



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA
AGUAPEN EP, EN LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: SERGIO OCTAVIO GÓMEZ LIRIANO

TUTOR: VERONICA PONCE CHALÉN, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA
AGUAPEN EP, EN LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: SERGIO OCTAVIO GÓMEZ LIRIANO

TUTOR: ING. VERONICA PONCE CHALÉN, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad 22 de Septiembre de 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación **“DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP, EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2014”**, Elaborado por el Sr. SERGIO OCTAVIO GÓMEZ LIRIANO, con cédula de identidad número 091996498-1, egresado de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.
C.I.091929894-3
TUTOR

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a Dios, y a la Virgen Santísima, que me han dado la fortaleza para terminar mi tesis de manera exitosa.

A mis padres, por estar ahí cuando más lo necesite, en especial a mi Madre por ser el pilar más importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional. A mi Padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre guiando mis pasos.

A mi esposa Erika y hermana Ivette que me alentaban a alcanzar tan anhelado sueño, ser un profesional.

A EMILIA, JUAN y JOSÉ, por ser mi motivación diaria, y a todos que supieron darme la mano amiga cuando más la requerí.

SERGIO OCTAVIO GÓMEZ LIRIANO

AGRADECIMIENTO

A Dios, y a la Virgen Santísima, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria, para permitirme, cumplir todos los objetivos propuestos.

A mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena, a nuestro Director David Batallas quien ha liderado la carrera desde sus inicios, siendo un guía para nosotros.

A la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, y a sus Directivos que me brindaron la ayuda necesaria para la realización del trabajo de titulación.

A la Ing. Verónica Ponce que con sus conocimientos supo guiar el proceso de este trabajo. Y a mis amigos y compañeros de curso gracias totales.

SERGIO OCTAVIO GÓMEZ LIRIANO

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Econ. David Batallas González.
**DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Freddy Guarnizo Crespo
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS DAMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA EMPRESA
PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP. EN LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014.

RESUMEN

Autor: Sergio Gómez Liriano.

Tutor: Ing. Verónica Ponce Chalén. MSc.

El diseño de estrategias gerenciales permitirán a la máxima autoridad de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, a la buena toma de decisiones, las mismas que contribuirán al buen desempeño de la empresa, analizando y cumpliendo el alcance de los objetivos institucionales, y departamentales otorgando un servicio de calidad, basado en normas que garanticen el desarrollo y buen vivir en la comunidad de la provincia de Santa Elena. El presente trabajo detalla un análisis íntegro utilizando instrumentos metodológicos, que facilitaron la obtención de información relevante, la cual permitió realizar la propuesta basada en la teoría científica de Antonio Cesar Amaru Fundamentos de Administración, las Normas ISO 9001 basado en la gestión de calidad y el Análisis estructurado moderno de Edward Yourdon, estas herramientas administrativas coadyuvarán al logro de los objetivos definidos en el presente trabajo de investigación al ser ejecutados por la empresa. El diseño de la estrategia comprende la elaboración de un sistema de información de alta gerencia, el que permitirá contar con información confiable para la buena toma de decisiones en el nivel estratégico y a la vez cuenta con un subsistema de información de procesos continuos para las unidades de apoyo,(áreas administrativas – técnicas)que facilitarán el buen desempeño en las actividades que realicen cotidianamente, concluyendo con el diseño un plan de capacitaciones para los funcionarios de la empresa que conlleve al crecimiento en las capacidades y habilidades de los servidores públicos de la empresa y potencializará el desarrollo profesional garantizando así un buen servicio a la ciudadanía con calidad y calidez. La efectividad del servicio procede de un mejoramiento continuo en la que la comunicación interna será un factor preponderante para el enlace entre los componentes dentro de la estructura orgánica el mismo dotara de un buen ambiente laboral y por ende una imagen sólida y fuerte.

ÍNDICE

UNIVERSIDAD ESTATAL.....	I
UNIVERSIDAD ESTATAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
TRIBUNAL DE GRADO	VI
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCIÓN	1
TEMA	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema	6
Sistematización	6
Justificación del tema.....	7
Objetivo General.....	8
Objetivo Específico.....	8
Hipótesis	9
Operacionalización de las variables.....	9
▪ VARIABLE INDEPENDIENTE	9
▪ VARIABLE DEPENDIENTE.....	9
CAPITULO I.....	12
1. MARCO TEORICO	12
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	12
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
1.2.1. Administración Gerencial	13
Definición de Administración Gerencial	13
1.2.1.1. Proceso de la administración gerencial.....	14
1.2.1.1.1. Planeación.....	14
Misión, Visión.....	15
1.2.1.1.2. Organización.....	16
Talento Humano.-	17

1.2.1.1.3. Dirección.....	18
Liderazgo.-	18
Unidad de mando.-	18
1.2.1.1.4. Control.	19
Actividades de control.-	19
Sistema de administración de información.-	20
1.2.2. Calidad de servicio.....	21
Definición de la calidad de servicio.	21
1.2.2.1. Elementos de la calidad de servicio.	21
1.2.2.1.1. Servicio al cliente.....	22
Satisfacción del usuario.-	22
Tiempo de entrega.-	22
1.2.2.1.2. Procesos.	23
Comunicación efectiva.....	24
Coordinación de responsabilidades.-	24
1.2.2.1.3. Productos.....	24
Recursos tecnológicos.-	25
Análisis de costo y precio.-	25
1.2.2.1.4. Resultados finales.	26
Calidad de servicio.-	26
Supervisión.-	26
1.3. MARCO LEGAL.....	27
ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO.....	27
Capítulo primero	27
Principios fundamentales	27
Capítulo noveno	27
Responsabilidades.....	27
Normas de Control Interno	29
200-01 Integridad y valores éticos.	29
200-02 Administración Estratégica.....	30
200-05 Delegación de autoridad	30

401-03 Supervisión.....	30
500 Información y comunicación.....	31
600 Seguimiento.....	31
Ley Orgánica de Empresas Públicas.....	32
TÍTULO II.....	32
DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS.....	32
EMPRESAS PÚBLICAS.....	32
ARTÍCULO 4.- DEFINICIONES.-.....	32
DISPOSICIONES GENERALES.....	33
NOVENA: DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES.-.....	33
COOTAD.....	33
2. Metodología.....	35
2.1. Diseño de la Investigación.....	35
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.2.1. Tipos de Investigación.....	35
2.2.2. Investigación de Campo.....	36
2.2.3. Métodos de investigación.....	36
2.2.3.1. Método deductivo.....	36
2.2.3.2. Método inductivo.....	37
2.2.3.3. Método descriptivo.....	37
2.3. Técnicas de Investigación.....	38
2.3.1. Observación.....	38
2.3.2. Encuesta.....	38
2.3.3. Entrevista.....	38
2.3.4. Documental.....	39
2.3.5. Instrumentos de investigación.....	39
2.3.6. Escalamiento tipo Likert.....	39
TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	41
MUESTRA ALEATORIA SIMPLE:.....	41
2.3.7. POBLACIÓN TOTAL DE LA MUESTRA.....	43
2.4. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44

CAPÍTULO III.....	45
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESUSLTADOS	45
3.1. Análisis resultado de entrevista.....	46
3.1.1. Desarrollo de la entrevista.....	46
Normativa Legal.	47
Organización.	47
Financiero	48
Personal.....	48
Aspecto General.....	48
3.1.2. Análisis de los resultados de las encuestas	49
3.1.3. CONCLUSIONES Y RECOEMNDACIONES.....	69
3.1.3.1. CONCLUSIONES	69
3.1.3.2. RECOMENDACIONES.....	70
CAPÍTULO IV.....	71
PRESENTACIÓN.....	71
MISIÓN DE LA PROPUESTA.....	73
VISIÓN DE LA PRPUESTA	73
OBJETIVOS GENERAL.....	73
Análisis FODA.....	74
ESTRATÉGIAS DE ACCIÓN	77
ALCANCE DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES.	78
SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL MACRO PROCESOS.....	79
MISION	79
VISIÓN.....	79
PROCESOS MACRO:.....	80
UNIDADES EXISTENTES EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAPEN EP.....	82
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
Bibliografía	98
ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Autoridades principales	40
TABLA 2. Usuarios de las cabeceras Cantonales de	40
TABLA 3. Aplicación de la misión y visión en la empresa.....	49
TABLA 4. Conoce los objetivos de la institución	50
TABLA 5. Cumplimiento de los objetivos institucionales	51
TABLA 6. Aplicación de normas, hábitos y valores	52
TABLA 7. Liderazgo en la institución.....	53
TABLA 8. Aplicación de la unidad de mando.....	54
TABLA 9. Comunicación e información para los servidores públicos	55
TABLA 10. Sistema de información y comunicación	56
TABLA 11. Calidad de la información.....	57
TABLA 12. Evaluación de resultados vs objetivos predefinidos	58
TABLA 13. Interacciones entre servidora y servidores públicos	59
Tabla 14. Control interno seguimiento continuo y evaluaciones periódicas	60
TABLA 15. Atención de la empresa asía el usuario.....	61
TABLA 16. Tiempo de espera del usuario al ser atendido.....	62
TABLA 17. Información oportuna al cliente.....	63
TABLA 18. Instalaciones de la empresa.....	64
TABLA 19. Recursos tecnológicos adecuados.....	65
TABLA 20. Relaciones costo precio.....	66
TABLA 21. Material informativo para el usuario.....	67
TABLA 22. Personal capacitado para atender al usuario	68
TABLA 23. Presupuesto referencial.....	94

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de la variable independiente.....	10
Cuadro 2. Operacionalización de la variable dependiente	11
Cuadro 3. Análisis foda.....	74
Cuadro 4. Matriz estrategias foda	76
Cuadro 5. Contenido piramidal del diseño de estrategias gerenciales	78
Cuadro 6. Mapa conceptual del sig macro	79
Cuadro 7. Entrada y salida de información.....	80
Cuadro 8. Modelo conceptual de proceso macro	81
Cuadro 9. Plan de acción.....	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Aplicacion de la Misión y Visión	49
Gráfico 2 Objetivos Institucionales.....	50
Gráfico 3. Cumplimiento de los objetivos institucionales	51
Gráfico 4. Aplicación de normas, hábitos y valores	52
Gráfico 5. Liderazgo en la institución.....	53
Gráfico 6. Aplicación de la unidad de mande	54
Gráfico 7. Comunicación e información pertinente.....	55
Gráfico 8. Sistema de información y comunicación	56
Gráfico 9. Calidad de la información	57
Gráfico 10. Evaluación de resultados vs objetivos predefinidos	58
Gráfico 11. Interacciones entre servidora y servidores públicos	59
Gráfico 12. Control interno seguimiento continuo y evaluaciones periódicas	60
Gráfico 13. Atención de la empresa asía el usuario.	61
Gráfico 14. Tiempo de espera del usuario al ser atendido.	62
Gráfico 15. Información oportuna al cliente	63
Gráfico 16 . Instalaciones de la empresa.....	64
Gráfico 17. Recursos tecnológicos adecuados.	65
Gráfico 18. Relaciones costo precio.	66
Gráfico 19. Material informativo para el usuario.....	67
Gráfico 20. Personal capacitado para atender al usuario.	68
Gráfico 21. Fundamentacion diseño de estrategias gerencialesAGUAPEN EP... ..	72
Gráfico 23. Etapas pertenecientes al diseño lógico del sig	83
Gráfico 24. Etapas pertenecientes al diseño físico del sig	84
Gráfico 22. Orgánico estructural.....	101

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Visita in situ a la empresa pública municipal.....	102
anexo 2. Encuesta realizada a los servidores públicos.....	102
anexo 3. Encuesta realizada a los usuarios.....	104
anexo 4. Entrevista realizada al gerente.....	106
anexo 5. Encuesta dirigida a los usuarios.	109

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se realizó un análisis general donde se denotan desatinos administrativos en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, por tanto este estudio conlleva a diseñar estrategias gerenciales para ser aplicadas por la máxima autoridad en todas las áreas de la empresa.

Todo lo antes descrito está basado en diferentes criterios de reconocidos autores de la administración, donde plasman sus análisis, estrategias y enuncian sus indicadores los cuales orientan a la realización de procesos eficientes y eficaces.

Se determina la población y la muestra donde se aplicaron las técnicas de investigación como la observación, la entrevista, la encuesta, tanto internas como externas para obtener información relevante de las servidoras y servidores públicos y usuarios para la identificación de los problemas de la entidad. De acuerdo a los criterios de los autores, se implanta la matriz FODA para determinar las estrategias a utilizar.

Con el diseño de las estrategias gerenciales la máxima autoridad de la empresa podrá analizar y ejecutar la buena toma de decisiones, en cada una de las unidades de apoyo de esta manera lograr el desarrollo institucional, cumpliendo sus objetivos predefinidos y brindar un servicio de calidad a los usuarios de la entidad.

En el trabajo de investigación está compuesto de cuatro capítulos resumidos de la siguiente manera.

Capítulo I: En este capítulo se resumen los antecedentes de la empresa, su situación actual, sistematización, objetivos, hipótesis, Operacionalización de variables independiente y dependiente, sustentados en criterios de autores con amplios conocimientos de cómo aplicar una correcta administración.

Capítulo II. En este capítulo se detalla la estructura metodológica del diseño de investigación los tipos y técnicas de investigación aplicadas a la muestra y población determinado mediante la formula el número de empleados y usuarios a encuestar.

Capítulo III: En este capítulo se llevó a cabo la aplicación de las técnicas de investigación; entrevistas, encuestas, a los funcionarios de la empresa Aguapen EP, y a los usuarios que diariamente visitan las dependencia para hacer conocer sus requerimientos, de esta manera se graficó los resultados obtenidos, los mismos que permitieron una mejor interpretación de las problemáticas existentes en la empresa, dando por terminado con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV: En este capítulo se detalla de manera explícita la propuesta de un diseño de estrategias gerenciales la misma que explica que se debe desarrollar un Sistema de Información Gerencial Macro el mismo que permitirá a la Máxima Autoridad contar con información confiable para la buena toma de decisiones dando cumplimiento a los objetivos institucionales. A la vez desarrollar un sub-sistema de información para todas las unidades de apoyo el mismo contribuirá a proceder de manera correcta, en las diversas situaciones que diariamente se presentan esto conlleva a la buena prestación del servicio. Y proponer un plan de capacitaciones para los funcionarios de la empresa basado en las normas internacionales ISSO 9001 referentes a la calidad de servicio.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Incidencia de la administración gerencial en la calidad de servicio, mediante encuestas a los servidores públicos y usuarios. Diseño de estrategias gerenciales para la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP, en la Provincia de Santa Elena en el año 2014

Planteamiento del problema

En el Ecuador en años anteriores se ha observado una administración turbulenta, pese a ello se logró un progreso material y cultural de relativa importancia, evidenciándose en la actualidad por los nuevos cambios plasmados a partir de la creación de la Constitución del 2008, consiguiendo una relativa importancia social para el desarrollo del sector público.

Por las múltiples necesidades en el ámbito social han conllevado a la creación de diversos organismos centralizados y desconcentrados a más de estos, empresas públicas prestadoras de servicios que manejan fondos públicos, para aliviar en gran parte las diferentes necesidades del territorio dentro del estado ecuatoriano

Los problemas de la sociedad se dimensionan con más fuerza y van de la mano con la prestación de servicios de diversos organismos y empresas creadas por los distintos niveles de gobierno de un determinado territorio.

El 16 de Octubre del año 2007 el desaparecido Congreso Nacional aprobó la creación de la Provincia de Santa Elena la que fue promulgada en el registro oficial # 206 del 7 de noviembre del año 2007.

La Provincia de Santa Elena está comprendida de tres cantones; Santa Elena, La Libertad, y Salinas, con una carga poblacional de 308,693 habitantes, de acuerdo al séptimo censo de población y 6to de vivienda 2010, publicado por el INEC; a raíz de la creación de la Provincia de Santa Elena se instalaron nuevas instituciones prestadoras de servicios con el fin de solucionar las necesidades insatisfechas de la comunidad peninsular.

Cada una de estas nuevas Instituciones disponen de un plan estratégico, direccionado a su ámbito de acción, aplicando efectivamente las estrategias gerenciales, llegando a la consecución de sus objetivos y al desarrollo de la Provincia de Santa Elena.

En el COOTAD Código de Ordenamiento Territorial de Autonomía y Descentralización, artículo 55 establece las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales “literal d” prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

Para poder llegar con el servicio, los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los tres cantones de la Provincia de Santa Elena, mediante varias sesiones acordaron la mancomunidad, amparándose en el artículo # 57 “(literal q)” que estipula “la participación en mancomunidades o consorcios” absorbiendo a la antigua empresa privada, prestadora del servicio de dotación de agua AGUAPEN S.A., convirtiéndola, en la actualidad en la Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP.

La Empresa Pública Aguapen EP está comprendida dentro del nivel jerárquico superior por el Directorio General, conformado por los tres alcaldes de los

cantones de la Provincia de Santa Elena; seguido por el gerente general. En el nivel jerárquico intermedio la empresa cuenta con tres áreas estratégicas; Financiera– Administrativas, Comercial, Técnica con sus respectivos departamentos.

Entre los niveles jerárquico superior y el nivel intermedio se evidencia un claro divorcio entre las acciones departamentales diariamente ejecutadas y los objetivos a largo plazo, denotando una gran debilidad en la aplicación de las estrategias gerenciales, de esta manera se demuestra en el transcurso de las actividades cotidianas de la empresa, una serie de inconformidades, que afectan al beneficio de las personas en la utilización de este servicio básico, conduciendo a los usuarios a las oficinas de la institución para hacernos conocer sus reclamos, quienes a su vez insisten en que la empresa realice los respectivos cambios para el logro de una mejor atención.

El direccionamiento único de la Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP, no aplica correctamente la administración gerencial, porque cada departamento se ocupa de sus responsabilidades, pero en la toma de decisiones no existe un direccionamiento único, a pesar de que la máxima autoridad, dispone, las Jefaturas no llegan a un acuerdo, debido a la falta de comunicación departamental, lo que incide en que las labores no se lleven a cabo en su totalidad y con eficiencia.

Las actividades que deben ejercerse dentro de las áreas de Aguapen son cambiadas momentáneamente por órdenes superiores desvinculado los objetivos departamentales con los objetivos institucionales, esto se debe al limitado conocimiento de la administración gerencial, resultando en una deficiente calidad de servicio y de esta manera afecta a la imagen institucional.

Otros de los principales problemas, es la calidad de servicio que presta la empresa al usuario, ya que se extienden hasta 60 días, tiempo en que se viabilizan las acciones de respuestas a solicitudes de servicio y de reclamos generados por cada cliente, siendo este un eje transversal el limitado conocimiento de las ventajas de la aplicación de una excelente gerencia administrativa, que afecta directamente a los componentes de la calidad de servicio.

La falta de comunicación entre los diferentes departamentos es evidente, esto causa cierta demora en la ejecución de procesos; instalación de medidores, cortes preventivos y definitivos, afectando de manera inmediata la calidad de servicio que ofrece la Empresa Aguapen EP a sus usuarios.

