



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis Previa la obtención del
Grado Académico de Magister
en Administración de Empresas.

TEMA:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA DE LA EMPRESA DE
AGUA POTABLE RESPECTO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DEL CANTÓN VALENCIA AÑO 2013 PROPUESTA
ALTERNATIVA”**

AUTOR:

ING. EDWIN VLADIMIR CALERO MARTÍNEZ

DIRECTOR

Ing. ENRIQUE VIRGILIO VÁSQUEZ AGUIRRE Ms.

QUEVEDO- ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis Previa la obtención del
Grado Académico de Magister
en Administración de Empresas.

TEMA:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA DE LA EMPRESA DE
AGUA POTABLE RESPECTO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DEL CANTÓN VALENCIA AÑO 2013 PROPUESTA
ALTERNATIVA”**

AUTOR:

ING. EDWIN VLADIMIR CALERO MARTÍNEZ

DIRECTOR

Ing. ENRIQUE VIRGILIO VÁSQUEZ AGUIRRE Ms.

QUEVEDO- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación, fue revisado minuciosamente, ajustándose a las normas establecidas por la Unidad de posgrado, dela Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por la cual se autoriza la presentación de la Tesis, **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE RESPECTO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CANTÓN VALENCIA AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, del Ing. Edwin Vladimir Calero Martínez, por lo cual se autoriza la presentación y defensa de la misma.

Ing. Enrique Virgilio Vásquez Aguirre, Ms.

DIRECTOR

AUTORÍA

Edwin Vladimir Calero Martínez, autor de la tesis; **GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE RESPECTO AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CANTÓN VALENCIA AÑO 2013**, declaro que es de mi exclusiva responsabilidad.

El autor

Ing. Edwin Vladimir Calero Martínez

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedico de manera especial a **DIOS** todopoderoso, que con su guía espiritual, supo enrumbar mi destino por el camino del bien y de la paz.

A mi querida madre, con su apoyo moral constante, me ha fortalecido con sus sabios consejos y a mi señor Padre, que el creador lo tenga en su gloria.

A mi esposa Maryuri y a mis hijos, que son la inspiración en mi formación profesional, que confiaron en mi a pesar de los errores cometidos en mi diario vivir, por alcanzar la superación.

Edwin Vladimir Calero Martínez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y su Unidad de Posgrado, en la formación integral de la profesionalización del Talento Humano, que permiten guiar y desarrollar, destrezas, habilidades e inquietudes de conocimientos e investigación de sus maestrantes.

A la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Valencia, por facilitar la información útil y necesaria para la culminación del presente trabajo de investigación; a sus directivos y personal administrativo.

A mi esposa Maryuri, mi hija Kiarita, que soportaron extensos periodos de tiempo que no permitió compartir con ellas, por dedicarle el mismo al estudio e investigación.

Edwin Vladimir Calero Martínez

PRÓLOGO

El presente trabajo de investigación fue enfocado de una manera frontal, con el ánimo de enfrentar y hacer conocer las debilidades de la institución, como lo es la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Valencia, uno de los pilares más importantes del servicio público que es el líquido vital – Agua -; por el mismo, se vislumbra a futuro grandes conflictos si no se prevé su abastecimiento normal.

Afrontar los problemas y los retos que de manera permanente se producen entre la empresa y los usuarios, permite realizar acciones que conduzcan a la solución de los mismos de manera oportuna, de un servicio de calidad.

La realización del trabajo y el servicio que se otorga no es de una persona, es de un equipo de apoyo y cuando el mismo está conformado por personal calificado, permite fortalecer a la institución y transformarse en la empresa que evite los conflictos entre las partes, en base a las soluciones oportunas.

La propuesta – ambiciosa por cierto -, se transforma en la solución a corto plazo, que a mediano plazo y con los ajustes respectivos se transforme en una proyección a largo plazo. Por ello es importante el apoyo y esfuerzo necesario de la mancomunidad de todo el equipo de trabajo: Legislativo, Ejecutivo, Administrativos, Operativos y Técnicos.

Felicito al autor por sincerarse con los resultados de la investigación, mismo ha sido enfocado con la cordura frontal y asumiendo la responsabilidad que el delicado tema merece ser analizado.

Auguro éxitos al profesional, por su permanente superación, siempre será necesario encontrar la solución para toda la sociedad, en cualquier instancia en la que, la responsabilidad le permita actuar.

Ing. Quim. Jessica Fuentes López

RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Valencia, entidad perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado del mismo cantón, presta servicio de agua potable a más de 2500 usuarios, clasificados por sectores, según la organización operativa de atención oportuna y eficiente para satisfacer la demanda de los que se encuentran registrados y aquellos otros que se incorporen en la dotación del líquido vital.

Creada mediante resolución del Consejo Municipal del cantón Valencia a los 23 días del mes de Junio del 2005 y publicado en el Registro Oficial, el 28 de Junio del mismo año, la empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia, es una organización de economía mixta, funciona con Financiamiento del Gobierno Central y presupuesto propio en base a la gestión operativa.

La investigación se realizó en la empresa, Municipal de Agua Potable, a fin de conocer la gestión administrativa y operativa en cuanto a la atención al público de los servicios que la empresa realiza.

La investigación centrada en el análisis de la Gestión Administrativa – Operativa de la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Valencia, a fin de conocer las falencias existentes y plantear correctivos del proceso de atención a los usuarios, donde la dotación de agua como gestión de la empresa, incide de manera positiva en la satisfacción de los consumidores.

La propuesta orientada a mejorar los procesos de atención y en especial el sistema interno para el buen manejo de la empresa, considera el análisis situacional de la empresa, el ambiente interno, clima organizacional, los procedimientos, procesos y ajustes de las áreas en las que se detectan falencias.

La propuesta está orientada a potenciar los siguientes aspectos, que redundarán en una mejor atención al cliente:

- 1). Análisis de la gestión administrativa de: planes, proyectos y programas
- 2). Gestión de planes operativos y conformación de equipos interdisciplinarios en

sus áreas de competencias.

3). Valoración de la satisfacción de los usuarios de la dotación del servicio de agua potable que brinda la empresa.

4). El análisis situacional de la empresa que se refleja en la investigación, es necesario realizar los ajustes en base a la propuesta alternativa, donde se aplicará los mecanismos correctivos en: ambiente interno, clima organizacional, procesos y procedimientos de ajustes, en la toma de decisiones.

ABSTRACT

The Municipal Water and Sewerage of Valencia canton, entity belonging to the Decentralized Autonomous Government of the city, provides the drinking water for more than 2500 users, classified by sector, according to the operational organization in a timely and efficient service to meet Demand for those who are registered and those which are incorporated into the provision of vital liquid.

Its creation, by order of the I. Municipal Council of Valencia canton at 23 days of June 2005 and published in the Official Gazette, on June 28 the same year. Where the Company for Drinking Water and Sewerage Valencia, is an organization of mixed economy, works with Central Government Financing and Budget based on own operational management.

The research was conducted at the company, City Water, in order to meet the operationalization and attention to the demand arises and strategies, to develop a system of flexible and timely services and for that pose alternative solutions.

The proposal considers the situational analysis of the company, the internal environment, organizational climate, procedures, processes and adjustments to the areas where shortcomings are detected.

Administrative Management - Operational and its impact on user services company Drinking Water Valencia canton, period 2010 - 2013. Alternative proposal contains information concerning the process of enterprise management: planning, organizing, directing and controlling as key elements for administration, by its executives.

The formation of teams at the operational level is a fundamental aspect in the development of staff, who moved their attention to consumers who use the vital liquid.

- 1). Analysis of the administrative management of: plans, projects and programs
- 2). Operational plans and management of interdisciplinary teams in their areas of competence.

3). Assessment of user satisfaction with the provision of drinking water provided by the company.

4). the situational analysis of the company reflected in the research, it is necessary to make adjustments based on the alternative proposal where to apply corrective mechanisms: internal environment, organizational climate, processes and procedures of adjustments, decision making.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CONTRAPORTADA	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE GRAFICOS	xvi
I. INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1 Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2 Situación actual de la problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Problema de investigación	3
1.3.1 Problemas Derivados	4
1.4 Delimitación del Problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5 Justificación	¡Error! Marcador no definido.
1.6 Objetivos:.....	5
1.6.1 General	5
1.6.2 Específicos.....	6
1.7 Cambios esperados de la investigación	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Fundamentación Conceptual	8
2.1.1. Gestión	8
2.1.2. Administración.	8
2.1.3. Gestión Administrativa.....	8
2.1.4. Gestión Operativa.....	9
2.1.5. Empresa.....	9
2.1.6. Empresas Públicas	10
2.1.7. Empresas de Agua potable	10
2.1.8. Usuarios.....	11
2.2. Fundamentación Teórica.....	11

2.2.1. La Calidad Total.....	11
2.2.2 Control de calidad.....	12
2.2.3 Calidad para los Clientes.....	12
2.2.4 Gestión de la calidad.....	13
2.2.5 Planificación de la Calidad	13
2.2.6 Etapas del proceso de Planificación	13
2.2.7. Estrategia de la Calidad	14
2.2.7.1. La Calidad, desde el punto de vista del Comprador	14
2.2.7.2. Los componentes de la calidad para el Comprador	15
2.2.7.3. Los componentes de la calidad de un producto	15
2.2.7.4. Los componentes de la calidad de un servicio	16
2.2.8. Gestión de la calidad.....	17
2.2.8.1. Ambiente de trabajo.....	17
2.2.8.2. Principio de eficacia.....	18
2.2.8.3. Atención al Cliente	18
2.2.8.4. Tipos de atención.....	18
2.2.8.5. Principios básicos de la atención al cliente.....	19
2.2.9 Cliente	21
2.2.9.1 Cliente externo	21
2.2.9.3 Servicio.....	22
2.2.10. Evaluación del servicio	22
2.2.10.1 Medidores	23
2.2.10.2 Estándares de servicio.....	23
2.2.10.3 Garantías	23
2.2.10.4 Mejora continua.....	24
2.2.11. Valores que son el motor de la calidad	24
2.2.11.1. Procedimientos estándar de calidad total	24
2.2.11.2. Herramientas de aplicación de la Calidad Total.....	26
2.2.11.2.1. El diagrama de causas y efectos.....	26
2.2.12. Diagrama de Flujo	26
2.2.12.1. Diagrama de Pareto.....	26
2.2.12.1.1. Elaboración del diagrama de Pareto	26
2.2.12.1.2. Tiempo en el mostrador	27
2.3. Fundamentación Legal.....	27
2.3.1. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización....	27
2.3.2. Ordenanza de constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Valencia	30
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Tipo de investigación.....	35
3.1.1. Investigación de Campo	35

3.1.2. Investigación Bibliográfica	35
3.2. Métodos y técnicas de investigación	35
3.3. Diseño de investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1 Población y Muestra	36
3.3 Recolección de la información empírica	¡Error! Marcador no definido.
3.3.1 Instrumentos de investigación	37
3.3.2 Procedimiento de la investigación	38
3.4 Recolección de datos	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Descripción de la información obtenida	¡Error! Marcador no definido.
3.6 Análisis e interpretación de los resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7 Construcción del informe de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACION DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	42
4.1 Enunciado de las Hipótesis:	43
4.1.1. General	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2. Específicas	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Cuestionario aplicado al nivel administrativo.....	44
4.2.1. Cuestionario aplicado a los consumidores – demanda	54
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. CONCLUSIONES.....	66
5.2 RECOMENDACIONES	67
CAPITULO VI. LA PROPUESTA ALTERNATIVA	68
Bibliografía.....	80
ANEXOS	82

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.Prestación de servicios en la Empresa de Agua Potable.....	44
Cuadro 2. Funcionamiento de la Empresa	45
Cuadro 3. Procesos de cambios, para mejorar actividad.....	46
Cuadro 4. Procesos que deben mejorarse.....	47
Cuadro 5. Calificación de la empresa de agua potable.....	48
Cuadro 6. Control para el cumplimiento de metas.....	49
Cuadro 7. Revisión de los costos del servicio de agua potable.....	50
Cuadro 8. Procesos de mejoras en la empresa de Agua Potable	51
Cuadro 9. Plantear a los ejecutivos proceso de mejoras.....	52

Cuadro 10. Evaluación de planes y programas de la empresa.....	53
Cuadro 1. Instalación del servicio de agua potable	54
Cuadro 2. Funcionamiento de la empresa de agua potable.....	55
Cuadro 3. Satisfacción del servicio de Agua Potable.....	56
Cuadro 4. Procesos de mejoras de la empresa.....	57
Cuadro 5. Calificación de la Empresa de Agua Potable.....	58
Cuadro 6. Control de planes y programas.....	59
Cuadro 7. Costos del servicio de agua potable.....	60
Cuadro 8. Planes de mejoras de la empresa.....	61
Cuadro 9. Realizar Gestiones de mejoras del servicio de agua potable.....	62
Cuadro 10. Cumplimiento de plan.....	63

I. INTRODUCCIÓN

La gestión Administrativa permite a las organizaciones tender a la proactividad, a través del diseño de planes estratégicos para alcanzar objetivos y metas, pueden ser estos de corto, mediano y largo plazo; implica identificación de planes y actividades de cada unidad operativa en niveles superiores e inferiores. Es importante la aplicación de estrategias, para coordinar un trabajo eficiente, efectivo y calidad de organización.

Los sistemas de atención de las instituciones públicas deben estar dotados de calidad a fin de que se provean de ejecutivos y funcionarios que permita satisfacer los requerimientos de los consumidores. La carencia de calidad de los procesos organizativos notorios en las instituciones públicas, deben ser corregidos en base a la aplicación de normativas y permanentes controles, así como la necesidad de capacitar a sus integrantes de manera permanente.

La investigación está estructurada de los siguientes capítulos que a continuación se describen:

Capítulo I, contiene: marco contextual de la investigación, situación actual, problema de investigación general y derivados, delimitación, justificación, cambios esperados y objetivos: general y específicos.

Capítulo II, está compuesto por el Marco Teórico, compuesto por los fundamentos conceptual, teórico y legal.

Capítulo III, comprende la Metodología de la Investigación y contiene métodos y técnicas, objeto de investigación, población y tamaño de la muestra.

Capítulo IV, contiene la hipótesis con sus respectivas variables, los resultados de la investigación, relacionados con los objetivos de la misma y se derivan en los objetivos específicos, donde se observan: cuadros, gráficos y análisis.

Capítulo V, contiene las conclusiones y recomendaciones del tema investigado.

Capítulo IV, se plantea la propuesta alternativa, con el fin de mejorar los procesos de la empresa municipal del cantón Valencia.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El primer movimiento de la pequeña mano hacia las cosas, el impulso de éste movimiento, representa el esfuerzo del yo por penetrar en el mundo.

María Montessori

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Valencia (EMAPAV) brinda servicio de agua potable a aproximadamente 2500 familias valencianas; es una empresa de economía mixta que funciona con financiamiento del Gobierno Central y Presupuesto propio para garantizar el acceso al líquido vital a la cabecera Cantonal y a las parroquias urbanas: La Unión y Nueva Unión.

La empresa en su inicio estuvo administrada por la Junta Parroquial desde el año 1989 hasta el 2003, a través del “Comité Pro-mejoras”, en el año 2004 pasa a ser Administración Temporal, administrada por una persona delegada por el Alcalde y sus funciones duraron un año, en el 2005, pasa a ser denominada Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV), hasta la actualidad.

La Empresa es responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización de agua potable; así como, de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad y está conformada por 4 áreas: Administrativa, Financiera, Comercial y Técnica.

El número de colaboradores en la empresa es de 25 personas entre administrativos y técnicos. Su estructura orgánica no es funcional, su eficiencia es poco eficaz en la atención de los requerimientos de los consumidores.

La importancia del análisis e investigación de los problemas que adolece la institución, conducirá al planteamiento de soluciones viables, acordes a la gestión administrativa – operacional, que debe brindar la empresa para atender eficientemente al cliente consumidor, en base a: permanente dotación de servicio de agua, extensión de nuevas redes y mantenimiento de las redes, tecnificación y reingeniería en la administración operativa.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La Administración de la Entidad pasó por variadas direcciones, las mismas se manejaba de manera cívica y patriótica en sus inicios y su personal Ejecutivo, administrativo y técnico, percibía remuneraciones del Ministerio de Bienestar Social. A partir del año 2004, bajo la administración del Municipio del Cantón Valencia, la Empresa es la responsable de: Administración, planificación, diseño, construcción, control, producción, distribución y comercialización del Agua Potable; así como, la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad, la misma que está conformada por 4 áreas: Administrativa, financiera, comercial y técnica.

El actual directorio, asumió la responsabilidad de la administración y en la misma se encontraron variadas falencias y costumbres del personal administrativo, técnico y consumidores que conducen a que la presente investigación realice los ajustes en base a los resultados obtenidos, que a continuación se enumeran:

- Carencia del manual de funciones
- Talento Humano técnico no calificado
- Atención deficiente a los consumidores
- Ineficiente sistema de recaudación
- Fuga de agua por redes clandestinas
- Equipos técnicos de control de distribución de agua obsoletos

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

¿De qué forma la Gestión Administrativa – Operativa de la Empresa de Agua Potable, mejora los procesos de atención del servicio de agua potable a los usuarios del cantón Valencia?

1.3.1 Problemas Derivados

¿Cómo la gestión administrativa – operativa, incide en el otorgamiento del servicio de agua potable a los habitantes del cantón Valencia?

¿De qué manera la atención de la Empresa de Agua Potable del cantón Valencia, satisface los requerimientos del líquido vital para los consumidores?

¿Por qué evaluar los procesos de atención y el grado de satisfacción de los consumidores del servicio de agua potable en el cantón Valencia?

