que reciben el servicio de agua potable.

5.3.2.- Prospectivas:

La Regional Valdivia, tiene una proyección de dos años, para que la administración pueda establecer parámetros de atención al usuario, con todas las recomendaciones que el estudio sugiere, además como se ha observado y evidenciado, que todos los métodos aplicados podrán atender las expectativas de los usuarios y aspirar a superarlas, tal como indican las políticas de calidad definidas en la actualidad.

1.- La junta administradora de agua potable regional Valdivia, con los talleres recibidos sobre gestión administrativa y los intercambios de experiencias, aplicarían herramientas para lograr la estabilidad administrativa y brindar un mejor servicio a los usuarios.

2.- La junta administradora regional Valdivia planificará, ésta contaría con matrices de planificación las cuales los aplicaría en todo el nivel jerárquico y de esta manera pueda haber un mejor control para establecer el porcentaje de metas cumplidas. Con esta planificación, SENAGUA, realizaría seguimiento a las actividades de cada uno de los directivos. Además la junta administradora de agua potable regional Valdivia contaría con un cronograma de capacitaciones tanto para el directorio como para los colaboradores. La junta Administradora de agua potable regional Valdivia realizaría rendición de cuentas anualmente.

3.- Con una eficiente coordinación, la junta administradora regional Valdivia aplicaría instructivos de funciones de cada uno de sus integrantes, lo cual definiría responsabilidades y compromisos.

4.- Si hubiera una mejor administración, La junta administradora de agua potable regional Valdivia establecería tarifas de agua en consenso con los usuarios, lo cual crearía mayores compromisos de los usuarios para el pago de las tarifas.

Bibliografía

- Asamblea. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- Asamblea. (2010). Código Organico de Organizacion Territorial Autonomía y Descentralización. Quito, Ecuador.
- Asamblea. (2014). Ley Organica de Recursos Hidricos. Quito.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Tercera Edicion). Colombia: PEARSON.
- Delgado, G. M. (2010). *Metodología de la Investigación* . México: Pearsan.
- desconocido, A. (18 de Marzo de 2009). *Expectativas, percepción y cerebro*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/>.
- FLEITAMAN, J. (1997). Evaluación integral.: I, p.6. Bogota: Editorial McGraw-Hil.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad del servicio*. España: Ed.McGraw-Hi.
- Jair, C. J. (1995). *Contabilidad por actividades*. . Marcombo.
- Koontz, H. y. (1998). *Administracion una Perspectiva Global*. México.
- Kotler, P. (2005). *Dirección Estratégica*.
- Labrador, H. (2006). La Satisfaccion del Cliente, Recuperado de febrero de 2011.
- Mercado Hernández, S. (2001). *Administración Aplicada Teoria*. México: Limusa.
- Ministerio de desarrollo Urbano y vivienda. (s.f.). *Reglamento de juntas de agua potable*. Quito.
- Much Galindo, L. (2001). *Fundamentos de Administracion*. Mexico : Trillas.
- Oliver,, R. (1999). Whonce Consumer. *Consumer Research*.
- Reyes Ponce, A. (1997). *Administración Moderna* . México.
- Reyes, S., Lorendo, & Lorendo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes; una mirada desde el entorno empresarial cubano. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

- Robbins Stephen P., Y. C. (2005). *Administración*. México.
- Rodríguez, J. (2001). *Como aplicar la Planeación Estratégica en la pequeña y mediana empresa*.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación . Una Instrucción teórica Práctica*. Venezuela: Panapo.
- Salta, S. G. (s.f.). *Gobierno de la provincia de Salta*.
- Schemerrhom, J. R. (2010). *Administración (2ª ed) Mexico*. México.
- Serra Rojas, A. (1985). *Derecho Administrativo".Ed Porrúa.2 tomos, Mexico 1985*. (Vol. 2). Mexico: Ed Porrúa.
- SHI, X., HOLAHAN, P., & JIURKAT, M. (2004). *Satisfaction Formation processes in library Librarianship*.
- Stoner James, A. f. (1994). *Administración* . México.
- THIBAUT, J. (1994). *Manual de diagnostico en la empresa*. España: Editorial Paraninfo.