Existe una descoordinación entre todos los grupos de trabajos departamentales por el débil sistema de control ya que las actividades a desarrollarse son cambiadas para dar paso a eventualidades fortuitas las mismas que no permiten brindar un servicio con eficiencia y calidad, y de acuerdo a las políticas de cambio, que toda empresa pública debe ajustarse.

Formulación del problema

¿Cómo incide la administración gerencial en la calidad de servicio de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP en la Provincia de Santa Elena en el año 2014?

Sistematización

¿Cómo influye el limitado conocimiento de administración gerencial en la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP?

¿Cómo incide el limitado conocimiento de las ventajas de la administración gerencial?

¿Cuál es el efecto de los componentes de la calidad de un servicio?

¿Cómo incide la deficiente calidad de servicio en la imagen institucional?

¿De qué manera inciden las estrategias de administración gerencial en la calidad de servicio de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP?

Justificación del tema

Las empresas públicas son personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, autonomía presupuestaria, administrativa y de gestión, prestadora de servicios públicos, tal como lo establece la ley y tiene jurisdicción en los tres cantones de la provincia de santa Elena, la libertad, salinas y santa Elena, por lo tanto es necesario alinear la institución bajo las acciones que encaminen a los objetivos de su creación

La importancia del trabajo de investigación se sustenta por la existencia del enorme problema suscitado en el plano administrativo, el limitado conocimiento de las estrategias gerenciales y las ventajas de las mismas, debilitan notablemente la calidad del servicio.

De tal forma se hace imprescindible el presentar soluciones mediante el diseño de estrategias gerenciales que permitan robustecer a la empresa desde el punto de vista, administrativo, organizacional y operativo, a su vez generar una calidad de imagen como marca institucional.

La empresa pública mancomunada aguapen debe ajustarse a los cambios que actualmente se presentan a nivel nacional, lo cual supone implementos de acciones estratégicas que actúe en beneficio de la entidad de tal manera que con la aplicación de estrategias gerenciales se mejorara la calidad en el liderazgo, el proceso de toma de decisiones, la eficacia operativa, la flexibilidad en innovación, el alcance de las principales metas corporativas, implementación de un ciclo de retroalimentación y de manera principal la satisfacción del cliente.

Producto de este cambio se obtendrá como beneficios, el pleno conocimiento de la visión institucional; indicador principal para la evaluación de los resultados; identificación clara de las estrategias, indicando el principal rol de cada uno de sus integrantes; una mejor cultura organizacional; mejor tecnología

Como valor agregado se podrá implementar un código de ética que abarque las buenas costumbres en las actividades institucionales de manera que su personal ayude en la mejora continua y en la optimización de sus procesos productivos.

Objetivo General

Determinar la incidencia de la Administración Gerencial en la calidad de servicio, mediante técnicas de investigación, entrevistas – encuestas dirigidas a los funcionarios públicos y usuarios de la empresa Aguapen EP., orientadas al diseño de estrategias gerenciales para la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP., en la provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de las directrices de administración gerencial, mediante la interacción de los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP.

- Analizar la incidencia del conocimiento de las ventajas de la administración gerencial, mediante la acción participativa de los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP.
- Determinar el efecto de los componentes de la calidad de servicio mediante encuestas a la ciudadanía de la provincia.
- Analizar los elementos de la calidad de servicio mediante la opinión de los servidores públicos.

Hipótesis

La incidencia de la Administración Gerencial mejorará la calidad de servicio de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP en la Provincia de Santa Elena.

Operacionalización de las variables.

- **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Administración gerencial.

- **VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad de servicio

cuadro 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITÉMS PREGUNTAS	INSTRUMENTO
LA INCIDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL MEJORARÁ LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.	ADMINISTRACION GERENCIAL	Es el proceso mediante el cual el Gerente desarrolla sus actividades basado en la planificación, organización, dirección y control, para el cumplimiento de las estrategias y objetivos organizacionales	Planificación Organización Dirección Control	Misión, visión Objetivos institucionales Cultura organizacional Talento Humano Liderazgo Unidad de mando Actividades de control Sistema de administración de información	¿Cree Usted que la misión y visión de la Empresa son aplicadas de manera correcta y oportuna? ¿Conoce los objetivos de la Institución? ¿Cree Usted que los objetivos institucionales de la empresa Aguapen los cumplen en su totalidad? ¿Considera Usted que el personal que labora en la empresa Aguapen aplica normas hábitos y valores de acuerdo a sus funciones? ¿Qué tipo de liderazgo se aplica en la Institución? ¿Considera Usted que la unidad de mando aplicada por las Jefaturas departamentales es la correcta? ¿Cree Usted que la Autoridad nominadora, sus directivos, deben identificar y comunicar oportunamente informes a los servidores para que cumplan sus actividades con total eficiencia? ¿Considera Usted que el sistema de información y comunicación interno de la empresa está compuesto por los procesos establecidos para resolver, sintetizar e informar sobre los procedimientos y técnicas, administrativas de la entidad? ¿Considera usted que la calidad de la información de la empresa otorga facilidades para que la autoridad adopte la mejor decisión que permita controlar las actividades institucionales? ¿Considera usted que el sistema de información actual de la empresa permite Autoridad evaluar los resultados de su administración? ¿Cree Ud., que la comunicación de la empresa debe permitir diferentes interacciones entre los servidores, así como de las distintas unidades apoyo? ¿Considera Ud., que la Autoridad los mandos medios de la entidad, deben establecer procedimientos de seguimiento y evaluaciones para asegurar la efectividad del control interno?	Encuesta; Entrevista;

Elaborado por: Sergio O. Gómez Liriano.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

Según el libro de José María Solval, la administración es todo esfuerzo que se emprende con el propósito de generar utilidades o riquezas. Existen y han existido diferentes autores que opinan de varias maneras sobre la administración, pero siempre con una sola finalidad, que es el estudio sobre la administración; podemos mencionar a Henry Fayol, que es uno de los populares al dar conceptos generalizados sobre la Administración, Horold Koontz, Heinz Wehrich, Idalberto Chiavenato.

El Proceso Administrativo es una secuencia de pasos o conjunto de actividades que se debe realizar en una empresa para lograr que la misión y los objetivos se cumplan. Para los administradores y/o los estudiantes de administración nos es importante conocer sobre El Proceso Administrativo.

La administración comprende un proceso cíclico que mediante un conjunto de actividades aplicadas con eficiencia y eficacia conlleva al logro de los objetivos y metas organizacionales, el nivel jerárquico de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen ante el desarrollo de una buena administración permitirá su progreso y una mejora en la calidad de servicio brindado

En algunas veces, las personas tienen conocimientos sobre la Administración, pero no han sabido que el Proceso Administrativo es muy importante para mejorarla, aplicando todos los elementos.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1. Administración Gerencial

Definición de Administración Gerencial

Es el proceso mediante el cual el Gerente desarrolla sus actividades basado en la planificación, organización, dirección y control, para el cumplimiento de las estrategias y objetivos organizacionales

(Solval, 2010) Con respecto a este tema dice lo siguiente:

La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina ciencia. Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia. A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo, con elementos de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. (Pág. # 2).

(AMARU, 2009) En su trabajo Fundamentos de la Administración menciona lo siguiente:

“administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control”

El proceso administrativo es el pilar fundamental para todas las organizaciones ya que emplean las funciones de planeación, organización, liderazgo, dirección y control, considerando al recurso humano como factor primordial para el logro de los objetivos propuestos.

(AMARU, 2009) Menciona al respecto: “La administración es importante en cualquier escala de utilización de recursos para realizar objetivos de índole individual, familiar, grupal, organizacional o social.”

Es la ciencia social que tiene por objetivo el estudio de las organizaciones y a la vez la técnica facultada para realizar procesos de planeación, organización dirección y control de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, de personas grupos de personas u organizaciones con el único propósito de obtener el mayor beneficio posible para sus integrantes.

1.2.1.1. Proceso de la administración gerencial

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

1.2.1.1.1. Planeación

(Solval, 2010) En su investigación “*El Proceso Administrativo*” menciona lo siguiente:

Fija tiempos de las determinaciones de las unidades que se plantean los objetivos. La determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

Principios: Los principios de la administración son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías de conducta a observarse en la acción administrativa.

Factibilidad: Lo que se planea ha de ser realizable.

Objetividad y cuantificación: establece la necesidad de utilizar datos objetivos tales como estadística, estudios de mercado, cálculos probabilísticos, modelos matemáticos y datos numéricos, al elaborar planes para reducir al mínimo los riesgos.

Flexibilidad: es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas.

Unidad: todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales.

Intercambio de estrategias: cuando un plan se extiende en relación al tiempo (largo plazo), será necesario rehacerlo completamente. (Solval, 2010. Pág. # 7)

La fase de planeación, para una empresa o institución, es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; la planeación es una aplicación importante del proceso de tomar decisiones, dichas decisiones buscan influir en el futuro o que se pondrán en práctica en él son decisiones de planeación.

Misión, Visión

Según (Bárceñas, 2009), define a la misión como “La identificación del propósito básico, función o tarea de una empresa”

La misión es la carta de presentación de toda empresa, es la que define los esfuerzos que realiza los individuos integrantes de la organización, para conseguir los objetivos deseados

(Cueva, 2011) Sobre la visión menciona “Es el sueño alcanzable a largo plazo, el futuro aspirado. -Se debe incorporar tanto la Visión del usuario externo, como la del Interno. Debe ser alcanzable y real”

La visión es nuestra guía, para controlar y a la vez para alentar a los integrantes de la organización o grupos de personas a la consecución de los objetivos propuestos al inicio de la conformación de la empresa

Objetivos institucionales.-(Solval, 2010) menciona lo siguiente:

Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. Clasificación de los objetivos:

Estratégicos o generales: comprenden toda la empresa y se establecen a largo plazo.

Tácticos o departamentales: se refieren a un área o departamento de la empresa, se establecen a corto o mediano plazo.

Operacionales o específicos se establecen en niveles o secciones más específicas de la empresa e invariablemente son a corto plazo. (Pág. # 9)

Los objetivos de una institución marcan cuales son los lineamientos estratégicos a seguir, en base a esos objetivos los administradores deben establecer actividades y metas que permitan alcanzar los resultados deseados para la organización

1.2.1.1.2. Organización.

(Solval, 2010) En su investigación establece lo siguiente:

Es la estructura técnica de las relaciones que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en una organización social para su mayor eficiencia.

Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (Pág. # 11).

La fase de organizar consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas, consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca el logro del propuesto.

Cultura organizacional.-

(Groos, 2009) Establece lo siguiente al respecto:

La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

Es la unión de valores, normas y hábitos que las personas u grupos de personas que constituye la organización aplican dentro de su entorno y entre ellos mismos con el fin de desarrollar de manera eficiente el logro de los objetivos.

Talento Humano.-

(Balza, 2010) Define al talento humano de la siguiente manera:

Como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad.

El talento humano es el recurso más importante de una organización, es el encargado de manejar todos los demás recursos, se encarga de la toma de decisiones y de aplicar un proceso de retroalimentación necesaria para corregir cualquier defecto que se encuentre en el camino

1.2.1.1.3. Dirección

(Solval, 2010) Establece lo siguiente al respecto:

“Es impulsar, coordinar las acciones de cada miembro y grupos de la empresa, con el fin de que en conjunto realicen eficazmente los planes. Esta etapa del proceso administrativo, llamada también ejecución, comando o liderazgo, es una función de tal trascendencia, que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa. Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. (Pág. # 23).

Las personas que administran organizaciones son responsables de la realización de objetivos y de la forma en que se utilizan los recursos. El desempeño de una organización es el reflejo de la competencia de sus administradores. El proceso de dirección consiste en realizar actividades mediante la aplicación de energía física, intelectual e interpersonal para ofrecer productos, servicios e ideas.

Liderazgo.-

(COULTER, 2010) En su trabajo establece lo siguiente:

Los gerentes de nivel alto también establecen el tono con sus prácticas de recompensa y castigos. Las elecciones de quien y que se recompensa con aumentos de sueldo y ascensos, envían una fuerte señal a los empleados.

El liderazgo se puede definir como un conjunto de habilidades gerenciales, esta al ponerse en práctica en la empresa Aguapen, sus autoridades podrán incidir en la forma de ser de los servidores, haciendo que los equipos trabajen con más entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

Unidad de mando.-

(Solval, 2010) “Se refiere a que la autoridad y su ejercicio (el mando), surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados”

La unidad de mando significa que cada trabajador, dentro de una organización debe tener solamente un jefe, de esa forma se evita todo conflicto en cuanto a instrucciones.

1.2.1.1.4. Control.

(Solval, 2010) En su trabajo establece lo siguiente:

Consiste en el establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados con la finalidad de saber que se ha obtenido, lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes. Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. (Pág. # 67).

Control es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino.

Actividades de control.-

(Rivera, 2010) En su trabajo control de gestión menciona lo siguiente al respecto:

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Las actividades de control a cada programa o proyecto que ejecuta una institución son necesarias para la medición de cumplimiento o no de los objetivos previamente establecidos, mecanismos como la rendición de cuentas, veedurías y observatorios son métodos que permitirán control a cada una de las actividades que llevan a cabo las organizaciones.

Sistema de administración de información.-

(Silva, 2013)

Los sistemas de información difieren en sus tipos de entradas y salidas, en el tipo de procesamientos y en su estructura. Estos elementos están determinados por el propósito u objetivos del sistema, el cual es establecido a su vez, por la organización, en todos ellos podemos encontrar un conjunto de funciones que, según Senn, son las siguientes:

1- Procesamiento de Transacciones: La cual consiste en capturar o recolectar, clasificar, ordenar, calcular, resumir y almacenar los datos originados por las transacciones, que tienen lugar durante la realización de actividades en la organización.

2- Definición de Archivos: Consiste en almacenar los datos capturados por el procesamiento de transacciones, de acuerdo a una estructura u organización de almacenamiento adecuado (base de datos o archivo) un método que facilite su almacenamiento, actualización y acceso, y un dispositivo apropiado de almacenamiento (disco, cintas, diskettes, y otros).

3- Mantenimiento de Archivos: Los archivos o bases de datos del sistema deben mantener actualizados. Las operaciones básicas de mantenimiento son la inserción, la modificación y la eliminación de datos en los medios de almacenamiento.

4- Generación de Reportes: La realización de esta función es esencial para el sistema de información, ella se encarga de producir la información requerida y trasmitirla a los puntos o centros de información que la soliciten. Esta transmisión de información se puede efectuar mediante el movimiento físico de los elementos de almacenamiento (papel, cintas magnéticas, diskettes, y otros) o mediante la comunicación de señales eléctricas digitales o analógicas a dispositivos receptores (terminales, convertidores, estaciones remotas u otro computador)(Pág. # 1).

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos, organizados y listos para su posterior uso.

1.2.2. Calidad de servicio

Definición de la calidad de servicio.

La calidad del servicio se fundamenta en brindar a los usuarios una atención esmerada logrando la satisfacción mediante la aplicación correcta de los procesos otorgando en los resultados finales altamente satisfactorio.

(Tovar, 2012) Menciona lo siguiente al respecto:

La calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios. (Pág. # 1)

1.2.2.1.Elementos de la calidad de servicio.

1. Servicio al cliente
2. Proceso
3. Productos

4. Resultados finales

1.2.2.1.1. Servicio al cliente

(Rodríguez, 2008) Menciona al respecto “El servicio al cliente es como una cadena con muchos eslabones, donde todos tienen que estar en perfecto estado para que el resultado sea un servicio de calidad”.

Hoy en día las empresas centran sus esfuerzos en calidad y atención al cliente pues se ha entendido que es mucho más caro obtener un nuevo cliente que conservar uno actual. Esto se explica fácilmente al observar que por lo general la misión y visión de toda empresa están orientadas a solucionar una necesidad de consumo y a ser reconocida por su mercado como una buena opción para satisfacer dicha necesidad.

Satisfacción del usuario.-

(Rojas, 2007) Menciona que: La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Pág. # 1)

La satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes que tienen las organizaciones al momento de prestar servicios de buena calidad, de esto depende la imagen institucional.

Tiempo de entrega.-

El grupo de trabajo (Gerencie, 2014) menciona lo siguiente:

Los emprendedores, pequeños empresarios y hasta profesionales independiente, parecen bridar poca importancia a la puntualidad cuando se trata de entregar un producto o servicio a un cliente.

Incumplir con la entrega de un pedido es más o menos equivalente a “dejar quemar el pan en la puerta del horno”, puesto que se tira a la basura todo el trabajo que supone conseguir un cliente.

Las empresas, los negocios viven de los clientes, se pasan su vida tratando de conseguirlos, y luego incumplir con lo que se les prometió, resulta imperdonable, cuando no causa de un fracaso anunciado.

Un cliente molesto por el incumplimiento, no sólo es un cliente perdido, es un cliente que se encargará de recomendar negativamente a la empresa, de perjudicar su imagen, lo que supone la pérdida de varios clientes potenciales que por ese simple incumplimiento ya no llegarán a la empresa.

1.2.2.1.2. Procesos.

(Solval, 2010) Menciona lo siguiente:

Detallan la forma exacta en que debe desarrollarse una actividad; y son guías de acción más que de pensamiento. Los procedimientos son aquellos planes formulados dentro de las políticas establecidas, cuya finalidad es la de señalar la secuencia cronológica más eficiente, destinada a obtener los mejores resultados en cada función concreta realizada dentro de una empresa o grupo social.

Los procedimientos son más definidos que las políticas y se aplican a actividades específicas para la realización de ciertas metas bien definidas. Los procedimientos se dan en todos los niveles de una empresa, pero son más frecuentes en los niveles de operación, a diferencia de las políticas que se dan en los niveles más altos., (Pág. # 10).

Un proceso es una fase o etapa que se debe seguir para llegar al cumplimiento de una actividad u objetivo. Un procedimiento es la descripción de cómo cada una de las serie de tareas se van a llevar a cabo, cuándo va a realizarse y por quién

Comunicación efectiva

(COULTER, 2010) Establece lo siguiente:

La comunicación motiva, ya que aclara a los empleados lo que se debe hacer; que tan bien lo están haciendo y lo que pueden hacer para mejorar el desempeño si es que no están en el nivel idóneo.

La comunicación tanto interna como externa es importante para el servicio de calidad. En la empresa Aguapen, al contar con un sistema de comunicación permitirá acercarse al usuario y conocer más a fondo cuáles son sus necesidades y cómo hacer actuar para satisfacerlas, este trabajo será coordinado por sus servidores.

Coordinación de responsabilidades.-

(Solval, 2010) Menciona lo siguiente:

Consiste en integrar las actividades de departamentos interdependientes a efecto de perseguir las metas de organización con eficiencia, sin coordinación los miembros de la organización perderían de vista sus papeles dentro de la misma y enfrentarían la tentación de perseguir los intereses de los departamentos, a espesa de las metas de la organización. Un grado importante de organización con toda posibilidad beneficiara un trabajo que no es rutinario ni pronosticable, un trabajo en el cual los factores del ambiente están cambiando y existe mucha interdependencia. (Pág. # 15).