¿Cuál es el mecanismo de implementar una propuesta de diseño de gestión administrativa – operativa, para los usuarios del servicio de agua potable del cantón Valencia?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Ciencias Sociales

Área: Administración

Aspecto: Gestión Administrativa – Operativa

Tema: “Gestión Administrativa – Operativa de la empresa de agua potable respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del Cantón Valencia año 2013”

1.5 JUSTIFICACIÓN

En el año 1989, se creó la Junta Parroquial, con dependencia del Gobierno cantonal de Quevedo y en el mismo contexto general, se creó también el Comité Pro-mejoras, presidida por el Profesor, Lcdo. Daniel Aguilar, gestor de la iniciativa de la creación de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia; esta institución funcionó hasta el año 2003, posteriormente pasó a la Administración Temporal de la Alcaldía y se la denominó Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV), hasta la actualidad.

En toda sociedad – ciudad, los servicios que otorgan las unidades que se encuentran supeditadas a los gobiernos municipales, tienen el deber y obligación

de otorgar y facilitar todos aquellos servicios que de manera directa permite atender a la colectividad en sus necesidades básicas; la dotación de agua potable, constituye un servicio importante; el otorgamiento del líquido vital, tiene falencias y la búsqueda de soluciones se transforma en el problema de investigación.

Es importante que la administración posterior a la detección de los problemas acuciantes, existentes en la empresa de agua potable deje de ser, para transformarse en base a los correctivos necesarios que se deben aplicar y que los mismos solucionen las necesidades de los consumidores y sus servicios se amplíe a otros ámbitos de la comunidad.

La eficiencia Administrativa – Operativa permitirá conseguir realizar un diseño que permita controlar y verificar la satisfacción de los usuarios del servicio, en base a la calidad y la continuidad fluida del líquido vital; así mismo, atender de manera eficiente y oportuna a los nuevos usuarios que requieran de este producto.

Es necesario utilizar todos los mecanismos y herramientas para realizar ajustes y cambios en la búsqueda permanente del servicio de la calidad total, es vital para este proceso, la caracterización de todos los reglamentos internos del personal, que permita evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existan dentro de la Empresa de Agua Potable del cantón de Valencia.

Se debe escoger una aplicación de calidad total, que permita la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio, lo que es posible realizar con la participación activa de todos los funcionarios de la Empresa de Agua Potable del cantón Valencia.

1.6 OBJETIVOS:

1.6.1 General

Evaluar la Gestión Administrativa – Operativa en el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa de Agua Potable del cantón Valencia.

1.6.2 Específicos

Determinar la incidencia de la gestión administrativa – operativa, en la prestación del servicio de agua potable a los habitantes del cantón Valencia.

Investigar un sistema de atención que presta la Empresa de Agua Potable del cantón Valencia, para satisfacer la demanda del líquido vital a los consumidores.

Indagar los procesos de atención, para elevar el grado de satisfacción de los consumidores del servicio de agua potable en el cantón Valencia.

Diseñar un sistema de gestión administrativa – operativa, para los usuarios del servicio de agua potable del cantón Valencia.

1.7 CAMBIOS ESPERADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Diseñado manual de funciones adecuado a la estructura organizacional de empresa de agua potable en cuanto a la prestación de servicios.
- Talento Humano capacitado para la mejora del servicio al consumidor
- Calidad implementada del servicio para la atención al cliente de la empresa municipal de agua potable.
- Sistema de recaudación eficiente permite obtener recurso para la reinversión del servicio respectivo.
- Sistema de control diseñado para la eliminación de redes clandestinas de agua potable.
- Equipos modernos adquiridos para la distribución del servicio de agua potable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

El marco teórico, tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea".

Carlos Sabino

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

“es un conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social. Es decir, busca resultados con máxima eficiencia en la coordinación de cosas y personas que integran a una empresa”¹.

“La Ciencia de la Gestión” que no puede ser absoluta, pues debe considerar la naturaleza moral del hombre y su vida social. Y en la segunda, analiza el contexto de la experiencia extranjera de la práctica administrativa y su influencia en la realidad mexicana. Basándose en técnicas norteamericanas el cual llevo a enfocarse al factor humano².

2.1.2. Administración.

“Los problemas de la administración y de gestión pública no sólo tienen que ver con un mejor desempeño de los de gobiernos, sino también con la gobernabilidad de las naciones”³.

“Es una satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado. Ya que una empresa deben alcanzar objetivos de servicio, sociales y económicos los cuales relaciona con aspectos como: humano, materiales y técnicos, para el crecimiento de una organización⁴”.

2.1.3. Gestión Administrativa

El éxito de una empresa depende de la gente relacionada con la misma, incluyendo tanto a los demás administradores como a los demás empleados, ya que todas estas personas se encuentran comprometidas de manera importante en el logro de los objetivos de la empresa, así pues la gente constituye la parte

¹ Reyes Ponce Julio, Gestión del Conocimiento de las empresas, 2010

² Isaac Guzmán Valdivia, “La ciencia de la administración y reflexiones sobre Administración”, Edit Trillas, Tomo I Pág. 125.

³ Barry Bozeman, La administración en América latina, Edit. Limusa México Tomo II Pag. 148, año 2011

⁴ José Antonio Fernández Arena, La administración como ciencia social, Edit. McGraw-Hill, México Tomo I 114 Año 2011

más crítica de la administración, no la tierra, los edificios, el equipo de herramientas⁵.

Desarrollar un personal eficaz, crear un ambiente autentico de trabajo y motivar positivamente a la gente determinan, en gran medida el éxito de la mayor parte de la empresa⁶.

2.1.4. Gestión Operativa

El concepto de Gestión Operacional, hace pensar en la idea de "*excelencia*", cuando se integran las ventajas competitivas con las características de calidad, eficiencia y eficacia de una organización. La competitividad no es fruto de la casualidad ni surge de golpe. Se crea y se adquiere a través de un largo proceso de aprendizaje y negociación con la participación de todos⁷.

En otros términos la excelencia consiste en calidad de nivel o grado superior, que traducido en palabras sencillas: la excelencia en las actividades de una compañía es hacer bien las cosas y hacerlas bien todo el tiempo, buscando la óptima calidad desde la primera vez. No hay otros secretos, hacer las cosas bien está al alcance de todos, no es más costoso, cuesta mucho más hacerlas mal⁸.

2.1.5. Empresa

"Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"⁹.

“Es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito

⁵ Introducción a la teoría general de la administración. Idalberto Chiavenato quinta edición pág.: 225-231.

⁶ James stoner, Edward freeman, Daniel Gilbert JR. Administración: Sexta edición pág. 11.

⁷ García Palencia Oliverio, Ingeniería en Contabilidad y excelencia operacional, Edit. Trillas Colombia, Tomo I Pág. 96 Año 2011

⁸ Amendola Luis, Gestión de activos y optimización del mantenimiento, Edit. Trillas México, Tomo II, Pág. 157, Año 2012

⁹ García – Casanueva, Julio – Cristóbal, "Prácticas de la Gestión Empresarial", Edit. Limusa México Tomo III Pág. 214, Año 2011

lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios"¹⁰.

2.1.6. Empresas Públicas

"Instituciones públicas, para el empleo eficaz de los recursos mediante un gobierno (junta directiva), para mantener, aumentar y proporcionarle seguridad de los servicios, además es importante mencionar que estos deben de ser con calidad"¹¹.

"Es un organismo formado por instituciones del estado que tienen bienes materiales, servicios, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a los consumidores"¹².

2.1.7. Empresas de Agua potable

Empresas de servicio de agua potable, que la sociedad de los centros urbanos, satisface sus necesidades en forma eficiente y eficaz para el desarrollo de las mismas y éstas mantener un crecimiento sostenido en beneficio de la colectividad, además el servicio de agua es importante para la seguridad alimentaria¹³.

Las municipalidades del país son las responsables de la entrega de los servicios en los cascos urbanos, ya sea directamente o a través de empresas municipales autónomas¹⁴.

¹⁰ Andrade Simón, "Diccionario de Economía", Edit. MawHill, México Tomo I Pág. 98 Año 2012.

¹¹ Jay Anthony, Las Empresas Públicas y su manejo eficiente en la prestación de servicios, Edit. McGrawHill, Tomo II Pág. 157, Año 2013

¹² Romero Ricardo, "Marketing", Edit. Limusa México, Tomo III Pag. 179, Año 2012

¹³ Palma Ricardo, El servicio de Aguas potable en el Ecuador, Revista Indexada Salud Humana, Pag. 16, año 2011

¹⁴ ECAPAG, El Agua Potable en Guayaquil, Revista Desarrollo de Guayaquil y su entorno, Edit. ECAPAG, Año 2012

2.1.8. Usuarios

El servicio de agua potable de una ciudad, es por su naturaleza un sistema comercial monopólico, con sus características de los sistemas de abastecimiento de agua potable en las ciudades¹⁵.

La buena gestión del agua en las ciudades es una tarea compleja que requiere, por un lado, la gestión integrada de los suministros de agua tanto para necesidades domésticas como industriales, el control de la contaminación y el tratamiento de las aguas residuales, así como la gestión del caudal pluviométrico (incluyendo el agua de tormentas), la prevención de inundaciones y el uso sostenible de los recursos hídricos. A lo anterior cabe añadir la cooperación con otras administraciones que comparten la cuenca del río o la fuente de aguas subterráneas¹⁶.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La Calidad Total

García¹⁷ (2007). Se habla de calidad total como una filosofía administrativa que implica que todas las actividades o funciones realizadas en la empresa deben estar basadas en los principios de calidad y que la responsabilidad de lo que se hace no se hace, es de todos.

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008)¹⁸. La palabra calidad designa un conjunto de atributos o propiedades de un bien o servicio que permite emitir un juicio de valor acerca de él. En este sentido, se habla de la excelente, buena o nula calidad de dicho bien o servicio.

Calidad total es hacer las cosas bien y a la primera intención, evitando la repetición de procesos o el volver a hacer las cosas varias veces.

¹⁵ Gómez Salas David, el Agua Potable, revista informativa diseño de gestión pública, Año 2 public. 2010

¹⁶ Palacios Milton, Agua para todos, agua para la vida, Edit. Trillas, Tomo I, Pag. 133 Año 2012

¹⁷ García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso , Tomo I, Pág. 181-213

¹⁸ Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008), Pág. 15

2.2.2 Control de calidad

García (2007)¹⁹. Aquellas actividades que implican la calidad y deben ser ejecutadas correctamente desde la primera vez para procurar proveer productos o servicios que sean adecuados para los clientes.

La calidad total es evidentemente una filosofía de trabajo con una sinergia impresionante la cual debe ser entendida y adoptada por todos los trabajadores y todas las actividades de la empresa, además debe tener el compromiso de la dirección.

2.2.3 Calidad para los Clientes

García (2007)²⁰. La calidad total se basa sobre el concepto primordial de que todos somos clientes y proveedores en una empresa por lo que se reciben entradas de productos, se procesan y generan salidas.

Para adoptar los conceptos de calidad total en una empresa se debe tener presente un aserie de principios entre los destacamos:

- Concepto uniforme de lo que se hace.
- Reconocimiento y aceptación del cliente como objetivo.
- Cultura basada en la calidad.
- Compromiso total.
- Libertad de comunicación y de ideas.
- Dirección y gerencia de la empresa con apoyo total.
- Calidad del suministro.
- Trabajo en equipo.
- Procedimientos escritos.
- Costos de calidad.
- Auditorias de calidad.

¹⁹ García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso , Tomo I, Pág. 214

²⁰ García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso , Tomo I, Pág. 217

⁵ García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso , Tomo I, Pág. 219

2.2.4 Gestión de la calidad

García (2007)²¹. Conjunto de acciones que se encaminan a planificar, organizar y controlar la función de calidad en la empresa y para lograr este objetivo se deben seguir ordenadamente los siguientes pasos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, teniendo siempre en cuenta el tipo de negocio, su naturaleza comercial y los principios empresariales que la guían
- Establecer los objetivos a lograr, estos objetivos, como ya sabemos, implican establecer estrategias de actuación con los recursos con que se cuentan.
- Organizar funciones y responsabilidades teniendo como principio la planificación previa a ser elaborada.
- Seleccionar y formar al personal, además de una adecuada motivación para lograr los objetivos según se han planificado.

Control de la planificación para determinar si se cumplirían los objetivos e ir haciendo las correcciones necesarias.

2.2.5 Planificación de la Calidad

García (2007)²². Para conseguir los objetivos es necesario planificar nuestras actividades y por consiguiente, debemos abarcar los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad.
- Generar los objetivos de la calidad.
- Establecer las estrategias para conseguir dichos objetivos.

2.2.6 Etapas del proceso de Planificación

García (2007)²³. Filosófica: Políticas generales de calidad

²² García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso , Tomo I, Pág. 221

⁷ García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso , Tomo I, Pág. 221

Analítica:

- Análisis Interno
- Análisis Externo

Operativa:

- Objetivos
- Metodología
- Recursos
- Evaluación

Desarrollo

- Organización
- Control

2.2.7. Estrategia de la Calidad

Lambin (2008)²⁴. Tradicionalmente, el control de la calidad ha sido considerado como una medida puramente defensiva cuyo objetivo era prevenir los defectos de fabricación y eliminar los productos defectuosos. Esta función se situaba normalmente en la prolongación de la actividad de la función << Producción>>. Hoy, a semejanza de la industria japonesa, la gestión de la calidad esta vista cada vez más como un arma competitiva de importancia estratégica utilizada activamente para conquistar cuotas de mercado. Por esto, la estrategia de la calidad interpela directamente al marketing estratégico para definir el nivel de excelencia esperado para cada uno de los productos fabricados.

2.2.7.1. La Calidad, desde el punto de vista del Comprador

Lambin (2008)²⁵. Para el comprador, un producto de calidad no significa necesariamente un producto de lujo o de gama alta, sino simplemente un producto que le satisface, es decir, que responde a la demanda y a las

²⁴ Lambin Jeans Jaques, Marketing Estratégico, III edición, Editorial McGraw Hill. Pag. 349

²⁵ Lambin Jeans Jaques, Marketing Estratégico, III edición, Editorial McGraw Hill. Pag. 350

expectativas de un grupo de compradores objetivo. La calidad de un producto puede definirse como sigue:

El grado de conformidad del conjunto de las características y atributos de un producto con respecto a las necesidades y expectativas del comprador, teniendo en cuenta el precio que este, está dispuesto a pagar.

2.2.7.2. Los componentes de la calidad para el Comprador

Lambin (2008)²⁶. Hemos visto que los compradores perciben un producto como un conjunto de atributos susceptibles de aportar, no solo el servicio de base buscado, sino también otras satisfacciones que se añaden a la procurada por el servicio básico. Administrar la calidad implica descomponer la calidad total en componentes de forma que se puedan establecer normas o estándares de resultados sobre cada componente.

2.2.7.3. Los componentes de la calidad de un producto

Lambin (2008)²⁷. Se puede seleccionar ocho dimensiones o componentes de la calidad de un producto material.

- **El resultado funcional:** La capacidad del producto de ejercer correctamente su función básica.
- **Las funciones complementarias:** La extensión de otras ventajas del producto que acompañan el servicio básico.
- **La conformidad:** El respeto de las normas y estándares correspondientes al nivel de excelencia anunciado con un margen de tolerancia reducido.
- **Los servicios:** La amplitud, la rapidez y la eficacia de los servicios fabricados antes, durante y después de la compra.

²⁶ Lambin Jeans Jaques, Marketing Estratégico, III edición, Editorial McGraw Hill. Pag. 352

²⁷ Lambin Jeans Jaques, Marketing Estratégico, III edición, Editorial McGraw Hill. Pag. 353

2.2.7.4. Los componentes de la calidad de un servicio

Lambin (2008)²⁸. El mismo tipo de gestión puede ser adoptado para el control de la calidad de un servicio, una tarea mucho más compleja de realizar debido a su carácter intangible.

Los trabajos empíricos realizados en Francia y en los Estados Unidos, han permitido identificar diez factores o componentes que determinan las percepciones de la calidad de un servicio. Estas diez componentes son descritas a continuación:

- **Competencia:** La organización de servicios dispone de los conocimientos de los medios, del saber hacer y de las capacidades necesarias para suministrar el servicio. Se trata aquí del profesionalismo de la organización y del personal de contacto
- **Fiabilidad:** Los resultados de la organización son regulares, seguros y de un nivel constante, todo el tiempo y en todas partes. La empresa satisface completamente y siempre los compromisos asumidos.
- **Reactividad:** Los miembros de la organización están atentos a responder rápidamente, en cualquier tiempo y lugar, a las demandas del cliente. El sistema no está paralizado por demandas que se salen de las normas y de los hábitos.
- **Accesibilidad:** Se trata esta de una accesibilidad física y psicológica; los miembros de la organización son accesibles directamente y de contacto fácil y agradable para el cliente.
- **Comprensión:** La organización vela por tener a los clientes informados del contenido preciso de la oferta de servicio, y esto en un lenguaje comprensible y adaptado a los tipos de clientes.

²⁸ Lambin Jeans Jaques, Marketing Estratégico, III edición, Editorial McGraw Hill. Pag. 354

- **Comunicación:** La organización vela por tener a los clientes informados del contenido preciso de la oferta de servicio, y esto en un lenguaje comprensible y adaptado a los tipos de clientes.
- **Credibilidad:** Esta característica pone de manifiesto la notoriedad de la organización, su reputación, su garantía de seriedad, su honestidad.
- **Seguridad:** Los clientes están al abrigo de todo riesgo, se trate de riesgo físico, financiero o moral.
- **Cortesía:** Todo el personal de contacto mantiene con respecto a los clientes relaciones de cordialidad, de cortesía y de consideración.

