



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, Provincia del Guayas, Ecuador, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ronald Dennis Pachay Aguayo (ORCID: 0000-0003-3104-6856)

ASESOR:

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública.

Piura– Perú

2019

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a mis Padres Raúl Pachay, Mercy Aguayo y hermanos que siempre me apoyaron incondicionalmente en lo moral y económico para poder cumplir una de mis metas anheladas y sobre todo por enseñarme el camino de la superación.

A mi esposa Yislaine López por su apoyo, comprensión, paciencia y sus grandes manifestaciones de motivación y afecto, A mi hija Ashley Desireth Pachay López por ser mi motivación día a día por la que lucho incansable y sobre todo pese a su corta edad supo entender porque los viajes fuera del País.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme cumplir mi meta en un país tan lindo como es el Perú. A la Universidad Cesar Vallejo, escuela de posgrado Tumbes por brindar este tipo de maestrías con grandes formadores.

Al Dr. Luis Ronaldo Alarcón Llontop por sus asesorías constantes a cada uno de nuestros compañeros para poder tener como resultado un trabajo de calidad.

Al departamento Administrativo, Departamento de Agua potable y saneamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Balzar por su apertura para poder realizar mi tema de tesis.

A la Ps. Xiomara Calle por sus direccionamientos, a mis amigos de la Agrupación JRAP Balzar por su colaboración en realizar la investigación y recolección de datos mediante encuestas realizada en nuestra linda Ciudad.

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00AM, del día 05 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AGUA POTABLE EN EL CANTÓN BALZAR, PROVINCIA DEL GUAYAS, ECUADOR, 2018." presentada/o por el /la bachiller **PACHAY AGUAYO, RONALD DENNIS**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como apto para recibir el grado académico de **MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 05 de Abril de 2019



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
PRESIDENTE





MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



DR. ALARCON LLLONTOP LUIS ROLANDO
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ronald Dennis Pachay Aguayo, estudiante del programa Maestría en Gestión Pública de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con C.I: 0924072606, con la tesis titulada **"Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018."**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 de agosto del 2018.



Ronald Dennis Pachay Aguayo

C.I.: 0924072606.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema.....	30
1.4.1. General.....	30
1.5. Justificación	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	34
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Población y muestra.....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos.....	45
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	61

Anexo N°1: Instrumentos.....	62
Anexo N°2: Validez.....	64
Anexo N°3: Confiabilidad.....	72
Anexo N°4: Matriz de Consistencia.....	77
Anexo N°5: Constancia de autorización.....	78
Anexo N°6: Prueba de Normalidad.....	80
Anexo N°7: Base de datos.....	81
Acta de Originalidad de Turnitin.....	88
Pantallazo del Porcentaje Turnitin.....	89
Autorización de Publicación de Tesis.....	90
Versión Final del Trabajo de Investigación.....	91

Índice de tablas

Tabla 1: Variable Gestión Administrativa.....	37
Tabla 2: Calidad del servicio de agua.....	39
Tabla 3: Distribución de usuarios con medidor en la zona urbana.....	41
Tabla 4: Relación entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable.....	47
Tabla 5: Relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.....	48
Tabla 6: Relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.....	49
Tabla 7: Relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.....	50
Tabla 8: Relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.....	51
Tabla 9: Relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.....	52

Índice de gráficos

Figura 1: Distribución de usuarios del servicio de agua potable según años de consumo y zona en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas, 2018.....	46
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018. Respecto a la metodología utilizada el diseño de investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada 402 usuarios que cuentan con medidor en la zona urbana, y la muestra estuvo constituida por 197 usuarios. Se utilizó una encuesta y un instrumento para determinar la gestión administrativa. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que la gestión administrativa se relaciona significativa y positivamente con la calidad de servicio, asimismo la gestión pública y cuando se relaciona con las dimensiones de la calidad de servicio tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se encuentran a un nivel regular.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, administración.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between administrative management and perception of the quality of drinking water service in the Canton of Balzar Provincia del Guayas, 2018. Regarding the methodology used, the research design was quantitative at a descriptive level - correlational. The population consisted of 402 users who have a meter in the urban area, and the sample was constituted by 197 users. A survey and an instrument were used to determine administrative management. The results obtained in the research indicated that administrative management is significantly and positively related to the quality of service, as well as public management and when it relates to the dimensions of the quality of service tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. find at a regular level.

Keywords: Administrative management, quality of service, administrat

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión administrativa es un proceso riguroso que involucra exigencias tanto internas como legales en todas las organizaciones Caldas, Carrión y Heras (2017) ya sean públicas o privadas y por tanto la forma de gestión que se realiza resulta de gran importancia en la prestación de servicios, dichos servicios deben ser prestados con la mayor exigencia, y por tanto percibidos de parte de la población con calidad es por ello que El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Balzar (2011) es considerado uno de los 25 cantones de la Provincia del Guayas en la República del Ecuador, está ubicado al norte de dicha provincia, al margen derecho del río Daule, presenta un territorio 1,186.17 Kilómetros cuadrados, cuenta con una población de 53.937 habitantes de dicha población el 53% pertenece al sector urbano y el 47% al sector rural; Balzar es un nombre que suele mencionarse en las costas del Ecuador desde comienzos del siglo XVII debido a la existencia de un bien natural como lo es la madera “Balsa”, que ha contado con gran demanda tanto a nivel nacional como internacional que identifica un territorio de gran valor productivo en el país del Ecuador.

Desde la perspectiva empresarial y tomando en cuenta que el cantón Balzar es un centro productivo importante se puede decir que toda empresa debe seguir un enfoque administrativo donde un conjunto de elementos tanto financieros como técnicos se encuentran ordenados de forma jerárquica o estructurada administrativamente que se encuentran dirigidos por una función directiva Ena, Delgado y Ena (2006); en muchas ocasiones debemos tener en consideración que para el ejercicio de ciertas funciones debemos tener una base legal que sustente el accionar de nuestras empresas o como es en este caso de nuestras autoridades, con la finalidad de mejorar ciertos servicios que resultan básicos para optimizar la calidad de vida y desarrollo poblacional. La Organización de las Naciones

Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2010). Dentro del Artículo 55.- que hace referencia a las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados municipales donde se refiere a la prestación de servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, y otros que establezca la ley. Dentro de estos servicios públicos El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Balzar (2014) reconoce que los servicios básicos de agua son deficitarios en lo relacionado a cobertura; debido a que 34% de la población consume agua entubada, mientras que las viviendas que utilizan pozos no logran abastecer a toda la población; además refiere que la cabecera cantonal cuenta con un sistema de alcantarillado sanitario incompleto;

Según Calero (2016) denomina a la gestión administrativa como aquella administración basada en la planificación y revisión de ciertas actividades que realizadas en las organizaciones con el objetivo de conseguir objetivos de forma eficiente. Las funciones elementales desde la perspectiva administrativa consiste en la planificación, organización, dirección y control, los mismos que se direccionan a alcanzar nuevos propósitos de la entidad. Además Calero (2016) menciona que la calidad de los servicios no está sujeta a herramientas estadísticas y sistemas avanzados de producción, tomando en cuenta el predominio japonés, sino que eran las personas que con su calidad humana producían la calidad de los bienes y servicios de cómo los usuarios perciben dicho servicio en función al nivel de atención de los trabajadores que son quienes representan a las empresas.

Es por ello, que la gestión administrativa entendida como una serie de recursos que se deben administrar y gestionar eficaz y eficientemente Díaz (2015) se ve afectada por la apreciación de la calidad del servicio de agua que reciben todos los usuarios del cantón de Balzar de la Provincia del Guayas 2018, por tanto como profesionales de gestión la pública se debe comprender las investigaciones y trabajos previos relacionados a la apreciación de calidad del servicio que brinda una entidad pública, por lo

cual el presente estudio se presenta como innovador y pertinente de abordarse.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Ocampos Guerrero y Valencia Concha (2016) en su estudio titulado: *“Gestión Administrativa y un Servicio calidad a favor del Usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016”*. Teniendo como objetivo general la determinación de la relación entre la Gestión administrativa y *un Servicio calidad a favor del usuario*, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. Objetivos específicos se los detalla como: la identificación del nivel de Gestión administrativa, la identificación de la calidad de servicio en beneficio del usuario y la Identificación en favor de la relación entre la dimensión planificación de la gestión organizacional y el servicio de calidad en favor del usuario, la identificación de la relación entre la dimensión organizacional de la gestión organizacional y un servicio de calidad en favor del usuario, La identificación en la relación que existe entre la dimensión control de la gestión organizacional y un servicio de calidad en favor del usuario, la identificación de la relación entre el direccionamiento de la gestión organizacional y un servicio de calidad en favor del usuario. De igual forma como instrumento de estudio se desarrolló a través del cuestionario; la muestra estuvo conformada por 39 trabajadores; y el tipo de estudio fue de carácter descriptivo correlacional. Respecto a los indicadores de la dimensión gestión administrativa tiene los indicadores de planeación, organización, dirección y control: la variable calidad del servicio tiene como indicadores a elementos tangibles. Los resultados se convierten en una evidente muestra de la relación significativa existente entre las variables del estudio, las mismas que se aplican de forma idónea a la gestión administrativa trascendental para proporcionar un servicio de primera línea, de esta forma se aprueba la hipótesis.

Larrañaga Rondona (2016) realizaron en Perú un estudio titulado *“Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”*. El objetivo general consiste en establecer el nivel de relación existente entre la gestión direccionada a la administración y un servicio de calidad. Sus

objetivos específicos consisten en establecer el nivel de relación entre la gestión administrativa y la eficiencia del servicio;2) Determinar el nivel de relación entre la gestión direccionada a la administración y la importancia de servir; Establecer el nivel de relación entre la gestión direccionada a la administración y la pertinencia de servir; Establecer el nivel de relación entre la gestión direccionada a la administración y la satisfacción. El estudio presenta un enfoque de orden cuantitativo, nivel correlacional, y además presenta un alcance de características transversales y un diseño que tiene un enfoque no experimental. La población la conforman 156 trabajadores. Además cabe indicar que se empleó la técnica denominada como encuesta y su instrumento de estudio fue un cuestionario con interrogantes aplicadas mediante una escala de Likert. Los resultados habla de La gestión administrativa y su relación directa con un servicio de primer orden; además la gestión administrativa presenta relación con la eficiencia a nivel de servicio; y La gestión de carácter administrativo presenta relación directa con la importancia del servicio. De esta forma se logra obtener importantes conclusiones que señalan que una correcta gestión desde el orden administrativo, puede garantizar un producto o servicio de primera calidad que permita excelentes resultados al momento de conocer la opinión y satisfacción del cliente.

Rivas Fabián y Quiroz García (2015) realizaron en Perú un estudio titulado *“Gestión de enfoque administrativo y servicio de primera calidad al consumidor en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014”*. El objetivo principal de la exploración se direcciona en la relación que existe entre la gestión de enfoque administrativo y servicio de primera calidad. La indagación fue desde la perspectiva de un diseño no experimental, descriptivo y además correlacional. Para esta investigación, la muestra la conformaron 108 usuarios, para lo cual se tuvo que emplear la técnica de la encuesta y posteriormente se tomó en cuenta como instrumento al cuestionario. Mediante el desarrollo de las conclusiones se pudo comprobar que existe una relación específica entre la gestión de

enfoque administrativo y servicio de primera calidad; además existe relación significativa entre la gestión de enfoque administrativo y los ciertos elementos que son considerados de carácter tangible, entre la gestión de enfoque administrativo y la fiabilidad, entre la gestión de enfoque administrativo y la importancia de la empatía. En conclusión se pudo tomar en cuenta la importancia de poder brindar un servicio de primera calidad que permita seguir creciendo desde un enfoque profesional enfocado a la correcta gestión en instituciones dirigidas a brindar un buen servicio al usuario.

Acosta y Ramirez (2014), presentaron una investigación titulada de *“Gestión de enfoque administrativo y un servicio de primera calidad según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014”*, en el cual se define el número de población de 154,806, las variables de estudio son las siguientes: la gestión de enfoque administrativo y un servicio de primera calidad, el diseño es de característica no experimental, de un enfoque transversal y nivel detallado como correlacional, para el presente trabajo de investigación se empleó una técnica denominada encuesta y el instrumento de estudio es el cuestionario que permitió recopilar información relevante. En el presente trabajo de investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones: La relación que existe entre la gestión de enfoque administrativo y un servicio de primera calidad, en el que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 en el que se encuentra representada una importante relación entre las siguientes variables; La gestión de enfoque administrativo tiene relación con la calidad de servicio que se pueda brindar, la gestión de enfoque administrativo presenta una relación nula con la dimensión denominada como relevancia de un servicio de calidad, la gestión de enfoque administrativo presenta una relación directa con la dimensión detallada como pertinencia de un servicio de calidad, gestión de enfoque administrativo presenta una relación directa con la dimensión que habla de satisfacer al usuario en lo que se refiere a calidad de servicio.

Pastor Paredes (2014) realizó un trabajo de investigación denominado: *“Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú”*; de esta forma se realizó una propuesta que habla de la importancia del análisis en lo que tiene que ver a los indicadores para encaminar diversas gestiones que explican el momento actual que explica la importancia de la calidad del servicio y el impacto que este pueda ocasionar en la satisfacción de los usuarios. La exploración realizada aplicó los métodos como cualitativo y cuantitativo, de esta forma se encaminaron estudios direccionados a conocer todo lo referente a la satisfacción por los servicios de agua y saneamiento; la investigación fue direccionada desde un enfoque comparativo, la misma que presenta ciertos resultados desarrollados a través de un diagnóstico que se debe de emplear para obtener mejores resultados. En lo que respecta a los instrumentos y técnicas se tomó en cuenta las técnicas de la entrevista y encuesta; en los instrumentos se escogió el cuestionario de preguntas en las que se plantearon interrogantes de forma cerrada y con opciones de respuesta. Las dimensiones son las siguientes: Características de los usuarios, Actitudes referente al cuidado del ecosistema. La importancia entre las características y variables de consumo y todo lo relacionado al estilo de vida de los usuarios. El cálculo muestral detalla que se requiere realizar 369 encuestas, de las cuales se añade el porcentaje de seguridad, todo esto refiere un total de 400 encuestas a los usuarios. La EPS proporcionan un servicio que va del 88% de la población urbana del Perú. Lo que indica la satisfacción para todo lo relacionado al agua potable es de 71.65%. La satisfacción en todo lo referente a los servicios es de 72.9%, y su rango va entre el 65% y 80%. La diferencia que se marca a través del tema de porcentajes está basado entre la percepción y ciertas expectativas por el tema de servicios.