1.2.2.1.3. Productos

(Thompson, 2005) Establece lo siguiente:

Un producto es aquello que toda empresa (grande, mediana o pequeña), organización (ya sea lucrativa o no) o emprendedor individual ofrece a su mercado meta con la finalidad de lograr los objetivos que persigue (utilidades, impacto social, etcétera)... (Pág. # 1).

El producto o servicio es el punto central de la oferta que realiza toda empresa u organización sea esta lucrativa o no, constituye en una meta para satisfacer sus necesidades y deseos, con la finalidad de lograr los objetivos que persigue.

Recursos tecnológicos.-

(Rojas M. , 2013) Menciona lo siguiente:

Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). El uso de recursos tecnológicos en la educación ha venido incrementando notablemente y se han convertido en una manera de volver las lecciones más activas y de gran atractivo para los alumnos. (Pág. # 1).

Los recursos tecnológicos en una organización sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos. De esta manera se estará agilizando el trabajo y los tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final.

Análisis de costo y precio.-

(Mendoza, 2014) Señala que este análisis permite:

- Planificar la producción o la prestación del servicio.
- ¿Conocer qué? ¿Cuándo?, ¿Dónde?,
- ¿Por qué paso? ¿En qué medida?, ¿Cómo?, permitiendo corregir los desvíos del pasado y preparar una mejor administración del futuro.
- Determinar la parte de la empresa en la que más urgentemente se debe realizar medidas de racionalización.
- De acuerdo a los costos generados en proceso, fijar los precios de venta, para obtener la mayor rentabilidad posible
- Diseñar nuevos productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes y, al mismo tiempo, puedan ser producidos y entregados con un beneficio. (Pág. # 4).

1.2.2.1.4. Resultados finales.

Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja; El no alcanzar un resultado en una operación puede indicar que las acciones son ineficientes, inefectivas o defectuosas.

Calidad de servicio.-

(Camacaro, 2014) Menciona lo siguiente:

Calidad de Servicio es el conjunto de actividades que ofrece un proveedor con el fin de que el usuario o cliente, obtenga el producto por el que paga en el momento y lugar adecuado. En este sentido, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional más poderoso que los descuentos, la publicidad o la venta personal. (Pág. # 1)

La calidad del servicio aparece cuando la organización sobrepasa las expectativas de los usuarios o clientes. Es decir cuando recibe un servicio eficiente y eficaz y permite alcanzar el buen vivir.

Supervisión.-

(Solval, 2010) En su texto *“Los Procesos Administrativos”* “Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que éstos se realicen con mayor facilidad.” (Pág. # 25).

Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente. Además permite ver si las cosas se están haciendo tal y como se habrá planeado y ordenado.

1.3. MARCO LEGAL

CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR TITULO I

ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO

Capítulo primero

Principios fundamentales

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Capítulo noveno

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.
7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.

8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.

11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley.

12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

Art. 227.-La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En el Artículo 313 inciso 2 de la carta magna, establece que:

(ASAMBLEA, 2008) Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

En la provincia de Santa Elena, la competencia del agua está a cargo de los Gobiernos Autónomos, es así que los tres cantones mediante las normas contenidas en el COOTAD, se realiza la mancomunación de esta competencia para brindar un mejor servicio a la colectividad.

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

El artículo 315 de la carta magna del Estado en su inciso 2 y 3 establecen que:

Las empresas públicas deben brindar una gestión y trabajo de calidad y que sus excedentes deberán ser reinvertidos para el fortalecimiento de la entidad y el mejoramiento del servicio.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado.

Normas de Control Interno

200-01 Integridad y valores éticos.

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes de control interno.

La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de

las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

200-02 Administración Estratégica.

La implementación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anual es que considerarán como base la función, misión, visión institucionales y que tendrán consistencias con los planes de gobierno y lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

200-05 Delegación de autoridad

La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no solo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos y actividades correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria, a fin de que los servidores puedan emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz.

Las resoluciones administrativas que se adopten por delegación serán consideradas como dictadas por la autoridad delegante. El delegado será responsable de las decisiones y omisiones con relación al cumplimiento de la delegación.

401-03 Supervisión.

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas,

regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de los productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad.

Dentro de las normas de control interno en el numeral 500 sobre Información y comunicación, determina que:

(CONTRALORIA, 2004)El sistema de información y comunicación, esta constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda este sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

Con la adopción de las normas jurídicas competentes en el territorio ecuatoriano, las contenidas en la Contraloría General del Estado, son una herramienta idónea para el aseguramiento de un desempeño óptimo, la comunicación y los canales de vía para la información efectiva impulsaran en la empresa Aguapen la efectividad en las responsabilidades de los servidores para su fiel cumplimiento.

600 Seguimiento.

(CONTRALORIA, 2004)El seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, combinando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas

productos de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

El proceso de seguimiento en todas las actividades del sector público son indispensables, esta asegura un control continuo no solo en el trabajo a realizarse, si no en la actitud de los funcionarios del sector público, en la empresa Aguapen, en indiscutible que este proceso debe ser parte de la cultura organizacional, para impulsar el mejoramiento no como institución solamente sino como profesionales a cargo de un servicio a una comunidad.

LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

TÍTULO II

DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

En el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Publicas establece la base para la creación de las entidades al servicio de la comunidad, delineando su forma de administración y su jurisdicción para la realización de los trabajos, en el caso de la empresa Aguapen, esta se debe específicamente a todo el territorio de la provincia de Santa Elena.

(ASAMBLEA, LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, 2010) Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

ARTÍCULO 15.- ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DEL DIRECTORIO Y DE LOS ADMINISTRADORES EN GENERAL.-

En las empresas públicas, el cargo de quienes integren los órganos de administración debe ser compatible entre el interés de la empresa, su desarrollo y

el del Estado. Deberán velar por el cumplimiento de los objetivos estatales que se señalen para cada empresa, los que podrán referirse además a logros no económicos pero con una manifiesta rentabilidad social, alcanzada en la medida en que se cumplan los objetivos previstos en el artículo 2 de esta Ley. Los miembros del Directorio y administradores estarán sujetos a lo dispuesto en el artículo 233 de la Constitución.

DISPOSICIONES GENERALES

NOVENA: DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES.-

Los usuarios y consumidores de las empresas prestadoras de servicios públicos tendrán derecho a dirigir solicitudes y requerimientos relacionados con la prestación de servicios, las que deberán considerarse en lo pertinente, en el marco de los derechos establecidos en la Constitución de la República y ésta Ley.

COOTAD

Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización

Artículo 277.- Creación de empresas públicas.-

Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía; garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.

La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas.

La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.

**Reglamento interno de Administración de Talento Humano de la Empresa
Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP**

**Art. 7.- DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS DIRECTORES DE AREA Y
JEFES DEPARTAMENTALES.-**

Los Directores de Área, son los responsables de la planificación, ejecución y evaluación del proceso organizacional o unidad administrativa, y deberán velar por el uso racional de los recursos, con la obligación de fomentar y mantener un alto nivel de productividad, honestidad, ética y disciplina entre los servidores o servidoras a su cargo.

En tanto que los Jefes Departamentales, siguiendo las decisiones y directrices de las Direcciones, son los responsables de desarrollar coordinadamente con ellos, las estrategias aprobadas por el Directorio o la Gerencia General, dirigiendo las labores de los departamentos hacia el logro de las metas corporativas

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

La metodología empleada en el presente trabajo de investigación permitió el uso de los medios necesarios para encaminar las actividades a la implementación de instrumentos teóricos prácticos que facilitaron el análisis y la comprensión de los elementos administrativos que darán solución a los diversos problemas aplicando las técnicas de investigación.

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es la guía para encaminar los objetivos de estudio, para ello el presente trabajo se realizó, aplicando el método cualitativo, técnica basada en principios teóricos que permitió, la interacción social empleando procedimientos de recolección de datos;

Es de suma importancia aplicar el método cuantitativo, el cual determinó parámetros para establecer datos reales de forma científica y numérica, convirtiendo el presente trabajo de investigación en un dinamizador efectivo para su desarrollo.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Tipos de Investigación

Investigación Bibliográfica documental

En el presente trabajo de investigación se dio paso al análisis, de toda la información recopilada de diversos documentos (libros artículos, e información

relevante) sin modificación alguna, y a la vez comprender los diferentes aspectos del estudio.

2.2.2. Investigación de Campo

Este tipo de investigación se utilizó por cuanto fue necesario determinar en forma directa la problemática, describirla de manera que ayude a dar las soluciones coherentes con la aplicación de los métodos teóricos científicos.

2.2.3. Métodos de investigación.

Dentro del trabajo de investigación fue necesario establecer el tipo de métodos de investigación a utilizar, la que permitió identificar, la problemática y ayudo al enfoque sistemático de las ideas, para relacionar los datos y realizar un enfoque lógico metodológico.

2.2.3.1. Método deductivo

(Bernal, 2010) Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para poder obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

La información obtenida dentro de la misma empresa sirvió para determinar la realidad existente en cuanto al sustento legal que da legalidad a las acciones administrativas, de manera que se pudo corroborar las debilidades en esta área, la

que nos permite fortalecer una posible propuesta que impulse la administración hacia la calidad.

2.2.3.2. Método inductivo

(MORAN, 2010) Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

Mediante este estudio se obtiene información que nos sirvió para un análisis que parte de lo particular a lo general, obteniéndola de documentación generadas por reclamos y quejas, hasta las normativas y reglamentos de la empresa, de esta forma se propicia un estudio coherente vinculado a una propuesta que satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2.3.3. Método descriptivo

Según Cerda (1998) tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir, o figurar a personas, animales o cosas. Agrega que se debe describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas que las hacen reconocibles a los ojos de los demás.

Al utilizar este método de investigación, permitió describir a la empresa en todas sus áreas y cada uno de los componentes de su estructura orgánica ayudados con la técnica de la entrevista, de esta manera se pudo establecer un análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para el establecimiento de las estrategias empresariales que mediante un plan de acción serán una fortaleza para el logro de los objetivos.

2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Observación

La observación, tal como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

Mediante esta técnica se pudo realizar una observación directa a las actividades cotidianas de la empresa detectando falencias que son visibles para los usuarios quedando ante ellos una imagen deteriorada de la administración, en un cronograma personal nos permitió percibir las sensaciones de satisfacción débil de cada usuario al no ser atendidos en sus requerimientos, obteniendo desde el inicio un preámbulo de todas las debilidades de la organización, pudiendo fortalecer esta teoría en lo posterior con la aplicación de los diferentes métodos de investigación.

2.3.2. Encuesta

Esta técnica nos permitió interactuar con la población urbana y ayudo a para recoger la información necesaria, principalmente de los usuarios que visitan las instalaciones de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, y de la parte administrativa.

2.3.3. Entrevista

La entrevista nos permitió obtener información directa con los servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP y de manera más explícita con los integrantes de cada una de los departamentos que establece su orgánico funcional, se pudo enlazar un dialogo personalizado donde se denotó las aptitudes y actitudes de quienes forman la parte jerárquica superior, media e inferior.

2.3.4. Documental

(Bernal, 2010) La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas, o estado actual del conocimiento respecto al tema de objeto de estudio.

Con la aplicación de esta técnica se obtuvo información importante porque se analizó las diferentes teorías que son la base científica para la elaboración de una propuesta apegada a procesos claros medibles y cuantificables para una retroalimentación futura.

2.3.5. Instrumentos de investigación

El instrumento utilizado sirvió para conseguir respuestas a una serie de incógnitas suscitadas por el tema analizado, la entrevista nos ayudó a el contacto directo con quienes conforman la parte estratégica de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP y sus diferentes áreas, la encuesta permitió el contacto con el usuario, la que fue factor determinante para la búsqueda de soluciones con el fin de satisfacer esas necesidades expuestas, la aplicación de la escala de Likert sirvió para el establecimiento de preguntas cerradas que nos permitió el análisis de la realidad organizacional.

2.3.6. Escalamiento tipo Likert

(Bernal, 2010) Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

La aplicación de esta técnica nos permitió medir la satisfacción del cliente, dando diferentes alternativas para obtener la respuesta más cercana a la realidad y sistematizando los datos a través de tablas y gráficos para una mejor apreciación de los interesados en esta investigación.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

TABLA 1. AUTORIDADES PRINCIPALES

Descripción	Número
PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
GERENTE GENERAL	1
JEFES DEPARTAMENTALES	12
SERVIDORES PUBLICOS ADMINISTRATIVOS	114
OBREROS	202
Total	332

Datos Proporcionados por el Departamento de Talento Humano de Aguapen EP

TABLA2. Usuarios de las cabeceras Cantonales de

POBLACIÓN	N
Santa Elena	6284
La Libertad	18523
Salinas	9267
Total	34074

Datos Proporcionados por el Departamento de Facturación de Aguapen EP.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

MUESTRA ALEATORIA SIMPLE:

Proporción poblacional

Población finita:

$$n = (N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q) / ((N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)$$

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{((N-1) \cdot e^2 + (Z^2 \cdot p \cdot q))}$$

N = tamaño de la población

Y = valor de la variable (por lo general es = 1)

Z= Varianza tipificada (típicas 95)

e = error muestral (típico 5 % =0,05)

p = proporción de elementos que presentan la característica. (Típico 50% = 0,5)

q = proporción de elementos que no presentan la característica. (Típico 50% = 0,5)

n = Tamaño de la muestra.

DATOS:

N= 332 servidores públicos de la empresa pública Aguapen

Z = 1,96 ~ 2 (95% confiabilidad)

e = 5 % = 0,05

p = 50 % = 0,5

q = 50% = 0,5

n=?

$$\frac{332 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{((332-1) \times (0,05)^2) + ((1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{318,8528}{1,7879}$$

n= 178,339 población a encuestar

n= 178 población a encuestar

DATOS:

N= 34074 Usuarios de la empresa pública Aguapen

Z = 1,96 ~ 2 (95% confiabilidad)

e = 5 % = 0,05

p = 50 % = 0,5

q = 50% = 0,5

n=?

$$\frac{34074 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{((34074-1) \times (0,05)^2) + ((1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{32724,6696}{86,1429}$$

n= 379,888 población a encuestar

n= 380 población a encuestar

2.3.7. POBLACIÓN TOTAL DE LA MUESTRA

P1 (178) + P2 (380) = **558** personas a encuestar de toda la población.

2.4. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se realizó un proceso sistemático el cual permitió explorar, examinar, socavar el problema dentro de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, el cual emprende el diseño de una propuesta que contribuya al mejoramiento de la calidad de servicio.

En el proceso se detalla.

- Idea sobre el tema, producto de la observación realizada en la Empresa Aguapen EP.
- Planteamiento del tema.
- Se estableció la metodología de investigación que permitió obtener la información relevante.
- Utilización de las técnicas de investigación de entrevista y encuesta.
- Procesamiento de los datos de forma cuantitativa para conseguir información real y concreta para el presente análisis
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- Conclusiones y
- Recomendaciones.

Con la información real sobre el objeto de estudio, nos permite analizar la situación para el diseño de la propuesta como solución a los problemas determinados y que han sido evidenciados mediante la investigación.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los resultados de la Observación.

La empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP ubicada en la ciudadela Carolina en la vía principal La Libertad – Salinas, siendo una empresa prestadora del servicio de dotación de agua potable y otorgamiento de alcantarillado sanitario y pluvial para toda la provincia de Santa Elena. Durante 13 años se constituyó como entidad privada.

Mediante la modificación de nuestra Carta Magna en el año 2008 por la asamblea nacional, se otorgan las competencias a los gobiernos locales de distribución y dotación del servicio de agua potable para sus circunscripciones territoriales, de esta manera y mediante normativa legal las municipalidades de los tres cantones La Libertad, Santa Elena y Salinas absorben a la entidad privada y se crea Aguapen EP como una nueva empresa pública.

Siendo una empresa nueva en el ámbito público, se denotan falencias en diferentes procesos administrativos que no se ejecutan correctamente, lo cual conlleva que se cometan errores al momento de brindar el servicio de primera necesidad a los usuarios que llegan diariamente a las instalaciones a pedir soluciones a sus requerimientos.

La iniciativa por mejorar la calidad de servicio se ve impedida por falta de conocimientos administrativos que poseen diversos servidores públicos dentro de la empresa, al no saber, como poder dar solución a los requerimientos de los usuarios

En el aspecto financiero la empresa presenta anomalías que perjudican a las diferentes áreas ya que no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios

La sociedad entera hace referencia que el servicio que presta la empresa Aguapen tiene que ser de calidad con responsabilidad humana, esto basado a las diferentes normativas existentes en nuestro ámbito nacional, que otorgan a los individuos de todo el territorio ecuatoriano y en este caso al de la provincia de Santa Elena a ser atendidos de una forma equitativa con el servicio de agua potable.

En vista de ello la actual administración de la empresa ha considerado realizar diversas actividades para ir mejorando la calidad del servicio teniendo presente que la razón de ser de la empresa es la comunidad de la provincia entera.

3.1. ANÁLISIS RESULTADO DE ENTREVISTA

3.1.1. Desarrollo de la entrevista

Se realizó la entrevista al Gerente General y diferentes Directores de Áreas de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP.

- Ing. Gino Farfán Pazos Gerente General
- Lcda. Susana Dunkley Tómalá Directora Comercial
- Ab. Edgar Tómalá González Director Dpto. de Asesoría Jurídica
- Sr. Alonso Suárez Carlo Director Relaciones Públicas

Antes de detallar los resultados de la encuesta manifiesto que la entrevista estaba dirigida para los miembros del Directorio de la empresa Aguapen.

- Lcdo. Dionisio Gonzabay Salinas Pdte. Directorio Aguapen EP
- Sr. Antonio Espinoza Infante. Alcalde GAD La Libertad
- Sr. Daniel Cisneros Alcalde GAD Salinas
- Ing. Gino Farfán Pazos Gerente General

A continuación detallo los resultados de las entrevistas realizadas a los personeros de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, dando a conocer aspectos más relevantes en la cual se desenvuelve la entrevista.

Normativa Legal.

1.- ¿Bajo qué Ley se sustenta la administración de la empresa Aguapen EP?

La administración de la empresa Aguapen EP se sustenta en las normas legales como son las Constitución de la República del Ecuador Ley de Empresas Públicas, Ley del Servidor Público, Código de trabajo, Reglamento interno de prestación de servicio de la empresa

Organización.

2.- ¿Para desarrollar las actividades diarias se aplica algún sistema de planificación donde se realice la ejecución, control y evaluación?

Cada director de área es responsable de las actividades diarias de sus subordinados las cuales tienen que cumplirse de manera eficiente otorgándole la ayuda necesaria a los usuarios que de acuerdo a su solicitud son atendidos, el control de las actividades se da una vez que se dé pronta respuesta al cliente, mediante un informe de la actividad realizada.