2.2.8. GESTIÓN DE LA CALIDAD

El proceso de evolución experimentado en el concepto de la calidad ha determinado de los métodos utilizados para la gestión, gestión que ha de entenderse en el sentido que la define la norma UNE – EN ISO 9000:2000^a:17, actividades coordinadas para dirigir una organización en lo relativo a la calidad.

La gestión de la calidad busca la prevención eficaz mediante ciclos sin fin de mejora continua. Así mismo el control de la gestión basada en un sistema de indicadores.

2.2.8.1. Ambiente de trabajo

De Acuerdo Ogalla Segura Francisco²⁹:

“La dirección de Recursos Humanos analiza y toma decisiones de mejora en relación al clima laboral de la organización, basándose entre otras informaciones, en la percepción de su Dirección Ejecutiva y en la evaluación del personal.

Este análisis se tiene en cuenta la incidencia y las posibilidades de mejora en relación a distintos aspectos que influyen en el clima laboral.

²⁹ Ogalla Segura Francisco, Dirección de Recursos Humanos, II Edición, Editorial CECSA Colombia años 2008 Pág. 130

2.2.8.2. Principio de eficacia

Sánchez Vásquez Antonio, asegura “Se trata de conseguir los objetivos encomendados a las administraciones públicas con celeridad y economía. La idea de hacer las cosas con rapidez y con el menor tiempo posible, pero en forma coordinada³⁰”.

2.2.8.3. Atención al Cliente

Blanco (2007)³¹. La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.

La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa", a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención.

La curiosidad primero y la atención después, preparan y condicionan al prospecto para aceptar e intervenir en los otros cinco pasos subsecuentes de la entrevista de venta.

2.2.8.4. Tipos de atención.

Blanco (2007)³². La atención puede ser de tres tipos:

³⁰ Sánchez Vásquez Antonio, Administración Pública con Eficacia, España, Pág. 29, 2008

³¹ Blanco Prieto Antonio, Atención al Cliente, serie empresa y gestión, I Edición, año 2008, Pág. 401

³² Blanco Prieto Antonio, Atención al Cliente, serie empresa y gestión, I Edición, año 2007, Pág. 403

- **Activa y voluntaria:**

Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo.

- **Activa e involuntaria:**

Es la orientada por una percepción.

- **Pasiva:**

Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

2.2.8.5. Principios básicos de la atención al cliente.

Blanco (2007)³³. Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

Podemos definir la gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

³³ Blanco Prieto Antonio, Atención al Cliente, serie empresa y gestión, I Edición, año 2007, Pág. 405

Podemos identificar las siguientes características de la atención al cliente:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.
- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio:

- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

2.2.9 Cliente

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008)³⁴. El cliente es el mejor parámetro de medición del correcto funcionamiento del gobierno municipal. Es uno de los activos más importantes con el que cuenta el municipio y, por consiguiente, hay que cuidarlo, tratándolo como se merece. Existen dos tipos de clientes: externos e internos.

2.2.9.1 Cliente externo

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008)³⁵. El cliente externo es la persona que finalmente recibe el servicio o producto terminado (licencia de uso de suelo, licencia de funcionamiento, diversos permisos que otorga el municipio, etc.) y quien lo evalúa y lo mantiene. Esto es, desde la perspectiva del gobierno municipal, los clientes externos son las personas físicas y jurídicas colectivas de Derecho (morales) que requieren los servicios que ofrece el municipio.

³⁴ Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008), Pág. 17

³⁵ Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008), Pág. 18

2.2.9.2 Cliente interno

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008). Son clientes internos todos los colaboradores del gobierno municipal que realizan una serie de labores dirigidas a proporcionar a los clientes externos los servicios que brinda el municipio a través de los procedimientos o procesos administrativos establecidos.

2.2.9.3 Servicio

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008). El servicio debe ser considerado como un conjunto de actividades, labores y actitudes que deben llevar a cabo los servidores públicos del gobierno municipal para que sus clientes externos sientan que el gobierno municipal está trabajando de manera eficiente y eficaz, por y para su auténtica satisfacción.

El servicio es algo más que satisfacer a otros, es la manera de llevar a cabo la misión, visión y objetivo del municipio y, así, fortalecer su desarrollo y la autorrealización de quienes participan en él.

2.2.10. Evaluación del servicio

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008). Múltiples estudios han llegado a la conclusión de que los individuos se forman juicios sobre la gente durante los tres primeros minutos en que la conocen. Es importante saber que los gobiernos son evaluados con la misma rapidez con que se evalúa a la gente.

La evaluación del servicio permite medir y apreciar el desempeño de distintas áreas del gobierno municipal, para que se puedan detectar continuamente las deficiencias de sus procesos administrativos. De esta manera, se pueden establecer en los municipios procesos de mejora continua en la atención a clientes externos, a fin de que puedan brindar un servicio con calidad total.

Para ello, existen herramientas que ayudan a evaluar con precisión la satisfacción de los clientes en la recepción de los servicios. Para obtener mejores resultados, deberían aplicarse todas las herramientas aquí mencionadas, o por lo menos algunas, ya que cada una de ellas permite evaluar distintos aspectos del municipio. Estas herramientas son: medidores de garantías de tiempo cumplidas e incumplidas; buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones; tiempo en el mostrador; auditoría de clientes externos; índice de satisfacción de clientes externos; auditoría de clientes internos; e índice de satisfacción de clientes internos. A continuación, explicaremos cada una de estas herramientas.

2.2.10.1. Medidores

Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008)³⁶.

Controles establecidos para conocer el grado de seguimiento y cumplimiento de los procesos o actividades de la organización.

2.2.10.2 Estándares de servicio

Patrones o referencias de cómo debe prestar siempre la organización el servicio, para que sus clientes sepan el qué, el cómo, el cuándo y el dónde de dicho servicio.

2.2.10.3 Garantías

Son las formas a través de las cuales se da seguridad del cumplimiento de las obligaciones de los que intervienen en los procesos administrativos de la organización.

³⁶ Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008), Pág. 19

2.2.10.4 Mejora continua

Adelantamiento en los procesos que se extiende sin interrupción, de tal manera que, aunque el entorno y la organización cambien, siempre deberá prestarse un servicio de calidad a los clientes.

2.2.11. Valores que son el motor de la calidad

Sandoval (2009)³⁷. Estos valores se definen a continuación:

- Escuchar a los clientes y satisfacer sus necesidades.
- La finalidad de las empresas es hacer un cliente.
- Las ganancias a corto plazo son de negociantes; a largo plazo, de empresarios.
- Recibe el servicio de un bien o una acción, lo paga de sus recursos. Hasta puede ser que este feliz de pagar, como sucede de un niño cuya vida salvó un excelente médico en su clínica.
- El hombre concreto, persona única e irrepetible, como autor de cada producto o servicio de calidad. Nunca se contrata mano de obra sino la persona entera.
- La calidad de cada persona, produce la calidad de cada servicio, y no viceversa.
- El control de calidad como verificación objetiva del propio trabajo. Como superación del temor de arriesgarse a saber qué pasa y en qué nivel nos encontramos.
- La objetividad garantizada por las estadísticas como instrumento de control.

2.2.11.1. Procedimientos estándar de calidad total

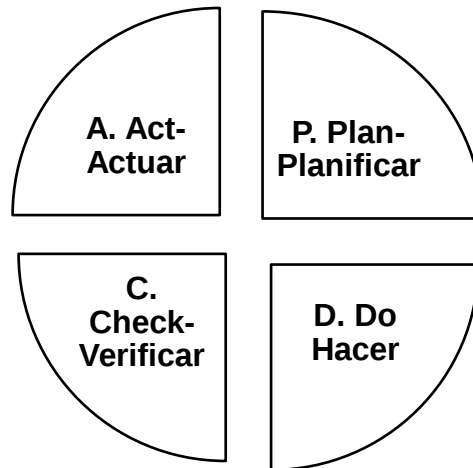
Sandoval (2009)³⁸. La calidad resulta del esfuerzo de todos, en todos los niveles de la empresa, de manera sistemática y entusiasta.

³⁷ Sandoval Herrera Orlando, Calidad y Participación, I Edición, Editorial Abaco, Pág. 31

³⁸ Sandoval Herrera Orlando, Calidad y Participación, I Edición, Editorial Abaco, Pág. 33

Las herramientas técnicas necesitan también de complejidades difíciles de entender y practicar.

Una técnica que se ha difundido por el mundo es el “Circulo Deming” al esquema ideado. Asumiendo esta denominación tradicional.



- El círculo actúa como una rueda que gira constantemente.
- Parte del cliente.
- Planifica cómo hacer para llenar sus expectativas.
- Luego establece los procedimientos para producir lo que se ha planificado.
- Se verifica si los resultados concuerdan con lo planificado.
- Se verifica si los resultados concuerdan con lo planificado, en opinión con los clientes.

El significado de los datos del Circulo Deming se muestra a continuación:

Plan - Planear: Establecer planes para el propósito de la institución.

D Do - Hacer: Hacer lo planeado.

C Check - Verificar: Verificar si los resultados concuerdan con lo planeado, de acuerdo a la información proporcionada por los clientes.

A Act - Actuar: Actuar para corregir los problemas encontrados en la fase de verificación, prever nuevos problemas, mantener, mejorar.

2.2.11.2. Herramientas de aplicación de la Calidad Total

2.2.11.2.1. El diagrama de causas y efectos

Sandoval (2005). Es una técnica de resolución de problemas. Se lo define como un diagrama que muestra la relación sistemática entre un resultado fijo y las causas relacionadas.

Se desarrolló y difundió ampliamente por el mundo. Se lo denomina Diagrama Ishikawa.

2.2.12. Diagrama de Flujo

Sandoval (2009)³⁹. Es un método útil para mostrar lo que está sucediendo. Los diagramas se construyen con los siguientes símbolos: Rectángulo que es actividad, rombo que es la decisión, rectángulo redondeado que es terminal, proceso que es documento, línea de flujo que es la vía del proceso y el círculo que es el conector.

2.2.12.1. Diagrama de Pareto

Sandoval (2009)⁴⁰. Mediante el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto. El diagrama de Pareto se asemeja a un diagrama de barras. Su construcción comprende los pasos se muestran a continuación:

2.2.12.1.1. Elaboración del diagrama de Pareto

- **Sandoval (2009)⁴¹.** Establezca el período de tiempo dentro del cual se recolectarán los datos.
- Elabore una lista de los factores o causas potenciales del problema.
- Construya una hoja de verificación para la frecuencia con que ocurre cada causa dentro del período fijado.

³⁹ Sandoval Herrera Orlando, Como Hacer Competitiva la Empresa, I edición Editorial Abaco, Pág. 127

⁴⁰ Sandoval Herrera Orlando, Como Hacer Competitiva la Empresa, I edición Editorial Abaco, Pág. 129

⁴¹ Sandoval Herrera Orlando, Como Hacer Competitiva la Empresa, I edición Editorial Abaco, Pág. 130

- Ordene las distintas causas, conforme a su frecuencia.
- Calcule el porcentaje absoluto de artículos defectuosos con respecto al total de artículos inspeccionados para cada causa identificada.
- Calcule el porcentaje relativo de productos defectuosos atribuibles a cada causa, con respecto al número total de casos defectuosos.
- Calcule el porcentaje relativo que se va acumulando.
- Presente la información obtenida hasta el paso en una tabla.
- Construya el diagrama de Pareto.

2.2.12.1.2. Tiempo en el mostrador

Sandoval (2009)⁴². Esta herramienta consiste en evaluar el tiempo que tarda cada servidor público del Municipio en atender a los clientes externos en cada tipo de servicio o trámite, hasta lograr estandarizar los tiempos de atención.

Si ya están establecidos los tiempos de garantía, es más fácil determinar el tiempo que debe tardar cada servidor público en la atención a los clientes de cada trámite o servicio. Con estos tiempos, se evita que se presenten situaciones como la siguiente: Que se reciban los documentos, se sellen y se turnen al área siguiente para cumplir con la garantía de tiempo, pero que probablemente se pierda tiempo en conversar con el cliente externo o en la realización de actividades ajenas al trabajo, provocando así que se alargue el tiempo de espera de los clientes externos que todavía esperan en la fila.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización⁴³

La investigación se fundamenta en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización. Publicado en el Suplemento del

⁴² Sandoval Herrera Orlando, reingeniería de Procesos, I edición Editorial Abaco, Pág. 147

⁴³ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización. Publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 303 de Martes 19 de octubre del 2010

Registro Oficial N° 303 de Martes 19 de octubre del 2010, respecto de los siguientes artículos:

Artículo 2.- Objetivos.- Son objetivos del presente Código:

a) La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano;

Artículo 3.- Principios.- El ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por los siguientes principios:

a) Unidad.- Los distintos niveles de gobierno tienen la obligación de observar la unidad del ordenamiento jurídico, la unidad territorial, la unidad económica y la unidad en la igualdad de trato, como expresión de la soberanía del pueblo ecuatoriano. La unidad jurídica se expresa en la Constitución como norma suprema de la República y las leyes, cuyas disposiciones deben ser acatadas por todos los niveles de gobierno, puesto que ordenan el proceso de descentralización y autonomías.

h) Sustentabilidad del desarrollo.- Los gobiernos autónomos descentralizados priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios. La aplicación de este principio conlleva asumir una visión integral, asegurando los aspectos sociales, económicos, ambientales, culturales e institucionales, armonizados con el territorio y aportarán al desarrollo justo y equitativo de todo el país.

Artículo 4.- Fines de los gobiernos autónomos descentralizados.-Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados

a) El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización;

b) La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República, de la plena vigencia y el efectivo goce de los

derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales;

c) El fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad;

Artículo 5.- Autonomía.- La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes

La autonomía política es la capacidad de cada gobierno autónomo descentralizado para impulsar procesos y formas de desarrollo acordes a la historia, cultura y características propias de la circunscripción territorial. Se expresa en el pleno ejercicio de las facultades normativas y ejecutivas sobre las competencias de su responsabilidad; las facultades que de manera concurrente se vayan asumiendo; la capacidad de emitir políticas públicas territoriales; la elección directa que los ciudadanos hacen de sus autoridades mediante sufragio universal, directo y secreto; y, el ejercicio de la participación ciudadana.

La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto

Capítulo III

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (Sección Primera)

Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones

Artículo 53.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.

Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Artículo 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.-

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte

2.3.2. Ordenanza de constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Valencia

Capítulo I

Constitución domicilio, denominación social, ámbito de acción, objetivos y atribuciones

Art. 1.- Constitución y domicilio.- Con domicilio en la ciudad de Valencia, cantón Valencia, provincia de Los Ríos, la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Valencia, se constituye con personería jurídica de derecho público y

autonomía administrativa, operativa, financiera y patrimonial la misma que se rige principalmente por las normas de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la presente ordenanza, la que regule la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, las disposiciones de los reglamentos internos generales y específicos que se expidan y demás normas jurídicas aplicables.

Art. 2.- Denominación.- La empresa que se constituye se denominará Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Valencia, cuyas siglas son EMAPAV y por ello, con este nombre se identificará y actuará en todos los actos públicos, privados, judiciales, extrajudiciales y administrativos.

Art. 3.- Ámbito de acción y competencia.- LA EMAPAV ejercerá su acción en el cantón Valencia, provincia de Los Ríos, teniendo competencia para todo lo relacionado con la prestación del servicio de agua potable, dentro del plan cantonal de desarrollo.

Art. 4.- Objetivos.- La empresa tiene como objetivo la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable, para preservar la salud de los habitantes y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.

La empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización de agua potable; así como de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad, con el fin de preservar la salud de sus habitantes, el entorno ecológico y contribuir al mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Valencia.

Art. 5.- Atribuciones y deberes de la empresa.- Para el cumplimiento de sus objetivos, son atribuciones y deberes de la EMAPAV, la administración de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Valencia, en todos sus órdenes, para esto, deberá:

a) Planificar los proyectos y realizar los estudios y diseños respectivos para la ejecución de las obras de agua potable en la ciudad de Valencia;

- b) Hacer cumplir las normas y especificaciones técnicas que regulen la construcción, mantenimiento, uso de los sistemas de agua potable y demás servicios que preste la empresa;
- c) Conocer, aprobar y recibir los proyectos de agua potable en las urbanizaciones particulares, así como la supervisión y recepción de los trabajos de acuerdo a normas y especificaciones técnicas, en coordinación con el Ilustre Municipio del Cantón Valencia, en lo que corresponda a sus respectivas atribuciones legales;
- d) Realizar los estudios y obras necesarias que permitan ampliar, completar u optimizar, la calidad de los sistemas;
- e) Controlar que la calidad de los materiales a utilizarse en la ejecución de las obras que realice, contrate o conceda, estén de acuerdo con las normas técnicas establecidas, autorizar y supervisar su correcta utilización;
- f) Ejecutar obras de agua potable o alcantarillado por administración directa, contratación o participación del sector privado;
- g) Recibir las obras, bienes y servicios de conformidad con los contratos y la ley;
- h) Organizar las áreas técnicas, administrativas y comerciales que fueren necesarias;
- i) Recaudar e invertir correcta y legalmente los fondos de la empresa;
- j) Establecer las tarifas de acuerdo con la ley y someter al Concejo Cantonal para su aprobación;
- k) Vigilar el cumplimiento de las ordenanzas que regulan la planificación, construcción y la dotación del servicio de agua potable;
- l) Coordinar con otras instituciones la ejecución de sus obras;
- m) Delegar la gestión de los procesos de producción, distribución mantenimiento y comercialización, con autorización del Directorio;

n) Contratar los servicios de administración financiera, contable, comercialización y otros servicios generales que resuelva la administración;

o) Supervisar y fiscalizar las actividades de las personas naturales o jurídicas de quienes dependa la operación, administración, ejecución de obras y otros contratos que requiera la empresa.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La aplicación sistemática de dichos métodos genera nuevos conocimientos objetivos (científicos), que toman la forma de **predicciones concretas, cuantitativas y comprobables.**

José Rodríguez Pulverin

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de ésta tesis, se empleó la investigación de campo y bibliográfica.