Silva Rodríguez, Trujillo Flores y Lámbarry Vílchez (2013) en su investigación titulada: *“El gestionamiento del agua potable y la calidad del*

servicio”; se realizó en Bucaramanga, Colombia; su objetivo principal consiste en la integración de un importante modelo de gestionamiento del agua potable en el que se pueda mejorar su calidad desde el trabajo que se realiza desde el área administrativa. En el proceso de indagación se pudo realizar un revisión de características bibliográficas, las mismas que permiten analizar otros documentos con información certificada como son las tesis de maestría y doctorado de otros estudiantes y colegas que hayan implementado procedimientos académicos que puedan ser útiles en este trabajo de investigación, la finalidad de esta exploración es poder llegar a tener una mejor calidad del servicio en todo lo que ofrecen las organizaciones, entre las cuales existen dimensiones que hablan específicamente de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta acertivas, seguridad, empatía, elementos de características tangibles, entre otros factores. La adaptación de Franceschini se lo puede definir como el formato idóneo y localizado a través de los servicios como el agua potable, sin embargo no presenta una de las características más importantes como es la confiabilidad y enfocada desde la validez a nivel estadístico. No existen formatos en los que se pueda proyectar fenómenos desde la perspectiva administrativa, existen en la actualidad ciertas adaptaciones como parte del formato disciplinario. Al momento de la elección de las dimensiones e indicadores es importante poder determinar la importancia del contexto aplicado mediante las siete dimensiones generalizadas de los modelos mencionados con antelación, los mismos que se integran las que presentan elementos de naturaleza común, lo que demuestra que si existe el cumplimiento con lo que tiene que ver al objetivo establecido a través del presente artículo. La integración forma parte de un modelo de gestionamiento del agua y su control de calidad para poder ser considerado como un servicio de calidad que pueda beneficiar a la sociedad. Es necesario que se logre establecer un incremento en lo que respecta a la investigación del agua y la calidad en el servicio desde la parte administrativa, dichas investigaciones científicas no son cuantiosas. Otro de los puntos más relevantes es poder ejercer una contribución en el

campo ambiental mediante el desarrollo y progreso a favor de las próximas décadas a nivel mundial.

Declerck, Gómez Martínez y Gutiérrez Montes (2013) en la investigación: *“Percepción a nivel local sobre la calidad del agua en fincas ganaderas del Municipio de Matiguás, Nicaragua”*, de esta forma se logra detallar los objetivos específicos como son: la demostración de la relación que existe entre la biodiversidad y el uso del suelo. El análisis de lo que corresponde al nivel de influencia de la biodiversidad y el bienestar de cada uno de los productores; la investigación se encuentra direccionada a productores ganaderos de las comarcas. La población se encuentra segmentada en tres grupos: pequeño productor, ganaderos medianos, productores semi-intensivos. Para la recopilación de información en el proceso de estudio se pudo realizar una entrevista estructurada a través de talleres. La cifra total fue de 81 indicadores, los cuales se convierten en la base del proceso de investigación y son parte del diseño de la presente investigación, los mismos que se clasifican a través de ciertos ejes temáticos: social, político y cultural. Se aplicó un procedimiento de orden estadístico en el que se toma en cuenta un enfoque descriptivo, el cual permite analizar ciertas variables y demás conclusiones: la salud de los trabajadores agrícolas puede verse gravemente afectado por la calidad del agua que se emplea, se reconoce que el principal problema se encuentra claramente relacionado con la calidad del agua, la percepción de la calidad del agua permite reconocer que existe una carencia en la implementación y de las normativas legales por parte de las autoridades competentes en todo lo relacionado a la parte ambiental, los productores que participaron en el presente trabajo de investigación reconocen que existen problemas referentes a la calidad y acceso. En menor porcentaje de los pequeños productores ratifican esta investigación.

Benez, Kauffer Michel y Álvarez Gordillo (2009) en la investigación titulada *“Las percepciones ambientales referentes a la calidad del agua en la microcuenca del río Fogótico, Chiapas”*; el presente trabajo de indagación presenta como uno de sus principales objetivos dar conocer las percepciones en lo que tiene que ver a la calidad del agua de los ríos y arroyos de la microcuenca del río Fogótico desde el punto de vista en el que se toma en cuenta los diferentes grupos sociales. Los objetivos específicos señalan la importancia de: Conocer la percepción de las aguas superficiales, poder establecer las principales razones que conllevan a la contaminación del agua, plantear ciertas soluciones que permitan solucionar los problemas percibidos y la responsabilidad del tratamiento de la calidad del agua de los ríos y arroyos. Dar a conocer diferentes aspectos que tengan relación directa con el contexto cultural y la influencia en las percepciones. La exploración fue de tipo es de carácter o enfoque exploratorio y cualitativa, el instrumento para la recolección de información utilizada es la entrevista; se trabajó con una población muestral de 50 personas distribuidas de manera estratificada en diferentes grupos de opinión: Grupo político, grupo institucional y representantes de colectivo. Los indicadores tomados en cuenta para esta investigación son: calidad del agua, las razones de la contaminación, planteamiento de posibles soluciones. Conclusiones: Se puede indicar que las percepciones a nivel de la sociedad en referencia a la calidad del agua son de características heterogéneas en gran parte, lo cual se encuentra lejos de convertirse en una desventaja, y además permite dimensionar la complejidad del problema relacionado con la calidad del agua. De esta forma se detalla que existe una reacción desde un enfoque crítico hacia las diferentes actividades, no existe una autocrítica, quienes deben plantear ciertos cambios, no toman la responsabilidad de dicha problemática.

1.2.2. Nacionales

Gutiérrez López (2016) en la investigación titulada: *“Calidad de saneamiento elemental y su relación con la satisfacción del usuario en el Distrito de Juanjui 2016”*; ubicado en Ecuador; en el presente trabajo de investigación se logra un objetivo general que consiste en conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico relacionados al nivel de satisfacción del usuario, el diseño de estudio es de característica correlacional. Sus dimensiones son las siguientes: abastecimiento. 2) Disposición. 3) Manejo. 4) Control. En el presente trabajo de investigación se planteó una muestra que consta de 150 ciudadanos, el muestreo es de enfoque probabilístico. De esta forma se pudo determinar las siguientes conclusiones: Existe relación directa que nos habla de la calidad de los servicios en relación a la satisfacción de los usuarios con un alto porcentaje de confiabilidad. En el proceso que detalla los objetivos específicos se puede apreciar la cantidad de 35 encuestados que forman parte de un importante porcentaje en el que se detalla la calidad de servicio de saneamiento elemental.

Salamea Ajila y Yanza Yanza (2013) en su investigación titulada: *“Propuesta para la medición de la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la parroquia de Sayausí E.T.A.P.A – EP en Cuenca; Ecuador”*. En el presente trabajo de investigación se plantea el siguiente objetivo como el principal: Análisis del nivel de calidad del agua potable y alcantarillados que abastece a la parroquia. Además se plantean los siguientes objetivos específicos: Realización de un diagnóstico del servicio de agua potable y alcantarillado. Análisis en lo que respecta al funcionamiento de la institución que se encarga de dicha actividad, en el que se debe realizar un diagnóstico que pueda incidir en la calidad del servicio del agua potable y alcantarillado. Realizar un diagnóstico de lo referente a la percepción que tienen los habitantes de de Sayausí, referente al servicio que brinda dicha institución que provee de agua potable y el servicio de alcantarillado. Establecer nuevas estrategias de mejoramiento en lo que respecta a las provisiones del servicio de agua

potable y alcantarillado. Los métodos que se utilizan son: entrevista, observación, encuesta; los mismos que cuentan con un instrumento que se desarrolla mediante las dimensiones detalladas a continuación: fiabilidad, respuesta, seguridad, entre otros. De esta forma se puede concluir que la institución ha presentado una mejoría en lo que tiene que ver a la atención que recibe el usuario con la nueva disposición de extensión de horarios, de esta forma se ha logrado imponer una nueva imagen en el mercado donde se puede constatar que si existe un mejor servicio. En el proceso de investigación también se logro conocer que ha existido un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores. También se ha lograod identificar que existe un mejoramiento en las instalaciones desde la parte física y equipos de trabajo, sin embargo se puede evidenciar que aun eciste una distancia marcada en lo que respecta a niveles y calidad de servicio para estar a la altura de otras instituciones que realizan la misma actividad. El 46% de los encuestados señalan que ha existido un mejoramiento en el servicio que se está ofreciendo en la actualidad. En lo que respecta a la capacidad de respuesta inmediata para atender ciertos requerimientos, los encuestados señalan que no han tenido problemas con retrasos o incumplimiento.

Soriano Tomalá (2013) en su investigación titulada: *“Modelo de gestión a nivel administrativo para el mejoramiento de la calidad del servicio público de agua de la península Empresa pública, Aguapen EP., año 2013”*. En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general: El diagnostico de la gestión administrativa mediante la exploración de campo que pueda mostrar la calidad del servicio de orden público de la institución. Además se plantean ciertos objetivos de orden específico: Analisis en lo que respecta al ordenamito de la la planificación de la gestión a nivel administrativo a través de la metodología de estudio que pueda determinar la evaluación de los diferentes resultados acerca de la calidad del servicio público. También se planteó como ebjetivo el poder realizar un examen acerca de los procesos administrativos que se consideran parte de la normativa vigente que permita hacer una verificación a nivel interno en lo que corresponde a recursos humanos, financieros y además materiales.

Lograr una Identificación de la administración planteando nuevas técnicas documentales que las que se detalla la capacidad de respuesta para resolver las situaciones complejas que se puedan palntear en la institución. Integrar la parte tecnológica a lo que se refiere a la gestión administrativa en la que se analiza la situación actual de los procesos que se deben de cumplir en dicha institución. Formulación de una estructura de gestión de carácter administrativa que se basa en ciertas disposiciones de carácter estratégicos que puedan favorecer la calidad de servicio público. El diseño de exploración se lo define con características exploratorias, descriptivas y que permitan ser evaluados con una modalidad factible de proyección a futuro; los instrumentos utilizados son el estudio de campo y principalmente la encuesta. La población la conforman 1380 trabajadores y la muestra es de 300 encuestados. Las dimensiones son las siguientes: Gestión en la empresa, Administración, calidad pública del agua, entre otras. En lo que se refiere a las conclusiones: Se habla de la importancia de la metodología y organización en el desarrollo y cumplimiento de todos los objetivos que se plantea la institución. La gestión es considerada como el aprovechamiento de los conocimientos que se emplean para desarrollar todo el potencial de de una forma ordenada y coordinada a nivel global.

Ríos García (2011) en la investigación titulada: *“Desarrollo institucional y su participación en la administración de la empresa municipal de agua potable de Riobamba. EP-EMAPAR”*; en el presente trabajo de investigación se plantea como objetivo general, el diseño de un plan de desarrollo a nivel organización que busque el mejoramiento de la administración de la empresa. Entre los objetivos específicos se detalla la importancia de analizar las metodologías de estudio y su programación a nivel organizacional. Además se realizó un diagnostico que hable acerca de la estructura administrativa de la empresa. Tambien se busca realizar un diseño de planificación institucional para la empresa. La investigación es descriptiva - correlacional; La entrevista se empleó para poder obtener toda la información que esta requiere. La muestra fue de 15 personas. La

variables son: 1) desarrollo institucional que consta de las dimensiones diagnóstico situacional, direccionamiento y objetivos, formulación de políticas y estrategias, monitoreo y evaluación. 2) Estructura administrativa que consta de las dimensiones: jerarquía, sistemas de coordinación y control, unidades. Conclusiones: 1) el sistema de agua potable presenta dificultades en el racionamiento y presión del agua. 2) es preciso una estructuración organizacional de la institución para que esta se pueda ajustar a los solicitados los programas en el área administrativa. El servicio racionado ha obligado a todos los hogares a que manejen reservas a través de tanques elevados, lo cual evidencia que el abastecimiento de la ciudad puede producir un despilfarro y consumo elevado a la vez. La carencia de un plan a nivel institucional puede generar ciertos inconvenientes en la parte estructural de la coordinación de una empresa, es importante también darle el respectivo seguimiento a los procedimientos y principalmente ejercer liderazgo. Debe existir un constante monitoreo en lo que corresponde al tratamiento del agua debido a que una mínima contaminación podría poner en riesgo muchas vidas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Enfoques teóricos:

1.3.1.1. Teoría del Management

La Teoría del Management según Martínez (2005) inicia a finales del Siglo XIX con el desarrollo de un procedimiento de sistematización de la producción y el trabajo en relación a los insumos.

a) A inicios del siglo XX nace y se aplica el Modelo de administración creado por Frederick Taylor en los Estados Unidos y Henry Fayol en Francia, quienes determinan ciertos factores que impulsan el éxito a nivel empresarial, que se centraba básicamente en el tamaño, funciones claramente definidas, control y especialización; se determina además que mientras más grande es la empresa ésta lograba mayor eficacia, debido a que la empresa crecía en capacidad y experiencia para apalancar el capital y la influencia que la empresa ejerce sobre los proveedores y clientes. (Gutiérrez, 2000). Esta contribución aportó con el desarrollo de la sociedad industrializada moderna que, supera la cognición de organización a nivel formal que se centralizan desde la descripción de las funciones, en la que no se toma en cuenta el comportamiento ni las formas comunicacionales del ser humano. (Martínez, 2005).

b) Durante la segunda guerra mundial inician los avances teóricos significativos del management donde nace el modelo sistémico y el concepto de cibernética Wiener (como se citó en Martínez, 2005) define la cibernética como “la ciencia que permite controlar y la comunicación en el animal y en los artefactos” (p.31). La sistematización de control se encuentra centrada en la comunicación (transferencia de información), el sistema y medio que lo rodea, considerando el sistema de control (retroalimentación).

c) Enfoque del desarrollo a nivel organizativo y el gestionamiento de la calidad; éste enfoque está fundamentado en la propuesta que hace el conductismo a partir de conceptos como autorrealización, cambio cultural y dirección participativa íntimamente relacionados con los sistemas y procesos sociales democráticos; al surgir este enfoque se pretende combinar el criterio racional técnico con un enfoque humanista; sin embargo ha sido criticado debido a las omisiones analíticas de las relaciones a nivel laboral y el papel que cumple el sindicato (Martínez, 2005). En lo relacionado a la calidad del servicio brindado por una organización es transcendental tener el discernimiento del consumidor ya que esta puede repercutir sobre futuras conductas post-consumo, las variables que deben considerarse son: la comunicación boca a oído, satisfacción, lealtad, reclamos las cuales pueden influir en la imagen de la organización y las actitudes gerenciales. (Ruiz y Grande, 2006).

1.3.2. Teorías general y específicas

1.3.2.1. Gestión como área de estudio

El registro sistemático de la investigación que se relaciona con la habilidad de gestionar un fenómeno casi exclusivo del siglo XX, dentro de la más grande hazaña registrada en gestión y la aplicación de sus principios fue la creación de las pirámides de Egipto, donde se ponen en conocimiento las ocupaciones organizativas, de liderazgo, planificación y control para el ejercicio de labores de más de 100.000 trabajadores en la edificación de la pirámide de Keops en el año 4000 a.c. si bien es cierto las dificultades no son como las que enfrentaron los egipcios hace muchos años sin embargo el ejercicio de la actividad gerencial todavía ofrece desafíos que surgen a partir de la revolución industrial y en el Reino Unido a mediados del siglo XVIII . (Calero, 2016).

1.3.2.2. Medida de la Percepción de la calidad

Según Ruiz y Grande (2006) Investigar la medida del discernimiento de la calidad de servicios se ha desarrollado en torno a dos problemas:

1) el procedimiento: relacionado al cómo se mide la calidad, el modelo SERVQUAL de Parasuraman y colaboradores mencionan que la percepción de la calidad de un servicio es el resultado de la discrepancia entre las expectativas de la percepción de la prestación recibida y el servicio; estos modelos asumen el supuesto:

$$\text{Calidad de un servicio} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

2) Criterios aplicados: utilizados por los usuarios para evaluar la percepción de la calidad, es el Qué deben medir, es decir, la o las dimensiones y el contenido de las mismas. Para medir el nivel del servicio recibido que espera el usuario o consumidor resulta conveniente medir la percepción de

la calidad con escalas que evalúan solo el nivel de prestación del servicio como el SERVPERF de Cronin y Taylor, asumen que:

Calidad de un servicio = Percepción del nivel de la prestación.