Financiero

3.- ¿Cómo financia Aguapen EP los proyectos de extensiones de red en los Cantones de la Provincia de Santa Elena?

Como es de conocimiento la empresa cuenta con recursos propios de autogestión ya que el dinero que ingresa a las arcas por medio del pago de planillas de consumos de la ciudadanía son retribuidas en los mismos sectores que solicitan el servicio. Es necesario indicar que para cada proyecto se realiza un presupuesto referencial el cual determina el valor del mismo y el valor de la contraparte que son los beneficiarios.

Personal

4.- ¿La empresa cuenta con un sistema de planificación referente a capacitaciones para el personal que labora en la misma según sea su rol?

La empresa por el momento no cuenta con tal planificación de capacitaciones para el personal, como administración nueva que somos estamos comprometidos con nuestros empleados a realizar tal actividad buscando la excelencia y el desarrollo integral de los mismos. Se asiste a diversas capacitaciones que realiza la Contraloría General del Estado pero son para áreas estratégicas.

Aspecto General

5.- ¿Considera necesario realizar un diseño de estrategias gerenciales para mejorar la calidad de servicio de la Empresa Aguapen EP?

El Gerente General y los Directores de Área de la empresa manifestaron que sería una ayuda muy necesaria y útil el diseño de estrategias gerenciales el cual conllevará a la excelencia y eficacia de poder brindar el servicio de agua potable contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los peninsulares.

3.1.2. Análisis de los resultados de las encuestas

ENCUESTAS REALIZADAS AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP.

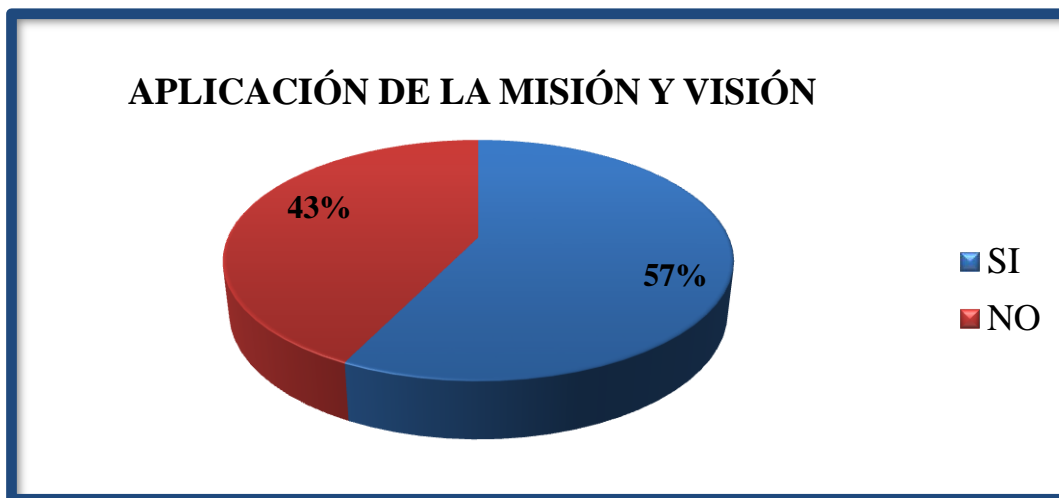
1.- ¿Cree usted, que la misión y visión de la empresa son aplicadas de manera correcta y oportuna?

TABLA3. Aplicación de la misión y visión en la empresa

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	102	57 %
NO	76	43 %
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO1. Aplicacion de la Misión y Visión



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta con el fin de obtener información propia del talento humano de la empresa para saber si la misión y la visión son aplicadas correctamente para el logro de los objetivos. En la gráfica podemos distinguir que el 57 % indica que si y que el 43% que no con la aplicación de los valores institucionales se están efectuando, aun así, nuestro desenlace es encausar en su totalidad obteniendo un mejor desempeño del personal que labora en la empresa y a la vez mejorar la calidad de servicio con los usuarios.

2.- ¿Conoce los objetivos de la institución?

TABLA4. Conoce los objetivos de la institución

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	49%
NO	90	51%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO2Objetivos Institucionales



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta para conocer cuántos empleados de la institución conocen a plenitud los objetivos institucionales que son el pilar fundamental de toda empresa obteniendo un resultado del 51% que no los conoce y de un 49% que si su relación es mínima lo que denota una muy cercana ponderación entre el personal que conoce de los objetivos de la empresa y los que no, dejando por notorio que es pertinente una amplia concientización sobre los objetivos de la empresa con la finalidad de comprometer aún más al funcionario a mejorar su desempeño y alcanzar la excelencia en el talento humano.

3.- ¿Cree Usted que los objetivos institucionales de la empresa Aguapen se cumplen en su totalidad?

TABLA5. Cumplimiento de los objetivos institucionales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	40%
NO	106	60%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO3. Cumplimiento de los objetivos institucionales



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó la siguiente pregunta para obtener información respecto si los empleados conocen si se logra el cumplimiento de los objetivos institucionales ya que estos, hay que alcanzarlos en su máxima expresión, notamos por los resultados arrojados por la encuesta que un 60% indica que no están siendo cumplidos por el personal, y un 40% sí. Esto pone en riesgo la eficacia de la empresa para con el buen desempeño y la calidad de servicio.

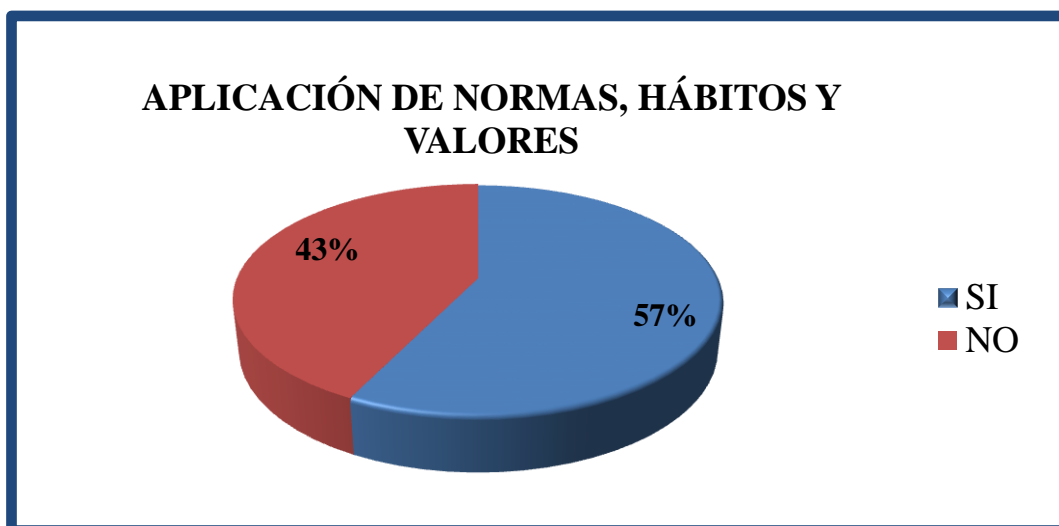
4.- ¿Considera Usted que el personal que labora en la Empresa Aguapen aplica normas, hábitos y valores de acuerdo a sus funciones?

TABLA6. Aplicación de normas, hábitos y valores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	102	57%
NO	76	43%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO4. Aplicación de normas, hábitos y valores



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

En la encuesta realizada a los empleados de la empresa se manifestó la pregunta si los funcionarios aplican normas hábitos y valores al momento de brindar la atención al público obteniendo como resultado que la aplicación de las normas, hábitos y valores debe ser continua, en esta gráfica se puede notar que existe un 57% mayoría de funcionarios públicos que la ponen en práctica, y que un 43% quienes contestaron que no, la cual refleja que habría que fortalecer las capacidades del personal de la empresa para un mayor desenvolvimiento en las actividades cotidianas.

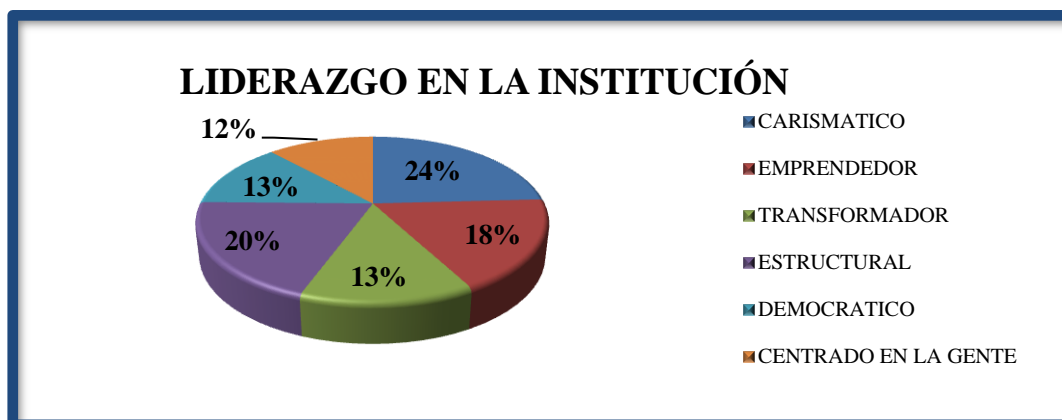
5.- ¿Qué tipo de liderazgo se aplica en la institución?

TABLA7. Liderazgo en la institución.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CARISMATICO	43	24%
EMPRENDEDOR	32	18%
TRANSFORMADOR	24	13%
ESTRUCTURAL	35	20%
DEMOCRATICO	23	13%
CENTRADO EN LA GENTE	21	12%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO5. Liderazgo en la institución.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta a los empleados de la institución para que manifiesten que tipo de liderazgo se aplica en la empresa obteniendo como resultado que un 24% es carismático, 18% es emprendedor, 13% transformador, 20% estructural, 13% democrático y 12% centrado en la gente en la cual prevalece en la gráfica el liderazgo carismático con mayor porcentaje, ocasionalmente esta variable es muy favorable, puesto que día a día existen situaciones y problemas que afrontar desarrollando soluciones y colocando a la empresa en un nivel específico para cumplir correctamente con sus objetivos.

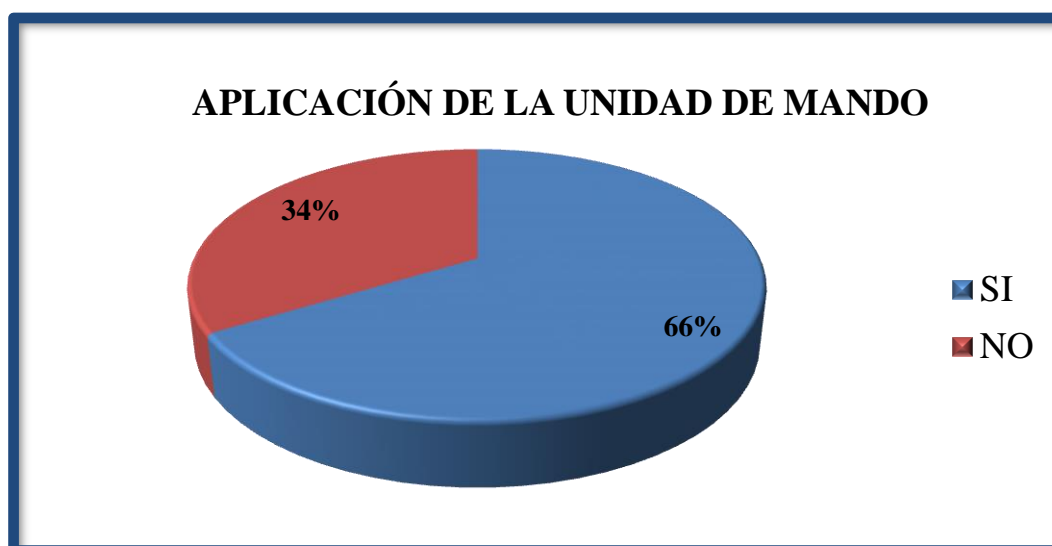
6.- ¿Considera Usted que la unidad de mando aplicadas por las jefaturas departamentales es la correcta?

TABLA 8. Aplicación de la unidad de mando

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	118	66%
NO	60	34%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO 6. Aplicación de la unidad de mande



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Siguiendo con la encuesta se realizó esta pregunta para conocer si es aplicada correctamente la unidad de mando por los jefes superiores hacia sus subordinados. Se comprueba mediante la gráfica que la unidad de mando es aplicada en un 66% por las jefaturas departamentales es la correcta, sin dejar a un lado que aún existe un porcentaje del 34% que indica que no es la correcta por lo cual hay que trabajar en ello, de esta forma buscar la excelencia y un buen desarrollo de la empresa.

7.- ¿Cree Usted que la Autoridad nominadora, sus directivos, deben identificar, capturar y comunicar oportunamente informes a los servidores para que cumplan sus actividades con total eficiencia?

TABLA 9. Comunicación e información para que los servidores públicos cumplan sus actividades con eficiencia.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	150	84%
NO	28	16%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO 7. Comunicación e información para que los servidores públicos cumplan sus actividades con eficiencia.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta para conocer si cada director de área o la máxima autoridad poseen una comunicación eficaz con sus subordinados la gráfica muestra que un 84% si la tiene y un 16% que no. Por lo que debe existir el involucramiento del personal para manejar un mejor desempeño en cada una de sus unidades de trabajo, una previa información encausa a contrarrestar futuras problemáticas que pueden presentarse.

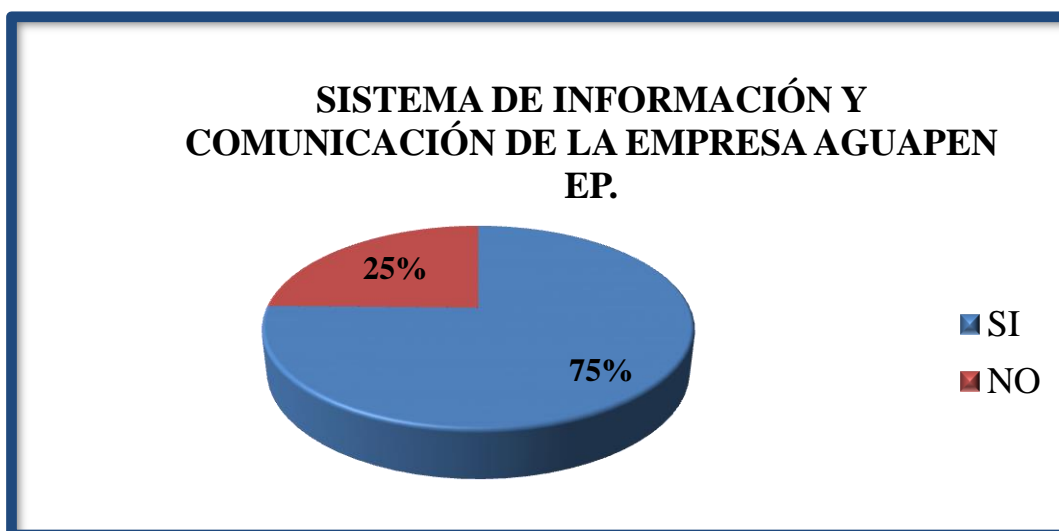
8.- ¿Considera Usted que el sistema de información y comunicación interno de la empresa está compuesto por los procesos establecidos para resolver, sintetizar e informar sobre los procedimientos y técnicas administrativas de la entidad?

TABLA10. Sistema de información y comunicación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	134	75%
NO	44	25%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO8. Sistema de información y comunicación



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Esta pregunta se la realizo para conocer si los empleados de la empresa están de acuerdo con el sistema de información que ellos manejan mediante el gráfico observamos que el 75% indica que si cumplen con todos los métodos establecidos y un 25% del resultado de la encuesta negativa su, es necesario que el sistema de información y comunicación interno de la empresa está, se mantenga basados a fin de tomar saludables decisiones que contribuyan al engrandecimiento de la empresa.

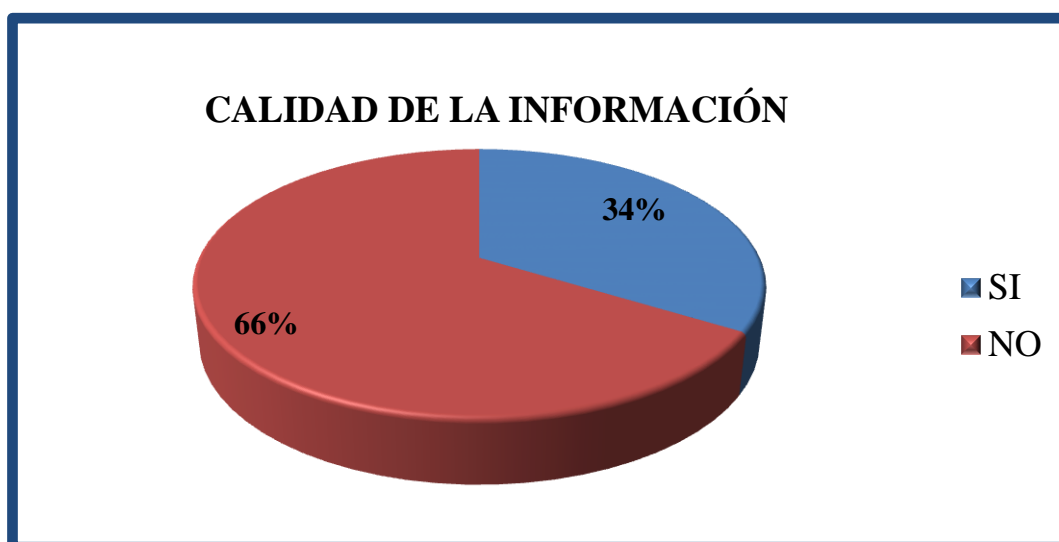
9.- ¿Considera usted que la calidad de la información de la empresa, otorga facilidades para que la autoridad adopte la mejor decisión, que permita controlar las actividades institucionales?

TABLA 11. Calidad de la información

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	34%
NO	118	66%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO9. Calidad de la información



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta con la finalidad de conocer si la información del sistema de información permite a la máxima autoridad tomar las respectivas decisiones en los ámbitos administrativos, financieros, y técnicos teniendo un 66% que indica que NO es veraz la información y un 34% el cual indica que SÍ. La toma de decisiones le permite a la autoridad nominadora, fortalecer la solvencia y solides de la empresa es muy importante, la cual debe basarse en la calidad de información.