3.1.1. Investigación de Campo

La investigación permitió utilizar la aplicación de encuestas al personal que realiza labores directivas y administrativas en las distintas áreas de la Empresa y a los usuarios que reciben el servicio de la dotación de agua potable.

3.1.2. Investigación Bibliográfica

Se empleó este tipo de investigación para recolectar información a través de: textos, revistas, periódicos, trípticos, Internet y folletos que permitió conocer de la problemática para orientar el proyecto de investigación.

3.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Conjunto de etapas que permite la ciencia aplicarlo para el cumplimiento de la investigación.

La realización del cuestionario aplicados a los usuarios y consumidores de agua potable, la misma que es distribuida por la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Valencia permitió obtener resultados que se indican en los cuadros y gráficos que se demuestran en el capítulo siguiente: análisis de resultados de la presente investigación.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tema de investigación se eligió como respuesta a las necesidades que tienen los usuarios del cantón Valencia de obtener un mejor servicio en todas las áreas de la empresa de Agua potable.

El propósito de la investigación es contribuir al cumplimiento de planes y programas de la Institución, cuyas obras son importantes para mejorar las condiciones de vida del cantón y otras comunidades que tenga injerencia la institución.

3.2.1 Población y Muestra

Población

La población está representado por 2500 usuarios que tiene la empresa de agua potable de Valencia, se estudiará además a los clientes internos que constituyen los empleados de la institución.

Muestra

Para la presente investigación se toman los datos estadísticos del total de viviendas que abastece el Agua Potable en la población de Valencia, durante el periodo actual y se aplicará para analizar la calidad de servicio que presta a la comunidad el Departamento de Agua Potable del Ilustre municipio del cantón Valencia partiendo de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra	?
N = Universo o Población	137 integrantes
Z ² = margen de confiabilidad	1.96% nivel de confianza
e ² = error de la muestra	5%
P = Porcentaje de que ocurra el evento	50%
Q = porcentaje de que no ocurra el evento	50%

$$n = \frac{2500 (1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(2500 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{2401}{6.7425 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2401}{7.7029}$$

$$n = 311.70 = 312$$

n = 312 usuarios de la empresa de agua potable de Valencia a encuesta

La encuesta se efectuará a la totalidad de los Directivos - Admirativos y Trabajadores de planta y temporales, un número de 25, así mismo a los usuarios que reciben y utilizan el servicio.

- **Elaboración del marco teórico**

La elaboración del marco teórico se sustentó en los principios fundamentales para la gestión del desarrollo sostenible de los países mediante la aplicación de otorgamiento del servicio que las entidades descentralizadas realizan a nivel general y específicamente en lo que tienen aplicabilidad la empresa de agua potable del cantón Valencia. Este análisis particularizado proviene de uno general referente al Cantón y su territorialidad, particularizando específicamente a la parte urbana a su zona de influencia.

Para obtener la presente información se realizó la investigación que permitió la recolección e información más importante y relevante para el desarrollo y culminación del presente trabajo.

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA

La información recopilada se la realizó con un enfoque objetivo el cual permitió desarrollar la propuesta de la presente tesis, mediante entrevistas dirigidas al personal que está inmerso directamente en la Empresa, el cuestionario permitió procesar la información para enunciar las hipótesis generales y específicas para sustentar la propuesta alternativa.

- **Instrumentos de investigación**

Los cuestionarios fueron dirigidos al sector de directivos - administrativos de la Empresa de Agua Potable del cantón Valencia; así como, a los usuarios de la misma.

- Formularios de encuestas con indicadores de gestión administrativa aplicables a directivos - administrativos.
- Instrumentos de encuestas dirigidos a los usuarios.

3.4.1. Procedimiento de la investigación

Identificación y configuración definitiva del área de problema.

El acopio de información teórica – técnica sobre la evaluación de gestión administrativa – operativa a los directivos – servidores y usuarios de la institución.

- Pilotaje de instrumento de investigación
- Aplicación definitiva de instrumentos de investigación.
- Tabulación de datos obtenidos en la investigación de campo.
- Operaciones de la evaluación de gestión
- Verificación de la hipótesis y de los objetivos de la investigación.
- Elaboración de conclusiones.
- Diseño y elaboración de la propuesta alternativa.

3.5. RECOLECCIÓN DE DATOS

La información registrada en el cuestionario, fue procesada, mediante la técnica de concordancia y discordancia, bajo la responsabilidad del investigador. En virtud de que es necesario tener razonamiento crítico para una propuesta de solución.

La encuesta a directivos – administrativos, dirigida en forma personal y solicitando que sus respuestas, enmarcadas en la realidad, estas permitan realizar correctivos y ajustes a fin de direccionar la institución como una Empresa moderna y eficiente en todo su accionar.

Con el sector de los usuarios, de igual manera permitió de primera mano la información real para la presentación de la propuesta alternativa.

La información bibliográfica es de absoluta responsabilidad del autor de la presente investigación.

3.6. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

La información requerida para el presente estudio se realizó utilizando una técnica de campo denominada “encuestas”; las cuales constan como anexos de ésta investigación que contiene una serie de preguntas realizadas por el investigador, necesarias para obtener la información tabulada.

Información primaria

La información se realizó al sector de contacto, mediante una encuesta dirigida a los directivos – administrativos de la institución y los usuarios del servicio.

Información secundaria

Fue obtenida mediante la investigación de libros, folletos, internet, trípticos, periódicos, que fueron importantes para desarrollar el marco teórico de la presente tesis, que será indispensable en la planificación de la reorganización del plan de la Gestión Administrativa Operativa de la Empresa de Agua Potable del Cantón Valencia.

3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Sistematización de la información:

Para el procesamiento de datos se utilizó un programa informático que permitió la tabulación de los resultados, los cuales fueron necesarios para representar gráficamente y entender de forma categórica el respectivo análisis de la información encausada. Esto permitió plantear la hipótesis general y específica para encontrar la solución.

3.8. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La presentación de informe de investigación se basó en el esquema aprobado en el proyecto de investigación, el mismo que consta de las siguientes partes para su presentación final.

Sección final

Marco contextual

Analiza la problemática a investigarse; en nuestro caso “La Gestión administrativa – Operativa de la Empresa, permitirá evaluar en nivel de satisfacción de los usuarios del agua potable del Cantón Valencia.”

Marco teórico

Nexo que permite entender la magnitud del problema y los enfoques necesarios para las respectivas orientaciones de solución; se respaldó la investigación, en varios autores sobre temas relacionados.

Metodología de la investigación

Fue necesaria la utilización de técnicas y métodos, que permitió una secuencia lógica de la investigación, se realizó una breve explicación anteriormente citada de técnicas y procesos utilizados en la presente tesis.

Presentación del análisis e interpretación de resultados

El razonamiento y explicación de los resultados se realizó estrictamente basado en la tabulación de las encuestas, que permitieron presentar gráficos y cuadros comparativos de cada una de las preguntas dirigidas al personal de contacto.

El análisis permitió realizar y plantear las hipótesis necesarias en el presente trabajo.

Conclusiones y recomendaciones

Los criterios manifestados son de responsabilidad directa de los entrevistados, en las cuales se presenta una serie de recomendaciones y conclusiones necesarias para encontrar la solución más idónea que permita una aplicación de la gestión administrativa – operativa de la Empresa.

Propuesta alternativa

Es el resultado de la investigación, amparado en una serie de informes, que permiten conocer los problemas centrales y derivados de las falencias

encontradas que forman parte de la institución y por lo tanto permite plantear una propuesta alternativa a fin de mejorar la Gestión Administrativa - Operativa de la Empresa.

Sección de referencias

Consta de una amplia bibliografía y anexos indispensables para fundamentar la investigación y para ello es necesario el respaldo de autores que con sus escritos permite afianzar el conocimiento.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

La **investigación científica** es una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y, por esa vía, ocasionalmente dar solución a problemas o interrogantes de carácter científico. También existe la investigación tecnológica, que emplea el conocimiento científico para el desarrollo de "tecnologías blandas o duras".

Nasir Sapag Chain

4.1 ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS:

Hipótesis

Una adecuada Gestión Administrativa – Operativa de la Empresa de Agua Potable, incide positivamente en el mejoramiento de los procesos de atención del servicio de agua potable a los usuarios del cantón Valencia.

Variables:

Independiente

Análisis de la Gestión Administrativa – Operativa

Dependiente

Mejoramiento de los procesos de atención del servicio.

4.2. Cuestionario aplicado al nivel administrativo.

1) ¿Cuál es el tiempo que presta usted, los servicios como administrativo y/o trabajador de la empresa de agua potable del Cantón Valencia?

Cuadro 1 Prestación de servicios en la Empresa de Agua Potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 1 año	3	12
De 2 – 3 años	7	28
4 – 5 años	9	36
6 o más	6	24
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

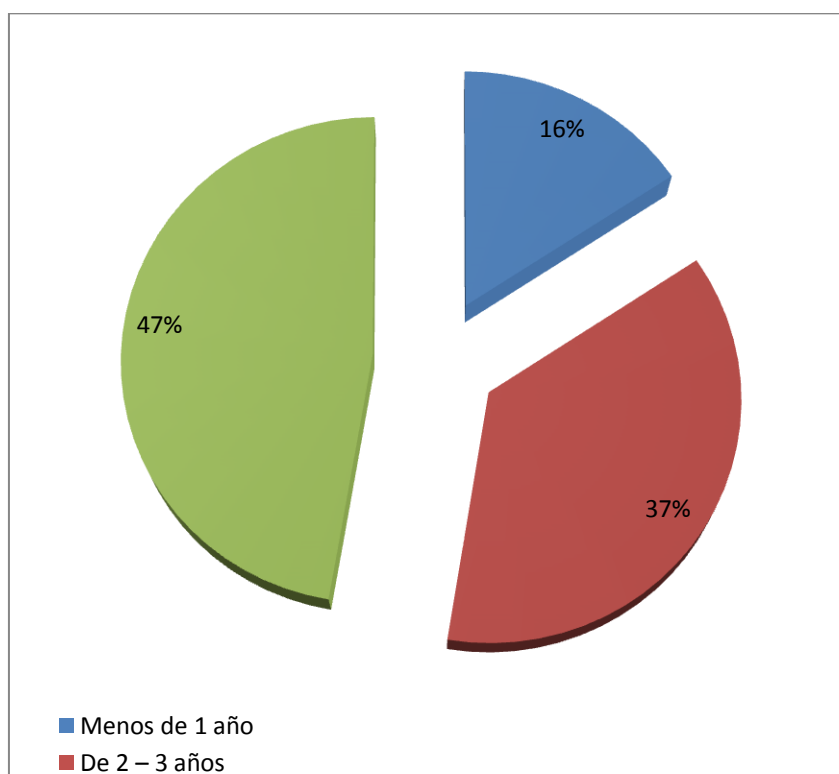


Gráfico 1 Prestación de servicios en la Empresa de Agua Potable

Análisis: De acuerdo al gráfico 1, se desprende que el 12% de ellos labora en la empresa menos de 1 año, el 28% labora por más de 2 años y el 36% tiene en la institución entre 4 y 5 años. En este sentido se observa que el mayor porcentaje de los colaboradores tienen un mayor tiempo de labor en la institución.

2) Qué opinión tiene acerca del funcionamiento de la Empresa?

Cuadro 2 Funcionamiento de la Empresa

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	3	12
Muy Buena	9	36
Buena	7	28
Regular	6	24
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

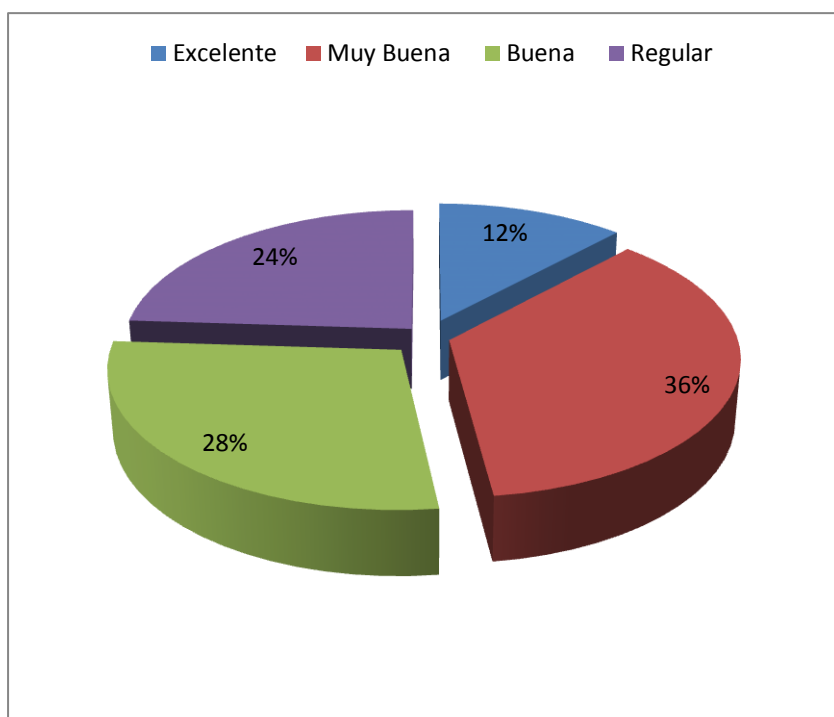


Gráfico 2 Funcionamiento de la Empresa

Análisis: Los resultados indican que el 12% lo consideran excelente; el 36% lo califica de muy buena; el 28% de buena y el 24% de regular.

3) ¿Considera usted que la actual administración pueda crear procesos de cambios y mejorar su actividad?

Cuadro 3 Procesos de cambios, para mejorar actividad

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	36
No	3	12
Tal vez	6	24
No contesta	7	28
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

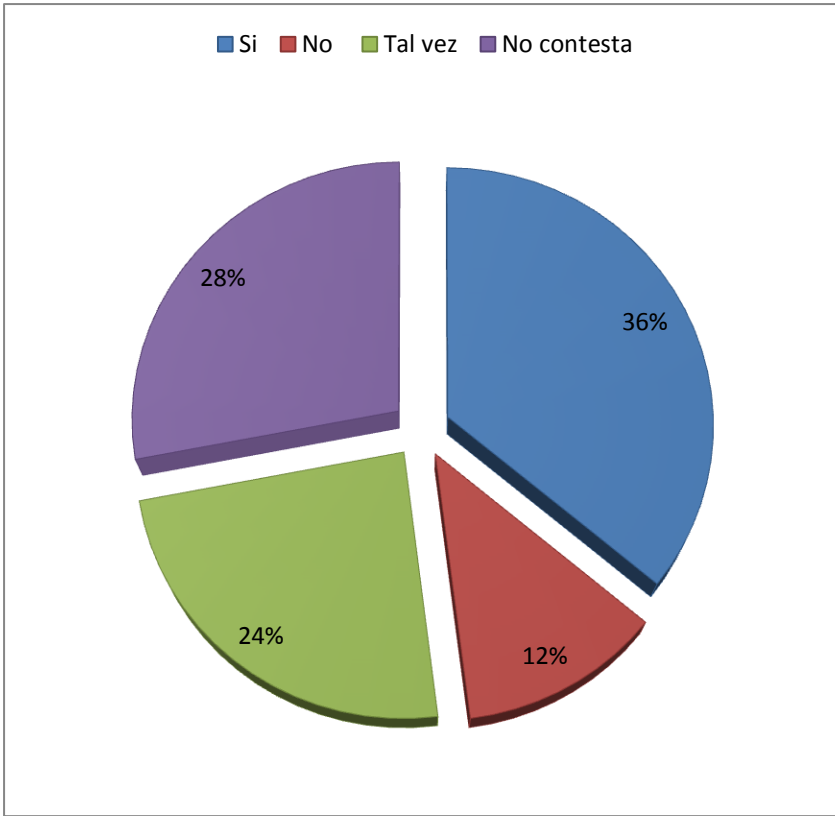


Gráfico 3 Procesos de cambios, para mejorar actividad

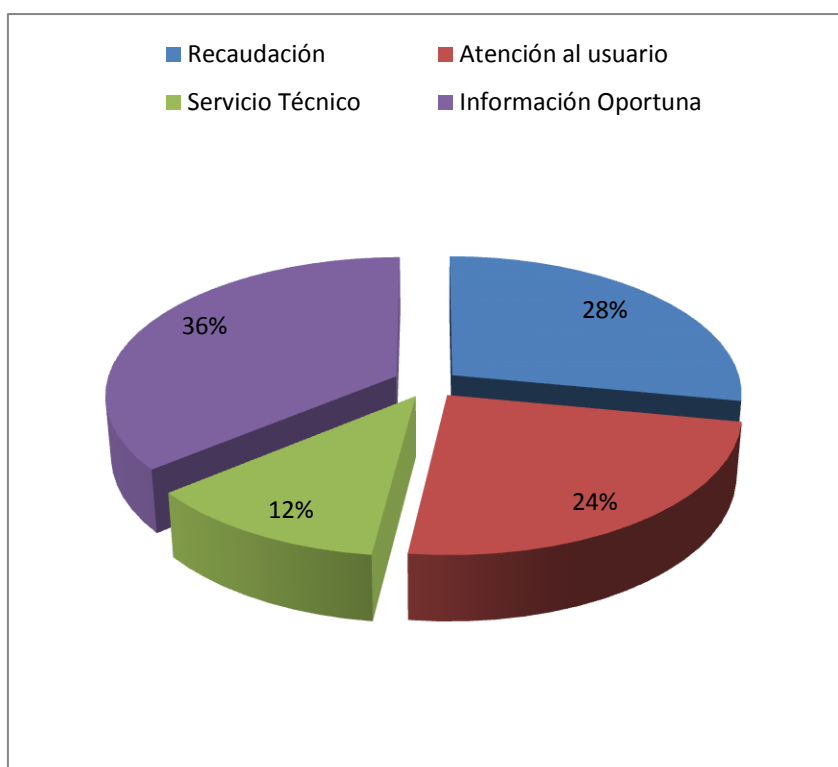
Análisis: El 36 % considera que la actual administración si puede mejorar la actividad de la empresa; en tanto que el 12% indica que no y el 24% considera que posiblemente si sea positiva la actual administración; y, un gran porcentaje no contesta.

