

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE AGOSTO 2018

---

**Tema:** La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de  
Magíster en Administración Pública

**Autor:** Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez

**Director:** Ingeniero Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la UTA/ Facultad Ciencias Administrativas  
El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por *el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velasteguí, Magister.*, e *Ingeniero Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: “*La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio*”, elaborado y presentado por el señor *Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. César Andrés Guerrero Velasteguí, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.*  
**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio, le corresponde exclusivamente al *Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez*, autor bajo la Dirección del *Ingeniero Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.*, Director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez*

*C.C. 1600487365*

**AUTOR**

-----  
*Ingeniero Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.*

*C.C. 0602898496*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez*  
*C.C. 1600487365*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....</b>	<b>2</b>
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación.....	2
<b>3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>2</b>
3.1. Tiempo de ejecución.....	2
3.2. Financiamiento.....	2
3.3. Autor/es.....	2
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....</b>	<b>3</b>
4.1. Definición del problema de la investigación.....	3
4.2. Objetivos de la investigación.....	5
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial.....	7
4.5. Metodología.....	23
4.5.1. Hipótesis.....	23
4.5.2. Señalamiento de las variables.....	24
4.5.3. Enfoque.....	25
4.5.4. Tipo de investigación.....	26
4.5.5. Población y muestra.....	26
4.5.6. Recolección de información.....	28

4.5.7. Confiabilidad.....	29
4.5.8. Métodos de análisis de datos.....	30
<b>5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
5.1. Resultados de la prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach .....	35
5.2. Resultados de la Estadística Descriptiva.....	36
5.3. Resultados de la Estadística Inferencial.....	47
5.4. Discusión.....	52
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>8. REFERENCIAS CITADAS .....</b>	<b>57</b>
<b>9. ANEXOS .....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Área de conocimiento .....	2
Tabla N° 02: Tiempo de ejecución .....	2
Tabla N° 03: Señalamiento de variables .....	25
Tabla N° 04: Variables y dimensiones .....	31
Tabla N° 05: Valores de la correlación de Spearman.....	32
Tabla N° 06: Prueba de Confiabilidad Gestión Pública .....	35
Tabla N° 07: Prueba de Confiabilidad Calidad del Servicio .....	35
Tabla N° 08: Niveles de percepción de la Gestión Pública.....	36
Tabla N° 09: Niveles de percepción de la Planeación.....	37
Tabla N° 10: Niveles de percepción de la Organización.....	38
Tabla N° 11: Niveles de percepción de la Dirección .....	39
Tabla N° 12: Niveles de percepción del Control.....	40
Tabla N° 13: Niveles de percepción de la Calidad del Servicio.....	41
Tabla N° 14: Niveles de percepción de la Confiabilidad .....	42
Tabla N° 15: Niveles de percepción de la Sensibilidad .....	43
Tabla N° 16: Niveles de percepción de la Seguridad .....	44
Tabla N° 17: Niveles de percepción de la Empatía .....	45
Tabla N° 18: Niveles de percepción de Elementos Tangibles .....	46
Tabla N° 19: Correlación entre Gestión Pública y Calidad del Servicio .....	47
Tabla N° 20: Correlación entre la Planeación y Calidad del Servicio .....	48
Tabla N° 21: Correlación entre la Organización y Calidad del Servicio .....	49
Tabla N° 22: Correlación entre la Dirección y Calidad del Servicio .....	50
Tabla N° 23: Correlación entre el Control y Calidad del Servicio.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Interpretación de un coeficiente de confiabilidad .....	30
Figura N° 02: Niveles de percepción de la Gestión Pública .....	36
Figura N° 03: Niveles de percepción de la Planeación .....	37
Figura N° 04: Niveles de percepción de la Organización .....	38
Figura N° 05: Niveles de percepción de la Dirección .....	39
Figura N° 06: Niveles de percepción del Control .....	40
Figura N° 07: Niveles de percepción de la Calidad del Servicio .....	41
Figura N° 08: Niveles de percepción de la Confiabilidad.....	42
Figura N° 09: Niveles de percepción de la Sensibilidad .....	43
Figura N° 10: Niveles de percepción de la Seguridad.....	44
Figura N° 11: Niveles de percepción de la Empatía.....	45
Figura N° 12: Niveles de percepción de Elementos Tangibles .....	46



## **AGRADECIMIENTO**

A la Empresa Pública  
Municipal de Agua  
Potable y Alcantarillado  
del cantón Pastaza por  
facilitar el desarrollo de  
esta investigación.

A mi familia por ser el  
principal apoyo para  
culminar este trabajo.

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme  
estar donde estoy, a mi  
madre y a mi abuelita,  
por ser la luz en mi vida  
y mi mayor inspiración  
en todos mis logros.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**COHORTE AGOSTO 2018**

**TEMA:** LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

**AUTOR:** *Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.*

**FECHA:** *18 de febrero de 2021*

**RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación titulada “La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio, identificando los aspectos que intervienen en la misma, de qué manera influyen y el nivel de la calidad actual, parte de una problemática existente en el cantón Pastaza en torno al servicio que la EMAPAST ofrece a sus usuarios, en temas de abastecimiento, asistencia, infraestructura, acceso , entre otras. Es importante destacar que para determinar en qué nivel se encontraba el servicio de agua potable de la ciudad del Puyo específicamente en la zona urbana se utilizaron modelos para recolectar datos, para la gestión pública se aplicaron dimensiones referentes al proceso administrativo y para medir la calidad se aplicó la herramienta SERVQUAL misma que consta de varios parámetros a considerar, por medio de la encuesta como instrumento, posteriormente los datos fueron analizados de forma inferencial mediante una prueba de correlación. El análisis que se realizó en la investigación arrojó resultados concretos que marcan la incidencia directa entre la gestión pública y la calidad del servicio, los aspectos determinantes dentro de la planeación, organización, dirección y control que afectan al servicio, y el nivel de percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios, con lo cual, se emitieron las conclusiones referentes a cada uno de los objetivos de esta investigación, es decir que, mediante la comprobación de los

mismos utilizando la metodología mencionada se obtuvieron las conclusiones que permitieron realizar las recomendaciones y sugerencias respectivas. El propósito de este estudio, a más de comprobar los objetivos planteados, fue brindar una idea clara de qué aspectos mejorar en función del servicio que la entidad pública ofrece a la colectividad, en base a la percepción de las mismas personas que se sirven de la institución, información que fue segmentada para obtener una percepción de la variable gestión pública y una percepción de la variable calidad del servicio.

**DESCRIPTORES:** *ADMINISTRACIÓN, AGUA POTABLE, CALIDAD, CONTROL, DIRECCIÓN, GESTIÓN PÚBLICA, INCIDENCIA, ORGANIZACIÓN, PERCEPCIÓN, PLANEACIÓN, SERVICIO, USUARIOS.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**COHORTE AGOSTO 2018**

**THEME:** THE PUBLIC MANAGEMENT OF THE EMPRESA MUNICIPAL DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AND THE QUALITY OF THE  
SERVICE

**AUTHOR:** *Ingeniero Cristian Giovanni Pérez Ordóñez*

**DIRECTED BY:** *Ingeniero Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, PhD.*

**DATE:** *18 de febrero de 2021*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The research entitled "The public management of the Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado and the quality of the service", whose objective was to determine the incidence of public management in the quality of the service, identifying the aspects that intervene in it, of what influence and the current quality level, part of an existing problem in the Pastaza canton around the service that EMAPAST offers to its users, in terms of supply, assistance, infrastructure, access, among others. It is important to highlight that to determine at what level the drinking water service of the city of Puyo was, specifically in the urban area, models were used to collect data, for public management, dimensions related to the administrative process were applied and to measure the quality applied the SERVQUAL tool itself, which consists of several parameters to be considered, by means of the survey as an instrument, later the data were analyzed inferentially by means of a correlation test. The analysis that was carried out in the research yielded concrete results that mark the direct incidence between public management and the quality of the service, the determining aspects within the planning, organization, direction and control that affect the service, and the level of perception of the quality of the service by the users, with which, the conclusions regarding each of the objectives of this research were issued, that is, by checking them using the aforementioned methodology, the

conclusions were obtained that allowed to carry out the respective recommendations and suggestions. The purpose of this study, in addition to checking the proposed objectives, was to provide a clear idea of what aspects to improve based on the service that the public entity offers to the community, based on the perception of the same people who use the institution, information that was segmented to obtain a perception of the public management variable and a perception of the service quality variable.

**KEYWORDS:** *ADMINISTRATION, DRINKING WATER, QUALITY, CONTROL, ADDRESS, PUBLIC MANAGEMENT, ADVOCACY, ORGANIZATION, PERCEPTION, PLANNING, SERVICE, USERS.*

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación “La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio”, realizada en el cantón Pastaza, ha permitido evidenciar la importancia de un estudio que abarque aspectos de la administración pública y que sean parte trascendental en la vida de los individuos objeto de este estudio, en este caso, los usuarios de la EMAPAST EP, institución pública que, dentro de sus competencias tiene las de prestar un servicio público a la ciudadanía dotando a la misma de agua potable, en lo que se respecta a la jurisdicción del cantón Pastaza zona urbana.

La importancia de este estudio partió de un problema identificado en la ciudad de Puyo, por el que surge la necesidad de investigar qué factores intervienen en las deficiencias en la dotación del servicio, cuál es el nivel de calidad percibida por los usuarios y qué elementos de la gestión pública se identifican en los inconvenientes presentados en el servicio y percibidos por la ciudadanía. Estas tres interrogantes han sido concatenadas para lograr un objetivo global que tuvo como propósito determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio.

La metodología aplicada a esta investigación ha permitido separar cada uno de los objetivos para que estos se diferencien al momento de concluir, utilizando los dos tipos de análisis estadísticos, descriptivo e inferencial, sobre una población establecida como población económicamente activa del cantón Pastaza. Es importante destacar la facilidad de acceso a la información que se utilizó para obtener los resultados con la muestra estando situada en la zona urbana.

Los resultados que arrojó el estudio cumplen con el propósito de cada uno de los objetivos planteados y al ser estos obtenidos diferenciadamente mediante dos procesos estadísticos, se pudo realizar un análisis detallado de cada uno de los objetivos específicos para obtener el objetivo general, comprobando de esta manera la hipótesis planteada, para confirmar la existencia de una incidencia marcada entre la gestión pública y la calidad del servicio.

## 1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio

## 2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

### 2.1. Área de conocimiento

**Tabla N° 01:** Área de conocimiento

<b>Campo amplio:</b>	Administración
<b>Campo específico:</b>	Educación comercial y Administración
<b>Campo detallado:</b>	Administración Pública

Fuente: Elaboración propia

### 2.2. Líneas de investigación

La línea de investigación corresponde a la Gestión Pública.

## 3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

### 3.1. Tiempo de ejecución

**Tabla N° 02:** Tiempo de ejecución

<b>Fecha de inicio:</b>	30 de marzo de 2019
<b>Fecha de fin:</b>	18 de febrero de 2021

Fuente: Elaboración propia

### 3.2. Financiamiento

La investigación presentó un presupuesto de 800 dólares americanos.

### 3.3. Autor/es

**Nombre:** Pérez Ordóñez Cristian Giovanni

**Grado académico:** Ingeniero de Empresas

**Teléfono:** 0984098100

**Correo electrónico:** [cristian\\_perez1992@hotmail.es](mailto:cristian_perez1992@hotmail.es)



## **4. DESCRIPCIÓN DETALLADA**

### **4.1. Definición del problema de la investigación**

#### **Formulación del problema**

En la ciudad de Puyo, existe una problemática en torno al servicio que ofrece la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, a tal punto que los pobladores han percibido deficiencias en el mismo en cuanto a lo que se refiere el abastecimiento de agua potable. Se puede definir al problema como el deficiente servicio de agua potable en la zona urbana del cantón Pastaza.

Existen varias causas que han generado el problema anteriormente mencionado, uno de ellos es el desperdicio de recursos económicos. Estos recursos al ser limitados vienen a provocar estancamiento en obras de mejoramiento de infraestructura y redes, además de no contar con la planificación necesaria por motivos de escaso presupuesto. Según los autores (Montoya y Boyero, 2016, p.17-18)

Podría decirse que el futuro organizacional depende no sólo de su capacidad financiera, sino de su habilidad para generar cambios en su estructura, procesos, servicios y tecnologías entre otros aspectos, siempre contando con el personal idóneo y comprometido que ayude a responder a las nuevas demandas. Sin lugar a duda, las organizaciones pueden lograr una ventaja competitiva sostenible por medio de sus colaboradores, donde las directivas de la institución deben asumir un papel activo en la planeación estratégica y en la toma de decisiones, reconociendo de igual manera que la empresa cada día será mejor si tiene la capacidad de reconocer la gestión de los colaboradores.

Tomando como referencia la anterior aportación de los autores y la observación de varios problemas de carácter público se estableció que el escaso personal operativo es otra de las causas que han generado problemas en la gestión y en la dotación de servicios, un mal que normalmente sufren empresas relativamente nuevas que han pasado de ser pequeñas a medianas, pues la transición de administraciones en ocasiones frena el desarrollo de una institución, además de contar con un presupuesto limitado que no permite contratar personal de campo que pueda solucionar los inconvenientes tanto de desabastecimiento como de cobertura del servicio.

Según observaciones realizadas en la ciudad existen redes de agua potable deterioradas por el tiempo, las mismas que han sido instaladas hace muchos años

atrás, por lo general las roturas de tuberías se dan precisamente debido a este problema, ya que al incrementar el número de contribuyentes estas no soportan la presión que ejerce el caudal por el aumento de usuarios, al tener estos problemas constantemente el personal no se abasteca para poder atender dichas emergencias ya que los mismos están encargados también de nuevas instalaciones domiciliarias de tal forma que ambos trabajos llegan a tener intermitencias y retrasos.

El desperdicio de agua potable es un problema que no solo afecta a la provincia y al país, sino que en general es un problema a escala mundial, sin embargo, los autores Pérez et al. (2017, p.111) afirman que “entre las principales estrategias de gestión para estimular esta reducción en el consumo de agua potable están: regulaciones legales, medidas tarifarias, campañas informativas y/o educativas, nueva tecnología y control de infraestructura.”

La contaminación es un factor que se ha definido como un causa y efecto, efecto provocado por el escaso servicio de agua y saneamiento teniendo en cuenta que uno de sus usos es la limpieza, por otro lado este inconveniente y la acumulación de desechos pueden causar la propagación de plagas y enfermedades, mismas que conllevan a un problema de salud, tal como el autor Villena (2018) manifiesta acerca de una relación existente entre la calidad del agua y la salud, es decir que las deficiencias en un servicio básico pueden generar inconvenientes en otro servicio público como la salubridad. Existen personas que suelen contar con reservorios, que si no son tratados higiénicamente pueden causar enfermedades relacionadas con los mosquitos que crecen en dichos recipientes. Según Cevallos et al. (2015, p.5) “en referencia a los aspectos ambientales, se observa una sobreutilización de los recursos, especialmente del suelo, con presencia de actividades ganaderas; mientras en zonas agrícolas y forestales existen altas descargas de efluentes a los cursos de agua.” Eso afecta notablemente a las cuencas hidrográficas y a las captaciones de donde se obtiene el líquido vital.

Por otra parte, la estabilidad política depende directamente de la dotación de los servicios básicos, mismos que al ser deficientes pueden llegar a afectar seriamente el proceso normal de una administración, en donde la única parte afectada sería la

población, teniendo en cuenta que un periodo es relativamente corto para poder demostrar cambios significativos. Es por ello que los autores García et. al. (2017, p.38) afirman que “las expectativas de los usuarios en relación con el abastecimiento y cobro del servicio son instrumento de gestión y administración de los recursos y servicios hídricos en periodos electorales, durante los comicios y después de la contienda.”

Existen varios aspectos negativos que conforman la gestión y que influyen en la calidad del servicio según el estudio realizado como la ausencia de personal operativo, el inadecuado equipo técnico, canales de información y comunicación poco efectivos, infraestructura física inadecuada, la deficiente planificación que ocasiona que no se cumplan los plazos establecidos en trabajos; temas que se pretenden identificar determinando el nivel de incidencia en el servicio para posteriormente, valorar la calidad de este utilizando técnicas efectivas como el modelo SERVQUAL.

#### **4.2. Objetivos de la investigación**

En el documento se plantean objetivos medibles y alcanzables, además teniendo en cuenta que *“son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo”* (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.42)

##### **Objetivo General**

- Determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza.

##### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar los aspectos de la gestión pública que intervienen directamente con la prestación del servicio de agua potable.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

- Establecer cómo los factores identificados en la gestión pública influyen en la calidad del servicio.

### **4.3. Justificación de la investigación**

La importancia de esta investigación se fundamentó en la determinación de la incidencia de la gestión realizada en la EMAPAST en la calidad del servicio, teniendo a este aspecto como objetivo principal. Así como también se estableció un análisis de todos los aspectos que intervienen al momento de determinar los factores que se relacionan a la gestión administrativa y a la satisfacción del usuario.

Este proyecto buscó marcar un precedente administrativo en el que los responsables o funcionarios de la institución en general se puedan guiar de manera que, cada área tenga relación directa con los servicios que la empresa ofrece a sus abonados y gracias a esto poder generar una convergencia entre las funciones o actividades y los resultados que vienen a ser el producto final de este proceso, es decir, la percepción del consumidor ante el servicio ofrecido por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza.

Es importante destacar que el tema desarrollado es de interés público, mismo que manifestó el deseo de determinar en qué nivel se encuentra el servicio de agua potable de la ciudad del Puyo específicamente en la zona urbana. En el tema social una ciudad sin servicios de calidad no puede desarrollarse, parte importante de aquello es la gestión que la administración de turno realice, y la eficiencia en la distribución del servicio, ya que se tiene claro que hay temas biológicos y climatológicos que en ocasiones dificultan el abastecimiento del servicio, que, si bien no se pueden manejar, pero si se los puede prevenir.

Con la información que se obtuvo acerca del análisis de la calidad del servicio de agua se consideró al proyecto de investigación como un estudio factible, ya que es un tema de interés general, del cual se tienen datos de primera mano que pudieron ser utilizados para determinar la situación actual. Además, al enfocarse en el sector

urbano hubo la facilidad de acceso en lo que se refiere a la recopilación de información.

El impacto que ocasiona el no recibir servicios de calidad es significativo, tanto en salud como en economía. Si tomamos en cuenta los datos anteriormente señalados, el contraer enfermedades relacionadas a la presencia de bacterias en el agua o simplemente a la carencia del servicio, no solo implica daños en la salud sino a nivel económico. Es por ello que este trabajo de investigación buscó principalmente identificar estas falencias y así mismo mediante un análisis de la percepción de los usuarios planteó determinar la relación existente entre los factores de la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza.

Ante la problemática mencionada se vio necesario realizar un análisis de la situación actual de la gestión en la empresa, todo esto, desde el proceso administrativo hasta la entrega del servicio, para lo cual, el diagnóstico de la gestión fue fundamental para poder diferenciar los aspectos que influyen y que han sido determinantes en las deficiencias encontradas, y de esta manera establecer qué grado de influencia tienen en la percepción de calidad del servicio brindado a la colectividad.

#### **4.4. Marco teórico referencial**

En este capítulo se desarrolló el sustento teórico de la investigación, *“ello implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar el estudio”* (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.70)

##### **Antecedentes investigativos**

Se han evidenciado estudios similares a esta investigación tal como el de Tipián Escobar (2017) que habla sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que ofrece la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia, la cual correlaciona la gestión tomando en

cuenta las fases del proceso administrativo con la calidad del servicio, que, por su parte toma en cuenta las dimensiones que ofrece el modelo SERVQUAL, además, el mencionado estudio tuvo un diseño no experimental, transversal y correlacional, pues si se lo revisa, en sus objetivos plantean la intención de definir la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, misma que fue determinada y comprobada mediante una prueba de correlación.

El autor Larrañaga Rondona (2017) publicó el estudio: Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, el mismo que a diferencia del anterior autor manejó otras dimensiones en sus variables, como por ejemplo, la administración de recursos, la planificación de acciones, la toma de decisiones y la resolución de conflictos en la variable gestión administrativa, mientras que para la variable calidad de servicio el autor utilizó como dimensiones a la eficiencia en el servicio, relevancia en el servicio, pertinencia en el servicio y satisfacción. Otro punto para destacar es que dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de alcance transversal y diseño no experimental.

El autor Ortiz Castilla (2017) presentó en su investigación un estudio basado en la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, la misma que mantuvo un diseño no experimental, de nivel correlacional y corte transversal, además es importante mencionar que este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo, en donde para obtener dicho objetivo se utilizaron estadísticos descriptivos así como una prueba de correlación Rho de Spearman la cual estableció que la gestión si bien no tiene una relevancia significativa tiene el reto de seguir mejorando la satisfacción del usuario en lo que se refiere al uso de los servicios de recreación.

En el contexto nacional actualmente no todas las ciudades pueden contar con empresas públicas de agua potable, algo que es preocupante pues la especialización del servicio permite que se realice con mayor eficiencia las labores que comprenden la dotación del servicio de agua potable.

En Ecuador el pensamiento de hacer crecer el servicio sin antes mejorarlo y corregirlo ha ocasionado muchos inconvenientes en varias ciudades, de acuerdo a una publicación de la CEPAL “El promedio de cobertura o accesibilidad al servicio de agua potable mediante conexiones domésticas en las zonas urbanas en el Ecuador es del 97%”. (Osejos, 2018, p.159). Otra afirmación el (INEC, 2018, p.54) establece que:

Existen 27 cantones con coberturas de servicio básico de agua de hasta el 25% de la población en sus territorios. Es decir, aproximadamente 3 de cada 4 personas en estos cantones no cuentan con agua suministrada por red pública y que tenga la fuente en la vivienda, lote o terreno. 16 de ellos son de la Costa, 7 de la Amazonía, 2 de la Sierra y 2 de zonas no delimitadas. Los cantones de menor cobertura de agua se encuentran, principalmente, en la Costa y la Amazonía. En contraste, los 10 de mejor cobertura son en su mayoría cantones de la Sierra.

Analizando ambas aseveraciones claramente se puede observar primero la diferencia entre regiones, dando a entender que, en la Amazonía, que es la región en donde se encuentra la ciudad objeto del estudio, no se tiene un buen servicio en términos de cobertura. Ahora bien, en términos de calidad es importante mencionar que existe una norma INEN 1108 misma que según el INEC (2018) se cumple en el 74% de los municipios, dato que ha sido proporcionado por la AME en el 2015.

### **Gestión Pública**

Si se hace un recorrido hacia los orígenes de la gestión pública seguramente se encuentran conceptos relacionados a la burocracia weberiana, en la que el autor Martínez (2016) menciona la segunda característica de la burocracia según Weber, refiriéndose a un principio de jerarquía funcional y de tramitación, en la que establece un estricto orden jerárquico organizado en donde los funcionarios superiores controlan a los servidores inferiores, con una posible apelación a las decisiones tomadas por los niveles altos. La burocracia en las dependencias públicas es un conjunto de procesos estrictamente ligados a un orden de tramitología, que si bien, es un procedimiento necesario bajo las recomendaciones de los entes de control, se pueden generar cuellos de botella y contratiempos si no existe la gestión adecuada.

En contraste a la anterior afirmación se tiene que, el autor Chica (2011) estableció que existe un nuevo modelo gerencial basado en la nueva gestión pública, en la que

ciertos aspectos de la burocracia han sido reemplazados, entre estos tenemos que en el burocratismo el ciudadano puede ser marginal y hasta irrelevante, mientras que en el modelo nuevo nos habla de que el ciudadano cliente es el eje de la acción pública; otro aspecto que menciona es el gasto público, mismo que en el marco burocrático no tiene límite alguno ni mayor vocación productiva, en cambio, en el nuevo modelo, se habla de un gasto limitado y con la obligación de ser selectivo y altamente productivo. Por último, se habla de que la gestión pública en la burocracia no tiene preocupación prioritaria por lo social, a diferencia del modelo gerencial moderno en el que su prioridad es la inversión social.

Si se analizan ambos manifiestos se puede determinar que en el tema del servicio público es necesario aplicar técnicas modernas de gestión, tomando en cuenta que se está dotando a la ciudadanía un bien tan necesario como el agua potable; es importante que se respeten los niveles jerárquicos, pero también que exista un grado moderado de flexibilidad y participación en la toma de decisiones, lo cual permitiría obtener un trabajo más eficaz en términos de tiempo y costos; siguiendo siempre la premisa de que las autoridades proponen los planes y programas y los servidores los ponen en marcha, tal como lo afirma Zambrano (2008) indicando que la política pública viene a ser el qué hacer y la gestión pública el cómo hacer.

La gestión de la calidad puede ser vista como una de las principales estrategias de la administración pública, pues dentro de ella intervienen muchos procesos que merecen ser orientados a la calidad total y a la gestión por resultados. Así como lo afirma Ruiz (2012), la gestión de la calidad puede incidir en primer lugar produciendo un cambio cultural, entendido como el paso de la administración a la gestión, en donde se ponen de manifiesto principios básicos como la orientación al ciudadano cliente y la mejora continua; y un lenguaje común para el sector público proporcionado por la gestión de la calidad, así como la profesionalización de la administración en la que se busca implantar mejoras y medir resultados. Hoy en día existen muchos mecanismos para medir el resultado de una gestión, evaluaciones de desempeño, indicadores, entre otros, todo esto en función de lograr una idea clara del valor de las actuaciones públicas y su impacto en la ciudadanía, quienes son los beneficiarios principales.



El concepto anterior hace referencia a una adaptación de la gestión de la calidad en un nuevo modelo de administración pública, entendiéndose como un nuevo modelo de gestión pública. Este proceso de modernización es importante destacarlo puesto que a nivel local se ha buscado permanentemente una articulación abonado-empresa, que permita obtener los mejores resultados en términos de servicio, empleando óptimamente los recursos, en el caso de ser económicos, sean estos provenientes de asignaciones presupuestarias para proyectos u obras; o de recaudación, utilizados para sueldos y salarios del personal, mientras que en el caso de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, tener una adecuada planificación para que estos sean empleados de la mejor manera.

En lo que respecta a la gestión por resultados en la nueva gestión pública, según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007), se tienen como objetivos principales la optimización del uso de los recursos; transparencia, equidad, control en la producción de bienes y servicios públicos, además, mejorar el desempeño de los dirigentes y trabajadores públicos. Ante ello, se pueden tomar todos estos aspectos como punto de referencia para probar su cumplimiento y ejecución. En sus inicios, la gestión por resultados solo se aplicaba al sector privado, hoy en día es un mecanismo de total aceptación en el servicio público pues tiene beneficios en los escenarios constitucionales, políticos y de ciudadanía; el primero tomando en cuenta que en la carta magna de la república se promulga el correcto uso de los fondos públicos, el segundo manifiesta el estricto cumplimiento de los programas electorales por parte de las autoridades y, por último, nos habla de la confianza de la colectividad, en obtener beneficios del estado producto del pago de sus impuestos.

Según lo manifestado anteriormente se puede acotar que el tema de la gestión por resultados está muy ligada a la planificación, que así mismo es parte del proceso administrativo, esto quiere decir que, si se tiene un rumbo trazado con objetivos medibles y realizables, será más fácil la tarea de alcanzar los resultados y medirlos en base a las necesidades iniciales, teniendo en cuenta que la gestión por resultados busca eso, una comparación situacional que permita dilucidar la diferencia una vez aplicada esta nueva gestión pública.

El proceso administrativo en una empresa o institución se puede definir como una serie de etapas o fases cíclicas mediante las cuales la práctica administrativa se lleva a cabo, según Luna González (2015) existen criterios de tratadistas brillantes acerca de las etapas que consideran deben de formar el proceso administrativo, pero el autor concuerda que las etapas son planeación, organización, dirección y control, con la última fase aplicando una retroalimentación, motivo por el cual las fases se consideran cíclicas. Para entender mejor, el autor explica a la planeación como el ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuándo? Y ¿Cómo?; a la organización como el ¿Quién? Y ¿Con qué?; a la dirección como el hacer que se quiera en forma correcta y por convicción y, por último, al control respondiendo la interrogante de ¿Cómo se ha realizado?

Otro autor, Reyes Ponce (1992) manifiesta que la planeación es fijar el curso de acción, definiendo principios, tiempos y operaciones a realizar para la consecución de objetivos; a la organización como la estructura existente de las relaciones entre funciones, niveles y actividades a desempeñarse; a la dirección la define como el elemento que permite lograr todo lo fijado en la planeación, a través de un cabeza y en base a sus decisiones; por último, encuentra al control como la medición de resultados y al establecimiento de medidas para corregir, de ser necesario.

Ante ello es importante destacar que cada fase o etapa está ligada a la consecución de objetivos, en el caso de la EMAPAST EP, brindar un servicio de calidad es el objetivo, y el estudio realizado busca diferenciar los aspectos relevantes de cada fase del proceso administrativo aplicado en la institución y su influencia en el resultado final.

Al centrarse este estudio en su línea de investigación, la gestión pública, es importante mencionar que una institución que se encargue de dotar servicios básicos debe mantener una estructura administrativa flexible en todos sus niveles, puesto que las actividades de una Empresa Pública de Agua Potable, a más de las que ya están establecidas, son cambiantes y se necesita de la comunicación y la toma de decisiones, no solo del nivel directivo y ejecutivo, sino en la mayoría de ocasiones del nivel técnico pues son ellos quienes están más empapados de la realidad que se vive en la zona beneficiada del servicio, como se manifiesta en el siguiente apartado (Galindo y Palerm, 2016):

En sistemas gobernados por ayuntamientos o juntas de gobierno, se tiene una estructura administrativa y operativa de tipo vertical, en cuya toma de decisiones no participan los usuarios respectivos. Así, las tareas de operación y administración son organizadas y ejecutadas por una pequeña burocracia contratada a tiempo completo como personal de oficina en la presidencia municipal, o por una tecnocracia descentralizada del presupuesto municipal y dirigida por gerentes. (p.32)

Una vez analizadas las anteriores aportaciones, se entiende que, al momento de tomar una decisión importante, esto conlleva demasiado tiempo, lo que viene a ser crucial para la satisfacción del cliente no solo en términos de abastecimiento del servicio o emergencias suscitadas, sino también en aspectos de tramitología y burocracia todo aquello si se tiene como reto de la administración pública descentralizar y descongestionar procesos.

Un tema determinante en la gestión pública es el presupuesto que maneja la administración, si bien existen varias fuentes de ingresos, tenemos al proveniente de recaudación, mismo que suele ser utilizado para gasto corriente, es decir sueldos y deudas a corto plazo. Pero al tener también asignaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado, se pueden planificar obras o también acciones como incremento de personal, pues la falta de trabajadores en campo suele ser uno de los limitantes para extender el servicio o mejorarlo.

Por otro lado el autor Zambrano (2011) expone varios puntos importantes en la gestión de los servicios públicos, entre ellos las finanzas públicas y el presupuesto público, donde nos dice que para poder generar y distribuir eficientemente los productos que van a la colectividad, la organización requiere de recursos, mismos que se encuentran reflejados en el presupuesto público aprobado, ingresos propios y no propios de la institución, y es importante definir la forma en cómo se van a utilizar, en qué se va a invertir, todo esto encaminado a alcanzar los mejores niveles de eficiencia y economía en el gasto.

El manejo de los recursos de una organización es un tema de innegable importancia a lo largo de todos los tiempos, más si lo es en una institución del estado, pues esta forma parte del interés público, mismo que genera que todos los ojos de la gente se centren en las actividades y funciones de los administradores de turno y sus colaboradores, así como lo menciona refiriéndose al tema de organización y capital humano en donde afirma que:

La institución pública requiere, para funcionar y producir, de una estructura organizacional y de un grupo de personas, es decir, funcionarios, empleados, obreros públicos, los cuales constituyen la palanca para cumplir la misión y visión de esa institución que, entre otros objetivos a cumplir, debe producir para la población, su gran razón de ser. (Zambrano, 2011, p.31)

En su libro *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública* el mismo autor manifiesta que “gerenciar las cuatro funciones anteriores, es la denominada gerencia estratégica, su objetivo es lograr que la producción, la relación con el entorno, las finanzas y el presupuesto públicos, así como la organización y el capital humano, alcancen su cometido.” (Zambrano, 2011, p.31)

En lo que respecta a la utilización de los recursos públicos el autor Salinas (2017) manifiesta que muchos de los problemas financieros de instituciones proveedoras de servicios públicos son efectos de la corrupción y gestión pública ineficiente, se menciona también a las fallas en los sistemas de control, mismos que son afectados por factores externos, como la regulación y la intervención de actores políticos en esta, el contexto regional, el sector en donde están operando y factores internos como la ausencia de un gobierno corporativo eficiente, sistemas de información inadecuados y manejo de datos poco veraces, la ausencia de planeación y la falta de monitoreo en la gestión al interior de la institución no solo refiriéndonos al control financiero, sino a una evaluación más integral de la gestión pública.

