



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Gestión Empresarial

Título del Proyecto de Investigación:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014**

Autora:

Gallo Ponguillo Iralda Ernestina

Directora del proyecto de Investigación:

Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé MSc.

Quevedo - Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Iralda Ernestina Gallo Ponguillo, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Iralda Ernestina Gallo Ponguillo

C.I 1205124371

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

La suscrita, **Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **Iralda Ernestina Gallo Ponguillo**, realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en “**Gestión Empresarial**”, titulada “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc.
Directora del Proyecto de Investigación

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE CONCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus "Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Teléfonos: (593-05) 755203
E-mail: secretariageneral@uteq.edu.ec

CASILLAS
Quevedo: 73
FAX: (593 -05) 753 300 / 753 303
Quevedo - Los Ríos - Ecuador

Quevedo, 13 de Mayo de 2016.

Lcdo.

Edgar Pastrano, M.Sc.

COORDINADORA DE CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Tesis cuyo tema es **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”** presentado por la señorita **IRALDA ERNESTINA GALLO PONGUILLO**, estudiante de la carrera, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de URKUND a un 10% de similitud.

Valido este documento para que el comité académico de la carrera siga con los trámites pertinentes, de

Lista de Fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS AL EX VICENTE RIVERA SANCHEZ.docx ✓
	TESIS AL EX VICENTE RIVERA SANCHEZ.docx ✓
	TESIS AL EX VICENTE RIVERA SANCHEZ.docx ✓
	TESIS AL EX VICENTE RIVERA SANCHEZ.docx ✓
	TESIS AL EX VICENTE RIVERA SANCHEZ.docx ✓

acuerdo a lo que establece el Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos
Cordialmente,

Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé, M.Sc.
DIRECTORA
C/c. Archivo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Título del Proyecto de Investigación:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.”

Presentado al Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial.

Aprobado por:

LCDO. RAFAEL PINTO COTTO, MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE PROYECTO

LCDO. MANUEL MONTALVO, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. ELSYE COBO LITARDO, MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Quevedo – Ecuador

2016

AGRADECIMIENTO

La autora deja constancia de su agradecimiento a las siguientes instituciones y personas:

En primer lugar, a Dios, por guiarme por el camino del bien, en especial a mis padres a quienes les agradezco inmensamente por darme la vida, por sus consejos, su apoyo incondicional el mismo que me ha incentivado a continuar con mi meta establecida.

Mi agradecimiento a los Directivos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en especial a la Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé MSc., por su colaboración, conocimiento, y apoyo brindado en la elaboración del proyecto investigativo y a los catedráticos de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial que durante mis años de estudios de tercer nivel fueron quienes en forma desinteresada pusieron de manifiesto sus conocimientos para lograr mi formación académica integral.

Y a todas y cada una de las personas que son parte de mi vida, que de una u otra manera han colaborado en la culminación exitosa de la investigación desarrollada.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación realizado con esfuerzo y dedicación va dedicado a Dios por darme la salud, fortaleza diaria y lograr mis metas propuestas, a las personas que de una u otra forma han contribuido para su realización, a mis padres en especial a mi madre la persona que más amo y que en todo momento me brindó su apoyo de manera incondicional.

A mi familia y amigos por brindarme su amistad sincera y estar conmigo en todo momento e incentivarme a continuar aun cuando se presentaron obstáculos, y a todos los docentes que durante todo este tiempo portaron su granito de arena para ser de sus estudiantes unos excelentes profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
Portada.....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	ii
Certificación del director.....	iii
Certificado del reporte de la herramienta de prevención de concidencia y/o plagio.....	iv
Miembros del tribunal del proyecto de investigación.....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria	vii
Tabla de contenido.....	viii
Índice de tablas	xiii
Índice de gráficos.....	xiv
Índice de cuadros	xv
Resumen ejecutivo y palabras claves.....	xvi
Abstract and keywords.....	xvii
Código dublin (esquema de codificación).....	xviii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Problema de investigación.	3
1.1.1 Planteamiento del problema.	3
1.1.1.1 Diagnóstico.....	3
1.1.1.2 Pronóstico.....	4
1.1.2 Formulación del problema.	4
1.1.3 Sistematización del problema.....	4
1.2 Objetivos.	5
1.2.1 Objetivo general.	5
1.2.2 Objetivos específicos.	5
1.3 Justificación.....	6
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1 Marco conceptual.....	8
2.1.1 Gestión administrativa.	8

2.1.2	Desarrollo institucional.....	8
2.1.3	Empresa.....	9
2.1.4	Empresa municipal.....	9
2.1.5	Agua potable.....	9
2.1.6	Planeación estratégica.....	10
2.1.7	Administración.....	10
2.1.8	Planeación.....	11
2.1.9	Organización.....	11
2.1.10	Dirección.....	12
2.1.11	Ejecución.....	12
2.1.12	Control.....	12
2.1.13	Plan estratégico.....	13
2.1.14	Gestión del talento humano.....	13
2.2	Marco referencial.....	14
2.2.1	Modelo de administración estratégica.....	14
2.2.2	Etapas de la administración estratégica.....	14
2.2.2.1	Ventaja competitiva.....	14
2.2.2.2	Liderazgo estratégico.....	15
2.2.3	Importancia de la planeación.....	15
2.2.4	Proceso de planeación estratégica.....	15
2.2.4.1	La planeación y los proyectos.....	16
2.2.5	Proceso de generación y selección de estrategias.....	16
2.2.6	Organización y planeación.....	16
2.2.7	Función de administración.....	17
2.2.8	Importancia de la administración.....	17
2.2.8.1	Departamento de personal.....	17
2.2.8.2	La administración de recursos humanos.....	18
2.2.8.3	Mercado.....	18
2.2.8.4	Investigación de mercados.....	19
2.2.8.4.1	Estrategia de mercadeo.....	19
2.2.8.4.2	Pronóstico del mercado.....	20

2.3	Marco legal.....	20
2.3.1	Ordenanza de la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.....	20
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		23
3.1	Localización.	24
3.2	Tipo de investigación.....	24
3.2.1	Investigación de campo.....	25
3.2.2	Investigación exploratoria.....	25
3.2.3	Investigación bibliográfica.....	25
3.3	Métodos de investigación.....	25
3.3.1	Método exploratorio.	25
3.3.2	Método descriptivo.	25
3.3.3	Método explicativo.	26
3.4	Fuentes de recopilación de información.	26
3.4.1	Fuentes primarias.....	26
3.4.2	Fuentes secundarias.	26
3.5	Diseño de la investigación.....	26
3.6	Instrumentos de investigación.	26
3.6.1	Población.....	27
3.6.2	Muestra.....	27
3.7	Tratamiento de los datos.	27
3.8	Recursos humanos y materiales.....	27
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		28
4.1	Resultados.	29
4.1.1	Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta ..	29
4.1.2	Entrevista al gerente administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable...	39
4.1.3	Encuesta dirigida a tres empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable....	41
4.1.4	Situación actual de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.	52
4.1.4.1	Matriz FODA.....	52
4.1.4.2	Matriz de impacto.....	53
4.1.4.3	Matriz de estrategia foda 3 por 3.....	55
4.1.4.4	Estrategias generales para la Empresa Municipal de Agua Potable.....	56

4.1.5	Plan de desarrollo administrativo que mejoren la calida de los servicios.....	57
4.1.5.1	Introducción.....	57
4.1.5.2	Alcance.....	58
4.1.5.3	Proceso.....	58
4.1.5.4	Planeación.....	58
4.1.5.5	Organización.....	59
4.1.5.6	Dirección.....	59
4.1.5.7	Ejecución.....	59
4.1.5.8	Control.....	59
4.1.5.9	Entidad.....	59
4.1.5.10	Beneficiarios.....	60
4.1.5.11	Justificación.....	60
4.1.5.12	Objetivo.....	60
4.1.5.13	Visión.....	60
4.1.5.14	Misión.....	61
4.1.5.15	Valores corporativos.....	61
4.1.5.16	Principios.....	62
4.1.5.17	Objetivos de la parte técnica.....	62
4.1.5.18	Objetivos en la parte financiera.....	63
4.1.5.19	Objetivos en la parte administrativa.....	63
4.2	Discusión.....	64
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		65
5.1	Conclusiones.....	66
5.2	Recomendaciones.....	67
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA		68
6.1	Bibliografía.....	69
6.2	Linkografia.....	70
CAPÍTULO VII ANEXOS		71
7.1	Anexo 1.....	72
7.1.1	Encuesta dirigida a la ciudadanía de Quevedo para conocer el criterio	72
7.2	Anexo 2.....	74

7.2.1	Entrevista al gerente administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable...	74
7.3	Anexo 3.	76
7.3.1	Encuesta dirigida a tres empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable....	76
7.4	Anexo 4.	78
7.4.1	Descripción: visita al gerente general de la Empresa de Agua Potable.....	78
7.4.2	Descripción: visita al personal administrativo que labora en la Empresa de Agua	79
7.4.3	Descripción: visita a la empresa municipal de agua potable del Cantón Quevedo.	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
1. Frecuencia servicio de Agua Potable	29
2. Calidad del Agua.....	30
3. Daños frecuentes en la tubería.....	31
4. Atención que dan los empleados	32
5. Realiza reclamos cuando no es atendido.....	33
6. Costo que cancela por el servicio de Agua Potable	34
7. Pagos oportunos de planillas	35
8. Cuenta con medidor	36
9. Cómo evalúa la gestión del Director.....	37
10. Recomendaría un plan de desarrollo administrativo	38
11. Preparación del personal administrativo de la empresa	41
12. Calificación a la gestión administrativa	42
13. Labores que ejecuta la administración	43
14. Desarrollo institucional de la empresa	44
15. Plan que actualmente emplea la empresa	45
16. Implementar un nuevo plan	46
17. Manual de procedimiento.....	47
18. Capacitación	48
19. Desarrollo institucional	49
20. Implementación de un plan estratégico.....	50
21. Estabilidad laboral.....	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Pág.
1. Localización de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.....	24
2. Frecuencia servicio de Agua Potable	29
3. Calidad del Agua.....	30
4. Daños frecuentes en la tubería.....	31
5. Atención que dan los empleados	32
6. Realiza reclamos cuando no es atendido.....	33
7. Costo que cancela por el servicio de Agua Potable	34
8. Pagos oportunos de planillas	35
9. Cuenta con medidor	36
10. Cómo evalúa la gestión del Director.....	37
11. Recomendaría un plan de desarrollo administrativo.....	38
12. Preparación del personal administrativo de la empresa	41
13. Calificación a la gestión administrativa	42
14. Labores que ejecuta la administración	43
15. Desarrollo institucional de la empresa	44
16. Plan que actualmente emplea la empresa	45
17. Implementar un nuevo plan	46
18. Manual de procedimiento.....	47
19. Capacitación	48
20. Desarrollo institucional	49
21. Implementación de un plan estratégico.....	50
22. Estabilidad laboral.....	51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
1. Matriz FODA.....	52
2. Matriz de impacto	53
3. Matriz de estrategia FODA 3 por 3.....	55

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El presente proyecto de investigación se relaciona con la “Gestión Administrativa y su relación con el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, año 2014.” Considerando que la planeación constituye un elemento vital para el logro de los objetivos de la empresa, el trabajo contempla como objetivo final elaborar un Plan de desarrollo Administrativo que mejore la calidad de los servicios de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, año 2016., mediante la implementación de estrategias que haga realidad una nueva visión para la empresa. La investigación se la desarrolló en base a tres objetivos: el primero habla de un estudio de mercado sobre la percepción que tienen del plan de gestión que se ejecuta actualmente; el segundo trata sobre el establecimiento estrategias para la Gestión Administrativa y su Relación con el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo y el tercero se relaciona con la elaboración de una propuesta que Mejore el Plan de desarrollo Administrativo de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.

Se determinó que la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, carece de estrategias que ayuden en el desarrollo institucional, falta liderazgo empresarial, estrategias de planificación, gestión del personal, sistemas de calidad, relación con los proveedores de insumos y materiales, análisis la relación beneficio costo entre otros; por lo que se sugiere la propuesta planteada, se la considera como un desafío para la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo que logre consolidar y proyectar su liderazgo en la ciudad con una nueva visión de futuro, poniéndolo en práctica a través de la dirección de su administración en los diferentes niveles de la institución, esta propuesta incluye: Un análisis de la Visión, Misión, Valores Estratégicos, Valores Corporativos, Principios, el análisis de los objetivos en la parte administrativa, técnica, comercial y financiera por lo que se considera necesario la implementación de un Plan de Desarrollo Administrativo en la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.

PALABRAS CLAVES. – Gestión Administrativa, Agua Potable, Empresa, Administración, Mercado, Proceso.

ABSTRACT AND KEYWORDS

This research project is related to the "Administrative Management and its relationship to the institutional development of the Municipal Water Supply Company of Canton Quevedo, 2014." Considering that planning it is vital to achieving the objectives of the element company, the work includes final objective of developing a Plan of Administrative Management to improve the quality of services of the Water Supply company of Canton Quevedo, 2016, by implementing strategies that make reality a new vision for the company. The research was developed based on three objectives: the first speaks of a market study on the perception of the management plan that is currently running; the second deals with establishing strategies for Administrative Management and its Relationship to Institutional Development of Municipal Water Supply Company of Canton Quevedo and the third relates to the preparation of a proposal to improve the Plan of Administrative Management Company Potable water Quevedo Canton.

It was determined that the Water Supply Company of Canton Quevedo, lacks strategies to help in institutional development, poor business leadership, planning strategies, personnel management, quality systems, relationships with suppliers of equipment and materials, analyzes the relationship cost benefit among others; so the proposed proposal suggests, is regarded as a challenge to the Water Supply Company of Canton Quevedo that achieves consolidate and project its leadership in the city with a new vision, putting it into practice through the address administration at different levels of the institution, this proposal includes: An analysis of the Vision, Mission, Strategic Values, Corporate Values, Principles, analysis of objectives in the administrative, technical, commercial and financial for what is considered required the implementation of a Plan of Administrative Management in Water Supply Company of Canton Quevedo.

KEYWORDS. - Administrative Management, Drinking Water, Enterprise, Management, Market Process.

CÓDIGO DUBLIN (ESQUEMA DE CODIFICACION)

Título:	“Gestión Administrativa y su Relación con el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, año 2014.”				
Autor:	Iralda Ernestina Gallo Ponguillo				
Palabras Clave:	Gestión Administrativa	Agua Potable	Empresa	Administración	Mercado y Proceso
Fecha de Publicación:	23-ener-2016				
Editorial:					
Resumen:	<p>Resumen: El presente proyecto de investigación se relaciona con la “Gestión Administrativa y su relación con el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, año 2014.” Considerando que la planeación constituye un elemento vital para el logro de los objetivos de la empresa, el trabajo contempla como objetivo final elaborar un Plan de desarrollo Administrativo que mejore la calidad de los servicios de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, año 2016., mediante la implementación de estrategias que haga realidad una nueva visión para la empresa. La investigación se la desarrolló en base a tres objetivos: el primero habla de un estudio de mercado sobre la percepción que tienen del plan de gestión que se ejecuta actualmente; el segundo trata sobre el establecimiento estrategias para la Gestión Administrativa y su Relación con el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo y el tercero se relaciona con la elaboración de una propuesta que Mejore el Plan de desarrollo Administrativo de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.</p> <p>Palabras claves. – Gestión administrativa, Agua potable, Empresa, Administración, Mercado, Proceso.</p> <p>Summary: This research project is related to the "Administrative Management and its relationship to the institutional development of the Municipal Water Supply Company of Canton Quevedo, 2014." Considering that planning it is vital to achieving the objectives of the element company, the work includes final objective of developing a plan Administrative Management to improve the quality of services of the Water Supply company of Canton Quevedo, 2016, by implementing strategies that make reality a new vision for the company. The research was developed based on three objectives: the first speaks of a market study on the perception of the management plan currently running; the second deals with establishing strategies for Administrative Management and its Relationship to Institutional Development of Municipal Water Supply Company of Canton Quevedo and the third relates to the preparation of a proposal to improve the plan of Administrative Management Company Potable water Canton.</p> <p>Keywords. - Administrative Management, Drinking Water, Enterprise, Management, Market Process.</p>				
Descripción:	97 hojas: dimensiones 29 x 21 cm + CD-ROM				

URI:	
------	--

Introducción

El agua es esencial para la vida. Sin embargo, más de 1000 millones de personas a nivel mundial (macro) de ingresos bajos y medianos no tienen acceso al agua para beber, para el aseo personal y para uso doméstico. Además de que algunas regiones del mundo son naturalmente áridas, las necesidades son cada vez mayores. En julio del 2010 la ONU reconoció el acceso al agua y los servicios de saneamiento como un derecho humano esencial. Para satisfacer nuestras necesidades básicas, necesitamos diariamente de 20 a 50 litros de agua libre de toda contaminación.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). El 76,51% de hogares ecuatorianos (meso) tienen acceso al agua, el 23,49% de ecuatorianos no les llega el suministro de agua potable; con un promedio de 778.115 habitantes al 2010, Los Ríos es la provincia que registra un mayor consumo de agua, de 54,52 metros cúbicos. Según la Secretaría Nacional de Información (Semplades) en base al último Censo de Población y Vivienda INEC. 2010 la cobertura de Agua Potable en el Cantón Quevedo (micro) llegó al 67,45% de cobertura.