4) ¿Qué procesos considera que deben ser mejorados en la empresa?

Cuadro 4 Procesos que deben mejorarse

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Recaudación	7	28
Atención al usuario	6	24
Servicio Técnico	3	12
Información Oportuna	9	36
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa



Elaborado por: El Autor

Gráfico 4 Procesos que deben mejorarse

Análisis: el 28% considera que debe mejorarse el sistema de recaudación; el 24% debe dirigirse la atención al usuario; el 12% al servicio técnico y el 36% considera que la información debe ser oportuna.

5) ¿De qué forma califica usted a la empresa de Agua Potable del Cantón Valencia?

Cuadro 5 Calificación de la empresa de agua potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Por Cumplimiento de metas	7	28
Por evaluación de desempeño	9	36
Por ejecución del Presupuesto	3	12
No existe medición	6	24
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

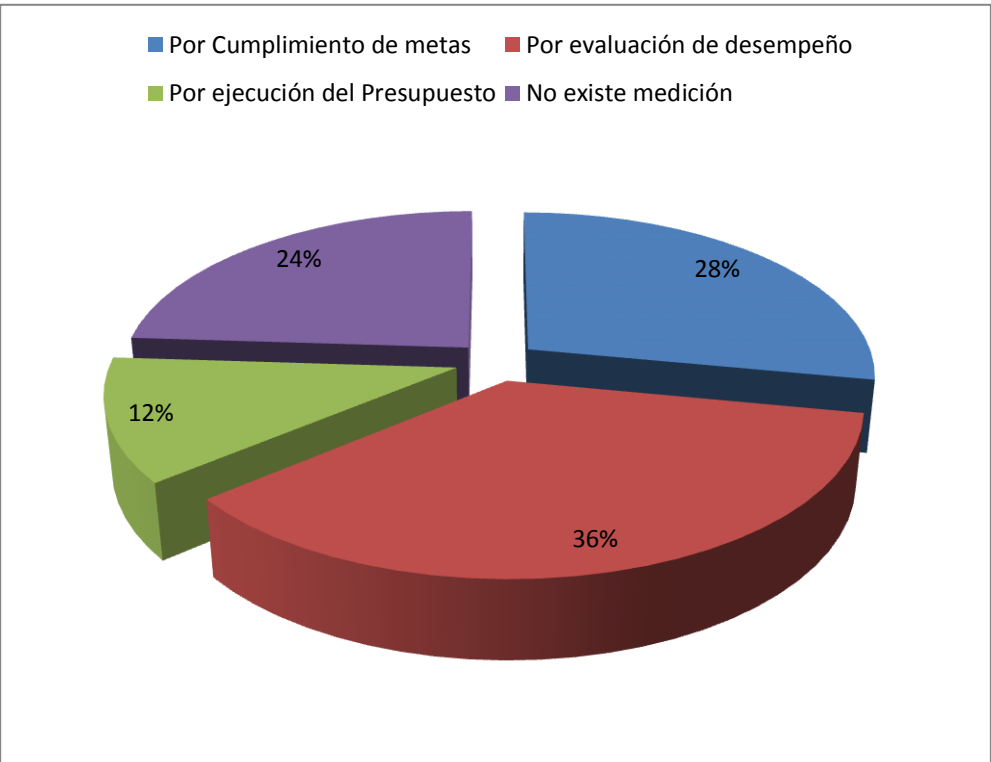


Gráfico 5 Calificación de la empresa de agua potable

Análisis: Los administrativos de la Empresa de agua potable consideran que el cumplimiento de metas tiene un 28%; un 36% lo considera por evaluación de desempeño; un 12% lo considera por ejecución presupuestaria, y un porcentaje pequeño considera que no existe medición.

6) ¿Existe un control adecuado para el cumplimiento de los planes y programas de la Empresa?

Cuadro 6 Control para el cumplimiento de metas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Si	14	56
No	5	20
Tal vez	3	12
No contesta	3	12
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

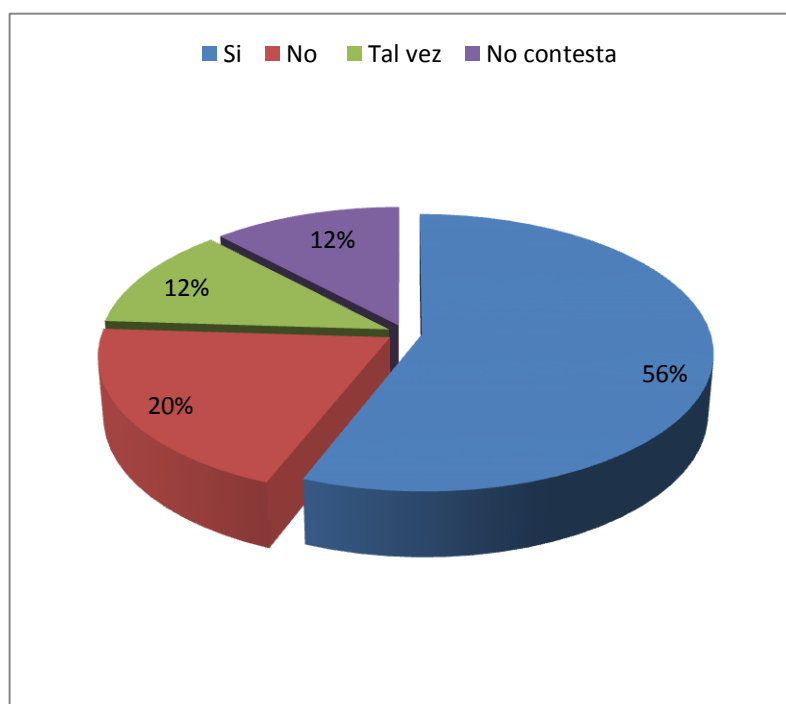


Gráfico 6 Control para el cumplimiento de metas

Análisis: El 56% considera que si existe; en tanto que el 20% considera que no existe; el 12% considera que tal vez y el 12% no emite criterio.

7) ¿Considera usted que debe revisarse permanentemente los costos del servicio que presta la empresa?

Cuadro 7 Revisión de los costos del servicio de agua potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 1 año	6	24
De 1 a 2 años	7	28
De 2 a 3 años	9	36
Más tiempo	3	12
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

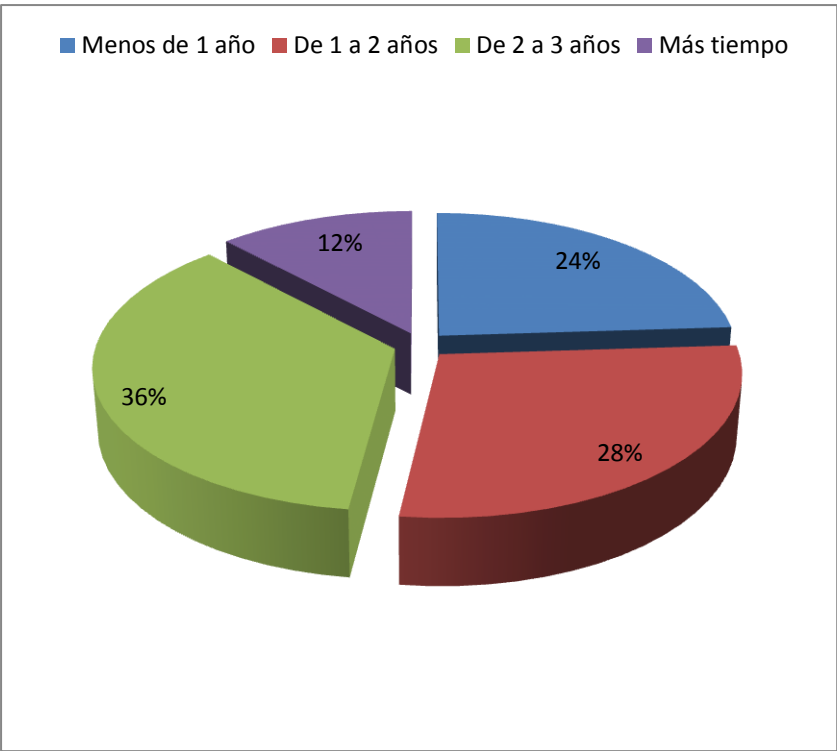


Gráfico 7 Revisión de los costos del servicio de agua potable

Análisis: El 24% considera que debe revisarse una vez al año; el 28% manifiesta en tiempo de 1 a 2 años; así mismo el 36% se refiere que estos deben revisarse en 2 a 3 años, y por último el 12% dice que se revisen los costos en mayor tiempo.

8) ¿Qué sugiere usted a la actual administración para mejorar la Empresa?

Cuadro 8 Procesos de mejoras en la empresa de Agua Potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Empresa mixta	6	24
Personal calificado	7	28
Capacitación Talento Humano	3	12
Mejorar las instalaciones	9	36
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

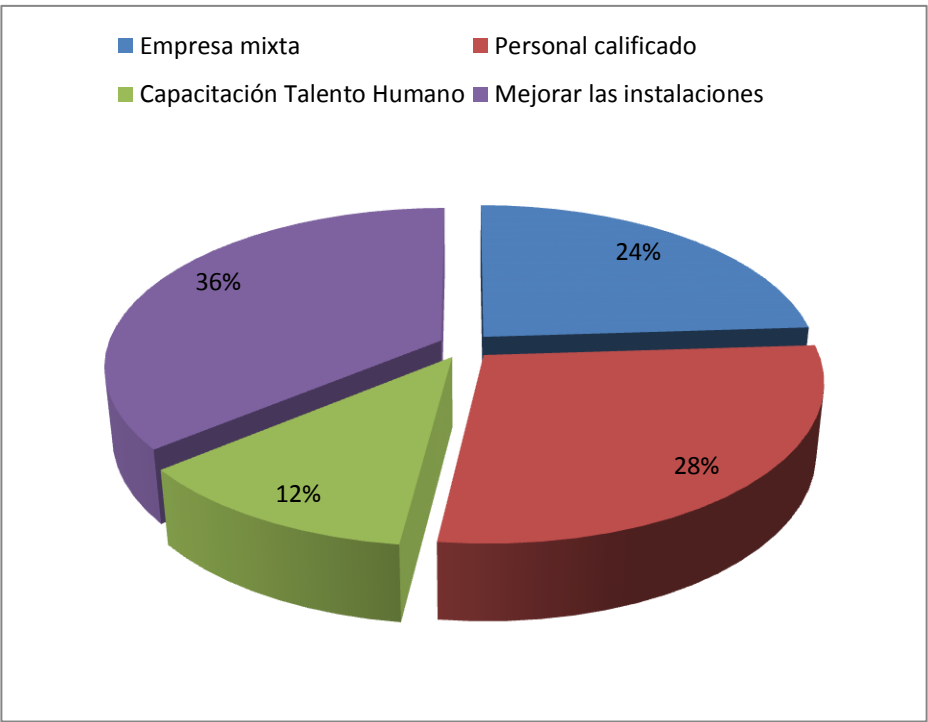


Gráfico 8 Procesos de mejoras en la empresa de Agua Potable

Análisis: el 24% considera que la empresa debe transformarse a Mixta; el 28% considera que debe tener personal calificado; el 12% considera que debe capacitarse al talento humano y 36% manifiesta que debe mejorarse las instalaciones de la actual empresa.

9) ¿Qué propone usted a las autoridades para mejorar el servicio que brinda la Empresa?

Cuadro 9 Plantear a los ejecutivos proceso de mejoras

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Crear Planes de Contingencia	6	24
Planificar Fuentes de abastecimiento	7	28
Adquisición maquinarias, equipos y herramientas	3	12
Utilizar materiales de larga duración	9	36
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

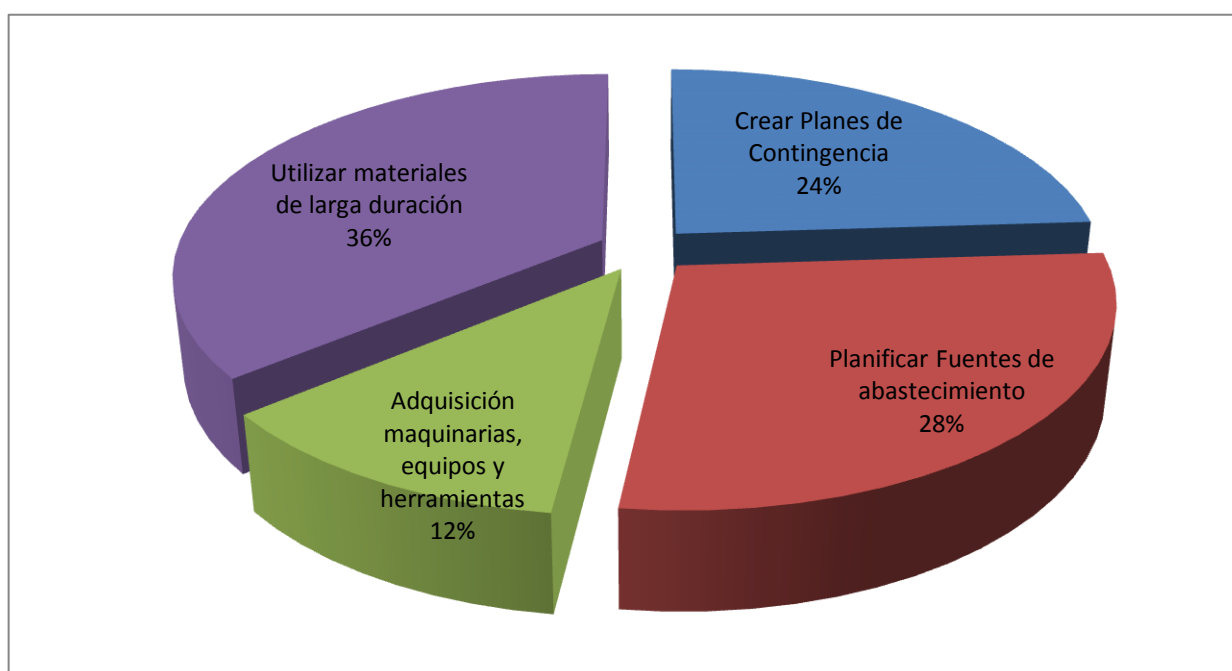


Gráfico 9 Plantear a los ejecutivos proceso de mejoras

Análisis: el 24% considera que debe crearse planes de contingencia; el 28%, manifiesta que se debe purificar las fuentes de abastecimiento; 12% que se debe adquirir nuevos equipos y herramientas y por último el 36% indica se debe utilizar de mejor calidad, que permita una vida útil mayor.

10) ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de planes y programas de la Empresa?

Cuadro 10 Evaluación de planes y programas de la empresa

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	13	52
Muy Buena	7	28
Buena	4	16
Regular	1	4
Total	25	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de la Empresa
Elaborado por: El Autor

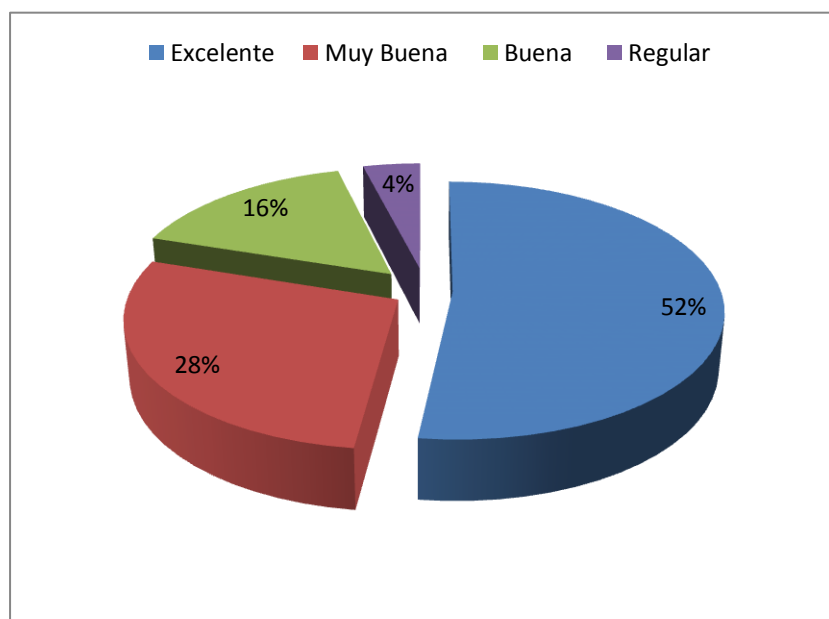


Grafico 10 Evaluación de planes y programas de la empresa

Análisis: Respecto del cumplimiento de los planes los servidores de la empresa contesta de la siguiente manera:

El 52% considera que es excelente

El 28% considera que es muy buena

El 16% considera que es buena

El 4% considera que es regular

4.2.1. Cuestionario aplicado a los consumidores – demanda

1) ¿Qué tiempo tiene instalado en su domicilio el servicio de Agua Potable?