Tomando las palabras del autor anterior además de existir inconvenientes en la asignación de recursos o falta de presupuesto para desarrollar todo lo que se tiene planificado, pueden presentarse factores como corrupción y mal manejo de fondos, mismos que condicionan totalmente la gestión y desarrollo de una empresa pública, lo cual puede conllevar a un déficit financiero que no permite ejecutar aquello necesario para cumplir con los objetivos de la institución y por ende insatisfacción en la colectividad.

Un ejemplo a seguir es el del municipio de Alicante España, mismo que ha adoptado una gestión moderna que ha permitido desarrollarse de mejor manera brindando un servicio ágil y efectivo, es así que el autor Morote (2015) a través de su artículo menciona que en todas las localidades en los últimos años se ha invertido en el desarrollo y mejora de las redes de distribución con el empleo de materiales de mejor

calidad y de mayor resistencia mecánica, y sobre todo, algo muy importante, la adopción de sistemas que facilitan la gestión del servicio y la localización y reparación de fugas. También se han instalado válvulas de corte y de sectorización y búsqueda sistemática de fugas de agua con pre-localización. Los resultados son muy buenos pues el autor también menciona que, el número de abonados o usuarios con problemas o averías podría llegar a ser menor en esta localidad. A continuación, se explica a detalle las mejoras realizadas en esta municipalidad:

En el tema de la sectorización viene a ser una mejora técnica, pues esta consiste en la división de la red en unidades de gestión más reducidas para facilitar la realización de análisis locales y constantes sobre el caudal y la presión del agua de cada una de ellas y facilitar las campañas de detección de fugas. Los datos se recogen en registradores y se envían al centro de gestión diariamente. Entre ellos destaca el caudal mínimo diario que aporta información sobre el nivel de fugas del sector o la evolución del caudal a lo largo del día para la identificación de fraudes y fugas. Asimismo, “la gestión de toda la información técnica y económica por sectores permite optimizar el mantenimiento y las inversiones en la red. Otra de las actuaciones han sido las campañas de búsqueda de fugas con correlador acústico y geófono que permiten desde la superficie y mediante sensores, localizar donde se ha producido alguna fuga (Olate, 2012). También cabe indicar que se ha apostado por la telelectura. Ésta es una tecnología que permite leer remotamente los contadores periódicamente sin que un operario tenga que desplazarse al contador. Ello facilita la lectura de contadores poco accesibles y evita errores que, aunque poco frecuentes, se pueden producir y dar lugar a facturas erróneas. (Morote, 2015, p. 310)

Un municipio, o en el caso de la institución que interviene en el tema de estudio, la Empresa Municipal de Agua Potable, puede considerarse con una buena gestión mientras cuente con un servicio que contenga componentes que faciliten la distribución, el control y la asistencia a posibles averías. De tal forma que dichos elementos aporten significativamente a la calidad de vida y comodidad del abonado, es decir, no solo brindar el servicio de agua potable sino acompañarlo de procesos eficientes en todos sus niveles y formas.

Según la OMS (2007) las tecnologías mejoradas de abastecimiento de agua son: Conexión doméstica, Caño público, Pozo sondeo, Pozo excavado protegido, Manantial protegido, Captación de agua de lluvia. Mientras que las tecnologías no mejoradas de abastecimiento de agua son: Pozo sin protección, Manantial sin protección, Agua suministrada por vendedores ambulantes, Agua embotellada, Suministro de agua mediante camiones cisterna. Tomando esta información como referencia se puede determinar mediante los resultados del análisis qué tipo de tecnologías se están usando en la ciudad objeto de estudio.

Por otro lado, un aspecto que no se puede ignorar es el ambiente político, pues al ser la Empresa Pública Municipal de Agua Potable un organismo adscrito a la Municipalidad, existen grupos políticos que intervienen y se interesan en el cambio de administración, si bien aún no se ha entrado en época de elecciones populares, la información de la percepción del servicio puede variar en torno a las preferencias políticas, pues es precisamente en esas fechas donde todo tipo de fallas o deficiencias en la gestión pública se acentúan. Para lo cual se debe emplear mecanismos más efectivos para la interpretación de los datos obtenidos, según lo indican los autores (García y otros, 2017, p.38) en la siguiente afirmación:

Las diferencias entre autoridades y usuarios se observan en los conflictos y la violencia, pero ambas se cristalizan en el derroche de agua y la morosidad en el pago del servicio. Tal proceso se intensifica en la medida en que se aproximan elecciones políticas.

Es importante mencionar que el usuario de un servicio público es un individuo que normalmente suele manejarse a la defensiva, conservando una postura hermética ante la percepción del servicio que este recibe, postura que se vuelve más notoria en temporada electoral, este comportamiento no permite obtener una información veraz en el tema del servicio percibido por el abonado, puesto que en esa época, ese no es el único criterio a tomar en cuenta por el ciudadano, sino que se basa bastante en su corriente política.

### **Calidad del servicio**

En lo que concierne al servicio de agua potable, la gestión de la calidad aplicada en la administración pública es prácticamente una obligación de las empresas que son proveedoras de este servicio, no sólo por el tema de la institucionalidad, sino por el hecho de que se está dotando un bien que es considerado vital para la calidad de vida de las personas, ante lo cual, aspectos como gestión de la calidad y gestión por resultados, deben ser considerados como esenciales dentro de sus actividades. En este estudio también se relacionan estos aspectos con el tema de la salud, tema que está estrechamente ligado a la dotación de servicios básicos.

El agua potable, en la vida del ser humano se la puede considerar como el elemento más importante para que este se desarrolle y viva, sin embargo, nos preguntamos

siempre ¿qué calidad de agua estamos consumiendo?, tanto para el aseo diario como para ingerirla. ¿Cómo podemos medir la calidad del agua? y ¿Qué parámetros debemos tomar en cuenta para poder consumir normalmente el líquido vital? Estas son algunas de las interrogantes que surgen diariamente en muchas familias del Ecuador, así lo define el INEC (2014) según su informe de agua, saneamiento e higiene en el que menciona que el agua bien tratada viene a ser un componente muy importante para el desarrollo socioeconómico, tomando en cuenta que la inversión en los recursos hídricos y en los servicios básicos de saneamiento, brindan atractivos beneficios en lo económico, social y político, sin mencionar los beneficios propios de la calidad ambiental.

Teniendo en cuenta el concepto anterior queda claro que una empresa que provea del servicio de agua potable a la comunidad debe invertir pensando en la calidad de vida del ciudadano, no solo en brindar un servicio constante sin intermitencias sino proveer de líquido en óptimas condiciones que contribuyan a la salud en primer lugar y posteriormente al desarrollo tanto económico como ambiental de la zona, todo esto acompañado de correctas prácticas administrativas en todos los procesos que intervienen en la dotación del servicio.

El cliente o usuario del servicio público, específicamente del agua potable, normalmente considera que la calidad del servicio se lo puede medir de acuerdo al abastecimiento continuo como excelente y al abastecimiento intermitente o discontinuado como una mala gestión. Es fundamental diferenciar los distintos parámetros para medir el servicio o la gestión, y sobre todo el diferenciar estos dos últimos términos ayudaría a comprender de mejor manera el tema, según lo explican en su artículo sobre las percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio Bustos y otros (2017) en su artículo acerca de las percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio, en el que afirman que la dentro de la percepción de la calidad del servicio recibido, desde la perspectiva del concepto de la calidad de vida, influyen varias dimensiones como el acceso al líquido vital, la utilidad y el costo. La persona que se satisface y goza de estas dimensiones maneja una expectativa positiva de los administradores del servicio, de tal forma que valorará de manera favorable a la gestión realizada.

Pero no es esa la forma más efectiva de percibir la calidad de un servicio pues según manifiesto de los mismos autores “tal escenario no explica el grado de satisfacción que el usuario tiene con respecto al servicio público, razón por la cual sus percepciones de bienestar destacan como indicadores de una baja, nula o alta calidad.” (Bustos y otros, 2017, p.23). Por lo tanto se debe tener presente que una cosa es la calidad del servicio y otra la gestión pública.

El precio del servicio viene a ser un factor preponderante en el tema de satisfacción del usuario, tomando en cuenta que existe una regulación de tarifas por parte de la Agencia de Regulación y Control del Agua. Pues este valor depende directamente del consumo y de la categoría que tenga cada cuenta de los abonados de la Empresa que provee el servicio, así como también de la responsabilidad que cada usuario tenga con sus instalaciones internas y con su consumo. Tal es así que la ONU en la Declaración de Dublín establece que:

El agua tiene un valor económico en todos sus diversos usos en competencia a los que se destina y debería reconocérsele como un bien económico. En virtud de este principio, es esencial reconocer ante todo el derecho fundamental de todo ser humano a tener acceso a un agua pura y al saneamiento por un precio asequible. La ignorancia, en el pasado, del valor económico del agua ha conducido al derroche y a la utilización de este recurso con efectos perjudiciales para el medio ambiente. La gestión del agua, en su condición de bien económico, es un medio importante de conseguir un aprovechamiento eficaz y equitativo y de favorecer la conservación y protección de los recursos hídricos. (ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS, 1992, p.3)

Según estudio realizado por el (INEC, 2014, p.24) “En 2014, en promedio un hogar pagó por el servicio de agua potable \$ 10,82 al mes, tomando en cuenta el promedio de pagos en el área urbana (\$11,43) y en el área rural (\$6,90)”.

Un aspecto importante en el tema de los servicios básicos es que se tiene el pensamiento de que la ampliación de la cobertura de redes es el único camino para el desarrollo de una ciudad, sin fijarse en la calidad del líquido vital que se está distribuyendo, para ello debe existir una adecuada planificación que permita primero priorizar con las falencias existentes para luego implementar nuevas redes de distribución y conducción. Si bien el sector rural es el más vulnerable, no se puede dotar de infraestructura y servicios en esos lugares sin antes tener la certeza de que el líquido vital va a llegar en óptimas condiciones a dichas zonas. Es importante desarrollar estudios en las cuencas hídricas, captaciones, plantas de tratamiento y



tuberías principales asegurando su correcto funcionamiento, esta aseveración se la realiza en base a lo que menciona (Terneus-Jácome y Yánez, 2018, p.38) en donde afirma que:

El manejo del agua se ha centrado en iniciativas para mejorar el aprovisionamiento de la misma en cantidad, no necesariamente en calidad. A esto suele sumarse la limitada disponibilidad de recursos económicos para conservación de fuentes primarias de agua y de un criterio de manejo a nivel de cuenca hidrográfica como unidad de análisis. Por consiguiente, los esfuerzos por prevenir la contaminación y recuperar los cuerpos de agua contaminados han sido mínimos, o su alcance ha respondido a intereses particulares.

Para mejorar los niveles de calidad en el servicio básico existen varios parámetros a tomar en cuenta, sin embargo se debe saber interpretar cada uno de ellos pues tanto los consumidores como los análisis internos que se realizan pueden mostrar resultados diferentes, un caso particular es la confusión existente por parte del usuario en lo que se refiere a servicio y atención, pues existen ocasiones en las que la atención del personal de la empresa sea este administrativo y operativo es malinterpretado como un servicio, como lo es el agua potable o alcantarillado, ocasionando información sesgada que no permite establecer resultados confiables.

Dentro del contexto de calidad del servicio, la información más certera que puede ser utilizada como herramienta para medir la gestión son los datos generados por los mismos consumidores o beneficiarios del servicio, así lo afirman los autores (Amjad y otros, 2017, p.243) en lo siguiente:

Las fuentes y los tipos de información necesarios para medir la calidad del servicio son principalmente los consumidores de agua, de allí, las pautas para los estándares de calidad del agua y el autocontrol de las empresas de agua. El análisis es útil para establecer una base para desarrollar una gestión basada en la evidencia dentro de los servicios de suministro de agua y, potencialmente, otras actividades de gestión de recursos hídricos.

Un método eficaz para medir la calidad de un servicio es el modelo SERVQUAL, mismo que será utilizado en este estudio, de tal manera que se analizarán las dimensiones propuestas por los autores Zeithaml et al. (2009) en la que nos hablan de aspectos como confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El mismo autor Zeithaml et al. (2009) definen a la confiabilidad como la capacidad de brindar el servicio en forma precisa y segura, es decir, si la organización cumple sus promesas sobre abastecimiento, restablecimiento del servicio, solución de problemas, en líneas generales, atributos centrales del servicio.

En lo que respecta a la sensibilidad Zeithaml et al. (2009) mencionan a esta dimensión como la aptitud de ayudar a los usuarios, preocuparse por sus quejas y reclamos, el tiempo de espera y las respuestas brindadas a sus preguntas.

La seguridad es la dimensión que según los autores Zeithaml et al. (2009) demuestra la capacidad de la organización en inspirar confianza y credibilidad en los usuarios, todo esto implica tener personal con conocimientos en el servicio que la institución ofrece para poder ayudar al usuario.

Según los citado por los autores Zeithaml et al. (2009) la dimensión empatía se refiere a la atención personalizada de la organización con sus usuarios, es decir, transmitir la sensación de que se entienden sus necesidades, haciéndole sentir al cliente comprendido e importante mediante el otorgamiento de un servicio individualizado.

En lo que se refiere a la dimensión correspondiente a elementos tangibles Zeithaml et al. (2009) se centran básicamente en el aspecto de las instalaciones físicas, infraestructura, equipo, personal y material de comunicación, tema asociado con la imagen y la comodidad que la institución pueda ofrecer a sus usuarios.

Enfocándose específicamente en el servicio de agua potable, en su artículo referente a gestión del agua y calidad percibida del servicio (Silva y otros, 2013, p.101) mencionan lo siguiente con referencia a su instrumento de medición adaptado al servicio de agua potable:

Franceschini y otros (2010) adaptaron el modelo SERVQUAL de Parasuraman y otros, (1994) a los servicios de agua, para lo cual utilizaron las 10 primeras dimensiones del estudio de estos autores: 1) fiabilidad, que es la cobertura de agua y el cumplimiento de normas y programas; 2) capacidad de respuesta, que describe la preparación que existe para el mantenimiento del sistema de agua, las citas con los clientes y la respuesta a quejas y sugerencias; 3) la competencia, que detalla las características técnicas y para el servicio al cliente; 4) el acceso, entendido como las diferentes formas en las que el cliente puede contactar a las organizaciones tomando en cuenta su disponibilidad; 5) la cortesía es la amabilidad del personal de contacto; 6) la comunicación o información existente para el sistema de agua; 7) la credibilidad en la que se retoman cuestiones de la imagen que tiene el cliente de las organizaciones de gestión del agua; 8) la seguridad, entendida como la salida de agua del grifo cuando se requiera; 9) la comprensión del cliente, que es el esfuerzo de la compañía por entender las necesidades de los clientes; 10) los elementos tangibles, que son químicos existentes en el agua que determinan su calidad, así como parte de la infraestructura que se utiliza para su suministro.

Por lo cual, si se adaptan dichas dimensiones del modelo SERVQUAL a las variables utilizadas para este estudio se podrá validar un cuestionario viable con preguntas bien direccionadas y concretas, tomando también como referencia a Hernández y otros (2011) que señalan variables en las que relacionan el consumo de agua potable con la salud y por último, un informe de SENAGUA (2014) define la importancia del análisis de tarifas tanto para la empresa dotadora del servicio como para los usuarios, todo esto en función de aplicar adecuadamente los ítems en el instrumento de medición.

Para este estudio se aplicará el modelo SERVQUAL con las dimensiones explicadas por los autores Zeithaml et al. (2009), tomando en cuenta que el instrumento también consta con dimensiones correspondientes al proceso administrativo, de esta forma se plantea incluir en el cuestionario ambas variables, gestión pública y calidad del servicio.

Los autores Martínez y Verdugo (2017) indican que los abonados o asociaciones a las que pertenecen, la mayoría de veces expresan más sus inconformidades relacionadas a la calidad del servicio, situaciones que, si bien, vienen a ser molestas en términos de atención al cliente y que además pueden distorsionar el rumbo de la administración pública, merecen la mayor importancia, ser valoradas e integradas a la gestión pública del servicio, todo esto, teniendo en cuenta que, como dato, no hay nada mejor que la opinión del destinatario final para conocer las bondades o deficiencias del servicio y de esta forma poder traducir estas opiniones en actividades o estrategias.