1.3.3. Definición de variables

1.3.3.1. Gestión administrativa

La gestión implica un proceso dinámico que cambia con el tiempo y se modifica dependiendo la situación y actividad; este proceso de gestión se centraliza en decisiones, en donde se debe: (Mendoza, 1977).

- Decidir qué es lo que se debe hacer.
- Decidir cómo debe hacerse.
- Decidir la relación que debe existir entre la acción y el intento.
- Decidir en relación a lo que actualmente se está realizando

En el ejercicio de sus acciones diarias Caldas, Carrión y Heras (2017) refieren que toda empresa necesita, ya sea por exigencias legales u organización interna propia, ejecutar una serie de procedimientos que deben estar reflejados en la documentación administrativa.

Münc y Patiño (2010) indican: “El gestionamiento en la parte administrativa permite transformar una sociedad estable en la parte económica, que permita cumplir con el mejoramiento de las normas sociales y con un enfoque gubernamental que sea eficiente y eficaz”. (p.7).

Díaz (2015) menciona que una organización moderna, sin importar su magnitud, pueda alcanzar aquellos objetivos estratégicos trazados en relación con su misión y visión deben contar con una serie de recursos que deben ser administrados, gestionados eficiente y eficazmente.

La gestión administrativa constituye actividades íntimamente relacionadas que deben cumplirse de forma permanente y dinámica; se puede considerar por el gestionamiento administrativo como:

el arte crucial de generar un medio ambiente creativo, generar un consenso en torno a la utilidad de los propósitos de la organización, elegir lo importante y descartar lo intrascendente, prestar atención y tener interés por las reacciones humanas; así como visualizar y prever los acontecimientos futuros que pueden incidir en el funcionamiento de la organización (Mendoza, 1977, p.11).

1.3.3.1.1. La empresa y los principios generales de la administración

La empresa es un conjunto de elementos técnicos, financieros y humanos ordenados ya sea de forma jerárquica o estructurada que se encuentra dirigida por una junta directiva o empresario. (Ena, Delgado y Ena, 2006).

Para que exista una máxima eficiencia deben ser aplicados algunos principios innegociables; como:

- División de trabajo: Es poder dividir las tareas proporcionalmente a cada área funcional que cuente con el conocimiento necesario para realizarlas. (Hurtado, 2008).
- Autoridad y responsabilidad: La autoridad está íntimamente relacionada con el nivel y jerarquía que ocupa un puesto de trabajo en la estructura organizacional (Hurtado, 2008). y con ello, el conjunto de acciones y responsabilidades asumidas para conseguir los objetivos de la empresa.
- La jerarquía: Son los niveles que determinan la estructura organizacional; a más jerarquía, más nivel de autoridad. (Hurtado, 2008).
- Unidad de mando: Esta definido con la existencia de un solo jefe que pueda orientar y dirigir a los colaboradores de manera efectiva y eficaz

a los subordinados para que realicen las tareas encomendadas. (Hurtado, 2008).

- Organización de funciones y tareas: según Hurtado (2008) consiste en proporcionar y brindar una porción de conocimiento muy exacto sobre las funciones que debe realizar cada colaborador según el puesto que éste ocupe dentro de la estructura organizacional; asimismo brindar las herramientas necesarias para que exista un desempeño eficiente en las actividades laborales.

1.3.3.1.2. El proceso administrativo

En la vida diaria podemos observar como ciertas conductas se repiten con mayor frecuencia que otras, y son éstas las que acaban convirtiéndose en actos mecánicos; Según Gabarda (1998) debido a que toda conducta que se realiza de manera reiterativa tiende a producirse de forma espontánea lo cual genera que dichas conductas se realicen de forma más simple y eficaz. para Gabarda (1998) este ejemplo está íntimamente relacionado, pero a mayor escala, con los actos administrativos; ya que, al ser acciones de carácter reiterativo realizados dentro de una compleja organización de la administración se termina adoptando un patrón de acciones a lo que denomina procedimiento administrativo.

Para Caldas, Carrión y Heras (2017) la gestión administrativa de las empresas se debe encargar del procedimiento eficiente y eficaz posible para el cumplimiento de una serie de premisas:

- El procedimiento oportuno: es decir. No deben existir demoras en las otras áreas o departamentos debido a una inadecuada gestión desde la parte administrativa de parte de la organizacional.
- El procedimiento de reducir los costes: se debe buscar simplificar y utilizar la información.
- El procedimiento riguroso: tomando en cuenta tanto el contenido como la confidencialidad de la información y datos brindados.

Según Martínez (2005) la estructura compleja de las organizaciones está caracterizado por la forma, ya sea, individual o colectiva de tomar decisiones a desd una red organizacional; por tanto, gestión es mucho más que un simple proceso mecánico para tomar decisiones, supervisar, organizar, etc.

1.3.3.1.3. Funciones empresariales

Toda empresa debe llevar a cabo una serie de acciones que contribuyan con alcanzar los objetivos trazados y al mismo tiempo permitan determinar las funciones que cada área debe realizar para contribuir con el proceso productivo.

- 1) Función productiva: También conocida como función técnica, Ena, Delgado y Ena (2006) refieren que el objetivo de esta función radica en producir los bienes y servicio que se brindan, mediante una serie de procedimientos previamente organizados que constituyen el proceso productivo.
- 2) Función comercial: según Ena, Delgado y Ena (2006) comprende un conjunto de actividades que resultan necesarias para trasladar el producto desde los almacenes hasta el cliente, se encarga de todo lo relacionado al producto servicio; precios, distribución y publicidad.
- 3) Función financiera: para Ena, Delgado y Ena (2006) consiste en otorgar a la empresa los recursos para realizar ciertas actividades con el coste mínimo posible, dentro de los estándares de calidad que la empresa estime; por otro lado también tiene la opción de invertir los fondos que exceden en la empresa con el objetivo de alcanzar la mayor rentabilidad de los ingresos.
- 4) Función de recursos humanos: también denominado departamento de personal; para Ena, Delgado y Ena (2006) es considerado uno de los 5 subsistemas de la empresa, debido a su importa y relevancia de la contribución que realizan los colaboradores a la empresa; por ello es importante que recursos humanos motive e identifique a los colaboradores con la empresa.

- 5) Función de administración: consiste en el manejo administrativo y documentario, ya sea del personal o de las finanzas de la empresa. (Ena, Delgado y Ena, 2006).

1.3.3.1.4. Fases del proceso administrativo

Para González (2014) la administración se aplica un procedimiento con eficacia y eficiencia que cuenta con cinco fases clásicas como es la planificación, estructura, integración de recursos, direccionamiento| y control.

- 1) La primera etapa del proceso administrativo que resulta de gran importancia realizar según García (2006) es la proyección y planificación de objetivos, se convierte en una actividad no planificada difícil de controlar, la planificación debe de estar basada en la necesidad de la población es necesaria una adecuación entre los servicios que se brindan y los que demanda la población. Para García (2006) existen tres pasos para desarrollar una planificación efectiva: análisis de la situación, establecimiento de las prioridades y Determinación de las alternativas.

- 2) Como segunda fase de administración existe la organización según Gutiérrez (2005) es un procedimiento donde se establece una planificación, dividiendo las acciones en segmentos lo suficientemente estructuradas y que permitan suministrar los medios para coordinar y incentivar mayor esfuerzo y quienes forman parte de las diferentes organizaciones que no interfieran; y que permiten organizar es agrupar a las actividades necesarias para lograr un objetivo común para lo cual deben de seguir los siguientes pasos: a) la definición clara de los objetivos, b) definición clara de cada puesto de trabajo y de niveles jerárquicos, c) determinar los procesos, sistematización y técnicas para desarrollar actividades y lograr especificar cada uno de los canales de comunicación y los circuitos informativos y la interrelación.

- 3) La tercera fase de la administración según Galindo y Guerrero (2000) es la integración que consiste en la adecuación de los elementos materiales y funciones al recurso humano, con ello se vinculan los elementos de la planeación y organización con la integración, además esta fase se enfoca en integralmente en el personal de la empresa, en cualquier nivel de la estructura, se requiere el seguimiento de ciertos pasos que son: Reclutamiento, Selección, Introducción y Desarrollo.
- 4) Para Galindo y Guerrero (2000), la dirección tiene como función alcanzar la realización de la planificación mediante de la ejecución de la autoridad por parte del administrador, la cual se lleva a cabo basándose en decisiones orientadas a una autoridad; el estudio de la dirección comprende ejercer autoridad, establecer canales de comunicación, y la supervisión del ejercicio de la autoridad en forma de órdenes.
- 5) El último elemento de la fase del proceso administrativo el control, según Galindo y Guerrero (2000), se encarga de medir los resultados que se alcanzaron en el pasado, los actuales, y se obtienen de su conocimiento su proyección futura, se pretende medir y corregir el desempeño de los trabajadores y de las empresas considerando lo planeado, es decir , sus planes, metas; así como estudiar su desviaciones a fines de corrección, mediante el control se pueden detectar y medir los resultados obtenidos.

Con la finalidad de administrar Hurtado (2008), menciona que una forma de facilitar el control y fortalecer a las organizaciones; debemos siempre tomar en cuenta el principio de coordinación que contribuye a llevar las acciones de una forma armoniosa en función a las circunstancias como una acción puramente humana que se sustenta en el liderazgo, las habilidades y conocimientos.

1.3.3.2. Percepción de la calidad del agua

1.3.3.2.1. La calidad del servicio percibida

La calidad de un servicio que es realizado no es disociado por sus componentes de parte del cliente; sino que los juicios que hace en función a la empresa los realiza como un todo y por tanto resulta ser una impresión conjunta, donde, por lo general los usuarios (consumidores) suelen generalizar ciertos defectos encontrados en la calidad del servicio como un todo por tanto se debe decir que en materia de calidad de un servicio o es total o no existe. (Vértice, 2008).

Cuando se habla de la percepción de calidad de un servicio como una valoración global de un cliente, debemos entender que ésta es altamente subjetiva y por tanto similar a una actitud, que se relaciona y que implica una evaluación continua en el tiempo. Setó (2004).

1.3.3.2.2. Componentes de la calidad del servicio

Para poder definir la calidad de un servicio debemos tomar en cuenta que esta comprende dos vertientes:

- Calidad interna: también conocida como la calidad técnica; consiste en controlar anticipadamente la calidad del producto que están brindando (Marketing, 1994). En resumidas palabras la calidad técnica está orientada en lo que recibe el cliente, y que presenta los resultados en el procedimiento. (Setó, 2004)
- Calidad externa: también conocida como calidad funcional, se centraliza en cómo se brinda el servicio; es decir en el propio procedimiento Setó (2004) se refiere a la características que adopta la empresa para la prestación del servicio en resumen “los billetes que entregan los bancos son los mismos; la diferencia entre un banco y otro radica en los cajeros”. (p.65).

1.3.3.2.3. Expectativas vs Percepciones

Muchos autores están convencidos de que los clientes realizan una relación entre las expectativas y la percepción sobre el servicio, y que el resultado de ésta sería lo que se denomina calidad del servicio. (Setó, 2004).

- Al hablar de expectativas se puede decir que éstas son subjetivas debido a su naturaleza, dichas expectativas serán determinadas por la percepción recibida del cliente y que contribuyen a que se determine la calidad de un servicio o producto. (Pérez, 1994). Setó (2004) menciona que las expectativas son “las predicciones realizadas por los consumidores sobre las probabilidades durante una transacción perentoria” (p.18). Cuando un cliente o usuario se acerca para recibir un servicio o producto éste ya tiene una expectativa creada de cómo va a recibir dicho servicio.
- En cuanto a percepción del servicio se tiene en cuenta el antes, durante y después de recibido el servicio de parte del cliente y lo único que importa es aquellos que subjetivamente percibe el cliente; éste punto se debe tomar en cuenta, que ciertos estándares pueden estar adecuados para las empresas sin embargo para al cliente el servicio puede no ser el adecuado; por tanto debemos darle al cliente lo que éste quiere y valora, no lo que no percibe. Barroso y Martín (como se citó en Setó, 2004)

1.3.3.2.4. Dimensiones que toma en cuenta el cliente para valorar un servicio.

El analizar las dimensiones que considera el cliente para decir que un servicio resulta bueno e implica realizar un análisis de las dimensiones o determinantes de la calidad, por tanto se debe señalar que existe una multidimensionalidad de la calidad del servicio, lo cual significa que cuando un usuario evalúa un servicio no tiene en cuenta un solo factor o criterio, sino varios.

Parasuraman, Seithaml y Berry (como se citó en Setó, 2004), identificaron 10 elementos determinantes en lo relacionado a calidad del servicio independiente del servicio considerado. Estos elementos son los siguientes:

- Elementos tangibles: hace referencia al aspecto de temas de equipos, en la parte personal, materiales que brinden información.
- Fiabilidad: consiste en la habilidad de prestar un servicio de manera fiable y cuidadosa, en función a lo prometido.
- Capacidad de respuesta: es la voluntad y disposiciones de los colaboradores para alcanzar la satisfacción de los clientes en brindar un servicio de forma rápida.
- Profesionalidad: consisten en los colaboradores cuentan con los conocimientos y capacidades necesarias para prestar el servicio.
- Cortesía: es la consideración, atención, amabilidad y respeto de los colaboradores al momento del contacto con los clientes.
- Credibilidad: creencia, honestidad y veracidad sobre los servicios que ofrecen.
- Seguridad: consisten en que los usuarios no perciban riesgos o peligros en la relación con el proveedor y estén tranquilos.
- Accesibilidad: facilidad para contactar y acceder a la empresa, aquí se consideran horarios accesibles para los clientes, entre otros.
- Comunicaciones: consiste en mantener a los usuarios informados y estar dispuestos a escucharlos.

- Comprensión del cliente: se centra en acercarse más a los clientes y comprender sus necesidades.

Posteriormente en el año 1988 los autores en base a investigaciones consideraron resumir las dimensiones 10 dimensiones a 5 Parasuraman, Seithaml y Berry (como se citó en Setó, 2004) que son las siguientes:

- Tangibilidad: es la apariencia de los equipos, instalaciones físicas, materiales y personal.
- Fiabilidad: Habilidad para prestar servicios prometidos de manera cuidados y fiable.
- Capacidad de respuesta: voluntad y disposición de los colaboradores para contribuir a los clientes y ofrecer un servicio rápido.
- Seguridad: atención y conocimiento del personal de contacto y la manifestación de sus habilidades que inspiren confianza y credibilidad al cliente.
- Empatía: Consiste en la atención individual que proporciona el proveedor del servicio a los clientes.

1.3.3.2.5. Esquemas en la gestión del agua

Los esquemas de gestión del agua Avila (2002) menciona que están caracterizados por contener elementos de ruptura de la gestión pública del recurso: la percepción de la problemática, la visión que tienen aquellos que hacen política sobre los problemas del agua, el manejo de recursos y las estrategias de administración.

- a) Los gestores del líquido vital han reconocido que algunas determinantes en la transformación del ciclo hidrológico (desviación de las corrientes, deforestación), estos gestores han ubicado algunos elementos que resultan de carácter urgente en términos de gestión.
- b) El predominio entre los gestores del agua en convicciones e intereses particulares en relación a un diagnóstico objetivo de la problemática hidráulica.

