

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA DE AGUA EL CHUNO**

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

### **AUTORES:**

Autor <sup>1</sup> Silvia Antonella Cedeño Pizarro

Autor <sup>2</sup> Julitza Mercedes Delgado Buste

Autor <sup>3</sup> Mildred del Carmen Hernández Rivadeneira

### **DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:**

Dirección: Calceta, Barrio Santa Lucía

Nombres: Silvia Antonella Cedeño Pizarro

Correo: [silvia.cedeno@espam.edu.ec](mailto:silvia.cedeno@espam.edu.ec)

Telf: 0983475262

Fecha de recepción: 30/10/2023

Fecha de aceptación: 17/11/2023

---

<sup>1</sup> Silvia Antonella Cedeño Pizarro: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, ESPAM-MFL, [silvia.cedeno@espam.edu.ec](mailto:silvia.cedeno@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0009-0009-1656-025X>, Manabí, Ecuador.

<sup>2</sup> Julitza Mercedes Delgado Buste, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, ESPAM-MFL, [julitza.delgado@espam.edu.ec](mailto:julitza.delgado@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0009-0005-3997-0789>, Manabí, Ecuador

<sup>3</sup> Mildred del Carmen Hernández Rivadeneira, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí-MFL, [mhernandez@espam.edu.ec](mailto:mhernandez@espam.edu.ec), <https://orcid.org/0009-0004-6869-2346>, Manabí, Ecuador

## RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la incidencia del liderazgo en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la empresa de agua potable "El Chumo" en la zona urbana del cantón Chone, para lo cual, se utilizaron los métodos de investigación como el inductivo y el deductivo, que permitieron el desarrollo de técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, complementando con los tipos de investigación los que fueron aplicados a la investigación de campo que permitió examinar el objeto de estudio o problema desde su origen, la investigación bibliográfica y legal que determinaron un sustento científico en el desarrollo de la investigación. La investigación se realizó en tres fases, dentro de la fase uno se identificaron los tipos de liderazgos que existen en la empresa, mediante la entrevista realizada al director de la entidad; en la fase dos se determinó la satisfacción de los usuarios mediante una encuesta aplicada a los usuarios de la parte urbana del cantón Chone que reciben el servicio, obteniendo en su gran mayoría resultados muy satisfactorios, mientras que un porcentaje bajo manifestaron que se sienten insatisfechos, y la tercera fase se relacionó el tipo de liderazgo de la gestión administrativa de la empresa, obteniendo como resultado un liderazgo administrativo porque se interesan y se relacionan con el buen funcionamiento de la organización, puesto que no solo se incrementa la satisfacción por el trabajo, sino que favorece el desarrollo de nuevas habilidades.

**PALABRAS CLAVES:** Eficiencia, liderazgo, servicio, alternativas

## RESUMEN / RESUMO

A presente investigação foi realizada com o objetivo de determinar a incidência da liderança na gestão administrativa e na satisfação dos usuários da empresa de água portátil "El Chumo" na área urbana do cantão de Chone, para a qual, os métodos de pesquisa como indutiva e dedutiva, que permitiu o desenvolvimento de técnicas de pesquisa como inquéritos e entrevistas, complementando os tipos de pesquisa aplicados: pesquisa de campo que

permitted to examine the object of study or problem from its perspective. origin, bibliographic and legal research that helped determine a scientific basis in the development of the research. The research was carried out in three phases, within phase one the types of leadership that exist in the company were identified, through the interview with the director of the entity; In phase two, user satisfaction was determined through a survey applied to users in the urban part of the Chone canton who receive the service, with the vast majority obtaining very satisfactory results, while a low percentage expressed that they feel dissatisfied. and the third phase was related to the type of leadership of the administrative management of the company, resulting in administrative leadership because they are interested in and related to the proper functioning of the organization, since not only does job satisfaction increase, but rather favors the development of new skills.