ANEXOS

Anexo N° 1: Entrevista a Directivos



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ENTREVISTA

OBJETIVO: Evaluar la incidencia de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015.

DATOS GENERALES

FECHA:		INSTITUCION:	
NOMBRES Y APELLIDOS:			
CARGO:			

¿Conoce usted el % de usuarios que pagan mensualmente el servicio de agua?

¿Conoce usted el % de usuarios que pagan mensualmente el servicio de agua?

¿La organización ha socializado con los usuarios la tarifa de agua?

¿La organización informa a los usuarios cuando se suspende el servicio?

¿La organización informa a los usuarios cuando se suspende el servicio?

¿Usted sumilla las solicitudes realizadas a la entidad?

¿Usted conoce los costos de cada daño que se presentan en el sistema de agua?

¿Usted conoce los costos de cada daño que se presentan en el sistema de agua?

¿Usted conoce los costos de cada daño que se presentan en el sistema de agua?

¿Considera Usted que se encuentran establecidas las políticas y procedimientos del directorio de la Junta?

¿Cuál es el mecanismo de control para realizar seguimiento de las resoluciones de las reuniones del directorio?

¿Conoce usted cuanto es el ingreso mensual por recaudación de tarifa mensual a los usuarios

Se le da a conocer a usted como se distribuirán los recursos obtenidos por recaudación de tarifa mensuales?

Anexo N°2: Encuesta a Usuarios



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ENCUESTA

OBJETIVO: Evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015.

DATOS GENERALES

FECHA:		BARRIO:	
NOMBRES Y APELLIDOS:			
SEXO:	FEMENINO	MASCULINO	EDAD:

VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTION ADMINISTRATIVA	(1-5)	(6-10)	(11-15)	(16-20)	(20-más)
------------------------	-------	--------	---------	---------	----------

VARIABLE DEPENDIENTE

SATIFACCION DE LOS USUARIOS	(1-5)	(6-10)	(11-15)	(16-20)	(20-más)
-----------------------------	-------	--------	---------	---------	----------

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.-¿Conoce usted si los directivos de la junta de agua realizan planificaciones de trabajo mensuales?	1	2	3	4	5
2.-¿Cree usted que se encuentran adecuadamente establecidas las responsabilidades de los integrantes del directorio de la junta de agua?	1	2	3	4	5

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
3.- ¿Conoce usted si el directorio de la junta de agua cuenta con proyectos de mejora?	1	2	3	4	5
	EFICIENTE	NO EFICIENTE	NEUTRAL	EFICIENTE	NO EFICIENTE
4.-¿ Como califica la gestión del directorio de la junta de agua potable	1	2	3	4	5



	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
5.-¿Considera usted que el directorio de la junta tiene liderazgo para coordinar los trabajos del servicio de agua?	1	2	3	4	5
6.-¿Conoce usted si la junta de agua tiene proyectos a corto ,mediano plazo para mejorar el sistema de agua	1	2	3	4	5

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7.- Conoce usted si los colaboradores de la junta realizan actividades según cronograma de trabajo establecido?	1	2	3	4	5
8.- La junta da a conocer las actividades que realizan a los usuarios?	1	2	3	4	5

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
9.- ¿Usted conoce si la junta realiza rendición de cuentas de las actividades que realizan?	1	2	3	4	5
10.- ¿Conoce usted si el plan de trabajo de la administración, posee un sistema de control interno para realizar correctivos de los objetivos?	1	2	3	4	5



	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
11.-¿Considera usted que se informa oportunamente el tiempo de espera?	1	2	3	4	5
12.- ¿Cree usted que entregada su solicitud, la respuesta a su servicio se obtiene dentro de los plazos establecidos?	1	2	3	4	5



