



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RESPECTO AL SERVICIO DE
AGUA POTABLE EMAPA EP EN LA PARROQUIA LOS LOJAS**

TUTOR:

PhD. DARWIN DANIEL ORDOÑEZ ITURRALDE

AUTORES:

BRENDA YOLANDA PÉREZ BARZOLA

JOSEPH TYRONE QUIJIJE ALARCÓN

GUAYAQUIL

2023

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas.	
AUTOR/ES: Brenda Yolanda Pérez Barzola Joseph Tyrone Quijije Alarcón	REVISORES O TUTORES: PhD. Darwin Daniel Ordoñez Iturralde
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciado en Administración de Empresas
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2023	N. DE PAGS: 111
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.	
PALABRAS CLAVE: Servicio, agua, alcantarillado, consumo, atención al cliente.	
RESUMEN: En la empresa EMAPA EP Daule se tiene como punto central y específico la Parroquia Los Lojas, aquí se evidencia una gran insatisfacción analógica entre estos dos sujetos de estudio a tratar, donde para llegar a un debido contentamiento por parte de los usuarios se requiere de lo siguiente: una atención adecuada, servicios de agua potable en buen estado, calidad de salubridad, alcantarillado, entre otros. Por lo cual, la ciudadanía solicita que dicha entidad les pueda garantizar una vida plena referente a este líquido vital tan importante para sí mismos al igual para las actividades diarias. Sin embargo, la compañía busca obtener nuevos clientes que les ayude a generar nuevos ingresos a través de las personas que son parte y las que están por serlo considerando hacer un realce significativo al establecimiento tratando de cumplir incluso son las normativas establecidas por el Estado y la <i>INEN (Servicio Ecuatoriano de</i>	

<p><i>Normalización</i>). Claramente, este proyecto les brindará una oportunidad a ambos lados mediante la propuesta que ofrece varias resoluciones eficientes en relación a la problemática detectada con un objetivo exacto de satisfacer a las personas pertenecientes a la institución y territorio; sin dejar de mencionar o agradecer el apoyo del uso de las técnicas e instrumentos de investigación como: la encuesta, análisis e interpretación; enfoques cualitativos y cuantitativos, consultas bibliográficas que otorgan informaciones valiosas que conectan con los métodos realizados meticulosamente sirviendo como soporte o beneficio para el lugar estudiado.</p>		
N. DE REGISTRO (en base de datos):		N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES: Brenda Yolanda Pérez Barzola Joseph Tyrone Quijije Alarcón	Teléfono: 0991887522 0982814353	E-mail: bperezb@ulvr.edu.ec jquijjea@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Óscar Paul Machado Álvarez (Decano) Teléfono: 2596500 Ext. 201 E mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. Irma Angélica Aquino Onofre (Directora de Carrera) Teléfono: 2596500 Ext. 203 E mail: iaquino@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.daule.gob.ec Fuente de Internet	1%
2	www.quininde.gob.ec Fuente de Internet	1%
3	www.mysciencework.com Fuente de Internet	1%
4	docshare.tips Fuente de Internet	1%
5	www.bibvirtual.ucb.edu.bo Fuente de Internet	1%
6	wwwasesoriaalcliente.blogspot.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

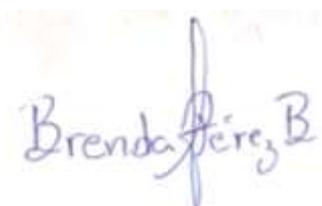
Apagado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados **BRENDA YOLANDA PÉREZ BARZOLA Y JOSEPH TYRONE QUIJIJE ALARCÓN**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas**, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



BRENDA YOLANDA PÉREZ BARZOLA

C.I.: 0953020500



JOSEPH TYRONE QUIJIJE ALARCÓN

C.I.: 1314832666

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas**, presentado por los estudiantes **BRENDA YOLANDA PÉREZ BARZOLA** y **JOSEPH TYRONE QUIJJE ALARCÓN** como requisito previo, para optar al Título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, encontrándose apto para su sustentación.

PHD. DARWIN DANIEL ORDOÑEZ ITURRALDE

C.I.: 0912907722

AGRADECIMIENTO

Agradezco antes que todo a Dios por haberme dado la sabiduría, confianza y paciencia para llegar a esta etapa que no es fácil pero tampoco imposible, a mi amado esposo por ser ese amigo incondicional que no dejó de apoyarme siempre te agradeceré todo lo que haces por mí, a mis padres y abuelo que me apoyaron en toda mi carrera, mis hermanas que nunca me dieron la espalda cuando más las he necesitado, y en especial a mi hijo que llegó a mi vida y no fue un impedimento para culminar mi carrera universitaria, mis estimados docentes que con sus enseñanzas lograron transmitir que siempre hay que perseverar y vencer las barreras, y a mi querido tutor por su gran apoyo en este proyecto que sin su hábil intelecto y trabajo no hubiese sido posible.

Brenda Pérez Barzola

Agradezco a Dios por guiar siempre mis pasos, a mi familia y amigos por su apoyo incondicional en cada momento.

A nuestro tutor el PhD. Darwin Daniel Ordoñez Iturralde por las enseñanzas y conocimientos impartidos a lo largo de la carrera, así como también por su persistente constancia y paciencia al ser nuestro guía en este trabajo académico y finalizarlo con éxito.

A la Facultad Administración por todas las oportunidades que me han brindado, los mismos que aportaron conocimientos para formarme como un profesional crítico y competente.

Joseph Quijije Alarcón

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a Dios por ser mi luz, mi esposo, mi hijo por siempre estar en todo momento, mis padres, mis hermanas y mi abuelo quienes me han apoyado incondicionalmente, a mis amigos y compañeros(a) de trabajo que siempre me transmiten sus buenas vibras total gratitud a todos ustedes y a mí por mi esfuerzo, sacrificio y dedicación que han valido la pena.

Brenda Pérez Barzola

Dedico este proyecto a Dios mi padre celestial por ser el forjador de mi camino, por darme la fortaleza y guiarme siempre hasta cumplir con mis objetivos.

A mi madre Lilian Alarcón por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y a mi padre Evaristo Quijije por su comprensión y paciencia gracias por el apoyo que me brindaron para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanas Lilian y Michelle y a mi sobrino Santiago por su tiempo y hombro paradescansar en mis días difíciles.

A mi novia y amiga Nelly por su amor incondicional y su paciencia en aquellos momentos en el que mis estudios ocuparon el mayor tiempo y esfuerzo, gracias porque eres mi fuerza en todo.

A mis amigos Javier Caicedo, Ginger Coloma, Ariana Cevallos, Erik Morales, Sheyla Espinoza, Natasha Arteaga por su apoyo y por permitirme aprender más a su lado, así como también a mi amiga y compañera de trabajo Brenda Pérez por brindarme su apoyo durante el desarrollo de este trabajo. Esto es posible gracias a ustedes los quiero.

Joseph Quijije Alarcón

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.3 Formulación del Problema	4
1.4 Sistematización del Problema.....	4
1.5 Objetivo General	4
1.6 Objetivos Específicos.....	5
1.7 Justificación	5
1.8 Delimitación del Problema	7
1.9 Idea a Defender.....	8
1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2 Fundamentación Teórica	13
2.2.1 Satisfacción al Cliente	13
2.2.1.1 Definiciones	14
2.2.1.2 Elementos en la satisfacción al cliente	14
2.2.1.3 Expectativas de la satisfacción del cliente	14
2.2.1.4 Niveles de satisfacción del cliente.....	15
2.2.1.5 Fórmula para determinar el nivel de satisfacción al cliente.....	16
2.2.1.6 Modelos de satisfacción del cliente.....	17
2.2.1.7 Modelo de confirmación de expectativas.....	17
2.2.1.8 Modelo de des-confirmación de expectativas.....	18

2.2.1.9 Modelo ECSI.....	18
2.2.2 Servicio de Agua Potable	18
2.2.2.1 Fuentes y Características del Servicio de Agua Potable	19
2.2.2.2 Tratamiento del Agua del Servicio de Agua Potable	20
2.2.3 Los Lojas	21
2.2.4 Marco Contextual EMAPA EP	22
2.3 Marco Conceptual	24
2.4 Marco Legal	26
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Metodología.....	34
3.1.1 Inductivo.....	34
3.1.2 Deductivo.....	34
3.2 Tipos de investigación	34
3.2.1 Descriptivo	34
3.3 Enfoque.....	35
3.3.1 Cualitativa	35
3.3.2 Cuantitativa	35
3.4 Técnica e instrumentos	36
3.5 Población	37
3.6 Muestra.....	37
3.7 Análisis de resultados	38
3.7.1 Entrevista	38
CAPÍTULO IV	72
PROPUESTA	72
4.1 Título de la propuesta	72
4.1.1 Introducción.....	72
4.1.2 Diagnóstico de la situación actual	73

4.1.3 Objetivos estratégicos del plan de acción	73
4.1.4 Estrategias y acciones propuestas:.....	74
4.2 Recursos necesarios	75
4.2.1 Evaluación y seguimiento	77
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Delimitación del problema</i>	7
Tabla 2: <i>Perfil de los entrevistados</i>	36
Tabla 3: <i>Satisfacción del servicio de agua potable</i>	49
Tabla 4: <i>Servicio de alcantarillado</i>	50
Tabla 5: <i>Aspectos específicos</i>	51
Tabla 6: <i>Satisfacción general</i>	53
Tabla 7: <i>Calidad del agua potable</i>	55
Tabla 8: <i>Interrupciones</i>	56
Tabla 9: <i>Promedio de interrupciones</i>	57
Tabla 10: <i>Factores</i>	59
Tabla 11: <i>Continuidad del servicio</i>	61
Tabla 12: <i>Contacto</i>	62
Tabla 13: <i>Resolución de inquietudes</i>	63
Tabla 14: <i>Disponibilidad</i>	65
Tabla 15: <i>Información oportuna sobre interrupciones</i>	66
Tabla 16: <i>Interrupciones prolongadas</i>	68
Tabla 17: <i>Acciones</i>	69
Tabla 18. <i>Presupuesto</i>	82

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Satisfacción del servicio de agua potable	49
Figura 2: Servicio de alcantarillado	50
Figura 3: Aspectos específicos.....	51
Figura 4: Satisfacción general.....	53
Figura 5: Calidad del agua potable	55
Figura 6: Interrupciones	56
Figura 7: Promedio de interrupciones	58
Figura 8: Factores.....	59
Figura 9: Continuidad del servicio.....	61
Figura 10: Contacto.....	63
Figura 11: Resolución de inquietudes	64
Figura 12: Disponibilidad	65
Figura 13: Información	67
Figura 14: Interrupciones prolongadas.....	68
Figura 15: Acciones	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. <i>Encuesta al Gerente General y el Director Comercial de la Empresa EMAPA-EP</i>	89
Anexo 2. <i>Encuestas para los usuarios de la Parroquia Los Lojas</i>	91
Anexo 3. <i>Entrevistas a los usuarios de la Parroquia Los Lojas</i>	95

RESUMEN

En la empresa EMAPA EP Daule se tiene como punto central y específico la Parroquia Los Lojas, aquí se evidencia una gran insatisfacción analógica entre estos dos sujetos de estudio a tratar, donde para llegar a un debido contentamiento por parte de los usuarios se requiere de lo siguiente: una atención adecuada, servicios de agua potable en buen estado, calidad de salubridad, alcantarillado, entre otros. Por lo cual, la ciudadanía solicita que dicha entidad les pueda garantizar una vida plena referente a este líquido vital tan importante para sí mismos al igual para las actividades diarias. Sin embargo, la compañía busca obtener nuevos clientes que les ayude a generar nuevos ingresos a través de las personas que son parte y las que están por serlo considerando hacer un realce significativo al establecimiento tratando de cumplir incluso con las normativas establecidas por el Estado y la *INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización)*.

Claramente, este proyecto les brindará una oportunidad a ambos lados mediante la propuesta que ofrece varias resoluciones eficientes en relación a la problemática detectada con un objetivo exacto de satisfacer a las personas pertenecientes a la institución y territorio; sin dejar de mencionar o agradecer el apoyo del uso de las técnicas e instrumentos de investigación como: la encuesta, análisis e interpretación; enfoques cualitativos y cuantitativos, consultas bibliográficas que otorgan informaciones valiosas que conectan con los métodos realizados meticulosamente sirviendo como soporte o beneficio para el lugar estudiado.

Palabras Claves: Servicio, agua, alcantarillado, consumo, atención al cliente.

ABSTRACT

In the company EMAPA EP Daule, the Parroquia Los Lojas is the central and specific point, here a great analogical dissatisfaction is evident between these two study subjects to be treated, where in order to reach a due satisfaction on the part of the users, the following: adequate care, drinking water services in good condition, quality of sanitation, sewerage, among others. Therefore, the citizens request that said entity can guarantee them a full life regarding this vital liquid that is so important for themselves as well as for daily activities. However, the company seeks to obtain new clients that help them generate new income through the people who are part of it and those who are about to be considering making a significant enhancement to the establishment, trying to comply even with the regulations established by the State and the INEN (Ecuadorian Standardization Service).

Clearly, this project will provide an opportunity to both sides through the proposal that offers several efficient resolutions in relation to the problem detected with an exact objective of satisfying the people belonging to the institution and territory; without failing to mention or thank the support for the use of research techniques and instruments such as: the survey, analysis and interpretation; qualitative and quantitative approaches, bibliographic consultations that provide valuable information that connects with the meticulously carried out methods, serving as support or benefit for the place studied.

Keywords: Service, water, sewerage, consumption, customer service

INTRODUCCIÓN

Es importante hacer un enfoque en el problema identificado siendo la satisfacción adecuada al cliente cuando en su debido momento se pretende brindar el servicio de agua potable y que cuente con la calidad correspondiente tal como lo indican las normativas establecidas tanto por el Estado como la *INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización)* en sí, para las entidades que cuentan con la responsabilidad y capacidad donde se le pueda asegurar a la ciudadanía una vida digna o plena con dicha sustancia vital en condiciones favorables. Por lo tanto, este proyecto manifestado aspira reformar todo aquello yendo en conjunto de las variadas metodologías creadas respondiendo a los problemas en cuestión.

En la empresa EMAPA EP Daule el personal que trabaja en el área de atención al usuario presenta un desliz desequilibrado por constantes reclamos y servicios sin calidad respecto al servicio del agua potable llegando a dejar insatisfecho a estas personas pertenecientes específicamente a la parroquia Los Lojas, las circunstancias no se ajustan a los objetivos o fines de dicha compañía para permanecer en los constantes crecimientos, ganancias, confianza, generando y garantizando la prestación de las utilidades con las que dispone para los seres humanos.

El pase a ratificar lo expuesto desde el problema inicial detectado hasta el proceso que va paso a paso se dará a medida que la recopilación de datos mediante la encuesta refleje un porcentaje de los resultados que se obtengan para evaluar la cantidad exacta tanto de satisfacción como insatisfacción de los individuos, por ende, el fin de este trabajo investigativo es solucionar concretamente los problemas dentro y fuera de la corporación que se proporciona como objeto de análisis, favoreciendo de esta forma a la misma junto a los habitantes de aquel lugar definido. Del mismo modo la propuesta contiene una serie de estrategias que acapararán efectivamente las falencias evidentes localizadas.

Este reciente trabajo de carácter investigativo que es ‘Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la Parroquia Los Lojas’ que valora la complacencia de los usuarios se divide en los puntos posteriores:

Capítulo I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Comprende lo siguiente: Tema, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Sistematización del problema, Objetivos general y Objetivos específicos, Justificación, Delimitación del problema, Idea a defender, Línea de investigación Institucional/Facultad. Las partes mencionadas denotan la

noción como base para dar inicio al proyecto en cuestión a través de los propósitos plantados para posteriormente llegar a un acuerdo de lo que se va a hacer para las mejores de las situaciones desfavorables según sea el problema.

Capítulo II MARCO TEÓRICO: Cuenta con: Antecedentes de la investigación, Fundamentación teórica, Marco contextual, Marco conceptual y Marco legal. Estos dan a conocer el origen de las variables del proyecto yendo con un desglose de lo que conforma la idea introductoria hasta el punto de incluir la parte legal requerida.

Capítulo III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: Da a conocer: Metodología, Tipos de investigación, Enfoque, Técnica e instrumentos, Población, Muestra, Análisis de resultados. Son piezas esenciales que permiten la verificación total de los niveles tanto del lugar como las personas sobre la perspectiva de su producción y satisfacción aludiendo a la inestabilidad existente.

Capítulo IV INFORME FINAL: Aquí se encuentra: La propuesta junto a los componentes que intervienen para el cambio definitivo que se encontrará a la disposición de la empresa y los habitantes del lugar seleccionado con el fin de dar impacto eficaz en la resolución del desafortunado problema adquirido.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas.

1.2 Planteamiento del Problema

Los Lojas, parroquia que pertenece al Cantón Daule, presenta una problemática al servicio del agua potable y alcantarillado, en este presente proyecto se presentara en la satisfacción del cliente en dicho servicio ofrecido por la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado EMAPA EP.

Se observaron diversos factores que influyeron en los comportamientos de los usuarios, dentro de este se encuentran: la distribución del servicio, la calidad del agua, en la empresa EMAPA EP, dentro de su correcto y completo desarrollo cotidiano en sus actividades, causando que los consumidores se muestren descontentos con dicho servicio.

Se considera necesario en esta investigación enfocarse en la satisfacción del cliente, y se tenga claro que es un instrumento esencial para la presente empresa en la cual se facilitara la implementación de las mejoras diferentes mejoras según los inconvenientes antes mencionados por parte de los usuarios en el servicio de agua potable.

La empresa tiene como objetivo la prestación del servicio de alcantarillado, planificación, control, operación, distribución y comercialización con el fin de mantener al cliente satisfecho con el servicio, por eso se repotenció este sector para que más de mil habitantes sean beneficiados con el servicio de agua potable.

Actualmente se necesita saber si el abastecimiento del agua es o no óptimo para el consumo, y si el suministro se mantiene las 24 horas del día. Una vez que este establecido este los parámetros y técnicas como recopilación de información se podrá observar y analizar a más profundidad sobre el servicio que brinda EMAPA EP Daule.

Dado al aumento existente en la demanda por parte de los usuarios, se debe de ampliar más el servicio, ya que se considera un recurso necesario y vital para la vida cotidiana, su cumplimiento debe de ser óptimo desarrollo por parte de la empresa.

Por consiguiente, se destaca el impacto que tiene la empresa ya antes mencionada para los habitantes de la Parroquia Los Lojas porque gracias al apoyo, servicio, atención y respaldo se puede concretar los acuerdos predeterminados tanto de la alcaldía del Cantón Daule como el sector beneficiado para el Estado.

Cabe mencionar, que de una u otra forma lo manifestado y ejecutado por parte de EMAPA EP beneficia directamente a todos los ciudadanos de cada recinto perteneciente a la parroquia dirigida con la idea de aplicar nuevas metodologías que avalen el trabajo realizado, garantizando la prestación de servicio de la mejor calidad en cada una de las áreas que contiene la empresa donde los usuarios son el enfoque principal dependiendo de su situación y contexto.

Se puede concluir que, el agua potable es un recurso indispensable para el ser humano y es un derecho contar con el servicio necesario para vivir plena y cómodamente, por ende, las personas de la parroquia Los Lojas cuentan con ello y se tiende a satisfacer al cliente con buenos productos, servicios, compromisos, ayuda, trabajos a cualquier hora o lugar, eso y más ofrece EMAPA EP para los miembros de este sitio ubicado en el Cantón Daule.

1.3 Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado suministrado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Cuál es el nivel actual de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas suministrado por EMAPA EP Daule?
- ¿Cuáles son los factores específicos que influyen en la satisfacción de los usuarios con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas?
- ¿Cómo evalúan los usuarios la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?
- ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención al cliente y la capacidad de respuesta de EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

1.5 Objetivo General

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado suministrado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, identificando los principales factores que influyen en dicha satisfacción y proponiendo recomendaciones para mejorar la calidad del servicio.

1.6 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel actual de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas suministrado por EMAPA EP Daule, a través de la recopilación y análisis de datos de opinión de los usuarios.
2. Identificar los factores específicos que influyen en la satisfacción de los usuarios con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas, mediante el análisis de variables relacionadas con la calidad del agua, la continuidad del servicio y la atención al cliente.
3. Evaluar la percepción de los usuarios sobre la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, a través de la recopilación de datos sobre la regularidad del suministro y la disponibilidad del servicio.
4. Proponer acciones concretas para mejorar la atención al cliente y la capacidad de respuesta de EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, basadas en los resultados del análisis de satisfacción de los usuarios, con el objetivo de incrementar su satisfacción y fortalecer la calidad del servicio.

1.7 Justificación

La importancia social de la investigación al acceso del servicio de agua potable y alcantarillado la calidad es fundamental para el bienestar y la salud de la comunidad. Investigar la satisfacción de los usuarios y proponer mejoras en el servicio contribuirá a garantizar que se cumplan las necesidades básicas de la población y se promueva un entorno saludable en la parroquia Los Lojas.

En el Cantón Daule durante la última década, se ha experimentado un crecimiento acelerado de su población de la parroquia Los Lojas, causando así una gran demanda respecto al abastecimiento de dicho servicio, que a su vez tienen que ser atendidas por parte de la Gerencia en coordinación con la dirección de técnico y producción. Sin embargo, existen momentos en los cuales como empresa pública por el alto nivel de demanda no cuentan con planes estratégicos actualizados según las necesidades que posee cada país, en este caso como lo es en el Ecuador dentro del cantón Daule, que causa el impedimento de la provisión de los servicios básicos de agua potable en diferentes ocasiones momentáneas.

Mejora de la calidad del servicio mediante la evaluación de la satisfacción de los usuarios y la identificación de los factores que influyen en ella, se podrán identificar áreas de

mejora en el servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule. Esto permitirá implementar acciones específicas para fortalecer la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los usuarios.

En la actualidad, existen diversidades de servicios considerados de primera necesidad en la vida cotidiana de los consumidores, en los principales encontramos los que son: la electricidad, la alimentación, la vestimenta entre otros, pero el que se considera desde tiempos remotos en la existencia de la vida, es el servicio de agua potable y alcantarillado que ayudan y van de la mano a los demás servicios.