**PALAVRAS-CHAVE:** Eficiência, liderança, serviço, alternativas

## ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON USER SATISFACTION OF THE EL CHUNO WATER COMPANY

### **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the objective of determining the incidence of leadership in the administrative management and user satisfaction of the portable water company "El Chumo" in the urban area of the Chone canton, for which, the research methods such as inductive and deductive, which allowed the development of research techniques such as surveys and interviews, complementing the types of research that were applied, field research that allowed examining the object of study or problem from its perspective. origin, bibliographic and legal research that helped determine a scientific basis in the development of the research. The research was carried out in three phases, within phase one the types of leadership that exist in the company were identified, through the interview with the director of the entity; In phase two, user satisfaction was determined through a survey applied to users in the urban part of the Chone canton who receive the service, with the vast majority obtaining very satisfactory results, while a low percentage expressed that they feel dissatisfied. and the third phase was related to the type of leadership of the administrative management of the company, resulting in administrative leadership because they are interested in and related to the proper functioning of the organization, since not only does job satisfaction increase, but rather favors the development of new skills.

KEYWORDS: Efficiency, leadership, service, alternatives

## INTRODUCCIÓN:

Este trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar la incidencia del liderazgo en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la empresa de agua potable "El Chumo" en la zona urbana del cantón Chone, para realizarlo se aplicó la investigación bibliográfica y legal para obtener información técnica y científica corroborada a través de criterios con mayor credibilidad, para sentar un precedente del comportamiento de las variables estudiadas en consecuencia al proceso de la investigación.

En el Ecuador existen muchas empresas de agua potable, que cuentan con el objetivo de brindar sus debidos servicios básicos a la comunidad tanto en la zona urbana como la zona rural. Por otra parte, la investigación tiene como objetivo dar a conocer la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa de agua el Chuno del cantón Chone. Así también el estudio se enfoca en determinar qué tipo de liderazgo se está presentando dentro de esta entidad, detallando cuales son las estrategias necesarias aplicadas. "Dicha entidad tiene como función principal la purificación de aguas insalubres, las cuales pasan por un proceso de purificación hasta obtener agua potable apta para el consumo humano, entre otros" (Astillero, 2019).

Esta información permitió visualizar de una manera estadística, el nivel de satisfacción de cada uno de los habitantes del cantón Chone radicados en la zona urbana. De manera general el agua es el único recurso de vital importancia e indispensable para toda la humanidad, ya que ha pasado a ser objeto de enfrentamientos políticos y unos de los puntos de los poderes económicos del mundo.

Raffino (2020), establece que el agua potable al ser un recurso muy importante es limitada, porque es muy fácil de contaminar por eso se estudia su incidencia en el consumo humano, toda vez que más de miles de personas son beneficiarios de dicho recurso. Debido al impacto del agua potable en la salud de la población, como factores peligrosos como los productos químicos tóxicos y la contaminación radiactiva, la calidad del agua potable ha atraído la atención en todos los países del mundo (países en desarrollo y desarrollados).

Para finalizar Mendoza(2019), determina que existe un pacto con un laboratorio acreditado para que este pueda hacer los respectivos análisis físicos, químicos y bacteriológicos de aguas residuales, a su vez del agua potable y agua de río en las plantas de tratamientos de las siguientes parroquias: San Antonio, Convento, Canuto y Ciudad de Chone.

Todo esto con el fin de paliar el impacto ambiental generado por los rebosamientos de aguas servidas. Y con los antecedentes anteriormente expuestos a la situación se procedió a declarar en Estado de Emergencia al Cantón Chone.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para la presente investigación se utilizaron los métodos inductivo y deductivo, de manera que se analizó la información recopilada para encontrar las falencias sobre el servicio de agua potable de la empresa de agua el Chuno que reciben los usuarios del cantón Chone, el plan metodológico se desarrolló con base a un enfoque mixto, en ese sentido, el enfoque cuantitativo se encargó de obtener y recopilar datos concretos sobre un segmento o grupo objetivo, mediante variables que determinaron resultados reales en el estudio, cuantificando datos y contribuyendo a un análisis estadístico; por otro lado, el enfoque cualitativo permitió entrevistar a especialistas del tema y a la persona a cargo de la institución para obtener información más técnica y específica, contribuyendo a un análisis explicativo (Sánchez, 2019).

Por otro lado, la investigación de bibliográfica y de campo permitieron recopilar información fundamental para la realización del proyecto: la investigación bibliográfica o también conocida como investigación documental, según Arteaga, (2020) es aquella que genera un proceso investigativo primordial al recoger diversos criterios y conceptualizaciones de autores, ya sea en libros, revistas científicas, entre otras. Por lo tanto, permitió obtener información técnica y científica corroborada a través de criterios con mayor credibilidad, por lo que sirvió como sustento científico para establecer un precedente del comportamiento de las variables estudiadas en consecuencia que fue orientada al proceso de la investigación.