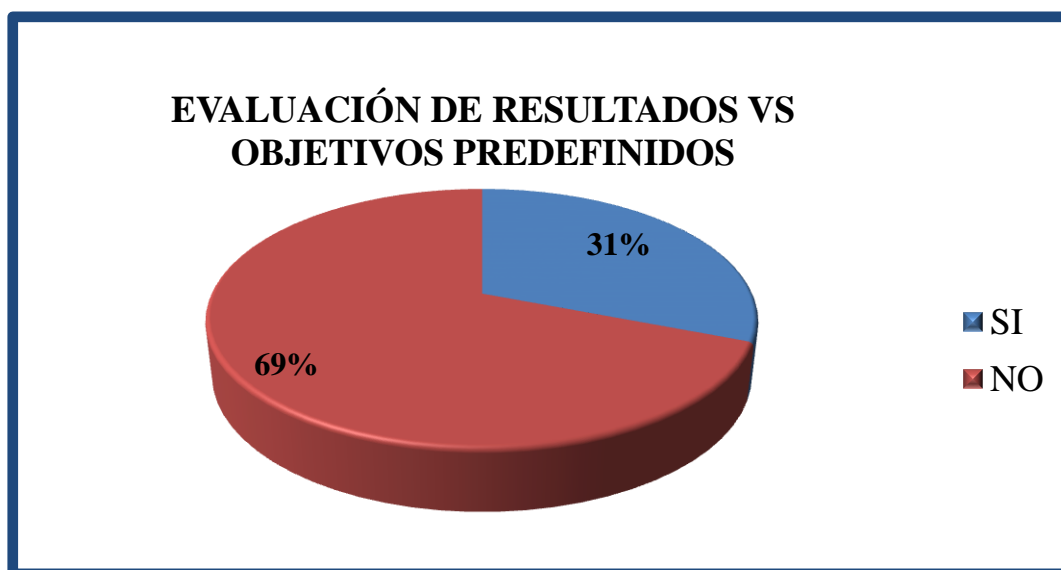
10.- ¿Considera usted que el sistema de información actual de la empresa permite a la autoridad evaluar los resultados de su administración?

TABLA12. Evaluación de resultados vs objetivos predefinidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	31%
NO	123	69%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO10. Evaluación de resultados vs objetivos predefinidos



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó la siguiente pregunta para conocer si la máxima autoridad evalúa los resultados de su gestión versus los objetivos institucionales obteniendo los resultados en la gráfica que existe un 69% del personal que indica que NO es factible medir o evaluar los resultados versus los objetivos predefinidos, y un 31% que SÍ; por lo sugerimos a la máxima autoridad enfocarse en otros recursos para saber si se están cumpliendo los objetivos planteados.

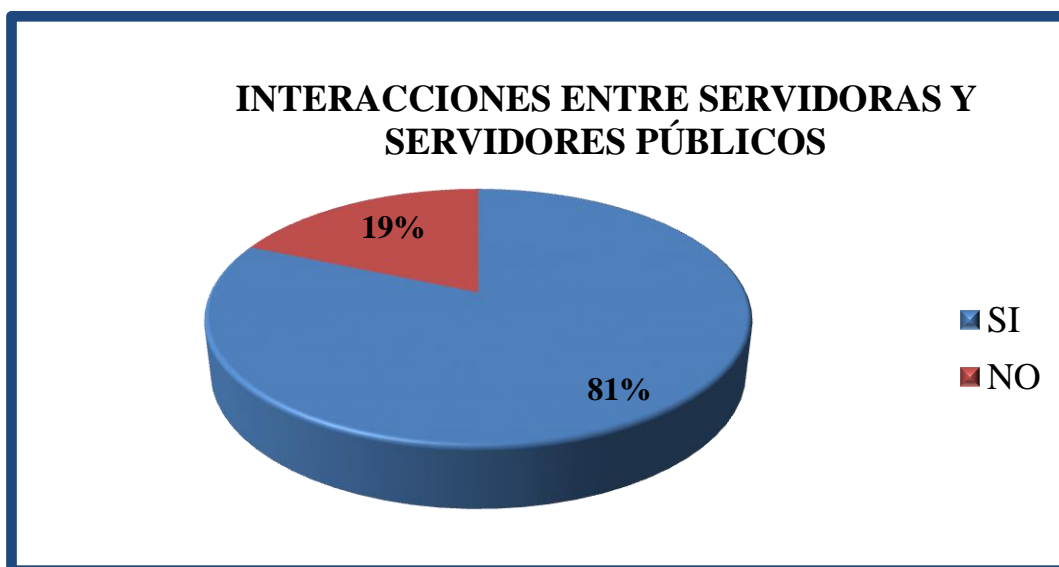
11.- ¿Cree usted que la comunicación de la empresa debe permitir diferentes interacciones entre los servidores, así como de las distintas unidades de apoyo?

TABLA13. Interacciones entre servidora y servidores públicos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	145	81%
NO	33	19%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO11. Interacciones entre servidora y servidores públicos



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta para conocer si existen interacciones entre los propios empleados lo cual logra un entorno laboral favorable para el buen desenvolvimiento de sus actividades teniendo como resultado que el 81% indica que si la hay y un 19% que no. Por lo que es necesario que exista una conexión, ya sea este para el traspaso de información, puesto que es una empresa que genera un servicio básico, es vital la interacción para reducir la espera a los usuarios y optimizando tiempo a el servidor y servidora pública en sus labores.

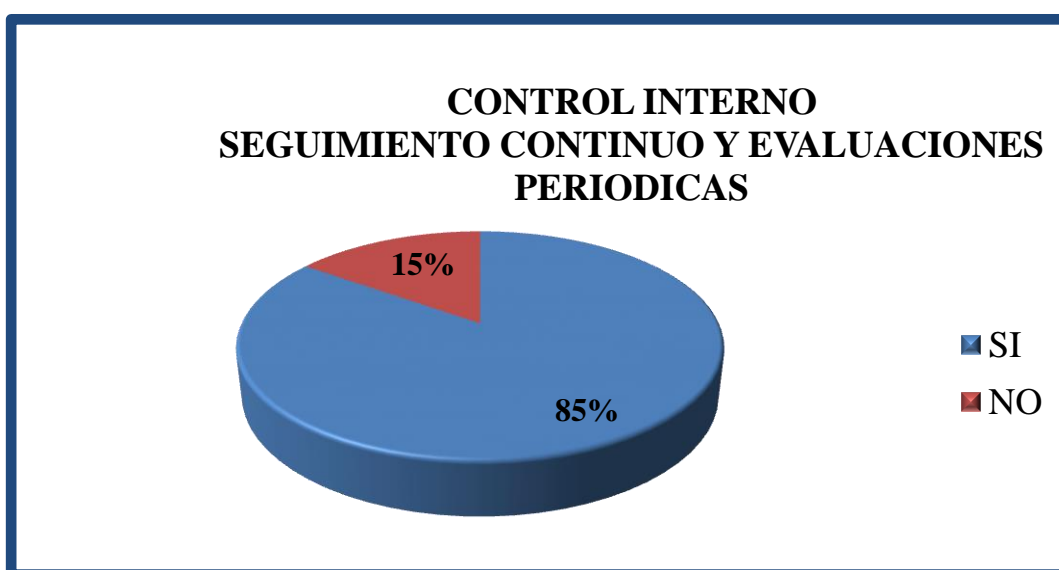
12.- ¿Considera usted que la autoridad y los mandos medios de la entidad deben establecer procedimientos de seguimiento y evaluaciones para asegurar la efectividad del control interno?

Tabla 14. Control interno seguimiento continuo y evaluaciones periódicas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	151	85%
NO	27	15%
TOTAL	178	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO12. Control interno seguimiento continuo y evaluaciones periódicas



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se realizó esta pregunta para conocer si los empleados de la empresa están de acuerdo que la máxima autoridad realice evaluaciones continuas los resultados de la encuesta, indica que un 85% está de acuerdo con el control interno y las evaluaciones periódicas, y que un 15% indica que no son necesarias; por lo que exponemos que con la planificación diaria, conllevara al desarrollo y engrandecimiento institucional.

Análisis de los resultados de las encuestas

ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP.

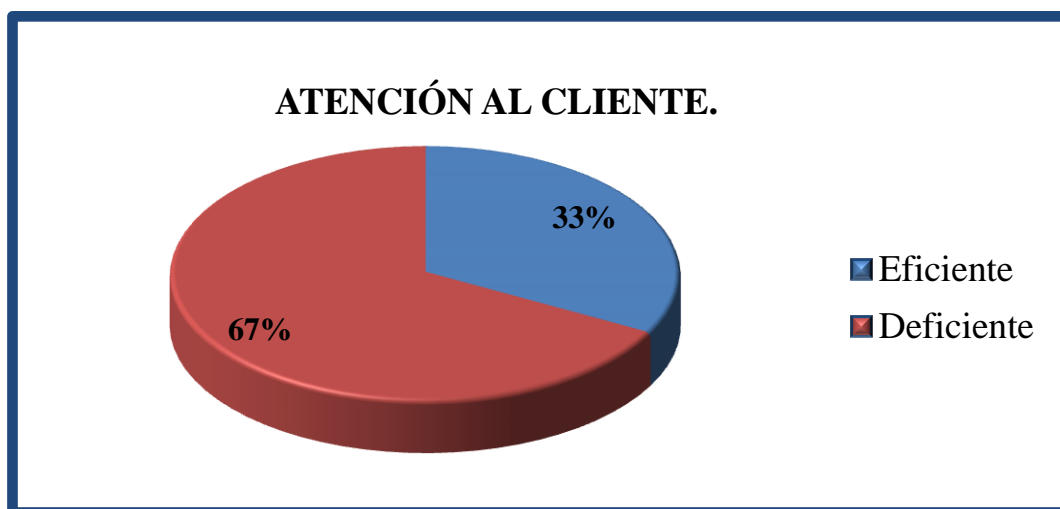
1.- ¿Cómo considera usted, la atención de las personas que laboran en la empresa Aguapen EP?

TABLA 15. Atención de la empresa asía el usuario.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EFICIENTE	125	33%
DEFICIENTE	255	67%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO13. Atención de la empresa asía el usuario.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Con esta interrogante deseamos conocer la satisfacción de los usuarios al momento que ser atendidos por el personal de la empresa se evidencia un porcentaje del 67% de usuarios que indican que NO están siendo bien atendidos, y un 33% que indican que SI, esto conlleva a tomar medidas correctivas que mejoren la calidad de las labores encomendadas al personal que conforma la empresa y que recepta los requerimientos de los usuarios diariamente.

2.- ¿Considera Usted, que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

TABLA 16. Tiempo de espera del usuario al ser atendido.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	104	25%
NO	205	57%
A VECES	61	16%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO14. Tiempo de espera del usuario al ser atendido.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP

Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se desea conocer mediante esta pregunta si el tiempo de espera para ser atendidos por los funcionarios de la empresa Aguapen es el adecuado del cual obtuvimos un 57% indicó que NO es el adecuado un 27% que SÍ y un 16% respondió que A VECES según su requerimiento, la inconformidad está reflejada en los resultados de la gráfica, es necesario tomar los correctivos, para optimizar tiempo y mejoras para una eficiente atención.

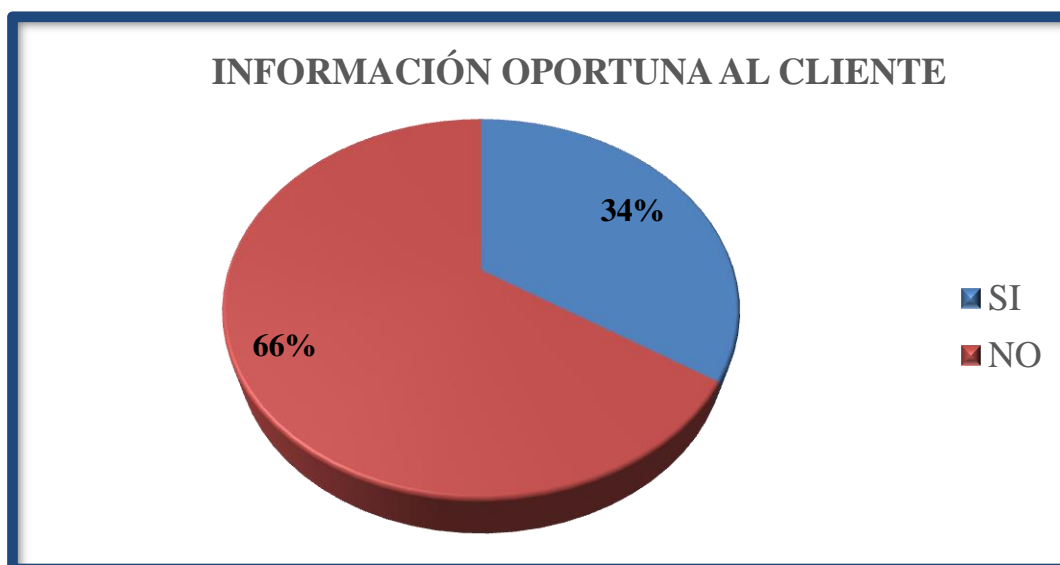
3.- ¿Cree Usted, que existe suficiente información para las personas que asisten a las oficinas de Aguapen EP?

TABLA 17. Información oportuna al cliente.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	130	34%
NO	250	66%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO15. Información oportuna al cliente



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Mediante a esta interrogante se desea conocer si existe la información necesaria para los usuarios de la empresa Aguapen de la cual tenemos que un 66% indica que NO existe información con 34% que manifiesta que SI es muy relevante que los usuarios no están conforme con la información que se les brinda al momento de concurrir a las dependencia de la empresa.es muy necesario que se tomen acciones correctivas para brindar un servicio de calidad.

4.- ¿Cómo considera Usted, la condición de las instalaciones de la empresa Aguapen EP, en donde fue atendido?

TABLA 18.Instalaciones de la empresa.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	377	99%
MALA	3	1%
PESIMA	0	0%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO 16 . Instalaciones de la empresa.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

En esta pregunta realizada a los usuarios se refirió a las instalaciones que tiene la empresa y a la vez las comodidades que presta al cliente al momento de ofrecer el servicio teniendo un 99% que indican que están en BUENAS condiciones a 1% que indica que es MALA, esto es un punto muy relevante para la institución ya que teniendo tal aceptación aun así se debe buscar y mantener la excelencia.

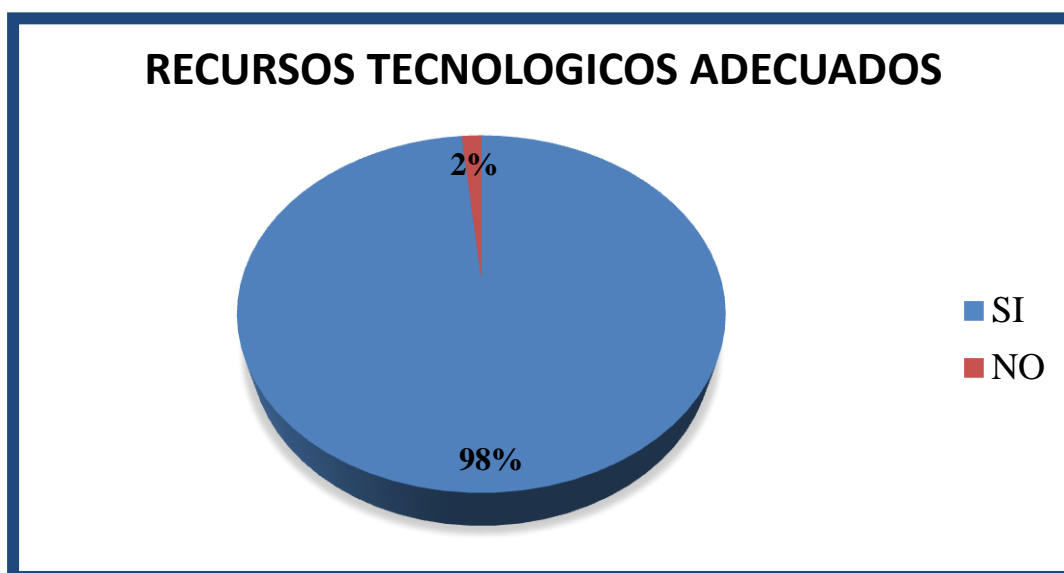
5.- ¿Considera Usted, que los recursos tecnológicos utilizados internamente en la institución son los adecuados?

TABLA 19. Recursos tecnológicos adecuados.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	374	98%
NO	6	2%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO17. Recursos tecnológicos adecuados.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Mediante esta interrogante se desea conocer si los equipos utilizados por los funcionarios de las empresas son los adecuados para brindar el servicio, la gráfica nos indica que la tecnología y la innovación van juntos de la mano es por ello que la infraestructura tecnológica de la empresa está dentro de los parámetros de satisfacción de los consumidores teniendo un 98% que indican que SI, con un 2% que nos manifestaron que NO al momento de concurrir a la entidad o a sus respectivas agencias de recaudación.

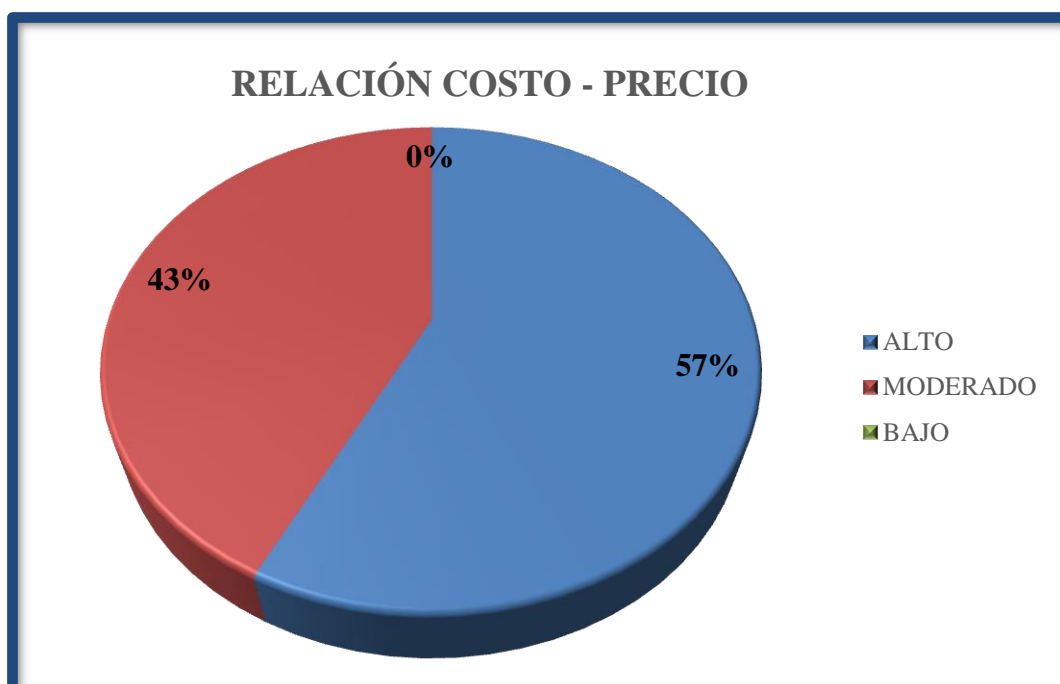
6.- ¿Considera Usted, que la relación costo y precio es el adecuado?

TABLA 20. Relaciones costo precio.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	258	57%
MODERADO	162	43%
BAJO	0	0%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO 18. Relaciones costo precio.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

En el presente gráfico se muestra que la relación costo – precio la cual fue catalogada en tres variables dando como resultado por parte de los encuestados, un porcentaje de 57% que obtuvo por manifestar que es alto, moderado con 43% y bajo que no se pronunció esto nos indica que existe un descontento en los usuarios por lo que las autoridades de la empresa deberán tomar los correctivos necesarios.