La salud y el servicio de agua potable mantienen un estrecho vínculo entre ambos, como es lógico, El agua de calidad en todos los sentidos puede contribuir a la salud de una persona y de una comunidad entera, pues esta al ser distribuida llegará a cada familia sea cual sea su estado. El autor Villena Chávez (2018) nos dice en su artículo acerca de la calidad del agua y desarrollo sostenible que la relación entre la calidad de agua y la salud, es incuestionable y desde siempre ha sido una prioridad sanitaria, así como nos describe en el que fue el evento de política de salud internacional más importante de la década de los setenta, Alma Ata, cuyo lema fue «Salud para todos en el año 2000». Destacando la importancia de la atención primaria de salud como

principal estrategia para alcanzar un mejor nivel de salud de los pueblos, priorizándose el desarrollo de una adecuada fuente de agua potable y de salubridad básica. Además de la relación de la calidad del agua y la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) encuentra, también, relación directa entre la calidad del agua y la pobreza.

Se pretende relacionar en este estudio al servicio de agua potable con la salud ya que la calidad del servicio tiene como propósito principal elevar la calidad de vida de los usuarios, y como es de conocimiento público, una de las aristas más fuertes es la salud. Los autores (Gonzaga y otros, 2017, p.220) manifiestan que:

La gestión del agua en Ecuador es exclusivamente pública y es la autoridad Ambiental, la responsable de valorar y administrar los servicios ambientales considerados dentro de ellos, la purificación, filtración y desintoxicación del aire, agua y suelo, correspondiéndole a esta misma autoridad lo relativo al manejo de los desechos sólidos, asunto este reconocido de deficiente y por demás, responsable de la contaminación de aguas. El 70 % de las ciudades no tiene sistema de manejo de desechos sólidos y arrojan las basuras a los ríos, quebradas y cuerpos de agua.

Según la información obtenida anteriormente de autores se puede evidenciar que el tema de salubridad en Ecuador es uno de los puntos bajos y está estrechamente ligada a la dotación de servicios, pues no todos los sectores aun siendo urbanos tienen acceso al servicio de agua potable, teniendo como principales problemas la infraestructura necesaria y el presupuesto.

En un enfoque global el mismo autor Gómez (2018) manifiesta que el agua potable está siendo amenazada por la creciente contaminación generada por la actividad humana y por decrecimiento de los recursos hídricos, siendo esta consecuencia del calentamiento global. Según la Organización Mundial de la Salud, desde el 2015, el 89% de la población mundial tiene acceso a agua apta para consumo humano siendo este un dato alarmante además de que se anticipa que este número seguirá disminuyendo, ya que se estima que la situación es desalentadora para alrededor de 260 millones de personas que carecen de agua de calidad.

Como un aspecto importante que interviene en el tema salud, según Gómez (2018) el problema de contaminación del líquido vital y del ambiente en general está llegando a niveles preocupantes, en especial en lugares en donde se vive en situaciones de bajos y medianos recursos, en donde las grandes o medianas ciudades no poseen

plantas de tratamiento de agua adecuadas y donde los ríos afectados por la contaminación terminan perjudicando a las poblaciones cercanas.

Como acotación a lo anteriormente citado, la contaminación es un factor que interviene directamente en el estudio de la calidad del servicio de agua potable, al ser causante de problemas de salud y ambientales viene a considerarse como un potencial problema, mismo que puede ser combatido mediante una gestión eficiente de la calidad de los servicios básicos, no solo de agua potable sino de otro servicio que aporta significativamente a la calidad del agua como el saneamiento, con el tratamiento de aguas servidas y aguas lluvias. El saneamiento forma parte de los servicios que una empresa municipal ofrece y a más de eso, interviene directamente en la conservación del medio ambiente. En Ecuador y específicamente en la ciudad del Puyo se han encontrado graves problemas con respecto a la acumulación de desechos y al tratamiento de aguas servidas, problemas que tienen graves repercusiones en la conservación de ríos de la ciudad.

Es importante saber diferenciar el tema de la administración pública con la calidad del servicio, que, si bien son dos aspectos que van de la mano y el uno depende directamente del otro, en la administración se debe tener en cuenta que intervienen aspectos como construcción de políticas, normativas, reglamentos y demás aspectos técnicos que son parte de la calidad del servicio y que se los puede relacionar con el servicio, mas no agruparlos en un solo criterio. De la gestión al servicio existen varios procesos intermedios y aspectos, como administración de bienes, financiero, talento humano, infraestructura, operaciones, comercialización y atención al cliente, los mismos que deben llevar el correcto seguimiento para poder establecer las fallas en los respectivos niveles.

## **4.5. Metodología**

### **4.5.1. Hipótesis**

Se han determinado varias hipótesis tomando en cuenta el desarrollo del modelo a utilizar para medir la calidad del servicio. Cabe mencionar que *“las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como*

*proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio.” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.124)*

### **Hipotesis General**

La Gestión Pública incide en la calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

### **Hipotesis específica 1**

La Planeación en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

### **Hipotesis específica 2**

La Organización en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

### **Hipotesis específica 3**

La Dirección en la Gestión Pública incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

### **Hipotesis específica 4**

El Control en la Gestión Pública incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

### **4.5.2. Señalamiento de las variables**

Partiendo de las hipótesis anteriormente mencionadas *“una variable es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse (capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición).” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.125)*

**Tabla N° 03:** Señalamiento de variables

<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>	<b>VARIABLES DEPENDIENTES</b>
Gestión Pública	Calidad del Servicio
Planeación	Calidad del Servicio
Organización	Calidad del Servicio
Dirección	Calidad del Servicio
Control	Calidad del Servicio

**Fuente:** Elaboración propia

### **4.5.3. Enfoque**

Este estudio utilizó el enfoque cuantitativo, puesto que se utilizó el método SERVQUAL para la variable Calidad del Servicio y lo propuesto por Robbins & Coulter (2014) y Münch (2010), para determinar el nivel de gestión refiriéndose a las dimensiones planeación, organización, dirección y control como herramienta investigativa, además de utilizar una población y muestra, tal como lo indica (Mousalli-Kayat, G., 2015, p.4) en el siguiente párrafo:

El enfoque cuantitativo que conlleva al desarrollo de investigaciones llamadas cuantitativas está sustentado en los principios epistemológicos del paradigma empírico analítico, caracterizada por (Calventus, 2009):

- Concepción de la realidad como fáctica, externa y objetiva (fenómenos observables), además es a-histórica e independiente del investigador.
- El conocimiento se obtiene a partir de la aplicación del método científico (hipotético deductivo), no hay cabida a otro método.
- La observación de la realidad debe hacerse a partir del control de variables, de manera de aislar el fenómeno de otros y poder establecer conclusiones objetivas.
- Inicia con una preconcepción, que se construye a partir de la teoría existente y dan origen a las hipótesis de investigación.
- La teoría existente permite descomponer el fenómeno estudiado en sus partes, lo que permitirá identificar las variables que lo definen y que serán medidas en la fase empírica.
- El proceso de investigación busca confirmar o rechazar teorías.
- Los objetivos de toda investigación pueden estar orientados a la descripción objetiva de la realidad y la explicación de los hechos (Mousalli-Kayat, G., 2015, p.4)

En el tema de la gestión pública y la calidad del servicio que ofrece la Empresa de Agua Potable se analizaron varios aspectos administrativos que influyen en la dotación del servicio a los abonados y a la ciudadanía en general, es decir se van a examinar los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución mismos que serán contrastados con la percepción de los usuarios acerca del servicio que estos reciben.

#### **4.5.4. Tipo de investigación**

La investigación fue no experimental y transversal, ya que se recolectaron datos en un único momento, y se analizaron de forma descriptiva, correlacional-causal y explicativa. Según Hernández et al. (2014) se recolectan datos en un tiempo único teniendo como propósito la descripción de variables y al análisis de su incidencia intercalando en un momento dado, tal como tomar una fotografía de algo que está sucediendo en un momento único.

Este estudio además fue descriptivo ya que se buscó especificar elementos en base a datos recolectados acerca de la percepción de la calidad del servicio, correlacional porque se trata de explicar la relación entre gestión y calidad y explicativo al tratar de exponer el porqué de la problemática encontrada en la investigación.

#### **4.5.5. Población y muestra**

Esta investigación se realizó en el cantón Pastaza, perteneciente a la provincia de Pastaza. Se tomaron y analizaron los datos de la población económicamente activa del cantón, el estudio se lo hizo en la parroquia Puyo, que viene a ser la cabecera cantonal, lugar en donde se encuentran agrupados los abonados de la empresa.

#### **Población**

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010) la población económicamente activa del cantón Pastaza es de 16.243 personas, dato que se ocupó posteriormente para calcular el tamaño de la muestra. Cabe destacar que se ha



ocupado esta población tomando en cuenta que los abonados de la empresa forman parte de este grupo poblacional.

## **Muestra**

El muestreo es probabilístico, pues, según los autores Otzen y Manterola (2017) este permite conocer la probabilidad que tiene un sujeto en estudio dentro de una población para ser incluido en la muestra. En este caso se conoce la selección que será analizada ya que en este estudio se tomó una muestra de la población económicamente activa del cantón Pastaza, y el tipo de muestreo es aleatorio simple ya que los mismos autores indican que se da cuando los individuos que componen la población tienen la misma posibilidad de integrar la muestra, posterior a esto se tomó un marco muestral y se calculó el tamaño.

## **Determinación del tamaño de la muestra**

Hernández et al. (2014) menciona a la determinación del tamaño de la muestra como el proceso de selección aleatoria que asegure que todos los elementos de la población tengan las mismas probabilidades de ser escogidos en la muestra de estudio.

Para este caso se realizó el siguiente cálculo:

$$N = 16243$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

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

$$n = 380$$

#### **4.5.6. Recolección de información**

Teniendo como premisa principal que los datos se encuentran y los resultados se construyen, en esta investigación se ha analizado la posibilidad de abordar la información mediante varios instrumentos para recolección de datos, pero la naturaleza de la investigación que se está realizando nos lleva a obtener la información mediante la encuesta, ya que, tomando en cuenta que se busca determinar la relación entre variables se debe medir al mismo nivel, es decir, desde la perspectiva de los usuarios medir la percepción tanto en el dimensión administrativa como de la dimensión en términos de calidad del servicio.

Un dato importante que aporta el autor Páramo Bernal (2017) cualquier método de recolección de datos que no permita que los usuarios conozcan el objeto de la investigación puede volver a la información sesgada o tendenciosa, para lo cual es recomendable, al menos en temas de servicio público, levantar la información anticipando adecuadamente el objetivo académico por el que se busca obtener la información.

#### **Instrumento de recolección de datos**

Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de información basándose en las dimensiones de la variable gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control, mientras que en la variable calidad del servicio se adaptó el modelo SERVQUAL para medir la percepción del usuario con respecto a la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL se aplica únicamente para las dimensiones referentes a la calidad del servicio, no para las dimensiones que corresponden a la gestión.

Para este estudio en la variable Gestión Pública se ha elegido lo propuesto por Robbins & Coulter (2014) y Münch (2010), para determinar el nivel de gestión refiriéndose a las dimensiones planeación, organización, dirección y control, con 4 preguntas en cada una, estructuradas con 5 alternativas de respuesta en escala tipo Likert: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre.

El autor Matsumoto Nishizawa (2014) explica al modelo SERVQUAL como una técnica de investigación comercial que se publicó por primera vez en el año 1988 y que permite medir la calidad del servicio, conocer las expectativas de los usuarios y como ellos perciben el servicio, además indica que este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios por medio de 5 dimensiones: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles.

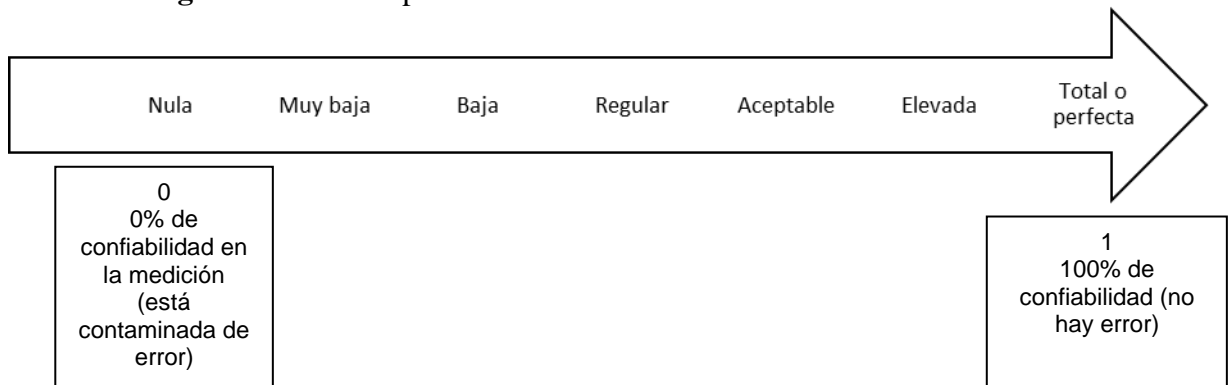
Cabe destacar que por cada dimensión del modelo SERVQUAL se aplicaron un número determinado de preguntas, para la dimensión confiabilidad se aplicaron 5 preguntas, mientras que para las dimensiones sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles se aplicaron 4 preguntas en cada una, estructuradas con 5 alternativas de respuesta en escala tipo Likert: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre.

#### **4.5.7. Confiabilidad**

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento se mide mediante el grado en que su aplicación repetida genere resultados iguales. Es decir que, por más que se repita el proceso de recolección de información en la misma población los resultados no deberían variar, para lo cual aplica el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach ingresando los datos en el paquete estadístico para ciencias sociales IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22.

El Autor Hernández et al. (2014) nos dice que es un procedimiento para medir la confiabilidad o fiabilidad del instrumento de medición, muy utilizado en casos de mediciones sociales, este coeficiente se aplica a la muestra y sobre la base de los resultados. Tal como se ilustra en la siguiente figura:

**Figura N° 01:** Interpretación de un coeficiente de confiabilidad



\*El índice mínimo para considerar una escala como confiable es 0.7

**Fuente:** Hernández et al. (2014)

#### **4.5.8. Métodos de análisis de datos**

Según el autor Niño Rojas (2011) el análisis de los datos es el proceso de utilizar métodos estadísticos descriptivos e inferenciales para determinar los resultados de la investigación, es decir, el procesamiento de los datos obtenidos para describir, resumir y comparar, todo esto en función del análisis que se quiere realizar en la investigación, de tal manera que se obtenga la información necesaria para establecer una discusión y posteriormente conclusiones.

En el estudio se obtuvieron los resultados mediante el procesamiento de datos en el paquete estadístico para ciencias sociales IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22, en donde se ingresó toda la información obtenida mediante la encuesta para posteriormente a través de los componentes estadísticos del software obtener los resultados.

#### **Estadística descriptiva**

Los objetivos específicos fueron comprobados mediante un análisis descriptivo de los datos recolectados según la aplicación del modelo SERVQUAL para la calidad del servicio y el propuesto por Robbins & Coulter (2014) y Münch (2010) para la gestión pública.

Para el objetivo que corresponde a diagnosticar los aspectos de la gestión pública que intervienen directamente con la prestación del servicio de agua potable se desarrolló un análisis de frecuencias correspondiente a los niveles de percepción de la gestión administrativa. En el objetivo identificar el nivel de la calidad del servicio, se elaboró un análisis de frecuencias para medir los niveles de percepción de la calidad del servicio y por último para definir cómo los factores identificados en la gestión pública influyen en la calidad del servicio se analizaron los niveles de percepción de las dimensiones de la gestión administrativa.

El autor Hernández et al. (2014) manifiesta que la estadística descriptiva analiza un conjunto de datos con el propósito de describir las características de este conjunto mediante la realización de tablas, resúmenes o gráficos.