- c) La prioridad otorgada al abastecimiento del agua en la ciudad y la protección contra inundaciones frente a otras necesidades y usos sectoriales.
- d) El recurso de las obras públicas con la finalidad de incrementar la oferta y satisfacer la creciente demanda y por tanto gestionar el abastecimiento, potabilización saneamiento, tratamiento, distribución y desagüe.

1.3.4. Dimensiones de las variables

1.3.4.1. Gestión administrativa

Para Caldas, Carrión y Heras (2017) la gestión administrativa de las empresas se debe encargar de que dicho procedimiento que ejerce de forma eficiente y eficaz para lo cual se debe cumplir una serie de premisas:

- Procedimiento oportuno: es decir. No deben existir demoras en las otras áreas o departamentos a consecuencia del gestionamiento en la parte administrativa para las instituciones.
- El procedimiento de reducción de los costes: se debe buscar simplificar y utilizar la información.
- El procedimiento debe ser riguroso: tomando en cuenta tanto el contenido como la confidencialidad de la información y datos brindados.

1.3.4.2. Calidad percibida del servicio de agua

Parasuraman, Seithaml y Berry (como se citó en Setó, 2004) menciona las siguientes dimensiones para identificar la calidad del servicio, sin importar el rubro:

- Tangibilidad: es la apariencia de los equipos, instalaciones físicas, materiales y personal.

- **Fiabilidad:** Habilidad para prestar servicios prometidos de manera cuidados y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** voluntad y disposición de los colaboradores para contribuir a los clientes y ofrecer un servicio rápido.
- **Seguridad:** atención y conocimiento del personal de contacto y la manifestación de sus habilidades que inspiren confianza y credibilidad al cliente.
- **Empatía:** Atención individual que brindan al proveedor del servicio a los clientes.

1.3.5. Definición de términos básicos

La gestión desde la parte administrativa en el ejercicio de sus acciones diarias toda empresa necesita, ya sea por exigencias legales u organización interna propia, ejecutar una serie de procedimientos que deben estar reflejados en la documentación administrativa. (Caldas, Carrión y Heras, 2017).

Percepción de la calidad de un servicio como una valoración global de un cliente, debemos entender que ésta es altamente subjetiva y por tanto similar a una actitud, que implica una evaluación continua en el tiempo. (Setó, 2004).

La calidad entendida como una característica intrínseca que se basa en un sistema de gestión con la finalidad de optimizar cualquier tarea al momento de gestionar como elaborar un producto o prestar algún servicio de parte de una organización. (Álvarez, 2006).

Servicio de agua es considerado como el manejo de recursos financieros, eficacia y competencia de un bien vital susceptible que debe ser regulado y protegido en cuanto a su uso o aprovechamiento. (Sánchez, 2006)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018?

1.4.2. Específicas

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018?

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?

1.5. Justificación

Es importante desde la perspectiva social al permitir conocer el discernimiento de la calidad del agua que la población tiene a fin de que los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balzar puedan utilizar éstos datos para el mejoramiento en la calidad del servicio del agua a fin de lograr cubrir ciertas necesidades y expectativas a nivel poblacional.

Desde el punto metodológico en la investigación sirve como guía para futuras indagaciones que consideren evaluar el discernimiento de un servicio de la calidad del agua potable en otras Zona del Ecuador a fin de comparar información y generar mejoras en el servicio.

Resulta novedosa para la Unidad de Postgrado de la Universidad César Vallejo debido a que hasta la fecha no se han realizado investigaciones con las variables del presente estudio que son: Gestión Administrativa y Percepción de la Calidad del Servicio de Agua Potable.

Permitirá conocer las deficiencias en la gestión administrativa y a percepción de la calidad del servicio de agua potable en el cantón de Balzar para generar estrategias que permitan una mejora continua del servicio que se ofrece a los usuarios.

1.6. Hipótesis

General

- H₁ Existe relación significativa entre Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- H₀ No existe relación significativa entre Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Específicas

- H₁ Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- H₀ No existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- H₂ Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- H₀ No existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- H₃ Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del

servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

H₀ No existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

H₄ Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

H₀ No existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

H₅ Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

H₀ No existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación existente entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Específicos

Identificar relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Identificar la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Identificar relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Identificar la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Identificar la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1. 1. Tipo

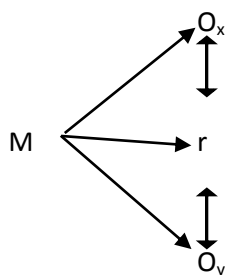
Se fundamenta en el paradigma positivista, metodología cuantitativa ya que se cuantificaron las variables de estudio a nivel de categorías que midieron las dimensiones e indicadores del tema: Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.

Se trata de una investigación a nivel descriptivo - correlacional ya que buscó describir y comparar comportamientos que determinan las relaciones entre dos variables (Alarcón, 2008); Encontradas en el tema Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018. Además, se establece la comparación de las dimensiones y sus indicadores.

2. 1. 2. Diseño

El presente diseño de indagación es no experimental, en el que no se manipularon las variables; debido a que la información se recolectará dentro del contexto donde éstas se han desarrollado, ubicadas en la realidad: Gestión administrativa y Percepción de la calidad del servicio de agua.

Se establece con la siguiente fórmula:



Dónde:

- **M** : Muestra
- **O_x** : Gestión Administrativa
- **r** : Relación existente entre las dos variables
- **O_y** : Percepción de Calidad del servicio de agua

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Caldas, Carrión & Heras (2017), En el ejercicio de sus acciones diarias toda empresa necesita, ya sea por exigencias legales u organización interna propia, ejecutar una serie de procedimientos que deben estar reflejados en la documentación administrativa.

Operacionalización

Interrelación de las dimensiones, subdimensiones, indicadores, índices y categorías siguientes:

Tabla 1

Variable Gestión Administrativa

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Índices	Categorías
Proceso oportuno	-	<ul style="list-style-type: none"> La empresa tiene un plazo para responder a los reclamos formulados 	Nivel	Malo
		<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con formatos de solicitudes a fin de agilizar el trámite documentario y de reclamos 		Regular
		<ul style="list-style-type: none"> Responde antes de que se cumpla el plazo establecido. 		Bueno
Minimización de costos	-	<ul style="list-style-type: none"> Existe un tarifario de costos del servicio. 	Nivel	Malo
		<ul style="list-style-type: none"> Los trámites documentarios no tienen un costo adicional 		Regular
		<ul style="list-style-type: none"> Ante un reclamo de mal cobro, la empresa realiza el descuento en el siguiente mes de facturación 		Bueno
Seguridad	-	<ul style="list-style-type: none"> La empresa se reserva el derecho otorgar información a terceros. 	Nivel	Malo
		<ul style="list-style-type: none"> Avisa con anticipación sobre los cambios tarifarios sobre los cobros a realizarse Emite comunicados sobre fechas de corte del servicio a la población. 		Regular Bueno

Fuente: Caldas, Carrión & Heras (2017)

Variable 2: Percepción de la calidad del servicio de agua

Definición conceptual

Percepción de la calidad de un servicio cuando se habla de la percepción de calidad de un servicio como una valoración global de un cliente, debemos entender que ésta es altamente subjetiva y por tanto similar a una actitud, que se relaciona pero no igual a la satisfacción, que implica una evaluación continua en el tiempo. (Setó, 2004)

Operacionalización

Interrelación de las dimensiones, subdimensiones, indicadores, índices y categorías siguientes:

Tabla 2

Variable Calidad del servicio de agua

Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Índices	Categorías
		<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza materiales de calidad en las instalaciones del servicio de agua 		Bueno
Tangibilidad	-	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> Duración de la instalación sin malograrse <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Adecuada ambientación y vestimenta del local y personal. El servicio de agua es el esperado Mejora del servicio con el tiempo. 	Nivel	Regular Malo
Fiabilidad	-	<ul style="list-style-type: none"> Horario del servicio de agua se encuentra bien establecido. Confianza en la calidad del agua por su aspecto. Rapidez en solución del servicio de agua. 	Nivel	Bueno Regular Malo
Capacidad de respuesta	-	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada ayuda y orientación de parte del personal. Rapidez en la instalación del servicio de agua Brindan información veraz 	Nivel	Bueno Regular Malo
Seguridad	-	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> Brinda información oportuna <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Se identifica un buen trato 	Nivel	Regular Malo Bueno
Empatía	-	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de la orientación de los colaboradores Capacidad para poder entender las necesidades de los usuarios <hr/>	Nivel	Regular Malo

Fuente: (Setó, 2004).

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

El Cantón de Balzar es una zona cantonal que cuenta con el servicio de agua potable y se divide en zona urbana con 402 usuarios y zona rural con 561 usuarios, para efectos de la presente indagación, se pretende investigar a los usuarios del servicio de la zona rural; dicha zona rural está dividida por zona urbana y zona comercial.

La población de la presente investigación la integran un total 402 usuarios que cuentan con medidor en la zona urbana, éstos usuarios cuentan con el servicio desde hace un año a más de 21 años por lo cual conocen a cabalidad la calidad del servicio de agua potable que reciben.

Tabla 3

Distribución de usuarios con medidor en la zona urbana

Circuito	Manzana	Total Medidores
19	5	23
19	6	30
19	7	59
19	8	38
19	9	76
19	10	1
19	11	22
19	12	17
19	13	12
19	14	11
19	15	6
19	23	24
19	24	23
19	25	24
19	26	11
19	31	25
Total medidores		402

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Balzar (2018)

2.3.2 Muestra

Aguilar (2005), afirma lo siguiente: “La muestra forma parte de un subconjunto de la población y tiene que ser representativa de la misma”.

La muestra está determinada por 197 usuarios de la zona urbana que cuentan con el servicio de agua potable. Para la obtención de esta muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{E^2(N - 1) + z^2 p(1 - p)} = 197$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

z = Nivel de confianza (usando el 95% cuyo valor en z es 1.96)

p = Proporción de variable de estudio, su valor es de p = 0.5

E = Error de estimación; este error es el de 5%. E = 0.05

N= Tamaño de la población (402)

Criterios de inclusión:

- Ser mayor de 18 años de edad.
- Vivir en la zona urbana.
- Contar con el servicio de agua.

Criterios de Exclusión:

- Vivir en la zona rural.
- No contar con el servicio de agua

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Hernández (2016), indica: “La encuesta es considerada un método comúnmente empleado en la investigación, la misma que permite alcanzar información de las fuentes elementales. De esta forma se logra determinar las opiniones de los individuos”.

La técnica usada:

Encuesta, que permitió analizar e interpretar las preguntas estructuradas (en su planteamiento y posibilidades de respuestas) a través de la aplicación de cuestionarios para medir a los usuarios que cuentan con el servicio de agua potable del Cantón Balzar Provincia del Guayas.

El instrumento usado:

- 1) El cuestionario se enfoca en detallar todo lo relacionado a la gestión administrativa. La escala consta de 9 ítems, con 03 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3). La escala se encuentra conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable gestión administrativa. Presenta una confiabilidad aceptable de 0,89 además cuenta con validez de contenido por criterio de expertos.
- 2) El cuestionario estuvo referido a evaluar la percepción de la calidad del servicio de agua percibido por los usuarios de la zona urbana que cuentan con dicho servicio; la escala consta de 15 ítems; con 04 alternativas de opción múltiple de tipo Likert, como: Muy bueno; Bueno; Regular y Malo. Cuenta con una confiabilidad aceptable de 0,93; además presenta validez de contenido por criterio de expertos.

2.5. Métodos de análisis de datos

El planteamiento del problema se desarrolló en base a un plano internacional y nacional. Para establecer la percepción de los encuestados, se aplicó un cuestionario de preguntas y respuesta, tomando en cuenta las variables: Gestión Administrativa y Percepción de la Calidad del Agua Potable.

Generación de datos: Con la información obtenida en base a las encuestas administradas se realizó una base de datos utilizando el software del programa SPSS en su versión 20.

Herramientas estadísticas a usar: De acuerdo a nuestros objetivos se realiza pruebas de normalidad, estadísticas de correlación, estadísticas de frecuencia.

Tipo de análisis: se realizó el análisis bivariado y cuantitativo.

Visualización de datos: Los datos se visualizan en tablas, gráfico de barras.

Análisis e interpretación de resultados: Se realizó el análisis de coeficiente de correlación lineal para pruebas no paramétricas Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

Para efectos de la investigación se solicita una autorización a la jefa de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Balzar, a fin de obtener información de los usuarios del servicio de agua potable.

Esta información fue proporcionada por los usuarios del servicio de agua de la zona urbana del Cantón Balzar Provincia del Guayas, la cual se logró a base de un trabajo previo de sensibilización y convencimiento realizado por parte del autor del presente proyecto de investigación.

La colaboración de los encuestados fue voluntaria. De este modo se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los datos recopilados.

III. RESULTADOS

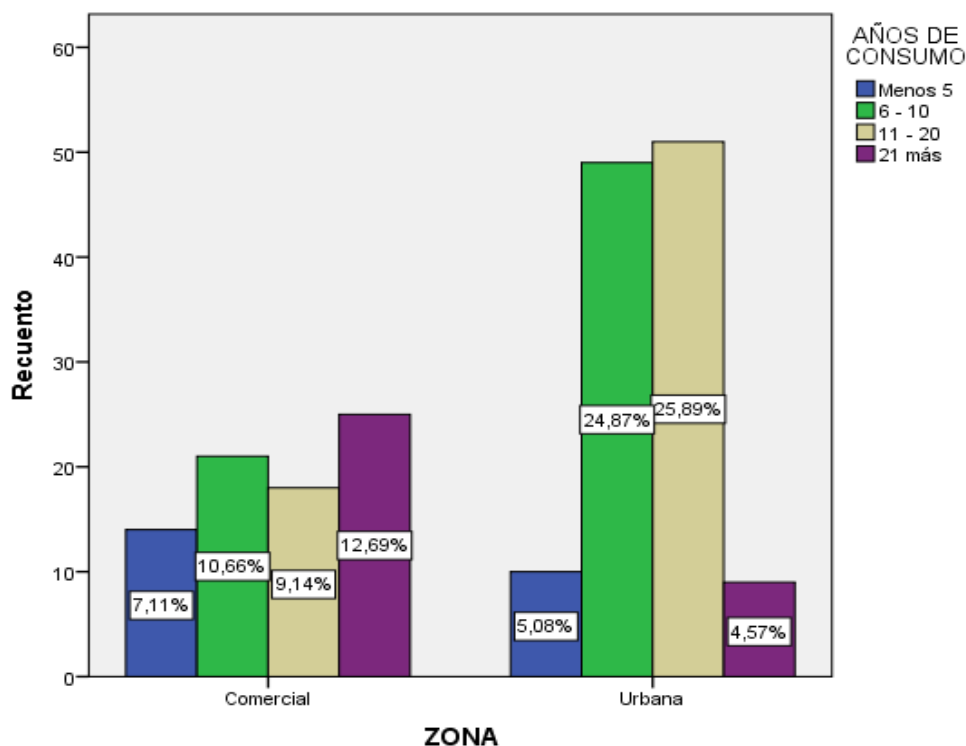


Figura 1.

Distribución de usuarios del servicio de agua potable según años de consumo y zona en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas, 2018. Elaboración propia.