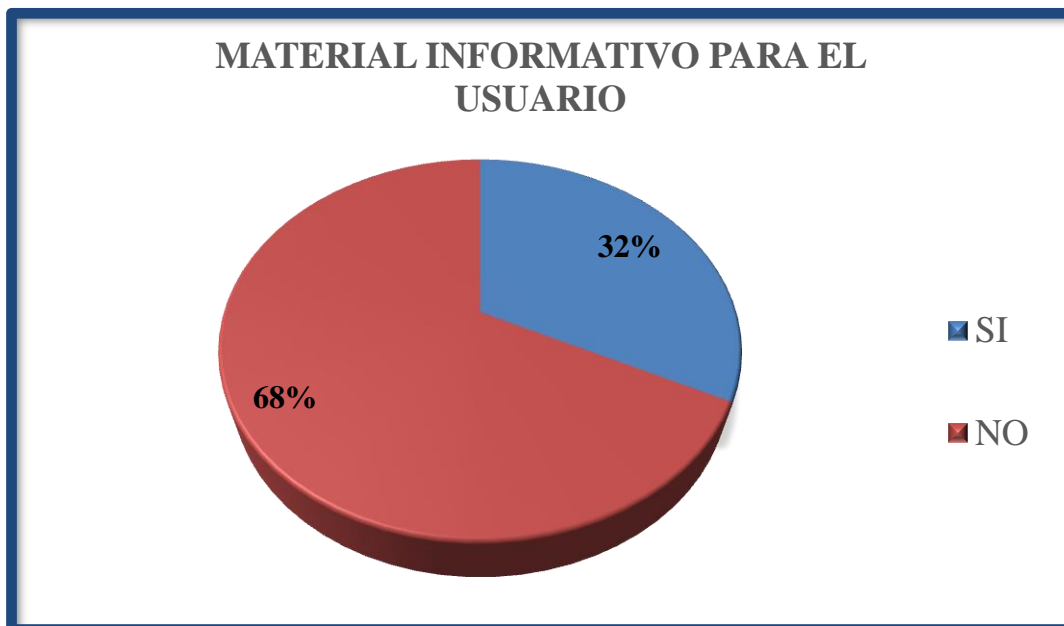
7.- ¿Cree Usted, que existen folletos de información, para el usuario referente a la calidad de servicio que presta Aguapen EP?

TABLA21. Material informativo para el usuario.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	123	32%
NO	257	68%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO19. Material informativo para el usuario.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Se desea conocer mediante esta pregunta si existe la debida información a los usuarios sobre la calidad de servicio que presta la empresa. Observamos en la gráfica que un 68% de los usuarios NO están satisfechos con la información respectiva y un 32% que SI, esto conlleva que se debe realizar folletería spots publicitarios indicando el servicio y la atención que se brinda al usuario en cualquiera de nuestras oficinas.

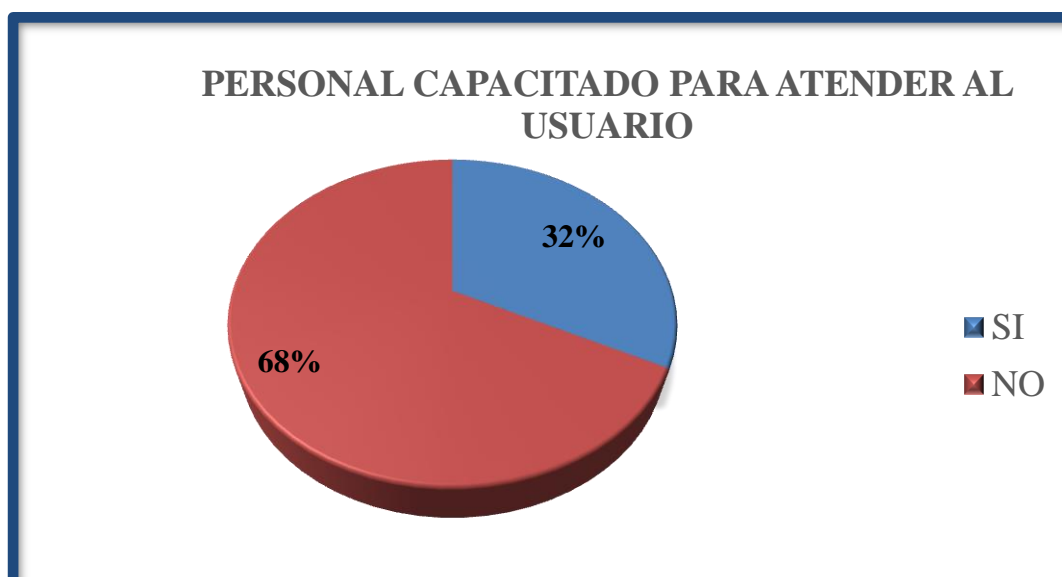
8.- ¿Cree Usted, que el personal que brinda la atención al usuario está capacitado para darle solución a sus requerimientos?

TABLA22. Personal capacitado para atender al usuario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	123	32%
NO	257	68%
TOTAL	380	100 %

Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

GRÁFICO20. Personal capacitado para atender al usuario.



Fuente: Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN.EP
Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

A través de esta pregunta se desea conocer si el personal de la empresa está capacitado para resolver los diferentes requerimientos de los usuarios el gráfico muestra que un 68% que indica que NO está capacitado el personal para solucionar sus problemáticas y que un 32% SI lo está, por tal razón es necesario fortalecer con capacitaciones continuas, puesto que estamos expuestos día a día a la evolución de la tecnología o de métodos que sirvan para el otorgamiento y mejoramiento de la calidad de servicio.

3.1.3. CONCLUSIONES Y RECOEMNDACIONES

3.1.3.1. CONCLUSIONES

La Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, es una institución de ámbito público prestadora del servicio básico, que suministra a la provincia de Santa Elena y a sus comunidades del líquido vital, por ende debe mejorar el otorgamiento en la calidad de servicio.

La Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, no posee un plan de capacitaciones para sus empleados, esto genera una insatisfacción en el servidor público, ya que la empresa debe buscar el desarrollo profesional, esto contribuirá al crecimiento institucional y a brinda un mejor servicio a sus usuarios.

La Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, no cuenta con un sistema de información gerencial adecuada el cual genere, una información de calidad, que le permita a la máxima autoridad realizar un análisis comparativo entre los objetivos predefinidos y la evolución por resultado.

Los usuarios de la empresa muestran insatisfacción del servicio dado, indicando que el mismo no cumple con normas específicas de calidad, y a la vez no existe información pertinente, ni pronta respuesta a los requerimientos generados.

La Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, está en la necesidad de diseñar estrategias gerenciales las cuales coadyuven al mejoramiento de un servicio de calidad basado en los principios de universalidad, equidad y solidaridad contribuyendo al desarrollo y buen vivir de la comunidad de la provincia de Santa Elena.

3.1.3.2. RECOMENDACIONES

Promover acciones específicas las cuales estén ligadas al mejoramiento del servicio satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Implementar un sistema de información gerencial el cual contenga información necesaria y de calidad el mismo que le permita a la máxima autoridad analizar e interpretar los datos para realizar la debida toma de decisiones, las que contribuirán al fortalecimiento, desarrollo y engrandecimiento institucional.

Elaborar un plan general de capacitaciones para los empleados, basados en temas de desarrollo intelectual, liderazgo como institucional para la eficiente optimización de los recursos, generando la buena atención al cliente.

Crear un plan de acción de solución y respuesta inmediata para los requerimientos de los usuarios, contemplando la categorización de los mismos de acuerdo al sistema comercial de la empresa.

Establecer un diseño de estrategias gerenciales considerando los aspectos internos y externos de la empresa que contribuyan al desarrollo y engrandecimiento de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP. AÑO 2014

PRESENTACIÓN.

Agua para de la península, Aguapen E.P es una entidad de servicio a la comunidad, dota de agua potable y sistema de alcantarillado a los tres cantones que comprende la provincia de Santa Elena, abarca a un total de 34.074 usuarios en las cabeceras cantonales sirviendo de manera permanente.

La eficiencia administrativa que deben desarrollar las organizaciones y entidades que brinda un servicio en el ámbito social, es dinamizar su labor efectiva, cumpliendo con las exigencias de una época moderna, con vías de desarrollo para lograr el buen vivir.

Aguapen, reciente empresa pública dentro de la provincia, presenta debilidades en su entorno laboral, la que dificulta brindar un servicio de calidad, por ello y mediante el estudio realizado a lo largo del trabajo de investigación, se concluye con la propuesta que encamina al diseño de estrategias gerenciales para mejorar la efectividad de sus actividades, adaptando dentro de su contenido como una herramienta primordial para el logro de sus objetivos un sistema de información gerencial que abarca los macro procesos de sus unidades de apoyo.

El sustento científico de la propuesta se apoyó en la adaptación de la teoría FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION de Antonio Cesar Amaru, que fortalece los procesos administrativos de la empresa, las NORMAS ISO 9001 que fortalece el procedimiento para mejorar la calidad de servicio y el libro de Análisis estructurado moderno de Edward Yourdon quinta edición

Gráfico 21. FUNDAMENTACION CIENTIFICA DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES – AGUAPEN EP.



Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

Con la ejecución y uso del diseño de estrategias gerenciales, Aguapen EP, logrará ejecutar las actividades eficazmente, la organización denotará fortalezas en la imagen y desempeño institucional, su orgánico estructural tendrá una herramienta útil que le ayudara al logro de los objetivos y su talento humano realizará sus labores bajo un esquema sistematizado de procesos dentro de un sistema de información gerencial macro e impulsara una cultura organizacional con claros indicios de un cambio radical en sus valores institucionales.

MISIÓN DE LA PROPUESTA

Mejorar la calidad de servicio brindado a los usuarios de la provincia de Santa Elena de manera sistemática, a través de la ejecución de actividades que permitan la satisfacción de los clientes.

VISIÓN DE LA PRPUESTA

Alcanzando en el año 2019, el desarrollo institucional a través del cumplimiento de los procesos sistemáticos, brindando un servicio de calidad y calidez humana, basados en los principios de responsabilidad, solidaridad y equidad contribuyendo al buen vivir de los habitantes de la provincia de santa Elena

OBJETIVOS GENERAL

Establecer un diseño de estrategias gerenciales considerando los aspectos internos y externos de la empresa que contribuyan al desarrollo y engrandecimiento de la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar un sistema de información gerencial para la empresa Aguapen EP.
- Crear un plan de acción de solución y respuesta inmediata a los requerimientos de los usuarios.
- Elaborar un plan general de capacitaciones para los empleados, basados en temas de desarrollo intelectual, y liderazgo institucional.
- Promover la actualización de conocimientos de los servidores públicos de la empresa Aguapen EP, mediante la definición de lineamientos estratégicos, promoviendo un clima laboral adecuado.

Análisis FODA

Para la realización de las estrategias se procedió al estudio de análisis FODA en la cual se detalla las fortalezas y debilidades como factores internos; las oportunidades y amenazas como factores externos, esto fundamenta las siguientes estrategias como actividades específicas para mejorar la calidad en los procesos administrativos y en el servicio y atención al cliente.

Cuadro 3. ANÁLISIS FODA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Servicios complementarios2. El mercado peninsular no se encuentra saturado por lo que se puede ofrecer un mejor servicio.3. Crecimiento demográfico.4. Tecnología disponible en el mercado, para el desarrollo de los procesos de producción.5. Buena relación política con los GAD locales.6. Necesidad de demanda del producto.	<ol style="list-style-type: none">1. Población insatisfecha en cuanto a cantidad y calidad del servicio.2. Cultura de pago deficiente.3. Robo de agua y sabotaje en las redes principales de conducción.4. Instalaciones clandestinas por parte de la comunidad5. Sistema de conducción y redes primarias en mal estado.6. Sequia de vertientes y canales.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. des actualización del orgánico estructural. 2. Falta de convenios interinstitucionales. 3. Falta de plan de capacitaciones especializada para el desarrollo del personal. 4. Inestabilidad laboral. 5. Escases de comunicación interna. 6. Falta de políticas de evaluación de desempeño del personal de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía administrativa y financiera. 2. Cuenta con buena relación con los alcaldes. 3. Ambiente laboral adecuado. 4. Cuenta con equipos tecnológicos adecuados. 5. Tarifas que permiten la sostenibilidad financiera.

Elaborado: Sergio Gómez Liriano

Cuadro 4. MATRIZ ESTRATEGIAS FODA

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	FORTALEZAS AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones permanentes en áreas administrativas. 2. Integración de modelos sistematizados de procesos para unidades de apoyo 3. Capacitación en gestión de calidad según normas ISSO 9001 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concienciación social 2. Mejoramiento en equipos tecnológicos 3. Establecer misión, visión y objetivos departamentales
DEBILIDADES OPORTUNIDADES	DEBILIDADES AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecimiento institucional para mejoramiento continuo 2. Integración de modelos sistematizados para planeación integral 3. Integración de indicadores para un desempeño optimo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de comunicación interna. 2. Estructura orgánica con perfil profesional acorde a la función 3. Actualización de normativas internas

Elaborado: Sergio Gómez Liriano

ESTRATÉGIAS DE ACCIÓN

La realización del análisis FODA concluyo con varias estrategias que se encargaran de fortalecer la propuesta y delinear la manera del logro y la las actividades a su ejecución.

Las estrategias son un conjunto de actividades desarrolladas bajo un esquema planificado y sistematizado, la que debe ser implementada por la alta gerencia de Aguapen EP, para mantener enfoques claros en todas sus unidades de apoyo.

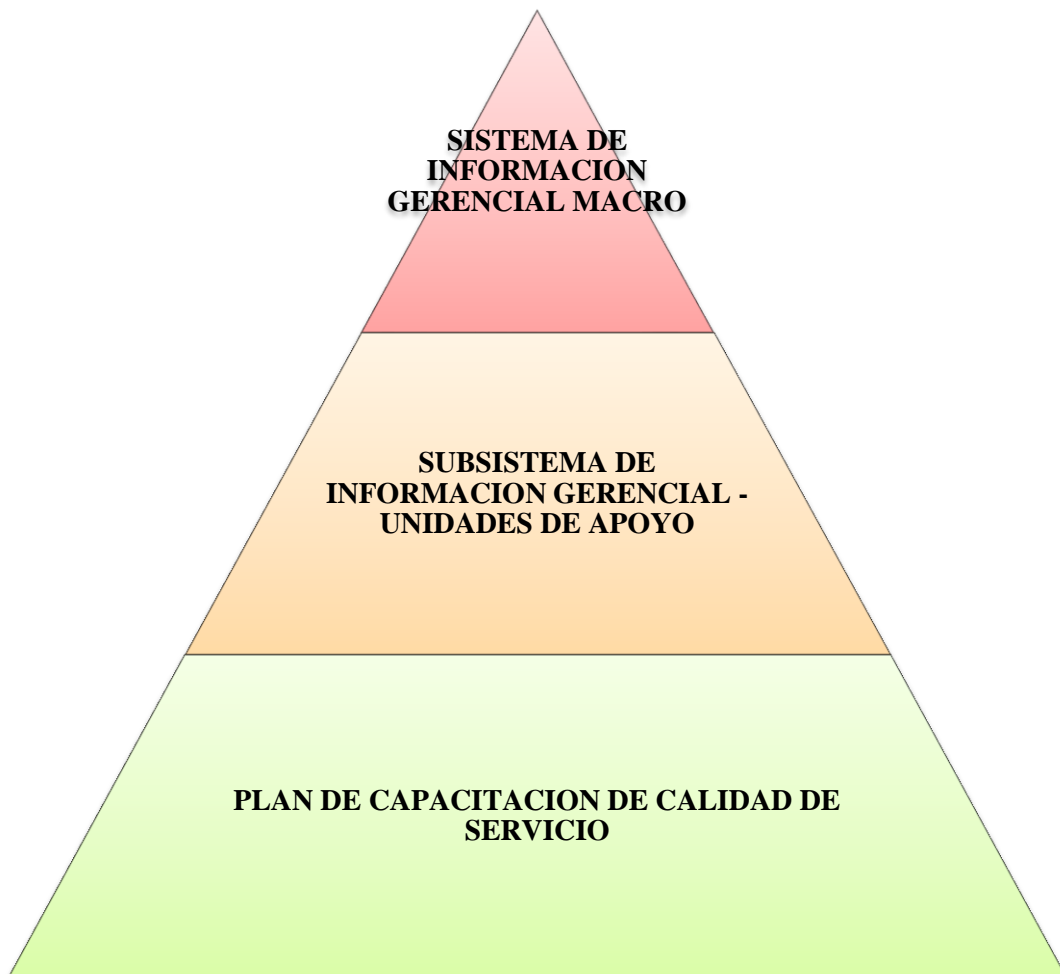
1. Capacitaciones permanentes en áreas administrativas.
2. Integración de modelos sistematizados para planeación integral.
3. Capacitación en gestión de calidad según las normas ISSO 9001.
4. Fortalecimiento institucional para el mejoramiento continuo
5. Integración de modelos sistematizados de procesos para unidades de apoyo.
6. Sistema de comunicación interna.
7. Establecer misión, visión y objetivos departamentales.

ALCANCE DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES.

Dentro del diseño de estrategias gerenciales basamos su contenido en tres partes muy importantes:

1. Elaboración de un sistema de información gerencial macro
2. Elaboración de un subsistema de información de unidades de apoyo
3. Plan de capacitación sobre calidad de servicio.

Cuadro 5 CONTENIDO PIRAMIDAL DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES



Elaborado: Sergio Gómez Liriano

SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL MACRO PROCESOS

MISIÓN

El sistema de información gerencial contribuirá a la empresa pública municipal mancomunada Aguapen EP al mejoramiento de los procesos en cada una de sus unidades de apoyo, logrando que el talento humano desempeñe correctamente sus funciones, acorde a los objetivos institucionales.

VISIÓN

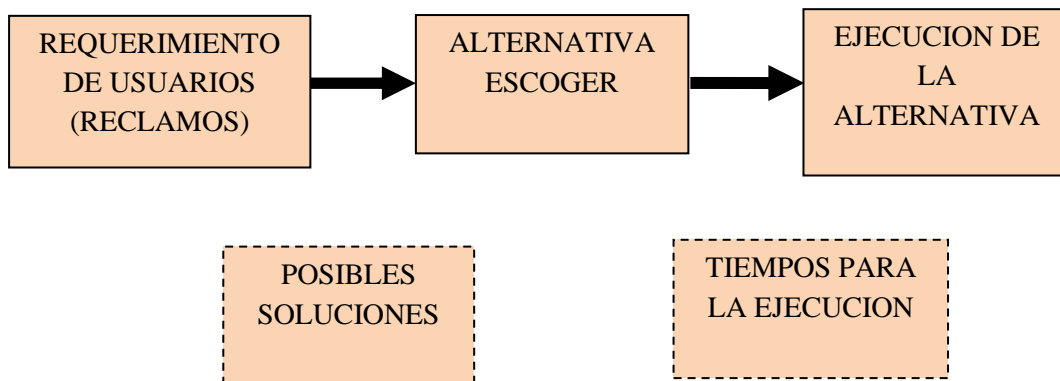
Evaluar y seleccionar el personal que está apto para ocupar un cargo determinado, controlando la información concerniente al adiestramiento y especialización del talento humano de la empresa.