	NUNCA	RARA VEZ	ALGUN AS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13.- ¿Conoce usted cuanto es el ingreso por recaudación del servicio de agua de su comunidad?	1	2	3	4	5
14.- ¿Conoce usted cuanto es el egreso mensual de la junta de agua?	1	2	3	4	5

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUN AS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
15.- ¿Considera Usted que se puede brindar el servicio permanente si no realiza sus pagos oportunos?	1	2	3	4	5
16.- ¿Cómo califica Usted la tarifa de los servicios proporcionados?	1	2	3	4	5

	NUNCA	RARA VEZ	ALGUN AS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
15.- ¿Cuándo se va el servicio de agua potable cuantos días espera para ser atendido?	1	2	3	4	5
16.- ¿Con que frecuencia usted cancela los valores del servicio de agua?	1	2	3	4	5
	NUNCA	RARA VEZ	ALGUN AS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
17.- ¿Piensa usted que la junta, tiene capacidad de mejorar el servicio de agua potable?	1	2	3	4	5
18.- ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de agua que recibe?	1	2	3	4	5

Anexo N° 3: Carta Aval de la organización comunitaria

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

Fundada el 1 de Septiembre de 1987
CAYEN - HUILICHIL - SACHE - VALDIVIA - SAN PEDRO
Ley constitutiva de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado
Con Registro OTSM N° 2027 del 29 de Mayo de 1979
jap@valdivia.gob.cl
TEL. N° 050503393 - 050513075 - 050513087
RUC N° 698874000281

Sacha, 10 de Diciembre del 2015.

Ing.
LINDA MUÑOZ GUALE
DIRECTORA DE CARRERA
Presente.-

De nuestras consideraciones:

Quiénes integramos la Junta Administradora de Agua Regional Valdivia, expresamos nuestros más cordiales saludos, a la vez que exponemos lo siguiente:

En contestación a su oficio con fecha 4 de Diciembre del 2015, comunicamos que estamos prestos a colaborar en lo que nos sea posible para ayudar en la realización del trabajo de investigación de REYES LAINEZ ÁNGELA MARÍA, con el tema "EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015".

Por la atención que se brinda dar a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,


Sr. Luis Yaguel Echea
PRESIDENTE

cc. Archivo


11 DIC 2015 15:58
SECRETARÍA GENERAL
VALDIVIA

Anexo N° 4: Certificado de Gramatólogo

Colonche, 18 de Febrero del 2016

CERTIFICACIÓN:

Después de revisar el contenido del trabajo de investigación de la Sra. **ANGELA MARÍA REYES LAÍNEZ**, con CI: 091292634-2 cuyo tema es: **"EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN, DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015"**, quien consta como egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de **Licenciada en Administración Pública** me permito declarar que este trabajo no contiene errores en la parte gramatical por lo que puede ser presentado al jurado respectivo para su sustentación.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,



Lcda. María Guale Tomalá, MSc.

C. 1091779974-4

Cel. 0986965076

Número de Registro: 1031-12-744005

Fecha: 18 de febrero del 2016.

Anexo N°5: Listado de directivos y trabajadores

Sr. Luis Yagual Limón	Presidente de la Junta Administradora de Agua Valdivia
Sra. Sandra Mariana Rodríguez	Secretaria
Sra. Mariana Suarez	Vocal
Sr. Pastor Pascual Borbor Bacilio	Tesorero
Sr. Milton Prudente de la A	Vocal principal
Sr. Rafael Reyes Tomalá	Vocal principal
Sr. Marisol Laínez Pozo	Recaudadora
Sr. Mercedes Muñoz Gonzabay	Recaudadora
Sr. Claudio Laínez Orrala	Operador
Sr. Santos Baquerizo Panchana	Operador
Sr. José Intriago	Operador
Sr. Pedrito Borbor Tomalá	Operador
Sra. Catalina Basilio	Presidenta de la comuna Barcelona
Sr. Juan Ramírez Laínez	Presidenta de la comuna de Valdivia
Sr. Pedro Suarez Laínez	Presidente de la comuna San Pedro
Sr. Manuel Suarez	Secretario
Sra. Lidia Rodríguez	Vice Presidenta de la Comuna San Pedro