De esta manera, la investigación de campo es la que se realiza en el lugar de los hechos, el investigador debe entender el desenvolvimiento del fenómeno observándolo en el lugar que se desarrolló, los datos que obtendrá se deberán analizar mediante técnicas planteadas (Arias, 2020). Por la naturaleza del estudio y la investigación que comprende, resultó necesario desarrollar los procedimientos metodológicos en el lugar de los hechos. Por lo tanto, se aplicaron técnicas para la recolección de datos, como la encuesta a las personas que reciben el servicio de agua de Chuno del cantón Chone, además se aplicó la entrevista al director de la empresa de agua potable Chuno-EP.

Variables Investigación

Córdova (2019), menciona que la variable independiente son los resultados medidos en el experimento, utilizando la manipulación experimental de la variable independiente esperando que dé como resultado cambios en la variable dependiente; mientras que, la dependiente son condiciones experimentales que son controladas sistemáticamente por el experimentador. Mediante lo expuesto, se puede definir que las variables permiten dar un enfoque correcto, puesto que la variable independiente se condiciona de acuerdo con la gestión administrativa de la empresa de agua potable "El Chuno".

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de nivel exploratoria, descriptiva, concluyente, donde se aplicaron técnicas para la búsqueda de la información mediante la encuesta y la entrevista: La encuesta puede definirse como un método de generación de datos que permite el estudio de diversos temas (hechos, actitudes, creencias, opiniones, patrones de consumo, hábitos, actitudes y voces dominantes) de los individuos o grupos estudiados mediante cuestionarios estandarizados. (Katz et al., 2019, esta técnica se usó para obtener información cuantitativa, es decir permitió tener cifras y estadísticas, la encuesta permitió a los autores recopilar datos mediante un conjunto de preguntas simples y la cual se aplicó a las personas que actualmente reciben el servicio de la empresa de agua potable el Chuno para establecer su percepción sobre la calidad de servicio que ellos están recibiendo.

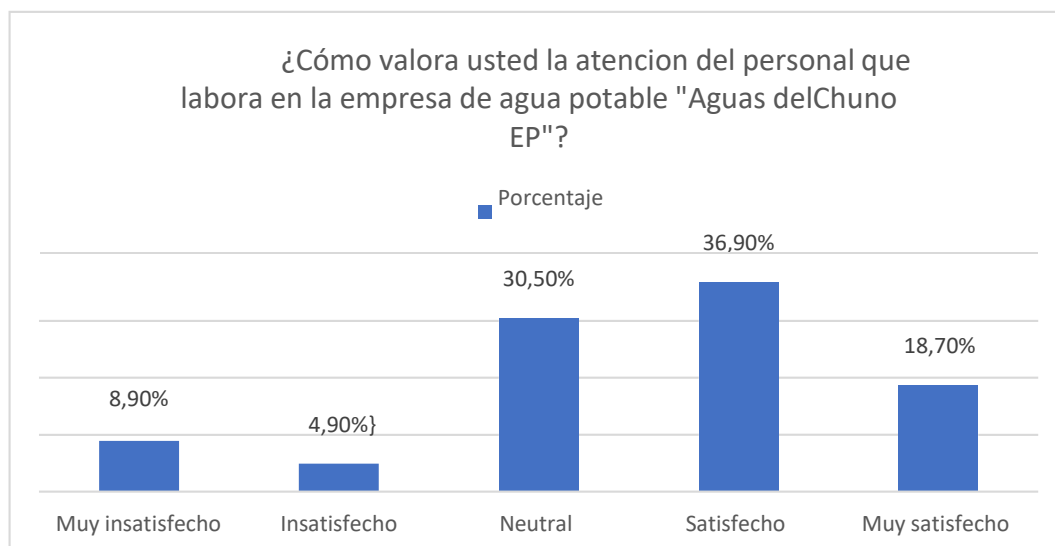
La otra técnica empleada fue la entrevista, la misma que se define como un método empírico basado en las relaciones interpersonales entre personas, los investigadores y sujetos de investigación reciben respuestas verbales a preguntas sobre el problema. (Ávila et al., 2020), se usó para obtener información cualitativa, es decir cualidades sobre un tema en específico, en este caso obtener el criterio profesional y objetivo, del gerente de la empresa de agua el Chuno donde se realizó la investigación.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El análisis y resultados se muestran de manera incorporada considerando las opiniones de los ciudadanos de la zona urbana a través de la aplicación de las encuestas, con la finalidad de utilizarla como herramienta oportuna para la

recopilación de datos cualitativos y específicos acerca de la empresa de agua de agua el Chuno, obteniendo los siguientes resultados:

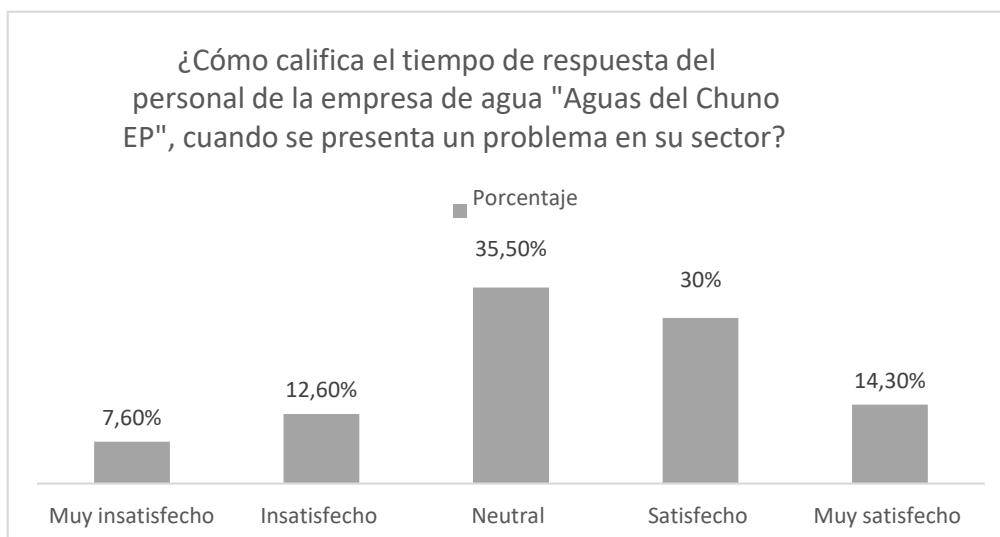
**Tabla 1:** Atención del personal de la empresa



*Fuente:* Elaboración propia

De las 406 personas encuestadas que reciben el servicio de la empresa de agua potable "El Chuno", 36 personas que corresponde al 8,9 % manifestaron que la atención del personal que labora en dicha entidad es muy insatisfecho, por otro lado, 20 que es igual a un 4,9% señaló que el servicio es insatisfecho, a su vez 124 usuarios equivalente a un 30,5% señaló que el servicio es neutral, así mismo 150 personas correspondiente a 36,9% afirmó que el servicio es satisfecho, por último 76 personas representados por un 18,7% expresó que la atención del personal que labora en dicha entidad es muy satisfecho.

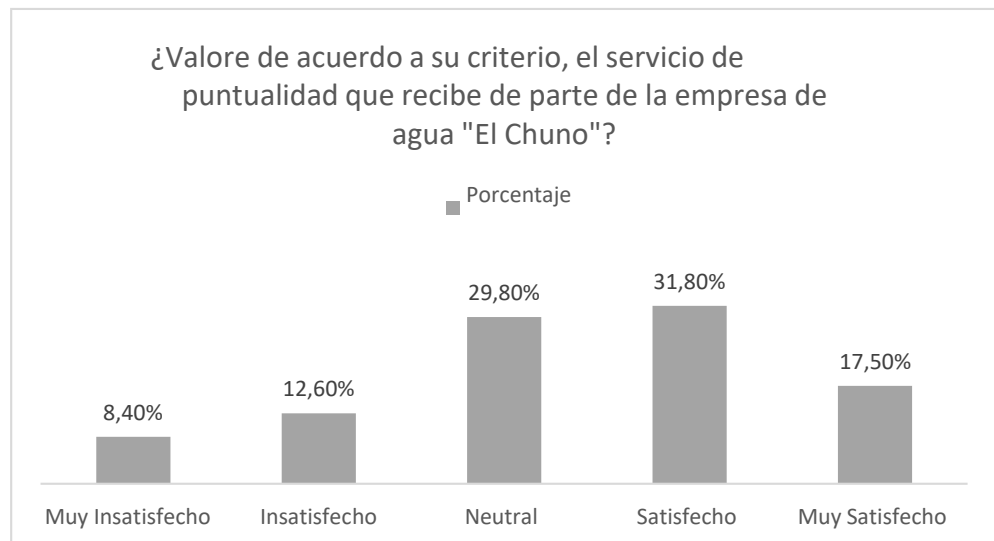
**Tabla 2:** Tiempo de respuesta de la empresa cuando se presenta un problema