Cuadro 1 Instalación del servicio de agua potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 1 año	41	13.14
De 1 a 3 años	63	20.19
De 3 a 5 años	91	29.17
De 5 o más	117	37.50
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

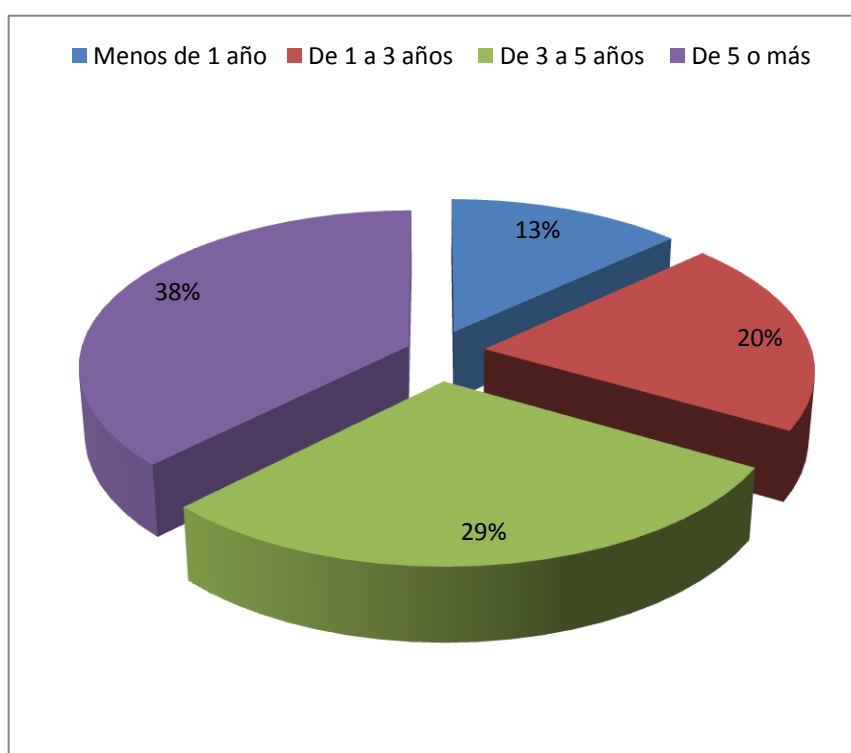


Gráfico 1 Instalación del servicio de agua potable

Análisis: El 13% indica que es usuario de menos de 1 año, así el 20% es usuario menor a 3 años; el 28% es usuario de menos de 5 años y el 37% es mayor a 5 años con el servicio que presta la empresa.

2) ¿Qué opinión tiene acerca del funcionamiento de la Empresa de Agua Potable?

Cuadro 2 Funcionamiento de la empresa de agua potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	129	41.35
Muy Buena	104	33.34
Buena	58	18.58
Regular	21	6.73
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

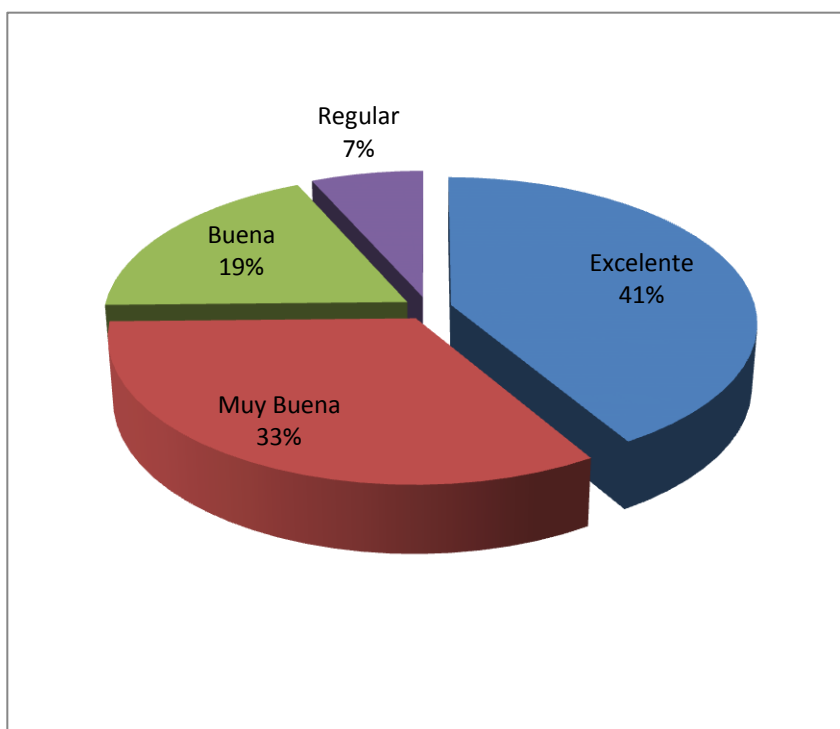


Gráfico 2 Funcionamiento de la empresa de agua potable

Análisis: el 41.35 % considera que es excelente, en tanto que el 33.34% evalúa como muy buena la gestión de la administración y porcentajes del 18.58 % y 6.73% lo consideran entre buena y regular, respectivamente

3) ¿Considera usted que el servicio de la Empresa satisface sus requerimientos?

Cuadro 3 Satisfacción del servicio de Agua Potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	162	51.92
No	33	10.57
Tal vez	89	28.53
No contesta	28	8.98
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

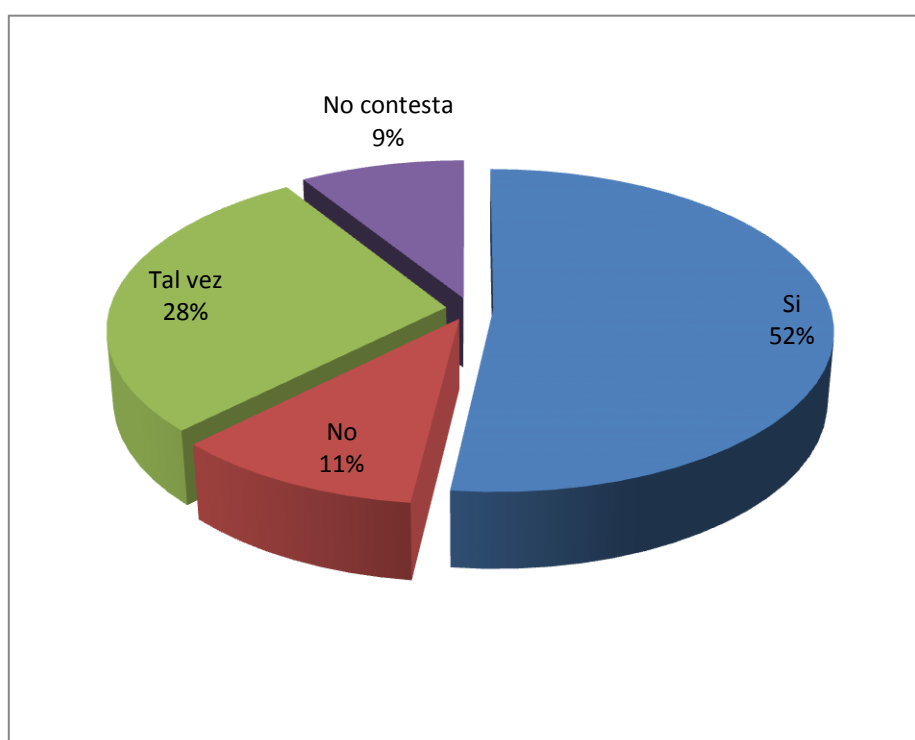


Gráfico 3 Satisfacción del servicio de Agua Potable

Análisis: el 51.825 considera que el servicio si le proporciona satisfacción al usuario; en tanto que, un 10.57% considera que no; además, el 28.53% que tal vez le proporciona satisfacción y un porcentaje mínimo no contesta.

4) ¿Qué procesos considera que deben ser mejorados en la Empresa?

Cuadro 4 Procesos de mejoras de la empresa

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Recaudación	115	36.86
Atención al usuario	93	29.81
Servicio técnico	35	11.22
Información oportuna	69	22.11
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

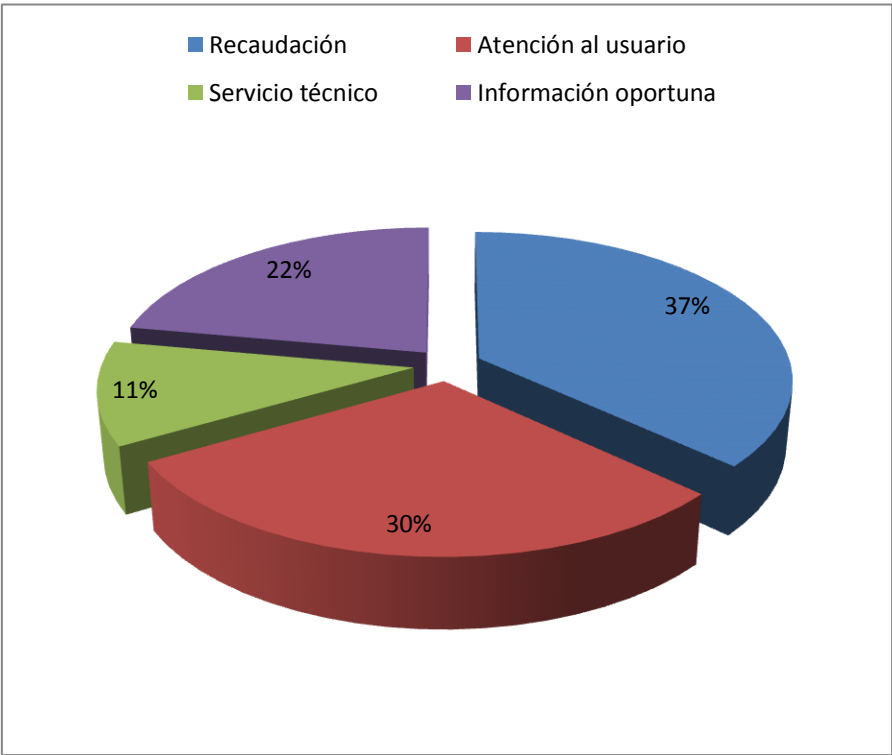


Gráfico 4 Procesos de mejoras de la empresa

Análisis: los resultados indican que deben mejorarse en:

El 36.86% en el sistema de recaudación.

El 29.81% en la atención al usuario;

El 11.22% al servicio técnico

El 22.11% considera que falta información oportuna

5) ¿Cómo calificaría usted a la Empresa como usuario de la misma en base a los siguientes parámetros?

Cuadro 5 Calificación de la Empresa de Agua Potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Por Cumplimiento de metas	89	28.52
Por evaluación de desempeño	33	10.58
Por ejecución del Presupuesto	77	24.68
Por Planificación	113	36.22
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

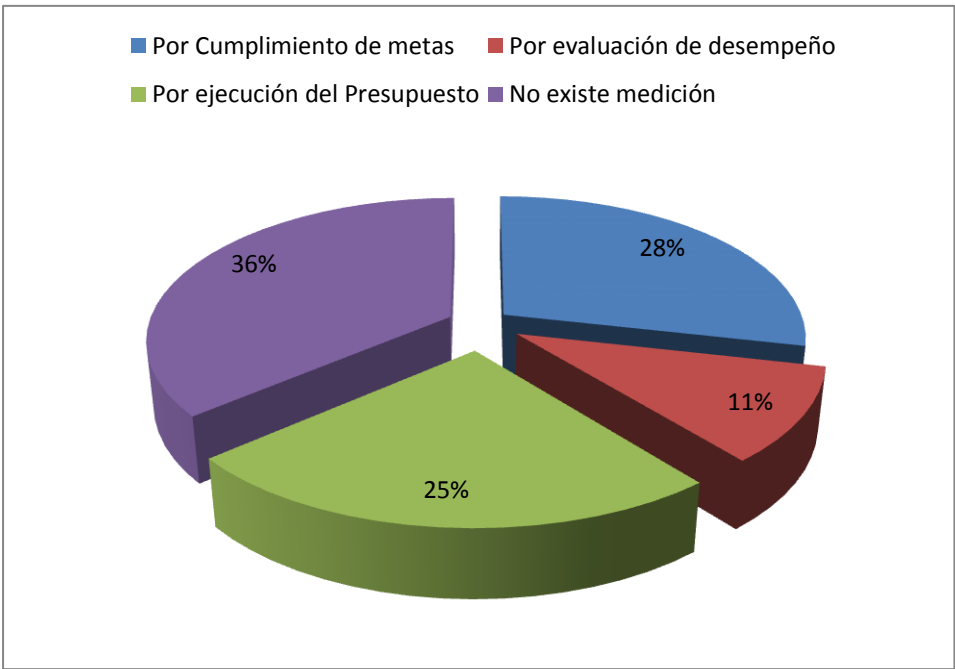


Gráfico 5 Calificación de la Empresa de Agua Potable

Análisis: Los resultados de las interrogantes permiten encontrar los siguientes razonamientos:

El 28.52% considera que es por Cumplimiento de metas

El 10.58% Por evaluación de desempeño

El 24.68% Por ejecución del Presupuesto

El 36.22% Por Planificación

6) ¿Conoce usted si existe un control adecuado para el cumplimiento de los planes y programas de la empresa?

Cuadro 6 Control de planes y programas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	180	57.69
No	33	10.58
Tal vez	93	29.81
No contesta	6	1.92
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

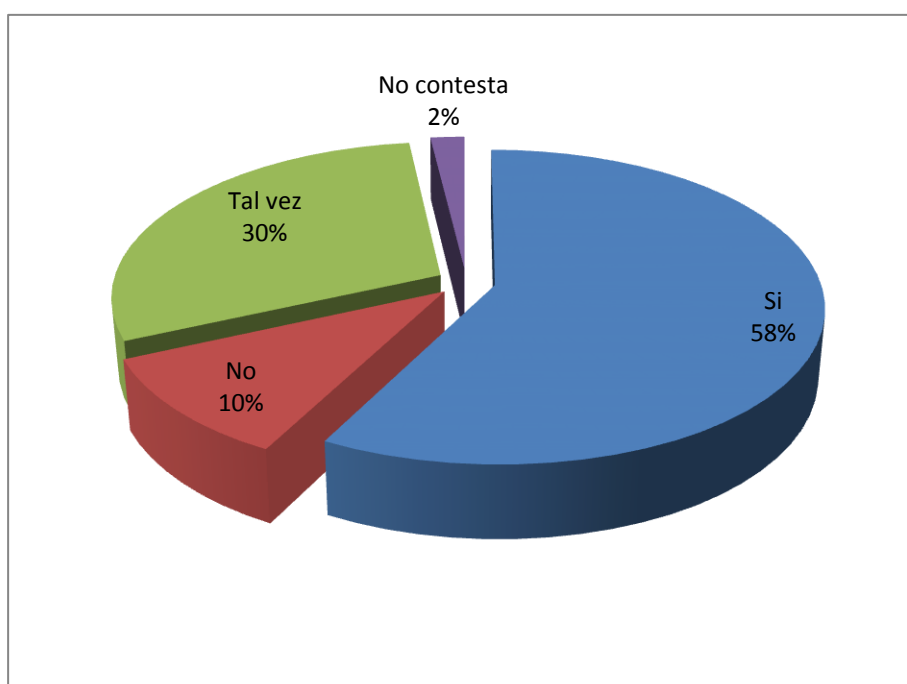


Gráfico 6 Control de planes y programas

Análisis: en éste ítems se considera que el 57.69% si existe un control adecuado; el 10.58%, dice que no hay un control; el 29.81% manifiesta que tal vez y el 1.92% no contesta

7) ¿Considera usted que debe revisarse cada que tiempo los costos del servicio que presta la empresa?

Cuadro 7 Costos del servicio de agua potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 1 año	106	33.98
De 1 a 2 años	125	40.06
De 2 a 3 Años	37	11.86
Más tiempo	44	14.10
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

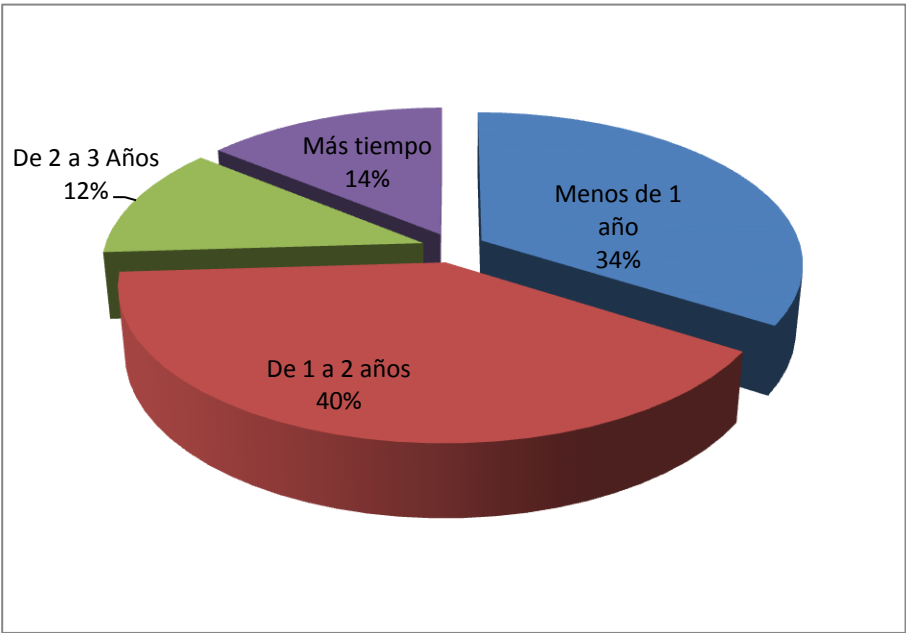


Gráfico 7 Costos del servicio de agua potable

Análisis: En lo referente a los costos del servicio se determina lo siguiente:

El 33.98% considera en menos de 1 año

El 40.06% manifiesta de 1 a 2 años

El 11.86% indica de 2 a 3 años

El 14.10% en más lapso de tiempo

8) ¿Qué sugiere usted a la actual administración para mejorar la Empresa?