Las acciones que se deben plantear en una organización residen en la acogida de estrategias de gestión que estén dirigidas a optimizar los procedimientos de control interno, para mejorar las áreas con el objetivo de optimizar procedimientos en lo que tiene relación con la ejecución de las gestiones de supervisión de los procedimientos realizados en la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

El presente trabajo de investigación analizó la gestión que desarrolla la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo y que permitió medir la gestión sobre el servicio que brinda el municipio a su comunidad; los gobiernos municipales tienen la finalidad de organizar a la comunidad en la gestión de sus intereses y a través de los servicios que esta requiera, en este sentido, y con la necesidad de consolidar la gestión de la empresa se pretende desarrollar un plan sostenible acerca de la dinámica colectiva que se constituya en un plan de desarrollo administrativo vinculado hacia la sostenibilidad.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación.

1.1.1 Planteamiento del problema.

La ciudad de Quevedo en la actualidad presenta grandes desatíos en la dotación de agua potable, una de las causas, es que el sistema de distribución del agua está obsoleto, en varios sectores de la ciudad no existen dichas redes, la colectividad muchas veces se ve obligada a proveerse de agua por medio de carros tanqueros a un elevado costo. El deplorable servicio que recibe la población, igualmente se lo puede imputar a que los directores de la empresa de agua potable han tenido equivocaciones en la forma de dirigir, tomando disposiciones técnicas, financieras y administrativas insuficientes. Esta realidad se debe a la falta de organización administrativa, que han tenido sus dirigentes, así como la irresponsabilidad de sus beneficiarios quienes tienen prácticas desordenadas en no hacer los pagos del servicio y en la instalación de tomas en forma clandestina.

El hecho de que la Empresa de Agua no cuente con un plan de gestión eficiente acarreará severos resultados negativos en su propia organización interna y en los servicios que presta, en el corto, mediano y largo plazo.

1.1.1.1 Diagnóstico.

- **Causas.**

Faltas de estudios

Falta de infraestructura

Falta de gestión

Asentamientos dispersos

Insuficiencia de recursos económicos

- **Efectos.**

Escases de fuentes de abastecimiento de agua

Insuficientes recursos financieros

Proyectos costosos

Mala calidad del agua

Mal servicio del agua

1.1.1.2 Pronóstico.

Debido al crecimiento de la población, existe mayor demanda de agua potable para satisfacer sus necesidades por lo que si no se emprende en un nuevo plan de desarrollo administrativo en la empresa, se incrementarán los problemas relacionados con el consumo de agua.

1.1.2 Formulación del problema.

¿De qué manera incide la gestión administrativa y su relación con el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo?

1.1.3 Sistematización del problema.

¿Cuál es la percepción de la población con respecto al plan de desarrollo administrativo que se ejecuta actualmente en la Empresa de Agua Potable?

¿Cómo establecer estrategias para el mejoramiento de la Gestión Administrativa y el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo?

¿Cómo diseñar un plan de desarrollo administrativo que permita contribuir con el Desarrollo Institucional de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo?

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo general.

Analizar la Gestión Administrativa y su relación con el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, Año 2014.

1.2.2 Objetivos específicos.

Identificar la percepción de la población respecto al plan de desarrollo administrativo que se ejecuta actualmente en la Empresa de Agua Potable.

Formular estrategias para el mejoramiento de la Gestión Administrativa y el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

Diseñar un plan de desarrollo administrativo que permita contribuir con el Desarrollo Institucional de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo para el año 2016.

1.3 Justificación.

La Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, dispone de un plan de desarrollo administrativo que muestra ciertas restricciones en su aplicación, lo que afecta la calidad del servicio que brinda a sus usuarios y afecta al desarrollo de la institución, razones por las que este proyecto de investigación tendrá relevancia para la empresa al ofrecer herramientas que le permitirán mejorar la gestión administrativa alcanzando los estándares de calidad necesarios para el sostenimiento de la empresa en el tiempo, y permitiendo a la población tener un mejor acceso al suministro del líquido vital.

Este plan de desarrollo administrativo beneficiará directamente a la empresa y los sectores que reciben el servicio agua potable, ayudará para que los consumidores al tener un buen servicios cancelen oportunamente sus planillas; el trabajo de investigación está debidamente fundamentado en la disponibilidad de información y en la factibilidad del mismo, que permitirá el fortalecimiento de la institución y promoverá la planificación optima de las actividades en beneficio de la empresa y la ciudadanía en general.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco Conceptual.

2.1.1 Gestión administrativa.

De acuerdo a la Real Academia la gestión administrativa es la acción de administrar, acción que realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar, es la capacidad de la institución para definir, alcanzar, y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (Academia, 2010).

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, y comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente (Berghe, 2011).

2.1.2 Desarrollo institucional.

Manifiesta que el desarrollo institucional es alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, es coordinar todos los recursos para conseguir determinados objetivos; las instituciones son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (Haidar, 2010).

Habitualmente se entiende por institución cualquier organismo o grupo social que, con unos determinados medios, persigue la realización de unos fines o propósitos. Sin embargo, dentro de la literatura económica, se utiliza el concepto institución como algo más genérico; la forma como se relacionan los seres humanos de una determinada sociedad o colectivo, buscando el mayor beneficio para el grupo (Berghe, 2011).

2.1.3 Empresa.

Según la Unión Europea una empresa es un sistema con su entorno definido como la industria en el cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial. Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación. Lo estratégico de una empresa. Se debe partir de una buena definición de misión y la planificación (Europea, 2010).

Indica que las empresas públicas son creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, y tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio. Además manifiesta que se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica (Ramirez, 2010).

2.1.4 Empresa municipal.

Manifiesta que las empresas municipales se caracterizan por manejar capitales y financiamiento grandes, por lo general cuentan con propias instalaciones sus transacciones son de varios millones de dólares, tiene muchos empleados de confianza y son sindicalizados en su mayoría, cuentan con sistemas de administración y operación avanzados y pueden obtener recursos financieros del estado o a través de financiamiento interno y externo (Feitman, 2010).

Las empresas municipales son creadas por ley, los gobiernos locales, de acuerdo al artículo 107° de la constitución política del Perú, tiene derecho a iniciativa en la formación de leyes, es decir pueden proponer la creación de una empresa municipal a través de su aprobación por el congreso nacional (Municipio al día, 2010)

2.1.5 Agua potable.

Indica que se denomina agua potable para el consumo humano, al agua que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos, además manifiesta que en la Unión

Europea establece la normativa 98/83/EU que establece valores máximos y mínimos para el contenido en minerales y diferentes iones como cloruros, nitratos, amino, calcio, magnesio, fosfato, arsénico, entre otros, además de los gérmenes patógenos (UNICEF, 2010).

Indica que, según el código alimentario nacional, el agua es potable cuando es apta para la alimentación y el uso doméstico, no deberá contener sustancias o cuerpos extraños de origen biológico, orgánico, inorgánico o radioactivo en tenores tales que la hagan peligrosa para la salud. Deberá presentar sabor agradable y ser prácticamente incolora, límpida y transparente (Calamante, 2010).

2.1.6 Planeación Estratégica.

El autor indica que la planeación estratégica es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos. Dentro de los negocios indica que se usa para proporcionar la dirección general a una empresa en estrategias financieras, estrategias de desarrollo de recursos humanos, en desarrollo de tecnologías de información y mediante la creación de estrategias de marketing (Porter, 2010).

Es también conocido como plan maestro o plan de negocios; en él se plasman los elementos del proceso de planeación (Munch, 2010).

2.1.7 Administración.

La administración se la ha llamado el arte de lograr que se hagan las cosas a través de las personas, se centra en el hecho que los gerentes administradores cumplan metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que se requieren buscando la cooperación entre los grupos tendiente a mejorar las relaciones entre los integrantes de las empresas para dividir el trabajo en grupos y por actividades específicas (Heredia, 2010).

Nos permite lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada orientación de las actividades administrativas así mismo se da donde quiera que exista organización aunque es más importante o necesario cuando es compleja (Munch, 2010).

Los gerentes son responsables de actuar de manera que permita a los individuos contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos del grupo. Así la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas empresas lucrativas y no lucrativas y a industrias de manufacturas y de servicio (Canning, 2010).

2.1.8 Planeación.

Según el autor manifiesta que la planeación forma parte de un proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices y se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción en función de los objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas, tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales (Rojas, 2011).

El autor indica que los administradores de la planeación se encargan de traducir las metas y hacerlas cumplir y a su vez desglosarlas en metas trimestrales para poder emprender acción en caso de que el desempeño comienza a disminuir por debajo de la cifra proyectada (Urquidi, 2010).

2.1.9 Organización.

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo, lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como como para la atención y satisfacción de los clientes (Munch, 2010).

El autor la organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que

incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito (Quintas, 2010).

2.1.10 Dirección.

Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa (Munch, 2010).

Según el autor el administrador debe dirigir y coordinar de manera más eficiente con los colaboradores de la organización para alcanzar los objetivos que se han propuestos. Los administradores deben supervisar a sus subordinados para que puedan alcanzar sus metas y puedan desempeñar a cabalidad sus funciones, y es responsabilidad de los administradores comunicar los objetivos y las políticas de la empresa (Canning, 2010).

2.1.11 Ejecución.

La ejecución es el proceso dinámico que consiste en convertir en realidad la acción que ha sido planteada, preparada y organizada, también indica que en la práctica muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con personas (Ventura, 2010).

El autor indica que la ejecución es el proceso de convertir la realidad la acción que ha sido planeada, la función de la ejecución es hacer que los miembros de la organización contribuyan alcanzar los objetivos que desea que logre, además indica que la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan bajo la dirección de una autoridad suprema (Fred, 2013).

2.1.12 Control.

Según el autor indica que los controles en la administración se deben controlar las actividades de la empresa y si están en líneas con las políticas y objetivos de la compañía en general, además manifiesta que es responsabilidad del administrador observar y reportar las desviaciones de los planes y objetivos y coordinar las tareas para corregir posibles desviaciones (Chiavenato, 2010).

Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro (Koontz, Weihrich, & Cainace, 2012).

2.1.13 Plan estratégico.

“Es también conocido como plan maestro o plan de negocios; en él se plasman los elementos del proceso de planeación” (Munch, 2010).

El autor indica que es un documento en el que los responsables de una empresa y refleja cual será la estrategia a seguir por la empresa en un periodo de tiempo establecido. Además, indica que un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre un año y cinco años, aunque por lo general es tres años. (Berghe, 2010).

2.1.14 Gestión del talento humano.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, los procesos internos (Chiavenato, 2010).

Describir la elaboración de pronósticos en cuanto a las necesidades de recursos humanos, así como la disponibilidad y la manera en que las bases de datos pueden ayudar a acoplar los empleados internos con los puestos (Mondy, 2010).

2.2 Marco referencial.

2.2.1 Modelo de Administración Estratégica.

Según el autor el Modelo de Administración Estratégica es la mejor forma de estudiar y aplicar el proceso de la administración estratégica es utilizado un modelo cada modelo representa algún tipo de proceso. El diagrama que se ilustra es un proceso de administración estratégica muy completo y de amplia aceptación, este modelo no garantiza el éxito, pero si constituye un modelo claro y práctico para formular, implementar y evaluar las estratégicas.

El modelo incluye las relaciones entre los principales componentes del proceso de administración estratégica; identificar la misión, visión, objetivos y estrategias vigentes en una empresa, es el punto de partida lógico para la administración estratégica ya que la situación y condición actual de una empresa pueden impedir la adopción de ciertas estrategias e incluso pueden dictar un curso de acción determinado (Fred, 2013).

2.2.2 Etapas de la Administración Estratégica.

De acuerdo al autor el proceso de la administración estratégica consta de tres etapas: formulación, implementación y evaluación de estrategias. La formulación implica desarrollar la visión, la misión, identificar las oportunidades y amenazas externas de la empresa, determinar las fortalezas y debilidades internas, establecer los objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias que se han de seguir (Fred, 2013).

2.2.2.1 Ventaja competitiva.

Dice el autor que la ventaja competitiva consiste en alcanzar y conservar una ventaja competitiva. Este término puede definirse como cualquier cosa que una empresa haga especialmente bien en comparación con las empresas rivales. Cuando una empresa puede hacer algo que las empresas rivales no pueden o tiene algo que sus rivales desean, eso representa una ventaja competitiva (Fred, 2013).

2.2.2.2 Liderazgo estratégico.

El Liderazgo Estratégico es la capacidad de anticipar, vislumbrar y mantener la flexibilidad, así como de saber delegar facultades para crear el cambio estratégico cuando sea necesario. También implica administrar, por medio de las personas, la totalidad de los recursos de la organización y no tan solo de la unidad funcional y afrontar el cambio cada vez más rápido y profundo que caracteriza el escenario actual de la competencia. Debido a esta complejidad y cambio, los líderes estratégicos tienen que aprender a influir en el comportamiento de las personas en un entorno incierto y muchas veces impredecible. En otras palabras, el liderazgo estratégico significa llegar a líderes de líderes (Idalberto, 2011).

2.2.3 Importancia de la planeación.

A través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación. Mediante la planeación se responde a las preguntas (que queremos) (quienes somos), (Hacia donde nos dirigimos). De esta forma, con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos, se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar (Munch, 2010).

2.2.4 Proceso de planeación estratégica.

Un proceso de planificación estratégica eficaz no debe ser formal y burocrático, sino que debe iniciar con preguntas tan simples como estas: ¿Cuál es la situación presente de la organización? ¿Cuál es su desempeño con los clientes y frente a los competidores? Si no se

aplicara cambio alguno, ¿Cómo será la organización dentro de un año? ¿Dentro de dos, cinco o diez años? Si las respuestas a las preguntas anteriores no fueran aceptables, ¿Qué decisiones deberían tomar los administradores? ¿Qué riesgos entrañarían? (Idalberto, 2011).

2.2.4.1 La planeación y los proyectos.

Hasta la segunda década del siglo pasado predominó la administración pública tradicional en contradicción al concepto de administración para el desarrollo. Tradicionalmente se estructuró en la época feudal y se creó en el seno del Liberalismo Económico que resume las funciones del estado al principio *Laissez Faire- Laissez Passer*. Los estados dirigidos por una administración tradicional se caracterizan por la ausencia de un espíritu intervencionista, aun en aspectos que tienen que ver con el interés social y, con más razón, la ausencia de planificación a nivel público y privado (Herrera, 2009).