A medida que el tiempo ha transcurrido, se han encontrado una excesiva demanda en las mejoras de los servicios de primera necesidad, más sin embargo por diferentes factores se han visto limitados a conocer como satisfacer el grado de los consumidores respecto a la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado.

La optimización de recursos ayudará a comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, se pueden asignar de manera más eficiente los recursos disponibles para el mejoramiento y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado. Esto ayudará a EMAPA EP Daule a tomar decisiones informadas y focalizar sus esfuerzos en las áreas que requieren atención prioritaria.

Este trabajo se ha realizado a través de un enfoque teórico-práctico, basándose en un campo muy amplio de información que sea aplicable al tema o asunto que se está presentando en la Parroquia Los Lojas del Cantón Daule, por lo que será una fuente eficaz al momento de obtener mejoras respecto al servicio de agua, permitiendo un mayor enriqueciendo y fortaleciendo dicha investigación.

El fortalecimiento de la relación entre la entidad y los usuarios en esta investigación brindará la oportunidad de establecer un diálogo constructivo entre EMAPA EP Daule y los usuarios de la parroquia Los Lojas. Al involucrar a los usuarios en el proceso de mejora del servicio, se fortalecerá la confianza y se promoverá una relación más estrecha y colaborativa entre ambas partes.

La investigación sobre la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas contribuirá al conocimiento científico en el campo de la gestión de servicios públicos y la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos y las

recomendaciones propuestas pueden ser una referencia útil para futuros estudios e investigaciones relacionadas con el tema.

En dicho proyecto de investigación ayudará amplios y diversos beneficios al cantón Daule y a la ciudadanía, ya que dispondrá de una herramienta técnica cuya implementación le permitirá mejorar la dotación de los servicios de agua potable y alcantarillado y por ende elevar el grado de satisfacción de los consumidores.

1.8 Delimitación del Problema

Tabla 1:

Delimitación del problema

Problema:	Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas.
Objeto de estudio:	Empresa Municipal de agua y alcantarillado EMAPA EP Daule, en la parroquia Los Lojas.
Propuesta:	Mantener y mejorar satisfactoriamente el servicio del agua potable de los usuarios en la parroquia Los Lojas, con el fin de solucionar para no comprometer en un futuro a la empresa.
Área:	Administrativo, empresarial.
Período:	2023
Ubicación geográfica:	Daule, Parroquia Los Lojas, Ecuador

Elaborado por: Pérez, B. y Quijije, J. (2023)

Delimitación espacial: La investigación ha estado centrada en la parroquia Los Lojas, dentro de la jurisdicción de EMAPA EP Daule. Se tomó en cuenta únicamente la perspectiva de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado en esta área geográfica.

Delimitación temporal: En este estudio el enfoque fue la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en un periodo de tiempo específico. Por ejemplo, puede ser el estudio de la realización de la investigación en el presente año 2023 sobre este tema en cuestión.

Delimitación de la muestra: Seleccionamos una muestra representativa de usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas. La muestra se obtiene mediante técnicas de muestreo adecuadas, como el muestreo aleatorio estratificado, para garantizar la representatividad de diferentes grupos demográficos.

Delimitación de variables: El estudio tuvo un enfoque principalmente en las variables relacionadas con la satisfacción al cliente, la calidad del agua, la continuidad del servicio, atención al cliente y la capacidad de respuesta de EMAPA EP Daule. Otras variables, como características demográficas de los usuarios, podrían considerarse como variables de control.

Delimitación institucional: El análisis y las recomendaciones propuestas se enfocó específicamente en EMAPA EP Daule, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas. Otras entidades o proveedores de servicios no serán abordados en esta investigación.

1.9 Idea a Defender

Estudiar la satisfacción de los consumidores de la parroquia Los Lojas del cantón Daule va permitir mejorar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado brindado por EMAPA EP

1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Dominio

Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a los sectores que tradicionalmente son excluidos de la economía social y solidaria.

Línea institucional

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Líneas de Facultad

Desarrollo empresarial y del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Durante siglos se ha logrado definir el agua como un factor determinante en todos los aspectos relacionados tanto para el desarrollo social, económico, medioambiental, entre otros, los cuales a su vez son fundamentales al momento de analizar dentro de un campo muy amplio y diverso, permitiendo así conocer parcialmente los múltiples y diferentes beneficios y puntos negativos que el agua como en si posee, como por ejemplo dentro de los beneficios podemos encontrar los ciclos que se encuentran presentes en la naturaleza, la creación y mantenimiento saludable de todo ser vivo en el planeta tierra, y los métodos que utilizan los seres humanos al momento de crear diversas cosas en busca de satisfacer sus propios beneficios, sin antes tomar en algunos aspectos conciencia de este recurso tan importante y escaso, dándole en muchos momentos consumos incorrectos y excesivos, causando a nivel mundial crisis económicas, sequias, en los peores de los casos muertes de vida humana, animal y plantas.

A medida de los siglos que han transcurridos, los científicos han observado cada vez más demanda de dicho recurso que ofrece únicamente el Estado de cada país, para consumo de sus habitantes y en el desarrollo de sus diversas actividades, pero que no afectaba a su economía, sino que permitía ampliarla en diversos sentidos.

Sin embargo, en el siglo XXI dicha economía, salud y bienestar de los seres vivos a nivel mundial se vio afectada por una pandemia llamada Covid-19, existente hasta en la actualidad. El agua se volvió protagonista en todos los aspectos, ya que las autoridades de cada país, exigieron como medida de salvaguardar vidas el quedarse en sus respectivos hogares, que a su vez causaron muchas pérdidas en el ámbito económico para muchísimas empresas, microempresas, entre otras.

Por medio de los estudios realizados junto a la recopilación de los datos presentados en entrevistas, estadísticas u otros métodos conoceremos parcialmente como la pandemia post Covid-19 influyó en los usuarios de la parroquia Los Lojas del Cantón Daule en la empresa pública y alcantarillado EMAPA EP, con el objetivo de obtener medidas correctivas que permita una mejoría en la calidad de dicho servicio junto con la satisfacción al cliente.

La satisfacción del cliente se basa en cumplir con los requisitos del usuario bajo las expectativas del usuario, proporcionando una situación cómoda y hace que los usuarios se sientan felices: según muchos escritores, es el cumplimiento de las expectativas del usuario, y la satisfacción es un concepto psicológico, en el sentido básico. Sentirse en otras palabras, esto significa obtener los sentimientos de bienestar deseados y deseados y el placer de un producto o servicio.

La compañía es una organización que mantiene su estructura de gestión mediante la implementación de un área especial de actividades simultáneas para proporcionar servicios a los usuarios. La compañía tiene elementos humanos, materiales, técnicos, administrativos y financieros de acuerdo con los objetivos.

De toda la investigación que se realizó se encontró 5 tesis que enmarcaron la relevancia entre la importancia de conocer y tratar a profundidad el líquido vital (agua) para destacar cuán satisfecho puede llegar a estar un usuario con las medidas a tomar en consideración, donde se pueda contar con la prestación de un servicio de calidad que permita reflejar las atenciones adecuadas con los clientes tanto en el agua potable como alcantarillado para que procedan a realizar las actividades diarias que requieren de este recurso, por lo cual, la empresa EMAPA EP busca comprometerse en la Parroquia Los Lojas.

Para Moreno y León (2023) en su tema de tesis “El control de calidad y la satisfacción al cliente de la empresa de agua potable y alcantarillado, del cantón Pedro Carbo”, la presente investigación hace mención al control de calidad y la satisfacción del cliente de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo. El motivo principal es, estudiar como el control de calidad de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo influye en la satisfacción del cliente. Otros objetivos expuestos son: reconocer los elementos básicos del control de calidad en el servicio mejorando los requerimientos en la satisfacción al cliente, se estableció que en efecto tiene una repercusión ya que los clientes exigen una mejor calidad y mejor atención. También se planea realizar un diagnóstico sobre de qué manera la satisfacción al cliente se ajusta con el cumplimiento de las necesidades o expectativas de los clientes, implantando una relación entre las dos variables. La metodología del trabajo posee un enfoque cuantitativo y cualitativo, los tipos de investigación serán: bibliográfica, descriptiva y de campo, con métodos documental, deductivo, inductivo, analítico y estadística, con técnicas de entrevista, observación y encuestas, constandingo con una población de 12000 usuarios, se aplicó el *Customer Satisfaction Score (CSAT)* o índice de satisfacción al cliente, [para una

encuesta con un muestreo de 372 personas, donde se obtiene la percepción que tiene el usuario acerca del servicio y atención que brinda la entidad. Se concluyó que una buena planificación y control en los procesos se relaciona a que el cliente esté satisfecho. Como recomendación se debe medir y obtener opiniones de los usuarios que contribuyan para alcanzar los objetivos creados].

Según Reyes y Veliz (2021) en su tesis “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa”, tuvo como propósito, determinar la calidad del servicio y su conexión con la satisfacción al cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, provincia de Manabí. La metodología empleada como resultado de esta investigación, fue descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo.

Para la encuesta en la ciudadela PARRALES Y GUALE, la cual cuenta con un total de 606 usuarios que reciben el servicio de la empresa pública municipal de agua potable del Cantón, contando con muestra probabilística aleatoria simple de 236 usuarios. Se evaluó la calidad del servicio observada por los usuarios mediante una técnica llamada *SERVQUAL* es una técnica de investigación comercial que permite realizar la medición de la calidad del servicio a través de un cuestionario. Dada una conclusión los factores importantes en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de agua potable del cantón de Jipijapa son: buena actitud e imagen, respuesta inmediata, trato personalizado, el tiempo de espera sea a la brevedad posible y las respuestas inmediatas a las quejas y reclamos, se relacionan positivamente con la calidad de servicio y la conformidad del servicio por parte del cliente, además, [se pudo constatar que los usuarios indican que las maquinarias, y equipos deben modernizarse, por lo general se demostró estar satisfecho con la calidad de servicio que presta la empresa, por ende, existe una concordancia positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor].

Para Aguirre Villavicencio (2018) en su tesis “Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable en la ciudad de Guayaquil”, lleva a cabo un análisis sobre la satisfacción del servicio básico de agua potable de Guayaquil y demás servicios por los altos consumidores de dicha ciudad. Este estudio permitirá a la empresa determinar las posibles mejoras que deberá implementarse dentro de sus perspectivas del servicio. A través de una herramienta del *modelo Service Performance (Servperf)* propuesto

por Cronin y Taylor, expertos en investigaciones empíricas en empresas dedicadas a servicios, ratificaron que la calidad y la satisfacción están relacionadas.

Los investigadores plantean calificar mediante cinco dimensiones la percepción en los servicios totales, enfocándose en los factores de tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. El procedimiento para evaluar la satisfacción de los altos consumidores en relación al servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil se da por medio de un análisis factorial exploratorio y modelo de regresión para ofrecer un plan de mejoras de los servicios ofrecido. [Como conclusión, los resultados demostraron que la apreciación de la calidad de servicio es aceptable con la opción de mejora en las dimensiones con veracidad, empatía y capacidad de respuesta. Por esta razón, se propone efectuar planes de acción e intercambio de información paulatinamente para aumentar la satisfacción de los consumidores].

Según Villacís Barriga (2012) en su tesis “La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el departamento comercial de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”, es una empresa netamente de servicio, cuya finalidad es garantizar la administración, operación y funcionamiento de todos los sistemas del servicio de agua potable.

El fin de esta investigación es mejorar la calidad del servicio de agua y atención al cliente del Departamento Comercial de la empresa antes mencionada debido a la importancia que tiene la satisfacción del mismo para el futuro de la organización. Los resultados obtenidos en este análisis de investigación es gestionar las actividades con mayor eficacia, mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece a sus clientes, lograr los objetivos y metas para lograr un control efectivo de la calidad del agua y atención al cliente.

Este trabajo contiene el planteamiento del problema a buscar, en donde se ampliará el problema actual de la empresa, su realidad problemática, formulación del problema, justificación y los objetivos. Se desarrolla el marco teórico, el orden se realiza en base a las variables, los modelos a seguir y las definiciones conceptuales se basan en tesis, internet, libros, entre otros. En este método se mencionan el tipo y diseño del estudio realizado, la población y muestra, hipótesis, variables, operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, lo cual nos permitió obtener la información real de los aspectos investigados. Finalmente se desarrolla la propuesta, donde se presenta el diseño teórico se detalla el esquema del modelo propuesto.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Satisfacción al Cliente

La satisfacción al cliente muestra en qué medida una empresa logra atender las expectativas o necesidades del consumidor antes, durante y después de la compra o servicio. (Villacís Barriga, 2012)

Es relevante hacer énfasis el constatar la atención respectiva a los clientes y cómo o por qué la consideración a estos usuarios hace una diferencia ajustándose a las mejoras logradas dentro de una entidad más aun siendo pública.

La mejora de la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente, lo que dar lugar a más ventas y beneficios. Por otra parte, calidad del servicio “Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien ya la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio”.

A menudo, se solicita los buenos servicios por parte de quienes brindan la atención a los usuarios donde muy independientemente de la gestión bien elaborada las cuales garantiza la empresa en general, de este modo aquello es un aporte significativo que favorece a ambos lados.

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un producto o servicio en el momento y lugar adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa.

Es evidente la presentación, servicio y cumplimiento adecuado dentro y fuera de las instalaciones con respecto a una empresa siendo esta una que atiende necesidades de carácter vital para los ciudadanos de un determinado lugar.

Para ello, la empresa EMAPA EP asegura un servicio que esté a la disposición absoluta para los clientes que habitan en la parroquia rural Los Lojas del Cantón Daule, no solo se presta la atención como tal, también se estima llegar a los puntos donde se encuentra la verdadera realidad de los casos, asegura la comodidad de los usuarios con el buen uso, arreglos inmediatos, deferencia de calidad con el fin de mantener vigente un grato beneficio para todos.

2.2.1.1 Definiciones

La satisfacción del cliente es el grado de contentamiento que un producto o servicio despertó en su consumidor durante su experiencia de uso. Cabe destacar, que la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba. (Ucha, 2012)

2.2.1.2 Elementos en la satisfacción al cliente

Se refiere al rendimiento (en términos de creación de valor) que el cliente considero después de comprar un producto o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el cliente "percibe", que recibió del producto o servicio que adquirió. Por consiguiente, se cuenta con los siguientes elementos para otorgar un servicio adecuado que son:

- Marca
- Calidad
- Rendimiento
- Oferta
- Expectativas
- Experiencia

2.2.1.3 Expectativas de la satisfacción del cliente

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesa que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Se hace referencia al producto ofrecido; quedando en espera la satisfacción del cliente.
- Experiencias de compras anteriores; aquí se valora la calidad del servicio ofrecido, atención al cliente, necesidades bajo cualquier ámbito fueron consideradas.
- Servicio que ofrece la empresa, donde el cliente se siente seguro y satisfecho.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Para EMAPAP EP las expectativas son altas donde el cliente asume versiones de personas conocidas quedando la empresa en un margen de satisfacción.
- Promesas que ofrecen los competidores.

- Es cuando un cliente conoce la atención en el beneficio y la satisfacción, teniendo en clara la empresa el fortalecimiento de imagen y de sus clientes.
- La expectativa de la empresa EMAPA EP Daule es satisfacer las necesidades de los usuarios y futuros clientes.

2.2.1.4 Niveles de satisfacción del cliente

Luego de comprar o adquirir el producto o servicio; los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

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

Cuando los clientes se encuentran satisfechos se logra la lealtad de los usuarios, porque creen en la marca y se vuelven fieles. Estos verdaderos clientes constituyen una parte importante para los ingresos.

La pérdida de clientes es un excelente costo para los indicadores de ingresos de la empresa y rechazar a los clientes. No olvidemos que los clientes fieles gastan más que los nuevos debido a la repetición de pedidos, ventas adicionales, entre otros. Si agregamos una boca positiva de la boca derecha de clientes fieles a nuestros amigos y familiares, todo comienza la plaza.

Los clientes satisfechos existentes creen que pueden promover la marca a sus seres queridos por la excelente experiencia que tuvieron, por lo que esta es una de las mayores ventajas de la satisfacción del cliente, cuidan de la marca y quieren ver su preparación. Así también, confían en la marca y son integrales para la deficiencia o las crisis que pueden ocurrir.

La empresa EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas se enfoca en el desempeño del personal capacitándolo para brindar un desempeño adecuado a los clientes, de esta forma se conectan creando nuevos vínculos para fortalecer los ingresos debido a las recomendaciones por el buen servicio ofrecido.

2.2.1.5 Fórmula para determinar el nivel de satisfacción al cliente

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

Rendimiento percibido – Expectativas= Nivel de satisfacción

Para aplicarla, se necesita primero obtener mediante una investigación de mercado.

1. El recibimiento percibido,

2. Las expectativas que tenía el cliente antes de la compra, Luego, se les asigna un valor a los resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros:

Excelente=10

Bueno=7

Regular= 5

Malo= 3

En el caso de las expectativas se pueden utilizar los siguientes valores:

Expectativas elevadas= 3

Expectativas moderadas= 2

Expectativas bajas= 1

Para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala:

Complacido= De 8 a 10

Satisfecho= De 5 a 7

Insatisfecho= Igual o menor a 4

Finalmente, se aplica la fórmula. Por ejemplo: Si la investigación de mercado ha dado como resultado que el rendimiento percibido ha sido ‘bueno’ (valor:7), pero que las expectativas que tenían los clientes eran muy ‘elevadas’ (valor: 3), se realiza la siguiente operación:

$$7 - 3 = 4$$

Lo que significa que el cliente está: **INSATISFECHO**

Es una desventaja que la empresa presente tal inconveniente de insatisfacción con los usuarios, la imagen que se tiende a lograr y de la misma forma mantener podría encontrarse en riesgo y no es beneficioso para ambas partes en la cual tendría que existir un equilibrio. Por lo tanto, para EMAPA EP en este punto se debe hacer un análisis profundo sobre lo que se está ofreciendo, antes de querer saber qué piensan los clientes ya existentes o los que están por formar parte de la empresa, ejecutando soluciones tanto pensadas como aprobadas para así obtener mejores resultados de satisfacción para los mismos.

2.2.1.6 Modelos de satisfacción del cliente

Existen diferentes modelos de satisfacción del cliente que se utilizan para explicar cómo se genera una percepción positiva o negativa, es decir, qué tan feliz estás haciendo a un cliente. Estos modelos consideran varios elementos y factores que se conjugan para el resultado.

La calidad está directamente relacionada con el grado de satisfacción de los clientes, aunque no solo hablamos de calidad de un producto, sino que es más amplio su alcance: debe ser calidad en los procesos, atención, seguimiento, comunicación, entre otros.

En este sentido, la gestión y control de calidad se vuelven piezas claves para una organización, ya que los sistemas y métodos que se utilicen buscarán en todo momento la satisfacción de los clientes. De ahí la importancia de que se cuente con el feedback de los clientes para saber lo que piensan y cuál es la percepción que tienen de la empresa, marca de algún producto o servicio en específico.

Para EMAPA EP el que sus clientes queden satisfechos, es un punto a discutir y tratar para mejorar en el desarrollo de la empresa, con los objetivos claros de crecer o aumentar el número de usuarios para que estos a su vez se vuelvan leales donde también se puedan sustraer nuevas personas que atender, ayudar, servir.

2.2.1.7 Modelo de confirmación de expectativas

Es un modelo tradicional, aunque limitado, porque conceptualiza la satisfacción como el resultado de la comparación que haga una persona con base en sus experiencias y la realidad que percibe. Un cliente tiene una expectativa y, si el producto o servicio cumple con esa expectativa, entonces será un cliente satisfecho.

2.2.1.8 Modelo de des-confirmación de expectativas

En este caso se tiene un modelo que surge como una reacción a las limitaciones del anterior. Por lo tanto, agrega elementos de asimilación, así que en esta concepción no basta con cumplir las expectativas, sino que hay una evaluación por parte del cliente sobre el producto o servicio que adquirió según parámetros propios y los estándares que tiene al respecto.

Estos dos modelos de satisfacción del cliente que se utilizan para explicar cómo se genera una percepción positiva o negativa, dentro de la empresa EMAPA EP, es decir, se obtendrían resultados para tener conocimiento de qué tan feliz se está haciendo a un cliente.

2.2.1.9 Modelo ECSI

Este modelo contempla elementos en constante interacción que generarán un nivel de satisfacción del cliente. En un esquema tradicional se considera lo siguiente:

- Imagen: percepción que se tenga de la empresa.
- Expectativa: lo que espera el cliente.
- Calidad del servicio: la atención que se le dé al cliente.
- Calidad del producto: materiales, funcionalidad y todo lo relacionado con el producto.
- Valor percibido: beneficios que percibe el cliente.
- Satisfacción: experiencia generada.
- Fidelización: lazo emocional del cliente con la marca.

Se consideran estos variados elementos o factores importantes que se conjugan para el resultado esperado al servicio del cliente mediante la empresa EMAPA EP, con el fin de tener un margen claro y preciso sobre lo que se necesita para generar buenos servicios que requiere la ciudadanía de cada determinado lugar.

2.2.2 Servicio de Agua Potable

El servicio de agua potable es fundamental para las necesidades diarias de la vida: un recurso crucial para la humanidad y para el resto de los seres vivos. Todos la necesitamos, y no solo para beber.

“El agua es un bien de primera necesidad para los seres vivos y un elemento natural imprescindible en la configuración de los sistemas medioambientales”. En este aspecto, el

servicio de agua potable constituye más del 80% del cuerpo de la mayoría de los organismos e interviene en la mayor parte de los procesos metabólicos que se realizan. (EMAPA-EP, 2021)

Se denomina agua potable, al agua que es consumida sin restricción alguna gracias a la calidad de que no representa un riesgo para la salud ya que es tratada semanalmente por la empresa, para un mejor servicio y satisfacción al cliente.

EMAPA EP Daule garantiza un control previo a la planta potabilizadora en la parroquia Los Lojas desde las fuentes subterráneas, bombas de inyección y desinfección preventivas en las redes de tuberías para dotar agua de calidad y que llegue en óptimas condiciones para satisfacer las necesidades del cliente.