En la investigación se analizaron dimensiones tanto del proceso administrativo como de la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL, obteniendo un promedio de cada dimensión de la variable Gestión Pública y de la variable Calidad del Servicio, tal como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla N° 04:** Variables y dimensiones

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>Gestión Pública</b>	Planeación	Promedio 4 preguntas
	Organización	Promedio 4 preguntas
	Dirección	Promedio 4 preguntas
	Control	Promedio 4 preguntas
<b>Calidad Del Servicio</b>	Confiabilidad	Promedio 5 preguntas
	Sensibilidad	Promedio 4 preguntas
	Seguridad	Promedio 4 preguntas
	Empatía	Promedio 4 preguntas
	Tangibles	Promedio 4 preguntas

**Fuente:** Hernández et al. (2014)

## Estadística Inferencial

El mismo Autor Hernández et al. (2014) afirma que para la estadística inferencial se plantea probar la hipótesis y estimar parámetros. En este caso se utilizó el Análisis de Correlación entre variables, siendo estas la Gestión Pública, las fases de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio

Mediante la estadística inferencial se comprobó el objetivo general que buscaba determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza, para ello se aplicó la prueba de correlación entre las variables gestión pública y calidad del servicio, así como también de cada una de las dimensiones de cada variable.

### Prueba de correlación

Hernández et al. (2014) afirma que el coeficiente rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, misma que se utilizó en la investigación, además es un coeficiente para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert.

**Tabla N° 05:** Valores de la correlación de Spearman

<b>Signo y valor numérico</b>	<b>Descripción</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta (“A mayor X menor Y”, de manera proporcional)
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte

1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional)
------	---

**Fuente:** Hernández et al. (2014)

Según Hernández et al. (2014) el nivel de significancia hace referencia a la probabilidad de equivocarse, nivel que es fijado por el investigador, el valor va de 0 a 1, en donde 1 corresponde a la certeza de que ocurra y 0 corresponde a la imposibilidad de ocurrencia.

Para el estudio se ha utilizado un nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , lo que quiere decir que se tuvo una seguridad del 95% de desarrollar la investigación sin equivocarse y un 5% de margen de error de esta, números se usan para las ciencias sociales.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos de esta investigación fueron comprobados de la siguiente manera:

**Objetivo general:** Determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza.

- Este objetivo fue comprobado mediante la prueba de correlación entre las variables gestión pública y calidad de servicio, también se comprobaron las hipótesis al correlacionar las dimensiones planeación, organización, dirección y control con la calidad de servicio.

**Objetivo específico 1:** Diagnosticar los aspectos de la gestión pública que intervienen directamente con la prestación del servicio de agua potable.

- La comprobación de este objetivo se obtuvo al analizar descriptivamente mediante una tabla de frecuencias el nivel de percepción de la variable gestión pública.

**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

- Este objetivo fue comprobado mediante un estadístico descriptivo al analizar los datos mediante una tabla de frecuencias, en donde se midió el nivel de percepción de la variable calidad del servicio.

**Objetivo específico 3:** Definir cómo los factores identificados en la gestión pública influyen en la calidad del servicio.

- Este último objetivo fue comprobado de la misma forma que los anteriores, con un estadístico descriptivo en el que se analizaron los datos mediante una tabla de frecuencias, midiendo el nivel de percepción de cada una de las dimensiones de la variable gestión pública, es decir, de la planeación, organización, dirección, y control.



### 5.1. Resultados de la prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Como se observa en la tabla N.º 06 se realizó la prueba estadística de confiabilidad para la escala Gestión Pública obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.951, lo cual indica una alta confiabilidad en el instrumento utilizado, de igual manera, en la tabla N. 07 se midió la fiabilidad de la escala Calidad de Servicio obteniéndose un valor del Alfa de Cronbach de 0.970, lo cual determina que existe una alta consistencia en el cuestionario utilizado.

**Tabla N° 06:** Prueba de Confiabilidad Gestión Pública

<b>Escala: Gestión Pública</b>			
<i>Estadísticas de fiabilidad</i>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,951		16	
<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	380	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	380	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

**Tabla N° 07:** Prueba de Confiabilidad Calidad del Servicio

<b>Escala: Calidad del Servicio</b>			
<i>Estadísticas de fiabilidad</i>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,970		21	
<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	380	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	380	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

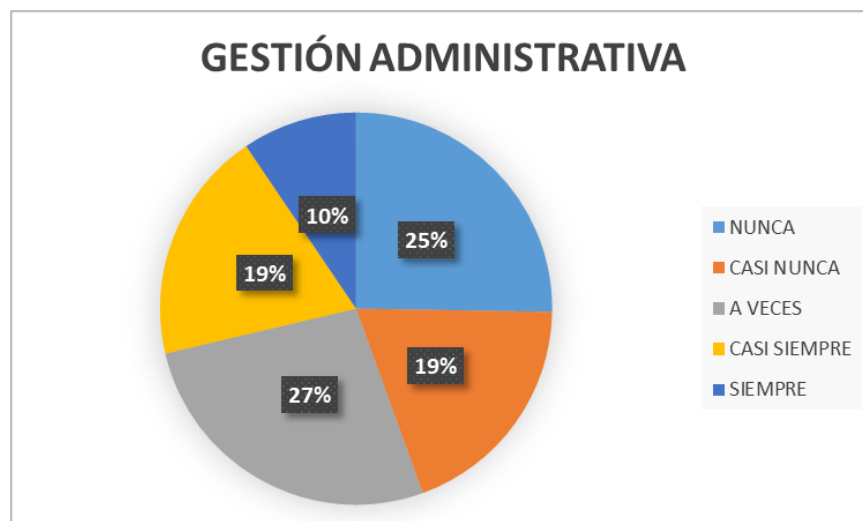
## 5.2. Resultados de la Estadística Descriptiva

**Tabla N° 08:** Niveles de percepción de la Gestión Pública

GESTIÓN PÚBLICA			
Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	96,00	25,26	25,26
CASI NUNCA	73	19,21	44,47
A VECES	102	26,84	71,32
CASI SIEMPRE	73,0	19,21	90,53
SIEMPRE	36	9,47	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 02:** Niveles de percepción de la Gestión Pública



Fuente: Encuesta

### Interpretación

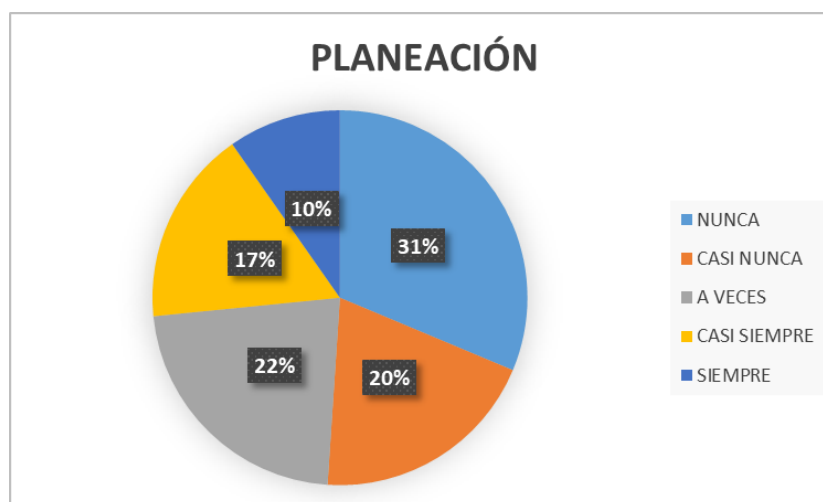
En la tabla N.º 08 y figura N.º 02 se presentan los niveles de percepción, en donde, del 100% de los usuarios, un 27% considera que la EMAPAST EP a veces desarrolla una eficiente labor administrativa, mientras que un 25% manifiesta que nunca lo hace, al ser estos los resultados más significativos de la percepción del usuario con respecto al desarrollo del proceso administrativo en de las actividades de la EMAPAST EP, se evidencia una tendencia de los usuarios a considerar como deficiente a la gestión administrativa.

**Tabla N° 09:** Niveles de percepción de la Planeación

<b>PLANEACIÓN</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	119	31,32	31,32
<b>CASI NUNCA</b>	75	19,74	51,05
<b>A VECES</b>	85	22,37	73,42
<b>CASI SIEMPRE</b>	64	16,84	90,26
<b>SIEMPRE</b>	37	9,74	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 03:** Niveles de percepción de la Planeación



Fuente: Encuesta

### Interpretación

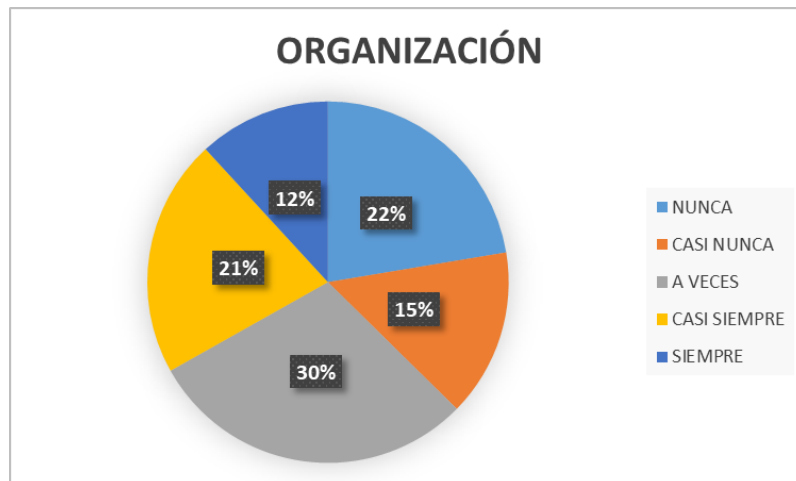
En la tabla N.º 09 y figura N. 03 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la planeación, en donde el 31% de los usuarios manifiesta que en la EMAPAST EP nunca se desarrolla una eficiente planeación, mientras que el 22% manifiesta que a veces lo hace, siendo estos los resultados más significativos, se puede evidenciar que existe una tendencia por parte de los usuarios a considerar como ineficiente la aplicación de la planeación en las actividades de la EMAPAST EP, es decir, se hallan inconvenientes en la fijación de un curso a seguir para alcanzar los objetivos con relación a la calidad del servicio.

**Tabla N° 10:** Niveles de percepción de la Organización

<b>ORGANIZACIÓN</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	85	22,37	22,37
<b>CASI NUNCA</b>	57	15,00	37,37
<b>A VECES</b>	112	29,47	66,84
<b>CASI SIEMPRE</b>	81	21,32	88,16
<b>SIEMPRE</b>	45	11,84	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 04:** Niveles de percepción de la Organización



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

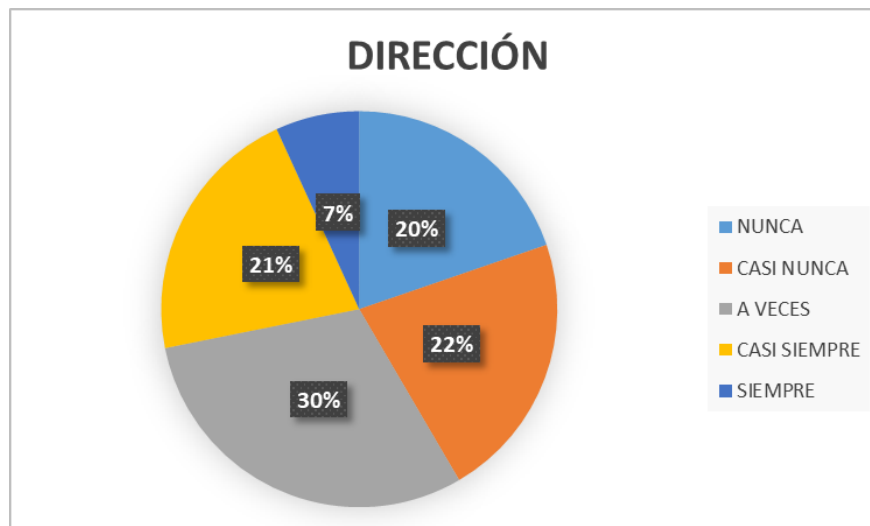
En la tabla N.º 10 y figura N.º 04 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la organización, en donde el 30% de los usuarios manifiestan que la EMAPAST EP a veces aplica una correcta organización en sus actividades, mientras que el 22% considera que nunca se desarrolla una adecuada organización, analizando estos resultados como los más significativos se puede evidenciar que en la EMAPAST EP no siempre se identifica una adecuada estructura en términos de funciones, niveles y actividades.

**Tabla N° 11:** Niveles de percepción de la Dirección

<b>DIRECCIÓN</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	75	19,74	19,74
<b>CASI NUNCA</b>	83	21,84	41,58
<b>A VECES</b>	115	30,26	71,84
<b>CASI SIEMPRE</b>	81	21,32	93,16
<b>SIEMPRE</b>	26	6,84	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 05:** Niveles de percepción de la Dirección



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

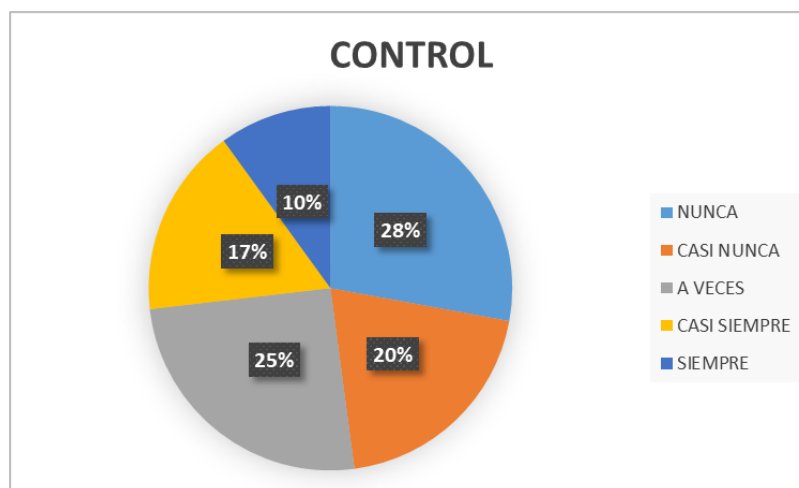
En la tabla N.º 11 y figura N.º 05 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la dirección, en donde el 30% de los usuarios manifiestan que en la EMAPAST EP a veces se evidencia una correcta dirección en sus actividades, mientras que el 22% considera que casi nunca se evidencia una adecuada dirección en la empresa, analizando estos resultados como los más significativos se puede identificar que en la EMAPAST EP al menos bajo la percepción de los usuarios no siempre se logra lo planificado ni se identifica una cabeza que mediante decisiones guíe a la institución.

**Tabla N° 12:** Niveles de percepción del Control

<b>CONTROL</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	106	27,89	27,89
<b>CASI NUNCA</b>	76	20,00	47,89
<b>A VECES</b>	96	25,26	73,16
<b>CASI SIEMPRE</b>	64	16,84	90,00
<b>SIEMPRE</b>	38	10,00	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 06:** Niveles de percepción del Control



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

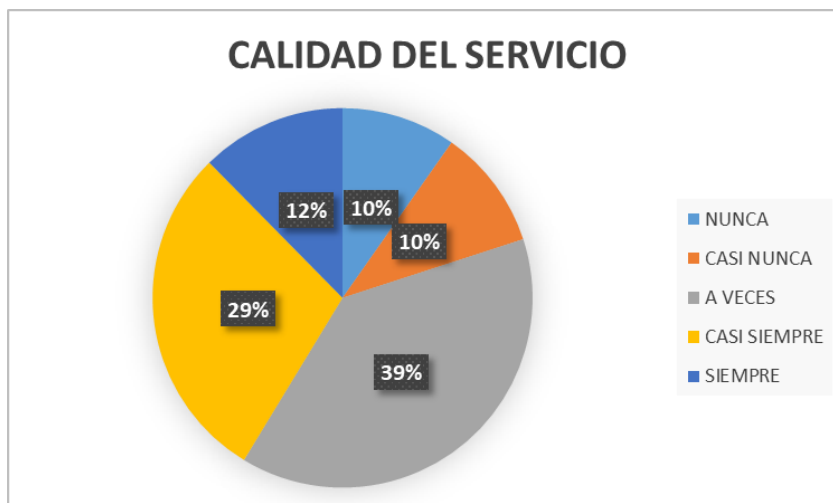
En la tabla N.º 12 y figura N. 06 se presentan los niveles de percepción correspondientes al control, en donde el 28% de los usuarios manifiesta que en la EMAPAST EP nunca se desarrolla un eficiente control, mientras que el 25% manifiesta que a veces se lo hace, siendo estos los resultados más significativos, se puede evidenciar que existe una tendencia por parte de los usuarios a considerar como ineficiente al control que la EMAPAST EP realiza tanto a sus usuarios como a sus actividades, es decir, se hallan inconvenientes en la medición de resultados y la aplicación de correctivos en caso de ser necesarios.