Anexo N° 6: Registro oficial de creación de las Juntas de Agua

REGISTRO OFICIAL					
ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR					
EL ECUADOR HA SIDO, ES Y SERA PAIS AMAZONICO					
ADMINISTRACION DEL CONSEJO SUPREMO DEL GOBIERNO					
TOMO IV	QUITO, JUEVES 21 DE MARZO DE 1974				
NÚMERO 301					
CONTENIDO	NUMERO DE PAGINAS				
FRENTE ANTA TRANSACCION	11				
<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Escriba</td> <td style="text-align: right;">28</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Prestación de servicios</td> <td style="text-align: right;">28-306</td> </tr> </table>	Escriba	28	Prestación de servicios	28-306	
Escriba	28				
Prestación de servicios	28-306				
RESUMEN					
DIRECCION REGIONAL DEL INIER EN EL TITULO					
<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Asistencia técnica social al sector P. de A. Yacu</td> <td style="text-align: right;">42</td> </tr> </table>	Asistencia técnica social al sector P. de A. Yacu	42			
Asistencia técnica social al sector P. de A. Yacu	42				
FE DE ERRATAS					
<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">A la publicación de la Ley de Tercer y Cuarta Promesa, fechada en el N.º 407 de 18 de febrero de 1974</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> </table>	A la publicación de la Ley de Tercer y Cuarta Promesa, fechada en el N.º 407 de 18 de febrero de 1974	13			
A la publicación de la Ley de Tercer y Cuarta Promesa, fechada en el N.º 407 de 18 de febrero de 1974	13				
SUMARIO					
INDICE					
<p>310 Asistencia al Ministerio de Recursos Naturales, para que celebre un contrato de explotación minera en el sector Saraguro, con el Sr. Alfredo B. Torres B. 1</p> <p>317 Ley Constitutiva de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado ... 2</p> <p>318 Resolución del Decreto N° 1952 de 1973, mediante el cual se decreta de utilidad pública varias propiedades en favor del Ministerio de Petróleo Nacional 3</p> <p>319 Resolución al Ministerio de Salud Pública, para que celebre con las firmas representadas de los Hospitales de Manabí y Bolívar, un convenio complementario de financiación de los mismos y, a la vez, con otro con el INEC en relación de préstamo para la construcción del Hospital de Chono Colón en disponibilidad al Sr. Carlos A. Zúñiga B. 4</p>	<p style="text-align: center;">RESUMEN</p> <p style="text-align: center;">EL CONSEJO SUPREMO DEL GOBIERNO, Considerando</p> <p>Que, el señor Ingeniero Alfredo José Torres Navarro, el 4 de junio de 1973, ha presentado en la Dirección General de Geología y Minas, Dependencia del Ministerio de Recursos Naturales y Energéticos, una solicitud respecto a celebrar un contrato de explotación minera sobre el área denominada "Saraguro", ubicada en la parroquia Hoya, perteneciente al Cantón Saraguro, jurisdicción de la provincia de Loja;</p> <p>Que, en virtud de viable antecedentes de explotación minera en el área solicitada, los cuales han sido debidamente comprobados por la Dirección General de Geología y Minas, esta Dependencia considera que se puede proceder de la forma prevista de promoción minera, según consta del informe N.º 1111-1974 de 7 de diciembre de 1973, el cual se hace constar en el artículo 1.º del presente decreto, para que se celebre el respectivo contrato de explotación;</p> <p>Que, el petitorio ha cumplido todos los requisitos legales y administrativos exigidos para el trámite del contrato de explotación minera;</p> <p>Que, dichos señores Ingenieros del Tercer y</p>				
ACUERDOS					
MINISTERIO DEL GOBIERNO					
<p>144 Resolución de Complementación de la Ley N.º 1 Nacional 8</p>					

