



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD EDUCATIVA DE EDUCACIÓN COMERCIAL ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE:

TECNÓLOGO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA PARA LA
MEJORA DE CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES DE LA
CIUDADELA EL RECREO, DURAN**

Autor: **Velasquez Ruiz Jefferson Orlando**

Tutor: **Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mis Padres, quienes me han entregado el maravilloso don de la vida y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación se puede lograr muchas metas, demostrando siempre los principios y valores inculcados.

Gracias por todo su apoyo en la formación académica que fue esencial para sacar adelante nuestros sueños para un futuro mejor. y a Dios por darme la posibilidad de llegar a esta meta.

Velasquez Ruiz Jefferson Orlando



AGRADECIMIENTO

Agradezco a los profesores del Instituto Tecnológico Bolivariano, quienes fueron guía y apoyo para el desarrollo personal y en la formación académica adquirida a lo largo de los años.

A mis amigos, por estar apoyándome en cada uno de mis objetivos

En general a todos los que se vieron involucrados con este trabajo, les agradecemos profundamente por su apoyo y compromiso.

Velasquez Ruiz Jefferson Orlando



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de mejoras al servicio de agua potable en la empresa EMAPAD EP” y el problema de investigación: ¿Cómo mejorar el servicio de agua potable que garantice la satisfacción de los usuarios de la empresa EMAPAD EP, ubicada en la ciudadela El Recreo en el cantón Durán, provincia de Guayas en el año 2019? Presentado por Velasquez Ruiz Jefferson Orlando como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Velasquez Ruiz Jefferson Orlando

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jefferson Orlando Velasquez Ruiz en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta de una estrategia administrativa para la mejora de calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo, Durán, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de, Tecnólogo de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Jefferson Orlando Velasquez Ruiz

Firma

No. de cédula: 1205294356

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de una estrategia administrativa para la mejora de calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo, Durán.

Autor: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando

Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La calidad de servicio de agua potable es un elemento imprescindible para el consumo y esencial para la vida de los seres humanos. Por este motivo en esta tesis, el objetivo es desarrollar las mejoras al servicio de agua potable que garanticen la satisfacción de los usuarios de la ciudadela el Recreo cantón Durán, en la que se pretende que el usuario encuentre la satisfacción y de esta manera tenga un óptimo servicio de agua potable cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida, salud y desarrollo de la ciudadela por esta razón se procura implementar estrategias para un correcto diseño de abastecimiento de agua potable es por esto que se realizara una investigación de campo y bibliográfica en la que se utilizaran las técnicas de la entrevista y encuesta y como instrumento se manejara el formulario, para verificar e implementar un correcto abastecimiento en la que esto generara un servicio directo a los usuarios.

Servicio

Agua Potable

Satisfacción

Usuario



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de una estrategia administrativa para la mejora de calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo, Durán.

Autor: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando

Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstrac

The quality of drinking water service is an essential element for consumption and essential for the life of human beings. For this reason, in this thesis, the objective is to develop the improvements to the drinking water service that guarantee the satisfaction of the users of the Citadel Durón Recreation, in which it is intended that the user find satisfaction and in this way have a Optimum drinking water service whose objective is to improve the quality of life, health and development of the citadel for this reason, it is attempted to implement strategies for a proper design of drinking water supply, which is why a field and bibliographic research will be carried out in the that the interview and survey techniques be used and as an instrument the form will be used, to verify and implement a correct supply in which this will generate a direct service to the users.

Service	Drinking water	Satisfaction	User
---------	----------------	--------------	------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	ixi
ÍNDICE GENERAL.....	ixii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	5
1.3 Situación conflicto.....	10
1.4 Delimitación del problema.....	10
1.5 Formulación del problema.....	11
1.6 Variables de la investigación.....	11
1.7 Evaluación del problema.....	11
1.8 Objetivos de la investigación.....	13
1.9 Preguntas de investigación.....	13
1.10 Justificación e importancia.....	14
CAPITULO II.....	16
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Antecedentes históricos.....	17

2.2	Antecedentes referenciales	22
2.4	Fundamentación legal	25
2.4	Variables conceptuales de la investigación	26
2.5	Definición y conceptos	28
CAPITULO III	30
3	MARCO METODOLÓGICO	30
3.1	Datos de la empresa.....	30
3.2	Diseño de la investigación	32
3.4	Población y muestra	33
3.5	Muestra.....	35
3.6	Métodos.....	35
3.7	Técnicas e instrumentos.....	36
3.8	Procedimientos de la investigación.....	36
CAPÍTULO IV	39
4	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	39
4.1	Aplicación de las técnicas e instrumentos	39
4.2	Propuesta	52
4.3	Conclusiones	54
4.4	Recomendaciones	59
4.5	Bibliografía	60
4.6	Anexos.....	66

INDICE DE TABLAS

Contenidos:	Paginas:
Tabla 1 Conflicto	10
Tabla 2 Paradigmas	33
Tabla 3 Taxonomía	34
Tabla 4 Procesos	36
Tabla 5 Servicio	39
Tabla 6 Frecuencia	40
Tabla 7 servicios	41
Tabla 8 Abastecimiento	42
Tabla 9 Provisión	43
Tabla 10 Sabor	44
Tabla 11 frecuencia de agua.....	45
Tabla 12 horarios de abastecimiento	46
Tabla 13 Calificación.....	47
Tabla 14 Tiempo	48
Tabla 15	49
Tabla 16 Entrevista.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	paginas:
Gráfico 1 Servicio.....	39
Gráfico 2 Frecuencia.....	40
Gráfico 3 Servicio.....	41
Gráfico 4 Abastecimiento.....	42
Gráfico 5 Provisión.....	43
Gráfico 6 Servicio.....	44
Gráfico 7 frecuencia de agua.....	45
Gráfico 8 Horarios de abastecimiento.....	46
Gráfico 9 Calificación.....	47
Gráfico 10 Tiempo.....	48
Gráfico 11.....	49

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La calidad del servicio de agua potable es un elemento imprescindible para el consumo y esencial para el uso diario de los seres humanos de los animales y las plantas, así también para economía. En Europa la protección y gestión trascienden las fronteras nacionales por ello es importante e imprescindible el agua.

Por esta razón la gestión del agua en Europa esta encarga por la directiva macro sobre el agua llamada DMA que establece una ley jurídica para proteger el agua potable. con esto se pretende garantizar su utilización sostenible a largo plazo. Polonia y Rumania son los dos países con mayores necesidades en el abastecimiento de agua potable, ya que carecen de este recurso esencial para la vida por lo que tienen dificultades en su utilización y genera pérdidas en la economía. Por lo contrario, Noruega, Grecia y Portugal lideran el consumo de agua en litros por persona y día. Un millón de personas carecen en Europa de acceso de fuentes seguras de agua. En 2004 y 2013 más de 70 millones de personas tuvieron acceso por primera vez a fuentes mejoradas de agua.

La mayoría de los habitantes de Europa disfruta de una buena accesibilidad del agua potable de calidad, y si se compara la situación con otras regiones del mundo se notaría la calidad de servicios del líquido vital. Esto se debe a una larga tradición de una excelente gestión del agua potable. La Unión Europea lleva aplicando normas que exigen unos estrictos controles de la seguridad del agua para el uso y consumo de los habitantes.

Debido a que el agua en la unión europea está sometidas a la creciente presión de su demanda que exige la población por un abastecimiento idóneo y de excelente calidad, la DMA que es el desarrollo de una forma de actuar en materia de gestión de los recursos de agua opta en tomar la necesidad de elegir medidas para proteger las aguas tanto en términos cualitativos como cuantitativos y garantizar así su sostenibilidad. El apoyo de la población es esencial para mejorar el abastecimiento del líquido vital. El desarrollo de la actividad humana necesita utilizar el agua para numerosos fines, entre los que destacan, por su importancia para el hombre, los usos potables. Por tanto, el hombre se sirve del agua existente en la naturaleza para consumirla y utilizarla, pero es evidente que, debido a determinadas características químicas, físicas y biológicas del agua, ésta no puede ser utilizada de forma directa, y es por eso que dicha agua requerirá de una serie de correcciones y tratamientos que eliminen aquellas partículas o sustancias perjudiciales para el hombre. (Cordero M, 2011, pág. 1)

La Unión Europea quiere establecer una propuesta administrativa en el que el consumo del agua sea seguro y de calidad para eso tienen la idea de que el agua se pueda beber directamente del grifo y que se valla adoptando en el uso diario de la población. Para esto la directiva del agua tiene que adoptar revisar y avalar la propuesta y así con esto el abastecimiento del agua en los países europeos se aplicara de forma segura eh inmediata para el consumo normal y positivo.

Por lo contrario, la unión europea implementa una normativa para que la calidad del agua potable introduzca una dirección eficiente basado en los riesgos para el control de calidad del líquido vital. Para hacer estos controles de calidad la unión europea se enfoca en implementar nuevas disposiciones en los materiales que van a entrar en contacto directo con el agua para así facilitar el mejoramiento de purificación del agua ya que con esto se podrá abastecer y dar acceso a el consumo a la población europea.

La revisión de la normativa es el resultado directo de la iniciativa (Right2Water), la primera Iniciativa Ciudadana Europea que logra prosperar. El agua potable es una cuestión importante para todos, y esencial para la vida de los habitantes de Europa y la iniciativa que propone la unión europea llamada (right2wate, Derecho 2 agua). Esta iniciativa fue aceptada por 1.8 millones de firmas dando el reconocimiento y la aceptación para que se pueda ser utilizada y así tener reconocimiento del agua como derecho humano. Con esta iniciativa la unión europea pretende obtener un objetivo claro en la que garanticen un suministro y abastecimiento de agua seguro y asequibles para todos en la actualidad y a futuro.

El derecho al acceso a servicios esenciales y de buena calidad, incluida el agua es uno de los principios primordiales en la que la unión europea tiene que trabajar con énfasis para asentar un pilar de derechos esenciales para la población europea y mejorar la calidad de vida de los habitantes de Europa.

La propuesta tiene como principio mejorar el acceso al agua para la población en general y para los grupos vulnerables en diferentes partes de Europa esencialmente para los que están marginados.

La propuesta implica beneficios de salud derivado de un buen suministro y abastecimiento de agua potable más seguro con lo que compensan con creces el modesto incremento de costos que supondría para los hogares. Previsiblemente, el gasto del hogar promedio de la Unión Europea en servicios de agua solo aumentaría ligeramente.

A pesar de la abundancia relativa de recursos de agua dulce en Europa, la disponibilidad de agua y la actividad socioeconómica se distribuyen de manera desigual por ello las actividades de las empresas y la población en general son irregular por la falta de agua sin embargo con la propuesta de right2wate derecho de agua la eficiencia de la gestión del agua y de su suministro han dado lugar a una disminución del nivel total de contaminación de agua

La iniciativa para un mejoramiento de agua y abastecimiento para los habitantes de Europa es sustentable ya que permitiría desarrollarse con una gestión administrativa adecuada que permitiría a garantizar la utilización del agua dándoles beneficios a los usuarios que la consumirán brindándoles seguridad.

Por ello se deberá de vigilar la calidad del agua potable para poder en un futuro prevenir que se agoten los recursos hídricos y evitar que se contaminen las aguas destinadas al consumo humano.

En caso de que el agua se torne escasa se deberá acudir a los poderes públicos que deberían dar máxima prioridad a la satisfacción de las necesidades fundamentales del hombre frente a otros usos del agua.

Esto quiere decir que no se deberá de usar el agua de una manera equivocada ya que se está dando prioridad a el uso para las necesidades del hombre por lo que se deberá velar a que los equipos encargados de repartir o dar en función adecuada a los servicios que conciernen al agua potable estén repartidos sobre todo el territorio de Europa en conjunto con cada uno de sus respectivas directivas y que de la mano estén disponibles para todos sin discriminación.

Esta iniciativa permitirá abastecer a las zonas más marginales de la unión europea implementando un buen mantenimiento de redes de distribución para facilitar el uso y consumo a los habitantes de Europa y a su vez poder suministrar agua potable cuando haya situaciones de urgencia.

Por ello la Unión Europea tendrán acceso al agua potable de mejor calidad brindándoles a los consumidores y en general a la población europea una calidad de agua que es limpia y segura para el uso diario de sus actividades y esto se deberá a que posee suministro de gran calidad.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

El acceso de agua potable y saneamiento básico en América latina es insuficiente y además su calidad es inadecuada, tanto por el mal abastecimiento y falta de saneamiento en diferentes países de América latina provoca impactos negativos en la salud pública.

Tanto en América latina como en diferentes regiones o países el crecimiento de la población y la economía ha traído con ella una gran falta de abastecimiento y saneamiento de agua potable adecuado a la población. Este incremento ha llevado a un descuido de las necesidades, por ello la falta de una buena administración y de un eficaz abastecimiento de fuentes protegidas de agua potable es insuficiente por la falta de compromiso y la falta de economía de diferentes países.

Según un programa de monitoreo de agua y saneamiento de la OMS y de UNICEF, miles de personas en América latina siguen careciendo de el acceso adecuado del agua, en América latina millones de personas no cuentan con servicios de saneamientos gestionados de manera segura por lo que en muchos países no cuentan con adecuadas instalaciones en diferentes ciudades y más en las zonas marginales en la cual carecen con más necesidad la falta del líquido vital.

Un programa de monitoreo de la OMS y de la UNICEF indica que en el año 2004 la población que tenía acceso a una fuente mejorada de agua variaba entre el 54% en Haití y el 100% en Argentina, Uruguay o México, en total 50 millones de personas en América latina no tenía acceso a una fuente adecuada de agua.

El acceso a el servicio básico no es suficiente, ya que si el agua no está limpia no es segura para beber. Los niños y las comunidades son los que más peligro corren ya que puede ser perjudicial para su salud.

América latina posee un tercio del agua dulce del mundo, sin embargo, es una región con deficiencias en la gestión del líquido vital por esto hay 34 millones de personas que no tienen acceso al agua potable por ende la cobertura de abastecimiento y saneamiento está por debajo del 15%. El cambio climático es un gran factor que se debe tener en cuenta ya que esto está provocando sequías y escasez en regiones de Centroamérica como México, Perú, Brasil, Bolivia y el caribe.

Los procesos políticos en América latina han tenido un efecto para la provisión de servicios de agua abastecimiento y saneamiento rurales en los países en los que albergan la mayor proporción de población. La visión de algunos de los países de América latina es de atender a la población más pobre y vulnerable especialmente a las zonas marginadas y a la población infantil con el fin erradicar la desnutrición infantil, por ello el acceso a los servicios básicos es primordial para las zonas de mayor afectación ya que con esto se puede prevenir enfermedades.