Apreciaciones:

- En la presente figura 01 podemos observar que de la población estudiada existe un mayor porcentaje con 25,89% de personas que vienen recibiendo el servicio de agua potable entre 11 y 20 años que se encuentran viviendo en la zona urbana.
- Asimismo se evidencia que el 24,87% de usuarios del servicio de agua potable pertenecen a la zona urbana y se encuentran recibiendo este servicio en un periodo de 6 a 10 años.
- En lo que respecta a la zona comercial se identifica un mayor porcentaje de 12,69% de usuarios que cuentan con este servicio más de 21 años.

Tabla 4

Relación entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable.

		Gestión Administrativa	Percepción de la calidad del agua
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	197
		Coefficiente de correlación	,462**
	Percepción de la calidad del agua	Sig. (bilateral)	,000
		N	197

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

Fuente: Base de datos población urbana con servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas 2018.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En la presente tabla 4 se observa la correlación entre la variable gestión administrativa y la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable sobre 197 usuarios del servicio de agua potable en la zona rural del Cantón Balzar estudiados en la presente investigación.
- El P valor o sig, (bilateral) obtenido que resultó fue de: 0.000 que se comprara con el parámetro de SPSS (1%=0.01).
- Al realizar esa comparación es menor que 0.01 por lo tanto se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general: H₁: Existe relación significativa entre Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- Al ser 0,462 el coeficiente de correlación obtenido se determina una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

Tabla 5

Relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.

		Gestión		
		Administrativa	Tangibilidad	
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	.242**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	.001
		N	197	197
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	.242**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	197	197

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

Fuente: Base de datos población urbana con servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas 2018.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En la presente tabla 5 se observa la correlación entre la variable gestión administrativa y dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable sobre 197 usuarios del servicio de agua potable en la zona rural del Cantón Balzar estudiados en la presente investigación.
- El P valor o sig, (bilateral) obtenido que resultó fue de: 0.001 que se comprara con el parámetro de SPSS (1%=0.01).
- Al realizar esa comparación es menor que 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1: H_1 : Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- Al ser 0,242 el coeficiente de correlación obtenido se determina una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Tabla 6

Relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.

		Gestión		
		Administrativa	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	.277**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	197	197
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.277**	1.000	
	Sig. (bilateral)	.000	.	
	N	197	197	

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

Fuente: Base de datos población urbana con servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas 2018.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En la presente tabla 6 se observa la correlación entre la variable gestión administrativa y dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable sobre 197 usuarios del servicio de agua potable en la zona rural del Cantón Balzar estudiados en la presente investigación.
- El P valor o sig, (bilateral) obtenido que resultó fue de: 0.000 que se comprara con el parámetro de SPSS (1%=0.01).
- Al realizar esa comparación es menor que 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2: H₁: Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- Al ser 0,277 el coeficiente de correlación obtenido se determina una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Tabla 7

Relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.

			Gestión Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	.378**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	197	197
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación		.378**	1.000
	Sig. (bilateral)		.000	.
	N		197	197

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

Fuente: Base de datos población urbana con servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas 2018.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En la presente tabla 7 se observa la correlación entre la variable gestión administrativa y dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable sobre 197 usuarios del servicio de agua potable en la zona rural del Cantón Balzar estudiados en la presente investigación.
- El P valor o sig, (bilateral) obtenido que resultó fue de: 0.000 que se comprara con el parámetro de SPSS (1%=0.01).
- Al realizar esa comparación es menor que 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 3: H_1 : Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- Al ser 0,378 el coeficiente de correlación obtenido se determina una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Tabla 8

Relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.

		Gestión		
		Administrativa	Seguridad	
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	.322**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	197	197
Seguridad	Coeficiente de correlación	.322**	1.000	
	Sig. (bilateral)	.000	.	
	N	197	197	

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

Fuente: Base de datos población urbana con servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas 2018.

Elaboración propia

Apreciaciones:

- En la presente tabla 8 se observa la correlación entre la variable gestión administrativa y dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable sobre 197 usuarios del servicio de agua potable en la zona rural del Cantón Balzar estudiados en la presente investigación.
- El P valor o sig, (bilateral) obtenido que resultó fue de: 0.000 que se comprara con el parámetro de SPSS (1%=0.01).
- Al realizar esa comparación es menor que 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 4: H₁: Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- Al ser 0,322 el coeficiente de correlación obtenido se determina una correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Tabla 9

Relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable.

		Gestión		
			Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	.422**
	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	.000
		N		197
Empatía	Empatía	Coefficiente de correlación	.422**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N		197	197

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

Fuente: Base de datos población urbana con servicio de agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas 2018.

Autoría propia

Apreciaciones:

- En la presente tabla 9 se observa la correlación entre la variable gestión administrativa y dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable sobre 197 usuarios del servicio de agua potable en la zona rural del Cantón Balzar estudiados en la presente investigación.
- El P valor o sig, (bilateral) obtenido que resultó fue de: 0.000 que se comprara con el parámetro de SPSS (1%=0.01).
- Al realizar esa comparación es menor que 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 5: H₁: Existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.
- Al ser 0,422 el coeficiente de correlación obtenido se determina una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

IV. DISCUSIÓN

A continuación se responderán a los objetivos planteados en el presente estudio, analizando y discutiendo los resultados obtenidos:

En la tabla 4, se consideró como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.; los resultados encontrados refieren que existe correlación significativa entre ambas variables; mediante la utilización de la prueba Rho de Spearman, donde el nivel de significación es de ,000 por lo cual se acepta la hipótesis general que refiere que existe relación significativa entre Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable. Resultados similares se han encontrado en las investigaciones realizadas en Perú por Ocampos y Guerrero (2014); Rivas y Quiroz (2015) quienes hallaron que existe relación significativa entre las variables gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio, concluyendo que se aplica una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un buen servicio al usuario. Por lo que Álvarez (2006), plantea que la calidad es entendida como una característica intrínseca que se basa en un sistema de gestión con la finalidad de optimizar cualquier tarea al momento de gestionar como elaborar un producto o prestar algún servicio de parte de una organización.

Asimismo en la Tabla 5 se busca conocer la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio, se observa que el P valor o sig, (bilateral) obtenido fue de 0.000 lo que indica que existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1. Resultados similares se encontraron en el estudio realizado en Perú por Rivas Fabián y Quiroz García (2015) quienes refieren que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles. Asimismo Parasuraman, Seithaml y Berry (1985, 1988, citado en Setó, 2004) consideran que una adecuada gestión administrativa va de la mano con una óptima atención en el servicio, específicamente la tangibilidad que viene a ser la apariencia de los

equipos, instalaciones físicas, materiales y personal que brinda la empresa a los clientes.

En la Tabla 6 se busca conocer la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, se aprecia que el nivel de significancia fue de 0.000, lo que indica que existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018. Resultados similares se encontraron en el estudio de Rivas Fabián y Quiroz García (2015) quienes refieren que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad. Resultados distintos encontramos en el estudio realizado por Ríos (2011) en Riobamba - Ecuador, si bien es cierto la población considera que el agua es de buena fuente o confiable, sin embargo consideran que no existe una instancia desde lo administrativo a nivel organizacional que ejerce un control y seguimiento. Caldas, Carrión y Heras (2017) refieren que la gestión administrativa de las empresas se debe encargar de que el procedimiento se realice de la forma eficiente y eficaz posible para ello debe cumplir una serie de premisas como ser fiable, es decir ha de ser riguroso y seguro: tomando en cuenta tanto el contenido como la confidencialidad de la información y datos brindados.

En la tabla 7 se buscó Identificar relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, encontrándose que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 por lo tanto se acepta la hipótesis específica que refiere que existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio. Estos resultados también fueron encontrados en los estudios realizados en Perú por Acosta y Ramírez (2015) y Larrañaga Rondona (2016) quienes concluyen que la gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio, es decir con la capacidad de respuesta que brinda la institución. Los mismos resultados son corroborados por Rivas y Quiroz (2015) quienes encontraron que existe relación moderada entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta. En el aspecto teórico Díaz (2015) menciona que para

que una organización moderna, sin importar su magnitud, pueda alcanzar aquellos objetivos estratégicos trazados en relación con su misión y visión deben contar con una serie de recursos que deben ser administrados, gestionados eficiente y eficazmente.

La tabla 8 muestra los resultados sobre el análisis de la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable; se observa que el nivel de significancia es de 0.000 lo cual indica que existe relación significativa entre ambas variables. Resultados similares encontraron Acosta y Ramirez (2015) y Larrañaga Rondona (2016) quienes concluyen que la gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio. También Rivas y Quiroz (2015) concluyen en su estudio que existe relación moderada entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad. (Caldas, Carrión y Heras, 2017) consideran que la gestión administrativa de las empresas se debe encargar de que dicho proceso se haga de la manera más eficiente y eficaz, el proceso tiene que ser riguroso y seguro, para brindar confianza a los clientes.

Por último en la tabla 9 se buscó conocer la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable, encontrándose existe correlación significativa ya que el nivel de significancia fue de 0.000; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Resultados similares se encontraron en el estudio realizado en Perú por Rivas Fabián y Quiroz García (2015) quienes refieren que existe relación moderada y significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía. Asimismo es importante en la gestión administrativa la empatía, ya que una adecuada gestión administrativa es considerada como “el arte crucial de generar un medio ambiente creativo, generar un consenso en torno a la utilidad de los propósitos de la organización, elegir lo importante y descartar lo intrascendente, prestar atención y tener interés por las reacciones humanas; así como visualizar y prever los acontecimientos futuros que pueden incidir en el funcionamiento de la organización” Mendoza, (1977, p.11).

V. CONCLUSIONES

- Al analizar las variables gestión administrativa y percepción de la calidad; se encontró que existe correlación directa y positiva, según la prueba Rho de Spearman, siendo el nivel de significación es de ,000. Es decir se acepta la Hipótesis general existe relación significativa entre Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018. Por lo tanto se puede concluir que si se realiza una buena gestión administrativa, se tendrán óptimo niveles de percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas.
- Existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de la variable percepción de la calidad del servicio, ya que el nivel de significancia obtenido fue de 0.000 lo que indica que existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad, por lo tanto se acepta la hipótesis específica. Es decir los usuarios del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia del Guayas consideran que la empresa posee adecuados equipos, buenas instalaciones físicas, materiales y personal calificado.
- Existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable percepción de la calidad del servicio, se encontró que el nivel de significancia fue de 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad. Con los resultados hallados se considera que los usuarios del servicio de agua potable perciben que la empresa brinda un servicio fiable y seguro.
- Existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, ya que se encontró un nivel de significancia de 0.000 por lo tanto se acepta la hipótesis específica que refiere que existe relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable percepción de la calidad del servicio. Con los

resultados encontrados se concluye que los usuarios del servicio de agua consideran que ante una necesidad o emergencia, la empresa brinda soluciones oportunas.

- Existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable; se observa que el nivel de significancia es de 0.000 lo cual indica que existe relación significativa entre ambas variables. Los resultados hallados indican que la empresa brinda confianza a los usuarios.
- Existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable percepción de la calidad del servicio del agua potable, ya que el nivel de significancia fue de 0.000; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Con lo encontrado en los resultados se concluye que la capacidad de empatía es una habilidad muy importante para una persona que trata con los clientes; con la empatía se logra buena relacional entre los usuarios y la institución.

VI. RECOMENDACIONES

- Al jefe del departamento del gobierno Autonomo descentralizado del cantón Balzar provincia del Guayas, que brinda el servicio de agua potable se recomienda realizar otro estudio para corroborar los resultados obtenidos en la presente investigación y así considerar los resultados, para la elaboración de lineamientos sobre gestión administrativa eficaz y fortalecer la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que brinda la institución.
- Al jefe de logística del Gobierno autónomo Descentralizado del cantón Balzar, cada cierto tiempo mejorar o implementar con nuevos equipos tecnológicos, para utilizarlos en los servicios que brinda a los usuarios de agua potable del Cantón Balzar Provincia del Guayas.
- Al área de Recursos Humanos, realizar capacitaciones al personal que brinda servicio directo a los usuarios, para que con el conocimiento adquirido se continúe brindando el servicio con eficiencia y eficacia a los usuarios.
- Al Jefe del departamento de agua potable se les recomienda tener un número adecuado de personas que laboren en la institución, para que puedan acudir de manera inmediata cuando los clientes soliciten ayuda.
- Al jefe del Departamento de agua potable se recomienda gestionar y brindar capacitaciones a los trabajadores que llegan a los hogares de los usuarios, como también realizar monitoreos para conocer sobre la calidad de servicio que brindan y lograr una mejora en la satisfacción de calidad para los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco* , 11.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Ed. Universitaria.
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad: Introducción a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias.
- Balzar, G. M. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Balzar*. Balzar.
- Calero. (2016). *GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL*. (Tesis para optar al grado de licenciado en administración). Huacho - Perú: (Tesis para optar al grado de Licenciado en Administración).
- Decleck, F.- Gómez, M. y Gutieérrez, I. (2013). Percepción local de la calidad del agua y la herpetofauna en fincas ganaderas del Municipio de Matiguás, Nicaragua. *UAEM Redalyc. ORG*, 38, 30-57. Recuperado el 2018, de <http://www.redalyc.org/html/3217/321731214003/>
- Descentralizados, M. d. (Febrero de 2011). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, PRIMERA*, 254. Quito, Ecuador: V&M Gráficas. Obtenido de http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf
- Hernández, M. (2016). *Estudio de encuestas*. Madrid: UAM 3ra Edición.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: ITM.
- Marketing, P. (1994). *La fórmula del servicio excelente: guías de gestión de la pequeña empresa*. Diaz de Santos S.A.
- Mendoza, L. (1977). *Reunión de trabajo sobre organización y gestión administrativa para el desarrollo rural*. Lima: Bib. Orton.
- Münch, L., & Patiño, F. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. . En *Suma de Negocios* (pág. 7). Nueva York: Prentice Hall.
- Ocampos y Guerrero. (2016). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes*. Obtenido de Tesis para Lic. en Administración: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. calidad total*. Madrid: ESIC.
- Rivas y Quiroz. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio usuario en la oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. Obtenido de Tesis para optar al Grado de Magister:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas_FPJ-Quiroz_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Sánchez, A. (2006). *Agua: un recurso escaso*. Sevilla: Arcibel.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.

Snedecor, G. (2008). *Poblacion, muestra y métodos estadísticos*. México D.F.: CECSA.

UNESCO. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía de Descentralización*.

Vértice, E. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga: Vértice.

ANEXOS

Anexo N°1: INSTRUMENTOS

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN BALZAR PROVINCIA DEL GUAYAS, 2018.

PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre la Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar, 2018. Los datos que proporcione nos darán un panorama de un tema muy importante para los Balzareños por lo que solicitamos colaboración y seriedad. Lea bien el cuestionario, Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Después de responder todos los ítems se debe entregar al encuestador. Sus datos no serán revelados como individuo; se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

DATOS DEL INFORMANTE:

Sexo: 1) Masculino 2) Femenino

Edad: 1) De 18 a 25

3) De 26 a 30

4) De 31 a 40

5) De 41 a 59

6) De 60 a más

Área: 1) zona urbana comercial

2) zona urbana

Años de consumo: 1) Menos de 5

3) De 6 a 10

4) De 11 a 20

5) Más de 21

Dimensiones administrativas:

Proceso Oportuno.