Cuadro 8 Planes de mejoras de la empresa

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Empresa mixta	65	20.83
Personal calificado	51	16.35
Capacitación talento humano	85	27.24
Mejorar instalaciones	111	35.58
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

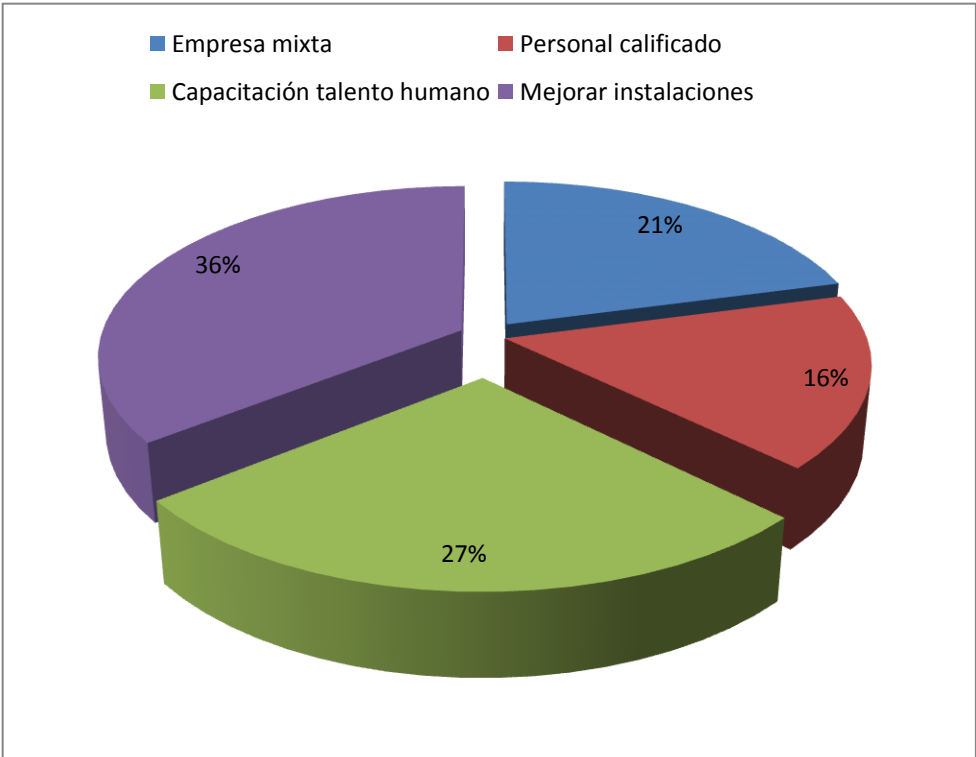


Gráfico 8 Planes de mejoras de la empresa

Análisis: El 20.83%, debe transformarse en Empresa de Economía Mixta; el 16.35%, manifiesta que la empresa debe tener personal calificado; el 27.24% tiene que capacitarse al Talento Humano y el 35.58% considera que se mejoren las instalaciones.

9) ¿Qué presión realizaría usted, para que el servicio que presta la empresa pueda mejorar de manera permanente?

Cuadro 9 Realizar Gestiones de mejoras del servicio de agua potable

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones a Directivos	96	30.77
Peticiones a las Autoridades	72	23.08
Realizar manifestaciones y peticiones públicas	21	6.73
Sugerencias del mejoramiento del servicio	123	39.42
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor



Gráfico 9 Realizar Gestiones de mejoras del servicio de agua potable

Análisis: Los usuarios consideran de la siguiente manera:

El 30.77% peticiones a directivos

El 23.08% peticiones a las autoridades

El 6.73% realizar manifestaciones y peticiones a las autoridades

El 39.42% realizar sugerencia del mejoramiento del servicio

10) ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de planes y programas de la Empresa?

Cuadro 10 Cumplimiento de planes

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	187	59.93
Muy Buena	73	23.40
Buena	34	10.90
Regular	18	5.77
Total	312	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a Consumidores
Elaborado por: El Autor

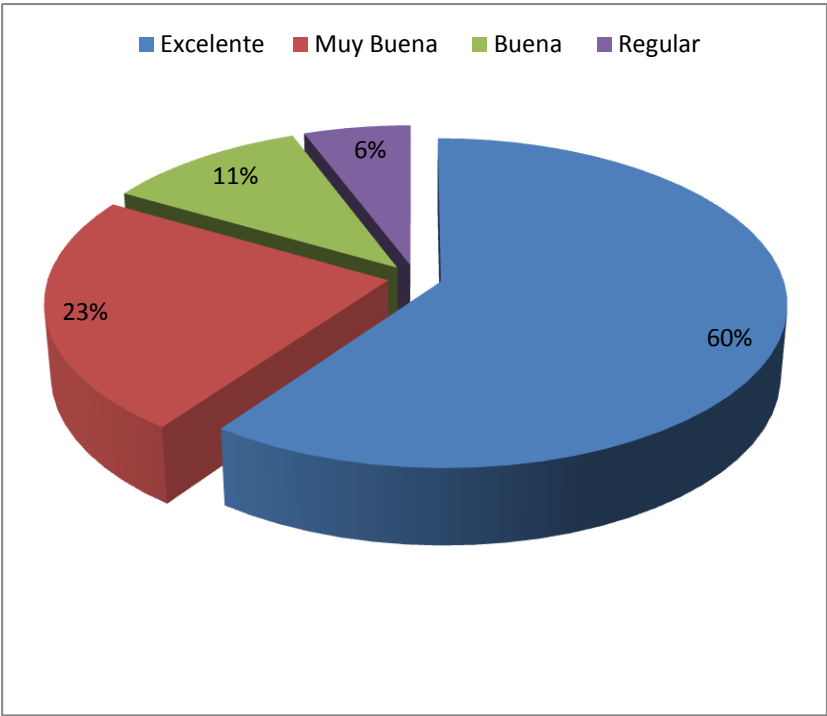


Gráfico 10 Cumplimiento de planes

Análisis: En el ítems observamos que el 59.93% consideran excelente en cumplimiento de planes; el 23.40% manifiestan que es muy buena; el 10.90% es buena; y el 5.77% es regular

4.3. COMPROBACIÓN Y DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteada “Una adecuada Gestión Administrativa – Operativa de la Empresa de Agua Potable, incide positivamente en el mejoramiento de los procesos de atención del servicio de agua potable a los usuarios del cantón Valencia” acorde a la información recabada de fuente primaria se observa que la empresa de agua potable ha tenido deficiencias de tipos administrativo y financiero, en el sentido de depender del GAD de Valencia y además del débil control ejecutado tanto a clientes internos como externos.

De tal forma que la hipótesis queda comprobada con el análisis realizado y los resultados obtenidos haciendo falta un Manual de Funciones que permita organizar adecuadamente las actividades de la empresa municipal de agua del cantón Valencia.

4.4. CONCLUSIONES PARCIALES

- El personal que labora en la institución a pesar de tener la mayoría entre 4 y 5 años de labores, desconoce las actividades de su puesto y el orden jerárquico establecido para ello.
- De las encuestas se deduce que se debe mejorar los procesos de recaudación y atención al usuario como prioritario.
- Que se debe establecer un sistema de control para el seguimiento de las actividades programadas y el cumplimiento de metas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En efecto, obtener conclusiones para el investigador cualitativo constituye una tarea que exige experiencia, por que esta debe ser capaz de contextualizar y constatar con otros estudios las hallazgos alcanzados y plasmando en un informe narrativo

Lcda. Manrique, Maigualida

5.1. CONCLUSIONES

- La investigación permitió indagar que el funcionamiento de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Valencia, no disponía de un sistema adecuado en su administración, donde se actuaba de manera política y social; y, los resultados no conducían al mejoramiento permanente de los procesos de atención y dotación del líquido vital a los usuarios e inclusive existen redes clandestinas de consumidores no registrados.
- La inexistencia de una excelente gestión administrativa – operativa, ha incidido en no prestar un servicio eficiente, eficaz y de calidad a los usuarios legalmente registrados como consumidores del líquido vital que facilita la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Valencia.
- La carencia de la aplicabilidad de la normativa emanada por organismo superior, no era observada de manera estricta por los funcionarios que prestan sus servicios profesionales en lo administrativo y técnico; todo ello conducía a no satisfacer la demanda los consumidores.
- La inadecuada planificación y objetivos de la administración de la Empresa, conducía que los procesos de atención a los consumidores no sea la más adecuada.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se debe elaborar un sistema técnico, estricto, adecuado y apegado a los preceptos legales, a fin de que los resultados conduzcan al mejoramiento permanente de los procesos de atención y dotación del líquido vital a los usuarios; además monitorear las redes clandestinas, para su control y registro adecuado.
- Implementación de un servicio eficiente, eficaz y de calidad, que permita incidir de manera positiva en la satisfacción de los consumidores e integrar a otros sectores en función del crecimiento urbanístico. La misión será la de otorgar un producto de calidad.
- Aplicación de las normativas y ajustar las mismas en función del sistema de planificación de crecimiento urbanístico y dotarse del Talento Humano adecuado, que conduzca a la aplicación estricta de la reglamentación existente y la que reformule por organismo competente.
- Planificación de los objetivos de la empresa de acuerdo al crecimiento urbanístico y poblacional; así como, realizar estudios que conduzcan a encontrar cuencas abastecedoras del líquido vital, para satisfacer la demanda actual y futura de los consumidores.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

A partir de la formulación de una hipótesis u objetivo de trabajo, se recogen datos según un plan preestablecido que, una vez analizados e interpretados, modificarán o añadirán nuevos conocimientos a los ya existentes, iniciándose entonces un nuevo ciclo de investigación. La sistemática empleada en una investigación es la del método científico.

José Díaz Alonso

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA, EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN VALENCIA”

6.2. JUSTIFICACIÓN

La Administración de la Empresa pasó por varias direcciones, ésta se conducía de manera cívica, los mismos que dependían del Ministerio de Bienestar Social.

El Municipio del Cantón Valencia, absorbe la administración de la empresa como responsable en: administración, planificación, diseño, construcción, control, producción, distribución y comercialización del Agua Potable; así como, la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad.

Los colaboradores – Talento Humano-, en el número de 25, desarrollan una actividad en forma no estructurada en lo orgánico y funcional; por ello, se ha transformado en una institución poco eficaz para atender las necesidades de los usuarios.

La investigación está dirigida a conocer la realidad y proponer correctivos en todas las acciones y sectores que permita realizar un plan de mejoramiento que conduzca a la organización, como una entidad moderna en su **gestión administrativa – operativa** e incidir de manera positiva en la atención y dotación del agua potable que proporciona la Empresa a los usuarios.

La misión, se direccionará en ajustar y fortalecer objetivos de la gestión administrativa – operativa, que permita determinar su eficiencia, eficacia y calidad de la institución, respecto del nivel de satisfacción de los usuarios; con la visión de constituirse como empresa líder en el desarrollo sostenido de los niveles de satisfacción de los consumidores.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Fortalecer la gestión administrativa – operativa; que conducirá a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, en base a la calidad del producto y por ello es necesario mejorar los procesos de: administración, planificación, diseño, construcción, control, producción, distribución y comercialización del Agua Potable.

6.4 OBJETIVOS

GENERAL

Elaborar un plan de Gestión Administrativa – Operativa, que conduzca al mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa de Agua Potable del Cantón Valencia.

ESPECÍFICOS

- Analizar la gestión administrativa – operativa y su incidencia en la eficiencia del servicio de agua potable a los usuarios del Cantón Valencia y su entorno.
- Diseñar un plan de gestión eficiente en lo administrativo – operativo, que desarrolle la empresa, en la satisfacción de los usuarios del agua potable.
- Ejecutar un plan de gestión administrativa – operativa que desarrolle la empresa en forma eficiente, eficaz y de calidad, en el grado de satisfacción de los consumidores.

6.5 IMPORTANCIA

La propuesta alternativa conducirá a satisfacer la demanda actual y futura con calidad operativa y atención personalizada de los consumidores; por ello, es necesario realizar todos los ajustes administrativos y técnicos del Talento humano que dispone la institución; también es importante la realización del FODA, para ajustar los mecanismos técnicos internos y externos y transformarse así en la institución altamente eficiente con

capacidad de solucionar los problemas en su ámbito de acción, sujeto a la planificación y normativas legales.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La investigación se circunscribe a todo el sector urbano central y urbano marginal, buscando permanentemente atender de manera oportuna y eficiente a las nuevos sectores de población que a futuro se crearen.

6.7 FACTIBILIDAD

La factibilidad constituye que la gestión administrativa – operativa que la Empresa de agua potable del Cantón Valencia se transforme en una institución donde su administración refleje una organización optima y eficiente y de esa manera poder atender a toda la demanda.

6.8 PLAN DE TRABAJO

Los resultados del elemento de contacto llamados administrativos y usuarios permite conocer a través del cuestionario, la necesidad de ajustar los procesos que tengan debilidades como son: las áreas: **Administrativa, financiera, comercial y técnica**; las mismas que, la investigación demuestra que tienen falencias y es necesario realizar los ajustes y correctivos con la finalidad de direccionar a la institución por los derroteros de la eficiente y oportuna atención a los usuarios.

- Fomentar una estructura administrativa operativa altamente eficiente y de manera oportuna a los requerimientos de la demanda.
- Empezar un proceso de ajustes en el sistema financiero en lo que se refiere a control y eficiente sistema de recaudación para así evitar que se produzca un gasto irrecuperable.
- Realizar una campaña de divulgación de las ventajas y beneficios que otorga la empresa en lo que respecta a dotación de agua potable para la salud del ser humano.

- Utilizar materiales que permita evitar el desperdicio del líquido vital y además que los funcionarios técnicos acudan de manera oportunas a solucionar los problemas emergentes.

6.8.1 Función administrativa – operativa.

- Incorporar un sistema de control que permita de una manera eficiente el desarrollo de la empresa.
- Definir la contratación de técnicos calificados para atender las emergencias que se presenten.
- Introducir cambios y modernizar de la administración.
- Acoger las sugerencias de los usuarios para efecto de una mejor atención a sus requerimientos.
- Buscar soluciones de manera permanente a los problemas presentados, sin esperar que exista presión de los mismos.
- Realizar actividades tendentes a modernizar las instalaciones
- Utilizar equipos y materiales de una extensa durabilidad.
- Efectuar estudios técnicos de prevención para encontrar nuevas fuentes de abastecimiento de agua.
- Realizar un cronograma de actividades de mantenimiento de la dotación de agua.
- Difundir su actividad de manera oportuna para evitar desabastecer el líquido vital a los usuarios

6.8.2 Función vinculación con la colectividad.

- Establecer programas de crecimiento y atención a los nuevos usuarios de manera oportuna.
- Realizar actividades informativas del control ecológico por parte de los usuarios en competencia con la empresa.

- Manejar de manera permanente un plan de desarrollo sustentable que evite daños irreparables.
- Utilizar equipos y maquinaria moderna que procesen el líquido vital, el mismo sea de alta confiabilidad en su consumo.
- Realizar permanentes reuniones de trabajo y colaboración entre la empresa y los usuarios.
- Planificar las actividades de vinculación con la comunidad para acciones de sostenibilidad del sistema.

6.8.3 Gestión.

- Realizar actividades de reuniones con otros organismos pares a fin de integrar los procesos del tratamiento del agua para la comunidad.
- Efectuar conexiones con las autoridades pertinentes a fin de recibir apoyo que permitan posicionar a la empresa de una manera altamente organizada.
- Detectar la necesidad de efectuar la capacitación al personal administrativo y técnico.
- Utilizar la tecnología operativa para transformar a la empresa en eminentemente eficiente y técnica.