**Tabla N° 13:** Niveles de percepción de la Calidad del Servicio

<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	37	9,74	9,74
<b>CASI NUNCA</b>	39	10,26	20,00
<b>A VECES</b>	147	38,68	58,68
<b>CASI SIEMPRE</b>	110	28,95	87,63
<b>SIEMPRE</b>	47	12,37	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 07:** Niveles de percepción de la Calidad del Servicio



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

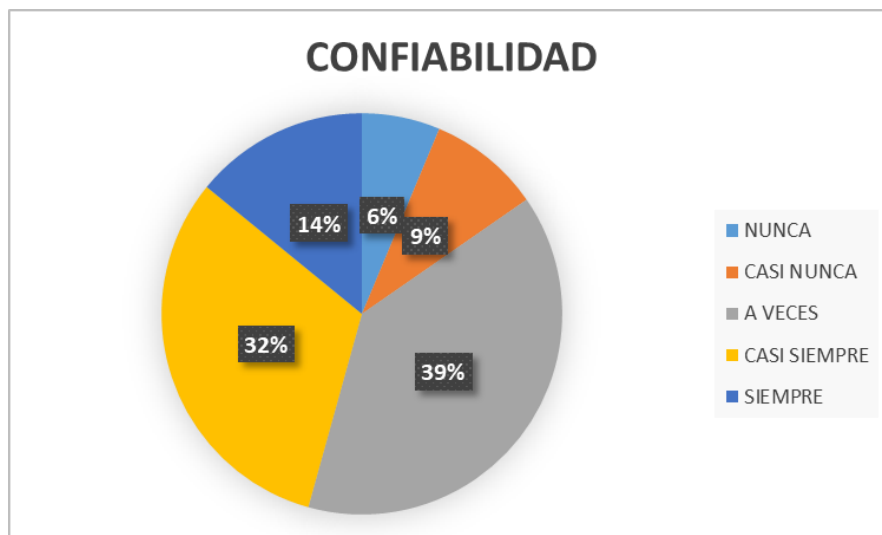
En la tabla N.º 13 y figura N.º 07 se presentan los niveles de percepción de la Calidad del Servicio, en donde, del 100% de los usuarios, un 39% considera que solo a veces reciben por parte de la EMAPAST EP un servicio de calidad, mientras que un 29% manifiesta que casi siempre ha recibido un servicio de calidad, al ser estos los resultados más significativos de la percepción del usuario con respecto al nivel de la Calidad del Servicio de la EMAPAST EP, se evidencia una tendencia de los usuarios a considerar como regular a la Calidad de Servicio que la institución ofrece.

**Tabla N° 14:** Niveles de percepción de la Confiabilidad

<b>CONFIABILIDAD</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	24	6,32	6,32
<b>CASI NUNCA</b>	34,4	9,05	15,37
<b>A VECES</b>	148	38,95	54,32
<b>CASI SIEMPRE</b>	120	31,58	85,89
<b>SIEMPRE</b>	53,6	14,11	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 08:** Niveles de percepción de la Confiabilidad



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

En la tabla N.º 14 y figura N. 08 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la Confiabilidad, en donde el 39% de los usuarios manifiesta que a veces la EMAPAST EP se presenta como una institución confiable, mientras que el 32% manifiesta que casi siempre lo hace, siendo estos los resultados más significativos, se puede evidenciar que existe una tendencia por parte de los usuarios a considerar como aceptable a la capacidad de la empresa de otorgar el servicio de forma precisa y segura en términos de abastecimiento, restablecimiento del servicio y asistencia.

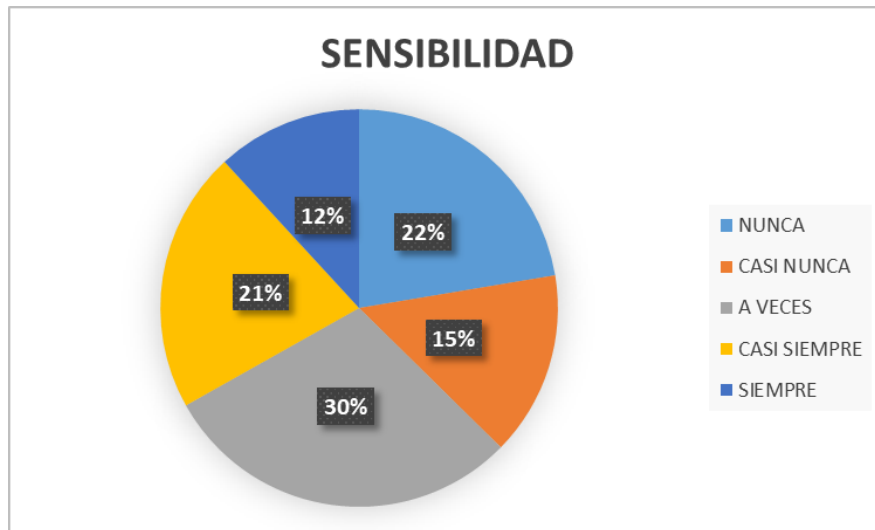


**Tabla N° 15:** Niveles de percepción de la Sensibilidad

<b>SENSIBILIDAD</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	85	22,37	22,37
<b>CASI NUNCA</b>	57	15,00	37,37
<b>A VECES</b>	112	29,47	66,84
<b>CASI SIEMPRE</b>	81	21,32	88,16
<b>SIEMPRE</b>	45	11,84	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 09:** Niveles de percepción de la Sensibilidad



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

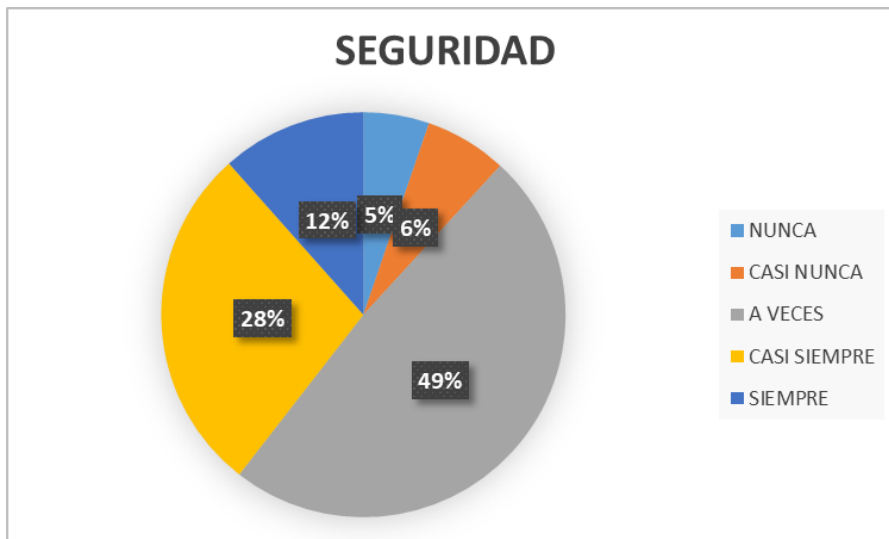
En la tabla N.º 15 y figura N.º 09 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la Sensibilidad, en donde el 30% de los usuarios manifiestan que en la EMAPAST EP a veces se presenta como una institución sensible a las exigencias de los usuarios, mientras que el 22% considera que nunca se evidencia una sensibilidad ante las exigencias de los usuarios, analizando estos resultados como los más significativos se puede identificar que la EMAPAST EP presenta un nivel poco satisfactorio en la capacidad de ayudar a los usuarios en un tiempo de espera prudente así como preocuparse por sus quejas y reclamos.

**Tabla N° 16:** Niveles de percepción de la Seguridad

<b>SEGURIDAD</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	20	5,26	5,26
<b>CASI NUNCA</b>	25	6,58	11,84
<b>A VECES</b>	185	48,68	60,53
<b>CASI SIEMPRE</b>	106	27,89	88,42
<b>SIEMPRE</b>	44	11,58	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 10:** Niveles de percepción de la Seguridad



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

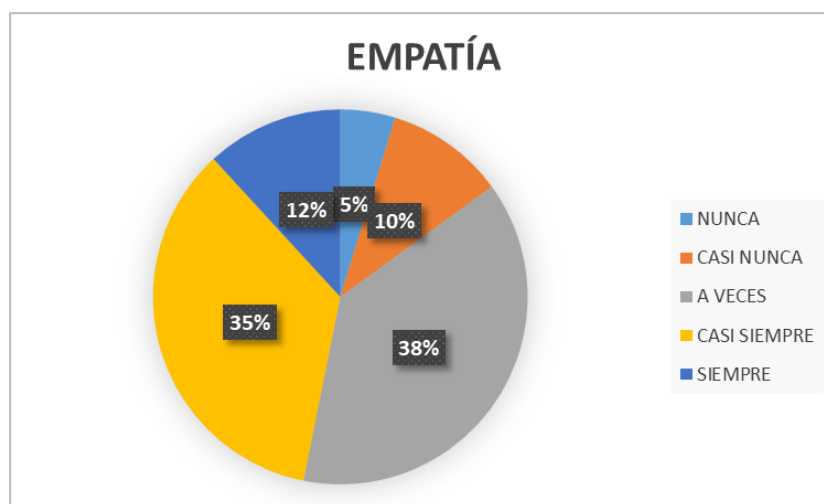
En la tabla N.º 16 y figura N. 10 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la Seguridad, en donde el 49% de los usuarios manifiesta que a veces la EMAPAST EP se presenta como una institución segura, mientras que el 28% manifiesta que casi siempre lo hace, siendo estos los resultados más significativos, se puede evidenciar que existe una tendencia por parte de los usuarios a considerar como aceptable a la capacidad de la empresa para inspirar confianza y credibilidad en los usuarios, es decir, presentando personal con conocimientos en el servicio.

**Tabla N° 17:** Niveles de percepción de la Empatía

EMPATIA			
Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	18	4,74	4,74
CASI NUNCA	39	10,26	15,00
A VECES	145	38,16	53,16
CASI SIEMPRE	133	35,00	88,16
SIEMPRE	45	11,84	100,00
TOTAL	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 11:** Niveles de percepción de la Empatía



Fuente: Encuesta

### Interpretación

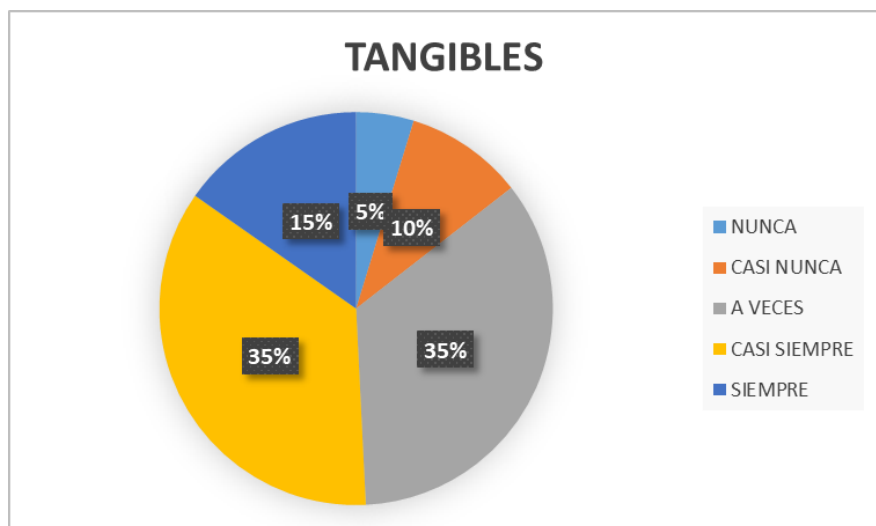
En la tabla N.º 17 y figura N.º 11 se presentan los niveles de percepción correspondientes a la Empatía, en donde el 38% de los usuarios manifiestan que en la EMAPAST EP a veces se evidencia empatía con sus usuarios, mientras que el 35% considera que casi siempre se evidencia una empatía con estos, analizando estos resultados como los más significativos se puede identificar que en la EMAPAST EP existe un nivel satisfactorio en términos de atención personalizada con sus usuarios, es decir, transmitir la sensación de que se entienden sus necesidades.

**Tabla N° 18:** Niveles de percepción de Elementos Tangibles

<b>TANGIBLES</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	18	4,74	4,74
<b>CASI NUNCA</b>	37	9,74	14,47
<b>A VECES</b>	132	34,74	49,21
<b>CASI SIEMPRE</b>	135	35,53	84,74
<b>SIEMPRE</b>	58	15,26	100,00
<b>TOTAL</b>	380	100,00	

Fuente: Encuesta

**Figura N° 12:** Niveles de percepción de Elementos Tangibles



Fuente: Encuesta

### **Interpretación**

En la tabla N.º 18 y figura N. 12 se presentan los niveles de percepción correspondientes a elementos tangibles, en donde el 35% de los usuarios manifiesta que casi siempre la EMAPAST EP presenta elementos tangibles adecuados, de igual manera el 35% manifiesta que a veces lo hace, siendo estos los resultados más significativos, se puede evidenciar que existe una tendencia por parte de los usuarios a considerar como satisfactorios a los elementos asociados con la imagen y la comodidad que la institución pueda ofrecer a sus usuarios para brindar atención.

### 5.3. Resultados de la Estadística Inferencial

#### Hipótesis General

$H_0$  La Gestión Pública no incide en la calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

$H_1$  La Gestión Pública incide en la calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

**Tabla N° 19:** Correlación entre Gestión Pública y Calidad del Servicio

			GESTIÓN PÚBLICA	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

#### Interpretación

En la Tabla N.º 19 se puede identificar que, según el Rho de Spearman (0.909) existe una correlación fuerte y significativa entre la variable Gestión Pública y la variable Calidad del Servicio y tomando en cuenta que la significación bilateral (0.00) es menor al valor del nivel de significancia (0.05) aplicado a esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Gestión

Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>** La Planeación en la Gestión Pública no incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**H<sub>1</sub>** La Planeación en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**Tabla N° 20:** Correlación entre la Planeación y Calidad del Servicio

			<b>PLANEACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>
Rho de Spearman	PLANEACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 380	,905** ,000 380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,905** ,000 380	1,000 . 380

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

### Interpretación

En la Tabla N.º 20 se puede observar que, según el Rho de Spearman (0.905) existe una correlación fuerte y significativa entre la variable Planeación en la Gestión Pública y la variable Calidad del Servicio y tomando en cuenta que la significación bilateral (0.00) es menor al valor del nivel de significancia (0.05) aplicado a esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Planeación en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

## Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>** La Organización en la Gestión Pública no incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**H<sub>1</sub>** La Organización en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**Tabla N° 21:** Correlación entre la Organización y Calidad del Servicio

			<b>ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

## Interpretación

En la Tabla N.º 21 se puede observar que, según el Rho de Spearman (0.927) existe una correlación fuerte y significativa entre la variable Organización en la Gestión Pública y la variable Calidad del Servicio y tomando en cuenta que la significación bilateral (0.00) es menor al valor del nivel de significancia (0.05) aplicado a esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Organización en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>** La Dirección en la Gestión Pública no incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**H<sub>1</sub>** La Dirección en la Gestión Pública incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**Tabla N° 22:** Correlación entre la Dirección y Calidad del Servicio

			<b>DIRECCIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>
Rho de Spearman	DIRECCIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 380	,916** ,000 380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,916** ,000 380	1,000 . 380

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

### Interpretación

En la Tabla N.º 22 se puede identificar que, según el Rho de Spearman (0.916) existe una correlación fuerte y significativa entre la variable Dirección en la Gestión Pública y la variable Calidad del Servicio y tomando en cuenta que la significación bilateral (0.00) es menor al valor del nivel de significancia (0.05) aplicado a esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la Dirección en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.