1.- ¿Cuándo presenta un reclamo se me informa sobre el plazo en que éste será atendido? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

2.- ¿Al asistir al Departamento de Agua Potable del municipio del cantón Balzar para realizar alguna solicitud o reclamo me ofrecen un formato para llenarlo según el trámite que desea realizar? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

3.- ¿Por lo general cuando presenta al Departamento de Agua Potable del municipio del cantón Balzar un reclamo este responde antes del plazo estipulado? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

Minimización de costo.

4.- ¿En el contrato de adquisición del servicio se me informan sobre los costos del servicio de manera clara y precisa? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

5.- ¿Tengo que realizar un pago adicional cada vez que quiero hacer un reclamo o pedir información sobre el servicio? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

6.- ¿Cuando realizo un reclamo sobre un cobro mal hecho el Departamento de Agua Potable del municipio del cantón Balzar responde que este procede en el siguiente ciclo de facturación se me descuenta el importe pagado? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

Seguridad.

7.- ¿Por lo general el el Departamento de Agua Potable del municipio del cantón Balzar evita brindar información personal a terceros? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

8.- ¿Cuándo hay un aumento en las cobros del servicio, el Departamento de Agua Potable del municipio del cantón Balzar avisa sobre éstos con un mes de anticipación como mínimo? (Respuesta única).

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

9.- ¿Cuándo por motivos de mantenimientos u otros no habrá servicio, el Departamento de Agua Potable del municipio del cantón Balzar informa a la población con un mes de anticipación? (Respuesta única)

1) Siempre 2) a veces 3) Nunca

Dimensiones sobre la percepción

Tangibilidad:

1.- ¿El material utilizado en la instalación del servicio de agua es de buena calidad? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

2.- ¿Se mantiene en óptimas condiciones la instalación del servicio de agua que se realizó? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

3.- ¿Cuando va a las oficinas éstas se encuentran en buen estado, La ropa que utilizan los trabajadores es la adecuada? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

Fiabilidad:

4.- ¿El agua tiene un buen aspecto (Es clara) Por lo general el agua no presenta turbiedad El agua no presenta olores desagradables? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

5.- ¿Con el paso de los años se nota una mejora significativa en el servicio y calidad del agua? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

6.- ¿El servicio de agua llega todos los días en un horario establecido. El tiempo en que cuenta con el servicio de agua es el suficiente para cubrir sus necesidades? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

7.- ¿Por lo general tomo agua directo de la llave Considero que la calidad del agua es buena? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

Capacidad de respuesta:

8.- Cuando me quedo sin servicio de agua por alguna avería, la empresa lo soluciona lo más rápido posible? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

9.- ¿Por lo general cuando tengo dudas el personal del servicio de agua las resuelve? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

10.- ¿Cuándo solicité la instalación del servicio de agua éste lo instalaron lo antes posible? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

Seguridad:

11.- Cuando solicito información sobre mis estados y pagos, esta se encuentra actualizada. Por lo general no demoro mucho haciendo algún trámite en la empresa de agua? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

12.- ¿Cuando me quedo sin servicio de agua por alguna avería, la empresa lo soluciona lo más rápido posible? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

Empatía:

13.- ¿Me agrada en trato de las personas encargadas de la atención al cliente en las oficinas. Por lo general me reciben los trabajadores con una sonrisa cuando acudo a las oficinas? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

14.- ¿Me gusta cómo me ayudan los trabajadores a resolver mis problemas con el servicio. Por lo general mi problema con el servicio lo solucionan de inmediato? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

15.- ¿Siento que el servicio brindado está acorde a mis necesidades? (Respuesta única)

1) Siempre () 2) a veces () 3) Nunca ()

Anexo N°2: VALIDEZ



Balzar, 01 de junio del 2018.


CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Por medio del presente, como miembro del Ministerio de Salud Pública Área farmacéutica y Laboratorio Clínico del Hospital Básico perteneciente al Distrito de Salud del Cantón Balzar 09d13 Balzar, Colimes y Palestina, dejo como constancia de haber revisado detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario de la encuesta que el Investigador Ing. Ronald Dennis Pachay Aguayo usó para su trabajo del proyecto de tesis, **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DEL CANTON BALZAR, 2018.**

Este instrumento mide la segunda variable de investigación como es la percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, además muestra un dominio específico de contenido que se mide y es consecuente con lo que el investigador desea obtener en su trabajo de tesis.

Por tal motivo garantizo la validez de dicho instrumento de investigación presentado por el investigador.

Atentamente,


Jhon Mora Parraga
QUIMICO FARMACÉUTICO
Reg. Prof. 3940

JHON KLIFER MORA PARRAGA.

Msc. Bioquímica Clínica.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	A VECE	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p>PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA</p> <p>La percepción de la calidad de un servicio cuando se habla de la percepción de calidad de un servicio como una valoración global de un cliente, debemos entender que ésta es altamente subjetiva y por tanto variar a una actitud, relacionada pero no igual a la satisfacción, que implica una evaluación continua en el tiempo. (Siro, 2004)</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Es la apariencia de los equipos, instalaciones físicas, materiales y personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza materiales de calidad en las instalaciones del servicio. Duración de la instalación sin problemas. Adecuado ambiente y vestimenta del local y personal. 	<p>El material utilizado en la instalación del servicio de agua es de buena calidad.</p> <p>Se mantiene en óptimas condiciones la instalación del servicio de agua en su unidad.</p> <p>Cuando va a las oficinas éstas se encuentran en buen estado.</p> <p>La ropa que utilizan los trabajadores es la adecuada.</p>													
	<p>Fiabilidad</p> <p>Habilidad para prestar servicios prometidos de manera puntual y fiable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El servicio de agua es el esperado. Atención del servicio con el tiempo. Horario del servicio de agua se encuentra bien establecido. Confianza en la calidad del agua por su aspecto. 	<p>El agua tiene un buen aspecto y el cliente por lo general el agua no presenta turbiedad.</p> <p>El agua no presenta olor ni desagradables.</p> <p>Con el paso de los años se evita una mejora significativa en el servicio y calidad del agua.</p> <p>El servicio de agua llega todos los días en un buen estado.</p> <p>El servicio de agua cumple con el servicio de agua en su totalidad.</p> <p>Por lo general cuando alguien dice de no tiene confianza que la calidad del agua es buena.</p>													
	<p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Voluntad y disposición de los colaboradores para contribuir a los clientes y obtener su máxima calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rápido en solución del servicio de agua. Adecuada ayuda o orientación de parte del personal. Rápido en la instalación del servicio de agua. 	<p>Cuando me quedo sin servicio de agua por alguna avería, la empresa lo soluciona lo más rápido posible.</p> <p>Por lo general cuando tengo dudas el personal del servicio de agua las resuelve.</p> <p>Cuando solicito la instalación del servicio de agua para la vivienda lo hacen pronto.</p>													
	<p>Seguridad</p> <p>Atención y conocimiento del personal de contacto y la manifestación de sus habilidades que inspire confianza y credibilidad al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Brinda información veraz. Brinda información oportuna. 	<p>Cuando solicito información sobre sus estados y precios, esta se me brinda actualizada.</p> <p>Por lo general no demora mucho haciendo algún trámite en la empresa de agua.</p> <p>Cuando va a haber un corte del servicio se me avisa con anticipación.</p> <p>En caso de haber una avería se informa a la población sobre cuánto demora la reposición del servicio.</p>													
	<p>Empatía</p> <p>Se define como la atención individualizada que brinda el proveedor del servicio a los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica un buen trato. Satisfacción de la prestación de los servicios. Capacidad para poder atender las necesidades de los usuarios. 	<p>Me agrada en lo más de las personas encargadas de la atención al cliente en las oficinas.</p> <p>Por lo general me reciben los trabajadores con una sonrisa cuando voy a las oficinas.</p> <p>Me gusta cómo me ayudan los trabajadores a resolver mis problemas con el servicio.</p> <p>Por lo general se atienden con el servicio de agua cuando que el servicio instalado está acorde a mis necesidades.</p>													

Jhon Mora Farrago
FIRMA DEL EVALUADOR **Jhon Mora Farrago**
QUÍMICO FARMACÉUTICO
 Reg. Prof. 3940

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de percepción de la calidad del agua"

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo "Identificar el nivel de percepción de la calidad del servicio de agua".

DIRIGIDO A: personas mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mora Parraga Jhon Kliffer

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Abc. Biología Clínica.

VALORACIÓN:

Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>
------	-------------------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR
Jhon Mora Parraga
QUÍMICO FARMACÉUTICO
Reg. Prof. 3940



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, como Director Médico de la Clínica Farmadial S.A dejo como constancia de haber revisado los items del cuestionarios de encuesta que el investigador Ronald Dennis Pachay Aguayo, usó para su trabajo de tesis en GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DEL CANTON BALZAR 2018. Este instrumento mide la segunda variable de investigación, como es la percepción del servicio de agua potable del cantón Balzar.

De antemano garantizo la validez de dicho instrumento de investigación prestado por el investigador.

Balzar, 07 de junio de 2018

Atentamente

CENTRO DE DIÁLISIS
FARMADIAL S.A.

Dr. Arnaldo López Montañez
ESPECIALISTA EN NEFROLOGIA
REGISTRO # 1336790

Dr. Arnaldo López Montañez
Director Médico

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA La Percepción de la calidad de un servicio Cuando se habla de la percepción de calidad de un servicio como una valoración global de un cliente, debemos entender que ésta es el momento subjetivo y por tanto difícil a sus atributos, relacionado pero no igual a las satisfacciones, que implica una evaluación continua en el tiempo. (Berli, 2004)	Tangibilidad Es la apariencia de los equipos, instalaciones físicas, materiales y personal.	• Se utiliza materiales de calidad en las instalaciones del servicio.	El material utilizado en la prestación del servicio de agua es de buena calidad.				X		X		X							
		• Duración de la instalación sin mantenimiento.	Se mantiene en buenas condiciones la instalación del servicio de agua potable.				X		X		X		X					
		• Adecuada ambientación y vestimenta del local y personal.	Cuando va a las oficinas éstas se encuentran en buen estado. La ropa que utilizan los trabajadores es la adecuada.				X		X		X		X					
	Fiabilidad Fiabilidad para prestar servicios prometidos de manera puntual y fiable.	• El servicio de agua es al momento.	El agua tiene un buen olor (pH claro). Por lo general el agua no presenta turbiedad. El agua es potable desde el inicio.					X		X		X						
		• Mejor del servicio con el tiempo.	Con el paso de los años se nota una mejora significativa en el servicio y calidad del agua.					X		X		X						
		• Honorio del servicio de agua se encuentra bien establecido.	El servicio de agua llega todos los días en un horario establecido.						X	X		X						
	Capacidad de Respuesta Voluntad y disposición de los colaboradores para contribuir a los clientes y alcanzar sus objetivos.	• Confianza en la calidad del agua por su aspecto.	El sistema de agua cumple con el servicio de agua en los puntos de consumo. Con gusto que la calidad del agua es buena.					X		X		X						
		• Rapidez en solución del servicio de agua.	Cuando me quedo sin servicio de agua por alguna avería, la empresa lo soluciona lo más rápido posible.					X		X		X						
		• Adecuada ayuda y orientación de parte del personal.	Por lo general cuando tengo dudas al personal del servicio de agua las resuelvo.					X		X		X						
	Seguridad Atención y compromiso del personal de contacto y la manifestación de sus habilidades que inspiren confianza y credibilidad al cliente.	• Rapidez en la instalación del servicio de agua.	Cuando solicita la instalación del servicio de agua éste lo instalan lo antes posible.					X		X		X						
		• Brinda información actualizada.	Cuando solicita información sobre mis estados y pagos, ésta se encuentra actualizada.					X		X		X						
		• Brinda información oportuna.	Por lo general me demora mucho haciendo pagos cuando voy a pagar el agua.					X		X		X						
	Empatía Se define como la atención individualizada que brinda el proveedor del servicio a los clientes.	• Se identifica un buen trato.	Cuando va a hacer un pago del servicio se me trata con anticipación.	Me agrada en trato de las personas encargadas de la atención al cliente en las oficinas.				X		X		X						
		• Satisfacción de la orientación de los colaboradores.	Se nota un trato más humano al cliente en la oficina. Por lo general me reciben los trabajadores con una sonrisa cuando voy a pagar el agua.	Me gusta cómo me ayudan los trabajadores a resolver mis problemas con el servicio. Por lo general se resuelven con el servicio.				X		X		X						
		• Capacidad para poder entender las necesidades de los clientes.	Cuando que el servicio brindado está acorde a las necesidades.					X		X		X						

FIRMA DEL EVALUADOR

CENTRO DE ANALISIS FARMACIA S.A.

Dr. Amaldo López Montano
ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA
REGISTRO N° 1336790

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de percepción de la calidad del agua"

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo "Identificar el nivel de percepción de la calidad del servicio de agua".

DIRIGIDO A: personas mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: López Montañez Aguirre

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Especialista en Psicología, Máster en Ciencias de la Salud

VALORACIÓN:

Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>
------	-------------------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

CENTRO DE DIALISIS
FARMADIAL S.A.

Dr. Arnaldo López Montañez Aguirre
ESPECIALISTA EN PSICOLOGÍA
MÁSTER EN CIENCIAS DE LA SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR



ASESORES TRIBUTARIOS, CONTABLES, COMERCIALES, FINANCIEROS Y AUDITORIA
Dirección: Av. Rómulo Raudón entre 9 de Octubre y Yincas (MERCADO CENTRAL PLANTA ALTA LOCAL 501)
RUC: 0903728346001 TELEFONOS: 042104092 CELULAR 0994258004 WHATSAPP: 0980309004
EMAIL: gerencia_gruvelsa@outlook.com - contarc@hermanosvelastegui@gmail.com



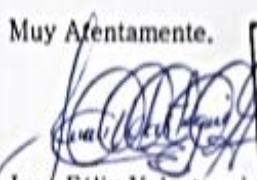
Mediante la Presente, Multicomercios & Servicios GRUVELSA DEL ECUADOR S.A, domiciliada en el Cantón Balzar, Provincia del Guayas, República del Ecuador, deja constancia de haber revisado los Items de los cuestionarios de la encuesta que el Investigador, PACHAY AGUAYO RONALD DENNIS, uso para su trabajo de tesis "GESTION ADMINISTRATIVA Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AGUA POTABLE EN EL CANTON BALZAR - 2018. PROVINCIA DEL GUAYAS - ECUADOR".

El Instrumento mide, en efecto, el mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de los que se mide y están relacionados con lo que se busca investigar

En tal sentido, Multicomercios & Servicios GRUVELSA DEL ECUADOR S.A, garantiza la validez de dicho instrumentos presentados por el referido investigador.

Balzar, 08 de Junio del 2018.