2.2.2.1 Fuentes y Características del Servicio de Agua Potable.

Agua de lluvia, no contiene ningún tipo de aditivo, es un agua purificada, pero, si se quiere utilizar en los diferentes usos que tiene el agua potable, debe tener sus elementos de control, ya que, en su caída desde la atmósfera, puede arrastrar diversos contaminantes acumulados en las capas bajas de la atmósfera. (Zaragoza, 2023)

Agua de manantial, son aguas subterráneas que surgen del agua de lluvia y que brotan en la superficie de la tierra. Esta agua conserva toda su pureza, pero antes de ser accesible para el consumo humano debe pasar estrictos controles de seguridad y saneamiento. Debe ser registrada y autorizada por NTE INEN 1108: Norma Técnica Ecuatoriana en la que se establecen los requisitos que debe cumplir el agua para consumo humano. Aplica también al agua proveniente de sistemas de abastecimiento, suministrada a través de sistemas de distribución.

Aguas subterráneas, se mantienen almacenadas en el interior de la tierra, en la corteza terrestre, mediante acuíferos que se instalan en los poros o fisuras de las rocas. Estas aguas tienen una función fundamental en el ciclo hidrológico, en los ecosistemas y en la agricultura.

Aguas superficiales, incluyen las fuentes de agua dulce como ríos, lagos, embalses, canales, entre otras, que se encuentran en la superficie del suelo. Estas aguas abastecen a la mayoría de los hogares en todo el mundo. Los procesos de potabilización de las aguas superficiales son muy importantes debido a la cantidad de residuos que arrastran a su paso.

Agua de mar, más del 70% de la superficie terrestre está cubierta por agua, de la que el 97,5% es salada y solo el 2,5% dulce. En el agua de mar se concentran muchas sales minerales

disueltas, 36 gr. de sal por litro de agua, por lo que es necesario realizar un proceso de desalinización para que sea agua apta para el consumo humano.

El agua debe cumplir unos estándares de calidad para ser considerada potable son:

- Limpia y segura para que no suponga un riesgo para la salud humana.
- Incolora, el agua debe ser completamente transparente.
- Inodora, ningún componente debe generar algún tipo de olor.
- Insípida, no puede desprender ningún tipo de sabor al beberla.
- Libre de elementos en suspensión que generen turbiedad.
- Libre de contaminantes orgánicos, inorgánicos o radiactivos.
- Proporción determinada de sales, minerales e iones.
- Libre de microorganismos patógenos.

2.2.2.2 Tratamiento del Agua del Servicio de Agua Potable

El tratamiento de agua potable es necesario para poder obtener agua apta para el consumo humano. El procedimiento de potabilización del agua consiste en una serie de procesos físicos y químicos encadenados que tienen como objetivo eliminar cualquier tipo de organismo orgánico o inorgánico que se encuentre en el agua.

El agua de pozo debe pasar obligatoriamente por un proceso de potabilización, si queremos que sea apta para el consumo. Esta agua es susceptible de contener contaminantes derivados de las actividades agrícolas, ganaderas, industriales o vertederos.

Antes de proceder a su potabilización, primero hay que realizar un análisis del agua de pozo, ya que puede contener sustancias químicas o microorganismos filtrados como plomo, mercurio o patógenos. Dependiendo de los resultados del análisis previo, la potabilización puede realizarse de diferentes formas:

- Filtración del agua a partir de bombas de pozo para eliminar los sedimentos.
- Dosificación del cloro a través de una bomba para eliminar la presencia de microorganismos patógenos.
- Descalcificación para reducir la dureza del agua y eliminar las sales disueltas.
- Sistemas de ósmosis inversa para eliminar los diferentes contaminantes.

Antes de iniciar el tratamiento para el agua de lluvia, hay que determinar si su uso va a ser para el consumo humano o no. El tratamiento del agua de lluvia incluye el siguiente proceso:

- Filtración: se puede utilizar tanto para agua potable como no potable, ya que se encarga de eliminar todo tipo de metales oxidados, turbidez del agua, etc. Un buen sistema de filtración elimina más del 99% de los microorganismos patógenos que pueda llevar el agua una bacteria.
- Esterilización por medio de UV, se encarga de eliminar células, bacterias, hongos, protozoos, virus.
- Cloración, elimina las bacterias y parásitos y puede reducir la presencia de hierro disuelto, manganeso.
- Ultrafiltración (baja presión), trata de eliminar las algas, moléculas poliméricas coloidales, materia orgánica e inorgánica, polen.
- El tratamiento de agua de río es muy parecido al que se efectúa en las plantas potabilizadoras. El proceso sigue estas tres fases:
- Decantación o filtrado para reducir y/o eliminar las partículas sólidas o algas en suspensión que contenga el agua.
- Desinfección con ultravioleta o cloración para eliminar las posibles bacterias o parásitos.
- Purificación con carbón activado, en caso del agua para consumo humano, que se encarga de secuestrar cualquier tipo de sustancia metálica disuelta en el agua.
- Cloración, residual desinfectante para mantener el agua dentro de los parámetros establecidos hasta el grifo del consumidor.

2.2.3 Los Lojas

Parroquia rural del cantón Daule de la Provincia del Guayas. La parroquia Los Lojas cuenta con una extensión de playa para el desarrollo de la actividad turística. Por encontrarse en el interior del Litoral ecuatoriano, estas playas presentan una singular ventaja; se trata de un “Balneario de Agua Dulce”, poco común en el país. La playa se encuentra en el Recinto Los Mangos, Los Lojas. Sin embargo, este espacio carece de infraestructura adecuada para recibir a los turistas nacionales y extranjeros que visiten el lugar. (ECUADOR, 2019)

Adicional, la parroquia presenta características climáticas, y diversidad de flora que le permitiría desarrollar el «turismo ecológico». El turismo ecológico o ecoturismo es una nueva tendencia del Turismo Alternativo diferente al Turismo tradicional. (ECUADOR, 2019)

Es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza

a los viajantes. A pesar de lo anterior mencionado, en Los Lojas, no existe muchos sitios apropiados para el hospedaje de turistas; no se encontraron: hoteles, cabañas ni complejos habitacionales; lo cual significa la no preparación de la población para desarrollar un crecimiento turístico acelerado. (ECUADOR, 2019)

2.2.4 Marco Contextual EMAPA EP

Breve Reseña Histórica EMAPA EP Daule

El Señor alcalde Don Pedro Salazar Barzola, decidió crear una Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Daule, con autonomía administrativa, económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. De conformidad con lo que dispone el Art. 228, inciso 2º, de la Constitución Política de la República del Ecuador, el día 21 de febrero del año 2002, mediante oficio # 051-DSM-02, elaboró el proyecto de Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Daule.

El Concejo Cantonal de Daule, en las sesiones de los días viernes 15/03/2002 y viernes 22/03/2002; discutió y aprobó el mencionado proyecto de ordenanza y el Sr. Pedro Salazar Barzola, sanciona y promulga la mencionada ordenanza el día 22/03/2002.

La antes mencionada ordenanza fue publicada en el Reg. Of. # 573 el día 10/MAYO/2002, fecha a partir de la cual EMAPA-DAULE queda constituida legalmente, adquiriendo personería jurídica propia.

En noviembre de 2011 el Ilustre Concejo Municipal del Cantón Daule, en la sesión ordinaria del viernes 15 Julio y el viernes 11 de noviembre deciden aprobar a EMAPA – DAULE, como Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Daule. (DAULE E.-E. , Historia EMAPA-EP DAULE, 2019)

Misión

Somos una empresa pública, que otorga salud e higiene, entregando servicio de agua potable y saneamiento de alta calidad al cantón Daule, con eficiencia en sus inversiones, sus operaciones, gestión empresarial, sostenibilidad financiera y acceso al servicio; con gobierno corporativo transparente, ético, y con responsabilidad social, respetuoso del medio ambiente y vinculante con las instancias gubernamentales.

Apoyados en personal preparado, estructura organizacional por procesos, empleando alta tecnología e informática; desarrollando actividades de investigación y desarrollo, respetando deberes y derechos de colaboradores e interesados.

Visión

Al finalizar el año 2024 ser considerados dentro de la provincia del Guayas una empresa pública distintiva en el servicio de agua potable y saneamiento.

La Parroquia Rural Juan Bautista Aguirre se encuentra ubicada en la cuenca intermedia de la Provincia del Guayas. Limita al Este con el río Los Tintos, al norte con la Parroquia Junquillar, al Oeste con la Parroquia Laurel, al Sur-Oeste con el cantón Daule y al Sur con la Parroquia Los Lojas, el estero Sabanilla y la Parroquia del mismo nombre. La Parroquia se compone de dieciséis centros poblados que se conecta a través de caminos vecinales con escaso mantenimiento. Los asentamientos con mayor población son: Cabecera Parroquial, Los Quemados, La Alborada y El Porvenir.

Es necesario no olvidar los hitos históricos que reflejan los habitantes de un determinado tiempo dado específicamente en la Parroquia Juan Bautista Aguirre, la cual se encuentra en un lugar vasto donde en ella vivían las antiguas comunidades y jefes de dicha tropa que cuidar quienes formaban la reducción ancestral del pueblo Daulis. Tanto los caciques como cacicas desde un principio buscaron independizarse haciéndose espacio en la política y economía mientras se adaptaban a las formas de usar métodos de disputa regional entre Guayaquil y Quito. Estando en territorio se conoce una autonomía que solo se muestra como fue un medio de vida en realidad y el desarrollo e avance es constante en varios ámbitos.

Para el cantón Daule, la descentralización en los sitios periféricos no le ha permitido estructurar algo creado considerado de su autoría, solo se ha trabajado con copias evidentes, siendo uno de estos los proyectos presentados en la ciudad de Guayaquil donde no se tiende a contar con un vínculo entre el estilo rural y el urbano.

Un sistema importante como lo es el hídrico perteneciente a la parroquia Juan Bautista Aguirre está conformado por los ríos: Los Tintos, Bapado, Candilejo y Callejón de la Pitaya, y por el estero Sabanilla. Por ejemplo, en la Parroquia Juan Bautista Aguirre (Los Tintos) existe el Humedal “La Lagartera”, corresponde a un origen completamente natural, de tierra convertida en una mezcla arenosa, teniendo una profundidad no mayor a 2 metros. A veces, se

forma como un tipo de llanura de inundación con los suelos depósitos fluviales, acumulado por las lluvias y por la crecida del río Vinces y Los Tintos.

Antiguamente en dichos lugares de zona rural contaba como una manera única y diferente de conseguir agua para abastecerse hasta sus hogares como la extracción por bomba de pozos todo esto en medio de sus casas denominado servicios comunales o por medio del río y finalmente el agua lluvia. Se hace realce en la particularidad de obtener el recurso vital visto como un retroceso en el impacto de crecimiento social.

El 2 de septiembre del 2020 EMAPA EP Daule en conjunto con la alcaldía de Daule decidieron generar un cambio al inaugurar la planta potabilizadora en la parroquia Los Lojas, una obra que había sido solicitada y requerida por varios años, a partir de ese momento los clientes se convierten en ejemplares dignos de merecer lo que se les fue construido para más de 1000 habitantes de ese sector y sus recintos, con el objetivo de siempre que es reestablecer el modo de vida en todas las personas.

Más allá de la obra física trabajamos entregando vida y salud, proveer agua de calidad y segura para todos ya que es un derecho fundamental.

2.3 Marco Conceptual

Sostenibilidad financiera. Alternativa que ofrece un apoyo sostenible en cuanto a gastos realizados de manera limitada dentro de plazos considerables.

Patrimonio En un sentido totalmente económico hace referencia a una adquisición de propiedades que conllevan responsabilidades, ya sea de manera independiente o no.

Cacique Aquel que se considera una autoridad sumamente influyente dentro de un territorio más específicamente indígena.

Planta Potabilizadora Es una especie de propiedad alterna que maneja ciertos tipos de estado en la cual se encuentra el agua como tal para mejorarla y ofrecerla en condiciones de buen estado para el consumo diario de las actividades para los habitantes.

Pandemia Afecta o contamina a varios ciudadanos de un lugar traspasando fronteras y extendiendo una enfermedad del tipo contagiosa sin restricciones, cobrando la vida de varios habitantes que solo va en aumento donde después debería procederse un aislamiento absoluto y tomar medidas del primer orden para precautelar la existencia de las otras personas tratando de evitar de una u otra forma que el contagio se propague más.

Déficit Este se manifiesta cuando el balance que presenta se encuentra fuera de servicio, sin fondos para proceder a otros procesos por no contar con ello, puede darse para cualquier ser humano u organización.

Precario Se refiere en el ámbito económico a la ausencia de recursos y medios de primera necesidad, ya sea para una persona o nación donde se habita en extrema pobreza y la calidad de vida es cuestionable.

Sistema hídrico Son los cuerpos de agua existentes en el planeta Tierra, viene desde los océanos hasta los ríos realizando paradas por los lagos, arroyos y lagunas. Los antes mencionados deben ser atendidos o protegidos con mucha dedicación porque son útiles para la vida en general.

Satisfacción Hace mención a la acción de obtener un punto exacto de llenar vacíos en cada área o aspecto requerido y tan sencillamente lograr plenitud total para consigo mismo, posteriormente con los demás.

Semiestructurados Tal como lo indica su nombre compuesto se muestra a algo que no cuenta con las herramientas definidas en donde se quiera efectuar un trabajo que sea de manejar espacios de completar casilleros en un formato concreto, aplica de igual forma en cuestiones del medio digital para las debidas practicas a presentar por medio de etiquetas o “tags” que se encarga de unirlos y crear nuevas jerarquías.

Abastecimiento Se tiene la capacidad de brindar satisfactoriamente los recursos necesarios para todos que conformen un grupo específico o de manera individual.

Parámetros Es un componente que forma parte de otro para poder llegar a una clasificación que debe seguirse, evaluar, equilibrar según sea su línea inicial.

Demanda Cantidad máxima que se llega a solicitar para o dentro de una cuestión específica para adquirir aquello que se desea.

Empíricos Noción fundamentada en la relación directa con la vivencia natural en cualquier aspecto de la vida donde se aprende por sí mismo.

Bioseguridad Serie de normas determinadas con la finalidad de mantener en cuidado absoluto a seres vivos frente a situaciones deplorables que atacan directamente a la salud en sí.

Jerarquizar Existe una base tanto ascendente como descendente y se puede establecer su posición categórica dependiendo del lugar donde este se pueda encontrar.

Inalienable Se impide acceder algo del tipo ‘objeto’ bajo cualquier circunstancia porque legalmente no se es permitido.

Inembargable Aquello que se rige a parámetros determinados de su propietario y no puede ser atribuido por ninguna entidad.

Jurisdicciones Es el poder de juzgar y efectuar el mismo de manera contraria, perteneciente al dominio de quienes son jueces yendo de la mano el poder judicial acorde a las respectivas leyes.

Rentabilidad Son aquellas utilidades o ganancias producidas que permiten la oportunidad de llevar a cabo inversiones tanto presentes como futuras.

2.4 Marco Legal

Dentro de la empresa de agua y alcantarillado EMAPA EP Daule existen un conjunto de artículos y ordenanzas que son realizadas con el fin de establecer procesos que permitan su desarrollo. En el presente proyecto analizaremos los más básicos e importantes de dicha empresa, por ejemplo:

Tal como lo indican los artículos: 12, 313 y 318 de la constitución de la República, estos mantienen principios sobre el agua donde se lo preserva como un patrimonio nacional, siendo este accesible a todos los habitantes para el debido uso que gusten realizar dependiendo de sus necesidades, no apartando el significado atribuido sobre la importancia que conlleva el agua como un elemento vital para la vida misma para cada ser vivo de la Tierra. Por consiguiente, el Estado debe fomentar metodologías para garantizar un orden, seguimiento, proceso adecuado, parámetros cumplidos paso a paso donde se promueva la seguridad de servicios bien ejecutados con respecto a esta área. (Asamblea, 2014)

En cambio, en el artículo 314 hace referencia a la total responsabilidad designada para satisfacer a cada uno de los ciudadanos va directamente dirigido al Estado en sí, por ende, se debe de distribuir una especie de cronograma y reglamentos para con los otros que conforman la voz de los sectores dentro del todo para equilibrar las respectivas tarifas y prestación de servicios para la nación, midiendo las necesidades en primera instancia para proceder a atenderlas como tal. (Asamblea, 2014)

La naturaleza jurídica se muestra en el artículo 141 que se encuentra siendo inferior de acuerdo a las normativas licitas considerando como punto principal los recursos hídricos como parte vital de acuerdo a los patrimonios culturales, el cual hace realce el Gobierno donde junto a los Gobiernos Autónomos Descentralizados tratarán de llegar a acuerdos para llevar a cabo un equilibrio secuencial en mejora para la ciudadanía que la sociedad acepte. (Asamblea, 2014)

Dentro del artículo 42 tanto la coordinación, planificación y control se muestran como las direcciones en el sistema integral con respecto al agua cuentan con el respaldo para que los superiores puedan determinar los debidos programas en plan de ser controladas en torno a las diferentes localizaciones bajo los mandatos de las autoridades principales o territoriales.

Ordenanza que regula la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado en el cantón Daule; que establece la estructura tarifaria y fija las tasas por tales servicios en EMAPA EP Daule.

El artículo uno contiene las disposiciones que regulan los derechos y las obligaciones de las empresas operadoras de los servicios de agua potable y de alcantarillado en el cantón Daule, así como los derechos y deberes de los usuarios de tales servicios. Su aplicación persigue la satisfacción de los usuarios mediante un trato de calidad, accesible y eficiente, garantizando la información y asistencia expedita, para posibilitar que los usuarios puedan obtener respuestas adecuadas, incluyendo la contestación oportuna de solicitudes y reclamos, sobre diversos aspectos del servicio que requieran.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP DAULE, indica en el artículo dos que la entidad tiene la competencia exclusiva para operar, administrar, mantener, gestionar y extender los servicios de provisión y distribución de agua potable, y la prestación de los servicios de alcantarillado, en todas las circunscripciones del cantón Daule, con excepción de la jurisdicción de la parroquia urbana satélite La Aurora.

En el artículo 3 se establece el manejo gratuito y de buena calidad con respecto a las operadoras que brindan un servicio a los ciudadanos pertenecientes a dicho lugar para que ellos puedan contar con la cobertura necesaria, no solo para el momento actual en el cual residen sino también a futuro para garantizar el trabajo arduo que preside entorno al territorio donde se encuentra con la entrega, responsabilidad y compromiso tanto político, cultural y social.

Por ende, en el capítulo 5 dentro de la ordenanza de prestación de los servicios públicos para EMAPA EP, se menciona a las personas como miembros autorizados quienes son beneficiados por dicho servicio, se les reconoce a las operadoras obligatoriamente una retribución económica por su prestación de servicios o la ejecución manifestada a los usuarios quienes tienen una amena conexión con los clientes.

El funcionamiento de los servicios del agua potable cuando no cuente con la capacidad de otorgarles dicho recurso por alguna circunstancia considerable, las personas podrán contar para realizar o buscar una medida alterna que solucione sus problemas siempre y cuando sea bajo permisos legales que autoricen dicho plan junto a su proceso mientras se es supervisado por expertos la instalación mediante la operadora correspondiente.

Según el artículo 7 para todas aquellas construcciones aledañas donde se encuentre ubicadas operadoras y puedan o gusten contar con el requerimiento de agua potable, deben realizar solicitudes para que se les otorgue el debido permiso donde contaste la legitimidad del mismo. Pese a que los servicios son un derecho para todos los habitantes, son lineamientos establecidos a seguir.

Los sectores que se puedan beneficiar del líquido vital tal como lo hace saber el artículo 9 son los que permitan el acceso directo donde no pueda existir un interfaz que obstruya el libre acceso y a su vez facilidad para llevar a cabo los servicios en diferentes áreas bajo la necesidad o problema a solucionar dadas las indicaciones de la empresa en sí.

Por otra parte, en el artículo 10 se da a conocer que los sectores donde a diferente de los otros no cuentan con la facilidad de tener operadoras establecidas en esos lugares, de forma inmediata y obligatoria tiene que hacer llegar el agua potable por medio de tanqueros, cisternas, piletas comunitarias, entre otros. Tomando en consideración que los recursos económicos sean suficientes para poder abastecerlos.

Si se requiere de una conexión referente al agua potable el artículo 14 da a conocer que deben emitirse solicitudes claras con el fin de hacer una petición para la reconexión de tal servicio al lugar donde habita, pero este solo tendrá un mes exacto que comienza desde la fecha en la cual fue aprobado. Por consiguiente, el pago debe darse en el tiempo que se estableció inicialmente y si no se dio de tal manera, tendrá que realizar otra solicitud para que actualicen todo de nuevo.

Una vez que se haya ejecutado el pago que se atribuye a la liquidación el artículo 15 ordena que, rápidamente debe efectuarse la conexión del solicitante dado que haya presentado el pago correspondiente dentro de aproximadamente cinco días laborables partiendo desde cuando se canceló. De esta manera, la parte que debe cumplir la empresa sintiéndose obligada a hacer dicho trabajo donde terminado aquello queda libre de toda responsabilidad con el cliente dejándolo satisfecho.

Señala el artículo 16 que los usuarios que hicieron con anterioridad solicitudes para tener un servicio de agua potable quedarán registrados en el sistema, con la intención de facilitarles la atención a sus problemas de forma que sea más inmediata, aunque esta no es sinónimo de recibir como una especie de reconocimiento de adquisición de propiedad o algo parecido.

Se debe considerar que para llevar a cabo el cambio de usuario dice el artículo 17 que se debe tener sus documentos en regla los mismos que certifican los motivos, necesidades o pagos cancelados según haya sido la cantidad y fecha lo cual se menciona en el artículo 13, con todo este proceso se procederá a asignarlo de manera vigente y segura en el registro competente al usuario.

La entidad que está autorizada es la operadora dentro de la empresa para gestionar las conexiones requeridas por los usuarios y de esa forma llegar a brindar los servicios como tal, el artículo 19 promueve al personal técnico con base a la normativa reglamentada seguirlos tal como les son dadas, dependiendo de lo que se busca mejorar, tener o cambiar el gasto de este lo efectuará el cliente, sin dejar de lado a los parámetros del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, mediante el orden establecido y disposiciones reglamentarias que de la operadora ya se haya expedido.

Se indica en el artículo 24 que la operadora cuenta con la total autorización para realizar las debidas conexiones de agua potable en cualquier lugar donde se presenten inconvenientes o los solicitantes pidan la ayuda de la empresa en casos especiales. El personal responsable especializado y encargado de arreglar tuberías, colocar medidores, reestructurar o intervenir ante fugas de cualquier tipo con respecto al agua solo lo pueden hacer bajo el ordenamiento directo desde la entidad, mientras que si el usuario intenta hacerlo de manera arbitraria se verá envuelto en problemas con la justicia.