2.2.5 Proceso de generación y selección de estrategias.

Según el autor es imposible que los estrategas tomen en consideración todas las alternativas que podrían beneficiar a la empresa, pues hay una infinidad de acciones posibles y una multitud de formas de implementarlas. Por lo tanto, es necesario desarrollar un conjunto manejable de las estrategias que resulten más atractivas. Así mismo, es preciso determinar las ventajas, las desventajas, las disyuntivas, los costos y los beneficios que tales estrategias conlleven. La identificación y evaluación de las estrategias debe involucrar a muchos de los directivos también a aquellos que participaron en la realización de las auditorías externa e interna (Fred, 2013).

2.2.6 Organización y planeación.

El grupo designado para estas funciones se encarga de la coordinación de las reuniones semanales que se realizan con todos los comités de las diferentes áreas y se debe realizar un plan general de desarrollo para asignar las actividades a cumplir por cada grupo, los costos,

recursos y tiempo que debe gastar cada uno de ellos, esto es un cronograma de actividades, con fechas, plazos y recursos para desarrollar cada actividad específica asignando a los responsables para su realización, teniendo como fecha el cumplimiento de su proyecto (Berghe, 2010).

2.2.7 Función de administración.

En esta función ejerce el control de la empresa a través del manejo de documentación. En algunas empresas existe un departamento denominado departamento administrativo o de administración, en otras esta función puede ser llevada a cabo por distintos departamentos, como son el departamento de personal, que se encarga del manejo de la documentación relacionada con el personal de la empresa, o el departamento de contabilidad que se encargaría del manejo de documentación contable y económica (Ventura, 2010).

2.2.8 Importancia de la administración.

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes. En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa, así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo (Munch, 2010).

2.2.8.1 Departamento de personal.

Resulta difícil dar una definición exacta del departamento de personal de una empresa, ya que en él se realizan diferentes funciones que varían de una empresa a otra. Podemos decir que el departamento de personal es un departamento que se encarga fundamentalmente de lo relativo

a la gestión y a la administración del personal. Aunque en sus orígenes el departamento de personal asumía fundamentalmente funciones de administración de personal; con el tiempo y unido al aumento de dimensión de la empresa, dicho departamento ha ido progresivamente asumiendo funciones relacionadas con la gestión de personal. Aunque todavía en muchas pequeñas empresas dicho departamento no existe o realiza solamente funciones de administración de personal (Ventura, 2010).

2.2.8.2 La administración de recursos humanos.

Se refiere a las prácticas y las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial, en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente: Realizar los análisis de puestos (determinar la función de cada empleado; plantear las necesidades de personal y reclutar los candidatos para cada puesto; Seleccionar a los candidatos para cada puesto; aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos empleados; administrar los sueldos y los salarios (remunerar); proporcionar incentivos y prestaciones; comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar); capacitar y desarrollar a los empleados actuales; fomentar el compromiso de los colaboradores (Dessler, 2011).

2.2.8.3 Mercado.

Es el sitio donde convergen las fuerzas de la oferta y la demanda de un producto/servicio. La empresa deberá identificar cuáles son las características que conforman el mercado al cual dirigirá su oferta, teniendo en cuantos aspectos como: ubicación geográfica, tamaño del mercado, porcentaje de crecimiento anual del mercado quienes conforman la competencia, identificación del segmento del mercado objeto del producto/servicio y el establecimiento de un orden, cronológico en el que se entran en el mercado.

Para el estudio es importante recolectar información, acudiendo a fuentes primarias o secundarias según sea el caso. Cuando se utiliza fuentes secundarias se está en presencia de información ya existente la cual se encuentra en revistas especializadas, base de datos, etc. Si

el mercado que va atender es nuevo es necesario realizar un estudio de mercado para determinar el tamaño y el nicho a atender. La información obtenida en esta parte del estudio del plan permitirá la toma de decisión más indicada para el proyecto (Uribe, 2012).

2.2.8.4 Investigación de mercados.

El estudio de mercado conocida como investigación de mercados que consiste en la recolección organizada de información sobre algún aspecto de un mercado que nos permita tomar decisiones acertadas.

Los tipos de investigación de mercados son:

Investigación factible: es aquella actividad de carácter preventivo, que se hace de forma periódica que sirve para comprobar la situación de un mercado en un momento de tiempo dado.

Investigación actitudinal: es aquella que profundiza sobre las razones de comportamiento de los elementos activos de un mercado en relación con las necesidades, hábitos, usos, concepto de producto o servicio y la publicidad entre otros (Herrera J. E., 2011).

2.2.8.4.1 Estrategia de mercadeo.

El punto de partida para definir los proyectos lo constituye la estrategia de mercadeo, que tiene su fundamento en el análisis de las necesidades de los individuos de las organizaciones. Su función consiste en seguir la evolución del mercado de referencia e identificar los diferentes productos-mercados y segmentos actuales o potenciales, sobre el análisis de la diversidad de las necesidades a encontrar. El estudio del proyecto debe considerar el desarrollo de la estrategia de mercadeo de producto. Si bien este tipo de análisis es verdaderamente relevante para los productos diferenciados puede perder importancia en el caso de las mercancías (Padilla, 2011).

2.2.8.4.2 Pronóstico del mercado.

Pronosticar es emitir un enunciado sobre lo que es probable que ocurra en el futuro, basándose en análisis y en consideraciones de juicio. Hacer un pronóstico es obtener conocimiento sobre eventos inciertos que son importantes en la toma de decisiones presentes. Pronostico es la estimación anticipada del valor de una variable, por ejemplo, la demanda de un producto.

El pronóstico del mercado es la predicción de futuros eventos cualitativos y cuantitativos a partir de información histórica conocida que posibilita las decisiones sobre el futuro: volumen de ventas, participación en el mercado para planear (Padilla, 2011).

2.3 Marco legal.

2.3.1 ORDENANZA DE LA CREACIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

De acuerdo a lo establecido en el art.177 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, se constituyó la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo, para la prestación de los servicios públicos, ya que a juicio del Concejo Municipal, conviene a los intereses municipales y garantiza una mayor eficiencia de los mismos para los usuarios (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Art. 1.- CREACIÓN.- Créase la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Quevedo, con personería, de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, administrativa, financiera, económica y de gestión, regulada por las disposiciones de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, Ley Orgánica de Empresas Publicas, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ordenanza de Creación, y demás disposiciones que se expidan por los organismos competentes (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Art. 2.- FINES. - La EPMAPAQ, tiene por finalidad la dotación, implementación, prestación, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable, alcantarillado, y

control de las inundaciones de la ciudad de Quevedo. Siempre que su capacidad operativa lo permita, podrá extender sus servicios a otras circunscripciones territoriales (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Art. 3.- DOMICILIO.- El domicilio de la empresa es la ciudad de Quevedo, cantón del mismo nombre, Provincia de Los Ríos (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Art.- 4.- OBJETIVO: La Empresa tendrá como objetivo la atención, estudio, gestión y solución, en todas las fases y procesos, de las necesidades ciudadanas en la prestación y abastecimiento de los siguientes servicios (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

- a) Agua Potable.
- b) Alcantarillado, tratamiento y desfogue de aguas residuales y aguas lluvias.

Art. 5.- FUNCIONES: Son funciones de la Empresa.

La construcción de las obras de infraestructura que sean necesarias para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, y desfogue de aguas residuales y aguas lluvias (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

La prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, y desfogue de aguas residuales y aguas lluvias (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

El mantenimiento y el mejoramiento de la infraestructura requerida para la prestación de los servicios a cargo de la empresa (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

El estudio e implementación de mecanismos adecuados en la fijación de tarifas (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Realizar todas las acciones necesarias para que los bienes y servicios por ella prestados se entreguen de manera directa al público usuario, y en condiciones sanitarias apropiadas (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Art.- 8.- REPRESENTACIÓN LEGAL: La representación, legal, judicial o extrajudicial de la Empresa, la tiene el Gerente General (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

Art.- 20.- DEL CONTROL DE AUDITORIA: La EPMAPAQ, estará sujeta a los siguientes controles:

- a) A la Contraloría General del Estado, de conformidad con el Art- 21 de la Constitución y esta Ley;
- b) A la Unidad de Auditoría Interna del Gobierno Municipal de Quevedo que ejecutará auditorías y exámenes especiales, de conformidad con lo establecido en esta ley; y,
- c) Al Consejo de Participación Ciudadana en los términos en su Ley Orgánica lo señale (Gobierno Municipal de Quevedo, 2010).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Localización.

La investigación del trabajo se realizó en la ciudad de Quevedo, perteneciente a la Pro de Los Ríos. Su población es de 173.585 habitantes según el último censo del INEC año su superficie es de 526 km². La empresa de agua potable está localizada en la Avenida km. 1 ½ vía a Santo Domingo.

Gráfico 1. Localización de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo



Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

3.2 Tipo de investigación.

Los tipos de investigación que se analizaron fueron los siguientes:

3.2.1 Investigación de Campo.

La investigación de campo permitió levantar información primaria basada en criterios de los habitantes del Cantón Quevedo.

3.2.2 Investigación Exploratoria.

La exploración facilitó la familiarización con el objeto de estudio que es el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, mediante el conocimiento anticipado de los hechos para solucionar el problema.

3.2.3 Investigación Bibliográfica.

La investigación Bibliográfica fue necesaria por cuanto se indagó y revisó literatura relacionada con el proyecto, específicamente con la fundamentación filosófica, legal y conceptual; obteniendo información concreta para comprender y sustentar la investigación. La misma que fue adquirida en la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

3.3 Métodos de investigación

3.3.1 Método exploratorio.

Permitió identificar las necesidades que se presentan en el plan de gestión que desarrolla la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo

3.3.2 Método Descriptivo.

Se realizó una descripción cualitativa y cuantitativa en la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, en donde el fenómeno a investigar es de acuerdo a los objetivos planteados.

3.3.3 Método Explicativo.

Permitió establecer la causa- efecto de acuerdo a las variables de los objetivos planteados sobre el plan de gestión de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo

3.4 Fuentes de recopilación de información.

3.4.1 Fuentes Primarias.

Se realizó encuesta dirigida a la población del Cantón Quevedo, entrevista al gerente Jonathan Santana y empleados de la Empresa municipal de Agua Potable.

3.4.2 Fuentes Secundarias.

La información requerida que se obtuvo en el siguiente proyecto, se investigó en la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en donde se acudió a la revisión de libros, textos, internet, información relevante escrita sobre el tema.

3.5 Diseño de la investigación.

Permitió dar respuestas a las preguntas planteadas respondiendo adecuadamente a las encuestas realizadas a la ciudadanía del Cantón Quevedo y a los empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable. Y una entrevista al Gerente Administrativo de la Empresa, para conocer sus criterios sobre el mercado objetivo de la investigación.

3.6 Instrumentos de investigación.

Se utilizaron en la investigación las encuestas y entrevistas, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas, para que los ciudadanos manifiesten sus inquietudes y necesidades sobre el consumo del agua para lograr tener un mejor servicio.

3.6.1 Población.

Se realizó una encuesta a los habitantes del Cantón Quevedo que según el INEC en el último censo realizado en el año 2010 es de 150.827, entrevista al gerente y personas del área administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, relacionada con el Gestión Administrativa y su relación con el desarrollo institucional de la Empresa.

3.6.2 Muestra.

Se consideró a la población de la ciudad que es de 150.827 habitantes, según el último censo del INEC, realizado en el año 2010

$$n = \frac{N}{1 + E^2 N}$$

n = tamaño de la muestra

N = universo de estudio
(150.827)

E² = margen de error 5%
(0.05)

$$n = \frac{150.827}{1 + (0.05)^2 150.827}$$

$$n = \frac{150.827}{1 + 0,0025(150.827)}$$

$$n = \frac{150.827}{1,3770675}$$

n=110 encuestas

3.7 Tratamiento de los datos.

El tratamiento que se le dará a los datos encontrados primeramente serán registrados, tabulados, y codificados utilizando el Excel como herramienta estadística y se ordenan en tablas y gráficos debidamente analizados e interpretados.

3.8 Recursos humanos y materiales.

Recursos materiales. - Pen drive, computador, lápices, hojas de papel,

Recursos humanos. - Encuestadores

Recursos institucionales. - Libros, internet, asesoramiento

Recursos económicos. - Para transporte y pago por servicios prestados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

4.1.1 Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos dirigida a la ciudadanía de Quevedo para conocer el criterio sobre de Agua Potable que recibe de parte la Empresa Municipal

Pregunta 1.- ¿Con qué frecuencia recibe el servicio de Agua Potable en su casa?

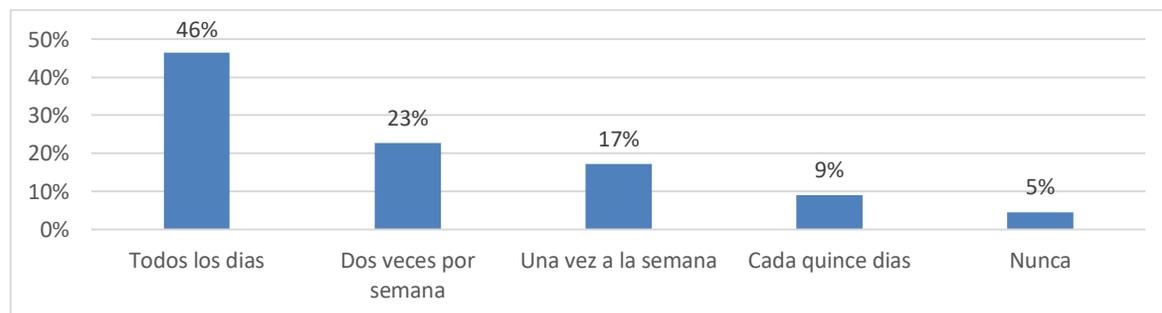
Tabla 1.Frecuencia servicio de Agua Potable

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Todos los días	51	46%
Dos veces por semana	25	23%
Una vez a la semana	19	17%
Cada quince días	10	9%
Nunca	5	5%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 2. Frecuencia servicio de Agua Potable



Análisis

Con que frecuencia tiene este tipo de servicio, el total de los encuestados manifestaron los siguientes resultados: el 46% mencionó que todos los días, el 23% lo recibe dos veces por

semana, el 17% lo tiene una vez por semana, el 9% indica que cada quince días, mientras que el 5% dice que nunca.

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la calidad del Agua que recibe de la Empresa Municipal?