Por otra parte, los gobiernos de Latinoamérica y Centroamérica reconocen la importancia del abastecimiento de agua y saneamiento como un factor vital para la conservación y mejoramiento de la salud. (CEPAL, 1985)

Millones de personas en la región no cuentan con una fuente adecuada de agua potable, mientras que en otros países sufren la ausencia de instalaciones seguras de alcantarillado y no tienen un correcto saneamiento. Los objetivos de algunos países de América latina es de describir y analizar la economía regulatoria e institucional con el fin de desarrollar una regla en el cual se pueda alcanzar y desarrollar el abastecimiento y saneamiento a los países de esta zona del mundo.

Para ello se debe de analizar la situación general de cada uno de los países en los que la falta de escasez del líquido vital es muy insatisfactorio para la población general por lo que para alcanzar este objetivo se debe de contar con

el apoyo político y recursos de cada uno de los países en lo que la falta de agua es muy visible para así poder lograr un desarrollo adecuado mediante un buen abastecimiento de lo que es para el mundo y para la sociedad indispensable el líquido vital.

La población de América Latina en el año de 2015 un 65% tenía acceso a los servicios de agua potable gestionados de forma segura, en lo que solo un 22% a servicios de abastecimiento y saneamiento gestionados eran de forma segura. Por otra parte, el 96% solo tenían un adecuado acceso a servicios básicos de agua.

Mientras tanto la población que no tiene ni siquiera acceso a servicios básicos de agua y saneamiento tienen que buscar soluciones y adoptarse a alternativas, tales como pozos individuales conexiones ilegales a la red de agua y comprar a vendedores de agua o en otros casos sacar agua directamente de ríos por lo que las personas que optan por este tipo de medidas están expuestas directamente a enfermedades peligrando su salud

Mientras tanto el programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) trabaja para lograr y garantizar la disponibilidad del agua y una gestión de saneamiento para todos para ello tienen como meta lograr en el 2030 alcanzar el acceso universal y equitativo al agua potable, dándole por medio de un precio accesible para todos con ello se lograría un acceso equitativo para los saneamientos abastecimientos e higiene adecuados con esto se lograría poner fin a los malos olores y a la defecación en la que a muchas de ciudades están expuestas. El derecho del agua ya es justificable en todos los países, pues el agua es esencial para la salud pública y falta de ella constituye una amenaza grave para la vida.

En algunos países hacen referencia explícita al derecho al agua de acceso de agua sana como derecho fundamental de la persona o son interpretadas de esa manera. Así ocurre en Bélgica, Sudáfrica, Kenia Ecuador y Uruguay.

En Ecuador la cobertura del agua potable aumento considerablemente en los últimos años. Esto se debe a que la población a aumento, sin embargo, el sector se caracteriza por los bajos niveles de cobertura esencialmente en las áreas rurales en el cual el bajo nivel del agua es evidente produciendo que se afecte a las personas y a las ves a negocios.

Es evidente la falta de calidad y eficiencia del servicio ya que la cobertura de agua y saneamiento tiende a ser menor en la costa y en el oriente que en la sierra. A excepción de ciertos cantones de la Sierra, la mayoría de cantones del país tienen problemas en cuanto a la cobertura de alcantarillado sanitario.

La red de agua en la provincia del Guayas presenta una cobertura provincial de un 84,0% y la cobertura provincial de alcantarillado de 61,7%. En la provincia de Pichincha presenta una cobertura provincial de red pública es de 91,1% y su cobertura de alcantarillado es de 93,6%.

Mientras que la red pública que más problemas tiene es en la provincia de Chimborazo y Bolívar presenta una cobertura de agua más baja. Y la cobertura de alcantarillado en la provincia de los ríos y Bolívar presenta un nivel muy bajo.

El servicio de agua potable es discontinuo especialmente en los centros urbanos. La presión del agua es muy baja y está por debajo de la norma, y esto se refleja especialmente en las zonas marginales provocando muchas incomodidades y malestares en sus habitantes.

Según un estudio de sustentabilidad realizado en el 2004 solo en las zonas rurales hay un porcentaje del 38% en que los sistemas de agua potable y saneamiento han colapsado y un 20% son con deterioro grave y un 29% de deterioro leve y solamente 13% son considerados sostenible. Esto nos indica que se debe de mejorar la parte de infraestructura correspondiente al servicio del agua potable.

En Ecuador para poder identificar la situación del agua para el consumo de agua se debe de estar libres de contaminación, para ello la ODM se enfoca que en Ecuador este el agua libre de contaminación fecal ya que si no se pasa esta prueba es imposible saber si es o no apta para el consumo.

Se necesita un acceso universal y equitativo del agua potable para los habitantes a un precio asequible en Ecuador especialmente en las zonas más pobres y de menor abastecimiento del líquido vital.

Un ejemplo es en el cantón Durán provincia del Guayas que la accesibilidad del agua es insuficiente por lo que presenta servicios de saneamiento e higiene inadecuados y se debe de prestar atención a las personas y zonas más vulnerables para poder mejorar la calidad del agua, reduciendo la contaminación.

Los objetivos de desarrollo del milenio (ODM) garantizan una meta específica para el agua y saneamiento, que es reducir a la mitad para el 2015 la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a los servicios básicos.

Entre los objetivos está en construir una metodología en la cual se pueda obtener un saneamiento e higiene adecuados en función de los ODS. También poder proveer un instrumento en el cual se pueda monitorear la política pública en materia de agua y saneamiento de higiene.

Esta meta nos indica que era alcanzar el 88% de la población con fuentes mejoradas de agua y con instalaciones mejoradas de saneamiento ya que mejorando esto sería de utilidad a todos los habitantes y negocios de las diferentes ciudades del país.

1.3 Situación conflicto

Insuficiencia de agua potable especialmente en la ciudadela el recreo en la cual sus usuarios piden abastecimiento del líquido vital y este problema ya viene persistiendo desde mucho tiempo en este sector, por lo que genera inconformidad y conflictos de los usuarios hacia la empresa y a el municipio por lo que presentan reclamos o quejas de los clientes insatisfechos por el servicio que se le brinda por lo que toman otras medidas para poder abastecerse del agua en este caso pagando a tanqueros. Los moradores señalan que los carros que los están abasteciendo de agua son del Municipio, y que les cobran dos dólares por el tanque lleno. para poder tener el líquido vital.

Tabla 1: Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Falla de abastecimiento de agua adecuado	Protestas de los usuarios
Incumplimiento de servicio	Inoportuna administración
Inadecuada calidad de agua	Enfermedades

Autor: Jefferson Velasquez Ruiz

1.4 Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Servicio

Aspectos: Satisfacción del usuario, servicio de agua potable

Lugar: Ciudadela el recreo etapa Sauces

Tema: Propuesta de una estrategia administrativa para la mejora de calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo, Durán.

1.5 Formulación del problema

¿Cómo afecta en la calidad de vida la escasez de servicio de agua potable en los habitantes de la ciudadela el Recreo cantón Durán, provincia de las Guayas en el año 2019?

1.6 Variables de la investigación

Variable independiente: servicio de agua potable

Variable dependiente: satisfacción al usuario

1.7 Evaluación del problema

Relevante:

La importancia del servicio de agua potable es fundamental para las actividades diarias del ser humano ya que el agua es esencial para la vida y todas las personas deben disponer de un suministro satisfactorio suficiente, y accesible un abastecimiento adecuado de agua potable puede proporcionar beneficios tangibles para las actividades diarias de los moradores de la ciudadela el recreo Durán por lo que amerita un estudio adecuado eh idóneo para el correcto abastecimiento del líquido vital proporcionándole así a los habitantes una solución inmediata.

Coherente:

El proyecto que estoy presentando es coherente porque de acuerdo con lo analizado a la metodología de la investigación bibliográfica y de campo son modelos de investigación que permite indagar eh interpretar las causas que existen en el problema estudiado, por lo que permitirá desarrollar mejoras y reducir la falta de escases del agua en la ciudadela el Recreo.

Claro:

La escasez de los servicios de agua de los que dispone la ciudadela el recreo no permiten que su condición de vida sea de calidad, es un tema que poco tratan las autoridades correspondientes ya que debido a la falta de abastecimiento en lo referente a los servicios básicos de agua potable seria necesarios e indispensable para mejorar la calidad de vida de los moradores de este sector, por lo cual el proyecto desarrollado una estrategia administrativa para un correcto abastecimiento del líquido vital y así poder solucionar y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Conciso:

Un sistema de abastecimiento seria conciso para el servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la ciudadela el recreo por lo que se debe de desarrollar un correcto diseño del sistema de abastecimiento de agua potable en la que conlleva al mejoramiento de la calidad de vida de la población por esta razón se debe detener un esquema de funcionamiento actual del sistema de abastecimiento para este sector en la que la escasez del agua es prominente.

Concreto:

El abastecimiento de agua es el sistema que permite llevar el agua potable hasta los domicilios de la población por lo cual el abastecimiento de agua potable supone la captación del agua y su conducción hasta el punto en el que se consume en condiciones aptas. Una red de abastecimiento de agua carece de sentido sin agua potable. El agua potable está presente en nuestras tareas cotidianas porque es esencial en la cocina, limpieza e higiene personal.

Vigente:

El agua en la ciudadela El Recreo viene siendo desfavorable en los últimos tres años el sistema de abastecimiento de agua especialmente en este

sector es debido a los trabajos correspondientes al proyecto del agua potable y la presión generada por aumento de caudal surgen imprevistos como los desacoples de las uniones" de las tuberías. En la actualidad el abastecimiento del agua es irregular por lo que aun los moradores de este sector tienen que abastecerse de agua por medio de tanqueros generando inconvenientes en sus actividades diarias.

1.8 Objetivos de la investigación

General

- Desarrollar mejoras al servicio de agua potable para garantizar la satisfacción de los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces.

Específicos

- Fundamentar desde la teoría de la administración lo relacionado al servicio al cliente y la satisfacción de los usuarios
- Diagnosticar métodos y técnicas dirigidos al servicio de agua potable
- Estructurar un plan de mejoras para la satisfacción de los usuarios de la ciudadela El Recreo etapa Sauces.

1.9 Preguntas de investigación

¿Qué aspectos teóricos podrían afectar en el servicio de agua potable?

¿Cómo evaluar metodológicamente el grado de satisfacción de los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces?

¿Cómo incide una estrategia administrativa en el abastecimiento de los habitantes de la ciudadela El Recreo etapa Sauces?

1.10 Justificación e importancia

El agua es el elemento más importante para la vida. Es de una importancia vital para el ser humano, así como para el resto de los animales y seres vivos que nos acompañan en el planeta Tierra. Ciudades o comunidades debe de poseer los servicios básicos como el abastecimiento del agua

Y El presente proyecto de investigación tiene como finalidad fortalecer y mejorar la satisfacción y calidad en el servicio de agua potable en la ciudadela el Recreo etapa Sauces del cantón Duran.

Todos necesitamos agua, y no solo para beber. La sociedad utiliza agua para crear y sostener su crecimiento económico y su bienestar, mediante actividades como la comercialización de productos o ventas de comidas, eh incluso para el transporte publico

Es importante el abastecimiento de agua potable para las actividades diarias, de los usuarios de este sector por lo que es imprescindible el uso para el hogar y locales comerciales.

Esto genera un beneficio directo a los usuarios de este sector puesto que permite implementar las mejoras de un servicio adecuado eh idóneo para la satisfacción del cliente.

Los servicios públicos en duran no solo es un elemento para la satisfacción de necesidades primordiales de comunidades y ciudades o urbanizaciones si no que es un instrumento en el cual la ciudadanía debe contar para el pleno desarrollo humano social y económico.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia:

La investigación es conveniente ya que permite saber el problema en el cual el sector que se está investigando en este caso la ciudadela el Recreo etapa sauces, padece de conflictos de agua potable.

Sirve para poder corregir los problemas y aportar ideas para una solución en el cual se arreglará los problemas de la falta de abastecimiento de agua potable para los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces.

Relevancia social:

La trascendencia del agua es importante ya que sin ella no podríamos vivir y permite a la sociedad utilizar este sustento para los seres vivos, por lo que es de suma importancia tanto para mantenernos sanos y para las actividades diarias de cualquier persona comunidad o empresa.

Los beneficiarios principales de la investigación son los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces cantón Durán.

Se benefician directamente con un buen abastecimiento del líquido vital que permite tener una vida saludable y sostenible.

Tiene un alcance social de suma importancia por lo que es un sector popular y referente de este cantón.

Implicaciones prácticas:

Ayudará a tomar acciones concretas para una mejor calidad de vida para los habitantes de la ciudadela el recreo por lo que ayudara a resolver y tomar acciones a el problema actual de este sector lo que viene siendo la falta de agua.

Permitirá a resolver los conflictos que ha tenido consecuencia directamente por un mal abastecimiento de agua que perjudica a los usuarios de esta ciudadela.

Valor teórico:

La escasez de falta de agua y una mala administración por parte de las autoridades correspondiente implica una falta de compromiso y de un mal diseño de abastecimiento en lo que perjudica directamente a los usuarios.

Utilidad metodológica:

Para la presente investigación Se utilizará el método científico y descriptivo ya que en estos dos métodos nos ayudará y nos permite poder identificar y utilizar diferentes técnicas de investigación con el fin de poder solucionar problemas y así dar una óptima atención y satisfacción a nuestros usuarios.

Viabilidad

La presente investigación tiene como finalidad demostrar la viabilidad de poder implementar y desarrollar un correcto diseño de abastecimiento de agua potable para los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Saucos cantón Durán, con el fin de proponer una estrategia administrativa en el cual se pueda mejorar la calidad de vida de los habitantes de este sector dándole así a los usuarios la satisfacción de una calidad de agua adecuada y saludable, y para desarrollar esta estrategia los procedimientos de investigación a efectuar es la encuesta y la entrevista.

Esta técnica de investigación nos permite conocer los problemas de los usuarios ayudándonos a saber que solución se debe desarrollar para poder satisfacer a los usuarios de este sector.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

Según (Jouravlev, 2004) desde la aprobación de la Carta de Punta del Este en 1961, los gobiernos de los países de América Latina y el Caribe han hecho grandes esfuerzos por ampliar la cobertura de los servicios de agua potable. Los avances más importantes en la expansión de los servicios de agua potable se realizaron en la década a de los ochenta. Varios países tienen niveles de cobertura superiores al 95% (Bahamas, Barbados, Costa Rica, Puerto Rico, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía y Uruguay), mientras que los niveles inferiores al 70% se registran en El Salvador, Haití, Nicaragua y Paraguay.