Por otro lado, el artículo 29 apunta a las obligaciones de ofrecer un servicio de calidad para los usuarios que tanto de forma interna como externa se encuentren en un estado formidable y de ser el caso que se dañe por alguna mala intención del cliente, el gasto correrá por su cuenta.

Solo se puede detener el servicio de agua potable de la operadora dicho por el artículo 35 en las circunstancias que se darán a conocer:

- a) Cuando sustancias nocivas a la salud contaminen el agua, para lo cual solicitará la intervención de las autoridades de salud pública;
- b) Cuando comprobare defectos en las instalaciones interiores de un inmueble, que le ocasionen perjuicios económicos;
- c) Cuando la operadora o su proveedor de agua potable estime necesario hacer reparaciones o mejoras en los sistemas de provisión o distribución, en cuyo caso la operadora no será responsable de los daños o perjuicios que pudiere sufrir el usuario;
- d) En los casos de mora del usuario en el pago previsto en esta ordenanza; y,
- e) Cuando a juicio de la operadora, circunstancias de carácter excepcional, así lo ameriten.

El adecuado uso del agua potable establecido por el artículo 36 debe ser atendido y administrado, para ello cuenta con la siguiente clasificación:

- a) Residencial
- b) Comercial.
- c) Industrial.
- d) Comunal marginal.
- e) Público.
- f) Servicio provisional.
- g) Áreas verdes comunales privadas.
- h) Áreas verdes públicas.

Los inmobiliarios según el artículo 37 sin importar su localidad siempre y cuando estén ubicados en lugares en sectores donde el alcantarillado sanitario se pueda acceder y hacer uso de este.

Se establecen constricciones de las operadoras determinado por el artículo 41 y son las siguientes:

- 1.- Suministrar el servicio de agua potable y alcantarillado a los usuarios en la cantidad y calidad establecida con las normas técnicas aplicables.
- 2.- Investigar las denuncias que formulen los usuarios sobre la calidad del agua y funcionamiento de los sistemas de alcantarillado.
- 3.- Asesorar y asistir para el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones intradomiciliarias y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
- 4- Cualquier otro emanado de la naturaleza del servicio que presta o que se encuentre previsto en el ordenamiento jurídico positivo ecuatoriano.

Los derechos de los usuarios son considerados por el artículo 42 y son los posteriores a presentar:

- 1.- Ser receptores del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado en la calidad y cantidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- 2.- Presentar denuncias y reclamos de acuerdo con las previsiones regladas en esta ordenanza.
- 3.- Ser informado de los cortes del servicio programados por razones operativas.
- 4.- Presentar solicitudes de servicio o atención a usuarios.
- 5.- Presentar reclamos administrativos por errores de facturación.
- 6.- Recibir asesoramiento y asistencia respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación del servicio y su aprovechamiento.

7.- Cualquier otro emanado de la naturaleza del servicio que recibe, en calidad de usuario, o que se encuentre consagrado en el ordenamiento jurídico positivo ecuatoriano.

La ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Daule EMAPA EP.

De acuerdo al artículo la constitución y domicilio se integra a un domicilio en la ciudad de Daule, cabecera cantonal del mismo nombre, provincia del Guayas, Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule, "EMAPA EP", como persona en calidad de ser parte de los derechos, patrimonios, de carácter financiero, económico, administrativo y de gestión, siempre que pueda adaptarse o aplicar a las disposiciones del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, siendo estas relativas a las Empresas públicas Municipales, por la Ley Orgánica de Empresas Públicas y por la presente orden generalizada, por la estipulación dada con la finalidad que se cumplan. (Daule, 2011)

La denominación de la que se refiere el artículo 2 sobre una empresa ya formada a través de un mandato llevará por mención lo siguiente: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Daule, las siglas son, EMAPA EP, con la creación depende actuar para trabajar en cada uno de los actos tanto públicos, privados, judiciales, extrajudiciales como administrativos. (Daule, 2011)

Los objetivos que resalta el artículo 4 que son los objetivos pertenecientes a "EMAPA EP" servir a los ciudadanos debe ser una prioridad que no debe desestabilizarse porque el agua es un recurso de utilidad para todos en sus labores del diario vivir y para ello afianzar el alcantarillado sanitario y pluvial al cantón Daule, salubridad indefinidamente sosteniendo una rentabilidad social en las inversiones. (Daule, 2011)

Es de absoluta competencia la observación meticulosa, coordinación, control y metodologías aplicadas por parte de los correspondientes directores comerciales porque de esa manera se puede lograr las visiones propuestas en la empresa el cual estipula el artículo 41. (Daule, 2011)

a) Organizar, planificar, dirigir y controlar la gestión administrativa y operativa del departamento comercial;

- b) Realizar estudios tarifarios y someterlos a consideración del Gerente y este al Directorio para su análisis y aprobación;
- c) Supervisar la elaboración de reportes periódicos de actividades y rendimientos de las distintas áreas de su departamento y demás, solicitados por el Gerente General o Directorio.
- d) facilitar y proporcionar las herramientas y las directrices necesarias, a las labores de cada área para Que sean ejecutadas con eficiencia;
- e) Coordinar las actividades del departamento comercial con las del departamento técnico, para obtener el mejor resultado técnico-comercial posible;
- f) Sugerir mejoras a los procedimientos, con el fin de agilizar la operación y asegurar la calidad del servicio a los usuarios;
- g) Liderar la implementación de nuevos proyectos de captación de clientes y estrategias para nuevos negocios;
- h) Mantener motivado, capacitado y evaluado al personal a su cargo.
- i) Aportar en la resolución de los reclamos operativos, como miembro del Comité de Resoluciones. (Daule, 2011)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología

Los métodos de nivel empíricos son las técnicas donde el investigador se sitúa en contacto directo con su objeto de estudio. Refiere que es una forma práctica y objetiva de recoger información, ya que nos permite diagnosticar el estado del problema a investigar y/o la constatación o validación de la propuesta a ofrecer en la investigación ya que por medios de los usuarios de la parroquia Los Lojas del cantón Daule ya que por la pandemia Post Covid-19 se reflejó diversas insatisfacciones a los diferentes departamentos y a la empresa pública EMAPA EP. (Machado, 2016)

3.1.1 Inductivo

Mediante este método de investigación se apertura la meticulosa observación directa y profunda en cuanto al nivel de análisis que se registran en la satisfacción de cada usuario que forma parte de la empresa EMAPA EP en la parroquia Los Lojas, con la idea clara de someterse a procesos posteriores que fuera de cumplir con el rol de distinguir la importancia que conlleva brindar un buen servicio, vaya por varias soluciones acertadas que sostenga el fin de esta.

3.1.2 Deductivo

Para llegar al siguiente paso y concretar la respectiva observación de la relevancia del agua potable y aquellas necesidades o problemáticas con las que cuentan varios clientes de la parroquia Los Lojas, buscando una posible solución a lo que les causa malestar e impide continuar con tranquilidad sus labores diarias, será verificado aquello por EMAPA EP donde se organizaría con todo el equipo de trabajo competente para proceder a garantizar mejoras no solo en la satisfacción al cliente, también en la calidad del servicio del agua potable, alcantarillado y salubridad.

3.2 Tipos de investigación

3.2.1 Descriptivo

Dada la recopilación de datos se dan a conocer los diferentes motivos por el cual más de un usuario se encuentra inmerso en situaciones favorables y desfavorables referente a cuan

satisfecho el cliente pueda encontrarse al momento de llevarse a cabo la prestación de servicios de la empresa EMAPA EP en la parroquia Los Lojas, esto debido a que los usuarios buscan obtener un trato, servicios y manteamientos de calidad que los haga sentir seguros y confiados. El agua potable es de uso indispensable en la vida de cada ser vivo, por ello los usuarios solicitan un excelente servicio a los responsables de controlar tal situación en determinado territorio.

La relación entre la satisfacción al cliente con la calidad de los servicios ofrecidos por EMAPA EP se desprende de la dependencia de sí mismas, porque sencillamente si no se facilita un servicio en condiciones óptimas y esto incluye el buen trato a los usuarios, lamentablemente el término 'calidad' quedaría en una absoluta deriva que no llega a las personas, con sus variadas peticiones, a satisfacerlos en nada, esto se convertiría en un problema que impactaría negativamente a la empresa, siendo el objetivo de adquirir más usuarios satisfechos y mantener en un estado considerable de la misma.

3.3 Enfoque

3.3.1 Cualitativa

Se direcciona específicamente en las carencias de los usuarios, sus percepciones en cuanto al manejo de la atención al cliente para que se obtenga tal satisfacción requerida, estado del agua potable y alcantarillado, todo aquello se lo delimita en los resultados presentados que se encuentran reflejados en las investigaciones previas dentro de este trabajo. Para EMAPA EP es una ventaja formidable ganar más clientes a través de los ya registrados que cuentan con los servicios de la empresa, es por ello que con frecuencia se busca realizar cambios, mejoras, soluciones para que los usuarios queden con total gratitud por la calidad de servicio asegurado.

3.3.2 Cuantitativa

Se centra en la cantidad de usuarios que se encuentran satisfechos e insatisfechos con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas proporcionado por EMAPA EP, por lo cual este enfoque da paso a cuantificar tanto las fortalezas como falencias de todos los usuarios de dicho lugar, yendo acorde al uso de las metodologías empleadas que permiten llegar a tal punto de recolectar para posteriormente concluir con valores exactos los problemas y otorgar soluciones para cumplir con la empresa y con la ciudadanía.

3.4 Técnica e instrumentos

Para la presente investigación se utilizó los siguientes métodos o técnicas:

Entrevista: Esta técnica que permite obtener datos de primera mano y se aplica directamente a la muestra de la población, es muy utilizada en investigación con enfoque cualitativo y además de permitir informaciones semejantes a las de la encuesta, propicia a su vez el poder reconocer aspectos afectivos y volitivos que pueden ser relevantes para la investigación. La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos que interactúan de primera mano con el interpelante. Por medio de la entrevista se conoció información de cómo se maneja el proceso de satisfacción al cliente en dicho servicio, por incumplimientos causados por la pandemia Post Covid-19 junto con la Gerencia de la EMAPA EP determinando las posibles causas y problemáticas dentro de los procesos, que realizan el respectivo análisis y correctivos necesarios de los mismos cuales serán desarrollados a cada departamento responsable que conforman como personal técnico de la empresa, Anexo X.

Antes del desarrollo de la entrevista, se analizó el manual de procedimiento interno de la empresa, para así garantizar y conocer los pasos que se rigen al brindar una excelente calidad de servicio a nuestros usuarios de la parroquia Los Lojas y de la empresa. Se evaluaron las preguntas que se consultaron al personal de cuerpo directivo y operativo de la Empresa en estudio, lo que permitió recabar información en primera instancia sobre la calidad y respuestas a los requerimientos del usuario presentados en el balcón de Servicio al cliente.

Tabla 2:

Perfil de los entrevistados

Nombre	Cargo	Experiencia
Mgtr. Carlos Andrés Vargas Macías	Gerente General de EMAPA EP Daule	- Amplia experiencia en la conducción y sistema administrativo. - Capacitación especializada en tratado de agua potable y alcantarillado.
Econ. Manuel Ronquillo León	Director Comercial	- Capacitación especializada en el campo de su competencia. - Capacidad en negociación.
Dra. Anabel Tomalá Tomalá	Responsable del control de calidad del agua	- Alta capacidad en tratado y calidad de agua. - Control previo del servicio del agua potable en diferentes sectores.
Ab. César León Herrera	Concejal alerno del cantón Daule	Conocimiento y dominio sobre temas de carácter penal, obras públicas, demandas, administración de empresas como el Cuerpo de Bomberos y EMAPA EP, entre otros.

Elaborado por: Pérez, B. y Quijije, J. (2023)

Encuesta: Esta técnica permite cuantificar los resultados obtenidos, en esta se utilizan cuestionarios estructurados o semiestructurados, con la finalidad de poder graficar los resultados.

La encuesta se procedió a realizar en el año 2022. Donde fueron dirigidas de forma directa hacia comunidad Los Lojas del cantón Daule de la empresa EMAPA EP agua potable y alcantarillado. (J., 2017)

3.5 Población

De acuerdo a la información proporcionada por la Junta Parroquial Los Lojas indicaron que, mediante fuente del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC el número de habitantes dentro del sector de estudio son 1350 personas de acuerdo al presidente y miembros que conforman.

3.6 Muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

Z: nivel de confianza (95% - 1,96)

P: probabilidad de concurrencia del fenómeno (50% - 0,5)

Q: probabilidad en contra de ocurrencia del fenómeno (50% - 0,5)

e: margen de error (5% - 0,05)

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50 * 0,50 * 1350}{(0,05)^2 (1350 - 1) + ((1,96)^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{1296,54}{4,3329}$$

$$n = 299,23$$

La muestra posee un total de 299.23 por lo que se tomó un total de 300 personas que son clientes de la empresa de agua potable EMAPA EP Daule.

3.7 Análisis de resultados

3.7.1 Entrevista

Entrevista 1. Mgtr. Carlos Andrés Vargas Macías - Gerente General de EMAPA EP.

- 1. Según su experiencia y conocimiento en el campo, ¿cuál es la evaluación general del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?**

Óptima desde su producción hasta su distribución, garantizando la calidad de los servicios de dicha parroquia, ejecutando una planificación preventiva ante adversidades propias de la naturaleza en época invernal.

- 2. Desde su perspectiva como experto, ¿cuáles son los aspectos del servicio de agua potable y alcantarillado que considera más relevantes para la satisfacción de los usuarios?**

Cumplir estándares de calidad para garantizar agua potable limpia y segura que no implique un riesgo en la salud de la población.

Al tener agua segura se previene enfermedades ya que se cumple un factor indispensable en la higiene.

- 3. ¿Cuáles son, desde su punto de vista, los principales desafíos o problemas que enfrenta EMAPA EP Daule en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia Los Lojas?**

En la actualidad hacer frente a un programa de ejecución preventiva con posibles riesgos que pongan en peligro poder captar, producir y distribuir el líquido vital, por ejemplo: altas turbiedades en el canal de captación lo que aumenta el riesgo de presentar daños en las bombas.

- 4. ¿Cómo evalúa la calidad del agua potable suministrada en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas, basándose en su experiencia y conocimientos técnicos?**

Para evaluar la calidad del agua potable existen varios métodos, análisis físicos y químicos. Los métodos más usados es la medición de las unidades nefelométricas de turbidez (NTU) a través de instrumentación o equipos que miden el grado en el

cual el agua pierde su transparencia debido a la presencia de partículas en suspensión.

El método más usado para sabor y olor es el catado, donde una persona especializada prueba o aprecia la calidad del agua en varios puntos de red de distribución o en las salidas de las plantas de tratamiento.

La ausencia de impurezas se puede medir con un ensayo análisis cuantitativo llamado determinación de sólidos totales y ensayos de microbiología.

5. ¿Cuál es su opinión sobre la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, considerando factores técnicos y operativos?

Desde mi punto de vista técnico-operativo se monitorea las novedades que puedan existir todos los días, precautelando el servicio idóneo de agua potable, garantizando su continuidad y disponibilidad.

La dirección técnica se encarga de atender de la manera más oportuna problemas de fugas visibles y no visibles, calidad del agua en las redes de distribución, limpieza de alcantarillas y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua residuales.

La dirección de producción se encarga de garantizar la potabilización cumpliendo con los estándares de calidad.

6. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta y atención al cliente por parte de EMAPA EP Daule cuando se trata de consultas, quejas o solicitudes de servicios relacionadas con el agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica?

La capacidad de respuesta es óptima teniendo en cuenta que contamos con personal calificado en las diferentes áreas donde se efectúan cronogramas de trabajo conforme ingresan por atención al usuario, garantizando así una oportuna operación técnica en cualquier sitio de la jurisdicción de nuestra responsabilidad.

Desde la dirección comercial que está a cargo de atención al usuario brinda la información de primera mano requerida para solucionar y solventar las necesidades de los consumidores.

Desde la dirección técnica existe un grupo de personas que conforman cuadrillas de trabajo con maquinarias idóneas para intervenir a cualquier hora donde se ponga en peligro la distribución del líquido vital.

7. Desde su punto de vista, ¿considera que la comunicación por parte de EMAPA EP Daule sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, incluyendo avisos de corte, calidad de agua y otros temas relevantes, es efectiva y adecuada?

La comunicación es efectiva porque llegamos al usuario por diferentes medios:

- Redes sociales
- Radio
- Televisión
- Socialización puerta a puerta en el caso de daños donde su intervención es prolongada.
- Prensa escrita
- Perifoneo sectorizado

8. Según su experiencia, ¿ha habido casos de interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas? ¿Cuáles podrían ser las posibles causas y como se podrían abordar?

Desde mi gestión solo se ha producido una interrupción prolongada por el fluido eléctrico operado por CNEL, para solventar y ejecutar soluciones se ha contemplado en el presupuesto del último semestre del año en curso, valores para la adquisición de generadores de energía eléctrica para garantizar la continuidad del servicio de distribución,

9. Basándose en sus expertos, ¿Qué acciones o mejoras específicas sugeriría para fortalecer la atención al cliente y mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas?

- Garantizar que el fluido eléctrico sea permanente con los equipos necesarios.
- Realizar mantenimientos preventivos en las diferentes estructuras y equipos que intervienen en la producción y distribución del agua potable.
- Integrar a la comunidad ponderando una cultura de prevención en el uso adecuado de su sistema de alcantarillado.

10. ¿Existe algún otro aspecto relevante que le gustaría mencionar o que considere importante para evaluar la satisfacción al cliente en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica de experto?

Garantizando la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado atendiendo de manera oportuna las novedades técnicas, implementando una comunicación veraz y sobre todo ponderando una cultura de prevención del recurso hídrico podemos

mejorar y establecer un servicio óptimo llevando una administración eficiente en la gestión pública, cumpliendo nuestra misión y visión como empresa.

Entrevista 2. Econ. Manuel Ronquillo León - Director Comercial.

1. Según su experiencia y conocimiento en el campo, ¿cuál es la evaluación general del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

En la parroquia Los Lojas se mide el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la cantidad de reclamos generados y del cumplimiento de los servicios dentro de los plazos establecidos en las normativas internas.

2. Desde su perspectiva como experto, ¿cuáles son los aspectos del servicio de agua potable y alcantarillado que considera más relevantes para la satisfacción de los usuarios?

El principal aspecto referente al servicio de agua potable y alcantarillado es la continuidad del servicio de agua potable, así como el cumplimiento a tiempo de las solicitudes del usuario.

3. ¿Cuáles son, desde su punto de vista, los principales desafíos o problemas que enfrenta EMAPA EP Daule en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia Los Lojas?

El problema más relevante que padece la parroquia Los Lojas es interrupción de la dotación del servicio de agua potable debido a múltiples cortes de la energía eléctrica por parte de la institución competente que la parroquia presenta.

4. ¿Cómo evalúa la calidad del agua potable suministrada en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas, basándose en su experiencia y conocimientos técnicos?

EMAPA EP por normativa debe dar cumplimiento a la normativa de calidad de agua potable INEN 1108, para esto se genera un control cada hora garantizada el cumplimiento de la normativa mencionada, por lo cual definitivamente se brinda servicio fuera de la normativa de calidad.

- 5. ¿Cuál es su opinión sobre la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, considerando factores técnicos y operativos?**

El factor primordial que impide el cumplimiento de la continuidad del servicio de agua potable, son las interrupciones de la dotación del servicio de energía eléctrica, mismo que impide la ejecución del proceso de potabilización de agua, por lo cual actualmente se presentan un número elevado de reclamos por falta del servicio.

- 6. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta y atención al cliente por parte de EMAPA EP Daule cuando se trata de consultas, quejas o solicitudes de servicios relacionadas con el agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica?**

Actualmente la EMAPA EP brinda el servicio de atención al usuario en el sitio una vez a la semana, sin embargo, el servicio se encuentra disponible de lunes a viernes en la cabecera cantonal y a través de la página web y redes sociales institucionales, por lo cual se brinda el servicio de forma óptima y cumpliendo los tiempos establecidos en las normativas internas.

- 7. Desde su punto de vista, ¿considera que la comunicación por parte de EMAPA EP Daule sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, incluyendo avisos de corte, calidad de agua y otros temas relevantes, es efectiva y adecuada?**

La comunicación no es efectiva debido a que las personas de la parroquia Los Lojas no consumen información en redes sociales, sin embargo, debido a su ubicación geográfica resulta lento el envío de otros canales comunicativos presenciales a la parroquia.

- 8. Según su experiencia, ¿ha habido casos de interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas? ¿Cuáles podrían ser las posibles causas y como se podrían abordar?**

Si existen interrupciones provocadas debido a la falta del suministro eléctrico por parte de la institución competente.

- 9. Basándose en sus expertos, ¿Qué acciones o mejoras específicas sugeriría para fortalecer la atención al cliente y mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas?**

Implementar puntos de atención al cliente de forma presencial más veces por semana.

- 10. ¿Existe algún otro aspecto relevante que le gustaría mencionar o que considere importante para evaluar la satisfacción al cliente en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica de experto?**

La EMAPA EP debe realizar encuestas a los usuarios para medir la satisfacción al cliente.

Entrevista 3. Dra. Anabel Tomalá Tomalá - Responsable del control de calidad.

- 1. Según su experiencia y conocimiento en el campo, ¿cuál es la evaluación general del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?**

El servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas es de calidad, ya que cumple con los estándares impuestos por las normativas legales ecuatorianas que son la Norma INEN 1108 para el agua potable y el TULSMA para el agua residual (relacionado con el alcantarillado). Adicional, cabe recalcar que la EMAPA EP Daule se destaca frente a otros cantones cercanos por la calidad de sus servicios.

- 2. Desde su perspectiva como experto, ¿cuáles son los aspectos del servicio de agua potable y alcantarillado que considera más relevantes para la satisfacción de los usuarios?**

Desde mi perspectiva el factor más relevante para los usuarios es la continuidad del servicio y los precios bajos. Sin embargo, es un tema de cultura por parte de los usuarios, ya que el factor más relevante es la calidad del servicio.

3. ¿Cuáles son, desde su punto de vista, los principales desafíos o problemas que enfrenta EMAPA EP Daule en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia Los Lojas?