#### Hipótesis Específica 4

**H<sub>0</sub>**, El Control en la Gestión Pública no incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**H<sub>1</sub>**, El Control en la Gestión Pública incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable

**Tabla N° 23:** Correlación entre el Control y Calidad del Servicio

			<b>CONTROL EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>
Rho de Spearman	CONTROL EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .380	,907** ,000 380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,907** ,000 380	1,000 .380

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

#### Interpretación

En la Tabla N.º 23 se puede evidenciar que, según el Rho de Spearman (0.907) existe una correlación fuerte y significativa entre la variable Control en la Gestión Pública y la variable Calidad del Servicio y tomando en cuenta que la significación bilateral (0.00) es menor al valor del nivel de significancia (0.05) aplicado a esta investigación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el Control en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

#### **5.4. Discusión**

Los resultados de la investigación arrojaron que existe una significativa incidencia entre la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la EMAPAST EP, todo esto analizado en base a la percepción de los usuarios de la institución, ante lo cual podemos determinar que a mayores niveles de eficiencia en la gestión administrativa, se obtendrá una mayor calidad en el servicio brindado, es decir, la gestión administrativa entendiéndose como proceso, consta con aspectos o factores fundamentales que influyen en el resultado final que es proporcionar el servicio, estos aspectos son las fases del proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control. Cotejando esta información con el estudio de Tipián Escobar (2017) se puede evidenciar que existe concordancia con el resultado, según los usuarios de la institución citada, si bien no existe una incidencia altamente positiva como esta investigación se ha determinado la relación significativa y positiva necesaria para establecer la incidencia entre la Gestión Pública y la Calidad del Servicio. En lo que respecta a la percepción del usuario de los niveles de eficiencia, la Gestión Pública presenta un nivel deficiente mientras que la Calidad del Servicio según los resultados presenta un nivel regular, ante ello, se ha comparado con el trabajo de Pedraza Melo et al. (2014) en el cual se miden los niveles de eficiencia de la Calidad de un Servicio Público citado en el mismo, en donde según la percepción de los beneficiarios se categorizó al servicio como regular tomando en cuenta parámetros relacionados a tiempos de espera y capacidad de respuesta, siendo estos factores determinantes en la percepción del usuario.

También se comprobó que existe una significativa incidencia entre la planeación en la gestión pública y la calidad del servicio, tomando en cuenta la respuesta de los usuarios de la EMAPAST EP, en esta apreciación intervienen factores como la fijación de un curso de acción mediante planes estratégicos, principios, lapsos de tiempo y actividades a realizar, es decir, la misión, visión y objetivos de la institución traducido a sus operaciones diarias, de tal forma que el usuario identificó estos aspectos en la información recabada. El resultado obtenido concuerda con el estudio realizado por Larrañaga Rondona (2016) que indica que la Gestión Administrativa tiene una relación de nivel fuerte con la calidad del servicio citado en su investigación, en la cual se refiere a la planeación como un diagnóstico situacional y

formulación de objetivos, metas y programas; situación similar a la de esta investigación.

Esta investigación indica que existe una significativa incidencia entre la Organización en la Gestión Pública y la Calidad del Servicio, según los datos obtenidos a partir de la percepción de los usuarios existe una relación de nivel fuerte entre ambas, de modo que, la estructura existente en la EMAPAST EP en términos de funciones, niveles y actividades a desempeñarse dentro de la misma, viene a ser un factor preponderante en la incidencia de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio. En comparación al trabajo de investigación de Larrañaga Rondona (2016) se tiene que, de igual manera la gestión administrativa en función de la estructura organizacional se relaciona directamente con la Calidad del Servicio, en donde se nombran aspectos como la incorrecta segregación de funciones, duplicidad de las mismas en únicos funcionarios y la inadecuada asignación de responsabilidades; temas que han sido identificados también en el caso de la EMAPAST EP a través de la información obtenida en base al aporte de los usuarios.

Con respecto a la incidencia entre la dirección en la gestión pública y la calidad del servicio, la misma es significativa, tal como lo indican los datos obtenidos en base a la percepción de los beneficiarios de la EMAPAST EP, en otras palabras, la consecución de lo fijado en la planeación, el mando y la toma de decisiones vienen a ser aspectos que mantienen una relación fuerte con la calidad del servicio. Ahora bien, el trabajo de investigación de Tipián Escobar (2017), si bien presenta una relación significativa positiva, esta viene a ser débil en comparación a esta investigación, lo cual indica que existe una relación entre la dirección en la gestión pública y la calidad del servicio, mas no viene a ser un factor predominante en la misma, a diferencia de este estudio, el control si es un factor preponderante, refiriéndose a aspectos puntuales como la identificación de una cabeza de la organización y la comunicación entre esta y los subordinados.

En lo que se refiere a la incidencia del control en la gestión pública en la Calidad del Servicio, se ha determinado que existe una fuerte correlación entre ambas, es decir, la relación es significativamente fuerte. Aspectos como la medición de resultados y el establecimiento de medidas correctivas influyen de forma notoria en la calidad del

servicio. En contraste, el trabajo de investigación de Tipián Escobar (2017) presenta un nivel de relación muy débil, que si bien, aún es positiva y determina una incidencia entre ambas variables, difiere en el sentido de que el control en la Gestión Administrativa incide, mas no es un factor determinante en la calidad del servicio, a diferencia de esta investigación realizada en la EMAPAST EP en la que si viene a ser un factor relevante.

## **6. CONCLUSIONES**

A continuación, se detallan las conclusiones establecidas según los resultados observados en el estudio:

1. En esta investigación, se pudo determinar una incidencia significativa de la Gestión Pública en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza, cumpliéndose así el objetivo general, se pudo lograr el mismo validando la hipótesis planteada.
2. En el estudio realizado se lograron identificar a las fases del proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control, como aspectos que se relacionan el aprovisionamiento del servicio de agua potable, siendo la primera y última fase las que intervienen en mayor grado al mostrar deficiencias, así como una marcada incidencia de cada una de las fases en la calidad del servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, comprobando de esta forma la validez de las hipótesis planteadas.
3. El estudio logró determinar el nivel de la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado tal como lo establece el objetivo específico, resultado que fue logrado mediante un análisis descriptivo en el que se estableció que existe un nivel regular según la percepción de los beneficiarios de la empresa pública, esto en base a los criterios de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, que fueron medidos de acuerdo con el modelo SERVQUAL de la calidad del servicio.

4. Con esta investigación se logra el objetivo específico de la investigación determinando que existen deficiencias en aspectos como la fijación de un plan estratégico; asignación de funciones, responsabilidades y niveles; la toma de decisiones en el nivel directivo, la comunicación entre niveles; la falta de seguimiento, medición de resultados y aplicación de medidas correctivas; que influyen directamente en la calidad del servicio.

## **7. RECOMENDACIONES**

Según los resultados y las conclusiones obtenidas en la investigación, se plantearon las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere a la gerencia de la EMAPAST EP la fijación de un plan estratégico en el cual se pueda fijar el curso de acción a seguir para un período establecido de 5 años, realizando un diagnóstico situacional y posteriormente estableciendo principios, objetivos, estrategias y actividades que puedan ser traducidas a sus operaciones diarias, todo esto a fin de que se logre una mayor eficiencia a nivel administrativo.
2. Se aconseja a la Gerencia disponer a la Dirección Administrativa el desarrollo un manual de funciones en el que se establezcan niveles y funciones de cada cargo, evitando así la duplicidad de estas mediante una segregación de acuerdo con el perfil de cada funcionario, de tal manera que la estructura organizacional quede definida a tal punto que el usuario pueda ser orientado de manera personalizada con gente especializada y con conocimientos del servicio que la empresa ofrece.
3. Se propone a la Gerencia desarrollar programas de capacitaciones a las diferentes áreas de la institución al menos 2 veces por año, obteniendo así personal que muestre conocimientos tanto a nivel administrativo como a nivel operativo, procurando brindar respuestas sólidas a las solicitudes de los usuarios.
4. Se recomienda a la Gerencia emplear canales de comunicación vertical entre los altos mandos, los niveles de apoyo y operativos, de tal forma que el personal pueda ser partícipe de las decisiones del nivel jerárquico superior en función del

servicio, lo cual permitiría que el personal tenga los argumentos necesarios para responder interrogantes de los beneficiarios y que estos últimos puedan identificar también la mano del representante de la empresa.

5. Se le plantea a la Gerencia que disponga a la Dirección Comercial se efectuó un seguimiento a los usuarios a fin de evitar problemas reglamentarios ocasionados por prácticas clandestinas en torno al abastecimiento del servicio.
6. Se propone a la Gerencia que disponga a la Dirección Comercial la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios con el objetivo de identificar falencias en el servicio y aplicar las medidas correctivas en caso de necesitarlas.

## 8. REFERENCIAS CITADAS

- Berry, L., Parasunaman, A., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión del servicio*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Bustos Aguayo, J. M., Juárez Najera, M., Sandoval Vázquez, F. R., Quintero, M. L., & García Lirios, C. (2017). Percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio. *Educación y Desarrollo Social*, 11(2), 20-31.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(39), 149-210.
- Chica Velez, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración y Desarrollo*, 59(39), 59.
- Gómez Duarte, Ó. (2018). Contaminación de agua en países de bajos y medianos recursos es un problema de salud pública global. *Revista de la Facultad de Medicina*, 66(1), 7-8.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGraw Hill.
- Hernández Vásquez, L., Chamizo García, H., & Mora Alvarado, D. (2011). Calidad del agua para consumo humano y salud: dos estudios de caso en Costa Rica. *Costarr Salud Pública*, 20(1), 21-26.
- INEC. (2014). *Agua, saneamiento e higiene*. Quito: INEC.
- INEC. (2018). *AGUA, SANEAMIENTO e HIGIENE*. INEC. Quito: INEC.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *DATOS ESTADÍSTICOS DEL DIAGNÓSTICO DEL COMPONENTE SOCIO CULTURAL*. Puyo: INEC.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Sedapal - Comas 2016*. Lima: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México D. F.: Grupo Editorial Patria.
- Martínez Castilla, S. (2016). LA BUROCRACIA: ELEMENTO DE DOMINACIÓN EN LA OBRA DE MAX WEBER. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales MISION JURIDICA*(10), 149-150.
- Martínez Moscoso, A., & Verdugo Silva, J. T. (2017). LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN. EL CASO

ECUATORIANO EN LAS EMPRESAS DE AGUA POTABLE. *Cadernos de Dereito Actual*, 1(6), 153-183.

- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=en)
- Morote Seguido, Á. F. (2015). La planificación y gestión del suministro de agua potable en los municipios urbano-turísticos de Alicante. *Universidad de Alicante. Instituto Interuniversitario de Geografía*, 54(2), 298-320.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México, D. F.: Pearson Educación de México, SA de CV.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OMS. (2007). *La meta de los ODM relativa al agua potable y el saneamiento : el reto del decenio para zonas urbanas y rurales*. Zurich: OMS.
- Ortiz Castilla, F. R. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ortún, V. (1995). Gestión Pública: Conceptos y Métodos. *Revista Asturiana de Economía*(4), 179.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(35), 227-232.
- Páramo Bernal, P. (2017). *La Investigación en Ciencias Sociales: Tecnicas de recolección de la información*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Bernal González, I. (2014). Evaluación de la Calidad del Servicio en la Administración Pública en México: Estudios Multicaso en el Sector Salud. *Estado*(23), 25-49.
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración moderna*. Mexico, D. F.: Editorial Limusa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México, D. F.: Prentice Hall.
- Ruiz, J. (2012). Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(54), 3.
- Salinas, N. (2017). El modelo de control de gestión en las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia: balance y desafíos durante la vigencia de la Ley 142. *Activos*, 15(29), 60-90.
- SENAGUA. (2014). *ESTRATEGIA NACIONAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO*. Quito: SENAGUA.



- Tipián Escobar, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales de Minjus*. Lima: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Tipián Escobar, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Villena Chávez, J. A. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(2), 304-308.
- Zambrano Barrios, A. (2008). Teoría para mejorar la gestión pública. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9(22), 132-149.
- Zambrano, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios : integración del enfoque del cliente en toda la empresa*. Nueva York: McGraw-Hill Irwin.

## 9. ANEXOS

### Anexo N° 01: Instrumento para recolección de datos

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

##### Dimensión 1: Planeación

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Difusión</li> <li>• Actividades de difusión</li> <li>• Misión, visión y objetivos</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿La EMAPAST EP presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda?					
	2	¿La EMAPAST EP informa al usuario sobre sus derechos y obligaciones como consumidor?					
	3	¿La EMAPAST EP realiza difusión en su página web de la ley y el reglamento relacionados al servicio que ofrece?					
	4	¿La EMAPAST EP ha socializado con usted su misión, visión y objetivos?					

##### Dimensión 2: Organización

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Responsable del área</li> <li>• Personal con conocimiento especializado</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿La EMAPAST EP ha socializado con usted el organigrama de la institución?					
	2	¿El servicio de atención al cliente y control de servicios tiene un responsable?					
	3	¿La EMAPAST EP brinda un adecuado asesoramiento en la atención del servicio que					

		ofrece?					
	4	¿La EMAPAST EP cuenta con personal de contacto que muestra conocimiento en las funciones que realiza?					

### Dimensión 3: Dirección

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Persuade con argumentos sólidos</li> <li>• Representación</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿La EMAPAST EP entrega información oportuna de cómo adquirir el servicio de agua potable?					
	2	¿Considera usted que existe comunicación oportuna entre los responsables de área y el personal de contacto con el usuario?					
	3	¿La EMAPAST EP emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio que brinda?					
	4	¿Ha identificado usted al representante o a la autoridad máxima de EMAPAST EP al momento de visitar las instalaciones?					

### Dimensión 4: Control

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas realizadas</li> <li>• Impacto del servicio</li> <li>• Contratos y formularios</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿La EMAPAST EP efectúa encuesta para medir su satisfacción?					
	2	¿El servicio de agua potable que recibe por la EMAPAST EP en cantidad, tiempo y costo es adecuado?					
	3	¿La EMAPAST EP utiliza contratos o formularios					

		para registrar nuevos usuarios o novedades con el servicio?					
	4	¿La EMAPAST EP realiza un seguimiento a sus usuarios?					

## CALIDAD DEL SERVICIO

### Dimensión 1: Confiabilidad

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del servicio prometido</li> <li>• Abastecimiento del servicio</li> <li>• Personal muestra interés en la resolución de los problemas</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿La EMAPAST EP cumple con el servicio prometido?					
	2	¿El abastecimiento del servicio de agua potable que ofrece la EMAPAST EP es constante?					
	3	¿En caso de cortes la EMAPAST EP restablece el servicio en el tiempo ofrecido?					
	4	¿El personal de la EMAPAST EP muestra interés en la resolución de los problemas?					
	5	¿El personal de la EMAPAST EP realiza su trabajo de manera efectiva?					

### Dimensión 2: Sensibilidad

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal con deseo de ayudar</li> <li>• Personal que atiende de forma rápida</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿El personal de la EMAPAST EP está dispuesto a ayudarlo?					
	2	¿La EMAPAST EP atiende de forma rápida en el servicio que brinda?					
	3	¿El personal de la EMAPAST EP responde a sus					

• Personal orientador		<b>inquietudes?</b>					
	<b>4</b>	<b>¿El personal de la EMAPAST EP lo ha orientado de manera satisfactoria?</b>					

### Dimensión 3: Seguridad

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal que muestra cortesía</li> <li>• Personal que inspira confianza</li> <li>• Personal con conocimientos del servicio otorgado</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>1</b>	<b>¿El personal de la EMAPAST EP entiende sus necesidades específicas?</b>					
	<b>2</b>	<b>¿El comportamiento del personal de la EMAPAST EP le inspira confianza?</b>					
	<b>3</b>	<b>¿El personal de atención al cliente de la EMAPAST EP tiene los conocimientos del servicio otorgado?</b>					
	<b>4</b>	<b>¿El personal de la EMAPAST EP responde de manera segura?</b>					

### Dimensión 4: Empatía

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Horario conveniente</li> <li>• Comprensión de las necesidades específicas</li> <li>• Preocupación por los intereses del usuario</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>1</b>	<b>¿La atención que brinda el personal de la EMAPAST EP es personalizada?</b>					
	<b>2</b>	<b>¿La EMAPAST EP tiene horario de atención conveniente?</b>					
	<b>3</b>	<b>¿El personal de la EMAPAST EP se muestra cortés?</b>					
	<b>4</b>	<b>¿El personal de la EMAPAST EP se preocupa por sus intereses?</b>					

### Dimensión 5: Tangibles

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones cómodas</li> <li>• Equipo de aspecto moderno</li> <li>• Material de comunicación adecuado</li> <li>• Apariencia de personal</li> </ul>	No.	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	¿La EMAPAST EP presenta instalaciones físicas visualmente cómodas?					
	2	¿La EMAPAST EP cuenta con equipos de aspecto moderno?					
	3	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?					
	4	¿El personal de la EMAPAST EP que atiende tiene buena presencia?					