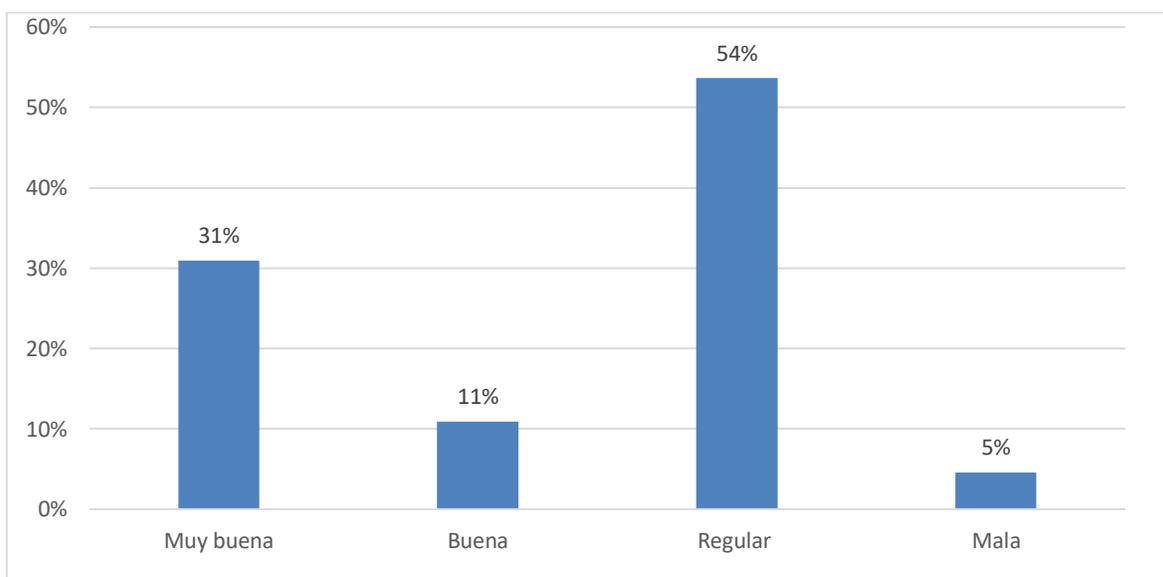
Tabla 2. Calidad del Agua

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	34	31%
Buena	12	11%
Regular	59	54%
Mala	5	5%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 3. Calidad del Agua



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos se tiene que el 54% indicaron que le parece regular, el 31% es muy buena, el 11% es buena, mientras que un 5% la considera mala.

Pregunta 3.- Se presentan daños frecuentes en la tubería de Agua Potable que están conectadas en su casa?

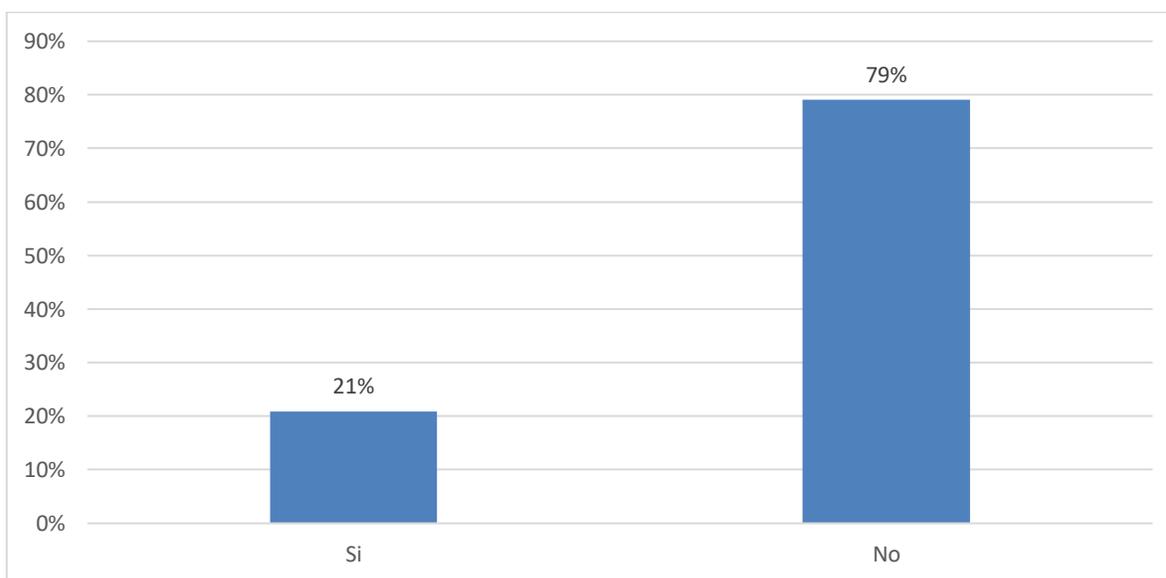
Tabla 3. Daños frecuentes en la tubería

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	23	21%
No	87	79%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 4. Daños frecuentes en la tubería



Análisis

De acuerdo al gráfico se observó que se presentan pocos daños frecuentes en las tuberías al brindar el servicio de agua potable, así el 21% indicó que tienen problemas con las tuberías de Agua Potable, mientras que un 79% mencionó que no tiene problemas.

Pregunta 4.- ¿Cómo califica la atención que dan los empleados y el personal de la empresa cuando solicita sus servicios?

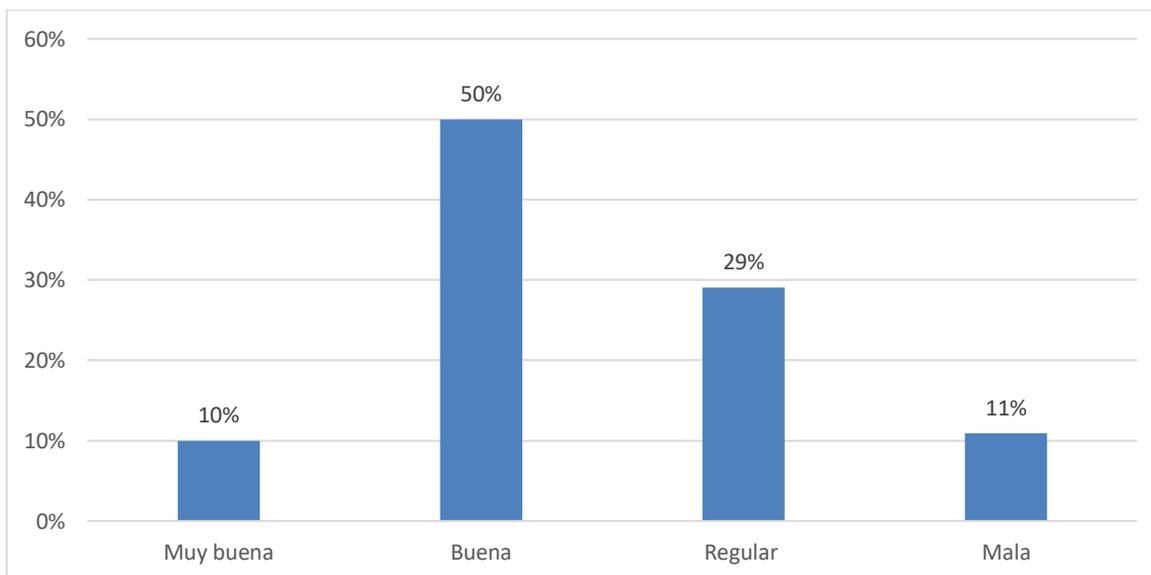
Tabla 4. Atención que dan los empleados

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	11	10%
Buena	55	50%
Regular	32	29%
Mala	12	11%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 5. Atención que dan los empleados



Análisis

De los resultados mostrado por el gráfico sobre la atención que dan los empleados y personal de la empresa cuando se solicita un servicio, el 50% lo calificó como bueno, el 29% le parece regular, el 11% lo califica como mala, mientras un 10% la considera muy mala.

Pregunta 5.- ¿Realiza reclamos a la empresa cuando ha requerido algún servicio y no es atendido?

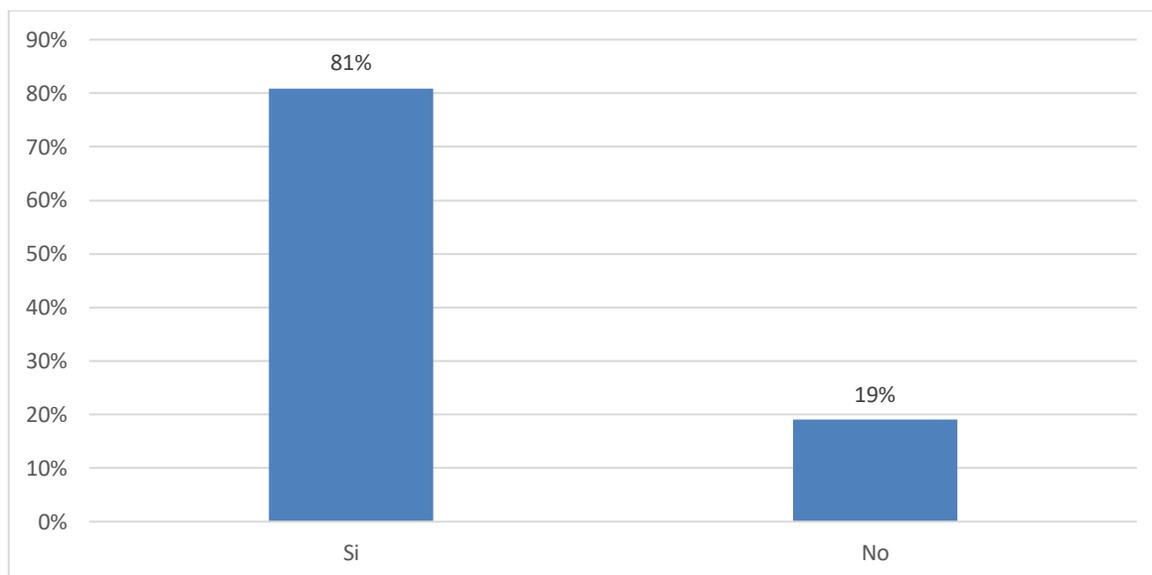
Tabla 5. Realiza reclamos cuando no es atendido

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	89	81%
No	21	19%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 6. Realiza reclamos cuando no es atendido



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en el gráfico sobre los reclamos o quejas al momento de no ser bien atendido, el 81% mencionó que si realiza reclamos, mientras un 19% no lo hace.

Pregunta 6.- ¿Cuál es el costo que cancela por el servicio de Agua Potable?

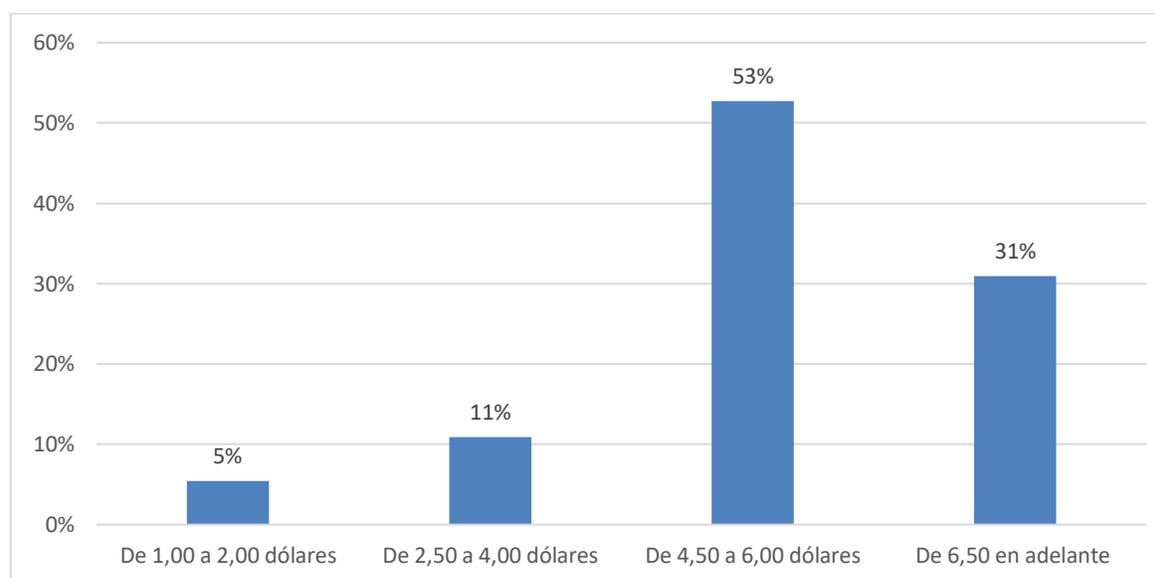
Tabla 6. Costo que cancela por el servicio de Agua Potable

Detalle	Cantidad	Porcentaje
De 1,00 a 2,00 dólares	6	5%
De 2,50 a 4,00 dólares	12	11%
De 4,50 a 6,00 dólares	58	53%
De 6,50 en adelante	34	31%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 7. Costo que cancela por el servicio de Agua Potable



Análisis

De acuerdo al gráfico se observa el valor que paga por el servicio de Agua Potable, el 53% canceló de 4,50 a 6,00 dólares por mes, el 31% paga más de 6,50 dólares mensuales, el 11% de 2,50 a 4,00 dólares mensuales, mientras un 4% indicó que cancela de 1,00 a 2,00 dólares por mes.

Pregunta 7.- ¿Cancela sus planillas oportunamente?

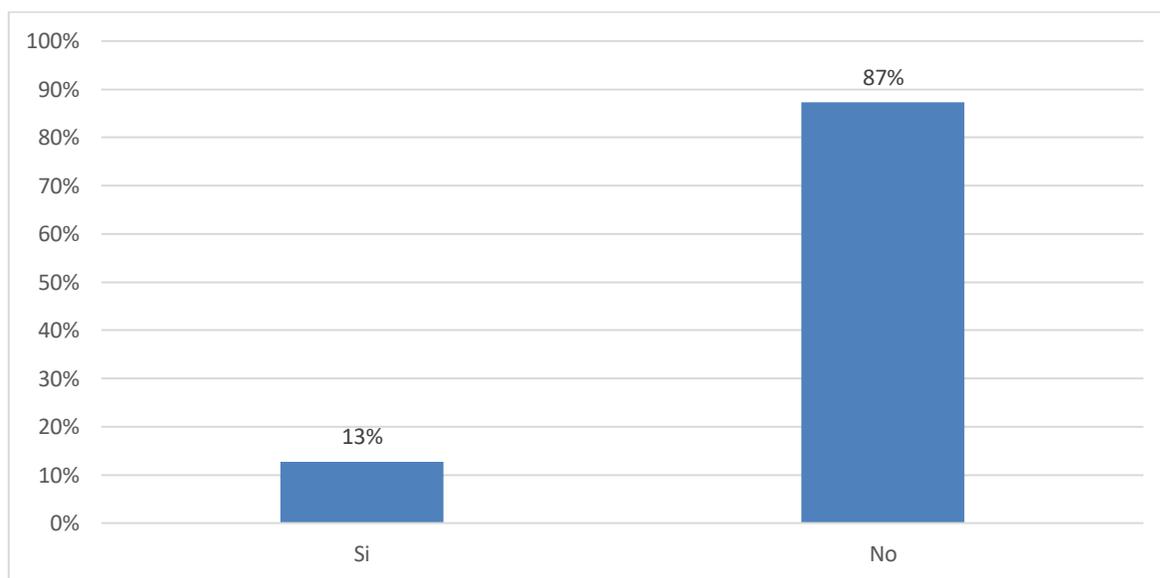
Tabla 7. Pagos oportunos de planillas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	96	87%
No	14	13%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 8. Pagos oportunos de planillas



Análisis

De acuerdo a los resultados del gráfico si cancelan a tiempo su planilla, el 87% indicó que, si lo hace porque es imprescindible este servicio, mientras un 13% en minoría dice que no acostumbra hacerlo.

Pregunta 8.- Cuenta con algún tipo de medidor de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.