El principal desafío que enfrenta es la continuidad del servicio y sus precios más bajos para la calidad del servicio que ofrece. En cuanto a la continuidad del servicio es muy susceptible a parar el sistema de potabilización y distribución cuando existen cortes de energía en las principales líneas de alimentación de Los Lojas ya que la planta no posee generadores que permitan continuar el servicio ante los cortes de energía eléctrica de su fuente principal. En cuanto a los precios más bajos, al ser sector rural poseen una tasa mínima. Sin embargo, la calidad del sistema y los gastos de producción son iguales a la del área urbana.

4. ¿Cómo evalúa la calidad del agua potable suministrada en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas, basándose en su experiencia y conocimientos técnicos?

La calidad del servicio es muy alta, desde mi experiencia técnica en la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos puedo asegurar que el agua cumple los estándares de calidad impuestos por las regulaciones ecuatorianas lo que hace que el agua sea muy segura para el uso y consumo humano. Además, la EMAPA EP cuenta con un sistema de garantía de calidad que consiste en monitorear la calidad del agua potable en todas las etapas de su procesamiento y en las redes de distribución hasta que llega a su usuario final. Sin embargo, cabe mencionar que la jurisdicción de la EMAPA EP sobre el agua potable tiene alcance hasta que pase a través del medidor de cada usuario. Es decir, EMAPA EP no se responsabiliza por el uso de guías intradomiciliarias de mala calidad que permitan la contaminación del agua potable, ni mucho menos por la falta de limpieza en cisternas, tanques elevados y demás recipientes de almacenamiento dentro de los domicilios.

5. ¿Cuál es su opinión sobre la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, considerando factores técnicos y operativos?

La continuidad del servicio es de nivel medio, ya que depende mucho del servicio eléctrico y en la parroquia Los Lojas es muy común que hay cortes de energía, lo que también provoca cortes en el suministro del servicio del agua potable. Considero que se puede mejorar instalando generadores en la planta. Sin embargo,

eso representa una inversión económica fuerte y la recaudación en Los Lojas es media.

- 6. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta y atención al cliente por parte de EMAPA EP Daule cuando se trata de consultas, quejas o solicitudes de servicios relacionadas con el agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica?**

Califico como ´BUENA´ la capacidad de respuesta y atención al cliente ya que considero que puede mejorar si se atendieran con mayor rapidez. Sin embargo, al ser una empresa pública está obligada a llevar los procesos con burocracia amplia y también presenta limitaciones de personal y de recursos de movilización con respecto a la distancia que existe entre Los Lojas y la cabecera cantonal.

- 7. Desde su punto de vista, ¿considera que la comunicación por parte de EMAPA EP Daule sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, incluyendo avisos de corte, calidad de agua y otros temas relevantes, es efectiva y adecuada?**

Considero que la comunicación por parte de EMAPA EP Daule sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, incluyendo avisos de cortes, calidad de agua y otros temas relevantes es muy efectiva y adecuada ya que se hacen en el momento preciso tanto cuando son anuncios programados como anuncios emergentes.

- 8. Según su experiencia, ¿ha habido casos de interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas? ¿Cuáles podrían ser las posibles causas y como se podrían abordar?**

Si ha habido interrupciones prolongadas en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas. La causa principal es el frecuente corte del servicio eléctrico por parte de la empresa nacional de electricidad. EMAPA EP al no poseer un sistema de generador alternativo en la planta potabilizadora es susceptible a parar sus procesos de potabilización y distribución ante la falta de energía en la parroquia.

- 9. Basándose en sus expertos, ¿Qué acciones o mejoras específicas sugeriría para fortalecer la atención al cliente y mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas?**

Considero que se puede mejorar la continuidad del servicio con la instalación de generadores en la planta. Por ello, otra acción a tomar es la concientización de la población sobre la responsabilidad que tienen que pagar sus planillas a tiempo para que los ingresos permitan realizar inversiones en pro de la ciudadanía como la

instalación de generadores, mejorar la capacidad y velocidad de respuesta entre otros.

10. ¿Existe algún otro aspecto relevante que le gustaría mencionar o que considere importante para evaluar la satisfacción al cliente en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica de experto?

Sí, muchas veces los usuarios miden su satisfacción sin conocer los fundamentos. Por ellos considero que se debería concientizar a la población sobre todo lo que abarca la potabilización y distribución de agua ya que es un proceso que abarca muchos factores: ambientales, económicos, técnicos y humanos y por eso la importancia de su cuidado y ahorro.

Entrevista 4. Ab. César León Herrera - Concejal alternativo del Cantón Daule.

1. Según su experiencia y conocimiento en el campo, ¿cuál es la evaluación general del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

En tiempos anteriores recibían directamente el agua del río sin potabilizar, y era un servicio discontinuo por horas al día, actualmente reciben agua potable y la continuidad del servicio es buena.

2. Desde su perspectiva como experto, ¿cuáles son los aspectos del servicio de agua potable y alcantarillado que considera más relevantes para la satisfacción de los usuarios?

La calidad es lo primordial en todo y cada uno de los servicios que se le ofrece a la comunidad por parte de EMAPA EP Daule.

3. ¿Cuáles son, desde su punto de vista, los principales desafíos o problemas que enfrenta EMAPA EP Daule en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia Los Lojas?

El mayor desafío que tiene EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas son los cortes de electricidad que se dan de forma continua, situación que se nos escapa de las manos pero que se subsanara en corto plazo.

4. **¿Cómo evalúa la calidad del agua potable suministrada en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas, basándose en su experiencia y conocimientos técnicos?**

Cumplen con la normativa INEN.

5. **¿Cuál es su opinión sobre la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, considerando factores técnicos y operativos**

Excelente, hoy en día si existe una continuidad en el servicio prestado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, en otros tiempos era por horarios programados, a pesar del problema con la energía eléctrica se hace lo posible para que el servicio sea durante todo el día.

6. **¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta y atención al cliente por parte de EMAPA EP Daule cuando se trata de consultas, quejas o solicitudes de servicios relacionadas con el agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica?**

Como toda entidad administrativa, tiene un tiempo de respuesta en medida de la naturaleza del problema.

7. **Desde su punto de vista, ¿considera que la comunicación por parte de EMAPA EP Daule sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, incluyendo avisos de corte, calidad de agua y otros temas relevantes, es efectiva y adecuada?**

Se podría implementar una programación que se informe a los usuarios con más tiempo de anticipación, pero en términos generales si es buena.

8. **Según su experiencia, ¿ha habido casos de interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas? ¿Cuáles podrían ser las posibles causas y como se podrían abordar?**

Sí, debido a la falta de generadores, problema que aún no soluciona la empresa de energía eléctrica.

9. **Basándose en sus expertos, ¿Qué acciones o mejoras específicas sugeriría para fortalecer la atención al cliente y mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas?**

Suplir lo que es en estos momentos es la necesidad primordial, es decir la obtención de un generador.

10. ¿Existe algún otro aspecto relevante que le gustaría mencionar o que considere importante para evaluar la satisfacción al cliente en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica de experto?

La comunicación, mediante las distintas plataformas virtuales para poder dinamizar la interacción entre la institución y los usuarios.

En la base a este antecedente se informó el siguiente análisis de la entrevista. De acuerdo a los tiempos de entrega de las respuestas a los usuarios entrevistados, se explica que por las diferentes situaciones causada por la pandemia Post Covid-19 y las medidas de bioseguridad respecto en el distanciamiento social, se ha generado una demora dentro de los tiempos de respuesta y de realización de inspecciones técnicas.

Sin embargo, el entrevistado indica adicionalmente que existen factores adicionales como la falta de logística, movilización y del talento humano que se ha visto reducido en el año 2020 dentro de la empresa por la circunstancia de esta pandemia, por tal motivo se han generado una ineficiente satisfacción al cliente en dicho servicio.

En conformidad a las limitaciones presentadas dentro de la estructura de servicio al cliente que se expresan por parte de los entrevistados, se explican los plazos de respuestas por parte de las áreas involucradas de la empresa, que se encuentran muy extendidos, las cuales se sugiere que sean ajustadas para brindar en un tiempo más eficaz para las respuestas a los usuarios.

En relación los entrevistados acuerdan que como parte del proceso inicial el usuario debe presentar un reclamo y este será evaluado y atendido por la gerencia con sus respuestas que se dan por parte de las áreas responsables.

En base a las estrategias que se pudieran dar dentro del proceso en las diferentes áreas de presentar mejoras en el que coinciden que se defina y se dé cumplimiento a los tiempos de entrega de cada insumo dentro del mismo, mientras a su vez se expuso el deber de instaurar un proceso de control y supervisión dentro de los ámbitos del proceso para poder obtener una completa eficiencia sobre los oficios dentro de la empresa y como también para los usuarios. (Medina, 2018)

3.7.2 Análisis Descriptivo de las Encuestas

Pregunta 1. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a estás con el servicio de agua potable proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

Tabla 3:

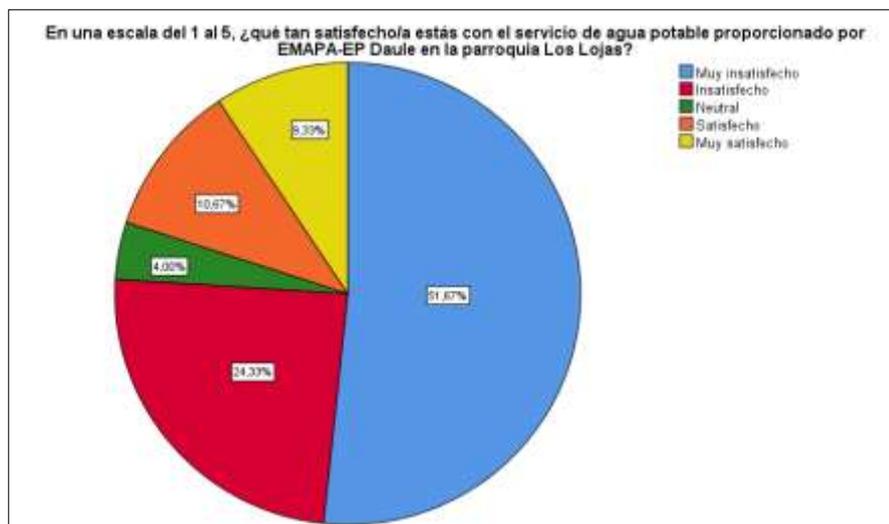
Satisfacción del servicio de agua potable

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	155	51,7	51,7	51,7
Insatisfecho	73	24,3	24,3	76,0
Neutral	12	4,0	4,0	80,0
Satisfecho	32	10,7	10,7	90,7
Muy satisfecho	28	9,3	9,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 1:

Satisfacción del servicio de agua potable



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Los resultados muestran que el 51,67% de los encuestados se sienten muy insatisfechos con el servicio de agua potable. El 24,33% se siente insatisfecho, el 4,00% se siente neutral, el 10,67% se siente satisfecho y el 9,33% se siente muy satisfecho. Esto puede indicar problemas en la calidad, disponibilidad o accesibilidad del agua potable. Es importante que EMAPA EP Daule tome en cuenta estos resultados y realice las acciones necesarias para mejorar su servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Pregunta 2. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho estás con el servicio de alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

Tabla 4:

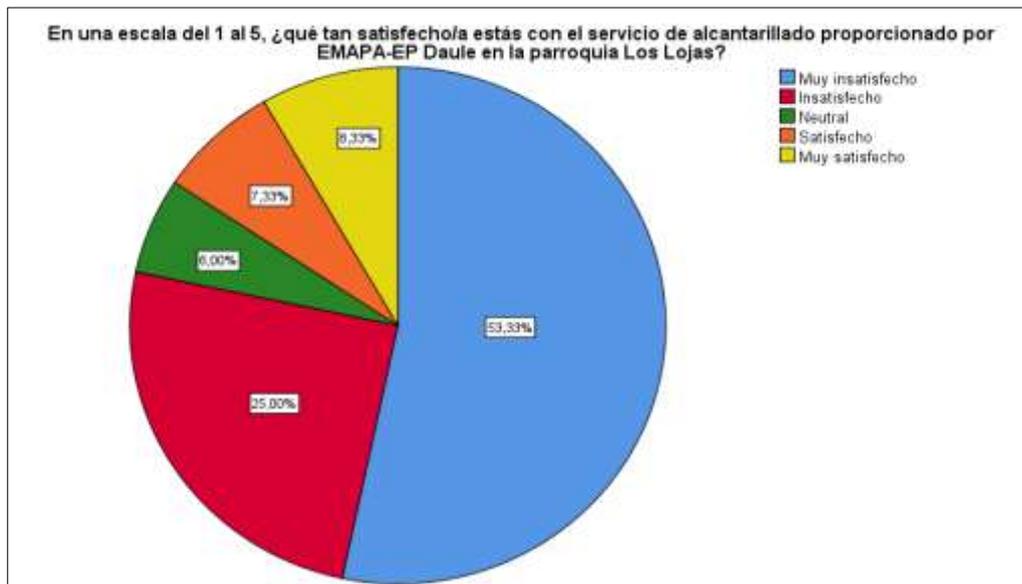
Servicio de alcantarillado

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	160	53,3	53,3	53,3
Insatisfecho	75	25,0	25,0	78,3
Neutral	18	6,0	6,0	84,3
Satisfecho	22	7,3	7,3	91,7
Muy satisfecho	25	8,3	8,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 2:

Servicio de alcantarillado



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

En base a los resultados obtenidos, se puede observar que el nivel de satisfacción general es bajo, ya que más de la mitad de los encuestados se encuentran muy insatisfechos con el servicio de alcantarillado (53,33%). Además, un 25% se muestra insatisfecho. Por otro lado, un porcentaje muy bajo se encuentra satisfecho (7,33%) y muy satisfecho (8,33%) con el servicio, mientras que un 6% se muestra neutral. Estos resultados sugieren que hay un problema o deficiencia en la prestación del servicio de alcantarillado por parte de EMAPA EP Daule en

la parroquia Los Lojas, ya que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con el mismo.

Pregunta 3. ¿Qué aspectos específicos del servicio de agua potable y alcantarillado te han dejado más satisfecho/a? (Selecciona todas las opciones que apliquen)

Tabla 5:

Aspectos específicos

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Calidad del agua (claridad, sabor, olor, ausencia de impurezas)	14	4,7	4,7	4,7
Continuidad del servicio (regularidad y ausencia de interrupciones)	27	9,0	9,0	13,7
Atención al cliente (capacidad de respuesta, eficiencia en la resolución de problemas)	124	41,3	41,3	55,0
Comunicación sobre el servicio (avisos, información relevante)	62	20,7	20,7	75,7
Otro	73	24,3	24,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 3:

Aspectos específicos



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

En esta pregunta, se solicita a los encuestados que elijan los aspectos específicos del servicio de agua potable y alcantarillado que más les han satisfecho. Los resultados se presentan como porcentajes de cada opción seleccionada.

Calidad del agua: El 4,67% de los encuestados indicaron que la calidad del agua, en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas, fue uno de los aspectos que más les satisfizo. Esto sugiere que una minoría de los encuestados considera que el servicio de agua potable ofrece una buena calidad de agua.

Continuidad del servicio: El 9,00% de los encuestados citaron la continuidad del servicio como uno de los aspectos más satisfactorios. Esto implica que una minoría de los encuestados experimentaron reiteradas interrupciones o falta de regularidad en el suministro de agua potable y alcantarillado.

Atención al cliente: Un alto porcentaje del 41,33% de los encuestados mencionó la atención al cliente como uno de los aspectos más satisfactorios del servicio. Esto sugiere que la capacidad de respuesta y eficiencia en la resolución de problemas por parte de la empresa de agua potable y alcantarillado es valorada por una gran parte de los usuarios.

Comunicación sobre el servicio: Un 20,67% de los encuestados indicaron que la comunicación sobre el servicio, incluyendo avisos e información relevante, fue uno de los aspectos que más les satisfizo. Esto implica que una minoría de los usuarios considera que la empresa de agua potable y alcantarillado proporciona una comunicación efectiva y oportuna sobre el servicio.

Otro: Un 24,33% de los encuestados seleccionaron "Otro" como respuesta, lo que indica que tienen aspectos específicos adicionales que les han dejado satisfechos con el servicio de agua potable y alcantarillado, pero que no se mencionaron en las opciones proporcionadas.

Pregunta 4. ¿Qué aspectos específicos del servicio de agua potable y alcantarillado consideras que necesitan mejorar para tu satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule? (Selecciona todas las opciones que aplican)

Tabla 6:

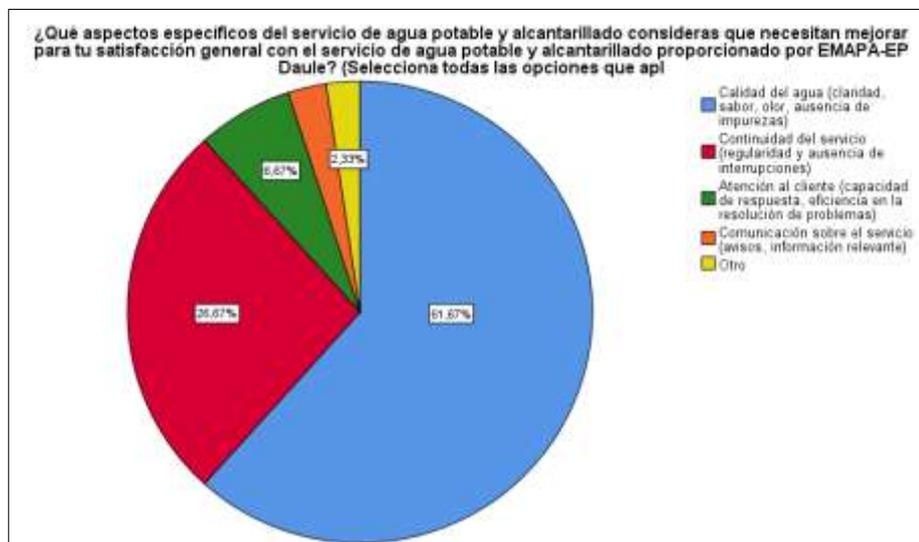
Satisfacción general

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Continuidad del servicio (regularidad y ausencia de interrupciones)	80	26,7	26,7	88,3
Atención al cliente (capacidad de respuesta, eficiencia en la resolución de problemas)	20	6,7	6,7	95,0
Comunicación sobre el servicio (avisos, información relevante)	8	2,7	2,7	97,7
Otro	7	2,3	2,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 4:

Satisfacción general



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta analizada busca identificar los aspectos específicos del servicio de agua potable y alcantarillado que necesitan mejorar para la satisfacción general de los usuarios del EMAPA EP Daule. Las respuestas se presentaron en forma de opciones de selección múltiple. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados consideran que la calidad del agua

es el aspecto que más necesita mejorar para su satisfacción general. Un total del 61,67% de los encuestados seleccionó esta opción.

La continuidad del servicio, que se refiere a la regularidad y ausencia de interrupciones, fue otra preocupación significativa, seleccionada por el 26,67% de los encuestados.

La atención al cliente, que abarca la capacidad de respuesta y la eficiencia en la resolución de problemas, fue mencionada por un pequeño porcentaje de los encuestados, un 6,67%.

La comunicación sobre el servicio, que incluye los avisos y la información relevante, fue seleccionada por un 2,70% de los encuestados.

Por último, un 2,33% seleccionó la opción "otro". Esto indica que hay aspectos adicionales o específicos que los encuestados consideran que necesitan mejorar para su satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule.

Entonces, los resultados sugieren que la calidad del agua y la continuidad del servicio son los aspectos más importantes que los encuestados consideran que necesitan mejorar para su satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule. Sin embargo, también se identifican preocupaciones en relación con la atención al cliente, la comunicación sobre el servicio y otros aspectos no especificados. Estos resultados pueden ser útiles para que EMAPA EP Daule priorice sus esfuerzos de mejora y brinde un servicio más satisfactorio a sus usuarios.

Pregunta 5. ¿Cómo calificarías la calidad del agua potable en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas?

Tabla 7:

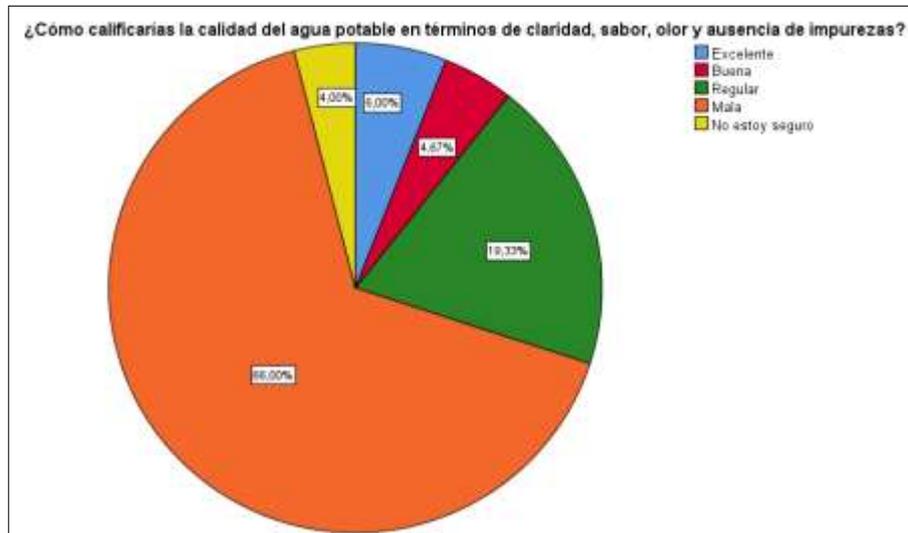
Calidad del agua potable

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	14	4,7	4,7	10,7
Regular	58	19,3	19,3	30,0
Mala	198	66,0	66,0	96,0
No estoy seguro	12	4,0	4,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 5:

Calidad del agua potable



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Los resultados muestran que el 6,00% de las personas califican la calidad del agua potable como Excelente, el 4,67% como Buena, el 19,33% como Regular, el 66,00% como Mala y el 4,00% no están seguros. Estos resultados indican que la mayoría de las personas encuestadas consideran que la calidad del agua potable es Mala. Solo una pequeña proporción la considera Excelente o Buena, y una parte aún menor la califica como Regular. Además, hay un pequeño porcentaje de personas que no están seguras de cómo calificarla.