Cuadro 6. MAPA CONCEPTUAL DEL SIG MACRO



Elaborado: Sergio Gómez Liriano

Cuadro 7. ENTRDA Y SALIDA DE INFORMACIÓN



Elaborado: Sergio Gómez Liriano.

PROCESOS MACRO:

El nuevo planteamiento de la Empresa Pública Municipal Mancomunada, debe establecer un análisis minucioso de las bases para el buen funcionamiento laboral, cuya plataforma se considera los siguientes ejes:

Eje 1.- Definición de equipo y maquinaria técnica y tecnológica

Eje 2.- Calificación del capital humano estratégico

Eje 3.- Establecimiento de canales de comunicación

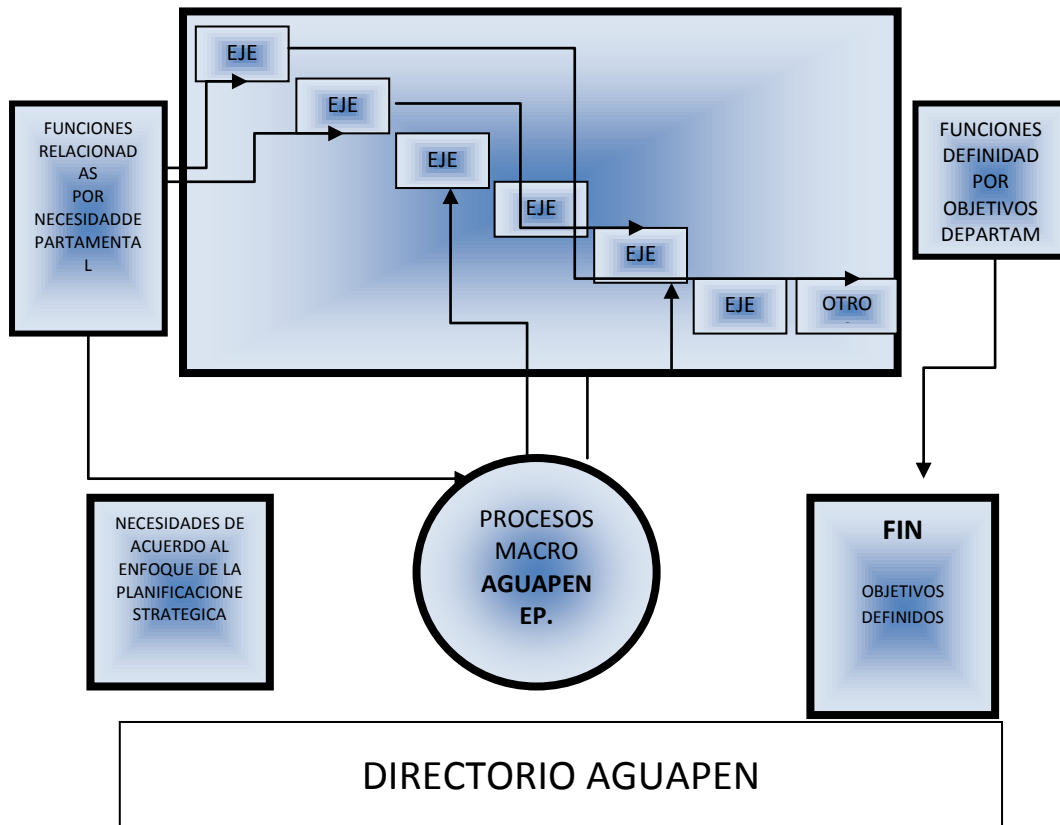
Eje 4.- Definición de indicadores de gestión

Eje 5.- Nivel de inversión

Eje 6.- Estructura administrativa

Eje 7.- otros ejes

Cuadro 8. MODELO CONCEPTUAL DE PROCESO MACRO



Elaborado: Sergio Gómez Liriano.

SUBSISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

Dentro del subsistema de información gerencial, se originan detalles que establecen la manera en que las direcciones de apoyo cumplirán con las necesidades identificadas y las expuestas por los usuarios, apoyándose en la etapa de análisis para la óptima toma de decisiones.

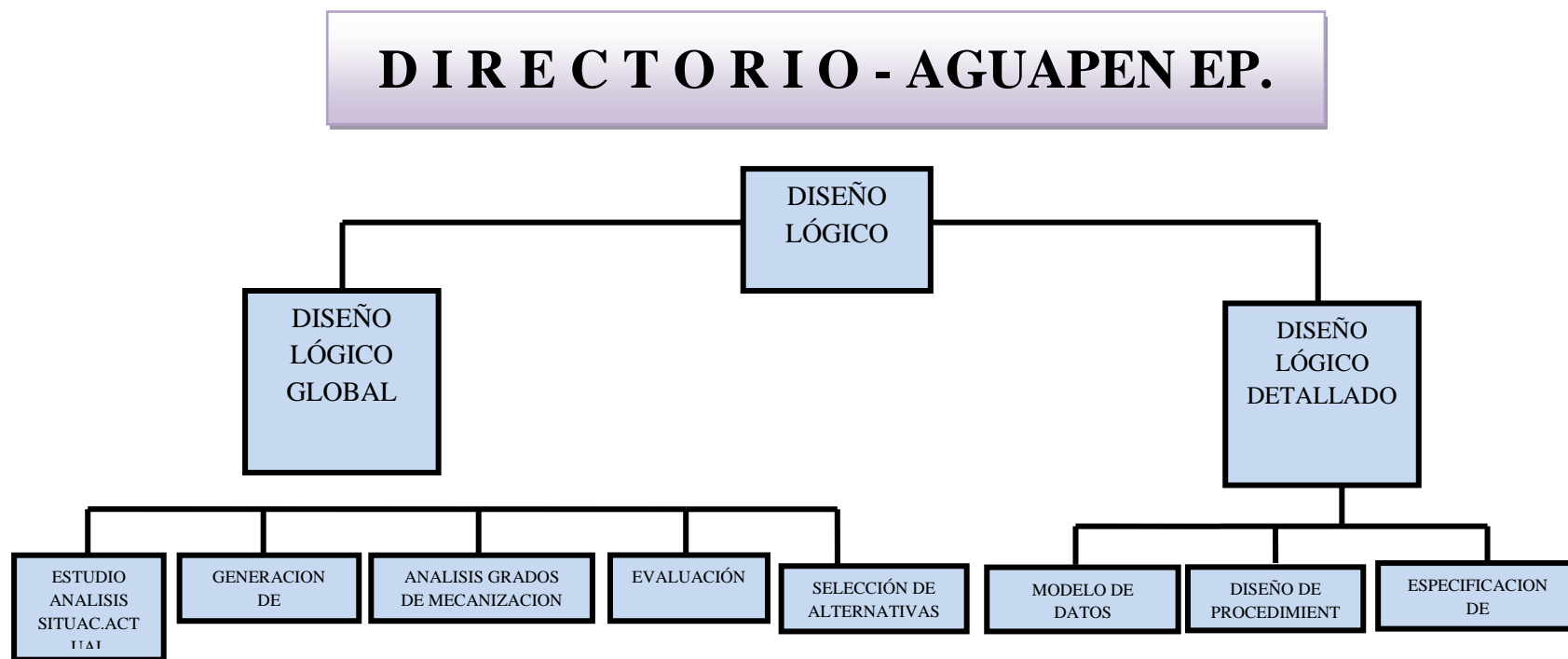
Las unidades de apoyo analizarán los reportes y demás entrada de información, para luego determinar los datos específicos que deben ser incluidos en cada información generada y ejecutada. Esta información deberá ser archivada para respaldo de la institución.

UNIDADES EXISTENTES EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAPEN EP

1. Dirección de talento humano
2. Dirección administrativa
3. Dirección financiera
4. Dirección comercial
5. Dirección técnica
6. Dirección de gestión ambiental y calidad

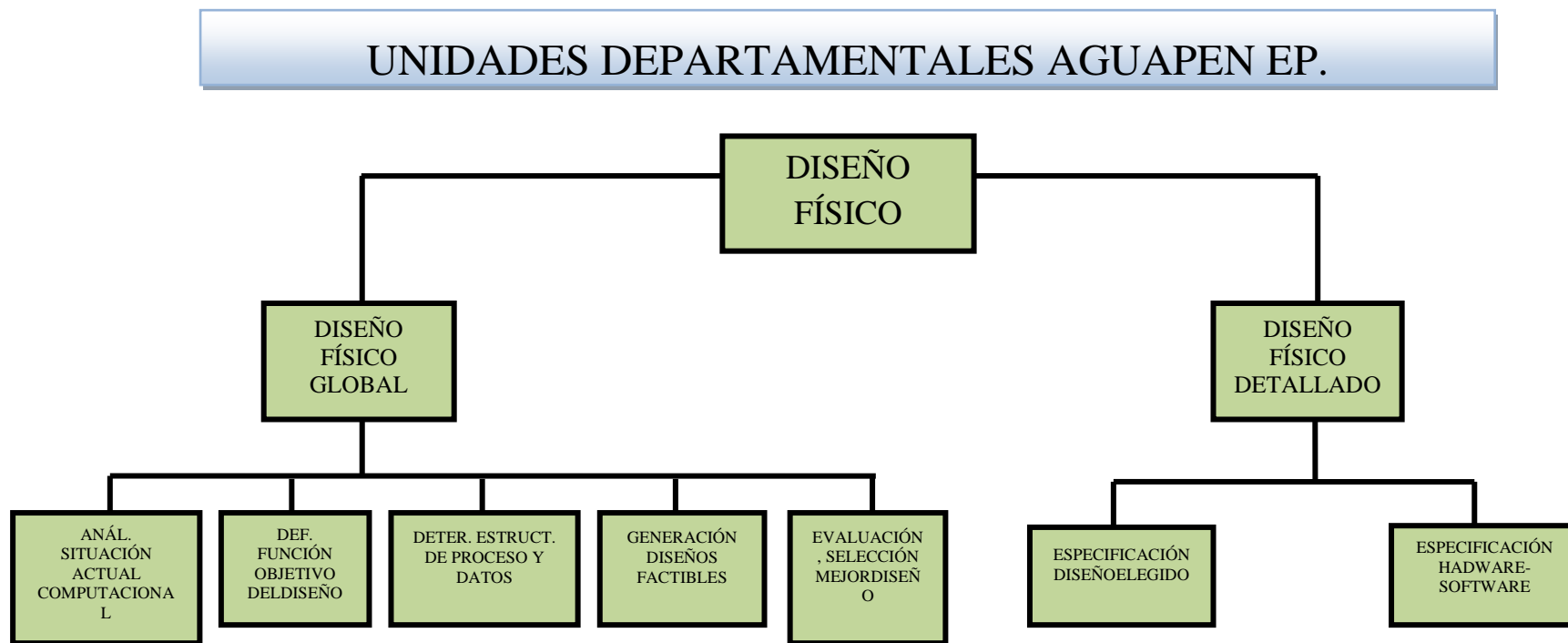
Estas unidades de apoyo son las existentes en la actualidad en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP, encargadas de realizar funciones específicas para las cuales fueron creadas, con el único propósito como denominador común el desarrollo íntegro de la empresa, favoreciendo a la comunidad de la provincia de Santa Elena con la dotación del suministro de agua.

Gráfico 22. ETAPAS PERTENECIENTES AL DISEÑO LÓGICO DEL SIG



Elaborado: Sergio Gómez Liriano

Gráfico 23. ETAPAS PERTENECIENTES AL DISEÑO FÍSICO DEL SIG



Elaborado: Sergio Gómez Liriano

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP EN SUS RESPECTIVAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE ACUERDO A LAS NORMAS ISSO 9001 – GESTIÓN DE CALIDAD.

TALLER N° 1: ESTABLECIMIENTOS DE VINCULOS	
OBJETIVO	Crear confianza entre todos los servidores públicos asistentes al taller eliminando todas las barreras comunicacionales.

TALLER N° 2: LA COMUNICACIÓN CONTINUA DENTRO DEL AMBITO LABORAL MEJORARA LA PRODUCCION	
OBJETIVO	Valorar la comunicación dentro de la empresa mediante mesas de trabajo considerando los factores y aspectos más relevantes.

TALLER N° 3 DINAMICAS DE LA COMUNICACIÓN	
OBJETIVO	Estudiar las formas de trato que los servidores públicos dan a los usuarios que visitan las dependencia de la empresa

TALLER N° 4 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA	
OBJETIVO	Definir las barreras de la comunicación dentro de la empresa a través de actividades explorando el desempeño de los servidores públicos.

TALLER N° 5 CONDUCCIÓN AL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
OBJETIVO	Reconocer las circunstancias personales y laborales a través de métodos dinámicos consiguiendo controlar la carga de estrés.

TALLER N° 6 PASIVIDAD ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	
OBJETIVO	Respetar las opiniones y actitudes de los compañeros de trabajo de esta manera se conseguirá en respeto mutuo entre todos.

TALLER N° 7 EL LIDERAZGO	
OBJETIVO	Adiestrar la capacidad de afinidad.

TALLER N° 8 LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA	
OBJETIVO	Entender que el usuario es prioridad analizando la utilización de estrategias de calidad de servicio como aspectos claves en esta gestión

Elaborado: Sergio Gómez Liriano.

**DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA
PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP EN SUS
RESPECTIVAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE ACUERDO A LAS
NORMAS ISSO 9001.**

TALLER N°1 ESTABLECIMIENTOS DE VINCULOS

OBJETIVO: Crear confianza entre todos los servidores públicos asistentes al taller, eliminando todas las barreras comunicacionales. (SOSA, 2008)

Desarrollo:

Se van a saludar entre todos de diferentes modos. Todos los participantes estarán de pie. Una vez que estén listos se van proponiendo diferentes formas: con mano derecha, la mano izquierda, la mano derecha atrás; con pie derecho, con rodilla izquierda, codo con codo, espalda con espalda, cabeza con cabeza, etc. finalmente que se saluden como más les guste. (ISO 9001)

Esto permitirá crear un clima de alegría y de buena predisposición para el trabajo.

**TALLER N° 2 LA COMUNICACIÓN CONTINUA DENTRO DEL
AMBITO LABORAL, MEJORARA LA PRODUCCIÓN**

OBJETIVO: Valorar la comunicación dentro de la empresa, mediante mesas de trabajo considerando los factores y aspectos más relevantes.

Desarrollo.

Introducción a la temática:

La comunicación

La comunicación en la empresa tiene como objetivo apoyar la estrategia de la empresa proporcionando coherencia e integración entre objetivos, los planes y las acciones de la dirección y la difusión y gestión de la imagen y de la información.

El entorno laboral

La capacidad de comunicar es una sola, pero, obviamente, ella cambia en relación a los objetivos específicos de cada medio y circunstancia. La Familia es diferente a los miembros del trabajo. Todo esto parece muy evidente, pero no siempre asumimos sus consecuencias.

Las relaciones laborales son tan concretas, que establecen una característica dentro de la comunicación. La vinculación entre los jefes y sus colaboradores, la cual puede ser vertical u horizontal, la armonía entre compañeros, las obligaciones de interacción personal que son propios de cada proceso productivo, el lenguaje que recalca cada profesión u oficio, todos ellos son elementos que debemos considerar y ponderar a la hora de querer profundizar y optimizar nuestras relaciones comunicacionales al interior de la empresa.

TALLER N° 3 DINAMICAS DE LA COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Estudiar las formas de trato que los servidores públicos dan a los usuarios que visitan las dependencias de la empresa.

Desarrollo:

1. Casos sencillos de requerimientos o necesidades que los clientes tienen al momento de contactar a un representante de la empresa.
2. Una vez que los tenga deposítelos en un recipiente, de tal manera que no se puedan leer.

3. Luego se hace otros papeles sobre la forma de abordar o atender a ese cliente. Abajo se le brindan ejemplos. Estos papeles se depositan en otro vaso o recipiente, también de forma tal que no se lean.
4. Se hace un círculo y solicita a dos integrantes que tomen un papel cada uno de cada vaso o recipiente. La idea es que uno de ellos asuma el rol de cliente y el otro del trabajador que le va a atender.
5. Se solicita que en unos 5 minutos deben hacer un rol play de ese caso.
6. Cuando concluyan todos los integrantes deben de dar retroalimentación al compañero que hizo de trabajador y señalar lo bueno y malo de su rol.
7. Rote a los participantes de tal manera que cada caso sean diferentes.
8. Aproveche los resultados para ahondar sobre los cambios necesarios en la comunicación que tienen los trabajadores con los clientes.
9. Evite individualizar en alguien de la organización, ya que esto puede generar problemas.

TALLER N°4 BARRERTAS DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA.

OBJETIVO: Definir las barreras de la comunicación dentro de la empresa a través de actividades de actividades explorando el desempeño de los servidores públicos.

Desarrollo:

Realizar un torbellino de ideas en relación a los obstáculos en la comunicación. ¿A qué remite la palabra obstáculo? Se anotan todas las palabras en un pizarrón o

un papel afiche. Se subdivide en grupos de 6 personas. En función de las palabras se pide que elijan dos o tres de ellas y construyan una estatua corporal que represente a las palabras. Se muestran las estatuas y se busca modificarlas.

En primer lugar, en el torbellino, aparecen una cantidad de palabras que muestran las dificultades para comunicarse: agresiones, lucha por el poder, autoritarismo, falta de comprensión, barreras culturales, sentimientos, indiferencia, marginación, etc. En segundo lugar los grupos construyen la imagen del obstáculo. El coordinador debe estar atento a las diferentes actitudes ya que seguramente, habrá uno o más integrantes en posiciones “muy cargados de rabia”, agresión o algún sentimiento similar. Será necesario in situ, buscar que ese participante pueda descargarse de esos sentimientos, explicitarlos, para poder modificar la estatua y al mismo tiempo reconocer y reflexionar sobre las distintas situaciones que se presentan en la cotidianeidad. Es muy positivo en este momento modificar la estatua y verificar si pudo lograrse el cambio en la comunicación. Esta técnica puede ir unida a la anterior.

TALLER N° 5 CONDUCCIÓN AL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

OBJETIVOS: Reconocer las circunstancias personales y laborales a través de modos dinámicos consiguiendo controlar la carga de estrés.

Introducción:

Estrés Laboral, definición:

Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

Desarrollo:

A través de la técnica “Rol-play, se realiza la simulación de situaciones laborales estresantes”

A partir de esta situación comunicar cuales fueron sus emociones, sus pensamientos; debido a que la descarga verbal ayudará a experimentar alivio en las personas involucradas.