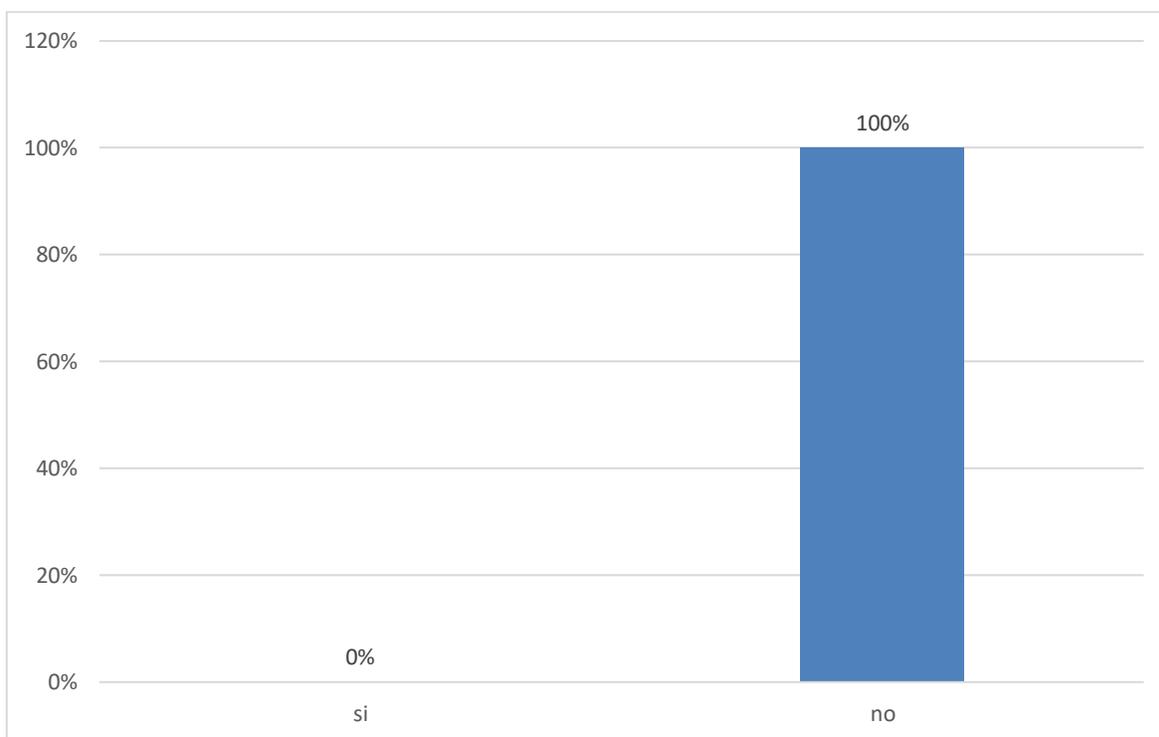
Tabla 8. Cuenta con medidor

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	0	-
No	110	100%
total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 9. Cuenta con medidor



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico se observó que, el 100% de los encuestados manifestaron que no tienen medidor instalador en sus viviendas.

Pregunta 9.- ¿Cómo evalúa la gestión del Director de la Empresa de Agua Potable?

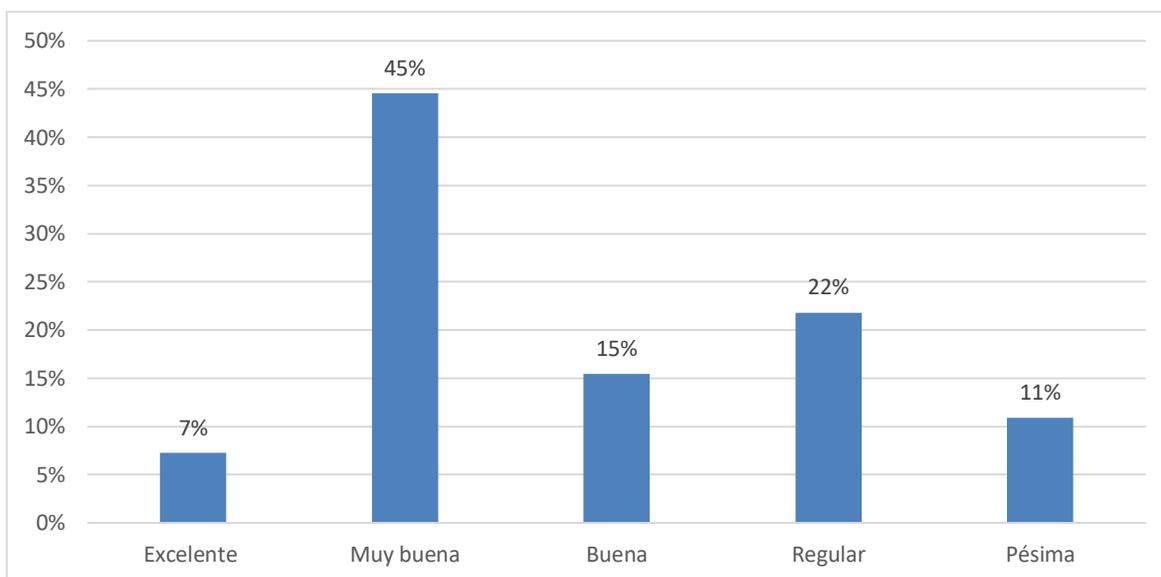
Tabla 9. Cómo evalúa la gestión del Director

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Excelente	8	7%
Muy buena	49	45%
Buena	17	15%
Regular	24	22%
Pésima	12	11%
total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 10. Cómo evalúa la gestión del Director



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos se conoció como evalúan la gestión del director de Agua Potable, el 45% dice que es muy buena, el 22% indica que es regular, el 15% manifiesta que es buena, el 11% lo ve como pésima, mientras un 7% revela como excelente.

Pregunta 10.- ¿Recomendaría a las autoridades de la empresa un plan de desarrollo administrativo que permita mejorar la administración?

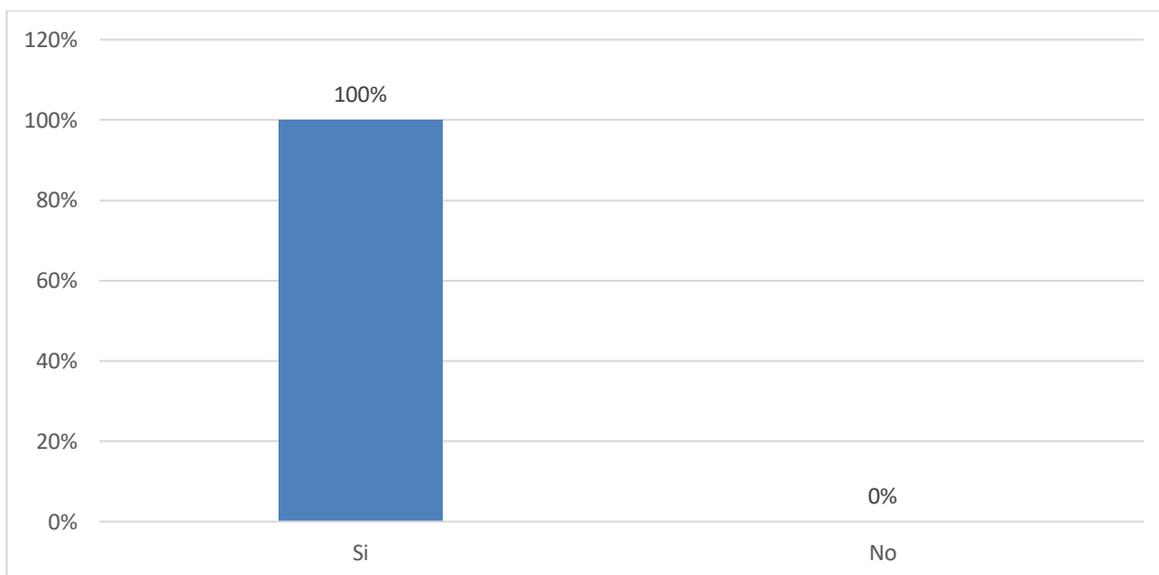
Tabla 10. Recomendaría un plan de desarrollo administrativo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	110	100%
No	0	0%
Total	110	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 11. Recomendaría un plan de desarrollo administrativo



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos al momento de preguntar si recomendaría un plan de desarrollo administrativo el 100% de los encuestados dicen que si lo haría con la finalidad que se mejore la administración y así poder dar un buen servicio a la ciudadanía.

4.1.2 Entrevista al Gerente administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

Pregunta 1.- ¿Cómo define usted las condiciones en que se encuentra actualmente la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo?

Manifestó que con el esfuerzo de todos los que forman parte de la empresa, la misma que se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento y abasteciendo de Agua Potable a la ciudadanía de Quevedo.

Pregunta 2.- ¿Los procesos que se emplean, permiten que se verifiquen los objetivos institucionales vigentes?

Manifiesta que falta implementar un adecuado control interno, con el fin de que las actividades de la empresa se realicen de forma ordenada, para lograr los objetivos institucionales establecidos

Pregunta 3.- ¿Considera usted que el plan de desarrollo administrativo es el adecuado para el Desarrollo Institucional de la Empresa?

El plan de desarrollo administrativo se considera débil en las diferentes áreas de la empresa, lo que imposibilita conseguir resultados seguros que fortalezcan el perfeccionamiento institucional

Pregunta 4.- ¿Cuál es el nivel de rendimiento del talento humano con el plan de desarrollo administrativo vigente?

El personal actúa con eficiencia y eficacia, para la productividad de la empresa

Pregunta 5.- ¿Se halla correctamente preparado el talento humano de la empresa?

La empresa sí cuenta con personal técnicamente calificado de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado

Pregunta 6.- ¿El plan de desarrollo administrativo ayuda al logro de la misión y visión dentro de la empresa?

El personal de la empresa colabora con desarrollo de la empresa y está enterado plenamente de la misión y visión de la institución

Pregunta 7.- ¿Que se debería realizar para que la empresa tenga un mejor plan de desarrollo administrativo?

Debería emprender en una misión corporativa socialmente responsable y cumplir con objetivos estratégicos para garantizar la sostenibilidad en el tiempo

Pregunta 8.- ¿Los procesos que tiene la empresa actualmente, ayudan a su buen funcionamiento?

Se deben mejorar los procesos que permitan brindar un mejor servicio de Agua Potable a la ciudadanía de Quevedo.

Pregunta 9.- ¿Indique en que aspectos debería mejorar la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo?

Se debe mejorar la atención al cliente

Eficiencia en la solución de problemas

Bajar la cartera vencida X

Personal técnico debidamente capacitado X

Pregunta 10.- ¿Considera urgente implementar estrategias para la Gestión Administrativa que contribuyan al desarrollo institucional de la empresa que usted representa?

Totalmente de acuerdo, ya que permitirán mejorar los servicios mejorando el nivel de capacitación del talento humano, especialmente en las áreas donde existen debilidades.

4.1.3 Encuesta dirigida a tres empleados de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo tomados como muestra para conocer su criterio relacionado con el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

Pregunta 1.- ¿Considera usted que se encuentra totalmente preparado el personal administrativo de la empresa?

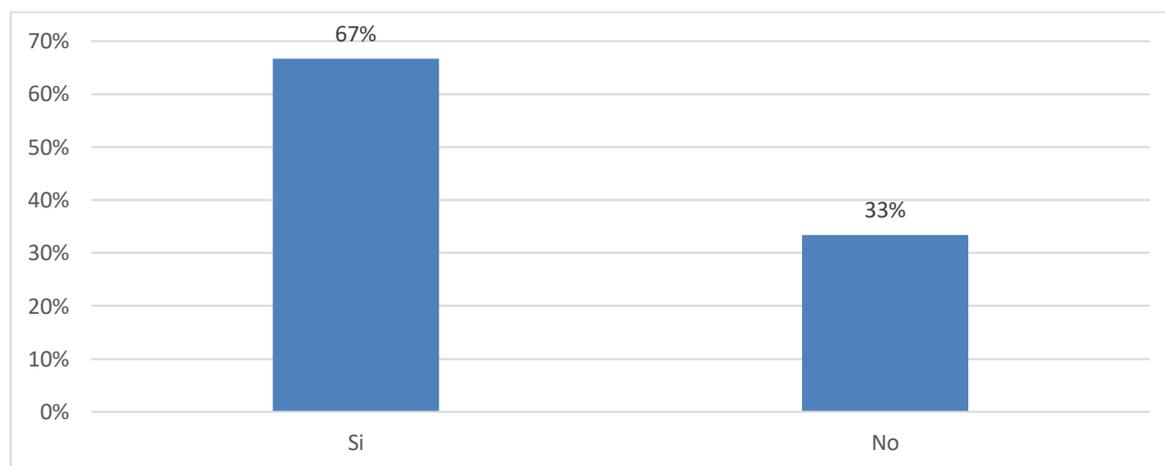
Tabla 11. Preparación del personal administrativo de la empresa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 12. Preparación del personal administrativo de la empresa



Análisis

De los datos obtenidos en el gráfico se observó que se encuentran preparados el 67% el personal administrativo de la empresa, mientras que el 33% indicó que no.

Pregunta 2.- ¿Que calificación le daría usted a la gestión administrativa que se realiza en la empresa?

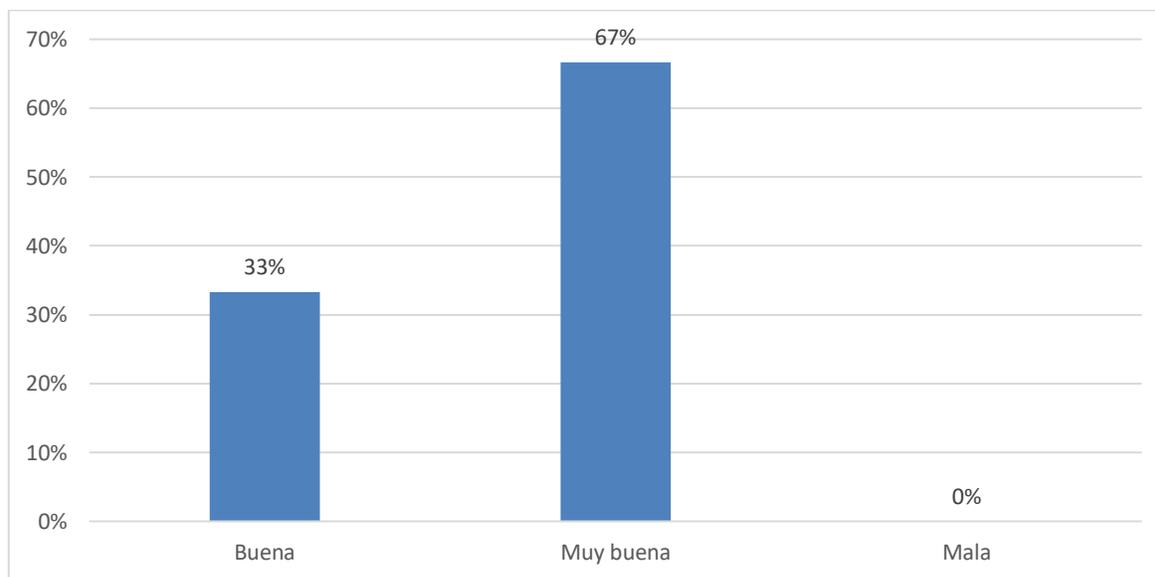
Tabla 12. Calificación a la gestión administrativa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Buena	1	33%
Muy buena	2	67%
Mala	0	0%
total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 13. Calificación a la gestión administrativa



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico, el 67% la calificaron como muy buena a la gestión administrativa que se realiza en la empresa, mientras un 33% la califica buena.

Pregunta 3.- ¿Estima usted que las labores que ejecuta la administración, contribuye con la misión, visión y los objetivos de la empresa?