Este análisis muestra que existe una percepción negativa predominante sobre la calidad del agua potable en los aspectos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas. Esto podría

indicar la necesidad de mejorar o tomar medidas para garantizar un suministro de agua potable de mejor calidad en términos de los aspectos mencionados.

Pregunta 6 ¿Has experimentado interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro del agua potable en la parroquia Los Lojas? En caso afirmativo, ¿cuál fue la duración aproximada de la interrupción?

Tabla 8:

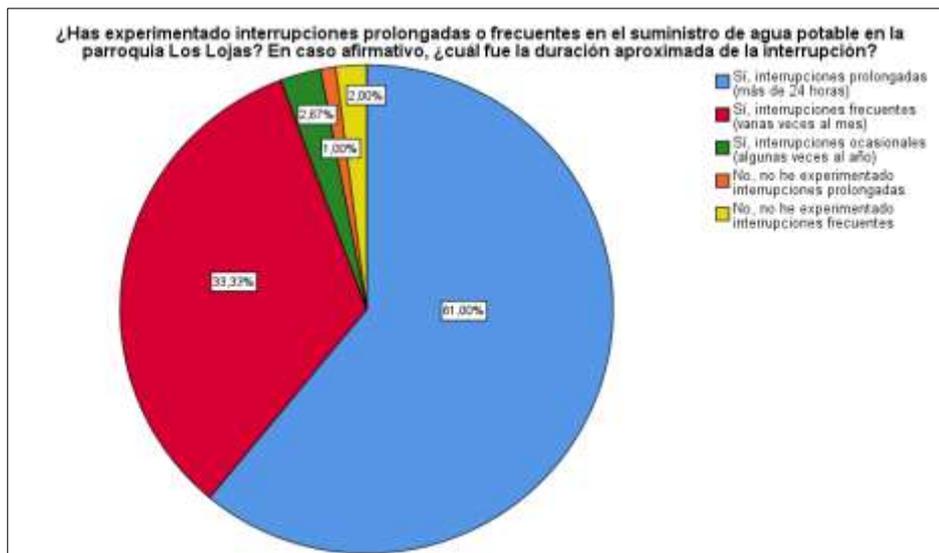
Interrupciones

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí, interrupciones frecuentes (varias veces al mes)	100	33,3	33,3	94,3
Sí, interrupciones ocasionales (algunas veces al año)	8	2,7	2,7	97,0
No, no he experimentado interrupciones prolongadas	3	1,0	1,0	98,0
No, no he experimentado interrupciones frecuentes	6	2,0	2,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 6:

Interrupciones



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Los resultados muestran que aproximadamente el 61% de los encuestados han experimentado interrupciones prolongadas en el suministro de agua potable en la parroquia

Los Lojas. Estas interrupciones son definidas como aquellas que duran más de 24 horas. El 33.33% de los encuestados han experimentado interrupciones frecuentes en el suministro de agua potable, lo que significa que ocurren varias veces al mes.

El 2.67% de los encuestados han experimentado interrupciones ocasionales en el suministro de agua potable, lo que significa que ocurren algunas veces al año. El 1% de los encuestados no han experimentado interrupciones prolongadas en el suministro de agua potable. El 2% de los encuestados no han experimentado interrupciones frecuentes en el suministro de agua potable.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados han experimentado interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas. Esto indica que existen problemas en el suministro de agua potable en esa área.

Pregunta 7. En caso de haber experimentado interrupciones, ¿cuál ha sido la duración promedio de estas interrupciones en horas?

Tabla 9:

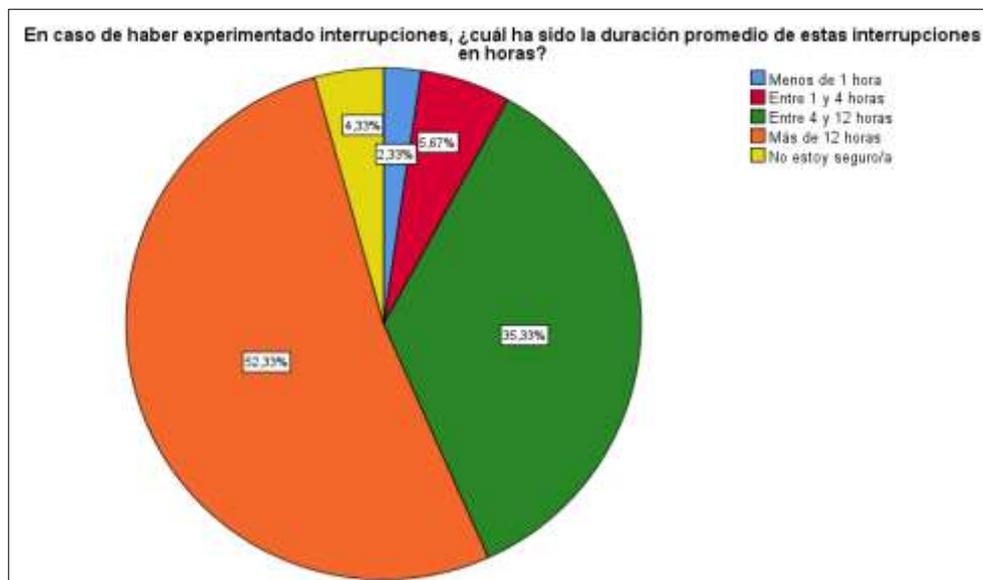
Promedio de interrupciones

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 1 y 4 horas	17	5,7	5,7	8,0
Entre 4 y 12 horas	106	35,3	35,3	43,3
Más de 12 horas	157	52,3	52,3	95,7
No estoy seguro/a	13	4,3	4,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 7:

Promedio de interrupciones



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta plantea sobre la duración promedio de las interrupciones que ha experimentado la persona encuestada. Las respuestas se presentan en porcentajes, indicando la frecuencia de cada opción. La opción "Menos de 1 hora" fue seleccionada por el 2,33% de los encuestados.

Esto implica que un pequeño porcentaje ha tenido interrupciones de corta duración, que van desde pocos minutos hasta menos de una hora. La opción "Entre 1 y 4 horas" fue seleccionada por el 5,67% de los encuestados.

Estos usuarios han experimentado interrupciones que varían desde una hora hasta cuatro horas. La opción "Entre 4 y 12 horas" fue seleccionada por el 35,33% de los encuestados. Este grupo ha experimentado interrupciones de mayor duración, que pueden extenderse desde cuatro horas hasta doce horas. La opción "Más de 12 horas" fue seleccionada por el 52,33% de los encuestados.

Estos usuarios han experimentado interrupciones prolongadas, que superan las doce horas. La opción "No estoy seguro/a" fue seleccionada por el 4,33% de los encuestados, lo que indica que un pequeño porcentaje no está seguro de la duración promedio de las interrupciones que ha experimentado.

Pregunta 8. ¿Cuál de los siguientes factores consideras que más influye en la satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas? (Seleccione todas las opciones que apliquen)

Tabla 10

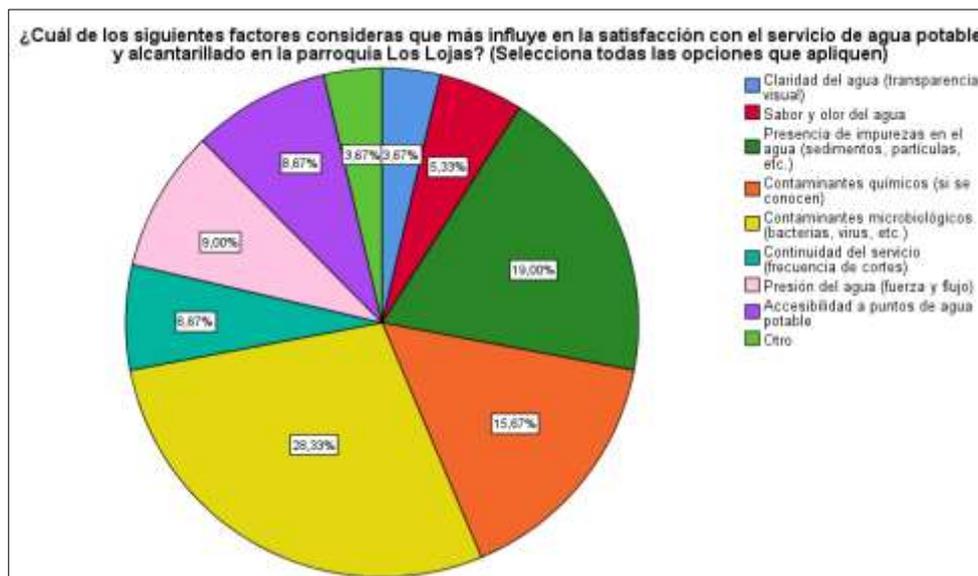
Factores

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sabor y olor del agua	16	5,3	5,3	9,0
Presencia de impurezas en el agua (sedimentos, partículas, etc.)	57	19,0	19,0	28,0
Contaminantes químicos (si se conocen)	47	15,7	15,7	43,7
Contaminantes microbiológicos (bacterias, virus, etc.)	85	28,3	28,3	72,0
Continuidad del servicio (frecuencia de cortes)	20	6,7	6,7	78,7
Presión del agua (fuerza y flujo)	27	9,0	9,0	87,7
Accesibilidad a puntos de agua potable	26	8,7	8,7	96,3
Otro	11	3,7	3,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 8:

Factores



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta busca identificar los factores que más influyen en la satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas. A continuación, se presentan los resultados de cada uno de los factores:

- Claridad del agua (transparencia visual): 3,67% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Sabor y olor del agua: 5,33% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Presencia de impurezas en el agua (sedimentos, partículas, etc.): 19,00% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Contaminantes químicos (si se conocen): 15,67% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Contaminantes microbiológicos (bacterias, virus, etc.): 28,33% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Continuidad del servicio (frecuencia de cortes): 6,67% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Presión del agua (fuerza y flujo): 9,00% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Accesibilidad a puntos de agua potable: 8,67% de los encuestados consideran que este factor influye en su satisfacción.

- Otro: 3,67% de los encuestados mencionaron otro factor que influye en su satisfacción, pero no se especifica cuál es ese factor.

Se puede concluir que los factores que más influyen en la satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas son la presencia de contaminantes microbiológicos (bacterias, virus, entre otros.) con un 28,33% y la presencia de impurezas en el agua (sedimentos, partículas.) con un 19,00%. Estos son los factores que obtuvieron los porcentajes más altos de influencia en la satisfacción.

Pregunta 9. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificarías la continuidad del servicio del agua potable proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

Tabla 11:

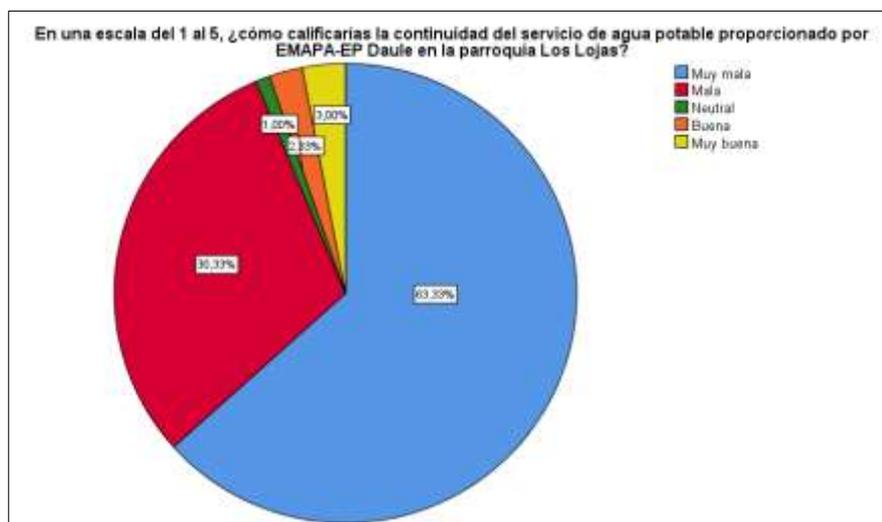
Continuidad del servicio

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	91	30,3	30,3	93,7
Neutral	3	1,0	1,0	94,7
Buena	7	2,3	2,3	97,0
Muy buena	9	3,0	3,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 9:

Continuidad del servicio



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Analizando los resultados, podemos ver que la mayoría de los encuestados considera que la continuidad del servicio de agua potable es muy mala, con un 63,33%. Esta es la respuesta dominante entre los encuestados. Una proporción significativa también califica el servicio como malo, con un 30,33%. Solo una pequeña cantidad de encuestados tiene una percepción neutral o positiva sobre el servicio, con un 1,00% y un 2,33% que lo califican como neutral o bueno, respectivamente.

El porcentaje más bajo corresponde a aquellos que consideran el servicio muy bueno, con un 3,00%. Estos resultados muestran una clara insatisfacción generalizada de los usuarios

con la continuidad del servicio de agua potable proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas. La mayoría de los encuestados percibe que la continuidad del servicio es muy mala o mala, lo cual indica que enfrentan dificultades en el suministro de agua potable.

Esto puede afectar negativamente su calidad de vida y actividades cotidianas que requieren acceso constante y confiable a agua potable. Es importante que EMAPA EP Daule tome medidas para mejorar la continuidad del servicio de agua potable en esta parroquia, respondiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Esto puede implicar mejoras en la infraestructura, la implementación de planes de mantenimiento eficaces, el establecimiento de mecanismos de monitoreo y comunicación con los usuarios, entre otras acciones. Además, es relevante realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio para medir el impacto de las mejoras implementadas y tomar decisiones informadas para garantizar un servicio de agua potable adecuado.

Pregunta 10. ¿Has tenido algún contacto o comunicación con EMAPA EP Daule para informar problemas o inquietudes relacionado con la calidad del agua potable y alcantarillado?

Tabla 12:

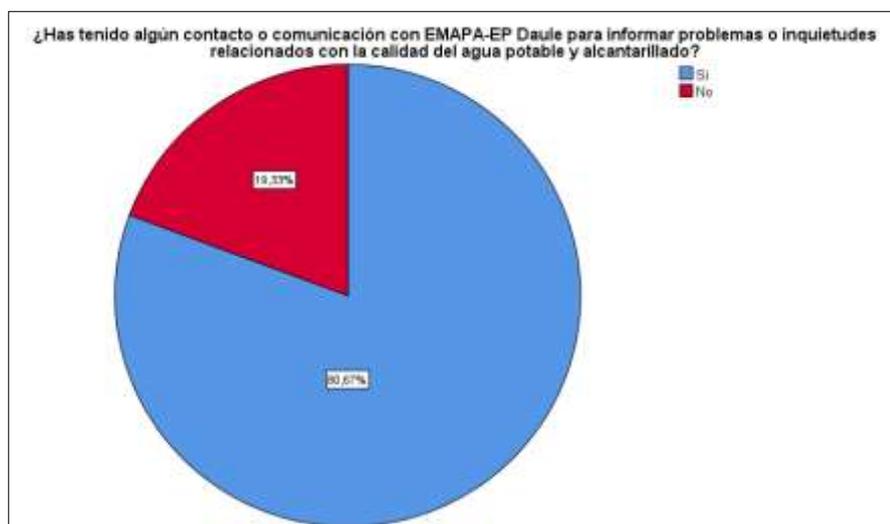
Contacto

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	242	80,7	80,7	80,7
No	58	19,3	19,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 10:

Contacto



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

En base a los resultados, el 80,67% de las personas encuestadas respondieron afirmativamente, indicando que sí han tenido algún tipo de contacto o comunicación con EMAPA EP Daule para informar problemas o inquietudes relacionados con la calidad del agua potable y alcantarillado. Por otro lado, el 19,33% de las personas encuestadas respondieron que no han tenido ningún tipo de contacto o comunicación con la entidad para informar problemas o inquietudes relacionados con la calidad del agua potable y alcantarillado.

Pregunta 11. En caso afirmativo, ¿Cómo calificarías la respuesta y la resolución de tus inquietudes?

Tabla 13:

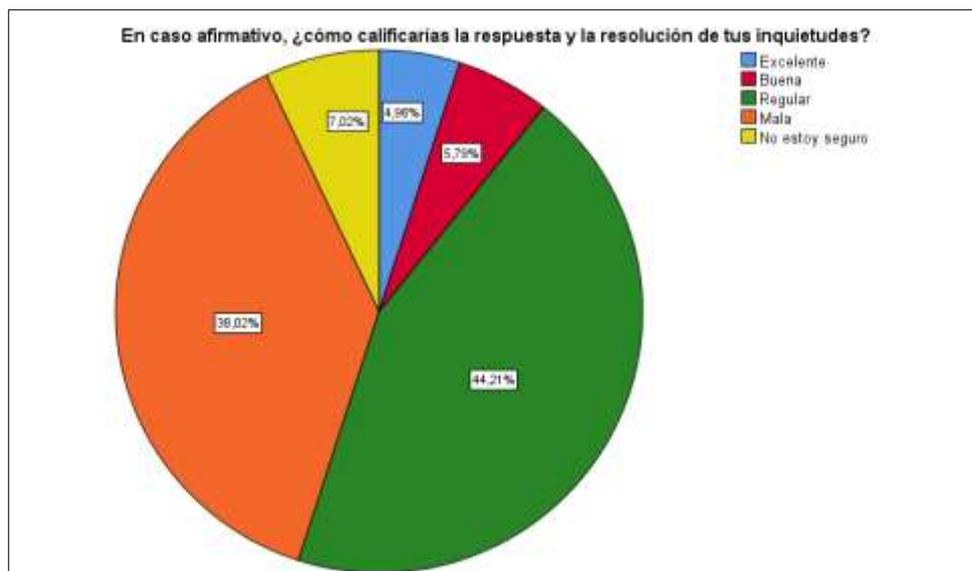
Resolución de inquietudes

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	12	4,0	5,0	5,0
Buena	14	4,7	5,8	10,7
Regular	107	35,7	44,2	55,0
Mala	92	30,7	38,0	93,0
No estoy seguro	17	5,7	7,0	100,0
Total	242	80,7	100,0	
Perdidos Sistema	58	19,3		
Total	300	100,0		

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 11:

Resolución de inquietudes



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta en cuestión busca conocer la percepción que tienen los encuestados sobre la calidad de las respuestas y la resolución de sus inquietudes por parte de un servicio o proveedor. Los resultados muestran que el 4,96% considera la respuesta y resolución como excelente, el 5,79% como buena, el 44,21% como regular, el 38,02% como mala y el 7,02% no está seguro.

La mayoría de los encuestados (44,21%) calificó la respuesta y la resolución de sus inquietudes como regular, lo que indica que tienen una percepción neutra o intermedia sobre la calidad del servicio. Un porcentaje significativo (38,02%) calificó la respuesta y resolución como mala, lo que indica una insatisfacción por parte de estos encuestados.

Por otro lado, solo un pequeño porcentaje (4,96%) consideró la respuesta y la resolución como excelente, lo que indica que una minoría está muy satisfecha con el servicio recibido. Además, otro porcentaje reducido (5,79%) calificó la respuesta y resolución como buena, lo que indica que hay algunos encuestados satisfechos, pero en menor medida.

El hecho de que un porcentaje considerable (7,02%) no esté seguro de cómo calificar la respuesta y resolución puede indicar que no tienen una opinión clara o que no han recibido un servicio que les haya dejado una impresión definida.

De esta manera, los resultados muestran que existe una proporción significativa de encuestados que no están satisfechos con la respuesta y resolución de sus inquietudes, lo que sugiere que hay aspectos a mejorar en la calidad del servicio. También se destaca la importancia de prestar atención a los comentarios y sugerencias de los clientes insatisfechos para implementar mejoras y aumentar la satisfacción del cliente.

Pregunta 12. ¿Has experimentado problemas de disponibilidad de agua en tu localidad, como baja presión o falta de agua durante ciertos horarios?

Tabla 14:

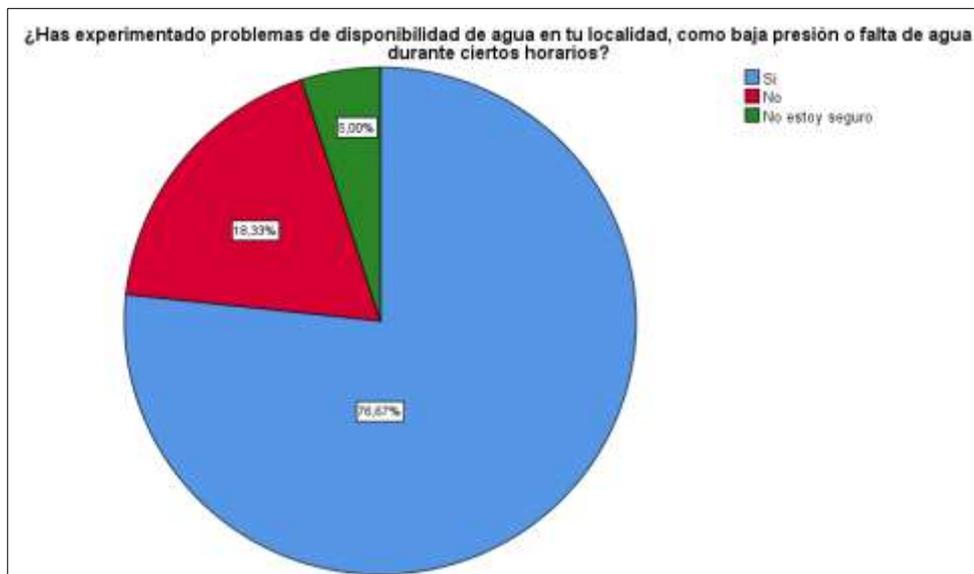
Disponibilidad

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	230	76,7	76,7	76,7
No	55	18,3	18,3	95,0
No estoy seguro	15	5,0	5,0	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 12:

Disponibilidad



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta planteada busca obtener información sobre la frecuencia y magnitud de los problemas de disponibilidad de agua en una determinada localidad. La primera opción de respuesta, "Si" (76,67%), indica que la mayoría de los encuestados han experimentado

problemas de disponibilidad de agua en su localidad. Esto implica que han enfrentado situaciones en las que han tenido baja presión o falta de agua durante ciertos horarios. La segunda opción de respuesta, "No" (18,33%), indica que una minoría de los encuestados no ha experimentado problemas de disponibilidad de agua en su localidad. Esto significa que no han enfrentado situaciones de baja presión o falta de agua. La tercera opción de respuesta, "No estoy seguro" (5,00%), indica que un pequeño porcentaje de los encuestados no tiene la certeza de si han experimentado problemas de disponibilidad de agua en su localidad. Esto puede deberse a la falta de información o a una variabilidad en los problemas de disponibilidad de agua en su localidad.