Luego de esto realizar una racionalización de la situación permitiendo el reconocimiento de las formas apropiadas del manejo de esta circunstancia, concienciando la importancia de la salud mental en el trabajo.

TALLER N° 6 PASIVIDAD ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

OBJETIVO: Respetar las opiniones y actitudes de los compañeros de trabajo, de esta manera se conseguirá el respeto mutuo entre todos.

Dinámica Puñado de llaves

Desarrollo:

Cada persona del grupo debe mostrar su propio puñado de llaves. Tienen que contar para qué es cada llave, contando una historia sobre cada una y por qué la tienen.

Al final los participantes pueden contar su experiencia sobre el juego. Cómo se siente al contar algo sobre ti en el grupo de esta forma; cómo ha sido escuchar lo mismo de los demás miembros del grupo.

TALLER N° 7 EL LIDERAZGO

OBJETIVO: Adiestrar la capacidad de afinidad.

Dinámica: árbol, casa perro

DESARROLLO:

1. Cada grupo de dos participantes toman asiento en una mesa uno frente al otro sobre la que hay una hoja y un lápiz.
2. Instrucción: “Sin hablar, cojan los dos juntos el lápiz y dibujen el común una casa, un árbol y un perro”.
3. Instrucción: “También sin hablar, firmen el dibujo juntos con un nombre artístico”.
4. Instrucción: “Los dos juntos califiquen con una nota el cuadro que han pintado sin hablar y sin ponerse previamente de acuerdo, y escribanla al pie de la página.
5. Instrucción: “Ya pueden hablar entre sí. Ustedes son una sociedad de artistas y deben descubrir juntos el mejor cuadro. La prensa publicará una reseña sobre el mejor cuadro”

Al final evaluar mediante preguntas: ¿Con qué facilidad o dificultad se llevó en común el lápiz en las diversas parejas?

¿Hubo determinadas situaciones en las que se notó tirantez?

¿Ha sido sólo uno el que ha conducido, se han cambiado los compañeros, o no hubo nada parecido?

TALLER N° 8 LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA

OBJETIVO: Entender que el usuario es prioridad analizando la utilización de estrategias de calidad de servicio como los aspectos claves en esta gestión.

Desarrollo:

Se les pide a los participantes Mencionen cuáles son las quejas más comunes de los clientes en su departamento.

Temáticas: Qué es un buen Servicio

Necesidades de los Clientes.

Calidad de Servicio en la Atención al Cliente.

Manejo de Quejas y Conflictos.

Se utilizan técnicas teatrales en la que se represente el buen servicio y el mal servicio al cliente, llegando a la reflexión y reconocimiento del cliente como un ente importante dentro del desarrollo de las actividades en la empresa.

Cuadro 9. PLAN DE ACCIÓN

PROBLEMA PRINCIPAL	Incidencia de la administración gerencial en la calidad de servicio		
FIN DE LA PROPUESTA	Diseño de estrategias gerenciales para la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen EP		INDICADOR: eficiencia/ eficacia, Efectividad/calidad de servicio.
PROPOSITO	Contribuir a la sociedad con una administración efectiva y eficiente en la entrega de un servicio de calidad		
OBJETIVOS	INDICADORES DE GESTION	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD
Promover la actualización de conocimientos de los servidores públicos para el mejoramiento de sus habilidades administrativas.	Servidores públicos administrativos– técnicos/servidores públicos sin capacitar	Capacitaciones permanentes en las áreas administrativas	Diseñar un plan de capacitaciones para todo el personal administrativo-técnico de la empresa. Mediante convenio inter-institucional con el SECAP.
Definir lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos a mediano y largo plazo	Actividades administrativas eficientes/ total de actividades	Integración de modelos sistematizados para la planeación estratégica	Desarrollar un sistema de información gerencial MACRO que coadyuve al logro de los objetivos institucionales y permita a sus funcionarios ejecutar sus actividades dentro de los parámetros establecidos como guía en el sistema
Promover un buen clima laboral que aporte un valor agregado para atención al usuario.	Requerimientos solucionados / requerimientos totales ingresados.	Capacitación en gestión de calidad basados en las normas ISSO 9001	Capacitar a los funcionarios encargados de la atención a los usuarios hacia un servicio de calidad basado en las normas internacionales ISSO 9001

	Objetivos alcanzados/ objetivos programados		Mediante convenio inter-institucional con el SECAP y UPSE
Fortalecer la imagen institucional ante la sociedad con misión, visión, objetivos actualizados.	Procesos administrativos / total de procesos	Fortalecimiento institucional para el mejoramiento continuo	Proponer un plan de mejoramiento institucional. Mediante convenio con SENAGUA como entidad rectora de los recursos hídricos y Contraloría General del Estado
Definir mecanismos sistematizados de entrada, proceso y salida de información, para el cumplimiento de las actividades departamentales	Procesos especializados / procesos comunes	Integración de modelos sistematizados de procesos por unidades de apoyo	Desarrollar subsistemas de información gerencial para el desarrollo de las actividades para las unidades departamentales de la empresa AGUAPEN EP.
Brindar un mejor servicio al usuario en tiempos más reducidos	Eficiencia administrativa / Atención al usuario	Sistema de comunicación interna	Promover la adquisición de un software para mensajería interna que permita mejorar la eficiencia administrativa
Estimular cambios en la visión estratégica con el fin de cumplir con las exigencias actuales del territorio.	Objetivos alcanzados / objetivos programados	Establecer misión, visión y objetivos departamentales.	Promover la reforma de políticas institucionales internas que permitan a las unidades de apoyo cumplir en su totalidad la misión, visión y objetivos.

Elaborado por: Sergio Gómez Liriano

TABLA No. 23 PRESUPUESTO REFERENCIAL

RECURSOS	HUMANOS	
	Investigador y Capacitadores	
	MATERIALES	
	Computadora, impresora, material de oficina, libros, copias.	
	ECONÓMICOS	
	INVERSIÓN	
	Proyector	\$ 600
	Total gastos de inversión:	\$ 600
	OPERACIÓN	
	Materiales de oficina	\$ 150
	Movilización	\$ 70
	Consumo de teléfono	\$ 40
	Copias por capacitación	\$ 20
	Refrigerios	\$ 60
	Total gastos de operación:	\$ 340
	HONORARIOS	
	Profesionales participantes en las capacitaciones, 3 facilitadores	\$ 2400
	Total gastos de honorarios:	\$ 2400
	Total de gastos de inversión, operación y honorarios	\$ 3340
	IMPREVISTOS	\$ 340
TOTAL DE PRESUPUESTO:	\$ 3680	

Elaborado: Sergio Gómez Liriano

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La empresa no dispone de un sistema de información gerencial para la parte estratégica, que permita el establecimiento de metas a corto y mediano plazo para una coordinación con las áreas funcionales
2. Con el análisis FODA de la empresa, se detectaron falencias de índole administrativa las que generan malestar en el ambiente laboral.
3. Inexistencia de directrices básicas y esenciales para la aplicación y buen uso de los recursos optimizando tiempo, alcanzando el desarrollo institucional deseado en las unidades departamentales.
4. El servicio de atención al usuario debe contener normas de calidad que generen valor agregado
5. La imagen ganada a lo largo del servicio a la comunidad se ve disminuida y con poca credibilidad.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar el sistema de información gerencial macro para el establecimiento de metas a largo plazo
2. Promover el plan de capacitación para la actualización de conocimiento en áreas administrativas y técnicas
3. Aplicar el sistema de información gerencial para las unidades departamentales para la optimización de las acciones hacia el servicio efectivo
4. Aplicar el plan de capacitación en atención al cliente según las normas ISO 9001
5. Promover un plan de fortalecimiento institucional que genere un cambio radical en todos sus componentes administrativos

BIBLIOGRAFÍA

- AMARU, A. C. (2009). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN*.
- ASAMBLEA, N. (2008). *CONSTITUCION*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA, N. (2010). *LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- Balza. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*.
- Bárceñas, F. (2009). *Proceso Administrativo*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigacion*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Camacaro, A. (2014). *Calidad en el Servicio Turístico*.
- CONTRALORIA, G. (2004). *NORMAS DE CONTROL*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- COULTER, R. (2010). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- Cueva, W. (2011). *Estrategia y dirección estratégica*.
- Gerencie. (2014). *La importancia de ser puntual*.
- Groos, M. (2009). *Defincion y características de la cultura organizacional*.
- HURTADO, D. (2008). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION*. COLOMBIA: FONDO EDITORIAL ITM.
- ISO 9001, N. I. (s.f.). *Sistemas de gestión de la calidad*. PANAMA.
- Mendoza, K. (2014). *Análisi de costos y precios*.
- MORAN, G. (2010). *METODOS DE INVESTIGACION*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- PAPP, i. p. (2013).
- Rivera, J. C. (2010). *Control de gestión*.
- Rodríguez, J. (2008). *Servicio al Cliente*.
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos*.
- Rojas, M. (2013). *Tecnología en clase*.

Silva, R. (2013). *sistemas de información*.

Solval, J. M. (2010). *El Proceso administrativo*.

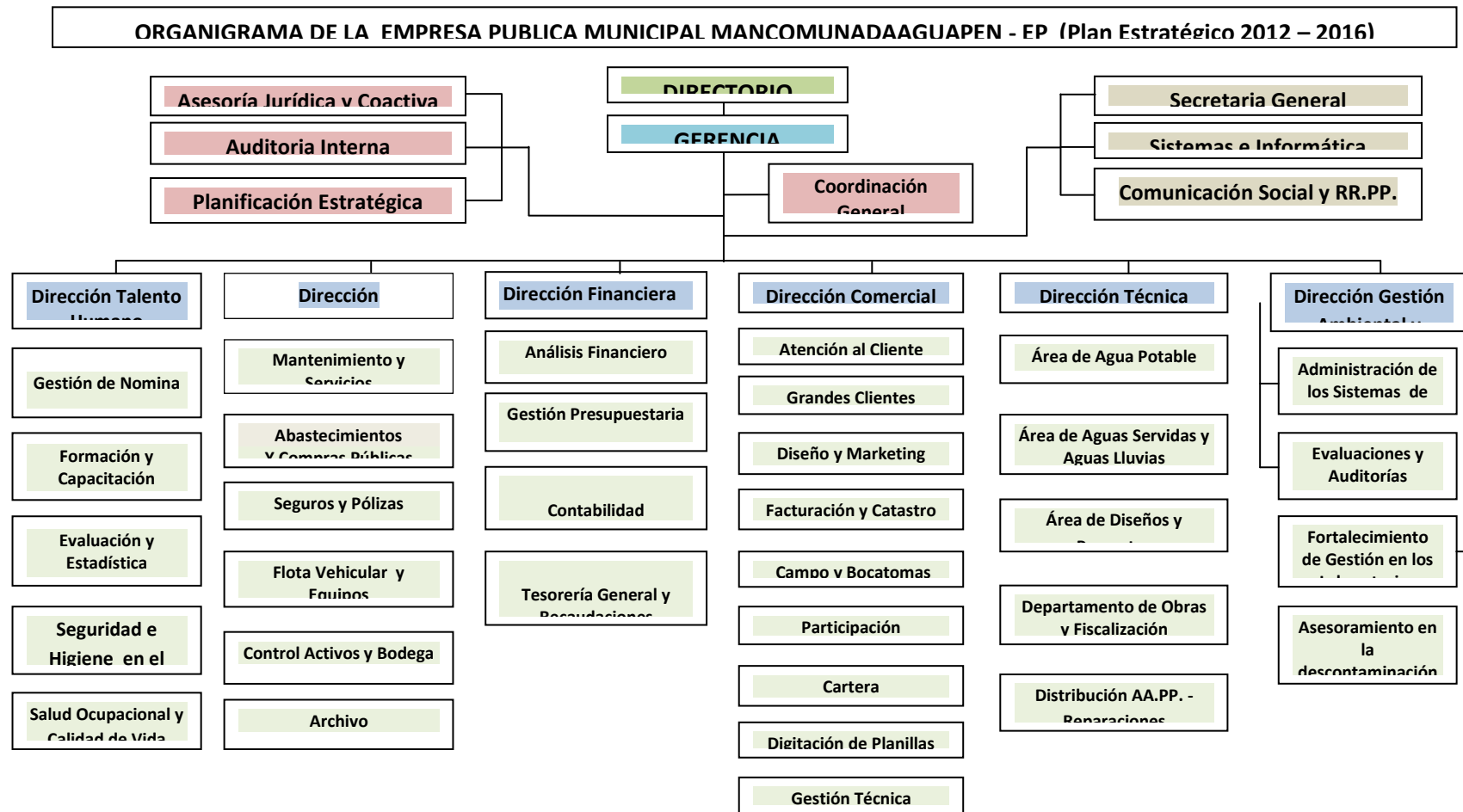
SOSA, M. (18 de JUNIO de 2008). *dinamicasgrupales*. Recuperado el 2014, de dinamicasgrupales: <http://dinamicasgrupales.blogspot.com/2008/06/dinmicas-grupales-1-c-de-comunicacin.html>

Thompson, I. (2005). *Definicion de productos*.

Tovar, E. (2012). *Calidad de Servicio y Desarrollo Personal*.

ANEXOS

Gráfico 24. ORGÁNICO ESTRUCTURAL.



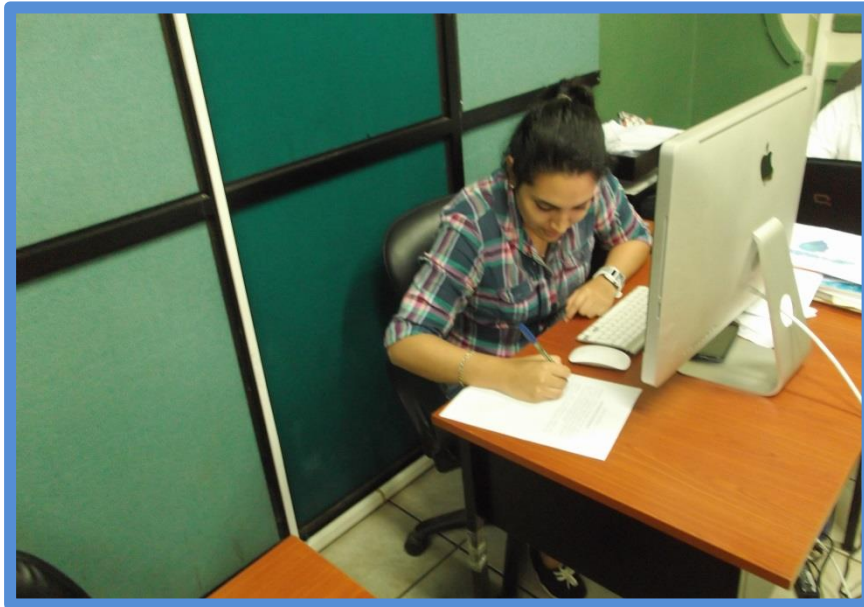
**Anexo 1. VISITA IN SITU A LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA
AGUAPEN EP**



**Anexo 2 ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL**







Anexo 3. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA





**Anexo 4. ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL Y
DIRECTORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
MANCOMUNADA AGUAPEN EP.**

1.- ¿Bajo qué Ley se sustenta la administración de la empresa Aguapen EP?

Organización.

2.- ¿Para desarrollar las actividades diarias se aplica algún sistema de planificación donde se realice la ejecución, control, y evaluación?

Financiero.

3.- ¿Cómo financia Aguapen EP los proyectos de extensiones de red en los cantones de la Provincia de Santa Elena?

Personal.

4.- ¿La empresa cuenta con un sistema de planificación referente a capacitaciones para el personal que labora en la misma, según su rol?

Aspecto General

5.- ¿Considera necesario realizar un diseño de estrategias gerenciales para mejorar la calidad de servicio de la empresa Aguapen EP?

ANEXO 5.- ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP.

1.- ¿Cree usted que la misión y visión de la empresa son aplicadas de manera correcta y oportuna?

2.- ¿Conoce los objetivos de la institución?

3.- ¿Cree usted que los objetivos institucionales de la empresa Aguapen se cumplen en su totalidad?

4.- ¿Considera usted que el personal que labora en la Empresa Aguapen aplica normas, hábitos y valores de acuerdo a sus funciones?

5.- ¿Qué tipo de liderazgo se aplica en la institución?

Carismático		Emprendedor		Transformador	
Estructural		Democrático		Centrado en la gente	

6.- ¿Considera usted que la unidad de mando aplicada por las jefaturas departamentales es la correcta?

7.- ¿Cree usted que la Autoridad nominadora y sus directivos deben identificar y comunicar oportunamente informes a los servidores para que cumplan sus actividades con total eficiencia?

8.- ¿Considera que el sistema de información y comunicación interno de la empresa está compuesto por los procesos establecidos para resolver, sintetizar, e informar sobre los procedimientos y técnicas administrativas de la entidad?

9.- ¿considera usted que la calidad de la información de la empresa otorga facilidades para que la Autoridad adopte la mejor decisión que permita controlar las actividades institucionales?

10.- ¿Considera usted que el sistema de información actual permiten a la autoridad evaluar los resultados de su administración?

11.- ¿Cree usted que la comunicación de la empresa debe permitir diferentes interacciones entre los servidores así como de las distintas unidades de apoyo?

12.- ¿considera usted que la autoridad y los mandos medios de la entidad debe establecer procedimientos de seguimiento y evaluaciones para mejorar la efectividad del control interno?

**Anexo 5. AENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA
PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP.**

1.- ¿Considera usted, la atención de las personas que laboran en la empresa Aguapen EP?

EFICIENTE		DEFICIENTE	
-----------	--	------------	--

2.- ¿Considera usted, que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

SI		NO		A VECES	
----	--	----	--	---------	--

3.¿Cree usted que existe suficiente información para las oficinas que asisten a las oficinas de Aguapen EP?

SI		NO	
----	--	----	--

4.- ¿Cómo considera usted, la condición de las instalaciones de la empresa Aguapen EP, en donde fue atendido?

BUENA		MALA		PESIMA	
-------	--	------	--	--------	--

5.- ¿Considera usted que los recursos tecnológicos utilizados internamente en la institución son los adecuados?

SI		NO	
----	--	----	--

6.- ¿Considera usted, que la relación costo y precio es el adecuado?

ALTO		MODERADO		BAJO	
------	--	----------	--	------	--

7.- ¿Cree usted que existen folletos de información, para el usuario referente a la ciudad de servicio que presta Aguapen EP?

SI		NO	
----	--	----	--

8.- ¿Cree usted, que el personal que brinda la atención al usuario está capacitado para darle solución a sus requerimientos?

SI		NO	
----	--	----	--

ANEXO 6 NORMAS ISO GESTIÓN DE CALIDAD

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

Licensed to SGS PANAMA CONTROL SERVICES IN/SGS PANAMA SSC
ISO Store order #:988191/Downloaded:2008-11-28

Single user licence only, copying and networking prohibited.
Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 Ambiente de trabajo

ANEXO 9 NORMAS ISO GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

ANEXO 10 NORMAS ISO GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2008 (traducción oficial)

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,