El aumento del número de personas con acceso a los servicios de agua potable fue también muy significativo durante los años sesenta y setenta.

En los años ochenta y noventa se registra un notable incremento en el número de personas conectadas a sistemas de alcantarillado

En la década de los noventa se incrementa fuertemente de personas atendidas por sistemas de saneamiento, tales como letrinas y fosas sépticas

Cobertura de los servicios del agua potable

De acuerdo con las estimaciones de la organización panamericana de la salud aproximadamente el 85% de la población de la región cuenta

con los servicios de agua potable ya sea a través de conexiones domiciliarias o a través de fácil cuenta a fuentes pública. Varios países tienen niveles de cobertura superiores al 95% (Bahamas, Barbados, Costa Rica, Puerto Rico, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucia y Uruguay), mientras que los niveles inferiores al 70% se registran en el salvador, Haití, Nicaragua y Paraguay.

Los niveles actuales de cobertura significan que casi 77% millones de personas (15%) no tienen acceso a los servicios de agua potable, de los cuales 26 millones (7%) corresponden a las zonas urbanas y 51 millones (39%) a las áreas rurales. A esto se suma el hecho de que casi 54 millones de personas (11%) se abastecen a través de sistemas definidos como “fácil acceso”, los cuales representan en la mayoría de los casos un riesgo significativo para la salud. (págs. 11,12)

(Sancho, 2010, pág. 1) El agua presta un extraordinario servicio a la comunidad para mejorar su calidad de vida, pero sobre todo para satisfacer sus necesidades básicas. El agua es seguramente el recurso que condiciona el desarrollo socioeconómico para la mejora de la población.

El servicio de agua potable es el progreso que se utiliza para numerosos desenlaces, ya q es de suma importancia para el hombre y para la vida. Y se puede encontrar notablemente extensa en la naturaleza por ello el ser humano la utiliza como un elemento esencial para las actividades diarias y para la alimentación, ya sea como bebida líquida o como ingredientes. Es indispensable para la salud el ser humano depende de la cantidad de agua que utiliza por ello casi la cuarta parte de los hospitales del mundo depende de la misma ya que se su manejo es importante para curar enfermos, cuyas heridas o padecimientos se deben a la insalubridad del agua. Esto quiere decir que cuando el agua no está debidamente procesada o saludable se puede

tornar un peligro para la salud causando enfermedades. Por ello un correcto servicio de agua potable es esencial por lo que se debe de potabilizar el agua ya que estas vienen directamente de agua de ríos o manantiales, se hace estos procedimientos para prevenir y evitar enfermedades. (Cordero M, 2011)

(Aguirre M, 2018) el sistema de servicio de agua potable a nivel de América latina es una de las necesidades prioritarias e importantes a nivel social. Según datos de la organización mundial de salud se considera que América latina y el caribe es una de las regiones con alto porcentaje de acceso a estos sistemas, para ser exactos existe un promedio de 94% de cobertura en cuanto al servicio de agua potabilizadora. De acuerdo con esta información del portal Mundi (2016), Ecuador ocupa el cuarto lugar en cobertura de servicio de agua potable en los sectores rurales en comparación con los demás países sudamericanos, mientras que los primeros lugares los ocupa Argentina, Chile y Brasil, que han logrado una mejor cobertura y desarrollo en la provisión de este recurso de manera sustentable. (pág. 1)

Según (Calva Gonzáles, 2009, pág. 3) se entiende a la satisfacción del usuario como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Entonces la satisfacción enmarca las necesidades de información es entendida como el equilibrio.

(Philip Kotler, 2006) El nivel de satisfacción del cliente después de la compra depende de los resultados de la oferta en la relación con sus expectativas previas. En general la satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o los resultados con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho.

Aunque las empresas intentan generar un nivel de satisfacción alto a los clientes no es su objetivo primordial. Las empresas pueden aumentar su rentabilidad con otros medios al aumento de la satisfacción por ejemplo mejorando los procesos de fabricación o interviniendo más en la investigación y desarrollo.

Como medir la satisfacción de los clientes

muchas empresas miden sistemáticamente la satisfacción de sus clientes y los factores que influyen en la misma. Por ejemplo, IBM (International Business Machines cuyo significado en español es Maquinas de negocios internacionales), mide la satisfacción de los clientes en cada encuentro con los vendedores, y le convierte en un factor de remuneración de sus empleados de ventas. Las empresas deben de medir la satisfacción de los clientes de forma regular, porque una de las claves para retenerlos es precisamente su satisfacción. (págs. 144, 145)

La satisfacción al usuario es un requerimiento indispensable para lograr ganarse un lugar de confianza en los clientes por lo cual se debe de tener un objetivo preciso, y a medida que ha pasado los años la satisfacción de los usuarios ha ido creciendo por lo que ha traspasado frontera y para lograr la satisfacción del usuario se debe de optar por beneficios precisos y claros , y estos beneficios que toda empresa debe de tener para brindar una idea clara del servicio que se le está dando . y el cliente satisfecho por lo general vuelve a adquirir el servicio por tanto la empresa obtiene como beneficio la lealtad del usuario. El cliente satisfecho informa a otros usuarios su experiencia del producto que se está beneficiando. (Thompson Ivan , 2005)

(Sarmiento José Ramón, 2015) la satisfacción es conceptualizada como una actitud que se desarrolla en un acto de compra o en una serie de interacciones entre producto y el usuario. la satisfacción del usuario o cliente ha sido identificada como el compartimiento del mercado que indica la variable clave.

La satisfacción del cliente es una evaluación cognitiva y efectiva con base en la experiencia personal en todos los episodios de servicios dentro de la relación.

Es lógico pensar que, de un cliente que no esté satisfecho con el servicio recibido con la empresa, pues la satisfacción las necesidades del cliente están en la base de la relación de intercambio.

Hemos de tener en cuenta que en este contexto la satisfacción se utiliza en el sentido de la satisfacción acumulativa en contraposición con la satisfacción transaccional o episódica.

La primera de ella es que la satisfacción resulta de una experiencia de consumo y especialmente de la experiencia de consumo después de una compra. La segunda característica de satisfacción podría entenderse como una evaluación y ser clasificadas conforme a dos categorías: como resultado, o como respuesta.

Como tercera característica identificada surge el carácter relativo de la satisfacción.

La satisfacción depende en gran medida de las experiencias y de las creencias anteriores de los consumidores. En este caso, el proceso de evaluación de la satisfacción se basa en una comparación entre la experiencia del consumo real y las creencias y las expectativas iniciales.

(pág. 160)

2.2 Antecedentes referenciales

El autor Azael Alejandro Meneses Miranda propuso el tema de mejoramientos de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para la localidad de el municipio de Zamora Michoacán en el año (2007) en el Instituto Politécnico Nacional de México.

Esta investigación propone identificar la problemática actual del servicio de agua potable de Zamora Hidalgo, municipio de Michoacán para proyectar los requerimientos de dichos servicios para un futuro y proponer acciones para mitigar la problemática detectada.

La diferencia de este proyecto es la gestión de los servicios, que permitirá mejoras en la calidad de vida de la población, a través de las prestaciones de los servicios de agua potable y este proyecto contemplara una mejora en la atención al usuario, ya que éstas no brindaban una calidad de servicio óptima para la satisfacción del cliente.

El autor José Lino Tapia Idrovo propuso el tema de mejoramiento y regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado para la ciudad de santo domingo en el año (2014) en la Universidad Central del Ecuador.

Esta investigación propone Diseñar un modelo de mejoramiento organizacional basado en indicadores de gestión y proponer la promulgación de una ordenanza para la regulación de los servicios prestados de agua potable y alcantarillado prestados por la EPMAPA-SD.

La diferencia de este proyecto es que permitirá las mejoras en la calidad de vida de la población, desarrollando un diseño de abastecimiento idóneo, se lo realizara mediante técnicas de investigación que permitirá conocer la parte afectada del sector en el cual se va a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo etapa Sauces, por lo que brindara una

calidad de servicio óptima para los ciudadanos en la que se busca la satisfacción del usuario.

La autora María José Mena Céspedes propuso el tema diseño de red de distribución de agua potable de la parroquia el rosario del cantón San Pedro de Pelileo, Provincia de Tungurahua.

Esta investigación propone reducir las pérdidas en la red de distribución de agua potable en la que se establecerá un manual de manejo para el uso adecuado de la red de distribución de agua.

La diferencia de este proyecto es que se podrá contar con un análisis concreto de las afectaciones de abastecimiento hacia los usuarios de la ciudadela el recreo en lo cual permitirá que se puedan manejar y dotar con una cantidad apropiada del líquido vital permitiendo abastecer del mismo con una mejor uso y saneamiento adecuado.

La autora Narcisa de Jesús Sánchez Camino propuso el tema modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de tena.

Esta investigación propone analizar los modelos de gestión para la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado aplicables a la municipalidad del tema

La diferencia de este proyecto es que se aplicara un modelo de gestión en el cual pueda establecer de una correcta provisión de los servicios de agua potable con la finalidad de poder satisfacer a nuestros usuarios brindándoles el abastecimiento del líquido vital para solucionar sus problemas y satisfacer sus necesidades.

El autor Hugo Xavier Bonilla paredes propuso el tema Diseño del sistema de agua potable para el sector Guayaquil IV KM. 6.5 autopista Terminal Terrestre Pascuales, Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil.

Esta investigación propone analizar la escasez de un sistema de agua potable, residuales, alcantarillado lo que produce enfermedades y problema en el medio ambiente del sector

La diferencia de este proyecto es que mejorara el sistema de agua potable con una correcta cobertura abastecimiento y saneamiento del agua con el objetivo de optimizar la escasez del agua permitiendo implementar mejoras al servicio y satisfacción al usuario.

Resumen

La carencia de agua ha sido la problemática principal de la ciudadela el Recreo. la distribución del servicio se hace en determina das horas e incluso hay días en el cual no se distribuye y cuando se lo hace se distribuye de mala forma dándole a los usuarios el agua sucia y con poca presión en el grifo de agua. Incluso hay zonas en el cual los moradores se abastecen por medio de los tanqueros. Esto se debe a la vetustez de las tuberías en las que están en mal estado y también a el incremento de la población. Por ello la presente investigación realiza un enfoque en el mejoramiento al servicio del agua potable con el fin de poder garantizar un adecuado servicio al usuario proporcionándole así la satisfacción. Este estudio permitirá determinar las posibles mejoras que se deben establecer brindándole una alternativa de solución que posee este sector,

Se propone a identifica el problema actual que persiste en este sector durante varios años en el cual hay varias demandas de quejas por lo que genera problema en los usuarios de esta localidad.

2.4 Fundamentación legal

De acuerdo con la constitución de la República del Ecuador (2008),

Capítulo primero

Principios fundamentales

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes

Capítulo 2

Derechos del buen vivir

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

Sección Segunda

Ambiente sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak Kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los aspectos naturales degradados.

Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

2.4 Variables conceptuales de la investigación

Variable independiente: Servicio de agua

Servicio

(Zeithalm ,V y Bitner, M , 2000) Propone una distinción entre servicio y lo que se define como servicio al cliente. Para ellas, el servició es suministrado por una empresa que ofrece “Servicios” como propuesta de valor y servicio al cliente, son mejoras a la propuesta de valor de cualquier tipo de producto sean tangibles o no.

Existen cuatro elementos o características de consideración por Zeithlam al hablar de servicio el primero, la intangibilidad, segundo la heterogeneidad, tercero la producción y consumo simultaneo y el cuarto, ser no perecedero.

La intangibilidad, plantea un reto para el marketing pues los servicios no se pueden inventar, no se pueden patentar, requieren, mayores esfuerzos para describirlos, presentarlos o explicarlos

La heterogeneidad, tanto clientes como proveedores (empleados) son diferentes y atienden a particularidades en la manera de experimentar el servicio

Producción y consumo simultáneos. Los bienes se producen y luego se consumen, perecedero es pieza clave en el desarrollo de planes de marketing y estimaciones, pues esta condición de no poder ser almacenado, revendido, devuelto dificulta de sobre manera su estimación, dificultando y haciendo más acuciosos a los expertos del marketing en la planeación estratégica y creativa para su desempeño.

Agua potable

Según se menciona agua potable al agua que podemos consumir sin que exista peligro o restricción para nuestra salud. El término se aplica al agua potable que cumple con normas en las que no debe contener sustancias o microorganismos que puedan provocar enfermedades o perjudicar nuestra salud. Por eso, antes de que sea consumida es necesario que sea tratada en una planta potabilizadora hasta que este limpia y pueda estar en condiciones adecuadas para el consumo humano. (Pablo Ullauri , 2011)

Variable dependiente

Satisfacción del usuario

Según (Kotler Philip, 2002) la satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comprar el desempeño o resultado percibido de un producto con sus expectativas. La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas.

En un sentido amplio, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas necesidades y deseos de los usuarios. De lo contrario se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (Sancho, 1998)

La satisfacción del usuario es uno de los más importante por lo que presta servicios de buena calidad. Por ello se dice que la satisfacción al usuario debe de influir en el comportamiento ya que es una meta valiosa la que se debe de alcanzar. La satisfacción al usuario puede influir en:

- ✓ EL hecho de que el cliente o usuario gestione o no gestione atención.
- ✓ El lugar el cual acuda para que reciba atención (Rojas Jaime, 2003)

Se puede interpretar que la satisfacción al usuario es uno de los puntos esenciales para cualquier empresa o negocio ya que esta nos ayuda a conocer los productos o servicios en la cual se deben de cumplir las expectativas de los consumidores para así al final poder lograr la satisfacción.

2.5 Definición y conceptos

Abastecimiento: (Luis A. Mendoza, 1977, pág. 2) significa procurar racional y técnicamente todos los recursos materiales que se requieren para el adecuado cumplimiento de las actividades y el logro de las metas propuestas.

Test: (MAria Jose Iglesias , 2007, pág. 97) el termino test es una palabra que llega a nosotros a través de la lengua inglesa significado en español es prueba que puede aplicarse a diferentes ámbitos, tales como: cognitivo, psicológico, emocional, lenguaje, personalidad, estilos de aprendizaje, etc.

Estandarización: (MAria Jose Iglesias , 2007, pág. 98) La estandarización es el hecho de presentar la misma prueba a todos los sujetos exactamente en las mismas condiciones y lo que es más importante aplicando los mismos criterios de corrección.

Diseño: (Juan Bautista Perez, 2004, pág. 36)es la etapa conformada de la idea o previa a la definición del proceso de construcción en la que deberá realizarse para cumplir los requisitos razonables y deseables del mercado a la vez que se utilizan los recursos disponibles con el máximo ahorro económico.