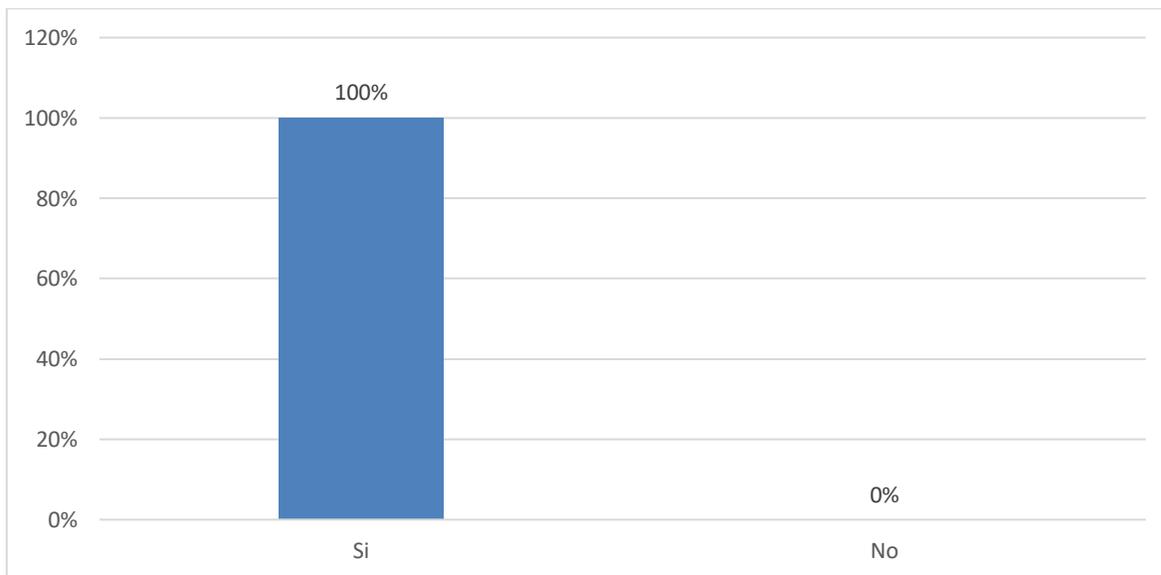
Tabla 13. Labores que ejecuta la administración

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 14. Labores que ejecuta la administración



Análisis

Este gráfico indica que el 100% estima las labores que ejecuta la administración, contribuye con la misión, visión y los objetivos de la Empresa de Agua Potable.

Pregunta 4.- ¿Las decisiones que toman las autoridades ayudan al desarrollo institucional de la empresa?

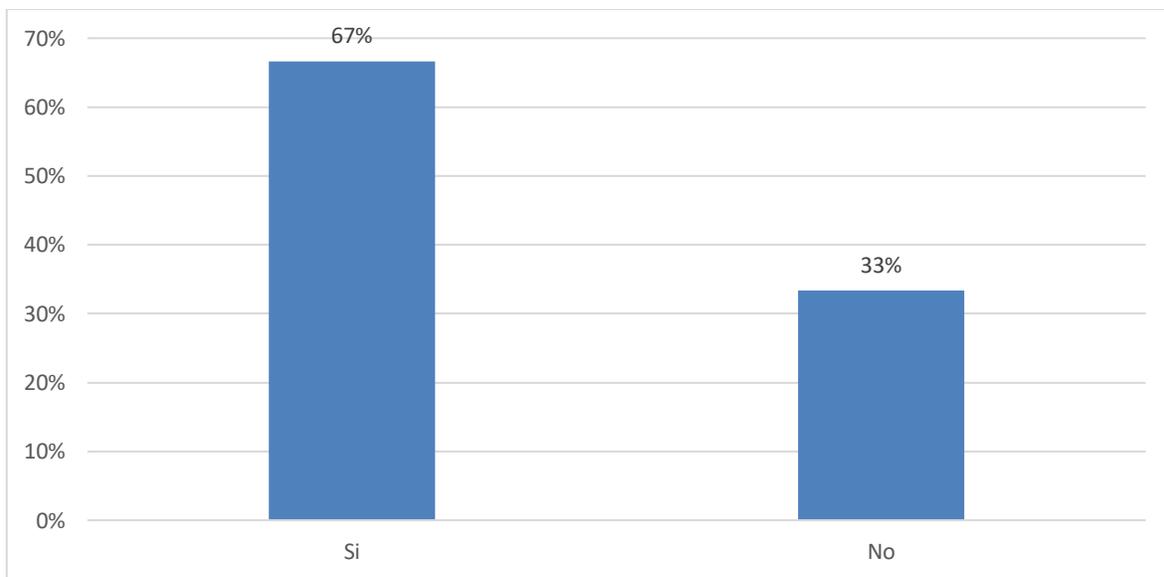
Tabla 14. Desarrollo institucional de la empresa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 15. Desarrollo institucional de la empresa



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico, los encuestados manifestaron que el 67% de las decisiones que toman las autoridades ayudan al desarrollo institucional de la empresa y el 33% señalaron que no.

Pregunta 5.- ¿Cómo ve usted el plan de desarrollo administrativo que actualmente emplea la empresa?

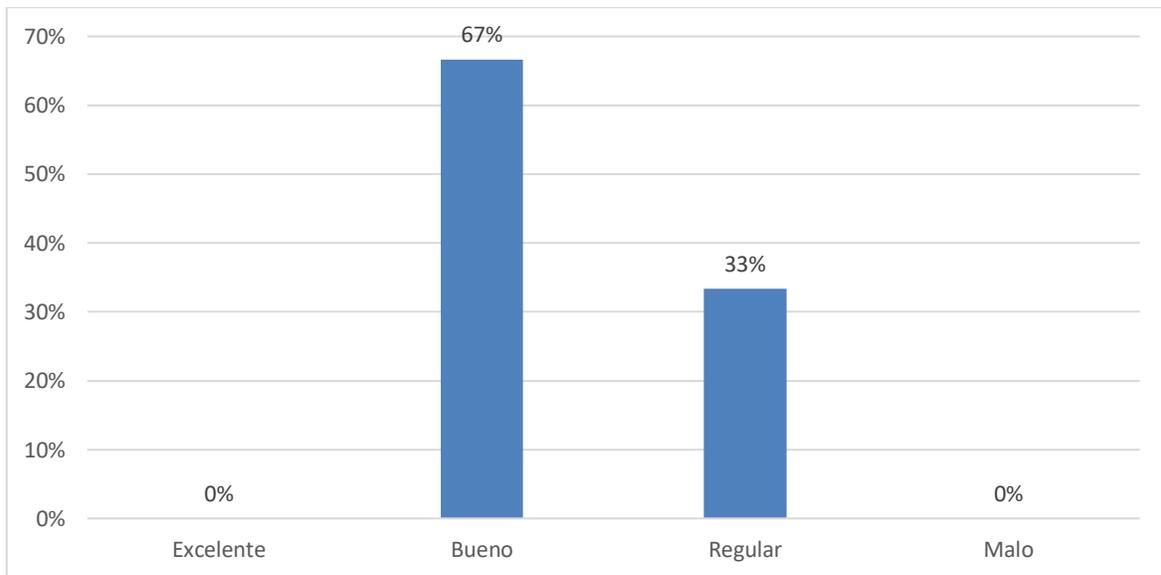
Detalle	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	2	67%
Regular	1	33%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Tabla 15. Plan que actualmente emplea la empresa

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 16. Plan que actualmente emplea la empresa



Análisis

Este gráfico indica que el 67% de los encuestados indicaron que el plan de desarrollo administrativo que actualmente emplea la empresa es bueno, mientras, que el 33% se manifestaron que es regular.

Pregunta 6.- ¿Piensa que la empresa debería implementar un nuevo plan que mejore la

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

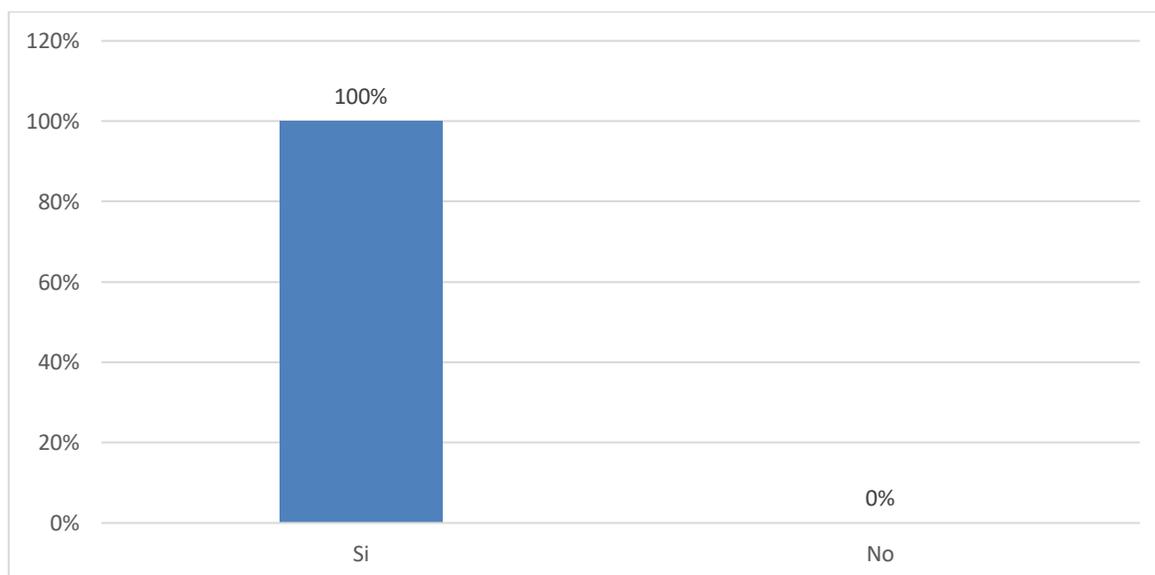
gestión administrativa?

Tabla 16. Implementar un nuevo plan

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 17, Implementar un nuevo plan



Análisis

En este gráfico se observó que el 100% de los encuestados dicen que la empresa debería implementar un nuevo plan que mejore la gestión administrativa.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

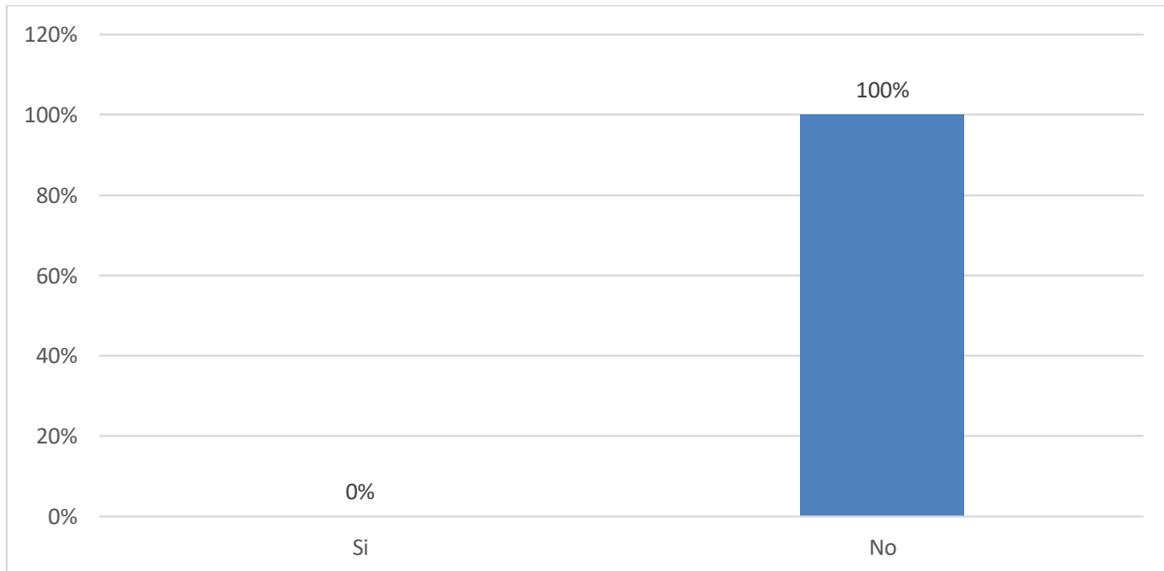
Pregunta 7.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de procedimiento?

Tabla 17. Manual de procedimiento

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 18. Manual de procedimiento



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en este gráfico se observó que el 100% de los encuestados dicen que no conoce si la empresa cuenta con un manual de procedimiento.

Pregunta 8.- ¿Ha recibido capacitación sobre las funciones que usted desempeña?

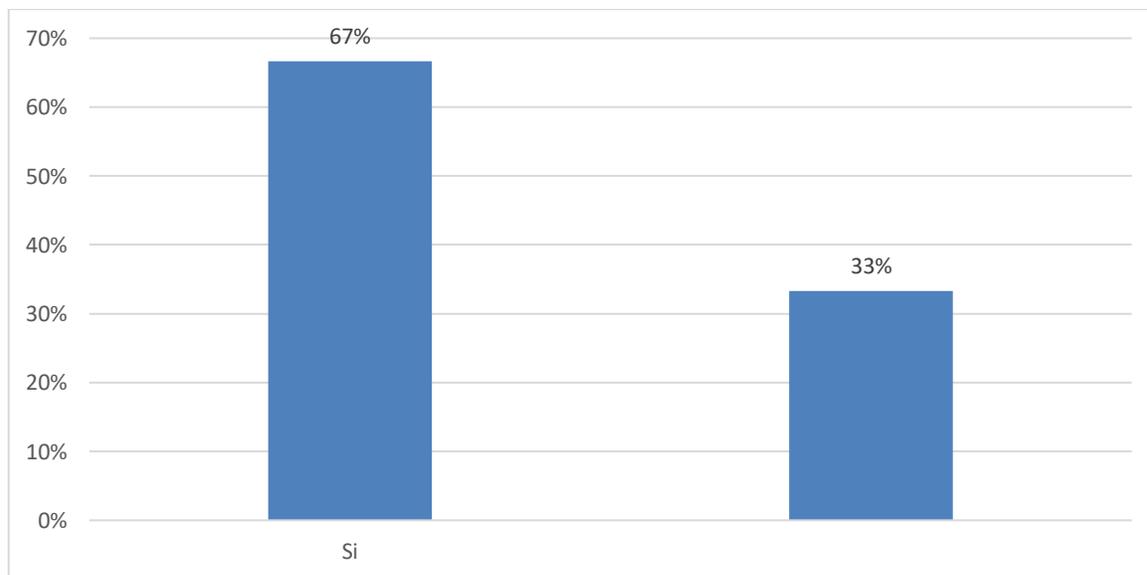
Tabla 18. Capacitación

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 19. Capacitación



Análisis

De acuerdo a los resultados que se observan en el gráfico el 67% indican que han recibido capacitación sobre las funciones que desempeña, mientras un 33% dicen no haber recibido.

Pregunta 9.- ¿Indique usted en que cree que debe mejorar la empresa para lograr un desarrollo institucional?

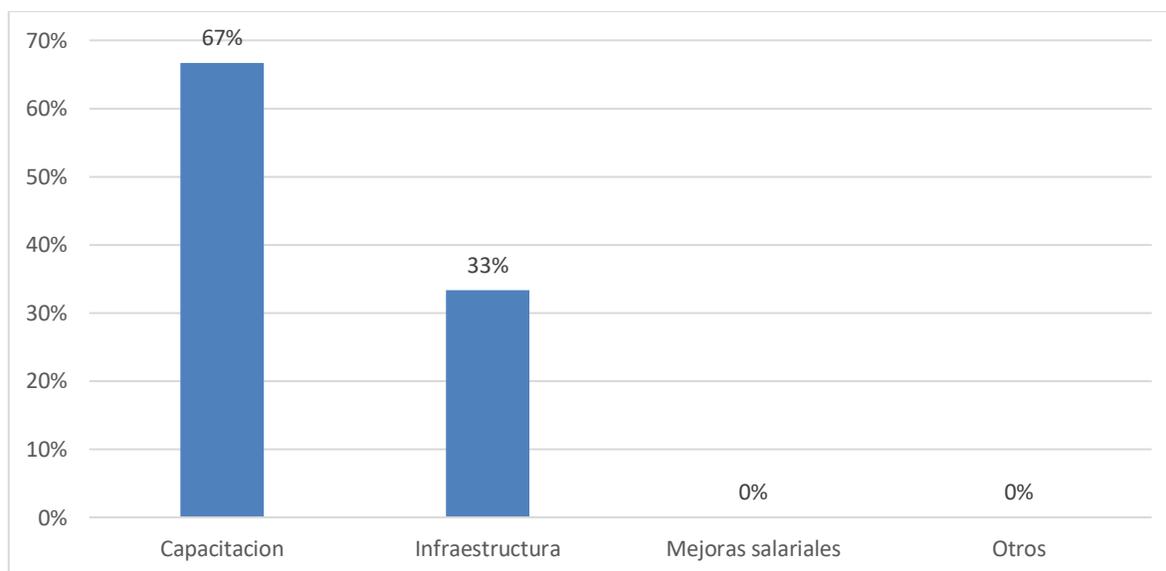
Tabla 19. Desarrollo institucional

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Capacitación	2	67%
Infraestructura	1	33%
Mejoras salariales	0	0%
Otros	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 20. Desarrollo institucional



Análisis

Este gráfico indica que el 67% de los empleados manifiestan que deben capacitarse para lograr un desarrollo institucional, mientras que el 33% dicen que la infraestructura es el otro factor a considerar.