De esta manera, los resultados indican que la mayoría de los encuestados han experimentado problemas de disponibilidad de agua en su localidad, ya sea en forma de baja presión o falta de agua durante ciertos horarios. Esto plantea la necesidad de abordar y solucionar estos problemas para garantizar el suministro de agua en la localidad.

Pregunta 13. ¿Consideras que EMAPA EP Daule ha proporcionado información adecuada y oportuna sobre interrupciones planificadas o no programadas en el servicio de agua potable en la parroquia Los Lojas?

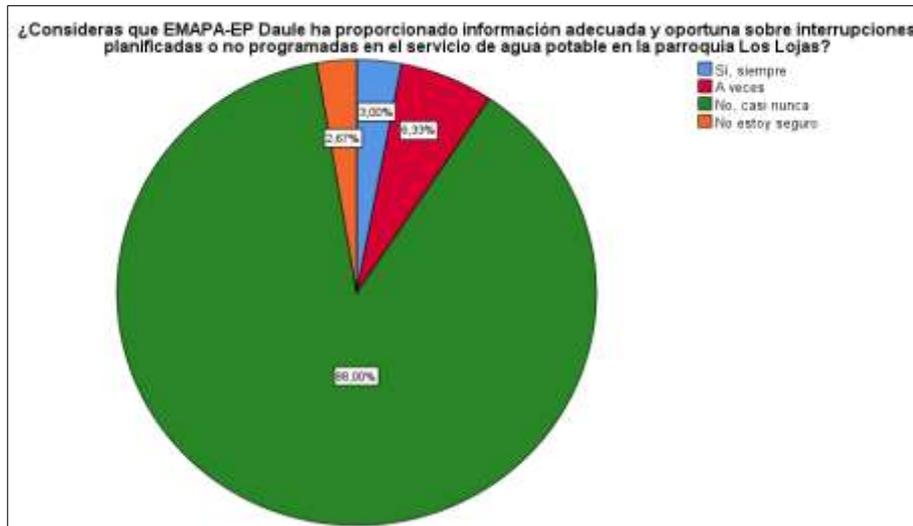
Tabla 15:

Información oportuna sobre interrupciones

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí, siempre	9	3,0	3,0	3,0
A veces	19	6,3	6,3	9,3
No, casi nunca	264	88,0	88,0	97,3
No estoy seguro	8	2,7	2,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 13:
Información



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Los resultados muestran que el 3,00% de los encuestados respondieron que sí consideran que EMAPA EP Daule ha proporcionado información adecuada y oportuna siempre. El 6,33% respondió que a veces proporciona información adecuada y oportuna. El 88,00% respondió que no, casi nunca EMAPA EP Daule proporciona información adecuada y oportuna. El 2,67% no está seguro.

Estos resultados indican que la gran mayoría de los encuestados no considera que EMAPA-EP Daule ha proporcionado información adecuada y oportuna sobre interrupciones en el servicio de agua potable en la parroquia Los Lojas. Solo una pequeña proporción de los encuestados considera que a veces se proporciona información adecuada y oportuna. Esto podría indicar un problema de comunicación por parte de EMAPA EP Daule, ya que la falta de información adecuada y oportuna puede causar molestias y perjuicios a los habitantes de la parroquia Los Lojas.

Es importante tomar medidas para mejorar la comunicación y proporcionar información más clara y oportuna sobre interrupciones en el servicio de agua potable. Esto podría incluir el establecimiento de canales de comunicación más efectivos, como el uso de mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones móviles para informar a los usuarios sobre las interrupciones y los tiempos de restablecimiento.

De esta forma, los resultados de la encuesta indican una clara insatisfacción por parte de los habitantes de la parroquia Los Lojas en cuanto a la información proporcionada por EMAPA EP Daule sobre interrupciones en el servicio de agua potable.

Se deben tomar medidas para mejorar la comunicación y proporcionar información más clara y oportuna a los usuarios. Además, es importante implementar estrategias de planificación y mantenimiento preventivo para reducir las interrupciones en el servicio. Esto ayudará a garantizar un suministro de agua potable más confiable y satisfactorio para la población.

Pregunta 14. En el caso de interrupciones prolongadas del servicio de agua potable, ¿has recibido algún tipo de comunicación por parte de EMAPA EP Daule para informarte sobre el estado de la reparación y el tiempo estimado de restablecimiento del servicio?

Tabla 16:

Interrupciones prolongadas

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí, siempre	17	5,7	5,7	5,7
A veces	27	9,0	9,0	14,7
No, casi nunca	221	73,7	73,7	88,3
No estoy seguro	35	11,7	11,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 14:

Interrupciones prolongadas



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta se refiere a si los encuestados han recibido alguna comunicación de EMAPA EP Daule en caso de interrupciones prolongadas en el servicio de agua potable. Los resultados muestran que el 5,67% de los encuestados han respondido que sí, siempre reciben comunicación, mientras que el 9% respondió que a veces la reciben. Por otro lado, el 73,67% afirma que casi nunca reciben comunicación y el 11,67% no está seguro si la han recibido.

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados no han recibido comunicaciones por parte de EMAPA EP Daule en caso de interrupciones prolongadas del servicio de agua potable. Esto puede indicar una falta de comunicación efectiva por parte de la entidad, lo cual puede generar incertidumbre e incomodidad en los usuarios afectados.

Es importante que las entidades encargadas del servicio de agua potable implementen mecanismos efectivos de comunicación para informar sobre el estado de las reparaciones y el tiempo estimado de restablecimiento del servicio, con el fin de brindar transparencia y manejar las expectativas de los usuarios.

Esto puede incluir comunicaciones por correo electrónico, mensajes de texto, publicaciones en redes sociales o llamadas telefónicas. Además, es importante que la información proporcionada sea clara y precisa, para que los usuarios estén informados sobre la situación y sepan qué esperar en cuanto a la restitución del servicio de agua potable.

Pregunta 15. En tu opinión como usuario, ¿qué acciones o mejoras específicas consideras que EMAPA EP Daule debería implementar para abordar los problemas relacionados con la calidad del agua y la continuidad del servicio.

Tabla 17:

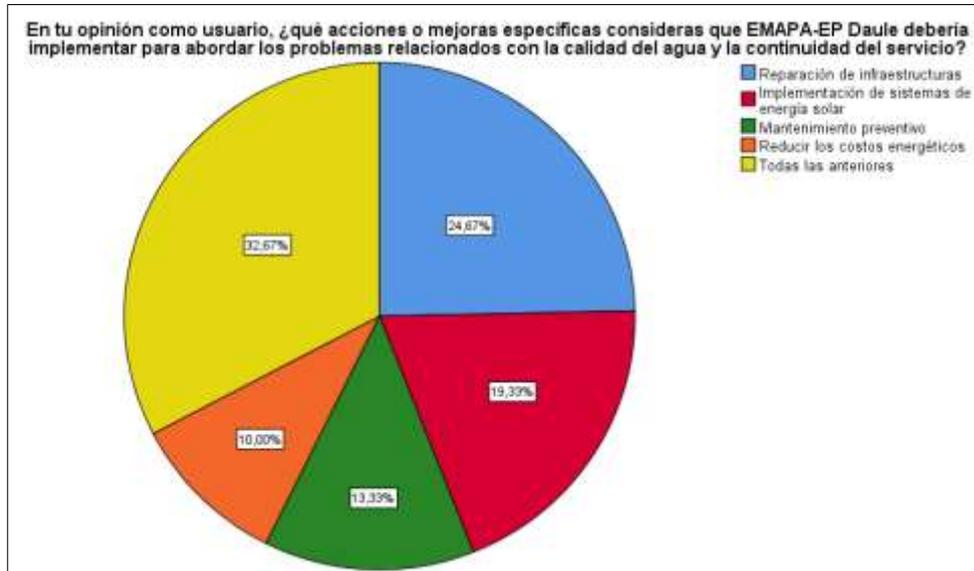
Acciones

Frecuencias alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reparación de infraestructuras	74	24,7	24,7	24,7
Implementación de sistemas de energía solar	58	19,3	19,3	44,0
Mantenimiento preventivo	40	13,3	13,3	57,3
Reducir los costos energéticos	30	10,0	10,0	67,3
Todas las anteriores	98	32,7	32,7	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Figura 15:

Acciones



Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

La pregunta se refiere a las posibles acciones que se podrían tomar en relación a la gestión energética de una empresa o infraestructura. Los resultados muestran que el 24,67% de los encuestados consideran que la reparación de infraestructuras es una prioridad. Esto indica que existe una preocupación por mantener en buen estado las instalaciones para evitar posibles fallos o averías que puedan afectar el suministro de energía.

Por otro lado, el 19,33% de los encuestados considera que la implementación de sistemas de energía solar es una acción importante. Esto indica que existe un interés por aprovechar las energías renovables y reducir la dependencia de fuentes de energía no sostenibles. El mantenimiento preventivo es mencionado por el 13,33% de los encuestados como una prioridad. Esto implica que existe conciencia sobre la importancia de llevar a cabo revisiones periódicas y acciones de mantenimiento para prevenir posibles problemas o fallos en el sistema energético.

Reducir los costos energéticos es mencionado por el 10,00% de los encuestados. Esto indica que hay un interés en optimizar el consumo de energía y buscar formas de reducir los gastos asociados.

Finalmente, un 32,67% de los encuestados indican que todas las anteriores son importantes. Esto sugiere que hay una comprensión de que todas estas acciones están

interrelacionadas y que se deben tomar en consideración en conjunto para lograr una gestión energética eficiente.

En general, los resultados de la pregunta y sus respuestas indican que los encuestados consideran que la reparación de infraestructuras, la implementación de sistemas de energía solar, el mantenimiento preventivo y la reducción de costos energéticos son todas acciones importantes a tomar en cuenta en la gestión energética de una empresa o infraestructura. Esto refleja una preocupación por mejorar la eficiencia y sostenibilidad en el uso de la energía.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

Plan de Excelencia en el Servicio: Fortaleciendo la Satisfacción del Cliente en EMAPA EP Daule.

4.1.1 Introducción

La empresa pública de agua potable y alcantarillado EMAPA EP ubicada en el cantón Daule, ofrece a la ciudadanía dauleña una colección de servicios con la finalidad de que sean de una calidad óptima donde los clientes que pertenecen al igual de los que gusten ser parte queden satisfechos en su totalidad con la prestación de los trabajos que se soliciten diariamente en la entidad con el propósito de suplir sus necesidades con este líquido vital importante tanto para su vida como actividades continuas.

Para dicha compañía es importante destacar en lo que se brinda dentro de la misma para beneficiarse incluso a través de contratos, inversiones o utilidades que requieran los habitantes correspondientes al cantón; el personal que forma parte de los diversas áreas concernientes a ella y los usuarios registrados en la base de datos siendo todos piezas relevantes para obtener una vigencia en sus funciones en relación a sus códigos de ética junto a lo ofrecido inicialmente en lo que respecta la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en condiciones favorables.

Esta corporación se basa o centra específicamente en que tal como sus características lo indican siendo el agua potable y alcantarillado puedan llegar hasta el punto de las problemáticas suscitadas, debido a los frecuentes percances de las diferentes personas que visitan la entidad por servicios con la evidente espera de que se les promueva soluciones concretas hasta lograr un contentamiento por lo laborado según haya sido la petición de los individuos, enriqueciendo la misma en sostenibilidad financiera y comercial.

Se resalta el peso que conlleva la calidad del servicio con sus elementos a otorgar a los sujetos en conjunto a la imagen que debe mantener la empresa EMAPA EP Daule.

4.1.2 Diagnóstico de la situación actual

Se detecta una cantidad bastante considerable siendo una especie del 60 % acerca de cómo se encuentra insatisfecho el usuario con la empresa EMAPA EP Daule de agua potable y alcantarillado quien se encarga de ofrecer servicios de calidad en cada una de sus prestaciones del mismo dependiendo de la necesidad o gusto de los clientes pertenecientes al registro de la compañía. La otra parte, se estima que se encuentra entre regular o satisfecho, ya sea con la atención al usuario, los trabajos realizados y utilidades aplicadas.

La población haciendo referencia al lugar de estudio que es la Parroquia Los Lojas, optó por dar su libre y genuina opinión con la finalidad de adquirir posibles soluciones a las variantes problemáticas que se presentan intermitentemente con lo expuesto dentro del espacio donde se efectúa el pedido ligándolo con el trabajo ejecutado, esto debido a las vejaciones, falencias, cortes, concluyendo en una insatisfacción no es nada favorable ni para ellos ni para la entidad.

Cabe destacar que, los respectivos procedimientos empleados para realizar el debido análisis e interpretación son gracias en su gran parte a las técnicas e instrumentos, donde sus componentes siendo la encuesta en relación a la entrevista, facilitaron realizar la determinación de datos para proceder a recopilarlos y llegando a tenerlos cualificados como cuantificados.

Se pudo identificar mediante el uso de las metodologías tratadas en el capítulo 3 del proyecto investigativo, es que una respuesta eficiente y directa en cuanto a la debida atención del cliente hacia las personas es considerar la petición constante que atención al usuario vaya al menos dos veces a la semana a la Parroquia Los Lojas para lograr que los usuarios se sientan satisfechos por medio de su escucha activa, evitando un poco los reclamos frecuentes porque sus disposiciones son tardías, reducir el tiempo que requiere adquirir una afirmación positiva, no tener que esperar hasta 8 días laborales para poder obtener lo pedido, la reparación inmediata de sobre fugas, insalubridad, entre otros.

4.1.3 Objetivos estratégicos del plan de acción

Mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la calidad del servicio de EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas a través de la implementación de acciones concretas basadas en el análisis de satisfacción de los usuarios, con el fin de posicionar a la empresa como líder en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en la región.

4.1.4 Estrategias y acciones propuestas:

- Implementar un sistema de retroalimentación y monitoreo continuo: Establecer un sistema de recopilación de opiniones y sugerencias de los usuarios de forma regular y sistemática. Esto permitirá identificar áreas de mejora y actuar oportunamente ante cualquier problema o inquietud que puedan tener los clientes.
- Fortalecer la comunicación con los usuarios: Mejorar la comunicación con los usuarios mediante canales efectivos como redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto y líneas telefónicas de atención al cliente. Proporcionar información clara sobre el estado del servicio, interrupciones planificadas y cualquier actualización relevante.
- Capacitación del personal en atención al cliente: Brindar capacitación a todo el personal que tiene contacto directo con los usuarios, como representantes de servicio al cliente y técnicos. La formación debe incluir habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas, para ofrecer una atención más eficiente y satisfactoria.
- Mejora de los tiempos de respuesta: Establecer metas claras para mejorar los tiempos de respuesta ante consultas, quejas o reportes de problemas. Garantizar que todas las solicitudes sean atendidas en un plazo razonable y que se mantenga una comunicación activa con los usuarios durante el proceso de resolución.
- Optimización del servicio de emergencia: Fortalecer el servicio de emergencia para atender situaciones críticas relacionadas con el suministro de agua potable y alcantarillado. Asegurarse de que haya equipos disponibles las 24 horas del día para responder a emergencias de manera rápida y efectiva.
- Promoción de la participación ciudadana: Fomentar la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con el servicio de agua potable y alcantarillado. Realizar reuniones periódicas con los usuarios para escuchar sus opiniones y necesidades, y considerar sus aportes en la mejora del servicio.
- Inversión en tecnología y digitalización: Implementar soluciones tecnológicas que faciliten la gestión del servicio y permitan una comunicación más ágil con los usuarios. Esto podría incluir sistemas de información en línea, aplicaciones móviles para reporte de problemas y monitoreo en tiempo real.
- Campañas de concientización sobre el uso responsable del agua: Desarrollar campañas educativas para promover el uso responsable del agua y la importancia de cuidar los recursos hídricos. Esto puede contribuir a mejorar la percepción de los usuarios sobre la gestión del servicio y generar mayor satisfacción.

- Evaluación periódica de la calidad del agua: Realizar análisis regulares de la calidad del agua potable suministrada para asegurar su cumplimiento con los estándares de potabilidad. Comunicar los resultados a los usuarios de manera transparente y tomar acciones correctivas si es necesario.
- Establecer incentivos para la fidelización de clientes: Implementar programas de incentivos o beneficios para aquellos usuarios que sean clientes fieles y que muestren una alta satisfacción con el servicio. Esto puede incluir descuentos en tarifas o bonificaciones por tiempo de servicio continuo.

4.2 Recursos necesarios

Recursos Humanos. Personal para la implementación y seguimiento del plan, incluyendo un equipo responsable de la gestión de la retroalimentación de los clientes, capacitación del personal en atención al cliente, y personal técnico para la optimización del servicio de emergencia y evaluación de la calidad del agua. A continuación, se detalla más específicamente las necesidades de recursos humanos para esta propuesta.

Equipo de Implementación y Seguimiento.

- Coordinador de Proyecto: Encargado de supervisar y coordinar todas las actividades del plan.
- Especialista en Atención al Cliente: Responsable de gestionar la retroalimentación y las interacciones con los usuarios.
- Técnico de Servicio de Emergencia: Encargado de optimizar el servicio de emergencia y responder a situaciones críticas.
- Personal de Apoyo: Colaboradores adicionales para asegurar la ejecución eficiente de las actividades.

Personal de Capacitación.

- Capacitador en Atención al Cliente: Encargado de capacitar al personal en habilidades de atención al cliente y manejo de situaciones difíciles.

Equipo de Encuestas y Estudio.

- Encuestadores: Personas para llevar a cabo encuestas de satisfacción de usuarios y recopilación de datos.
- Analista de Datos: Responsable de analizar los resultados de las encuestas y estudios de calidad del agua.

Equipo de Comunicación y Participación Ciudadana.

- Coordinador de Comunicación: Encargado de planificar y ejecutar campañas de concientización y comunicación.
- Encargado de Redes Sociales: Responsable de mantener y gestionar las redes sociales y otros canales de comunicación.
- Expertos o consultores en atención al cliente, gestión de proyectos, tecnología y transformación digital, si es necesario.

Recursos Financieros. Presupuesto para llevar a cabo las acciones propuestas, que incluye los costos asociados con la capacitación, inversiones en tecnología, campañas de concientización, incentivos para la fidelización de clientes y cualquier otro gasto necesario.

Fondos para la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios y estudios de calidad del agua. Se puede observar en la Tabla 18 los valores establecidos para ejecutar las distintas acciones propuestas

Recursos Tecnológicos. Inversiones en herramientas y tecnologías digitales que mejoren la comunicación con los usuarios, como sistemas de gestión de atención al cliente, plataformas en línea, aplicaciones móviles y sistemas de monitoreo en tiempo real.

Actualización o mejora de la infraestructura tecnológica existente para garantizar la eficiencia en los procesos como, por ejemplo:

Tecnologías Digitales.

- Inversiones en sistemas de gestión de atención al cliente para mejorar la comunicación con los usuarios.

- Desarrollo o actualización de plataformas en línea para facilitar la interacción y el acceso a información.

Infraestructura Tecnológica.

- Recursos para mejorar la infraestructura tecnológica existente y garantizar la eficiencia en los procesos.

Recursos de Comunicación. Presupuesto para la creación y difusión de campañas de concientización y promoción de la participación ciudadana.

Recursos para el mantenimiento y funcionamiento de los canales de comunicación con los usuarios, como redes sociales, líneas telefónicas y correos electrónicos. Para esto se tomará en cuentas las siguientes acciones:

Campañas de Concientización

- Presupuesto para la creación, diseño y difusión de campañas de concientización sobre el uso responsable del agua y la participación ciudadana.

Mantenimiento de Canales de Comunicación.

- Recursos para mantener activos los canales de comunicación con los usuarios, como redes sociales, líneas telefónicas y correos electrónicos.

Recursos de Tiempo. Establecer plazos adecuados para la implementación de las acciones, teniendo en cuenta el tiempo requerido para la capacitación del personal, la planificación de campañas y la ejecución de proyectos tecnológicos.

4.2.1 Evaluación y seguimiento

Consideraciones tomadas para la evaluación y seguimiento

1. Definición de Indicadores: Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) que reflejen los objetivos específicos del plan. Estos indicadores deben ser medibles, cuantificables y relevantes para evaluar el impacto de las acciones propuestas.

2. **Recopilación de Datos:** Implementar un sistema de recopilación de datos para medir los indicadores establecidos. Esto puede incluir encuestas de satisfacción periódicas, seguimiento de tiempos de respuesta, análisis de resultados financieros, entre otros.
3. **Análisis de Resultados:** Realizar análisis periódicos de los datos recopilados para evaluar el desempeño del plan. Identificar tendencias, áreas de mejora y posibles problemas que requieran atención.
4. **Comparación con Objetivos:** Comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos en el plan. Si los resultados no están alineados con los objetivos, se deben realizar ajustes en las acciones o en la estrategia.
5. **Retroalimentación de los Usuarios:** Considerar la retroalimentación directa de los usuarios para obtener *insights* sobre su percepción del servicio y la efectividad de las acciones implementadas.
6. **Revisión del Cronograma:** Revisar periódicamente el cronograma de ejecución para asegurar que las acciones se estén implementando de acuerdo a lo planificado.
7. **Comunicación Interna:** Mantener una comunicación fluida entre los miembros del equipo responsable de la implementación del plan para compartir avances, desafíos y logros.
8. **Ajustes y Mejoras:** Si se identifican desviaciones o áreas de mejora, tomar acciones correctivas y ajustar el plan en consecuencia. Estos ajustes pueden incluir cambios en las acciones propuestas, asignación de recursos adicionales o cambios en la estrategia general.
9. **Evaluación Periódica:** Realizar evaluaciones periódicas del plan en función de los resultados obtenidos y de las necesidades cambiantes de los usuarios y el entorno.
10. **Reporte de Resultados:** Presentar informes periódicos sobre el avance del plan y los resultados obtenidos a los responsables y tomadores de decisiones en la organización.

Indicadores KPI Medición Satisfacción del Servicio.

Indicadores de seguimiento y evaluación para el plan de mejora de la atención al cliente y la capacidad de respuesta de EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas:

1. **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC):** Mide la satisfacción general de los usuarios con el servicio de agua potable y alcantarillado a través de encuestas de satisfacción.