Muy Afectamente,


GRUVELSA DEL ECUADOR S.A.
Juan Félix Velastegui Ganchozo
GERENTE / CONTADOR AUTORIZADO
REG. PROF. C.C.G. 9140

Juan Félix Velastegui Ganchozo
GERENTE GENERAL / CONTADOR
Reg. Prof. CCG. 9140



c.c archivo

MATRIZ DE VALIDACION

E LA TESIS: Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón de Balzar, 2018.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES			
			Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Tangibilidad Es la apariencia de los equipos, instalaciones físicas, materiales y personal.	<ul style="list-style-type: none"> De ellos materiales de calidad en las instalaciones del servicio. Duración de la instalación en materiales. Adecuada ambientación y ambiente del local y personal. 	El material utilizado en la instalación del servicio de aguas de buena calidad.				✓		✓									
		Se mantiene en óptimas condiciones la instalación del servicio de agua potable.				✓		✓									
		Cuando va a las oficinas éstas se encuentran en buen estado. La ropa que utilizan los trabajadores es la adecuada.				✓		✓									
Fiabilidad Habilidad para prestar servicios prometidos de manera cuidados y fieles.	<ul style="list-style-type: none"> El servicio de agua es el esperado. Mejora del servicio con el tiempo. Horario del servicio de agua se encuentra bien establecido. Confianza en la calidad del agua por su aspecto. 	El agua tiene un buen aspecto (Es clara). Por lo general el agua no presenta turbidez.				✓		✓									
		Con el paso de los años se nota una mejora significativa en el servicio y calidad del agua.				✓		✓									
		El servicio de agua llega todos los días en un horario establecido.				✓		✓									
		Por lo general como agua directa de la fuente. Considero que la calidad del agua es buena.				✓		✓									
Capacidad de Respuesta Voluntad y disposición de los colaboradores para contribuir a los clientes y ofrecer un servicio rápido.	<ul style="list-style-type: none"> Rápidos en solución del servicio de agua. Adecuada ayuda y orientación de parte del personal. Rápido en la instalación del servicio de agua. 	Cuando me queda un servicio de agua por alguna avería, la empresa lo soluciona lo más rápido posible.				✓		✓									
		Por lo general cuando tengo dudas el personal del servicio de agua las resuelve.				✓		✓									
		Cuando solicite la instalación del servicio de agua entre la instalación lo antes posible.				✓		✓									
Seguridad Atención y conocimiento del personal de contacto y la manifestación de sus habilidades que inspire confianza y credibilidad al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Brindan información veraz. Brinda información oportuna. 	Cuando solicito información sobre mis estados y pagos, esta se encuentra actualizada. Por lo general me demora mucho haciendo algún trámite en la empresa de agua.				✓		✓									
		Cuando va a haber un corte del servicio se me avisa con anticipación. En caso de haya otro alguna falla se informa a la población sobre cuanto demora la reposición del servicio.				✓		✓									
Empatía Se define como la atención individualizada que brinda el proveedor del servicio a los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica en buen trato. Satisfacción de la orientación de los colaboradores. Capacidad para poder entender las necesidades de los usuarios. 	No agrada en trato de los personal encargados de la atención al cliente en las oficinas. Por lo general me reciben los trabajadores con una actitud amable ayuda a los clientes.				✓		✓									
		Me gusta cómo me ayudan los trabajadores a resolver mis problemas con el servicio.				✓		✓									
		Por lo general me ayudan con el servicio lo pronto que el servicio brindado.				✓		✓									

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de percepción de la calidad del agua"

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo "identificar el nivel de percepción de la calidad del servicio de agua".

DIRIGIDO A: personas mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Alfonso Jambazo Juan Felix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Experto "Egresado"

VALORACIÓN:

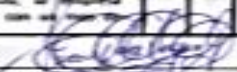
Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>
------	-------------------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------

[Firma manuscrita]
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Balzar, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Córdova, Carrón & Heras (2017), en el ejercicio de sus acciones dentro de una empresa receptiva, ya sea por exigencias legales u organización interna propia, ejecutar una serie de procedimientos que deben estar reflejados en la documentación administrativa.	Proceso oportuno No deben existir demoras en las otras áreas o departamentos o consecuencia de una inadecuada gestión administrativa de parte de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa tiene un plazo para responder a los reclamos formulados. Cuenta con formularios de solicitudes a fin de agilizar el trámite documentario y de reclamos. Responde antes de que se cumpla el plazo estipulado. 	Cuando presento un reclamo se me informa sobre el plazo en que éste será respondido.																	
			Al acudir a la empresa para realizar alguna solicitud o reclamo me ofrecen un formato para llenarlo según el trámite que debo realizar.																	
			Por lo general cuando presento un reclamo la empresa responde antes del plazo estipulado.																	
	Minimización de costos Busca simplificar y utilizar la información generada.	<ul style="list-style-type: none"> Existe un tarifario de costos del servicio. Los trámites documentarios no tienen un costo adicional. Ante un reclamo de mal cobro, la empresa realiza el descuento en el siguiente mes de facturación. 	En el contrato de adquisición del servicio se me informan sobre los costos del servicio de manera clara y precisa.																	
			Trigo que realizar un pago adicional cada vez que quiero hacer un reclamo o pedir información sobre el servicio.																	
			Cuando realizo un reclamo sobre un cobro mal hecho y la empresa responde que este procede en el siguiente ciclo de facturación se me descuenta el importe pagado.																	
	Seguridad Tanto el contenido como la confidencialidad de la información y datos brindados.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa se reserva el derecho otorga información a terceros. Avisa con anticipación sobre los cambios tarifarios sobre los cobros a realizarse. Envía comunicados sobre fechas de corte del servicio a la población. 	Por lo general la empresa evita brindar información personal a terceros.																	
			Cuando hay un aumento en los cobros del servicio, la empresa avisa sobre estos con un mes de anticipación como mínimo.																	
			Cuando por motivos de mantenimiento u otros no habrá servicio, la empresa informa a la población con un mes de anticipación.																	


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala de gestión administrativa de un servicio"

OBJETIVO: Se redacta el objetivo del instrumento como por ejemplo "Conocer la percepción que tiene la población en la relación a la gestión administrativa que brinda la empresa en relación a un servicio".

DIRIGIDO A: Pobladores usuarios del servicio

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Alfonso Gustavo Jimenez Velazquez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Educación

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------

[Firma manuscrita]
FIRMA DEL EVALUADOR

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K:
 $\sum S_i^2$:
 S_r^2 :
 α :

El número de ítems
 Sumatoria de Varianzas de los ítems
 Varianza de la suma de los ítems
 Coeficiente de Alfa de Cronbach

Sujetos	Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1
2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
5	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2

Suma de ítems
25
41
29
23
21
0

VARP (Varianza de la Población)	0.96	0.64	0.56	0.64	0.64	0.40	0.16	0.16	0.56	0.16	0.40	0.56	0.16	0.16	0.56
---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

S_r^2 : 50.56

$\sum S_i^2$: 6.72

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems
 S_r^2 : La Varianza de la suma de los ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

15
6.72
50.56

$$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$$

15 [1 - 0.13]
 14 [0.87]
 1.071428571 [0.87]
 $\alpha = 0.93$

Entre más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad

Anexo04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia de Guayas, 2018?</p> <p>Problema Específico:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación existente entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar Provincia de Guayas, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Identificar relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>b) Identificar la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>c) Identificar relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>d) Identificar la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>e) Identificar la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁ Existe una relación significativa entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas, 2018.</p> <p>H₀ No existe una relación significativa entre gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón de Balzar Provincia de Guayas, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁ Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad en el Cantón Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₀ No existe un adecuado nivel de gestión administrativa y la dimensión tangibilidad en el cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018</p> <p>H₂ Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₀ No existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₃ Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₀ No existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₄ Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₀ No existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión seguridad en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₅ Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión empatía en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p> <p>H₀ No existe una relación significativa entre gestión administrativa y la dimensión empatía en el Cantón de Balzar Provincia del Guayas, 2018.</p>	<p>V1:Gestión Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso oportuno - minimización de costos. - Seguridad. <p>V2: Percepción de la Calidad del Servicio de Agua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangibilidad - Fiabilidad - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. 	<p>Método: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo-correlacional</p> <p>Esquema:</p> <p>Encuesta y Análisis de documentos</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Población: 402 usuarios</p> <p>Muestra: 197 usuarios</p> <p>Muestreo: Probabilístico estratificado.</p>

Anexo 05: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN



@: 0796833032

**ESPECIE VALORADA
USD 2.00**
0058626

**Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal Del Cantón Balzar**
Provincia del Guayas - Ecuador

G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN
"BALZAR"
RECIBIDO
13 JUN 2018 HORA 15:03
Yoveri Fajardo
DIREC. ADMINISTRATIVA

Señor:
Cirilo Gonzáles Tomalá
ALCALDE DEL CANTÓN BALZAR

Ronald Dennis Rodas Aguayo
Nombres Apellidos 0929072606
Cédula de Identidad

A Ud. Respetuosamente Solicita *Solicito que se me atienda mi
petición que explico en el escrito adjunto*

Recibido en la Secretaría Municipal
Balzar, *12* de *Junio* del 201*8*

Lo Certifico: _____

El Jefe de la Oficina de: _____ **Conceda lo solicitado**

Previo pago de los valores que al respecto determina la Ordenanza por la prestación de los servicios Técnicos Administrativos.

Cirilo Gonzales Tomala
Sr. Cirilo Gonzales Tomalá
ALCALDE DEL CANTÓN BALZAR





GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE BALZAR

MEMORÁNDUM No. 252-RRTB-GADMB-DA-2018

Balzar, 21 de junio del 2018

PARA: Sr. Ing. Ronald Pachay Aguayo
MAESTRANTE DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE LA CIUDAD DE TUMBES - PERU.

DE: Richar Tomalá Bermeo
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DE BALZAR

ASUNTO: REPUESTA A REQUERIMIENTO PARA REALIZAR ENCUESTA.

De mi consideración:

En atención a su solicitud mediante oficio de fecha 11 de junio del presente año y especie valorada N°0058626, de fecha 12 de junio del presente año, en el cual solicita AUTORIZACION para realizar una encuesta sobre GESTION ADMINISTRATIVA Y PERSECCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DEL CANTON BALZAR, 2018.

Actividad que realizara como tema para adjudicarse una maestria en la ciudad de Tumbes - Perú, en la Universidad Cesar Vallejo.

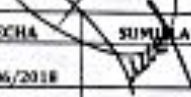
En calidad de Director Administrativo, en uso de mis atribuciones se CONCEDE autorización para que realice lo solicitado, asegurándoles éxitos en sus deseos de superación.

Alientamente,


Sr. Richar Tomalá Bermeo

DIRECTOR ADMINISTRATIVO GAD BALZAR



	NOMBRE	ÁREA	CARGO	FECHA	SUMILLA
REVISADO	RICHAR TOMALÁ BERMEO	Dirección Administrativa	Director Administrativo	21/06/2018	
ELABORADO	LEYTON MARIN YERGARA	Analista Dto	Analista Dto	21/06/2018	

c.c. Archivo.
c.c. Jefe del Dto. Agua Potable.

G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON
"BALZAR"
RECIBIDO

21 JUN 2018 HORA

AGUA POTABLE

Av. 26 de Septiembre y calle Olmedo
Teléfonos: 04-2030996/04-2030017/04-2031457
www.balzar.gob.ec

Anexo 06: PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 9
Supuesto de normalidad para determinar homogeneidad de la muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,116	197	,000
Percepción de la Calidad del Agua	,090	197	,001

Apreciaciones:

- En la presente tabla se observa que los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov son inferiores a 0,05 por tanto no existe normalidad en el presente estudio debido a un puntaje obtenido de 0,001.
- Se realiza Ro-Spearman para determinar la correlación existente entre las variables estudia

Anexo 07: BASE DE DATOS

suje to	sexo	años	zona	años	GEST 1	GEST 2	GEST 3	GEST 4	GEST 5	GEST 6	GEST 7	GEST 8	GEST 9	TOT AL	OPORT UNO	COS TO	SEGURI DAD	AGU A1	AGU A2	AGU A3	AGU A4	AGU A5	AGU A6	AGU A7	AGU A9	AGU A10	AGU A11	AGU A12	AGU A13	AGU A14	AGU 15	AGU A16	TANGIBIL IDAD	FIABILI DAD	RESPU ESTA	SEGURI DAD	EMPA TIA	TOTAL AGUA	NIVEL GEST	NIVEL TANG	NIVEL FIAB	NIVEL RESP	NIVEL SEG	NIVEL EMP		
1	Mascu lino	18 - 25	Comer cial	6-Oct	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	12	4	5	3	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	9	12	4	2	3	30	MALO	BUENO		REGUL AR	MALO	MALO		
2	Feme nino	31 - 40	Urban a	Men os 5	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	19	3	9	7	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Siem pre	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	3	5	6	3	4	21	REGUL AR	MALO	MALO	REGUL AR	REGUL AR	MALO		
3	Feme nino	31 - 40	Urban a	21 más	Nunc a	Siem pre	A vece s	Siem pre	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	16	6	6	4	A vece s	Siem pre	A vece s	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	A vece s	Nunc a	A vece s	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	7	5	6	5	9	32	REGUL AR	BUENO	MALO	REGUL AR		BUEN O		
4	Mascu lino	6 a más	Urban a	21 más	Nunc a	Siem pre	Siem pre	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	16	7	5	4	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Siem pre	A vece s	Nunc a	3	4	4	3	6	20	REGUL AR	MALO	MALO	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR		
5	Feme nino	6 a más	Urban a	Men os 5	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	13	4	5	2	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	4	6	5	4	5	24	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR		
6	Feme nino	31 - 40	Urban a	6-Oct	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	13	4	4	5	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	4	6	4	3	5	22	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR			
7	Feme nino	41 - 59	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Siem pre	Siem pre	16	5	4	7	Nunc a	Siem pre	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	5	6	4	3	4	22	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	MALO		
8	Feme nino	41 - 59	Urban a	21 más	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Siem pre	Nunc a	A vece s	Siem pre	Siem pre	Nunc a	18	5	6	7	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	3	6	3	3	5	20	REGUL AR	MALO	REGUL AR	MALO	REGUL AR	REGUL AR		
9	Mascu lino	26 - 30	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Siem pre	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	A vece s	Siem pre	19	8	4	7	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	7	5	5	4	3	24	REGUL AR	BUENO	MALO	REGUL AR	REGUL AR	MALO		
10	Feme nino	26 - 30	Urban a	6-Oct	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	A vece s	13	3	5	5	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	3	6	3	4	4	20	REGUL AR	MALO	REGUL AR	MALO	REGUL AR	MALO	
11	Feme nino	41 - 59	Urban a	Men os 5	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Siem pre	14	3	5	6	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	3	5	4	3	4	19	REGUL AR	MALO	MALO	REGUL AR	REGUL AR	MALO		
12	Mascu lino	26 - 30	Urban a	6-Oct	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	11	4	4	3	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	3	4	4	2	3	16	MALO	MALO	MALO	REGUL AR	MALO	MALO		
13	Feme nino	26 - 30	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Siem pre	Siem pre	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	20	7	8	5	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	Siem pre	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Nunc a	4	8	5	3	7	27	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	BUEN O	
14	Mascu lino	31 - 40	Urban a	Men os 5	Nunc a	Siem pre	A vece s	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Siem pre	Siem pre	22	6	9	7	A vece s	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	6	4	9	2	6	27		REGUL AR	MALO		MALO	REGUL AR	
15	Feme nino	41 - 59	Urban a	6-Oct	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Siem pre	Siem pre	18	7	3	8	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	4	4	3	2	3	16	REGUL AR	REGUL AR	MALO	MALO	MALO	MALO		
16	Feme nino	41 - 59	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Siem pre	Nunc a	17	7	4	6	Nunc a	A vece s	Siem pre	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	Nunc a	Siem pre	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	Siem pre	6	7	5	3	7	28	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	BUEN O	
17	Feme nino	41 - 59	Urban a	Men os 5	Siem pre	Siem pre	A vece s	Siem pre	A vece s	A vece s	Siem pre	Siem pre	Siem pre	24	8	7	9	Nunc a	Nunc a	Siem pre	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	A vece s	Siem pre	Nunc a	5	5	3	4	6	23	REGUL AR	REGUL AR	MALO	MALO	REGUL AR	REGUL AR		
18	Feme nino	26 - 30	Urban a	Men os 5	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	21	7	9	5	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	A vece s	Siem pre	A vece s	Siem pre	Siem pre	Nunc a	7	8	6	5	7	33		BUENO	REGUL AR	REGUL AR		BUEN O	
19	Feme nino	31 - 40	Urban a	Men os 5	Siem pre	Siem pre	A vece s	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	20	8	9	3	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	3	7	4	2	3	19		MALO	REGUL AR	REGUL AR	MALO	MALO		
20	Mascu lino	31 - 40	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	15	6	5	4	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	5	6	5	2	4	22	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	MALO	MALO		
21	Feme nino	26 - 30	Urban a	6-Oct	A vece s	A vece s	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	15	6	4	5	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	A vece s	Nunc a	3	6	3	3	4	19	REGUL AR	MALO	REGUL AR	MALO	REGUL AR	MALO		
22	Mascu lino	26 - 30	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Siem pre	Nunc a	21	9	7	5	Nunc a	A vece s	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	Siem pre	A vece s	Nunc a	Siem pre	Siem pre	5	5	6	5	7	28		REGUL AR	MALO	REGUL AR		BUEN O
23	Feme nino	41 - 59	Urban a	6-Oct	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	A vece s	A vece s	Nunc a	Nunc a	14	4	6	4	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	4	4	3	3	4	18	REGUL AR	REGUL AR	MALO	MALO	REGUL AR	MALO	
24	Mascu lino	18 - 25	Urban a	Nov- 20	Nunc a	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Siem pre	A vece s	Siem pre	A vece s	17	5	5	7	Nunc a	Siem pre	Siem pre	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	7	5	3	2	5	22	REGUL AR	BUENO	MALO	MALO	MALO	REGUL AR		
25	Feme nino	18 - 25	Urban a	Men os 5	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	Nunc a	Nunc a	11	4	3	4	Nunc a	A vece s	Siem pre	A vece s	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	Siem pre	Siem pre	Siem pre	Siem pre	6	9	6	5	9	35	MALO	REGUL AR		REGUL AR	REGUL AR	BUEN O	
26	Feme nino	26 - 30	Urban a	Nov- 20	Siem pre	Siem pre	Nunc a	Siem pre	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	Nunc a	16	7	6	3	A vece s	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	A vece s	Nunc a	Nunc a	Nunc a	A vece s	A vece s	A vece s	A vece s	Nunc a	4	7	4	4	5	24	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR	REGUL AR		