Anexo N° 7: Matriz de Consistencia

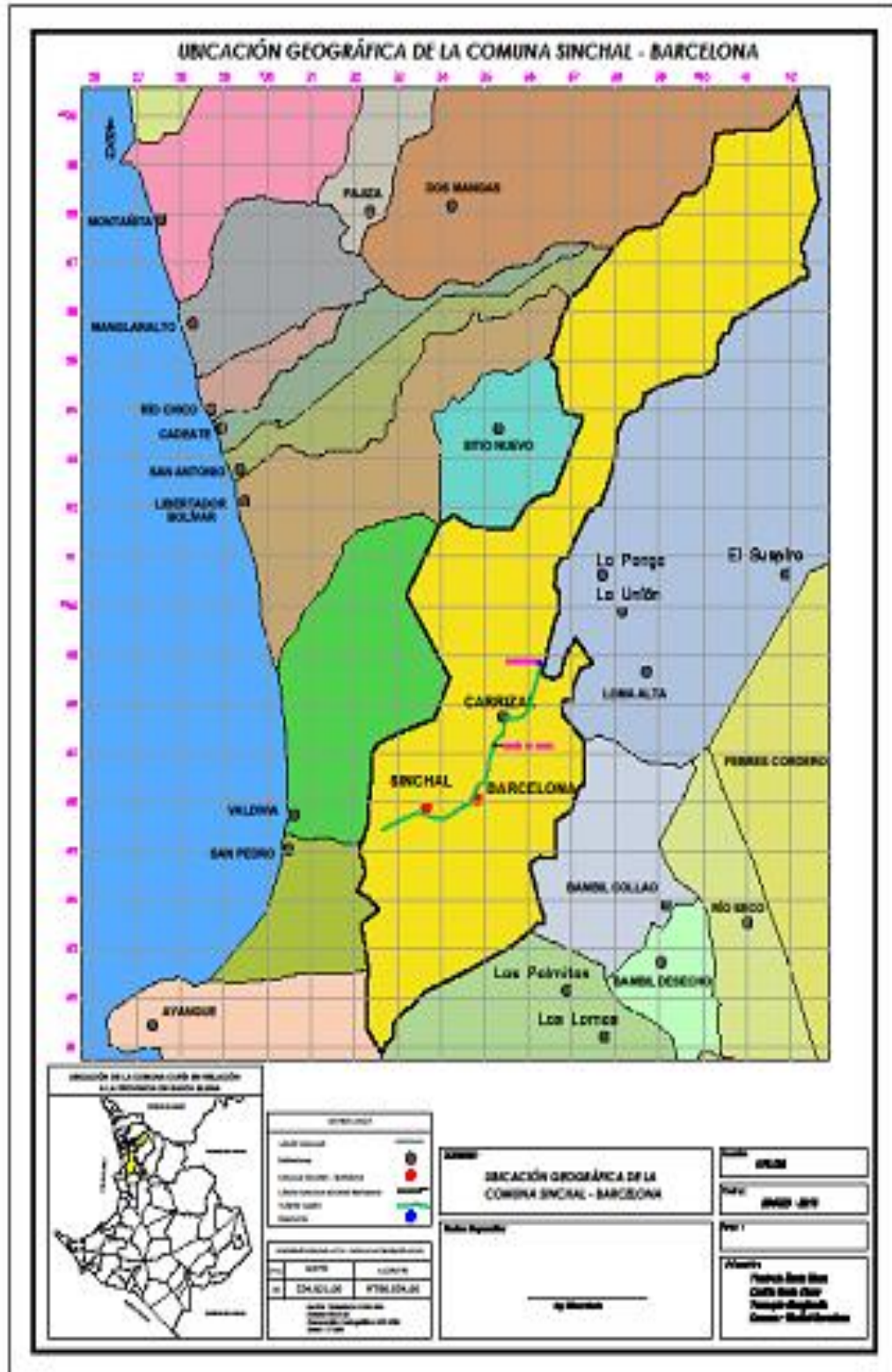
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Evaluar la satisfacción de los usuarios de la Gestión, de la Junta administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015</p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo incide la gestión en la satisfacción de los usuarios de la junta administradora de agua potable regional Valdivia.</p>	<p>OBJETIVO GENETAL Evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La gestión administrativa de la junta regional Valdivia se relacionará significativamente con la satisfacción de los usuarios de la junta administradora de agua potable regional Valdivia de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los usuarios</p>	<p>1.-N° de servicios 2.-Tarifa del servicio 3.-% de solicitudes atendidas 4.-N° de reparaciones 5.-N° de Planificaciones 6.-Gestión 7.-Rendición de cuentas</p>
	<p>Problema Especifico 1 ¿Cómo incide la planificación de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015?.</p> <p>Problema Especifico 2.- ¿Cómo incide la coordinación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción del usuario de la parroquia Manglaralto cantón Santa</p>	<p>Objetivo Especifico 1.- ¿Determinar la incidencia de la relación entre planificación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia y la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena provincia de Santa Elena año 2015</p> <p>Objetivo Especifico 2.- Determinar la incidencia en la coordinación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia sobre la satisfacción del usuario de la parroquia Manglaralto cantón Santa</p>	<p>Hipótesis Específicas 1.- Existe una relación entre la planificación de la junta administradora de agua potable regional Valdivia y la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena</p> <p>Hipótesis Especifica 2.- La coordinación de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia se relaciona en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.</p>		