Planificación: (Juan A Mestre, 1999, pág. 16)es la elección de determinadas acciones que es necesario tomar en el presente, con la intención explícita de orientar el futuro en la dirección deseada, por lo que trata de estudiar, analizar, de prever y ordenar todos los medios disponibles al servicio de una causa

evaluando simultanea y finamente los resultados logrados o no y la eficacia del proceso.

Estrategia: según (Dlaz DE santos, 1998, pág. 18) es una declaración en la que, una vez definido el objetivo que se pretende alcanzar, se establece con tal precisión que se pretende alcanzar y como se va a alcanzar.

Calidad: según (Varo, Jaime, 1994, pág. 6) son las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor

Eficiencia: (Varo, Jaime, 1994, pág. 41) es la expresión que mide la capacidad de la actuación de un sistema o sujeto económico de lograr el cumplimiento de un objetivo minimizando el empleo de recursos.

Cobertura: (Julio Anaya Tejero, 2007, pág. 164) es un término de carácter comercial, que nos indica el número de días de ventas que podemos atender con determinado stock.

Eficacia: (Manuel Fernandez Rios, 1997, pág. 55) es el grado de cumplimiento del sistema de significados, ya que es el reflejo de una organización en la realidad, la existencia objetiva de esa realidad que es la organización.

Presión: (Robert L.Mott, 2006, pág. 11) se define presión como la cantidad de fuerza que se ejerce sobre una alguna sustancia.

Filtración: (Walter J, 2003) es un tanque cerrado y hermético que se puede utilizar con arena u otro medio granular estos tanques son cilíndricos con cabezas bombeadas y se colocan horizontalmente y verticalmente

Satisfacción: Según (Terry G Vavra, 2000) es una comparación entre las expectativas del cliente y lo que cree haber experimentado. En último término quizá le interese crear un modelo para comprobar el impacto que sus acciones pueden causar sobre sus clientes, con el fin de aumentar su satisfacción

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la empresa: EMAPAD EP

Nombre comercial: EMAPAD EP

Fecha: 27/05/2010 12/06/2019

Registro único: 0968586200001

Objetivo social: empresa municipal de agua potable y alcantarillado de duran Empresa Pública Emapad EP

Visión

Ser un referente nacional en la modernización y prestación de servicios públicos por nuestra innovación, calidad y la satisfacción de los clientes garantizando la sostenibilidad de gestión, mostrándole al Ecuador y al mundo que con emprendimiento y decisión se puede lograr eficiencia y eficacia en los servicios públicos.

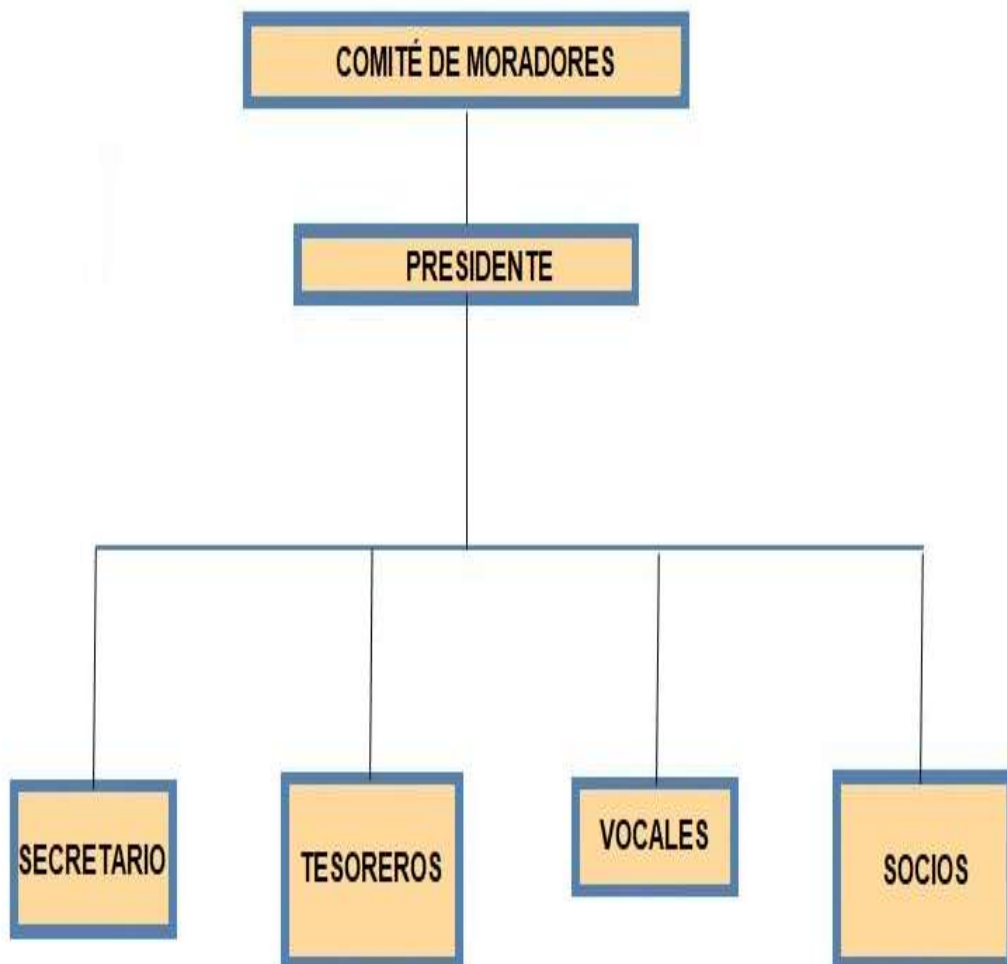
Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de la prestación de servicios de Agua Potable, Saneamiento, Gestión Ambiental y otros de interés público; buscando la satisfacción de nuestros clientes, con eficiencia, calidad, compromiso social y ambiental.

Logo de la empresa



Organigrama



3.2 Diseño de la investigación

Bibliográfica

Según (Baena Paz, 2014, pág. 12) La investigación bibliográfica o documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos.

Campo

Según (Baena Paz, 2014, pág. 12) Las técnicas específicas de la investigación de campo tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio

De acuerdo con lo analizado se escogió el diseño de investigación bibliográfica y el de campo porque estos modelos de investigación permiten indagar e interpretar las causas que existen en el problema estudiado.

Científico: Según (Arias F, 2006, pág. 22) la investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes.

Se utilizará estos tres diseños de investigación los cuales permiten dar a conocer la importancia del problema que se está investigando, dándole una solución y por medio de estos tres métodos que permiten recoger información específica para aplicarlos de forma correcta al problema que se está investigando.

3.3 Tipos de investigación

Tabla 2: Paradigmas

Explicativo	Exploratoria	Descriptivo	Correlacional
Según (Arias F, 2006, pág. 26) la investigación explicativa se encarga de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto	Según (Cortés M ; Iglesias M ;, 2004, pág. 19) los estudios exploratorios se efectúan, cuando el objetivo es examinar un tema o problema poco estudiado, del cual no se ha abordado antes.	Según (Arias F, 2006, pág. 24) la investigación descriptiva consiste en la precisión de un hecho, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.	Según (Cortés M ; Iglesias M ;, 2004, pág. 21) Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables.

Autor: Velasquez J. (2019)

Se trabajará con la investigación exploratoria y descriptiva ya que nos permite tener un conocimiento general del tema que se está investigando, determinando la situación que vamos a solucionar.

3.4 Población y muestra

Población: Según Hernández Sampieri (2002 pág. 65), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica.

Población finita: (Arias F, 2006, pág. 82) es una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran.

Población infinita: (Arias F, 2006, pág. 82) es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.

Población finita e infinita se interpreta como el estudio de un conjunto numeroso de personas que viven en un preciso lugar con el fin de saber la población en que se encuentra asociada un grupo de vivienda.

Tabla 3: Taxonomía

Elementos	Cantidad
Usuarios	
Etapa sauces	982,82
Cd el Recreo	
Total	982,82

Autor: Velásquez J. (2019)

Como la población es infinita se utilizará muestra

Para este trabajo de investigación se obtuvieron datos de esta zona de Duran, proporcionados por el INEC.

Si nuestra población a encuestar supera a los 100 elementos personas o familias. La determinación de la muestra que se realizará será por medio de la fórmula de la población infinita para hallar la misma, detallada a continuación:

$$\eta = \frac{z^2 PQ}{e^2}$$

Donde:

n= Muestra	Z= nivel de confianza	P= probabilidad a favor	Q= probabilidad en contra	e=margen de error 6%
------------	-----------------------	-------------------------	---------------------------	----------------------

Usando un 94 % de nivel de confianza sacado de la tabla z de estadística

Un 3% de margen de error: Obtenemos Z= 1.881 P= 50% Q= 50% e= 6%

$$\eta = \frac{(1.881)^2(0.50)(0.50)}{(0.06)^2}$$

n= 245 habitantes a encuestar

3.5 Muestra

Muestra: Según (Arias F, 2006, pág. 83) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible y es aquella que permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Tipos de muestra

Muestra aleatoria: Según (Arias F, 2006, pág. 83) es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.

Muestreo al azar simple: Según (Arias F, 2006, pág. 84) es un procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Muestreo no probabilístico: Según (Arias F, 2006, pág. 85) es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.

Muestreo casual o accidental: Según (Arias F, 2006, pág. 85) es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin un juicio o criterio preestablecido.

Muestreo por conglomerados: Según (Arias F, 2006, pág. 85) parte de la división del universo en unidades menores denominadas conglomerados.

Segmentación de la Muestra

Habitantes de la Ciudadela El Recreo Etapa Sauces	234
Directivos de la Etapa Sauces	11
Total	245

Autor: Velasquez J. (2019)

3.6 Métodos

Los métodos de investigación que se van a utilizar en el presente proyecto son:

Método científico: Según (Arias F, 2006, pág. 19) es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis.

Método descriptivo: Según (Arias F, 2006, pág. 24) la investigación descriptiva consiste en la precisión de un hecho, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Método de observación: según (Pulido Marta, 2015, pág. 1149) La observación es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente como se desarrolla la vida de un objetivo social. Alude por tanto al conjunto de ítems establecidos para la observación directa de sucesos que ocurren de modo natural. Para la presente investigación se utilizará el método científico descriptivo y de observación ya que en estos métodos nos permite poder identificar y utilizar diferentes técnicas de investigación con el fin de poder solucionar problemas y así dar una óptima atención y satisfacción a nuestros usuarios.

3.7 Técnicas e instrumentos

Procedimientos de la investigación

Tabla 4: Procesos

Técnicas	Instrumentos
Encuestas	Cuestionarios
Entrevistas	Formulario

Autor: Velásquez J. (2019)

Encuesta

(López-Roldán, 2015, pág. 5) la encuesta es una de las técnicas de investigación social más extendido uso en el campo de la sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica. La encuesta se considera interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

Entrevista:

(Díaz Laura, 2013) la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación para recabar datos; se define como una conservación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conservar. Es un instrumento técnico que adopta la fórmula de un dialogo coloquial.

Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en la fase de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos.

La entrevista tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado por lo que se busca que la información recabada sea lo más precisa posible. Se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado. (pág. 163)

3.8 Procedimientos de investigación

Para esta presente investigación se desenvolverá en dos fases o etapas

La primera: se ejecutara a través de una organización de actividades necesarias para poder desempeñar lo que se va a investigar o recolectar, en esta fase se manejará la encuesta a los habitantes de la ciudadela el recreo etapa sauces, ya que en este sector hay un mal abastecimiento por parte de la empresa correspondiente que proporciona el líquido vital, por ello se empleará la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario con la finalidad de recolectar datos para poder saber los problemas que se presenta en este sector el cual se ha venido observando a lo largo de muchos años.

Por medio de cuestionario se realizará esta investigación, para ello se hará preguntas concretas y específicas que puedan ayudar a recolectar información y se pueda emplear después a lo investigado.

La segunda fase: esta concerniente a la técnica de la entrevista, esta permite adoptar de un dialogo con el entrevistado permitiendo al entrevistador recolectar datos para la investigación.

Por medio del instrumento llamado formulario permitirá al entrevistador introducir datos que ha recolectado accediendo a una serie de datos el cual nos facilitará en la investigación con el fin de poder registrar datos y utilizarlo después

Por lo tanto, se aplicará la entrevista dirigiéndonos directamente al usuario por medio de diálogos ya que a través del diálogo directo con el entrevistado nos facilitará la entrevista en donde se explicará el propósito de lo que se está investigando.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Aplicación de las técnicas e instrumentos

Encuesta

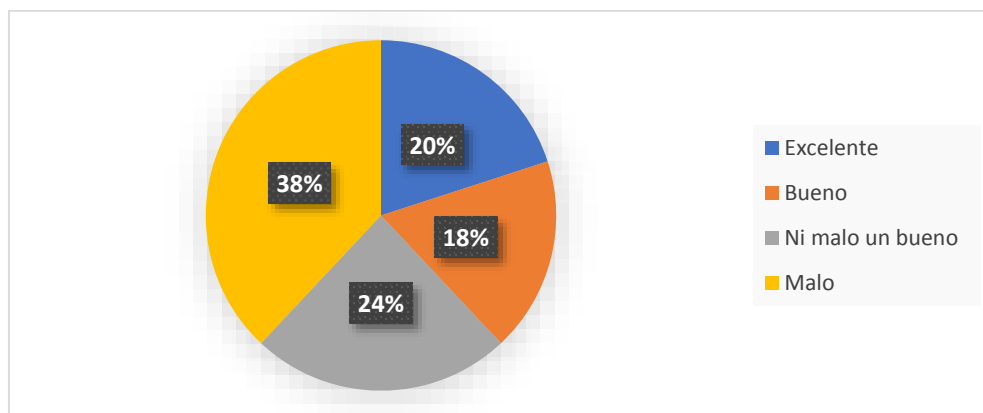
1.- ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de agua potable?

Tabla 5: Calidad

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente	50	20%
Bueno	43	18%
Ni malo ni bueno	60	24%
Malo	92	38%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J (2019)

Gráfico 1 Calidad



Autor: Velasquez J (2019)

Análisis Según se muestra en el gráfico el 38% de los encuestados mencionan que el servicio que se le brinda es malo, el 24% indica que el servicio nos es ni malo ni bueno, el 20% es excelente, y el 18% que es bueno.