*Fuente: Elaboración propia*

Con relación al tiempo de respuesta por parte del personal que labora en la entidad al momento de presenta algún problema en el sector, por el cual el 7,60% equivalente a 31 personas califica al servicio muy insatisfecho, por otro lado, 51 usuarios que corresponde a un 12,6% califica la prestación como insatisfecha, a su vez 144 personas que es igual a 35,50% supo manifestar que el servicio es de manera neutral, pero 122 usuarios que corresponde a un porcentaje del 30% manifestaron que el servicio es de manera satisfactorio, por último 58 usuarios de la población encuestada equivalente a un 14,30% predomina una calificación muy satisfecha.

Tabla 3: Servicio de puntualidad que recibe de parte de la empresa



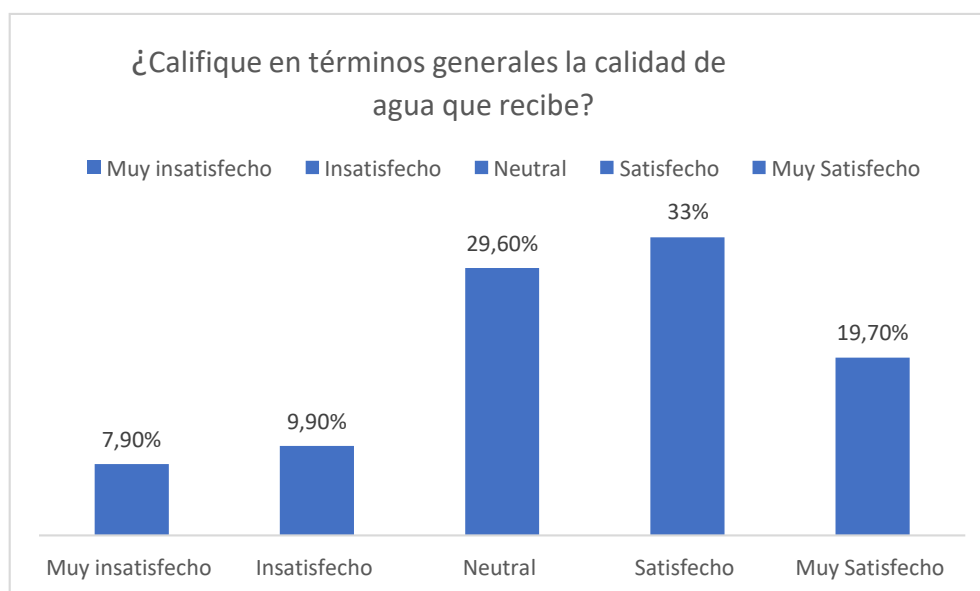
*Fuente: Elaboración propia*

Sobre la puntualidad del servicio que reciben los usuarios por parte de la empresa, el 8,4% y el 12,60% equivalente a 85 usuarios concuerdan que



están en desacuerdo con el servicio de agua potable, pero 121 usuarios que corresponde a un 29,80% indicaron que el servicio es de manera normal, a su vez 129 personas que están representado por un 31,80% manifestaron que están conforme con el servicio recibido. Por último 71 usuarios equivalente a un porcentaje bajo de 17,50% superan manifestar que el servicio de agua potable les ha cambiado la vida por su gran entrega de y purificación del agua " El Chuno".