	<p>Elena provincia de Santa Elena año 2015?.</p> <p>Problema Especifico</p> <p>3.- ¿Cómo incide la débil estructura de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.</p> <p>Problema Especifico</p> <p>4.- ¿Cómo incide el liderazgo del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.</p>	<p>Elena provincia de Santa Elena año 2015.</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>3.- Analizar la incidencia en la relación entre la débil estructura de la junta de agua potable regional Valdivia en la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>4 Determinar la incidencia de la relación entre el liderazgo del directorio de la junta de agua potable regional Valdivia y la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2015?.</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>3.- La estructura de la junta administradora de agua potable regional Valdivia se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>4.- El liderazgo de la junta de agua potable regional Valdivia se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la parroquia Manglaralto cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.</p>		
--	--	--	---	--	--

Elaborado por: Ángela Reyes

Fuente: Fase de planeación documental

Anexo N° 8: Ubicación geográfica de la comuna Sinchal



Anexo N° 9: Croquis de la comuna Sinchal

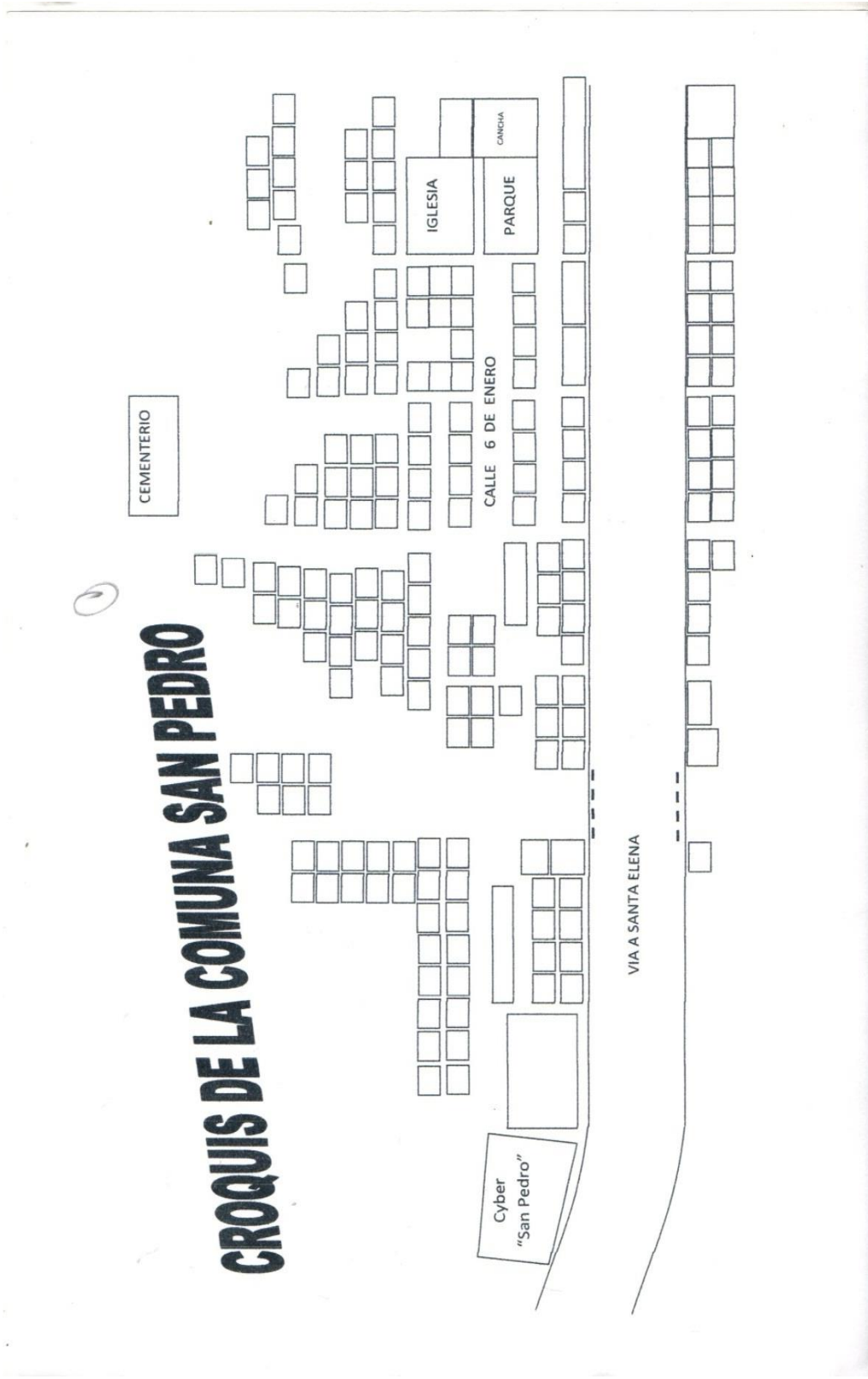


Anexo N° 11: Croquis de la comuna Valdivia

Mapa general de la Comuna Valdivia



Anexo N° 12: Croquis de la comuna San Pedro



Anexo N° 13: Certificado emitido por experto

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el trabajo de investigación "EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015", doy por validado los siguientes formatos presentados

- Encuestas a usuarios y trabajadores
- Entrevista a directivos de la Junta de Agua y Presidentes de Comunas

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por la estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando a la peticionaria dé el uso necesario de este documento que más convenga a sus intereses.

La Libertad, Noviembre 25 del 2015



Economista, Margarita Panchana, MSc.

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA

Anexo N° 14: Certificado emitido por expertos



UNIVERSIDAD ESTATAL
"PENINSULA DE SANTA ELENA"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN DE CARRERAS DE HOTELERÍA Y TURISMO

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el trabajo de investigación **"EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015"** planteada por la egresada **REYES LAINEZ ÁNGELA MARÍA**, doy por validado los siguientes formatos presentados

- Encuestas a usuarios y trabajadores
- Entrevista a directivos de la Junta de Agua y Presidentes de Comunas


Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por la estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando a la peticionaria dé el uso necesario de este documento que más convenga a sus intereses.