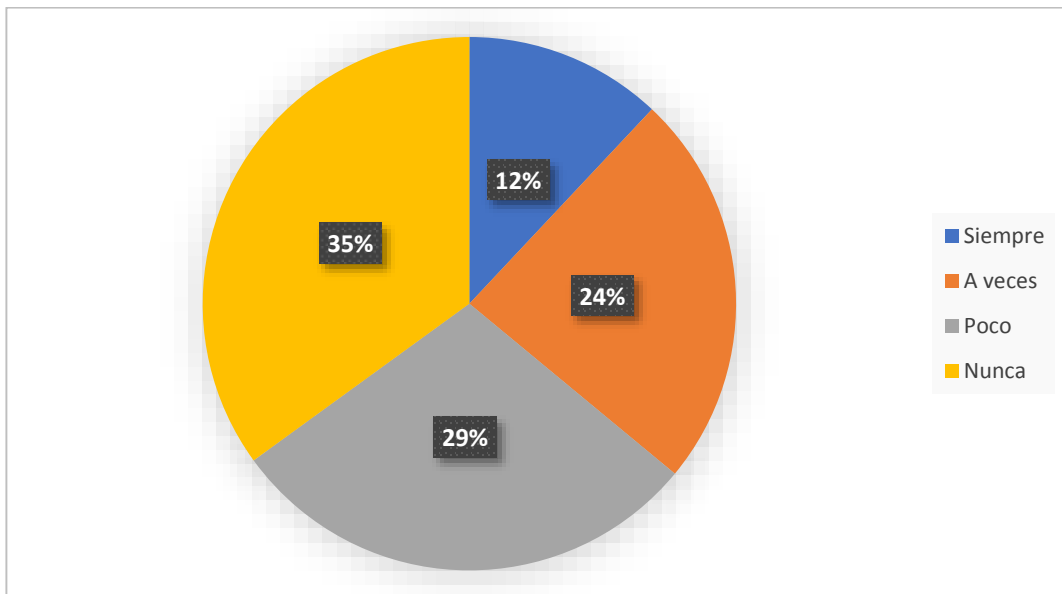
2.- ¿Con qué frecuencia adquiriría el servicio de agua potable?

Tabla 6: Frecuencia

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	30	12%
A veces	60	24%
Poco	70	29%
Nunca	85	35%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 2 Frecuencia



Autor: Velasquez J.

Análisis:

El 35% de los encuestados manifiestan que nunca adquirirían con normalidad el servicio de agua potable, el 29% indica adquirirían poco el servicio de agua, el 24% que solo a veces lo adquirirían y el 12% que siempre adquirirían el servicio de agua.

Estos resultados indica que los usuarios de la ciudadela el recreo etapa sauces padezcan de un buen servicio de abastecimiento agua potable.

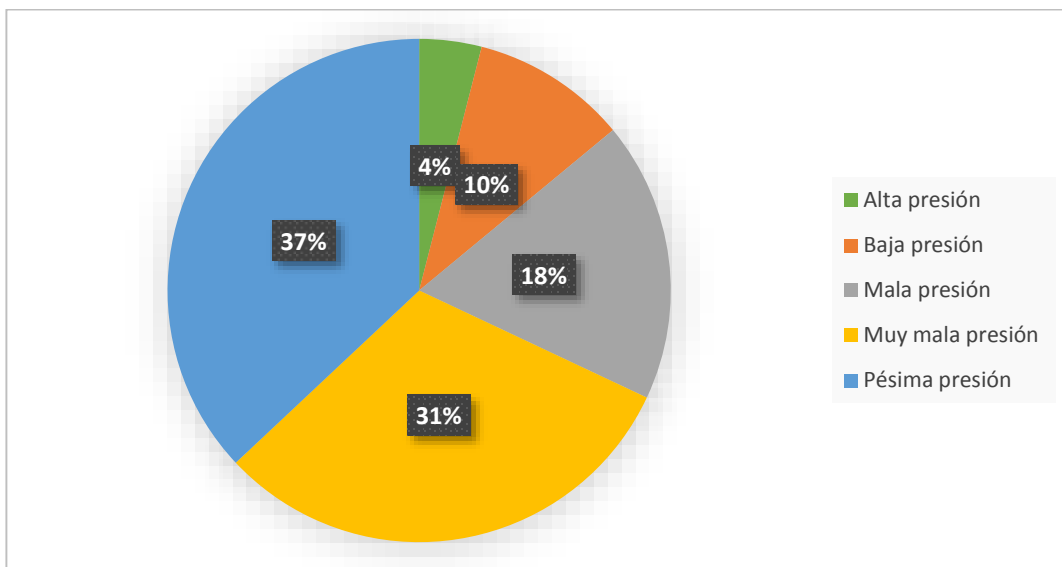
3.- ¿En los días que le prestan el servicio de agua llega con buena presión a su casa?

Tabla 7: servicios

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Alta presión	10	4%
Buena presión	25	10%
Mala presión	45	18%
Muy mala presión	75	31%
Pésima presión	90	37%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 3 Servicio



Autor: Velasquez J.

Análisis:

A través de esta encuesta se dió a conocer que el 37% de los usuarios de la ciudadela El Recreo etapa Saucos opinan que el servicio de agua es de pésima presión, y tan solo 4% en la opción de alta presión, lo que muestra que la falta de presión a las casas es insatisfecha hacia los usuarios.

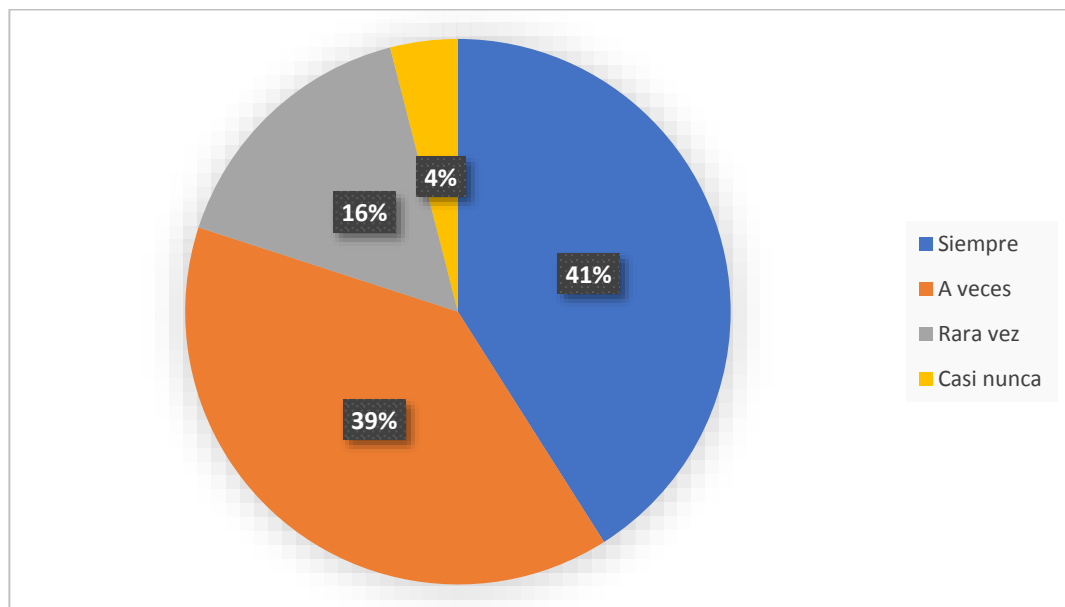
4.- ¿En los días que se abastece del agua potable llega a su casa sucia?

Tabla 8: Abastecimiento

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	100	41%
A veces	95	39%
Rara vez	40	16%
Casi nunca	10	4
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 4 Abastecimiento



Autor: Velasquez J.

Análisis:

Por medio de la interrogante los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces indican que con un 41% siempre el servicio de agua llega sucia a sus hogares, el 39% a veces, el 16% rara vez y un 4% indican que casi nunca llega sucia.

Se puede interpretar que el servicio llega con más frecuencia sucia que en buen estado.

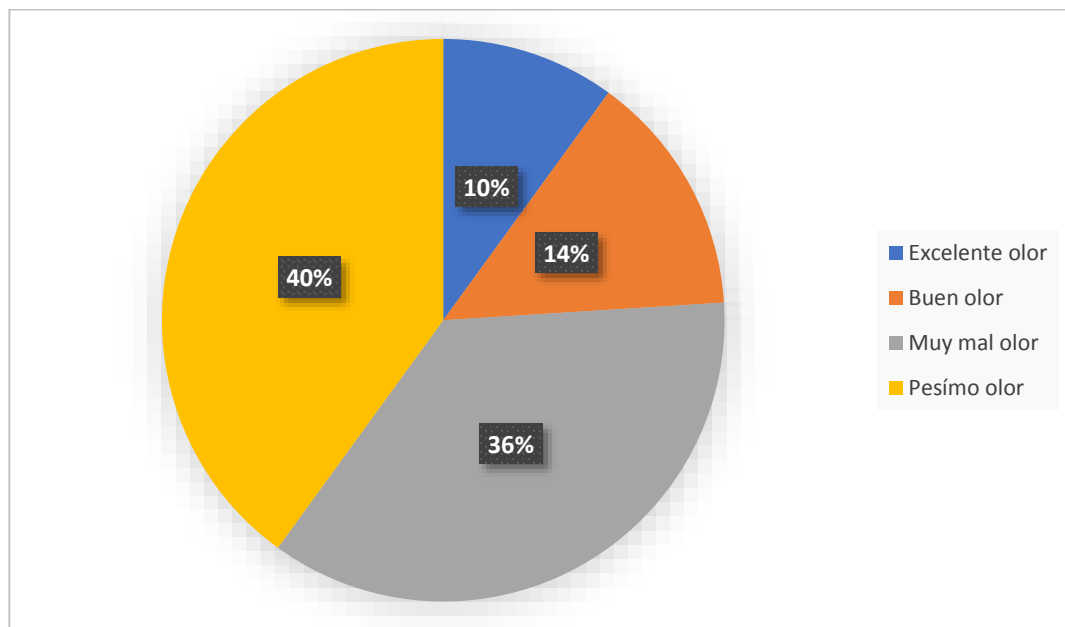
5.- ¿La provisión de agua que llega a su casa presenta mal olor?

Tabla 9: Provisión

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente olor	24	10%
Buen olor	35	14%
Mal olor	88	36%
Pésimo olor	98	40%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 5 Provisión



Autor: Velasquez J.

Análisis:

El 40% de los encuestados manifestaron que el servicio de agua presenta un pésimo olor, mientras que con un 10% en la opción de excelente olor los usuarios no presentan quejas. Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios de este sector de la ciudadela están inconformes por el mal olor del agua.

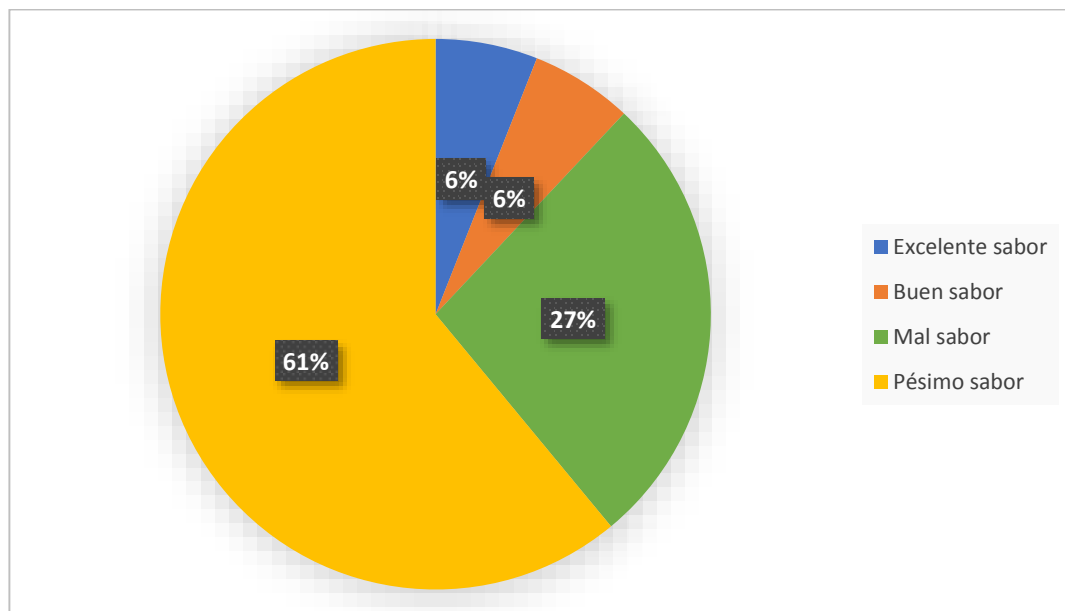
6.- ¿El servicio de agua que llega a su casa presenta buen sabor?

Tabla 10: Sabor

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente sabor	15	6%
Buen sabor	15	6%
Mal sabor	65	27%
Pésimo sabor	150	61%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 6 Sabor



Autor: Velasquez J.

Análisis:

A través de la siguiente pregunta se dió a conocer las opiniones de los usuarios respecto al sabor del agua, manifestando que con un 61% el servicio de agua que adquieren los usuarios presenta un pésimo sabor, el 27% con un mal sabor, el 6% con buen sabor y el 6% excelente sabor. Esto nos indica que el servicio es inadecuado para el consumo de los usuarios.

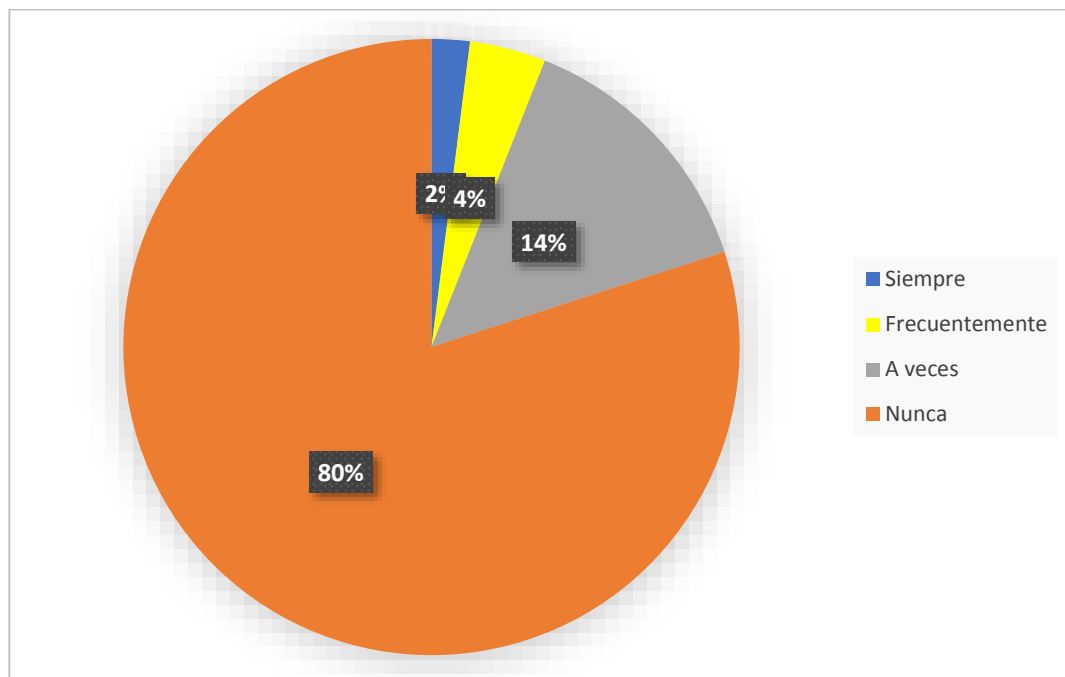
7.- ¿Con qué frecuencia hay agua permanente en la vivienda?