Pregunta 10.- ¿Considera necesario la implementación de un plan estratégico que ayude en el desarrollo institucional de la empresa?

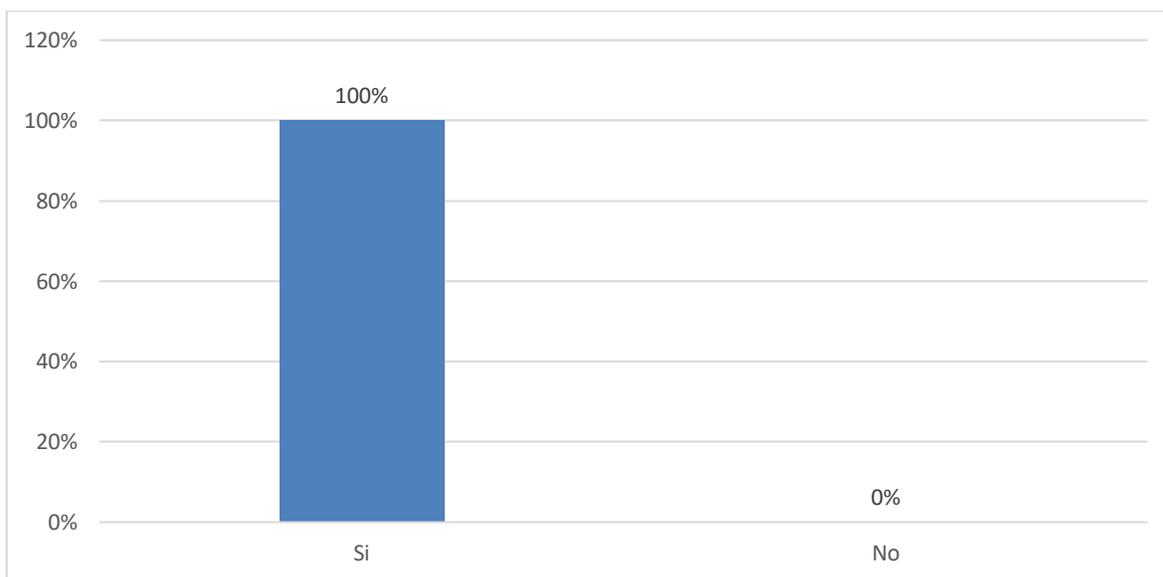
Tabla 20. Implementación de un plan estratégico

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 21. Implementación de un plan estratégico



Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en el gráfico el 100% de los encuestados revelan que es necesario la implementación de un plan estratégico que ayude en el desarrollo institucional de la empresa.

Pregunta 11.- ¿Tiene estabilidad laboral en la empresa que usted labora?

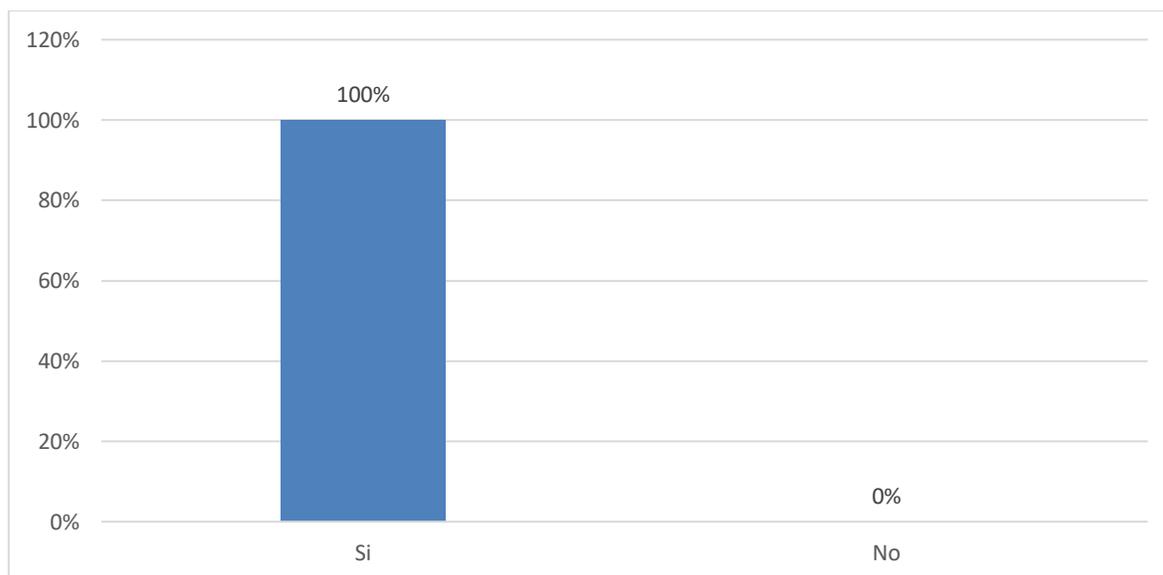
Tabla 21. Estabilidad laboral

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación de mercado

Elaboración: Autora

Gráfico 22. Estabilidad laboral



Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en este gráfico se observó que el 100% de los empleados poseen estabilidad laboral de acuerdo con lo que manifestaron.

4.1.4 Situación actual de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

El análisis FODA se lo desarrolló con la indagación adquirida de la entrevista al Gerente Administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, con el propósito de relacionar el desarrollo institucional de la empresa.

4.1.4.1 Matriz FODA.

Cuadro 1. Matriz FODA Estratégica.

Fortalezas	Oportunidades
F.1. Talento humano operacional F.2. Independencia administrativa F.3. Experiencia en el área técnica F.4. Buena ubicación de la planta F.5. Pago puntual de los sueldos F.6. Plan de capacitación especializado	O.1. Disponibilidad de fuentes de agua O.2. Crecimiento demográfico O.3. Tecnología disponible en el mercado O.4. Financiamiento externo
Debilidades	Amenazas
D.1. Defectuoso régimen informático D.2. Carencia de incentivos	A.1. Intromisión política A.2. Sequía de afluentes de agua

D.3. Bajo nivel de comunicación	A.3. Robo de agua de líneas de conducción
D.4. Ausencia de campañas publicitarias	A.4. Instalaciones clandestinas
D.5. Bajo nivel de cultura corporativa	
D.6. Redes de agua en mal estado	

Elaboración: Autora

4.1.4.2 Matriz de Impacto.

Cuadro 2. Matriz de impacto

FORTALEZAS	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
F.1. Talento humano operacional		X	
F.2. Independencia administrativa		X	
F.3. Experiencia en el área técnica	X		
F.4. Buena ubicación de la planta	X		
F.5. Pago puntual de los sueldos		X	
F.6. Plan de capacitación especializado		X	
OPORTUNIDADES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
O.1. Disponibilidad de fuentes de agua	X		
O.2. Crecimiento demográfico		X	
O.3. Tecnología disponible en el mercado	X		
O.4. Financiamiento externo		X	
DEBILIDADES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
D.1. Defectuoso régimen informático		X	
D.2. Carencia de incentivos		X	
D.3. Bajo nivel de comunicación	X		
D.4. Ausencia de campañas publicitarias	X		

D.5. Bajo nivel de cultura corporativa		X	
D.6. Redes de agua en mal estado		X	
AMENAZAS	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
A.1. Intromisión política		X	
A.2. Sequia de afluentes de agua	X		
A.3. Robo de agua de líneas de conducción	X		
A.4. Instalaciones ignoradas		X	

Elaboración: Autora

4.1.4.3 Matriz de estrategia FODA 3 por 3.

Cuadro 3. Matriz de estrategia FODA 3 por 3

Matriz de estrategia FODA	Fortalezas	Debilidades
<p style="text-align: center;">Factores internos</p> <p style="text-align: center;">Factores externos</p>	F.1. Talento humano operacional F.2. Independencia administrativa F.3. Experiencia en el área técnica F.4. buena ubicación de la planta F.5. Pago puntual de los sueldos F.6. Plan de capacitación especializado	D.1. Defectuoso régimen informático D.2. Carencia de incentivos D.3. Bajo nivel de comunicación D.4. Ausencia de campañas publicitarias D.5. Bajo nivel de cultura corporativa D.6. Redes de agua en mal estado
Oportunidades	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
O.1. Disponibilidad de fuente de agua O.2. Crecimiento demográfico O.3. Tecnología disponible en el mercado O.4. Financiamiento externo	(F4, O1) Abastecimiento de agua a la ciudadanía las 24 horas del día. (F3, O3) Realizar inversiones en equipos y herramientas de calidad. (F1, O4) Reclutamiento y selección de personal especializado en el área requerida.	(D4, O2) Fomentar el desarrollo de campañas publicitaria que ayude al mejoramiento de redes de aguas potables. (D3, O3) Contratar tecnología de calidad que facilite una buena comunicación a los usuarios. (D2, O4) Realizar ascensos de puestos de acuerdo al desempeño laboral.
Amenazas	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
A.1. Intromisión política A.2. Sequia de afluyente de agua A.3. Robo de agua de líneas de conducción A.4. Instalaciones ignoradas	(F2, A2) Utilizar nuevas estrategias de mantenimiento. (F3, A3) Realizar estudios en el área afectada para mejorar la planta. (F4, A4) Llevar un control en todos los sectores que se expone el líquido vital.	(D1, A2) Realizar un mejor control en la planta y contar con personal especializad. (D4, A3) Ejecutar estudios para solucionar los imperfectos de las redes que se presentan. (D5, A4) Indagación de informes administrativos que ayuden a cumplir los objetivos planteados.

Elaboración: Autora

4.1.4.4 Estrategias Generales para la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

- ✓ Abastecimiento de agua a la ciudadanía las 24 horas del día para lograr la satisfacción de los ciudadanos cumpliendo con los estándares de calidad.
- ✓ Realizar inversión en equipo y herramienta de calidad para la optimización de los tiempos de atención a los usuarios.
- ✓ Reclutamiento y selección de personal especializado en el área requerida que estimulen el buen uso del agua.
- ✓ Fomentar el desarrollo de campañas publicitaria que ayude al mejoramiento de redes de aguas potable para el consumo humano e implementar indicadores de satisfacción de los consumidores.
- ✓ Contratar tecnología de calidad que facilite una buena comunicación a los usuarios de parte de los empleados de la empresa para el buen funcionamiento de la misma.
- ✓ Realizar ascensos de puestos de acuerdo al desempeño laboral que muestran los empleados que laboran en la empresa, el mismo que permitan promover el desarrollo permanente en la administración.
- ✓ Utilizar nuevas estrategias de mantenimiento que ayuden a solucionar los inconvenientes a los usuarios que requieren de este servicio, contando con personal especializado que realice esas actividades.
- ✓ Realizar estudios en el área afectada para mejorar la planta de cobertura, disminuyendo el costo de tratamiento y evitar la escasez del agua.

- ✓ Llevar un control en todos los sectores que se expone el líquido vital, el mismo que indicará si el uso del agua está siendo bien requerido o no por parte de los usuarios y Mejorar el equipamiento y capacitación de los funcionarios (empleados y trabajadores) de la institución.
- ✓ Realizar un mejor control en la planta y contar con personal especializado que ayude a promover la colaboración de los usuarios en la prestación de servicios.
- ✓ Ejecutar estudios para solucionar los imperfectos de las redes que se presentan en diferentes sectores del cantón, asegurando la disponibilidad del agua con calidad a costo óptimo.
- ✓ Indagación de informes administrativos que ayuden a cumplir los objetivos planteados por parte de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, actualizando e incorporando tecnología que facilite la gestión de los procesos.

4.1.5 PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO QUE MEJOREN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO, 2016.

4.1.5.1 Introducción.

La gestión administrativa actual de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo debe ser actualizada con un nuevo plan de desarrollo administrativo que permita mejorar la calidad de los servicios, a través de un plan donde se establezcan la concreción de actividades que conduzcan al logro de un mejor desarrollo institucional en beneficio de su mercado objetivo, mediante acciones para direccionar, dirigir, organizar y de esta forma concretar una mejor organización de la empresa.

En el diagnóstico realizado por medio de un estudio de mercado, se determinó debilidades en ciertos procesos administrativos y baja calidad en el servicio de Agua Potable que brinda la

empresa a la población de Quevedo, el personal no cuenta con la suficiente capacitación, lo que genera procesos rutinarios que impiden a la gestión administrativa establecer estrategias para mejorar los servicios y el desarrollo institucional. Gran parte del personal no cuenta con el perfil profesional de acuerdo a las funciones que desempeña, deficiente comunicación e información de la gerencia. Razones por las que se ha considerado realizar un plan de desarrollo administrativo mediante estrategias que mejoren la calidad de los servicios de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, 2016.

4.1.5.2 Alcance.

El plan contiene las variables necesarias para gestionar una innovación a través de la gestión administrativa en la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, que permita el logro de sus objetivos mediante nuevas estrategias para la organización. Se considera fundamental al plan de desarrollo administrativo para direccionar a la empresa hacia un adecuado desarrollo exitoso realizado directamente por los administradores e involucrando al personal para su cumplimiento en la planificación. El alcance del proyecto incluye los procesos necesarios que garanticen el éxito y su objetivo general será definir y controlar todo lo que se incluye en el plan de desarrollo administrativo dependiendo siempre de las necesidades de la empresa.

4.1.5.3 Proceso.

El proceso es importante para la empresa porque permitirá planear, organizar, direccionar y controlar, dentro para la toma de decisiones relacionada con el plan de desarrollo administrativo a implementar.

4.1.5.4 Planeación.

La planeación en la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo forma parte del proceso administrativo que permitirá establecer directrices y estrategias mediante la aplicación de las mejores alternativas en función de los objetivos propuestos, tomando en cuenta la

disponibilidad de recursos disponibles, los administradores serán los encargados de cumplir estas metas.

4.1.5.5 Organización.

La organización en la empresa permitirá identificar los procesos y procedimientos que ayuden en la optimización del trabajo y logren que los procesos sean rápidos para quienes trabajan en ella, y a la vez lograr la satisfacción de sus clientes.

4.1.5.6 Dirección.

Permite al administrador dirigir y coordinar de manera más eficiente con los empleados y trabajadores de la empresa con la finalidad de lograr los objetivos propuestos, supervisando a sus subordinados para lograr las metas y el desempeño a cabalidad de sus funciones, siempre alineados con las políticas de la empresa.

4.1.5.7 Ejecución.

El Gerente Administrativo de la Empresa de Agua Potable aplicará procesos mediante los miembros de la organización que contribuyan para alcanzar los objetivos planteados, realizando las actividades respectivas en el plan de desarrollo administrativo siempre bajo la responsabilidad del jefe de la planta.

4.1.5.8 Control.

La Gerencia Técnica de la Empresa de Agua Potable se encargará de controlar las actividades dentro de la misma, ajustándose a las políticas y objetivos siendo su responsabilidad manejar los planes y coordinar las tareas corrigiendo posibles desviaciones.