La Libertad, Noviembre 25 del 2015


Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CEL: 0986262359
emendoza@upse.edu.ec

Anexo N° 15: Asignación de tutor


UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONSEJO ACADÉMICO


 20 de octubre del 2015

MEMORANDO : CA-FA-2015-121
PARA : Ing. Jairo Cordero P., MSc. - DOCENTE
DE : Ing. José Vilas Vilari, MBA - DECANO DE LA FACULTAD
ASUNTO : Designación como profesor guía
FECHA : 16 de octubre del 2015

Por la presente, hago en virtud comunicada que en Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Santa Elena realizada el jueves 16 de julio del 2015 y dando cumplimiento a lo estipulado en el Reglamento de Unidades y Trabajos, se analizó los demandas de temas de TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN presentadas por los estudiantes de la Carrera de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, por lo que, RESOLVIÓ Aprobación propuesta y designar a cada PROFESOR GUÍA de los Trabajos de Investigación como se detalla a continuación:

Nº.	CARRERA	EGRESADO (N)	RESOLUCIÓN	TÍTULO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
1	Administración Pública	Delgado Lema Gerardo Silver	CA-16-07-15-011	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL VEHICULAR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2016-2017
2	Administración Pública	Carro Cordero Patricia Leonor	CA-16-07-15-007	PLAN DE EFUSIÓN PARA PROMOVER LA SEGURIDAD CIUDADANA DIBUJADO AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL APURÍSCO, CANTÓN SAGRAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015
3	Administración Pública	Guale Trujillo Carmen Mireya	CA-16-07-15-012	PROGRAMA PARA LA DEFUSIÓN DE DEBEROS Y OPORTUNIDADES DE LOS ADULTOS MAYORES COMO RESPUESTA A HACER ATENDIDOS COMO GRUPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE COCHACAS, AÑO 2015
4	Administración Pública	Rivera Jarama Angulo María	CA-16-07-15-021	LA ADECUACIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE ACQUÍ POTABLE REGIONAL YRABITA, DE LA COMUNA SOCIAL PARROQUIA MANGLABALTO, CANTÓN SANTA ELICHA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015
5	Administración Pública	Rodríguez Calvanes María José	CA-16-07-15-013	USO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ASESORIAS PÚBLICAS PARA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO


 20/10/2015



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONSEJO ACADÉMICO

6	Administración Pública	Rodríguez Peñafiel Jonathan Emmanuel	CA-16-07-15-026	DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE ATAHUALPA, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015 GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL LIDERAZGO POPULAR DE LA FEDERACIÓN DE BARRIOS DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015
7	Administración Pública	Segarra Novillo María Belón	CA-16-07-15-028	SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA MUNICIPAL EMUVIVIENDA EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2016
8	Administración Pública	Galindo Vasculino Evelyn Anabel	CA-16-07-15-047	FORTALECIMIENTO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN INSTRTAI DE EDUCACIÓN DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015
9	Administración Pública	Parrales Alonzo Freyga Allyson	CA-29-09-061	FORTALECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA ADMINISTRATIVA PARA EL COMITÉ DEL BARRIO 28 DE MAYO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015-2017

- El Profesor Guía en conjunto con los egresados deberá:
 - o Consensuar, analizar y cumplir con lo establecido en el Reglamento de Graduación y Titulación, Capítulo 2, Artículos del 11 al 19.
 - o Firmar el acta de compromiso de culminación del trabajo de investigación.
- En caso de ausencia por parte del egresado o egresada a tres días de tutorías, consecutivos o no, quedará suspendida la tutoría y el tema del trabajo de investigación será derogado, previo informe del profesor guía.

Atentamente,

Ing. José Vilao Viteri, MBA
DECAÑO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

C. E. Archivar

Goose



Anexo N°16: Encuestas a usuarios



Anexo N° 17: Entrevistas a directivos