Tabla 11: frecuencia de agua

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	2%
Frecuentemente	10	4%
A veces	35	14%
Nunca	195	80%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 7 frecuencia de agua



Autor: Velasquez J.

Análisis:

A través de esta interrogante se conoció la falta de abastecimiento que hay hacia los usuarios mostrando un 80% de que nunca hay agua en este sector, y tan solo un 2% de que siempre hay agua, esto evidencia la inconformidad de la falta de agua por parte de los habitantes de la ciudadela el recreo etapa Sauces.

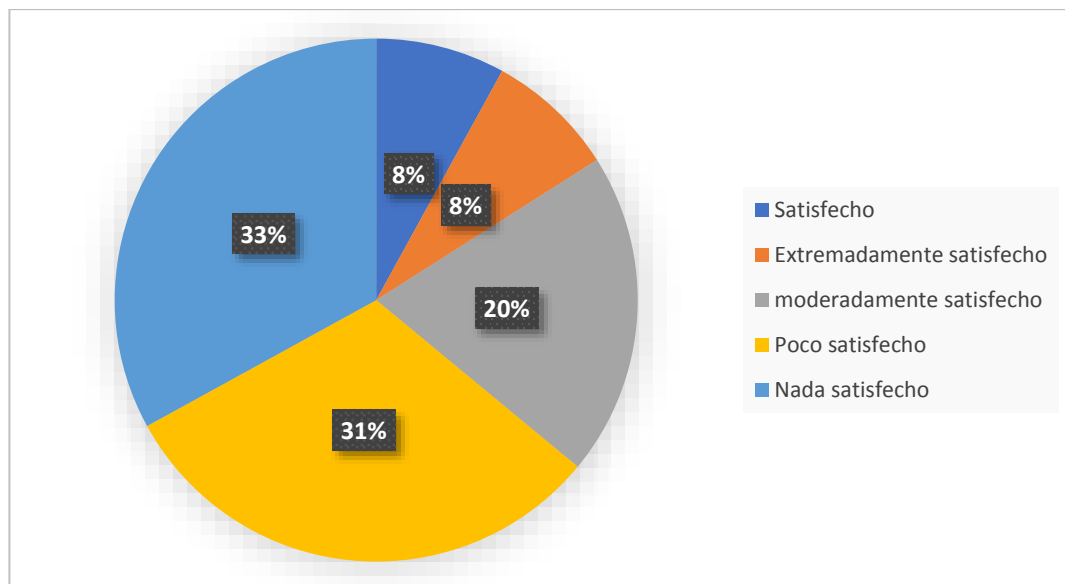
8.- ¿Está usted satisfecho con los horarios de abastecimiento del agua potable?

Tabla 12: horarios de abastecimiento

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	19	8%
Extremadamente satisfecho	20	8%
Moderadamente satisfecho	50	20%
Poco satisfecho	76	31%
Nada satisfecho	80	33%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 8 Horarios de abastecimiento



Autor: Velasquez J.

Análisis:

El 33% de los encuestados indican que están nada satisfecho con el horario de abastecimiento, el 31% poco satisfecho, el 20% moderadamente satisfecho, el 8% extremadamente satisfecho, y el 8% satisfecho. Esto indica que la mayor parte de los usuarios están inconformes por el horario de abastecimiento del agua.

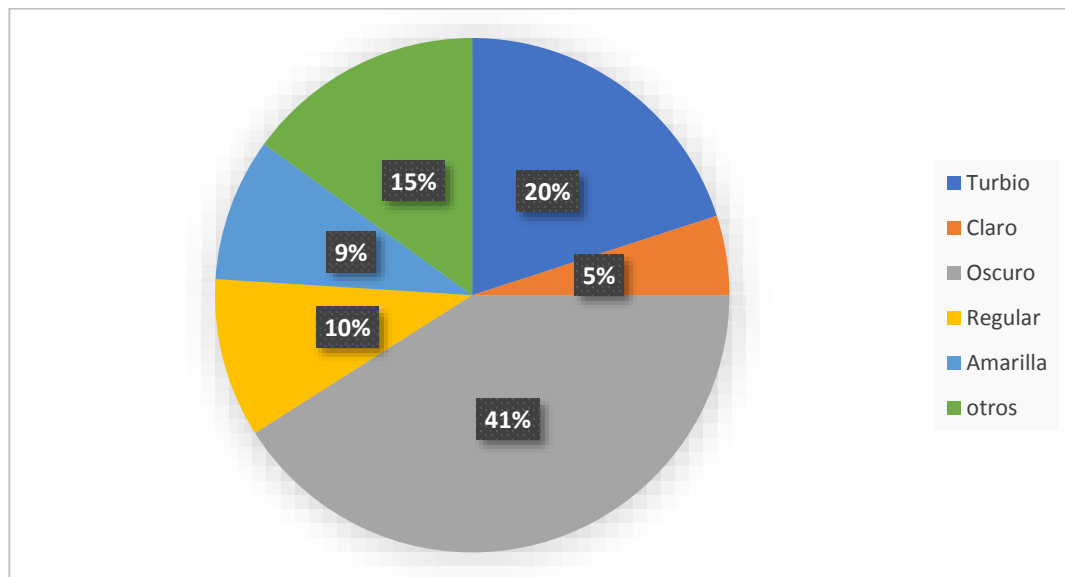
9.- ¿Cómo califica usted el color del agua que recibe?

Tabla 13: Calificación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Turbio	49	20%
Claro	13	5%
Obscuro	100	41%
Regular	25	10%
Amarilla	22	9%
Otros	36	15%
Total	245	100%

Autor: Velasquez J.

Gráfico 9 Calificación



Autor: Velasquez J.

Análisis:

Por medio de esta interrogante se dió a conocer que con un 41% el servicio de agua que recibe los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces llega de color oscuro, el 20% turbio, el 15% de otro color, el 10% llega de forma regular, el 9% amarilla y el 5% claro. Esto indica que el agua con la que se abastecen los usuarios no es idónea para el consumo.

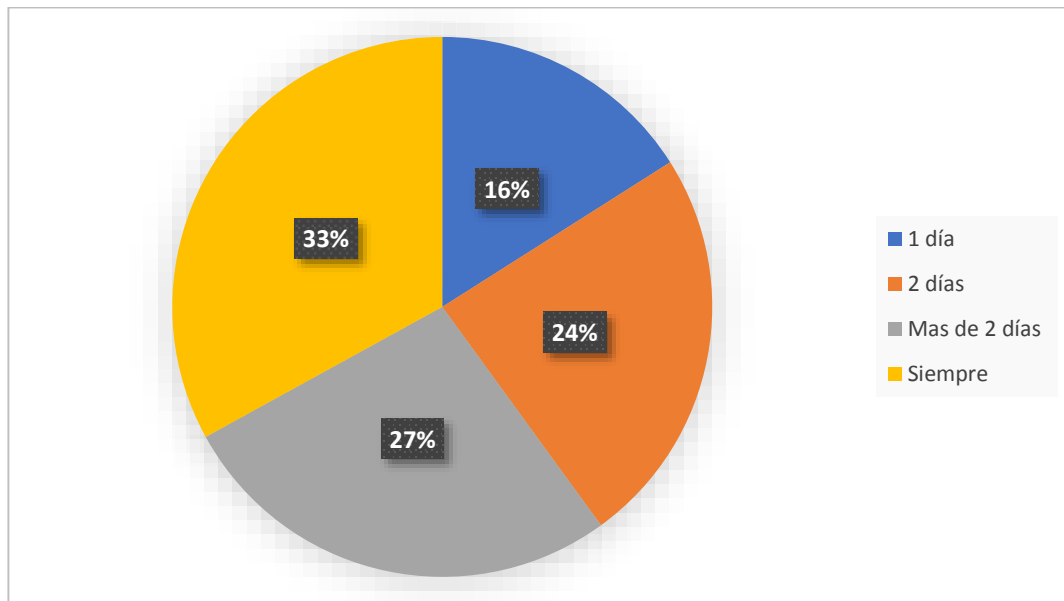
10.- ¿Cuánto tiempo se ha quedado sin el servicio del agua potable?

Tabla 14: Tiempo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
1 día	40	16%
2 días	60	24%
Mas de 2 días	65	27%
Siempre	80	33%
Total	245	100%

Autor: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando.

Gráfico 10 Tiempo



Autor: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando.

Análisis:

Por medio de esta encuesta se dió a conocer los días en el cual los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Saucés se quedan sin agua, presentando un 33% de que siempre están sin el líquido vital, el 27% más de dos días, el 24% dos días y el 16% un día. Esto nos indica que el abastecimiento es malo y que genera inconformidad en los usuarios.

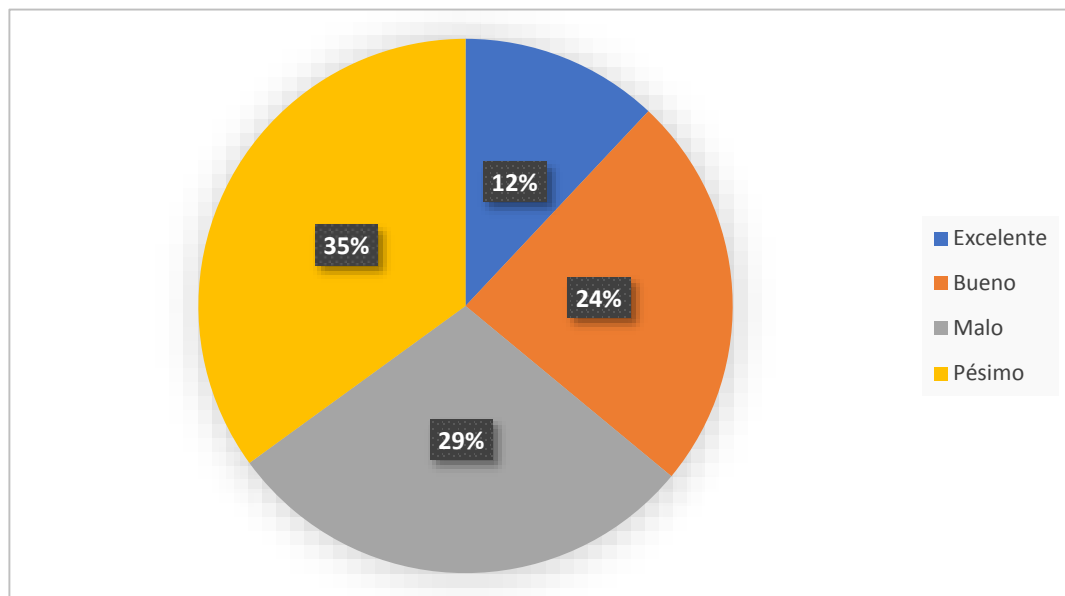
11.- Con referencia a las preguntas anteriores ¿Como califica usted el servicio de agua potable que se le brinda?

Tabla 15 El servicio

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Excelente	29	12%
Bueno	60	24%
Malo	70	29%
Pésimo	86	35%
Total	245	100%

Autor: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando.

Gráfico 11 El servicio



Autor: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando.

Análisis

A través de esta encuesta se dio a conocer la calificación general sobre el servicio que se le brinda a la ciudadela el Recreo Etapa Sauces mostrando un porcentaje de 35% sobre el pésimo servicio el cual los habitantes de este sector están inconformes por la mala calidad del servicio agua.

Entrevista

Nombre del entrevistado: Richard Conde **hora de inicio: 15:00**

Nombre del entrevistador: Jefferson Velasquez **hora fin: 17:00**

Cargo: Presidente **fecha:23/10/2019**

Lugar: ciudadela el Recreo etapa Sauces

Objetivo: Conocer la situación actual de los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces, en el abastecimiento de agua potable.

Tabla 16

Pregunta	Respuesta
1.- ¿Cómo directivo encargado de la etapa nota usted la incomodidad de los usuarios respecto a la falta del servicio de agua?	Si hay incomodidad de los usuarios por escasos del servicio de agua potable, hay quejas y reclamos por parte de los usuarios y lo hacen notar en las reuniones que se hace para poder dar una solución al problema
2.- ¿Cuál es la situación actual de abastecimiento del agua en la ciudadela el Recreo etapa Sauces?	El abastecimiento es malo ya que no llega con regularidad a este sector, informa que por días la etapa se queda sin el líquido vital y este problema es muy frecuente por lo que a los usuarios les genera inconvenientes, provocando conflictos a la hora de abastecerse impidiendo que los usuarios lo hagan con tranquilidad y normalidad.

<p>3.- ¿Cómo considera la situación de los usuarios de la etapa Sauces respecto al abastecimiento del agua?</p>	<p>La satisfacción de los usuarios de esta etapa está inconforme por la evidente escases del líquido vital el abastecimiento es irregular o nulo ya que por días hay agua y otros no y si hay agua nos llega sucia esto impide que podamos utilizarla en el uso diario de las actividades del hogar o de negocios.</p>
<p>4.-¿Cómo valora usted la calidad de servicio del agua potable que se les brinda a los usuarios?</p>	<p>La calidad del servicio es insatisfactoria por el motivo de la falta de agua y por el mal abastecimiento que se les brinda. Los usuarios indican el notorio incumplimiento de un buen abastecimiento y calidad de agua ya que no hay y hay días que deben de abastecerse por medios de tanqueros para así poder utilizar en sus hogares.</p>
<p>5.- ¿Cómo se entera usted de avisos que emite las autoridades encargadas que le brinda el servicio de agua potable.?</p>	<p>No nos enteramos es evidente de que existe una falta de comunicación de parte de las autoridades que brindan el servicio de agua ya que no emiten ningún comunicado por ningún medio de comunicación, en ningún lado se pronuncian si nos abastecerán del servicio con normalidad o que no habrá el servicio de agua. Y es esta la razón por la cual nos quedamos por varios días o meses sin agua.</p>

Análisis

El suministro de agua potable es fundamental para la salud y para el uso de una ciudad o comunidad. La entrevista a el directivo de esta etapa nos permitió conocer las incomodidades que padece este sector ya que hay escasez de agua y el problema es muy a menudo.