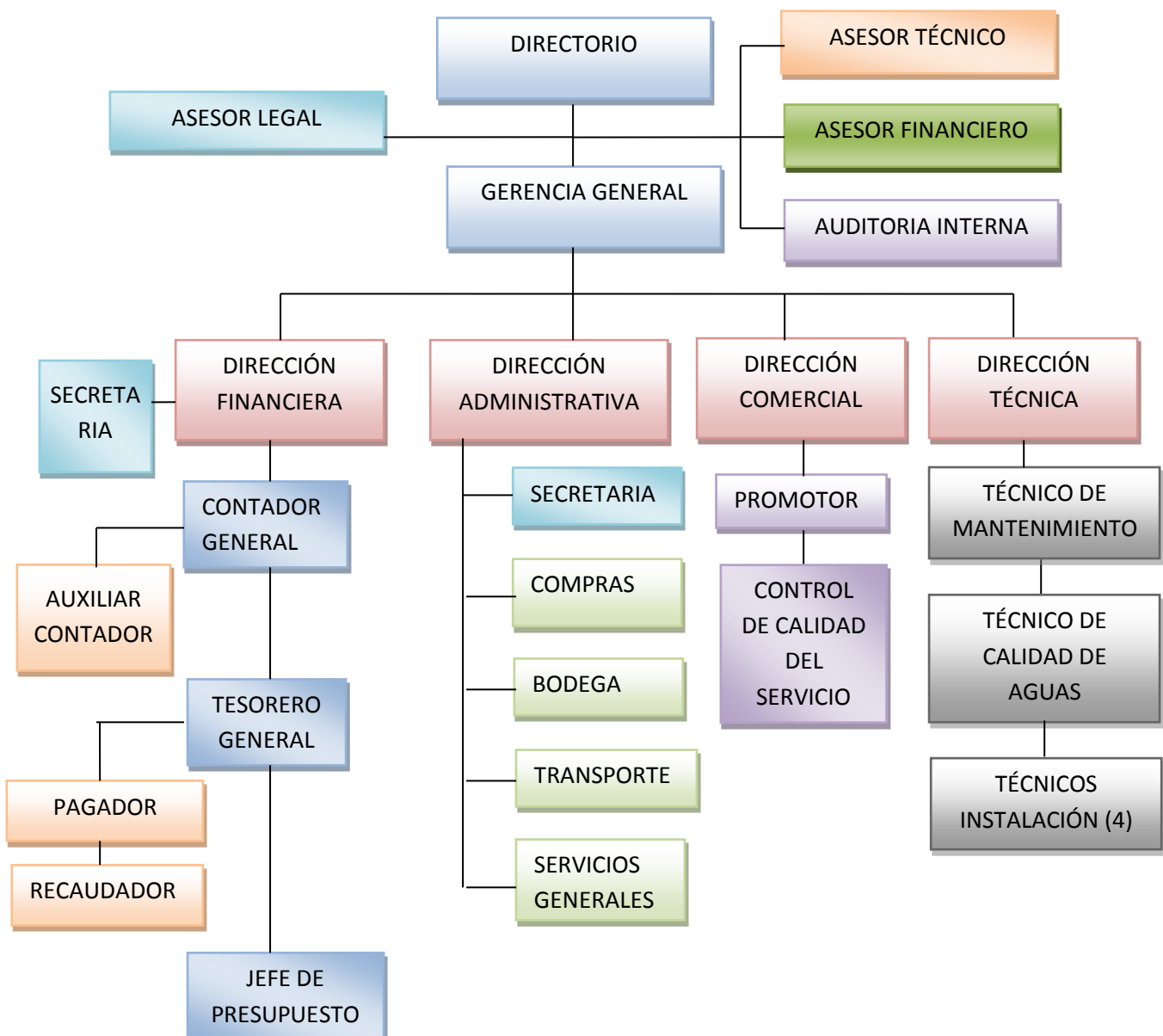
6.8.4 Dirección.

- Conducir a la institución por las vías de la consolidación de una empresa técnicamente organizada.
- Vincular a los sectores administrativos y técnicos, al compromiso de conducir a la empresa a su consolidación administrativa – operativa, ante la sociedad y los usuarios.
- Estimular al personal con incentivos de preparación técnica para su mejor posicionamiento en la institución.
- Promover ante el personal de la institución para capacitación y perfeccionamiento al interior y exterior del país.

- Efectuar labores de supervisión, control y evaluación, investigación y extensión.
- Integrar la participación para la formación de la visión, misión, objetivos y políticas de la empresa.
- Ejercer seguimiento de los planes, programas de la empresa y sus ajustes de ser necesario.

Para poder realizar las puntualizaciones indicadas, estas se enmarcarán en el siguiente organigrama funcional.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL - FUNCIONAL



6.9 ESTRATEGIAS:

- Financiero: utilizar un sistema de permanente monitoreo en recaudación y recuperación de cartera.
- Económico: crear un mecanismo de incentivos y promociones en el personal técnico y administrativo.
- Capacitación: planificar cursos y seminario de actualización de conocimientos para el personal administrativo y técnico.
- Promoción: designar en nuevas funciones al personal de acuerdo a concursos a normativas internas y en base a preparación profesional.

6.10 ACTIVIDADES

SEMINARIOS DE RELACIONES HUMANAS:

USUARIOS, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO

I. NATURALEZA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Definición.

El hombre como un ser social.

Relaciones interpersonales primarias y secundarias.

Niveles de las relaciones humanas.

II. PERCEPCIÓN

Definición.

Elementos que la influyen.

La personalidad en las relaciones humanas.

Factores que afectan las relaciones humanas.

III. COMUNICACIÓN

Definición.

Requisitos para una excelente comunicación.

Barreras de la comunicación.

Habilidades en la comunicación.

Comunicación e interrelación en el trabajo.

IV. ASERTIVIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Definición.

Características de la persona asertiva.

Comparación entre asertividad - agresión - sumisión.

6.11 BENEFICIOS:

Estimular el desarrollo de las capacidades y habilidades naturales de las personas en el mejoramiento de las relaciones humanas.

Identificar los elementos de mejora en las relaciones interpersonales, para establecer relaciones humanas exitosas e inteligentes a nivel personal y en el entorno laboral.

Curso de 30 horas durante 2 semanas, de tres horas diarias durante 10 días a definirse de acuerdo a la disponibilidad y a la programación elaborada por la dirección de la empresa, en conformidad con un horario que interrumpa las actividades administrativas.

RELACIONES HUMANAS		
FECHA	TEMÁTICA	HORARIO
Días a definirse	I Naturaleza	16H00 A 19H00
	II Percepción	16H00 A19H00
	II Comunicación	16H00 A19H00
	IV Asertividad	16H00 A19H00

Fuente: Datos de la Institución

Materiales y equipos:

Sala de conferencia

PC y Proyector

Material didáctico

SEMINARIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).

OBJETIVOS:

Reconocer y evaluar las capacidades de todos los funcionarios en la aplicación de la tecnología de la información y comunicación, a fin de fortalecer el proceso de eficiencia y atención a los usuarios del servicio del agua potable.

Materiales y Equipos:

Sala de conferencias

Computadoras

Material Didáctico

Temas y contenidos de las TIC'S

Unidad I: Uso avanzado de PowerPoint

Hipervínculos

Aplicaciones interactivas

Menú de Navegación

Inserción de Objetos

Cuadros de controles

Unidad II: Uso de Motores de búsqueda de información en Internet

Meta buscadores; planificar búsquedas, conceptos clave, tipos de fuentes válidas.

Bookmarks en Internet, organización de información en el navegador, establecer categorías.

Usos educativos de Internet, aplicaciones de Internet en el aula y CRA.

Duración 20 horas

TICS		
FECHA	TEMÁTICA	HORARIO
Horario a definirse	CAPITULO I	16H00 A18H00
	CAPITULO I	16H00 A18H00
	CAPITULO I	16H00 A18H00
	CAPITULO I	16H00 A18H00
	CAPITULO I	16H00 A18H00

Fuente: Datos de la Institución

Elaborado por: El Autor

6.12 RECURSOS MATERIALES

Entre los recursos materiales necesario, son necesarios utilizar la tecnología de punta para poder ser más eficiente en la atención al usuario como son: escritorios modulares, computadoras de última generación, sistemas inteligentes de organización.

6.13 RECURSOS FINANCIEROS

El presupuesto a fin de poder cumplir con los seminarios de capacitación del personal, serán analizados de manera pormenorizadas, donde debe reflejarse por parte del órgano rector, la inclusión en el presupuesto anual para el funcionamiento óptimo de la empresa. Debe incluirse también, en el presupuesto las inversiones de: equipos, maquinarias y vehículos; así como para la prospección de nuevas fuentes de abastecimientos de agua.

6.15 IMPACTO

Contribuir al proceso de modernización de la empresa de agua potable.

Fortalecer los planes, proyectos y programas emanados del órgano legislativo y este debe ser ejecutado por la dirección, actividad que conduce al fortalecimiento de la empresa ante la sociedad.

Conducir acciones para la prevención del desabastecimiento del líquido vital en épocas críticas.

Desarrollar procesos técnicos de manera permanente para la aplicación de la calidad del producto de consumo vital.

6.16 EVALUACIÓN

La propuesta alternativa debe aplicarse de manera inmediata, con la finalidad de poder atender a los usuarios en todos sus requerimientos, de acuerdo al diagnóstico planteado en el problema de investigación: **¿Cómo la Gestión Administrativa – Operativa, incide de manera eficiente en la atención del servicio a los usuarios de la Empresa de Agua Potable del Cantón Valencia?**. La investigación permite demostrar que la hipótesis planteada es positiva.

6.17 INSTRUCTIVOS DE FUNCIONAMIENTO

Para la propuesta alternativa es necesario utilizar un manual de procedimiento, que permita mejorar de manera sustancial el funcionamiento de la empresa. La aplicación del manual debe ser de manera estricta en su cumplimiento y así garantizar que la empresa se enrumbe por un crecimiento sostenido; aún más, de acuerdo a su gestión administrativa – operativa se transforme en líder de otras instituciones de similares características y acciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Amendola Luis, Gestión de activos y optimización del mantenimiento, Edit. Trillas México, Tomo II, Pág. 157, Año 2012
- Andrade Simón, "Diccionario de Economía", Edit. MawHill, México Tomo I Pág. 98 Año 2012.
- Barry Bozeman, La administración en América latina, Edit. Limusa México Tomo II Pag. 148, año 2011
- Blanco Prieto Antonio (2003). Atención al cliente. Serie empresa y gestión. Pp. 401
 - Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización. Publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 303 de Martes 19 de octubre del 2010
 - Daft, Richard L. (2006). La Experiencia del Liderazgo. Editorial International Thompson. México. Pp. 4-54 y 304 – 329
- ECAPAG, El Agua Potable en Guayaquil, Revista Desarrollo de Guayaquil y su entorno, Edit. ECAPAG, Año 2012
- García – Casanueva, Julio – Cristóbal, "Prácticas de la Gestión Empresarial", Edit. Limusa México Tomo III Pág. 214, Año 2011
- García Palencia Oliverio, Ingeniería en Contabilidad y excelencia operacional, Edit. Trillas Colombia, Tomo I Pág. 96 Año 2011
- García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso, Tomo I, Pág. 181-213
- García Rovelc Miguel, Técnico en gestión, Edit. Luis Alonso, Tomo I, Pág. 214
- García, Rovelc Miguel. (2003). Técnico en Gestión. Tomo I. Editorial Luis Alonso. Pp.181-213
- Gómez Salas David, el Agua Potable, revista informativa diseño de gestión pública, Año 2 public. 2010
- Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008). Pp 4- 36
- Guía de Evaluación para la Mejora Regulatoria de los Municipios (2008), Pág. 15
- Introducción a la teoría general de la administración. Idalberto Chiavenato quinta edición pág.: 225-231.
- Isaac Guzmán Valdivia, "La ciencia de la administración y reflexiones sobre Administración", Edit Trillas, Tomo I Pág. 125.
- James stoner, Edward freeman, Daniel Gilbert JR. Administración: Sexta edición pág. 11.

- Jay Anthony, Las Empresas Públicas y su manejo eficiente en la prestación de servicios, Edit. McGrawHill, Tomo II Pág. 157, Año 2013
- José Antonio Fernández Arena, La administración como ciencia social, Edit. McGraw-Hill, México Tomo I 114 Año 2011
- Lambin, Jeans Jaques. (2002). Marketing Estratégico. Tercera edición. Mc. Graw Hill. Pp. 349 – 354
- Ogalla Segura Francisco, Dirección de Recursos Humanos, II Edición, Editorial CECSA Colombia años 2008 Pág. 130
- Palacios Milton, Agua para todos, agua para la vida, Edit. Trillas, Tomo I, Pag. 133 Año 2012
- Palma Ricardo, El servicio de Aguas potable en el Ecuador, Revista Indexada Salud Humana, Pag. 16, año 2011
- Registro Oficial del 15 de Junio del 2006. Suplemento. Ordenanza Municipal de constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia. CAPITULO I.
- Reyes Ponce Julio, Gestión del Conocimiento de las empresas, 2010
- Romero Ricardo, "Marketing", Edit. Limusa México, Tomo III Pag. 179, Año 2012
- Sandoval Herrera Orlando. (2005). Calidad y Participación. Como hacer competitiva la empresa. Reingeniería de Procesos. Editorial Abaco Cía. Ltda. Quito – Ecuador. Pp. 31, 127 – 147

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Ing. MSc.

Roque Vivas

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente.-

INFORME DE CULMINACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Adjunto al presente servirse encontrar el documento final del proyecto de investigacion titulado **"GESTION ADMINISTRATIVA-OPERATIVA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTON VALENCIA AÑO 2013"**, elaborado por el Señor Ing. **EDWIN VLADIMIR CALERO MARTINEZ**, previo a la obtencion del titulo MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MBA, que fue elaborado bajo mi direccion según lo asignado en la **Sesion Ordinaria del jueves, 7 de julio del 2011**, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados Y Titulos de la Universidad Tecnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del URKUND, el cual avala los niveles de originalidad en un 91% , y de copia en un 9% del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	TESIS VLADIMIR CALERO.docx (D15002198)
Submitted	2015-08-01 12:55 (-05:00)
Submitted by	evasquez@uteq.edu.ec
Receiver	evasquez.uteq@analysis.urkund.com
Message	Show full message
9% of this approx. 28 pages long document consists of text present in 7 sources.	

Particular que informo para los fines pertinentes.

Saludos Cordiales

Atentamente;

Ing. Enrique Vásquez Aguirre, MSc.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)

Edwin Vladimir Calero Martínez, Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicita a usted, vuestra colaboración en la presente investigación con fines de graduación, contestando la presente **ENCUESTA DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS**, con sus opiniones de Gestión del desempeño administrativo – operativo.

2) ¿Cuál es el tiempo que presta usted, los servicios como administrativo y/o trabajador de la empresa de agua potable del Cantón Valencia?

- Menos de un Año
- De 2 a 3 Años
- De 4 a 5 Años
- De 6 o más

2) Qué opinión tiene acerca del funcionamiento de ésta Empresa?

- | | |
|-----------|----------------------|
| Excelente | <input type="text"/> |
| Muy buena | <input type="text"/> |
| Buena | <input type="text"/> |
| Regular | <input type="text"/> |

3) ¿Considera usted que la actual administración pueda crear procesos de cambios y mejorar su actividad?

SI NO TAL VEZ NO CONTESTA

4) ¿Qué procesos considera que deben ser mejorados en la empresa?

- Recaudación
- Atención al usuario
- Servicio técnico
- Información oportuna

5) ¿De qué forma califica usted a la empresa de Agua Potable del Cantón Valencia?

- Por cumplimiento de metas
- Por evaluación de desempeño
- Por ejecución del presupuesto
- No existe medición

6) ¿Existe un control adecuado para el cumplimiento de los planes y programas de la empresa?

SI NO TAL VEZ NO CONTESTA

7) ¿Considera usted que debe revisarse permanentemente los costos del servicio que presta la empresa?

- Menos de un Año
- De 1 a 2 Años
- De 2 a 3 Años
- Más tiempo

8) ¿Qué sugiere usted a la actual administración para mejorar la Empresa?

- Creación empresa mixta
- Personal calificado
- Capacitación al talento Humano
- Mejorar las instalaciones

9) ¿Qué propone usted a las autoridades para mejorar el servicio que brinda la Empresa?

- Crear Planes de contingencia
- Planificar fuentes de abastecimiento
- adquisición maquinarias, equipos y herramientas
- Utilizar materiales de larga duración

10) ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de planes y programas de la Empresa?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)

Edwin Vladimir Calero Martínez, Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicita a usted, vuestra colaboración en la presente investigación con fines de graduación, contestando la presente **ENCUESTA USUARIOS**, con sus opiniones de Gestión del desempeño administrativo – operativo.

3) ¿Qué tiempo tiene instalado en su domicilio el servicio de agua potable?

- Menos de un Año ☐
- De 1 a 3 Años ☐
- De 3 a 5 Años ☐
- De 5 o más ☐

2) ¿Qué opinión tiene acerca del funcionamiento de la Empresa de Agua Potable?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | ☐ |
| Muy buena | ☐ |
| Buena | ☐ |
| Regular | ☐ |

3) ¿Considera usted que el servicio de la Empresa satisface sus requerimientos?

SI ☐ NO ☐ TAL VEZ ☐ NO CONTESTA ☐

4) ¿Qué procesos considera que deben ser mejorados en la Empresa?

- Recaudación
- Atención al usuario
- Servicio técnico
- Información oportuna

5) ¿Cómo calificaría usted a la Empresa como usuario de la misma en base a los siguientes parámetros?

- Por cumplimiento de metas
- Por evaluación de desempeño
- Por ejecución del presupuesto
- Por Planificación

6) ¿Conoce usted si existe un control adecuado para el cumplimiento de los planes y programas de la empresa?

SI NO TAL VEZ NO CONTESTA

7) ¿Considera usted que debe revisarse cada que tiempo los costos del servicio que presta la empresa?

- Menos de un Año
- De 1 a 2 Años
- De 2 a 3 Años
- Más tiempo

8) ¿Qué sugiere usted a la actual administración para mejorar la Empresa?

- Creación empresa mixta
- Personal calificado

- Capacitación al talento Humano
- Mejorar las instalaciones

9) ¿Qué presión realizaría usted, para que el servicio que presta la empresa pueda mejorar de manera permanente?

- Peticiones a los Directivos
- Peticiones a las Autoridades
- Realizar manifestaciones y peticiones Públicas
- Sugerencias del mejoramiento del servicio

10) ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de planes y programas de la Empresa?

- | | |
|-----------|----------------------|
| Excelente | <input type="text"/> |
| Muy buena | <input type="text"/> |
| Buena | <input type="text"/> |
| Regular | <input type="text"/> |



Gerente operativo atendiendo al público



Oficinas de la empresa de agua potable del Cantón Valencia



Ampliación de las líneas de agua potable en la parroquia urbana “nueva unión”



Labores de retroexcavadora para el tendido de red de agua potable, del Sector Chipe y Luis Felipe Díaz



Ampliación de la red de agua de Calle Vaca Bonilla e instalación de una bomba de presión.



Ampliación del sistema de agua potable en el Sector del Registro Civil y tanque elevado de agua potable de Valencia



Limpieza y mantenimiento del pozo agua potable de Valencia no. 2