Fuente: (Silva y otros, 2013, p.101)

**Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables**

<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente de datos</b>
Diagnosticar los aspectos de la gestión pública que intervienen directamente con la prestación del servicio de agua potable.	La Planeación en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable	Planeación	I: Planeación D: Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de publicaciones acerca de trabajos y actividades / Número de trabajos realizados en campo</li> <li>• Número de publicaciones informando leyes y reglamentos</li> <li>• Publicaciones anuales informando misión, visión y objetivos.</li> </ul>	¿La EMAPAST EP presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda? ¿La EMAPAST EP realiza difusión en su página web de la ley y el reglamento relacionados al servicio que ofrece? ¿La EMAPAST EP ha socializado con usted su misión, visión y objetivos?	-Encuesta
	La Organización en la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable	Organización	I: Organización D: Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios atendidos en atención al cliente</li> <li>• Número de servidores en atención al cliente / total de usuarios mensualmente</li> </ul>	¿El servicio de atención al cliente y control de servicios tiene un responsable? ¿La EMAPAST EP cuenta con personal de contacto que muestra conocimiento en las funciones que realiza?	-Encuesta
	La Dirección en la Gestión Pública	Dirección	I: Dirección D: Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios nuevos / Número de personas</li> </ul>	¿La EMAPAST EP entrega información	-Encuesta

	incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable			solicitando requisitos	oportuna de cómo adquirir el servicio de agua potable?	
	El Control en la Gestión Pública incide en la Calidad del Servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable	Control	I: Control D: Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de denuncias de índole reglamentario</li> <li>• Número de encuestas anuales</li> </ul>	<p>¿La EMAPAST EP utiliza contratos o formularios para registrar nuevos usuarios o novedades con el servicio?</p> <p>¿La EMAPAST EP realiza un seguimiento a sus usuarios?</p> <p>¿La EMAPAST EP efectúa encuesta para medir su satisfacción?</p>	-Encuesta

**Fuente:** Encuesta



### Anexo N° 03: Ingreso de Variables en el software SPSS

INSTRUMENTO SPSS CRISTIAN PÉREZ.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PLAN_DE_...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	DERECHO...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	LEYES_RE...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	MISION_VI...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ORGANIGR...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	RESPONS...	Númérico	8	0	¿El servicio de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ASESORA...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	PERSONAL...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	INFORMACI...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	COMUNICA...	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ARGUMEN...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	IDENTIFICA...	Númérico	8	0	¿Ha identificad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ENCUESTA...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SERVICIO_...	Númérico	8	0	¿El servicio de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CONTRATO...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SEGUIMIE...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	CUMPLIME...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ABASTECI...	Númérico	8	0	¿El abastecimi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	RESTABLE...	Númérico	8	0	¿En caso de c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	INTERES_P...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	EFFECTIVID...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	PREDISPO...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	RAPIDEZ_A...	Númérico	8	0	¿La EMAPAST...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	RESPUEST...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	ORIENTACI...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	COMPREN...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	CONFIANZA	Númérico	8	0	¿El comportam...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	CONOCIMI...	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SEGURIDAD	Númérico	8	0	¿El personal de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

### Anexo N° 04: Ingreso de datos en el software SPSS

INSTRUMENTO SPSS CRISTIAN PÉREZ.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

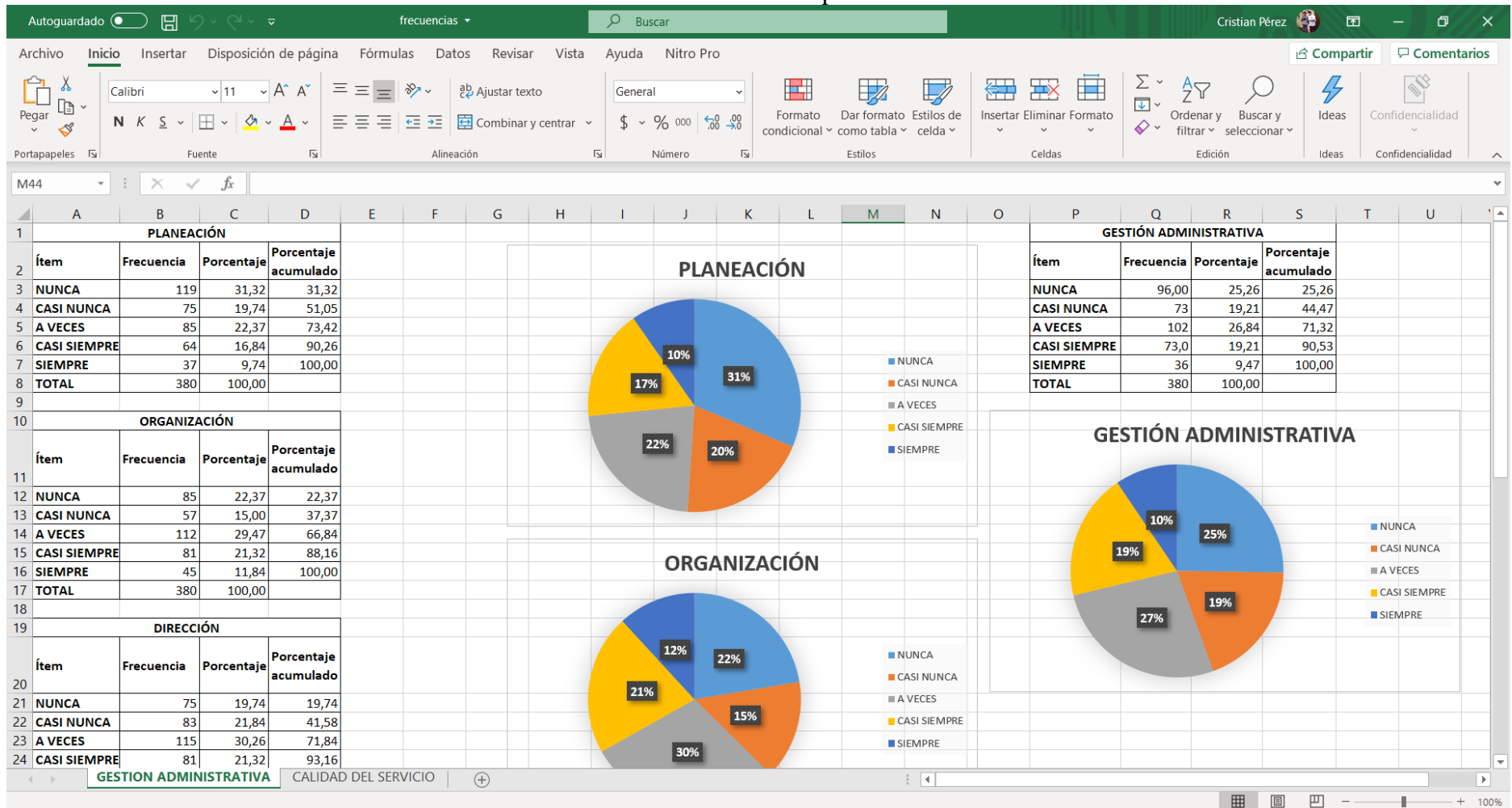
	PLAN DE DI FUSION	DERECHOS OBLIGACION ES	LEYES_REG LAMENTO	MISION_VISI ON_OBJETIV OS	ORGANIGRA MA	RESPONSA BLE_AREA	ASESORAMI ENTO_SERV ICIO	PERSONAL CON_CONO CIMIENTO	INFORMACI ON_SERVIC IO	COMUNICAC ION	ARGUMENT OS_RESPUE STAS	IDENTIFICAC ION_REPRE SENTANTE	ENCUESTA SATISFACCI ON	SERVICIO_A DECUADO	CONTRATOS _FORMULAR IOS	SEGUIMIEN TO_USUARIO S	CUMPLIMIEN TO_SERVIC IO	ABAS ENTOR IC
356	CASI NUN...	SIEMPRE	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A V
357	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	A VECES	CASI NUN...	NUNCA	SIEMPRE	CASI NUN...	NUNCA	SIEMPRE	SIE
358	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	NUNCA	A VECES	A VECES	NUNCA	A VECES	A V
359	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	A VECES	NUNCA	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI NUN...	CASI SIE...	CAS
360	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	NUNCA	CAS
361	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	A VECES	CASI
362	NUNCA	NUNCA	A VECES	CASI NUN...	NUNCA	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	SIEMPRE	A VECES	A VECES	NUNCA	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	A VECES	A VECES	SIE
363	CASI SIE...	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	A VECES	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	CASI NUN...	NUNCA	CASI SIE...	CASI SIE...	NUNCA	CASI SIE...	CAS
364	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	A VECES	NUNCA	A VECES	A V
365	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	NUNCA	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	A VECES	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI SIE...	CAS
366	A VECES	CASI NUN...	CASI SIE...	NUNCA	NUNCA	CASI SIE...	A VECES	A VECES	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES	CAS
367	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIE
368	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	A VECES	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	A VECES	A VECES	NUNCA	NUNCA	CASI SIE...	A VECES	NUNCA	A VECES	A V
369	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	A VECES	A VECES	NUNCA	CASI SIE...	CAS
370	CASI NUN...	NUNCA	A VECES	A VECES	CASI NUN...	A VECES	A VECES	CASI NUN...	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	CASI NUN...	NUNCA	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A VECES	A V
371	CASI SIE...	NUNCA	NUNCA	NUNCA	NUNCA	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIE
372	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	NUNCA	NUNCA	NUNCA	CASI NUN...	SIEMPRE	CASI NUN...	A V
373	CASI SIE...	A VECES	NUNCA	A VECES	NUNCA	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	NUNCA	NUNCA	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CAS
374	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIE
375	A VECES	A VECES	A VECES	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	CASI SIE...	NUNCA	NUNCA	A VECES	CASI NUN...	A VECES	A VECES	A V
376	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	NUNCA	NUNCA	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	A VECES	CASI NUN...	A VECES	A V
377	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI NUN...	A V
378	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS
379	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A V
380	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CAS

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

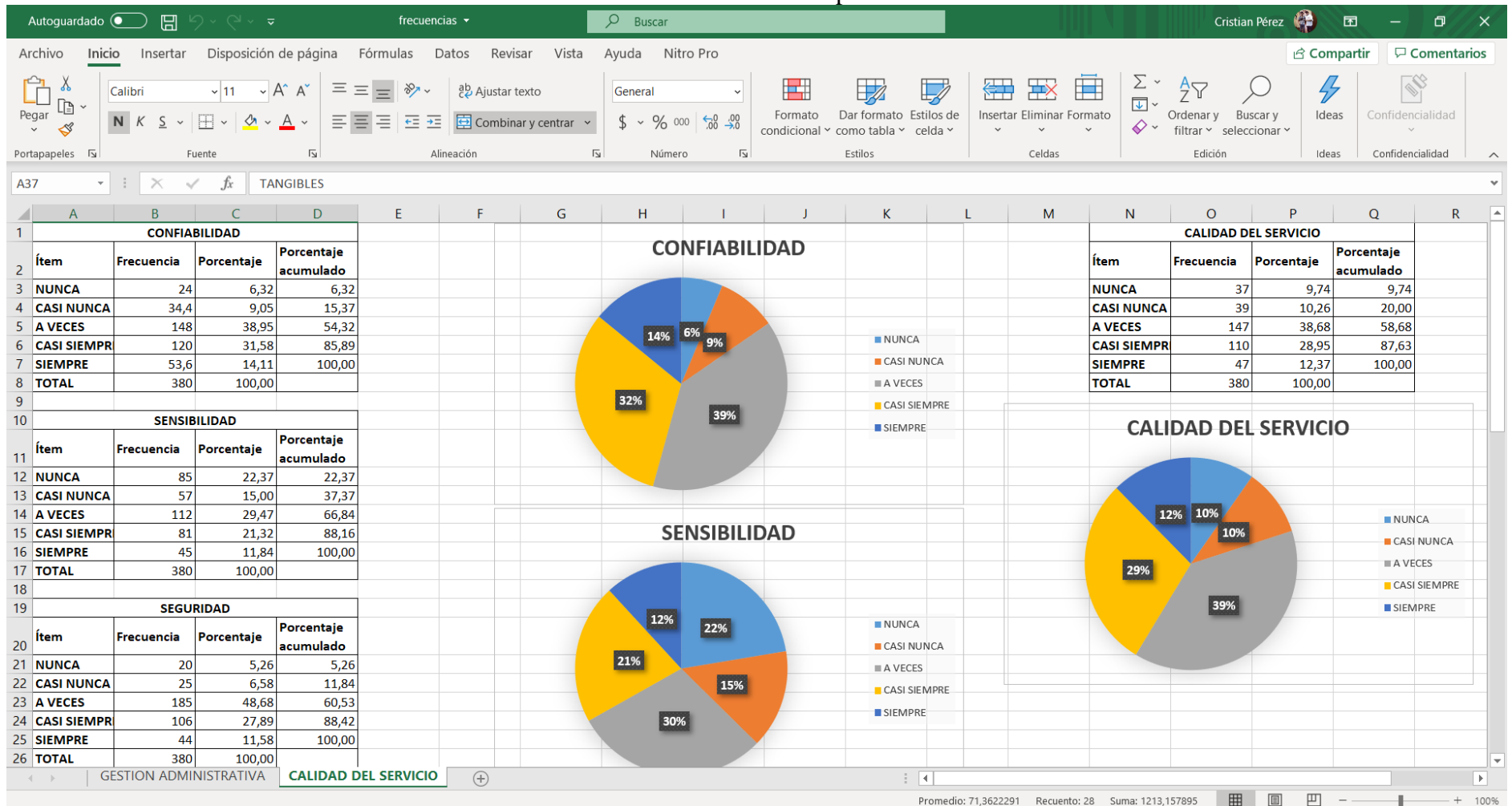
Fuente: IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

## Anexo N° 05: Elaboracion de tablas de frecuencias promediadas Gestión Administrativa



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

## Anexo N° 06: Elaboracion de tablas de frecuencias promediadas Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia en Microsoft Excel

## Anexo N° 07: Ingreso de variables promediadas en el software SPSS

PROMEDIADO DIMENSIONES.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PLANEACION	Numérico	8	0	PLANEACIÓN ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ORGANIZA...	Numérico	8	0	ORGANIZACIÓ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	DIRECCION	Numérico	8	0	DIRECCIÓN E...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CONTROL	Numérico	8	0	CONTROL EN ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	CONFIABLI...	Numérico	8	0	CONFIABILIDA...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	SENSIBILID...	Numérico	8	0	SENSIBILIDAD...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	SEGURIDAD	Numérico	8	0	SEGURIDAD E...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	EMPATIA	Numérico	8	0	CONFIABILIDA...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	TANGIBLES	Numérico	8	0	ELEMENTOS T...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	GESTIÓN_...	Numérico	8	0	GESTIÓN PÚBL...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CALIDAD_S...	Numérico	8	0	CALIDAD DEL ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Fuente: IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

## Anexo N° 08: Ingreso de datos promediados en el software SPSS

PROMEDIADO DIMENSIONES.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 11 de 11 variables

	PLANEACION	ORGANIZACION	DIRECCION	CONTROL	CONFIABILIDAD	SENSIBILIDAD	SEGURIDAD	EMPATIA	TANGIBLES	GESTIÓN PÚBLICA	CALIDAD SERVICIO	var	var	var	var	var	var
355	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
356	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
357	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
358	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
359	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
360	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
361	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
362	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
363	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
364	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
365	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
366	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
367	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
368	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
369	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
370	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
371	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
372	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
373	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
374	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
375	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
376	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
377	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
378	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
379	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
380	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE						
381																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

## Anexo N° 09: Resultados del Alfa de Cronbach en el software SPSS

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the results of a reliability analysis for a scale named 'GESTIÓN'. The output includes a case processing summary, Cronbach's Alpha statistics, and item statistics.

**Fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\Administrador\Desktop\Cristian\Maestria\TESIS\para resultados\INSTRUMENTO SPSS CRISTIAN PÉREZ.sav

**Escala: GESTIÓN**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	380	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	380	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	16

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
¿La EMAPAST EP presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda?	2,60	1,335	380
¿La EMAPAST EP informa al usuario sobre sus derechos y obligaciones como consumidor?	2,77	1,412	380
¿La EMAPAST EP realiza difusión en su página web de la ley y el reglamento relacionados al servicio que ofrece?	2,78	1,191	380

Fuente: IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

## Anexo N° 10: Resultados la prueba de Correlación en el software SPSS

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones
- Logaritmo
- Correlaciones no para
  - Títulos
  - Notas
  - Correlaciones

**Correlaciones**

			PLANEACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=ORGANIZACION CALIDAD\_SERVICIO  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

Fuente: IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)