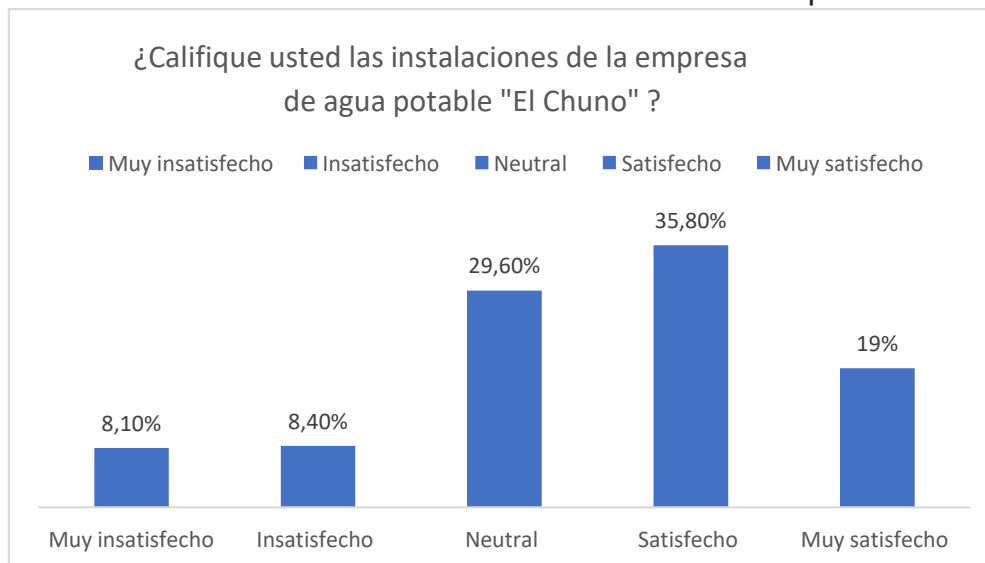
**Tabla 4:** Calificación de la calidad de agua que recibe



**Fuente:** Elaboración propia

Con respecto a la calidad de agua que reciben los usuarios del agua potable, el 7,90% se sienten muy insatisfecho por la calidad del servicio, por otro 40 usuarios equivalente a un 9,9% indicaron que se sienten insatisfecho, por otra parte 120 personas correspondiente a un 29,6% supieron manifestar que el servicio agua que recibe es neutral, del mismo modo 134 usuarios que es igual a 33% declaro que está satisfecho con la calidad de agua. Por último, 80 personas correspondida por un porcentaje de 19,7% demostró que se sentía muy satisfecho con este servicio. atmosférico de evapotranspiración y algunos procesos químicos más.

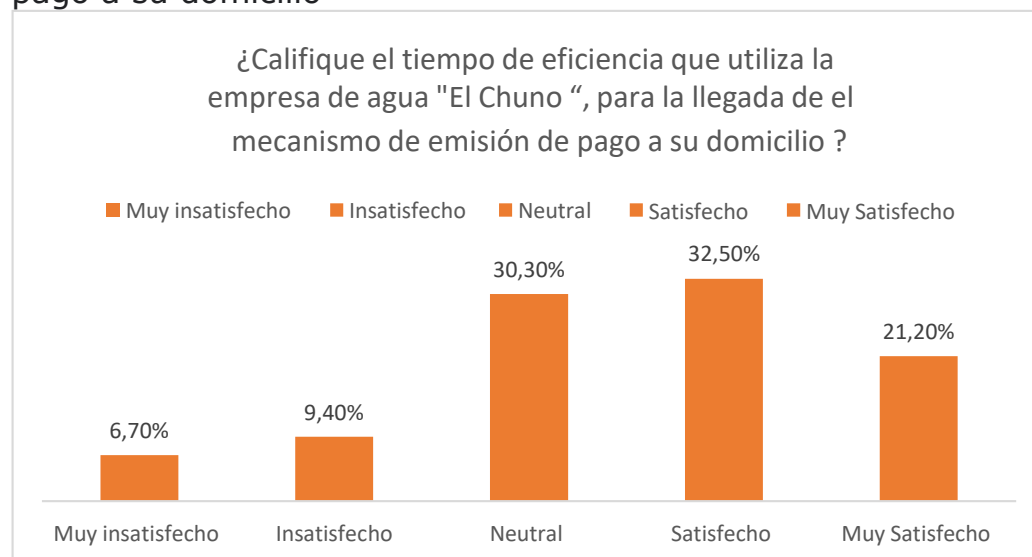
Tabla 5: Calificación de las instalaciones de la empresa