Se puede notar que hay incomodidad respecto al servicio de agua que se le brinda a la ciudadela el Recreo etapa Sauces, esto se demuestra en el descontento de los usuarios, el directivo encargado explica que por falta de agua los habitantes de este sector no pueden hacer sus actividades diarias expone que hay quejas constantes por el pésimo servicio que se le da.

La situación actual del abastecimiento en la etapa es muy mala ya que no llega con regularidad a las casas de los usuarios, que el agua llega sucia cuando abastecen y que cuando no abastecen están sin el líquido vital por varios días.

La satisfacción de los usuarios es de inconformidad ya que la falta de agua provoca preocupación y a la vez descontento, expresa que la calidad del servicio no es idónea ya que la falta de un correcto abastecimiento y un adecuado sistema de presión de agua es esencial para que los usuarios de esta ciudadela estén conformes y así puedan estar tranquilos sin tener la preocupación de no tener el líquido vital por varios días.

4.2 Propuesta

Plan de mejoras

Objetivo: Mejorar la satisfacción de los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces					
Meta: Satisfacer a los usuarios en la calidad del servicio de agua potable 60%					
Responsable: Velasquez Ruiz Jefferson Orlando					
¿Qué?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?
Mejorar el servicio de agua para la satisfacción de los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces. Con un sistema de bombeo adquiriendo una máquina de presión en colaboración de los habitantes de la etapa sauces	Es necesario para restablecer la calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo etapa Sauces.	El directivo junto a los usuarios de la ciudadela el recreo etapa sauces etapa Sauces.	Según el gráfico 3 muestra que el 37% de la presión es pésima y el gráfico 7 nos muestra que el 80% de los encuestados indican que nunca hay agua en la etapa sauces por lo que debemos de implementar un sistema de bombeo aplicando una encuesta de satisfacción.	A partir del primer semestre del año 2020	En la ciudadela el Recreo etapa Sauces, se aplicará este sistema de bombeo para que la presión del agua se pueda distribuir con normalidad a las casas de cada uno de los usuarios.

Encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios de la ciudadela el Recreo Etapa Sauces
--

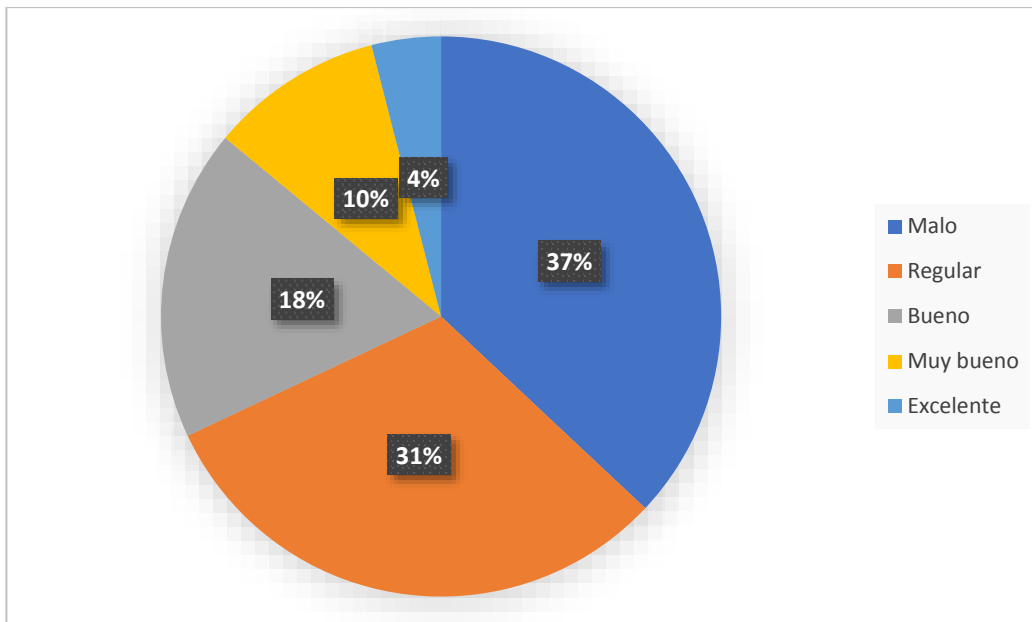
Valore del 1 al 5, donde 1 es malo y 5 excelente, las siguientes preguntas sobre el servicio de agua potable

Preguntas	1	2	3	4	5
1.- ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de agua potable?					
2.- ¿Está satisfecho con la calidad de agua que se le brinda a tu Zona?					
3.- ¿Está satisfecho con la cantidad y la presión del servicio que se le brinda?					
4.- ¿Como califica las incidencias aparecidas en el agua (cloro, turbidez, color, etc.)?					
5.- ¿Como califica desde su punto de vista la implementación de un sistema de bombeo en la etapa Sauces?					

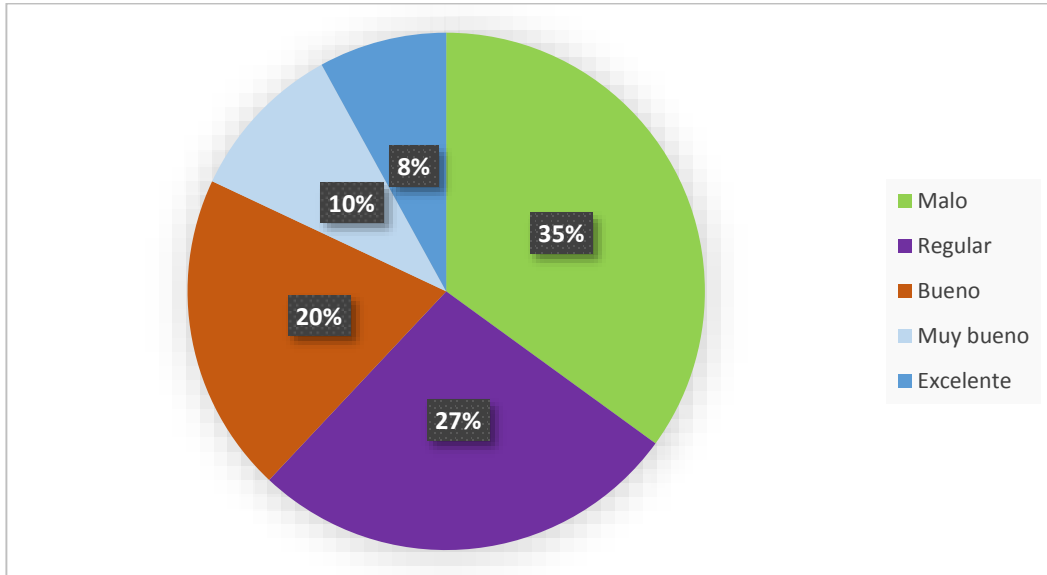
Resultados de encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos de la ciudadela el Recreo etapa Sauces

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa Sauces, de acuerdo a la opinión de 245 encuestados.

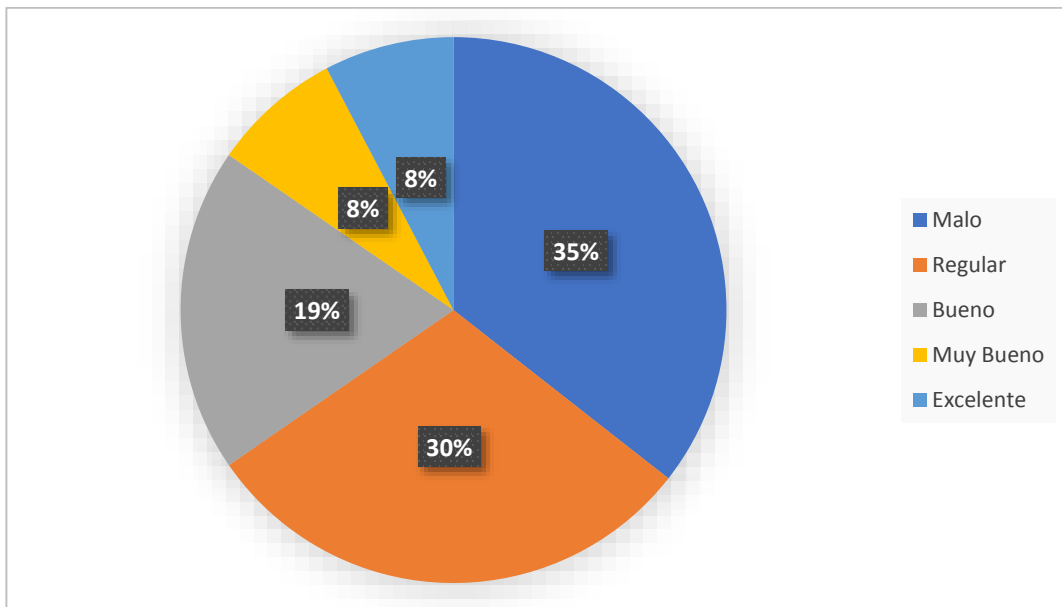
1.- ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de agua potable?



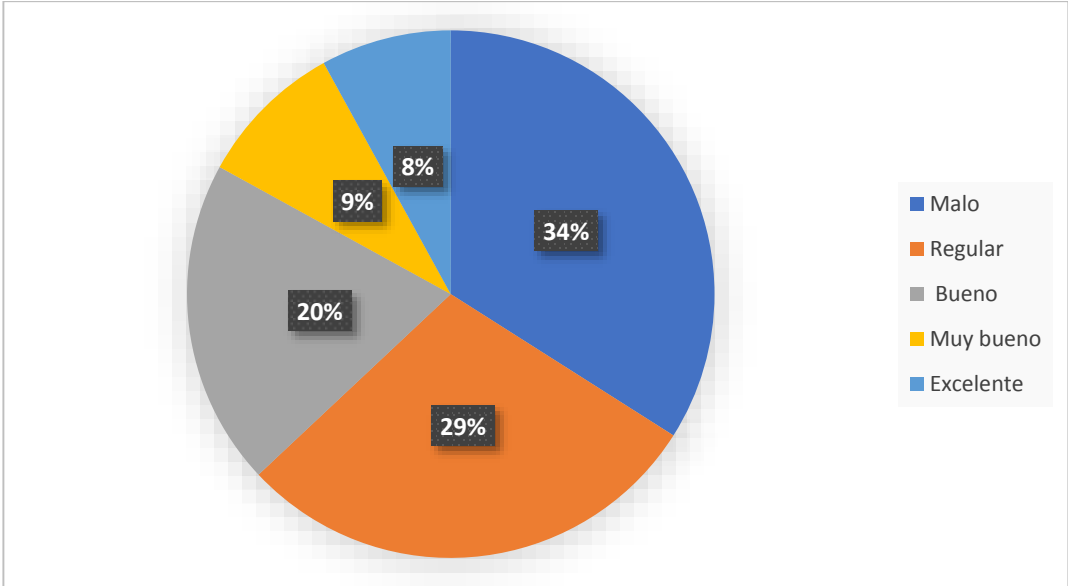
2.- ¿Está satisfecho con la calidad de agua que se le brinda a tu zona?



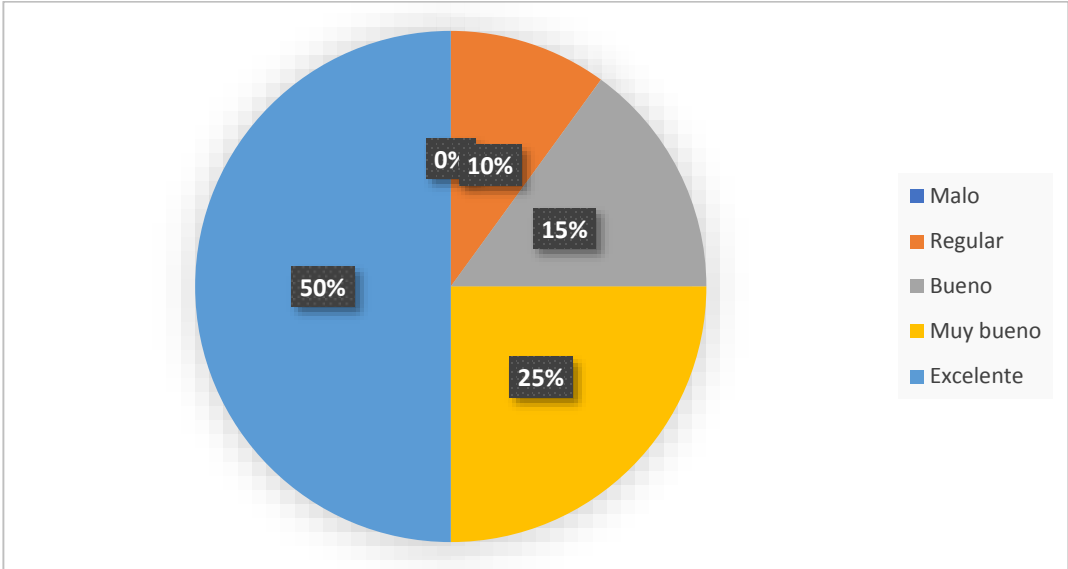
3.- ¿Está satisfecho con la cantidad y la presión del servicio que se le brinda?



4.- ¿Cómo califica las incidencias aparecidas en el agua (¿cloro, turbidez, Color, etc.?)



5.- ¿Cómo califica desde su punto de vista la implementación de un sistema de bombeo en la etapa Sauces?



Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente la satisfacción al usuario, con investigaciones realizadas respecto a la calidad y servicio de agua que se les brinda a los habitantes.
- Se logró diagnosticar la situación actual de la ciudadela el Recreo etapa sauces, referente a la satisfacción del usuario, a través de instrumentos como la encuesta evidenciando la falta de agua en este sector.
- El servicio que brinda la empresa de agua potable de la ciudadela El Recreo, Duran a juicio de los usuarios es muy deficiente en lo concerniente al abastecimiento.
- El usuario le importa su satisfacción respecto al servicio de agua que se le está brindando.
- Se logró identificar la problemática que afecta a los usuarios de la ciudadela el recreo etapa sauces y se implementó el plan correspondiente para las mejoras.

Recomendaciones

- Se debe de implementar el plan de mejoras en la ciudadela el Recreo etapa Sauces que permita mejorar la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de agua.