4.1.5.9 Entidad.

Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo

4.1.5.10 Beneficiarios

Autoridades, empleados, trabajadores, y la ciudadanía favorecida de los servicios de Agua Potable del cantón Quevedo.

4.1.5.11 Justificación

Los desafíos que enfrenta la Empresa de Agua Potable de Quevedo, obliga a implementar soluciones a corto plazo a los problemas más críticos, fortaleciendo la gestión de administración mediante la planificación, coordinación, gestión financiera, planes que le permitan alcanzar las metas y los objetivos, y que se encaminaran para que la institución mejore la gestión técnica, administrativa, financiera, que ayuden a mejorar la rentabilidad económica y principalmente social.

Mediante la presente investigación, se busca determinar los procesos adecuados para los diferentes departamentos por lo que la misma se centra en la gestión administrativa de la Empresa de Agua Potable que permita mejorar los procesos de cada departamento y de esta manera fortalecer el desempeño del talento humano y perfeccionar su posicionamiento ante la comunidad. El plan de desarrollo administrativo a implementar será una herramienta empresarial con la finalidad de mejorar la situación actual y que la empresa se proyecte más fortalecida hacia al futuro.

4.1.5.12 Objetivo.

Mejorar la calidad del servicio que ofrece la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.

4.1.5.13 Visión.

Visión 2020, la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, será una institución líder en brindar atención a sus clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos administrativos internos.

4.1.5.14 Misión.

Brindar un buen servicio a la ciudadanía que garantice salud y bienestar por medio del plan estratégico que promueva el desarrollo y la calidad de los servicios de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.

4.1.5.15 Valores corporativos.

Trabajo en equipo. - Trabajo en conjunto para lograr los objetivos, incrementar las iniciativas y recursos individuales para hacerlo mejor.

Actitud de liderazgo. - Buscar el mejoramiento continuo como el mejor referente de desarrollo, en donde el gerente debe entender las necesidades de los empleados y de los usuarios del servicio, debe saber medir la satisfacción de los usuarios y tomar decisiones en base a los resultados. El gerente debe tener los conocimientos técnicos necesarios y experiencia que le permitan conducir y exigir acertadamente involucrando al personal en la consecución de los objetivos. Debe tener claro una visión de futuro planteando objetivos estratégicos a largo plazo y que sean alcanzables y medibles dentro de una mejora continua.

Aptitud de asistencia para satisfacer al cliente. - El cliente guiará el accionar para el personal de la empresa, atendiendo sus necesidades y sus expectativas. La Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, debe asumir el compromiso de dar un buen servicio, ganar la confianza a través de la calidad, conocer de la ciudadanía sus necesidades y los requerimientos de ayuda que tenga, tratar con respeto sin impártales el medio que utilice, con la aplicación de estos elementos la empresa logrará la satisfacción de los usuarios.

Satisfacción laboral. - La Empresa del Agua Potable del Cantón Quevedo debe lograr que sus empleados se identifiquen plenamente con su trabajo, que tengan una participación activa y

que tengan valoración propia, compromiso laboral, preocupándose por su bienestar en términos económicos, mejorando sus ingresos, que exista calidad y satisfacción laboral, logrando con esto incida en obtener mayor productividad para la empresa.

Gestión del personal. - Una buena gestión del recurso humano le permitirá a la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, contar con un entorno de calidad en logro de alcanzar los objetivos del proceso operativo de la institución, capacitando al personal en el área de su responsabilidad buscando siempre la satisfacción del usuario. La gestión del personal permite al gerente el diseño de estrategias para desarrollar el potencial de los trabajadores a través de la mejora continua elevando su rendimiento en beneficio propio y de la empresa.

Recursos. - La Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, debe contar con los recursos financieros, materiales, humanos, tecnológicos y administrativos, que sirvan a la empresa en la toma de decisiones y que son indispensables para el funcionamiento de la misma

Innovación. - Promover nuevos y mejores servicios a los clientes para mejorar los procesos y sistemas mejorando la infraestructura.

4.1.5.16 Principios

- Prioridad en la atención al cliente
- Responsabilidad con los miembros de la empresa
- Administración apoyada en sistemas continuos de evaluación
- Mejora continua

4.1.5.17 Objetivos de la parte técnica.

- Mejorar los servicios que de la empresa
- Disponer de los servicios de agua sin interrupciones
- Precautelar la salud de la ciudadanía con abastecimiento de agua bajo continuo control de calidad

4.1.5.18 Objetivos en la parte financiera.

- Priorizar las necesidades financieras de la empresa sobre las actividades programadas.
- Realizar los respectivos controles de inventarios, caja y bancos
- Implementar un software para el departamento de contabilidad que permita los ingresos y procesamiento técnico de datos.

4.1.5.19 Objetivos en la parte administrativa

- Capacitar al talento humano en forma permanente
- Disponer de reglamentos que garanticen la estabilidad del talento humano
- Hacer cumplir las normas que garanticen la integridad física, salud, y dotación de uniformes.

4.2 Discusión.

El presente proyecto de investigación permitió demostrar que, en la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, existen deficiencias en el talento humano por falta de capacitación, insatisfacción en sus usuarios por la atención que le dan y el mal servicio en el abastecimiento de agua que reciben:

La gestión administrativa carece de estrategias que ayuden al desarrollo institucional, se deben mejorar el liderazgo empresarial, las estrategias de planificación, los sistemas de calidad, mejorar la relación con los proveedores, y aplicar la relación beneficio costo.

En base a estos resultados la administración debe implementar un plan de desarrollo administrativo en función de aplicar estrategias y procesos adecuados que le permitan cumplir con las metas y los objetivos establecidos.

Heredia (2010) indica que la administración se la ha llamado el arte de lograr que se hagan las cosas a través de las personas se centra en el hecho que los gerentes administradores cumplan metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que se requieren buscando la cooperación entre los grupos tendiente a mejorar las relaciones entre los integrantes de las empresas para dividir el trabajo en grupos y por actividades específicas.

Munch (2010) puntualiza que el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes. En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa, así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

De los Objetivos y resultados alcanzados en el proceso de investigación siguientes conclusiones:

La percepción de la gestión administrativa y su relación con el desarrollo institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo, año 2014 estableció que existen deficiencias en el talento humano por falta de capacitaciones, insatisfacción en los usuarios por el servicio recibido y la atención que le dan en la institución.

Las estrategias que se desarrollaron para la gestión administrativa de Agua Potable son: Buen abastecimiento de agua a la ciudadanía para la satisfacción de los ciudadanos cumpliendo con los estándares de calidad, inversiones en equipo y herramienta de calidad, reclutamiento y selección de personal especializado en el área requerida que estimulen el buen uso del agua, ascensos de puestos de acuerdo al desempeño laboral que muestran los empleados que laboran en la empresa, el mismo que permitan promover el desarrollo permanente en la administración.

Se diseñó un plan de desarrollo administrativo para la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, que consistió en el mejoramiento de la calidad del servicio, en donde se establezcan la concreción de actividades que conduzcan al logro de un mejor desarrollo institucional mediante acciones para direccionar, dirigir, organizar y de esta forma concretar una mejor organización de la empresa hacia un adecuado desarrollo exitoso, realizado directamente por los administradores para su cumplimiento en la planificación.

5.2 Recomendaciones.

De acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidas se recomienda lo siguiente:

Implantar capacitaciones y motivación al personal de manera periódica y oportuna relacionada con la función que desempeña y las metas establecidas en la empresa que dé como resultado aumentar la productividad y la satisfacción de la ciudadanía al momento de solicitar los servicios que brinda la Empresa Municipal de Agua Potable y promover la importancia de una correcta gestión administrativa a través de planes que logren superar las necesidades que tienen los habitantes del canton Quevedo.

Se deben establecer estrategias de liderazgo empresarial, planificación, gestión de personal, calidad, análisis del beneficio/costo que ayuden a mejorar los servicios ofrecidos de sus respectivas funciones por lo que la Gestión Administrativa y su relación con el Desarrollo Institucional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo será muy importante para el progreso de la empresa, es decir vayan en dirección esperada.

Poner en ejecución el plan de desarrollo administrativo para la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, mediante el desarrollo de estrategias adecuadas y eficaz que permitan dejar una buena imagen a los habitantes del Cantón Quevedo, y que sus objetivos y metas planteadas se cumplan en el tiempo establecido sin tener que ser reformado, evitando así, tomar decisiones de forma automática para que los ciudadanos se sientan tranquilo y conforme con el precio que pagan mensualmente por el servicio de Agua Potable al momento de consumirla.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Bibliografía.

- Academia, R. (2010). Diccionario real Academia de la Lengua. Quito: Ed. C
- Berghe, E. (2010). Gestión y Gerencia Empersariales. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Berghe, E. (2011). Gestión Y Gerencia. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Calamante, A. (2010). Saneamiento básico. Buenos Aires: Paidos.
- Canning, H. (2010). Administración una Perspectiva Global y Empresarial. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). Gestión del talento humano. Mexico: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2011). Administración del recurso humano . Mexico: Pearson .
- Europea, C. (2010). Microempresas. Paris:Paraninfo S.A.
- Feitman, J. (2010). Negocios exitosos. México: Mc Graw Hill.
- Fred, D. (2013). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación.
- Haidar, J. (2010). Impact of Business Regulatory. España: Esic Editorial.
- Heredia, C. (2010). Administración Básica. Quevedo: Los Andes.
- Herrera, J. (2009). Proyectos, enfoque gerencial. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Herrera, J. (2011). Proyectos Enfoque Gerencial . Bogotá : Ecoe Ediciones .
- Idalberto, C. (2011). Planeación Estratégica. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cainace, M. (2012). Administracion una perspectiva global y empresarial.
- Mondy, R. W. (2010). Administracion de recursos humanos. Mexico: Pearson Educación.
- Munch, L. (2010). Administraciòn. gestiòn organizacional . Mèxico: Pearson Educaciòn .
- Municipio al día. (2010). Portal para el fortalecimiento de la gestion y la inversion municipal. Lima, Perú.
- Padilla, M. C. (2011). Formulació y Evaluación de Proyectos . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Porter, M. (2010). Planeacion estrategica. Estados Unidos: Pearson Educación.
- Quintas, F. B. (2010). Emprendiendo un Proyecto de Empresas. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ramirez, C. (2010). Fundamentos de la administración. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rojas, L. M. (2011). Planeación estrategica. BOGOTÁ: Ediciuones de la U.
- UNICEF, O. (2010). Abastecimiento de agua y saneamiento. Paris.

Uribe, J. A. (2012). Plan de Negocios. Bogotá: Ediciones de la U.

Urquidi, V. L. (2010). Desarrollo sustentable y cambio global. México: Nadal Egea Ed. Ser.

Ventura, B. E. (2010). Gestión Administrativa. Madrid: Thomson Editores Paraninfo S.A.

6.2 Linkografía.

Gobierno Municipal de Quevedo. (30 de 08 de 2010). Obtenido de <http://www.quevedo.gob.ec/Site/Plantillas/Plantilla2.aspx?id=59>

CAPÍTULO VII
ANEXOS

7.1 Anexo 1.

7.1.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DE QUEVEDO PARA CONOCER EL CRITERIO SOBRE EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE QUE RECIBE DE PARTE LA EMPRESA MUNICIPAL

Pregunta 1.- ¿Con que frecuencia recibe el servicio de Agua Potable en su casa?

Todos los días

Dos veces a la semana

Una vez a la semana

Cada quince días

Nunca

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la calidad del Agua que recibe de la Empresa Municipal?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Pregunta 3.- Se presentan daños frecuentes en la tubería de Agua Potable que están conectadas en su casa?

Si----- No-----

Pregunta 4.- ¿Cómo califica la atención que dan los empleados y el personal de la empresa cuando solicita sus servicios?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Pregunta 5.- ¿Realiza reclamos a la empresa cuando ha requerido algún servicio y no es atendido

Si----- No -----

Pregunta 6.- ¿Cuál es el costo que cancela por el servicio de Agua Potable?

De 1 a 2 dólares

De 2,50 a 4 dólares

De 4.50 a 6 dólares

De 6.50 en adelante

Pregunta 7.- ¿Cancela sus planillas oportunamente?

Sí---- No-----

Pregunta 8.- ¿Cuenta con algún tipo de medidor la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo?

Sí ____ No_____

Pregunta 9.- ¿Cómo evalúa la gestión del Director de la empresa de Agua Potable?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Pésima

Pregunta 10.- ¿recomendaría a las autoridades de la empresa un plan de desarrollo administrativo que permita mejorara la administración?

Sí---- No-----

7.2 Anexo 2.

7.2.1 ENTREVISTA AL GERENTE ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO.

Pregunta 1.- ¿Cómo define usted las condiciones en que se encuentra actualmente la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo?

Pregunta 2.- ¿Los procesos que se emplean, permiten que se verifiquen los objetivos institucionales vigentes?

Pregunta 3.- ¿Considera usted que el plan de desarrollo administrativo es el adecuado para el desarrollo institucional de la empresa?

Pregunta 4.- ¿Cuál es el nivel de rendimiento del talento humano con el plan de desarrollo administrativo vigente?

Pregunta 5.- ¿Se halla correctamente preparado el talento humano de la empresa?

Pregunta 6.- ¿El plan de desarrollo administrativo ayuda al logro de la misión y visión dentro de la empresa?

Pregunta 7.- ¿Que se debería realizar para que la empresa tenga un mejor plan de desarrollo administrativo?

Pregunta 8.- ¿Los procesos que tiene la empresa actualmente, ayudan a su buen funcionamiento?

Pregunta 9.- ¿Indique en que aspectos debería mejorar la empresa de Agua Potable de Quevedo?

Pregunta 10.- ¿Considera urgente implementar estrategias para la Gestión Administrativa que contribuyan al desarrollo institucional de la empresa que usted representa?

7.3 Anexo 3.

7.3.1 ENCUESTA DIRIGIDA A TRES EMPLEADOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE QUEVEDO, PARA CONOCER SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN QUEVEDO.

Pregunta 1.- ¿Está conforme con las tareas que ejecuta en su sitio de trabajo?

Sí---- No-----

Pregunta 2.- ¿Que calificación le daría usted a la gestión administrativa que se realiza en la empresa?

Buena
Muy buena
Mala

Pregunta 3.- ¿Estima usted que las labores que ejecuta la administración, contribuye con la misión, visión y los objetivos de la empresa?

Sí---- No-----

Pregunta 4.- ¿Las decisiones que toman las autoridades ayudan al desarrollo institucional de la empresa?

Sí---- No-----

Pregunta 5.- ¿Cómo ve usted el plan de desarrollo administrativo que actualmente emplea la empresa?

Excelente
Bueno
Regular
Malo

Pregunta 6.- ¿Piensa que la empresa debería implementar un nuevo plan que mejore la gestión administrativa?

Sí---- No-----

Pregunta 7.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de procedimiento?

Sí---- No-----

Pregunta 8.- ¿Ha recibido capacitación sobre las funciones que usted desempeña?

Sí---- No-----

Pregunta 9.- ¿Indique usted en que cree que debe mejorar la empresa para lograr un desarrollo institucional?

Capacitación
Infraestructura
Mejoras salariales
Otros

Pregunta 10.- ¿Considera necesario la implementación de un plan estratégico que ayude en el desarrollo institucional de la empresa?

Sí---- No-----

Pregunta 11.- ¿Tiene estabilidad laboral en la empresa?

Sí---- No-----

7.4 Anexo 4.

7.4.1 Descripción: Visita al Gerente General de la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo, Ing. Jonathan Santana.



7.4.2 Descripción: Visita al personal administrativo que labora en la Empresa de Agua Potable del Cantón Quevedo.



7.4.3 Descripción: Visita a la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Quevedo.