*Fuente: Elaboración propia*

Del total de personas encuestadas 33 usuarios que es igual a 8,1% indicaron que las instalaciones donde funciona la empresa es muy insatisfecho, por otra parte 34 personas que corresponde a un 8,4% manifestaron que para ellos les resulta insatisfecho las instalaciones, sin embargo 120 usuarios que representa un porcentaje de 29,6% dieron una respuesta neutral, es decir que ellos consideran que no están ni mal ni bien las instalaciones, mientras que 142 individuos que es igual a 35,8% se sienten satisfechos y por último 77 ciudadanos que pertenecen al 19% están totalmente de acuerdo y contentos con las instalaciones e infraestructura de la empresa.

Tabla 6: Tiempo de eficiencia para la llegada del mecanismo de emisión de pago a su domicilio



*Fuente: Elaboración propia*

Del total de ciudadanos encuestados el 6,7% y el 9,4% supieron manifestar que están muy insatisfecho con el tiempo de eficiencia que utiliza la empresa sobre los mecanismos de emisión de pago a domicilio, por otra parte, se observa que 123 usuarios correspondiente a 30,3% de los pobladores expresaron que para la llegada de su recibo de pago lo consideran de manera neutral, mientras que 132 pobladores que representan un 32,5% declaro que se sienten satisfechos, y por último 86 personas representadas por un 21,2% de las personas se encuentran muy satisfechas con la emisión pago a su domicilio.

La atención del personal es una estrategia para conocer a sus clientes y brindarles a cada individuo una experiencia única y personal. El servicio personalizado deberá ir en función de aspectos como las preferencias del cliente. (Zendesk, 2023)

Asimismo, en la página de la entidad de Agua el Chuno (2021), destacan que sus respuestas son de manera inmediatas, es decir muy satisfactorias, pero que si existe una fuga o algún problema dentro de un sector q ellos deben repararlo.

Con los datos recopilados se logró visualizar que existe eficacia del servicio de agua a la comunidad, y también se mejoraron las técnicas de atención al usuario, así también se obtuvo una mejor satisfacción en los clientes. Por también, se llegó a determinar que dentro de esta empresa se emplea un liderazgo estratégico basado en la disciplina y procesos que cada vez se van mejorando de acuerdo con las necesidades de la población.

## CONCLUSIÓN

El liderazgo que predomina en la empresa es estratégico, porque está estrechamente relacionado con los aspectos competitivos de la empresa en relación con la organización. Tras una encuesta realizada a los usuarios beneficiarios del servicio "Aguas del Chuno EP", se encontró que existe un nivel de satisfacción aproximado del 65%. En la gestión de empresas de agua potable, el estilo de liderazgo puede tener una relación adecuada y puede verse relacionado con el liderazgo estratégico en el sentido que contribuye al buen funcionamiento de la empresa.

## REFERENCIAS

- Arias, E. R. (2020, 01 noviembre). Investigación de campo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Arteaga, G. (2020, 26 octubre). Investigación bibliográfica - Cómo llevar a cabo una - TestSiteForMe. TestSiteForMe. <https://www.testsiteforme.com/investigacion-bibliografica/>
- Aguas del Chuno EP. (2021). Noticias. <https://www.aguasdeltchuno.gob.ec/index.php?ep=3&pag=9>
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf
- Astillero, A. G. (2019). Qué es el agua potable y sus características. <https://www.ecologiaverde.com/que-es-el-agua-potable-y-sus-caracteristicas-1643.html>
- Córdova, N. R., & Fernández, Á. R. (2019). Las variables de investigación. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1686-6763-1-PB.pdf
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. L. (s.f.). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Mendoza, D. (2019). informe preliminar de rendición de cuentas 2019. file:///C:/Users/jorge/Downloads/Informe%20Preliminar%20AGUAS%20DEL%20CHUNO%20EP.pdf.

Raffino, M. E. (2020). ¿Qué es el agua potable? <https://concepto.de/agua-potable/>.

Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Zendesk. (Marzo de 2023). Atención personalizada: ¿Qué es y cómo aplicarla con éxito en tu empresa? <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-personalizada/>