56	Masculino	26-30	Urbana	6-Oct	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	13	6	4	3	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	4	6	5	3	4	22	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO
57	Femenino	18-25	Urbana	6-Oct	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	17	6	5	6	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	5	6	4	3	4	22	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO
58	Masculino	6 a más	Urbana	Nov-20	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	12	7	2	3	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	3	8	3	4	4	22	MALO	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	
59	Masculino	26-30	Urbana	Nov-20	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	A veces	15	4	5	6	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	6	9	6	2	3	26	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO			
60	Femenino	41-59	Urbana	Nov-20	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	17	6	7	4	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	6	12	7	3	5	33	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR		
61	Masculino	18-25	Urbana	6-Oct	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	20	6	8	6	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	5	6	4	2	3	20	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO			
62	Masculino	26-30	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	16	4	4	8	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	4	3	2	3	15	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO		
63	Femenino	31-40	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	13	4	3	6	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	4	3	2	3	15	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO		
64	Masculino	6 a más	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	14	4	5	5	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	6	7	7	4	6	30	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR		
65	Femenino	26-30	Urbana	Nov-20	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	12	3	5	4	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	4	6	4	4	4	22	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO		
66	Femenino	41-59	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	14	4	6	4	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	6	8	4	3	6	27	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR		
67	Masculino	6 a más	Comercial	Nov-20	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	13	5	4	4	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	5	8	3	2	4	22	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	MALO		
68	Femenino	18-25	Urbana	Nov-20	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	19	5	5	9	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	5	4	3	2	3	17	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO		
69	Masculino	26-30	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	12	4	4	4	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	4	4	4	2	4	18	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO		
70	Femenino	26-30	Urbana	6-Oct	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	9	5	8	6	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	4	3	2	3	15	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO			
71	Masculino	26-30	Urbana	6-Oct	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	17	6	6	5	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	4	9	4	3	4	24	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO		
72	Masculino	26-30	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	14	4	6	4	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	4	6	5	3	4	22	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO		
73	Femenino	31-40	Urbana	Nov-20	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	12	4	5	3	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	7	6	2	5	23	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR		
74	Masculino	41-59	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	10	4	3	3	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	7	9	5	2	4	27	MALO	BUENO	REGULAR	MALO	MALO	MALO		
75	Masculino	41-59	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	10	4	3	3	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	4	3	2	3	15	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO			
76	Masculino	26-30	Urbana	6-Oct	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	14	5	5	4	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	5	6	3	2	3	19	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	MALO			
77	Masculino	31-40	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	15	5	3	7	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	8	9	6	2	3	28	REGULAR	BUENO	REGULAR	MALO	MALO	MALO			
78	Femenino	31-40	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	12	5	4	3	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	6	6	3	2	6	23	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR			
79	Femenino	26-30	Urbana	Nov-20	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	14	6	5	3	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	4	5	3	2	3	17	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO			
80	Masculino	41-59	Urbana	Nov-20	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	16	3	6	7	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	7	7	5	3	4	26	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO			
81	Masculino	26-30	Urbana	Nov-20	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	15	6	6	3	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	5	6	3	3	3	20	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO			
82	Femenino	26-30	Urbana	6-Oct	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	12	3	6	3	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	4	3	2	3	15	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO			
83	Femenino	26-30	Urbana	Nov-20	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	12	4	4	4	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	4	8	3	2	3	20	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	MALO			
84	Femenino	31-40	Urbana	Nov-20	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	13	4	6	3	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	4	3	2	3	15	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO	MALO			

143	Femenino	41-59	Comercial	21 más	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	17	6	5	6	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	4	6	4	3	5	22	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
144	Femenino	41-59	Urbana	21 más	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Nunca	A veces	19	6	7	6	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	3	7	7	3	6	26	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR								
145	Masculino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	13	5	3	5	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	5	5	5	3	4	22	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO							
146	Masculino	31-40	Comercial	21 más	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	16	5	4	7	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	5	5	4	3	4	21	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO								
147	Masculino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	13	4	4	5	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	5	6	5	5	6	27	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR				
148	Masculino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	13	4	4	5	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	5	6	5	5	6	27	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR					
149	Femenino	18-25	Urbana	21 más	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	13	4	4	5	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	5	6	5	5	6	27	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR					
150	Femenino	41-59	Comercial	21 más	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	13	5	4	4	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	4	4	5	3	5	21	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR						
151	Masculino	41-59	Comercial	21 más	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	12	4	4	4	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	5	5	4	3	4	21	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO						
152	Masculino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	11	4	3	4	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	4	6	3	2	6	21	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR					
153	Femenino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	17	3	6	8	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	6	5	7	5	4	27	REGULAR	REGULAR	MALO			MALO				
154	Masculino	18-25	Comercial	Nov-20	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	18	4	7	7	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	5	5	5	2	6	23	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR				
155	Femenino	31-40	Comercial	21 más	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	12	4	4	4	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	4	5	4	3	4	20	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO						
156	Masculino	31-40	Comercial	21 más	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	15	4	5	6	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	4	4	4	3	7	22	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO						
157	Masculino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	12	3	4	5	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	5	5	4	3	7	24	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO							
158	Femenino	41-59	Comercial	21 más	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	13	6	4	3	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	7	9	4	4	4	28	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	MALO							
159	Masculino	26-30	Comercial	21 más	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	12	4	4	4	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	4	5	4	2	3	18	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO							
160	Masculino	18-25	Comercial	Menos 5	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	21	7	6	8	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	8	9	8	4	4	33		BUENO			REGULAR	MALO							
161	Femenino	41-59	Comercial	6-Oct	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	25	8	8	9	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	8	10	7	3	3	31		BUENO			REGULAR	MALO					
162	Masculino	41-59	Comercial	21 más	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	17	4	5	8	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	4	6	5	3	5	23	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR							
163	Femenino	26-30	Comercial	Nov-20	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	Nunca	14	4	5	5	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Siempre	5	7	5	3	6	26	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR					
164	Femenino	31-40	Comercial	21 más	Siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	20	7	6	7	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	4	6	7	5	8	30		REGULAR	REGULAR			BUENO						
165	Femenino	41-59	Comercial	21 más	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	9	3	3	3	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	3	7	3	4	3	20	MALO	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO							
166	Femenino	31-40	Comercial	21 más	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	13	5	4	4	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	8	8	5	4	3	28	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO							
167	Masculino	6 a más	Comercial	21 más	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	23	7	8	8	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	7	11	9	5	8	40		BUENO					BUENO							
168	Femenino	31-40	Comercial	6-Oct	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	23	7	7	9	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	9	9	7	5	9	39		BUENO					BUENO						
169	Femenino	6 a más	Comercial	6-Oct	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	21	7	7	7	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	5	9	4	4	7	29		REGULAR		REGULAR	REGULAR	BUENO							
170	Femenino	41-59	Comercial	Menos 5	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	20	4	8	8	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	7	10	8	5	8	38		BUENO					BUENO							
171	Masculino	31-40	Comercial	6-Oct	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	22	7	8	7	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	7	10	7	5	8	37		BUENO					BUENO							

172	Masculino	26-30	Comercial	6-Oct	Nuncia	Siempre	A veces	A veces	A veces	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	16	6	5	5	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	4	5	4	5	7	25	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR		BUENO
173	Masculino	26-30	Comercial	Menos 5	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Siempre	Nuncia	15	5	4	6	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Siempre	A veces	5	5	4	3	7	24	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	
174	Masculino	41-59	Comercial	Nov-20	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	13	3	5	5	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	4	6	4	3	4	21	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO
175	Femenino	41-59	Comercial	6-Oct	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	18	5	5	8	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	4	5	5	2	7	23	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	BUENO	
176	Masculino	6 a más	Comercial	Nov-20	Nuncia	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Nuncia	19	7	7	5	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	4	9	6	5	7	31	REGULAR	REGULAR		REGULAR		BUENO
177	Femenino	31-40	Comercial	6-Oct	Nuncia	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nuncia	15	5	6	4	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	4	4	6	3	4	21	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	
178	Femenino	26-30	Comercial	Menos 5	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Siempre	A veces	Nuncia	Nuncia	14	4	6	4	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	5	9	6	3	5	28	REGULAR	REGULAR		REGULAR	REGULAR	REGULAR		
179	Femenino	31-40	Comercial	Menos 5	A veces	A veces	A veces	Nuncia	A veces	A veces	A veces	A veces	Nuncia	17	6	5	6	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	5	7	4	3	4	23	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	
180	Masculino	41-59	Comercial	21 más	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Nuncia	A veces	A veces	Siempre	20	7	6	7	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nuncia	4	6	7	5	5	27		REGULAR	REGULAR			REGULAR	
181	Masculino	26-30	Comercial	Menos 5	A veces	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Siempre	15	6	4	5	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	4	5	5	3	7	24	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO		
182	Masculino	41-59	Comercial	Nov-20	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Siempre	Siempre	16	4	5	7	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	5	4	5	3	7	24	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO
183	Masculino	31-40	Comercial	6-Oct	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nuncia	16	4	6	6	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	4	6	3	4	7	24	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	BUENO
184	Femenino	31-40	Comercial	Nov-20	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Siempre	Nuncia	12	4	3	5	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Siempre	Nuncia	5	6	4	2	5	22	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	
185	Femenino	31-40	Comercial	Nov-20	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	25	9	8	8	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Nuncia	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	8	12	5	5	9	39		BUENO		REGULAR		BUENO	
186	Masculino	18-25	Comercial	Menos 5	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	21	6	6	9	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	9	12	9	6	9	45		BUENO				BUENO		
187	Femenino	18-25	Comercial	Nov-20	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	15	4	6	5	Nuncia	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nuncia	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	4	8	7	5	7	31	REGULAR	REGULAR	REGULAR			BUENO	
188	Masculino	31-40	Comercial	Menos 5	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	22	6	9	7	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	7	9	6	5	9	36		BUENO		REGULAR		BUENO		
189	Masculino	6 a más	Comercial	21 más	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	19	5	6	8	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Nuncia	A veces	Nuncia	5	8	6	5	6	30	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR		
190	Masculino	31-40	Comercial	6-Oct	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Siempre	Nuncia	15	4	5	6	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Siempre	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Siempre	Nuncia	A veces	Nuncia	4	8	5	5	5	27	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR		REGULAR		
191	Masculino	6 a más	Comercial	Menos 5	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	13	5	3	5	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	5	5	5	3	6	24	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR		
192	Femenino	31-40	Comercial	6-Oct	A veces	A veces	A veces	Siempre	Nuncia	Nuncia	A veces	Siempre	Nuncia	17	6	5	6	Nuncia	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	6	8	4	3	6	27	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR		
193	Masculino	26-30	Comercial	Menos 5	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Siempre	A veces	15	6	3	6	Nuncia	Nuncia	A veces	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	4	6	4	3	4	21	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO		
194	Femenino	41-59	Comercial	6-Oct	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	12	4	5	3	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	5	5	3	4	3	20	MALO	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	MALO		
195	Femenino	31-40	Comercial	Menos 5	A veces	Nuncia	Nuncia	Siempre	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	14	4	6	4	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	4	5	3	3	5	20	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR		
196	Masculino	6 a más	Comercial	Nov-20	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	12	4	4	4	A veces	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	4	7	3	3	3	20	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO		
197	Masculino	31-40	Comercial	6-Oct	A veces	A veces	Nuncia	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	A veces	Nuncia	14	5	4	5	Nuncia	A veces	A veces	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	Nuncia	5	5	6	3	5	24	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR		

Acta de Aprobación de Originalidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Yván Alexander Mendívez Espinoza, DTC de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada “Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, Provincia del Guayas, Ecuador, 2018.” de la estudiante Ronald Dennis Pachay Aguayo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 16 de enero de 2020



DR. YVÁN MENDÍVEZ ESPINOZA
DNI: 19188655

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo de Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD DEL VALLE

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, Provincia del Guayas, Ecuador, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ronald Dennis Pachay Aguayo (ORCID: 0000-0003-3104-6856)

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a score of **25 %**. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 %
6	catalogo.iaen.edu.ec	<1 %

The bottom of the interface shows the page number 'Página: 1 de 55', the word count 'Número de palabras: 13610', and the report type 'Text-only Report | High Resolution Activado'. The Windows taskbar at the bottom indicates the date and time as 14:18 on 17/01/2020.

Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACION.

UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PACHAY AGUAYO, RONALD DENNIS


INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AGUA POTABLE EN EL CANTÓN BALZAR PROVINCIA DEL GUAYAS, ECUADOR, 2018.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE: MAESTRO EN GESTION PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 05 DE ABRIL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD




KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-PIURA