Este indicador puede basarse en una escala numérica o de calificación, será medido a través de encuestas de satisfacción periódicas

ISC= Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de agua potable y alcantarillado/Total de Usuarios de la parroquia Los Lojas

2. Tiempo de Respuesta (TR): Evalúa el tiempo que transcurre desde que un cliente realiza una consulta, queja o reporte hasta que se le brinda una respuesta o solución. Este indicador ayuda a medir la eficiencia en la atención al cliente, se medirá en unidad de tiempo para ir monitoreando la mejora de los tiempos de respuestas

TR= Sumatoria de los Tiempo promedio de respuesta para todas las quejas y reclamos/ Número total de quejas y reclamos.

3. Número de Quejas y Reclamos (NQR): Registra la cantidad de quejas y reclamos recibidos por parte de los usuarios durante un período determinado. Un menor número de quejas indica una mayor satisfacción del cliente. Este indicador refleja de manera cuantitativa el impacto de las acciones implementadas en la reducción de situaciones problemáticas reportadas por los usuarios.

NQR= ((Número de quejas y reclamos antes del proyecto) - (Número de quejas y reclamos después del proyecto)) / (Número de quejas y reclamos antes del proyecto) * 100.

4. Tasa de Retención de Clientes (TRC): Mide el porcentaje de clientes que continúan utilizando los servicios de EMAPA EP Daule durante un período específico. Una alta retención de clientes refleja la fidelidad y satisfacción de los usuarios.

TRC= (Número de clientes al final del período) / (Número de clientes al inicio del período) * 100

Este indicador permitirá medir la efectividad de las acciones en mantener a los clientes actuales y evitar la pérdida de usuarios. Un aumento en la tasa de retención reflejará el impacto positivo de las mejoras en la satisfacción del cliente y en la calidad del servicio ofrecido.

5. Cumplimiento de Plazos: Evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos para resolver problemas o realizar reparaciones en el servicio. Este indicador es relevante para medir la eficiencia y puntualidad en la atención al cliente.

$$\text{Cumplimiento de Plazos} = (\text{Número de casos resueltos dentro del plazo}) / (\text{Número total de casos}) * 100$$

Este indicador permitirá medir de manera cuantitativa la eficacia en el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y resolución de problemas reportados por los usuarios. Un alto cumplimiento indicará que la empresa está priorizando la rapidez y eficiencia en la atención al cliente.

6. Ahorro Financiero: Calcular el ahorro financiero logrado por la implementación de las acciones propuestas, como la optimización de procesos y el uso de tecnologías digitales.

$$\text{Ahorro Financiero} = \text{Costos antes del proyecto} - \text{Costos después del proyecto}$$

Este indicador cuantificable permitirá evaluar el impacto económico directo de las mejoras implementadas en términos de costos operativos reducidos. Un ahorro financiero positivo indicará que las acciones implementadas no solo benefician a los usuarios, sino también a la eficiencia y sostenibilidad económica de la organización.

7. Participación Ciudadana: Medir el nivel de participación y feedback de la comunidad en las actividades de EMAPA-EP Daule, como las reuniones con usuarios y las respuestas a encuestas. La cuantificación en términos de cantidad de participantes ayudará a evaluar si las acciones implementadas están logrando involucrar activamente a la comunidad en la toma de decisiones y en la mejora del servicio.

Nivel de Participación Ciudadana = (Número de participantes en actividades de participación) / (Número total de usuarios) * 100

Un alto nivel de participación indicará que la empresa está logrando un diálogo abierto y colaborativo con los usuarios, lo que puede llevar a una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de la comunidad.

8. **Uso de Herramientas Tecnológicas (AHT):** Evaluar el nivel de adopción y uso de las herramientas tecnológicas implementadas, como aplicaciones móviles, plataformas en línea, y sistemas de información. La Tasa de Adopción de Herramientas Tecnológicas indica que los usuarios están beneficiándose de las soluciones digitales ofrecidas

Tasa de AHT = (Número de usuarios que utilizan las herramientas tecnológicas) / (Número total de usuarios) * 100

Una alta tasa de adopción indicará que las herramientas tecnológicas están siendo útiles y aceptadas por los usuarios, lo que puede contribuir a una mayor eficiencia en la atención al cliente y una mejora en la experiencia del usuario

9. **Nivel de conformidad con la Calidad del Agua (NCCA):** Mide el porcentaje de usuarios que consideran que la calidad del agua suministrada por EMAPA EP Daule cumple con sus expectativas y necesidades en términos de potabilidad y seguridad para el consumo. La cuantificación en términos de porcentaje ayudará a evaluar si los usuarios están satisfechos con la calidad del agua proporcionada.

NCCA = (Número de usuarios satisfechos con la calidad del agua) / (Número total de usuarios encuestados) * 100

Este indicador permitirá medir cuantitativamente la percepción de los usuarios en relación con la calidad del agua suministrada. Un alto nivel de conformidad reflejará que EMAPA EP Daule está cumpliendo con los estándares de calidad y que los usuarios se sienten seguros y satisfechos con el agua que reciben.

10. Costo de Atención al Cliente (CAC): Calcular el costo promedio por atender una consulta, queja o reporte de los usuarios. Este indicador ayuda a evaluar la eficiencia en la asignación de recursos para brindar un servicio de atención al cliente de calidad.

$$\text{CAC} = (\text{Costo total de atención al cliente}) / (\text{Número total de usuarios})$$

Tabla 18.

Presupuesto

<i>Acción</i>	<i>Insumos</i>	<i>Costo Estimado (USD)</i>
<i>Implementar sistema de retroalimentación y monitoreo continuo</i>	Plataforma de retroalimentación y monitoreo, desarrollo del sistema	\$9,000
<i>Fortalecer la comunicación con los usuarios</i>	Campañas de correo electrónico, material informativo	\$8,000
<i>Capacitación del personal en atención al cliente</i>	Honorarios del capacitador, material de capacitación	\$9,000
<i>Mejora de los tiempos de respuesta</i>	Software de seguimiento y respuesta, gestión de tickets	\$8,000
<i>Optimización del servicio de respuesta a quejas y reclamos</i>	Equipos y herramientas de respuesta a quejas y reclamos, capacitación del personal	\$9,000
<i>Promoción de la participación ciudadana</i>	Material promocional, organización de eventos	\$6,000
<i>Inversión en tecnología y digitalización</i>	Software de atención al cliente, desarrollo de aplicaciones	\$30,000
<i>Campañas de concientización sobre el uso responsable del agua</i>	Material educativo, publicidad en redes sociales	\$3,000
<i>Evaluación periódica del nivel de conformidad del cliente con respecto a la calidad del agua</i>	Encuestas de percepción del cliente, análisis de datos relacionados	\$6,000
<i>Establecer incentivos para la fidelización de clientes</i>	Programas de recompensas, incentivos para usuarios leales	\$7,000
<i>Total</i>		\$95,000

Elaborado por: Pérez, B. & Quijije, J. (2023)

Los beneficios sociales de implementar el plan de mejora de la atención al cliente y la capacidad de respuesta de EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas son diversos y abarcan tanto aspectos internos de la organización como externos, relacionados con la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio. A continuación, se enumeran algunos de los beneficios más importantes:

- **Mayor Satisfacción del Cliente:** La implementación de acciones concretas para mejorar la atención al cliente y la capacidad de respuesta conducirá a una mayor satisfacción de los usuarios con el servicio de agua potable y alcantarillado. Esto mejorará la percepción de la empresa y fortalecerá su reputación entre la comunidad.
- **Fidelización de Clientes:** Un servicio eficiente y una atención al cliente de calidad aumentarán la fidelidad de los usuarios hacia EMAPA EP Daule. Los clientes satisfechos serán más propensos a continuar utilizando los servicios de la empresa y a recomendarla a otros.
- **Mejora de la Imagen Institucional:** El enfoque en la mejora del servicio y la satisfacción del cliente contribuirá a mejorar la imagen institucional de EMAPA EP Daule como una organización comprometida con la calidad y el bienestar de la comunidad.
- **Mayor Eficiencia Operativa:** La optimización de procesos y la implementación de tecnologías digitales permitirán una gestión más eficiente de los recursos y reducirán los tiempos de respuesta ante consultas y problemas de los usuarios.
- **Reducción de Quejas y Reclamos:** Con una atención al cliente mejorado y un servicio más eficiente, se espera una disminución en el número de quejas y reclamos por parte de los usuarios.
- **Posicionamiento como Líder en el Sector:** La adopción de tecnologías y la implementación de buenas prácticas de atención al cliente permitirán a EMAPA EP Daule posicionarse como una empresa líder en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en la región.
- **Ahorro Financiero:** La implementación de acciones para mejorar la eficiencia en los procesos y reducir los tiempos de respuesta puede generar un ahorro financiero para la organización.

- Mayor Participación Ciudadana: La promoción de la participación de la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con el servicio generará un mayor involucramiento de los usuarios y una mayor comprensión de sus necesidades.
- Cumplimiento de Estándares de Calidad: La evaluación periódica de la calidad del agua y la implementación de acciones correctivas asegurarán que se cumplan los estándares de potabilidad y calidad del servicio.
- Mejora de la Imagen de la Parroquia: Una mejor calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas contribuirá a mejorar la calidad de vida de los residentes y fortalecerá la imagen de la comunidad.

Estos beneficios no solo repercutirán en la satisfacción de los usuarios, sino que también tendrán un impacto positivo en la reputación y eficiencia de EMAPA EP Daule como institución proveedora de servicios públicos esenciales.

CONCLUSIONES

La insatisfacción de los usuarios se evidenció en una gran cantidad no muy alejada de la ausencia en cuanto a la prestación de los servicios adecuados para los clientes que habitan en la Parroquia Los Lojas, quienes solicitan con frecuencia un agua en condiciones favorables para consumir y hacer uso del mismo. Esto hace referencia al agua potable junto al alcantarillado tratando de encontrar una solución sostenible en cuanto al producto como trabajo manifestado que se está ofreciendo actualmente, con la ayuda vasta de la opinión ciudadana en relación a los datos obtenidos se podrá llegar a una posible solución a los problemas identificados.

Mediante un punto definido midiendo los dos lados de la situación encontrada siendo la problemática y resolución de aquello, se incrementó un compromiso que facilita de manera significativa o positiva en el cambio anhelado tanto de EMAPA EP como de las personas de la Parroquia Los Lojas, a través de los análisis a profundidad buscando y garantizando cambios.

Para la empresa EMAPA EP Daule es indispensable mantener con cautela en un nivel superior el nombre de la entidad para que los ingresos continúen efectuándose y se adquiera nuevos miembros de dicho lugar registrados en la base de datos no desistiendo por ninguna parte. Por cual, se consideró a las personas quienes realizan los frecuentes reclamos, quejas e insatisfacción absoluta con lo que la compañía les está suministrando dependiendo del horario y a su vez tiempo o calidad que según su imagen imparte.

Se desarrolló una propuesta que permitirá el mejoramiento de la atención al cliente, ofreciendo servicios que afiancen las características a tratar en lo que respecta la calidad del agua potable encontrándose en buen estado para ellos y sus actividades consecutivas. La finalidad exacta es congruente para los habitantes que tienen derecho, exigen constantemente ser parte o recibir los elementos con los que cuenta EMAPA EP Daule para los habitantes de la Parroquia Los Lojas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda reestablecer los métodos empleados anticuados y sin un control para que se haga visible los diferentes cambios que se necesitan con urgencia para mejorar el funcionamiento de la empresa y sus componentes con el fin de satisfacer a los clientes de la población mencionada. Se debe implementar un buen alcantarillado como servicio de agua potable para todo el grupo en específico necesitado sin descartar el buen uso de las técnicas e instrumentos estudiados donde principalmente la encuesta reflejará un valor importante que será un punto de partida para los arreglos solicitados.

Reconocer el empeño de cada una de las acciones tomadas en consideración en primera instancia para adecuar los malestares que mantienen en incomodidad de varias ocasiones a EMAPA EP Daule y la gente que en su mayoría esta disgustada, se debería confiar plenamente en el estudio realizado, evaluado y aprobado para un desenlace definitivo.

El objetivo que la empresa EMAPA EP Daule debería implementar es enfocar como prioridad a los usuarios porque solo así se podrá quedar vigente su cuerpo corporativo y generar ganancias formidables que beneficien con agrado sin despejar el aumento de personas para gustar incluirse en el sistema. Por consiguiente, se debe actuar con cuidado al momento de brindar servicios sin primero no asegurarse de que eso sea lo más acertado o verídico para evitar desde un inicio situaciones incómodas posteriores.

Una vez dado a conocer el proyecto de índole investigativo se encontrará a disposición de todos aquellos que deseen aplicar el conjunto de metodologías creadas para equilibrar el servicio de agua potable en su totalidad donde se consideró el adquirir un crecimiento indeleble de la empresa, pero que se apega directamente a la compañía y lugar estudiado. La disolución es finalmente una respuesta de carácter indubitable ya sea para la empresa como de las personas inmiscuidas en dicho problema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea, N. (05 de 10 de 2014). *LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS*. Obtenido de https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-RECURSOS-HIDRICOS_-USOS-Y-APROVECHAMIENTO-DEL-AGUA.pdf
- Chaffey, D., & Chadwick, E. F. (2018). Parte dos: Desarrollo de la estrategia de marketing digital. En *Marketing Digital*. México: Grupo Anaya Publicaciones Generales.
- Cruz, C., González, M., & Olivares, S. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Patria.
- DAULE, E.-E. (06 de 08 de 2019). *Historia EMAPA-EP DAULE*. Obtenido de EMAPA-EP DAULE: <https://www.emapadaule.gob.ec/web/historia/>
- Daule, M. d. (14 de 11 de 2011). *Municipalidad del Cantón Daule*. Obtenido de https://www.daule.gob.ec/documents/20124/191915/GACETA_8.pdf
- Del Santo, Ó., & Álvarez, D. (2017). *Marketing de Atracción 2.0: Como Conseguir Tus Objetivos Online con el Mínimo Presupuesto*. México: Bubok.es.
- Díaz, M., & León, C. (2019). *Metodología de Investigación*. Madrid, España: Pearson.
- Dib, A. (2019). *El Plan de Marketing de 1-Página: Consigue Nuevos Clientes, gana más dinero y destaca entre multitud*. Madrid, España: Successwise.
- ECUADOR, T. (11 de 02 de 2019). *TURISMO ECUADOR*. Obtenido de LA NACION: <https://lanacion.com.ec/los-lojas/>
- EMAPA-EP. (10 de 03 de 2021). *EMAPA-EP Daule*. Obtenido de Cuida el agua es vida: <https://www.emapadaule.gob.ec/web/category/noticias/>
- Ferreyro, A., & De Longhi, A. L. (2020). *Metodología de la investigación. 2*. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion-2/oclc/891763221>
- Galeano, S. (27 de Abril de 2020). *Marketing de servicios: qué es y qué implica*. Obtenido de <https://marketing4ecommerce.mx/marketing-de-servicios-que-es-y-que-implica/>
- J., r. (2017). *metologia de la investigacion cualitativa . española*.
- Lerma, H. (2017). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. España: ECOE Ediciones

- Limas, S. S. (2020). *Marketing empresarial: dirección como estrategia*. Obtenido de <https://bit.ly/38focIG>
- Machado, B. (13 de Septiembre de 2023). *¿Qué es la matriz FODA?* Obtenido de https://signoscv.com/que-es-la-matriz-foda/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=que-es-la-matriz-foda
- Machado. (2016).
- Maldonado, E. (2018). *Principios de Marketing* (Primera ed.). Ediciones de la U.
- Medina, d. 1. (2018). *EXPERIENCIAS, SITUACIONES Y RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS: UNA APROXIMACIÓN CUALITATIVA CON ESTUDIANTES DE POSGRADO*. España.
- Pinedo, O. G. (2016). *El proyecto de Investigación - Una lógica para su experimentación*. Guayana, Venezuela: UNEG Editorial.
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. España: MARCOMBO S.A. .
- Sampieri, R. H., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Ucha, F. (junio de 2012). *Florencia Ucha*. Obtenido de definicion al satisfaccion al cliente: <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Villacís Barriga, G. (2012). *La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
- Zaragoza, A. (2023). *Alcora Zaragoza*. Obtenido de agua: <https://alcora.es/la-empresa/>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta al Gerente General y el Director Comercial de la Empresa EMAPA-EP.

1. Según su experiencia y conocimiento en el campo, ¿cuál es la evaluación general del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

2. Desde su perspectiva como experto, ¿cuáles son los aspectos del servicio de agua potable y alcantarillado que considera más relevantes para la satisfacción de los usuarios?

3. ¿Cuáles son, desde su punto de vista, los principales desafíos o problemas que enfrenta EMAPA EP Daule en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia Los Lojas?

4. ¿Cómo evalúa la calidad del agua potable suministrada en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas, basándose en su experiencia y conocimientos técnicos?

5. ¿Cuál es su opinión sobre la continuidad y disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas, considerando factores técnicos y operativos?

6. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta y atención al cliente por parte de EMAPA EP Daule cuando se trata de consultas, quejas o solicitudes de servicios relacionadas con el agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica?

7. Desde su punto de vista, ¿considera que la comunicación por parte de EMAPA EP Daule sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, incluyendo avisos de corte, calidad de agua y otros temas relevantes, es efectiva y adecuada?

8. Según su experiencia, ¿ha habido casos de interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas?

9. ¿Cuáles podrían ser las posibles causas y como se podrían abordar? Basándose en sus expertos, ¿Qué acciones o mejoras específicas sugeriría para fortalecer la atención al cliente y mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas?

10. ¿Existe algún otro aspecto relevante que le gustaría mencionar o que considere importante para evaluar la satisfacción al cliente en relación con el servicio de agua potable y alcantarillado, desde una perspectiva técnica de experto?



Entrevista al Gerente General y el Director comercial de EMAPA EP Daule.

Anexo 2. Encuestas para los usuarios de la Parroquia Los Lojas

Encuesta de Satisfacción del Cliente - Servicio de Agua Potable y Alcantarillado

- 1. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a estás con el servicio de agua potable proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?**

1 Muy Insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Neutral	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho

- 2. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a estás con el servicio de alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?**

1 Muy Insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Neutral	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho

- 3. ¿Qué aspectos específicos del servicio de agua potable y alcantarillado te handejado más satisfecho/a? (Selecciona todas las opciones que apliquen)**

- Calidad del agua (claridad, sabor, olor, ausencia de impurezas)
- Continuidad del servicio (regularidad y ausencia de interrupciones)
- Atención al cliente (capacidad de respuesta, eficiencia en la resolución de problemas)
- Comunicación sobre el servicio (avisos, información relevante)
- Otro (especifica):

- 4. ¿Qué aspectos específicos del servicio de agua potable y alcantarillado consideras que necesitan mejorar para tu satisfacción general con el servicio de agua potable y alcantarillado proporcionado por EMAPA EP Daule? (Selecciona todas las opciones que apliquen)**

- Calidad del agua (claridad, sabor, olor, ausencia de impurezas)
- Continuidad del servicio (regularidad y ausencia de interrupciones)
- Atención al cliente (capacidad de respuesta, eficiencia en la resolución de problemas)
- Comunicación sobre el servicio (avisos, información relevante)
- Otro (especifica):

5. **¿Cómo calificarías la calidad del agua potable en términos de claridad, sabor, olor y ausencia de impurezas?**

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Mala	5 No estoy seguro/a

6. **¿Has experimentado interrupciones prolongadas o frecuentes en el suministro de agua potable en la parroquia Los Lojas? En caso afirmativo, ¿cuál fue la duración aproximada de la interrupción?**

- Sí, interrupciones prolongadas (más de 24 horas)
- Sí, interrupciones frecuentes (varias veces al mes)
- Sí, interrupciones ocasionales (algunas veces al año)
- No, no he experimentado interrupciones prolongadas
- No, no he experimentado interrupciones frecuentes

7. **En caso de haber experimentado interrupciones, ¿cuál ha sido la duración promedio de estas interrupciones en horas?**

- Menos de 1 hora
- Entre 1 y 4 horas
- Entre 4 y 12 horas
- Más de 12 horas
- No estoy seguro/a

8. **¿Cuál de los siguientes factores consideras que más influye en la satisfacción con el servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia Los Lojas? (Selecciona todas las opciones que apliquen)**

- Claridad del agua (transparencia visual)
- Sabor y olor del agua
- Presencia de impurezas en el agua (sedimentos, partículas, etc.)

- Contaminantes químicos (si se conocen)
- Contaminantes microbiológicos (bacterias, virus, etc.)
- Continuidad del servicio (frecuencia de cortes)
- Presión del agua (fuerza y flujo)
- Accesibilidad a puntos de agua potable
- Otro (especifica):

9. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la continuidad del servicio de agua potable proporcionado por EMAPA EP Daule en la parroquia Los Lojas?

1 Muy mala	2 Mala	3 Neutral	4 Buena	5 Muy buena

10. ¿Has tenido algún contacto o comunicación con EMAPA EP Daule para informar problemas o inquietudes relacionados con la calidad del agua potable y alcantarillado?

- Sí
- No

11. En caso afirmativo, ¿cómo calificarías la respuesta y la resolución de tus inquietudes?

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Mala	5 No estoy seguro/a

12. ¿Has experimentado problemas de disponibilidad de agua en tu localidad, como baja presión o falta de agua durante ciertos horarios?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

13. ¿Consideras que EMAPA EP Daule ha proporcionado información adecuada y oportuna sobre interrupciones planificadas o no programadas en el servicio de aguapotable en la parroquia Los Lojas?

- Sí, siempre
- A veces
- No, casi nunca
- No estoy seguro/a

14. En el caso de interrupciones prolongadas del servicio de agua potable, ¿has recibido algún tipo de comunicación por parte de EMAPA EP Daule para informarte sobre el estado de la reparación y el tiempo estimado de restablecimiento del servicio?

- Sí, siempre
- A veces
- No, casi nunca
- No estoy seguro/a

15. En tu opinión como usuario, ¿qué acciones o mejoras específicas consideras que EMAPA EP Daule debería implementar para abordar los problemas relacionados con la calidad del agua y la continuidad del servicio?

¡Gracias por participar en nuestra encuesta! Tu opinión es esencial para mejorar nuestros servicios y brindarte un mejor servicio de agua potable y alcantarillado.

Anexo 3. *Entrevistas a los usuarios de la Parroquia Los Lojas*