- Elaborar programas de control de abastecimiento adecuado a los hogares de los usuarios y dar seguimiento a los resultados de nuestro plan de mejoras.

- Crear una planificación eh involucrar a los habitantes de la ciudadela El Recreo etapa Sauces, permitiéndoles conocer las necesidades, ayudándoles en sus quejas, solucionando problemas y darle un servicio de agua idóneo.

- Se debe de concientizar a los usuarios de la ciudadela el Recreo etapa sauces del abastecimiento exagerado del agua, e informándole el uso adecuado del servicio de agua potable.

Bibliografía

Arias F. (2006). El proyecto de la investigación introducción a la metodología científica. En F. G. Arias. Caracas: EPISTEME, C.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=lang_es&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=investigacion+explicativa+segun+autores&ots=kXoHhrzpk4&sig=KLjLLkgRd5MUry9jvtVRTwlktOY#v=onepage&q&f=false

Azael Meneses Miranda. (s.f.). *Diagnostico y mejoramiento de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento para la localidad del municipio de Zamora Michoacan.*

Baena Paz, G. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico D.f: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

Bembibre V. (enero de 2009). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/usuario.php>

Calva Gonzáles, j. j. (2009). *Satisfacción de los usuarios: la investigación sobre las necesidades de investigación*. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf

Cordero M. (2011). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/747/1/ti874.pdf>

Cortés M ; Iglesias M ;. (2004). *Generalidades sobre Metodología*. Ciudad del Carmen, Campeche, México: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>

Díaz Laura. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Díaz DE santos. (1998). *Estrategias de Crecimientos*. Madrid, España : Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=O1eOufVVzVYC&pg=PA19&dq=estrategia+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6h5jxnPzkAhVGo1kKHZUICIkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=estrategia%20definición&f=false>

Jouravlev, A. (julio de 2004). naciones unidas cepal. En A. Jouravlev, *recursos naturales e infraestructura* (pág. 11). santiago de chile: Copyright ©

Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6440/2/S047562_es.pdf

Juan A Mestre. (1999). *La Gestion Del Deporte Municipal*. Zaragoza , España : Inde publicaciones . Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=5MJQ1LPYLG4C&pg=PA16&dq=planificacion+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP0_uSI_zkAhUDwVkkHek5BlwQ6AEIJzAA#v=onepage&q=planificacion%20definicion&f=false

Juan Bautista Perez. (2004). *Calidad del Diseño en la construccion*. Madrid , España: Ediciones Diaz de Santo S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=JZcvNTMShLAC&pg=PA36&dq=diseño+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibhoXWIPzkAhWIs1kKHd_IBoQQ6AEILjAB#v=onepage&q=diseño%20definicion&f=false

Julio Anaya Tejero. (2007). *logistica integral. la gestion operativa de la empresa* (Vol. tercera Edición). Madrid, España : ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=a4Tq_7Pmc04C&pg=PA164&dq=cobertura+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJqf6KtKTIAhVtplkKHTjYC_QQ6AEIKzAB#v=onepage&q=cobertura%20definicion&f=false

Kotler P. (2006). *Wolters Kluwer*. Obtenido de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTU3MTtbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoATwHLqjUAAAA=WKE

Kotler Philip. (2002). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales*. (M. d. Anta, Ed.) Mexico : Pearson Educacion de MEXico S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA21&dq=satisfacción+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUtvDjn_zkAhUIM6wKHe5sAcMQ6AEILjAB#v=onepage&q=satisfacción%20definición&f=false

López-Roldán. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Luis A. Mendoza. (1977). *Reunion de trabajo sobre organizacion y gestion Institucional para el desarrollo Rural*. lima, Peru : Biblioteca del IICA -

- CIDIA. Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=dt8OAQAIAAJ&pg=PA41-IA5&dq=abastecimiento+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwib-8q7iPzkAhVqw1kKHWVpCskQ6AEILjAB#v=onepage&q=abastecimiento%20definicion&f=false>
- Manuel Fernandez Rios. (1997). *Eficacia Organizacional Concepto, Desarrollo y Evaluación*. (J. Bravo, Ed.) Madrid, España : Díaz de Santos S.A. Obtenido de
https://books.google.com.ec/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA55&dq=eficacia+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0vaGktqTIAhWYoJ4KHZkbC5kQ6AEIJzAA#v=onepage&q=eficacia%20definicion&f=false
- MAria Jose Iglesias . (2007). *Diagnostico e Intervención Didáctica del lenguaje Escolar*. (I. bello, Ed.) La Coruña, España : Netbilblo.S.L. Obtenido de
https://books.google.com.ec/books?id=wVp4Mr6zpXEC&pg=PA97&dq=estandarizada+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUnu_0jfzkAhWo1IkKHW5KBHwQ6AEINjAC#v=onepage&q=estandarizada%20definición&f=false
- Philip Kotler. (2006). Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=CoHT8SmJVDQC&pg=PA144&dq=philip+kotler+satisfacción+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbjJfL2LrkAhUhvFkKHVN9DmMQ6AEILTAB#v=onepage&q=philip%20kotler%20satisfacción%20al%20cliente&f=false>
- Pulido Marta. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Rey Martin Karina. (2000). Obtenido de
<file:///C:/WINDOWS/system32/config/systemprofile/Downloads/2451-Texto%20del%20artículo-11741-1-10-20080218.PDF>
- Robert L.Mott. (2006). *Mecanica de Fluidos* (Vol. sexta Edición). (D. Yamell, Ed.) Ciudad de Mexico, Mexico: Pearson Educación de Mexico, S.A de C.V. Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=LbMTKJ4eK4QC&pg=PR13&dq=sistema+de+bombeo+alterno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjCs-D-u6TIAhUHnlkKHbSsAnMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20bombeo%20alterno&f=false>
- Rojas Jaime. (2003). *GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN DEL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD*. La Paz, Bolivia : eumed.net. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA44&dq=satisfacci3n+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwijiJb_so3IAhVpplkKHTjyABcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=satisfacci3n%20al%20usuario&f=false

Sancho. (1998). introducci3n al Turismo. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#redalyc_28049145009_ref16

Sancho, A. S. (2010). Huesca: SCELE. Obtenido de [file:///C:/WINDOWS/system32/config/systemprofile/Downloads/Dialnet-CalidadDelAguaPotableEnHuesca-5532068%20\(1\).pdf](file:///C:/WINDOWS/system32/config/systemprofile/Downloads/Dialnet-CalidadDelAguaPotableEnHuesca-5532068%20(1).pdf)

Sarmiento Jos3 Ram3n. (2015).

terry G Vavra. (2000). *Como Medir La Satisfacci3n al Cliente*. FC Editorial . Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg=PA44&dq=satisfacci3n+definici3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_uTfmfzkAhVltlkKHYNUB9kQ6AEIJzAA#v=onepage&q=satisfacci3n%20definici3n&f=false

Thompson Ivan . (2005). Obtenido de https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1177396161687_1469889960_1840/Satisfacci3n%20del%20cliente.pdf

Varo, Jaime. (1994). *Gestion Estrategica de La calidad en los Servicios Sanitarios, un modelo de gestion hospitalaria*. (3. Juan Bravo, Ed.) Valencia, Espa1a : Diaz de Santos, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA6&dq=gestion+definici3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGyOulqaTIAhUmwFkKHddJCqoQ6AEILTAB#v=onepage&q=gestion%20definici3n&f=false

Walter J. (2003). Control de la calidad del agua proceso Fisisicoqu3micos. Barcelona, Espa1a : Revert3 S.A. 1979. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=TLpzh5HQYvgC&pg=PA176&dq=Presion+de+agua&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFq9a40vTIAhXD0aQKHU2XDPwQ6AEIzjAl#v=onepage&q=Presion%20de%20agua&f=false>

Anexos

Anexos 1

Carta de aceptación del presidente

Miércoles, 23 de octubre de 2019

Duran

Yo, Richard Conde presidente de la etapa sauces ciudadela el recreo se le notifica a el Señor Jefferson Orlando Velasquez Ruiz, cursante de la carrera de administración de empresas, que se le ha aceptado poder realizar su investigación respecto a la carencia del servicio de agua potable que presenta la ciudadela el Recreo etapa Sauces

Atentamente

Anexo 2 Encuesta

Soy estudiante del Instituto tecnológico Bolivariano estoy aplicando una encuesta para saber el cómo es el servicio de agua que se les brinda, espero que las respuestas dadas sean de total honestidad ya que es totalmente anónima.

Objetivo: poder conocer las opiniones de los usuarios de la ciudadela el recreo etapa sauces respecto al servicio de agua que se les brinda.

Instrucciones: para contestar el cuestionario se debe poner una x en el cuadro que están en cada una de las opciones de las preguntas.

Cuestionario

1.- ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de agua potable?

- Excelente
- Bueno
- Ni malo ni bueno
- Malo

2.- ¿Con qué frecuencia adquiriría el servicio de agua potable?

- Siempre
- A veces
- Poco
- Nunca

3.- ¿En los días que adquiere el servicio de agua llega con buena presión a su casa?

- Alta presión
- Buena presión
- Mala presión
-

Muy mala presión

Pésima presión

4.- ¿En los días que se abastece del agua potable llega sucia a su c

Siempre

A veces

Rara vez

Casi nunca

5.- ¿El agua que llega a su casa presenta mal olor?

Excelente olor

Buen olor

Mal olor

Pésimo olor

6.- ¿El agua que llega a su casa presenta buen sabor?

Excelente sabor

Buen sabor

Mal sabor

Pésimo sabor

7.- ¿Hay agua permanente en la vivienda?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

8.- ¿Está usted satisfecho con los horarios de abastecimiento del agua potable?

Satisfecho

Extremadamente satisfecho

Moderadamente satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

9.- ¿Cómo califica usted el color de agua que recibe?

Turbio

Claro

Oscuro

Regular

Amarilla

Otros

10.- ¿Cuánto tiempo ha tenido inconveniente en el abastecimiento del servicio de agua potable?

1 día

2 días

Mas de 2 días

Siempre

11.- Con Referencia a las preguntas anteriores ¿Cómo califica usted el servicio de agua potable que se le brinda?

Excelente

Bueno

Malo

Pésimo

Gracias por su atención

Anexo 2 entrevista

Datos informativos:

Nombre del entrevistado: Richard Conde hora de inicio: 15:00

Nombre del entrevistador: Jefferson Velasquez hora fin: 17:00

Cargo: Presidente fecha:28/10/2019

Lugar: ciudadela el Recreo etapa Saucés

Objetivo: Conocer la situación actual de los usuarios de la ciudadela

Entrevista

- 1. ¿Como directivo encargado de la etapa nota usted la incomodidad de los usuarios respecto a la falta del servicio del agua??**
- 2. ¿Cuál es la situación actual de abastecimiento de agua a la etapa saucés?**
- 3. ¿Cómo considera la satisfacción de los usuarios de la etapa saucés respecto al abastecimiento del agua?**
- 4. Cómo directivo y encargado de la etapa saucés. ¿Cómo valora la calidad de servicio del agua potable que se les brinda?**
- 5. ¿Se entera usted de avisos que emite las autoridades encargadas que le brinda el servicio de agua potable?**

Anexo 3

Fotos



Usuario de la ciudadela el Recreo etapa Sauces que se le realizó la encuesta para la obtención de información que se necesitaba.



Entrevista a el presidente de moradores de la ciudadela El Recreo Etapa
Sauces



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de mejoras al servicio de agua potable en la empresa EMAPAD EP" y el problema de investigación: ¿Cómo mejorar el servicio de agua potable que garantice la satisfacción de los usuarios de la empresa EMAPAD EP, ubicada en la ciudadela El Recreo en el cantón Durán, provincia de Guayas en el año 2019? Presentado por Velasquez Ruiz Jefferson Orlando como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Velasquez Ruiz Jefferson Orlando

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Jefferson Velasquez



Factura: 001-100-000051192



20190901010D02626

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901010D02626

Ante mi, NOTARIO(A) MARIA PIA IANNUZZELLI PUGA de la NOTARÍA DÉCIMA , comparece(n) JEFFERSON ORLANDO VELASQUEZ RUIZ portador(a) de CÉDULA 1205294356 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (16:41).

Jefferson Velasquez

JEFFERSON ORLANDO VELASQUEZ RUIZ
CÉDULA: 1205294356



Maria Pia Iannuzzelli

NOTARIO(A) MARIA PIA IANNUZZELLI PUGA
NOTARÍA DÉCIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dra. María Pia Iannuzzelli de Velázquez
NOTARIA DÉCIMA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jefferson Orlando Velasquez Ruiz en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de una estrategia administrativa para la mejora de calidad de vida de los habitantes de la ciudadela el Recreo, Durán, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de, Tecnólogo de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Jefferson Orlando Velasquez Ruiz

Jefferson Velasquez

Firma

No. de cédula: 1205294356



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Jefferson Velasquez

Número único de identificación: 1205294356

Nombres del ciudadano: VELASQUEZ RUIZ JEFFERSON ORLANDO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/QUEVEDO/QUEVEDO

Fecha de nacimiento: 5 DE FEBRERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.TÉC.COMER.ADMI.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: VELASQUEZ VARGAS ANGEL HUMBERTO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RUIZ ARAUJO MAYELA YOLANDA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 1 DE FEBRERO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: LEONOR OCTAVIA REYES GARCIA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 10 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 192-278-38472



192-278-38472

Vicente Taiano G.



Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 1205294356

Nombre: VELASQUEZ RUIZ JEFFERSON ORLANDO

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: No se encontró persona con discapacidad %

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 20 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: LEONOR OCTAVIA REYES GARCIA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 10 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 199-278-38497



199-278-38497



neral de Registro
ción y Cedula

ANO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Mo. 120529435-6

CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
VELASQUEZ RUIZ JEFFERSON ORLANDO

LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS QUEVEDO QUEVEDO

FECHA DE NACIMIENTO 1996-02-05
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M
ESTADO CIVIL SOLTERO





INSTRUCCIÓN BÁSICA
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

V43-13V4242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
VELASQUEZ VARGAS ANGEL HUMBERTO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
RUIZ ARAUJO MAYELA YOLANDA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
DURAN 2016-02-01

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-02-01

Jefferson Velasquez

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0004 M JUNTA No. 0004 - 222 CERTIFICADO No. 1205294356 CEDULA No.

VELASQUEZ RUIZ JEFFERSON ORLANDO
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
CANTÓN: DURAN
CIRCUNSCRIPCIÓN: 2
PARROQUIA: ELOY ALFARO /DURAN
ZONA: 5




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Emilia Vindel
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Richard SawLucas Uawegas

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



[Handwritten Signature]

Firma