



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE  
PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN  
COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P.  
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,  
AÑO 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: FATIMA DEL ROCÍO YAGUAL VERA  
TUTOR: ECON. NELSON ASECIO CRISTÓBAL, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2016**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE  
PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN  
COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P.  
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,  
AÑO 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: FATIMA DEL ROCÍO YAGUAL VERA**

**TUTOR: ECON. NELSON ASECIO CRISTÓBAL, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2016

La Libertad, 07 de diciembre de 2015

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Sra. Fátima Del Rocío Yagual Vera, con cédula de ciudadanía número 0909070732, Egresada de la Carrera Administración Pública, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, para lo cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. Nelson Asencio Cristóbal, Msc.

**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de graduación “INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación, son de exclusiva propiedad y responsabilidad legal y académica de la autora. No obstante, es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 07 de diciembre de 2015

Atentamente.

---

FÁTIMA DEL ROCÍO YAGUAL VERA

C.C.: 090907073-2

## **DEDICATORIA**

A mi Padre Celestial por darme salud, sabiduría y perseverancia para concluir con satisfacción este trabajo de titulación.

A mis padres, Diana Marina Vera Urbano y Colon Efraín Yagual Alejandro, aunque ya no estén presentes, siempre fueron y serán un gran ejemplo de superación, convirtiéndose en la motivación de cumplir con uno de sus objetivos trazados en vida.

A mi Hija Dianita Gabriela, Hermanos y Familia en general por creer en ese objetivo a cumplir, apoyarme y motivarme para seguir adelante.

A los Docentes y Amigos Universitarios que de manera desinteresada aportaron siempre con una palabra de aliento, consejos y conocimientos para culminar mi trabajo de titulación.

*Fátima del Rocío Yagual Vera*

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y sabiduría a lo largo de mi carrera, y permitirme que este trabajo de titulación lo pueda dirigir con gratitud a mi familia, por el apoyo incondicional y confianza que me dieron en el día a día, gracias a ellos he logrado concluir con satisfacción una etapa de mi formación académica. Para mis distinguidos docentes a quienes les debo el fortalecimiento de mi experiencia con los conocimientos adquiridos.

A los Profesores asignados en éste último proceso, quienes aportaron con sus direcciones, orientaciones y experiencia, a la Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN E.P., todos colaboradores fundamentales que aportaron con sus recomendaciones e información para el desarrollo de este Trabajo de Investigación.

*Fátima del Rocío Yagual Vera*

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. José Villao Viteri, MBA.  
**DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

---

Eco. Nelson Asencio Cristóbal, MSc.  
**PROFESOR – TUTOR**

---

Eco. Hugo Álvarez Plúa, MSc.  
**PROFESOR DE ÁREA**

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
**SECRETARIO GENERAL**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS  
ESTRATÉGICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN  
COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P. CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

**AUTORA:** Fátima Del Rocío Yagual Vera

**TUTOR:** Eco. Nelson Asencio Cristóbal, MSc.

**RESUMEN**

La reestructuración de procesos estratégicos es una forma de cómo se replantean los procesos de una institución para optimizar los recursos y alcanzar efectivamente los objetivos, mediante esta aplicación se integran nuevos enfoques a la administración interna, se dotan o se quitan pasos innecesarios que obstaculizan el logro de los objetivos departamentales e institucionales. La Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., a través de su departamento de Participación Comunitaria, viabiliza un contacto permanente de la administración con la ciudadanía, siendo esta unidad departamental una de las más importantes y la cual debe asegurar una atención de calidad a los ciudadanos. El presente trabajo de investigación muestra a la entidad un estudio analítico de los procesos estratégicos y la incidencia de estas en la entrega de un servicio efectivo y de calidad a los usuarios. Es trascendental que la administración de esta institución considere la aplicación de las recomendaciones emanadas por el investigador, como fruto de un estudio sistematizado en la que se aplicó las diferentes técnicas e instrumentos de metodología de investigación científica, tomando en cuenta el criterio de diferentes autores. En la sección cuatro del presente trabajo se ilustran los resultados y los análisis de acuerdo a las respuestas de los encuestados que permiten correlacionarlos con la operacionalización de las variables y el contenido de la matriz de consistencia. El procedimiento para comprobar la coherencia del trabajo de investigación en todas sus partes fue la aplicación de la chi-cuadrado, los resultados obtenidos verificaron que existe un vínculo estadísticamente estrecho entre las variables estudiadas por lo que se acepta el estudio como válido, por lo tanto dentro de las conclusiones y recomendaciones se detallan aquel aporte que el investigador realiza con el fin de que el presente trabajo sirva como un punto de partida para futuras investigaciones que se forjen para dar una solución a las diferentes problemáticas encontradas.



## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
TRIBUNAL DE GRADO .....	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	4
<b>SECCIÓN I</b> .....	6
PLANTEAMIENTO .....	6
1.1 TEMA .....	6
1.2 ANTECEDENTES.....	6
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.4.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.6.1 OBJETIVO GENERAL .....	10
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.7 HIPÓTESIS .....	11
1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES .....	11
VARIABLE INDEPENDIENTE.....	11
VARIABLE DEPENDIENTE .....	11
<b>SECCIÓN II</b> .....	14

MARCO REFERENCIAL .....	14
2.1 MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE. - PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	16
2.1.2.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	21
2.2 MARCO LEGAL .....	25
2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, AÑO 2008. ..	25
2.2.2 LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, AÑO 2009.....	27
2.2.3 CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD) (FINANZAS), AÑO 2008. 28	
2.2.4 REGLAMENTO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P., AÑO 2005.....	28
2.2.5 LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, AÑO 2010 .....	29
2.3 MARCO CONTEXTUAL .....	29
<b>SECCIÓN III</b> .....	32
METODOLOGÍA .....	32
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.1 POR EL PROPÓSITO .....	33
3.2.1.1 INVESTIGACIÓN APLICADA .....	33
3.2.2 POR EL LUGAR .....	33
3.2.2.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	33
3.2.3 POR EL NIVEL.....	34
3.2.3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	34
3.2.3.2 INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.....	34
3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	34

3.3.1 MÉTODO INDUCTIVO .....	34
3.3.2 MÉTODO DEDUCTIVO. ....	35
3.3.3 MÉTODO DE ANÁLISIS .....	35
3.3.4 MÉTODO DE SÍNTESIS .....	35
3.3.5 MÉTODO HIPOTÉTICO- DEDUCTIVO .....	35
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.4.1 ENCUESTAS.....	36
3.4.2 ENTREVISTA .....	36
3.4.2.1 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.5.1 POBLACIÓN.....	37
<b>SECCIÓN IV</b> .....	40
RESULTADOS.....	40
4.1 PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA MANCOMUNADA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P. ....	40
4.2 PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MANCOMUNADA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P. ....	43
4.3 PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CIUDADANOS DE LAS CABECERAS CANTONALES .....	45
4.3 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	53
OBJETIVO GENERAL.....	53
4.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	53
4.3.2 PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS.....	54
<b>SECCIÓN V</b> .....	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57

5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.....	57
5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN .....	58
5.2.1 CONCLUSIONES .....	58
5.2.2 DISCUSIÓN .....	58
5.2.3 ALCANCE.....	59
5.3 RECOMENDACIÓN Y PROSPECTIVA.....	60
5.3.1 RECOMENDACIÓN.....	60
5.3.2 PROSPECTIVA.....	61
5.3.3 ALCANCE.....	61
BIBLIOGRAFÍA .....	63
ANEXOS .....	65

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. POBLACIÓN.....	37
Tabla 2. MUESTREO ALEATORIO SIMPLE.....	38
Tabla 3. POLÍTICAS .....	45
Tabla 4. OBJETIVOS .....	46
Tabla 5. LIDERAZGO.....	47
Tabla 6. CAPACITACIÓN.....	48
Tabla 7. DESEMPEÑO.....	49
Tabla 8. FUNCIONES .....	50
Tabla 9. CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE .....	51
Tabla 10. PROCESOS .....	52
Tabla 11. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS .....	54
Tabla 12. TABLA DE CONTINGENCIA.....	55
Tabla 13. PRUEBA DE CHI – CUADRADO.....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 MUESTREO ALEATORIO SIMPLE .....	38
GRÁFICO N° 2: POLÍTICAS .....	45
GRÁFICO N° 3: OBJETIVOS.....	46
GRÁFICO N° 4: LIDERAZGO .....	47
GRÁFICO N° 5: CAPACITACIÓN .....	48
GRÁFICO N° 6: DESEMPEÑO .....	49
GRÁFICO N° 7: FUNCIONES .....	50
GRÁFICO N° 8: CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE .....	51
GRÁFICO N° 9: PROCESOS.....	52

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. PROCESOS ESTRATÉGICO .....	12
Cuadro 2. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA .....	13
Cuadro 3. Matriz de Consistencia .....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Fotos de aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Ing. Gino Farfán Pazos, Gerente General

Anexo 2. Aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Lcda. Susana Dunkley Tomalá, Directora Comercial

Anexo 3. Aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Ing. Jofre Gutiérrez, Director Técnico.

Anexo 4. Aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Sr. Alberto Infante, Supervisor del Área de Catastro

Anexo 5. Colaboradores del Departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Anexo 6. Entrevista a beneficiarios del Proyecto de Extensión de Red de Agua Potable, Sector de Santa Catalina del Cantón La Libertad

Anexo 7. Socializaciones de los Proyecto de Extensión de Red de Agua Potable.

Anexo 8. Formato de encuesta

Anexo 9. Formato de Entrevista



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se efectuó en la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., se analizó la incidencia en la restructuración de los procesos estratégicos y los efectos de su aplicación en el Departamento de Participación Comunitaria, con la finalidad de lograr resultados estratégicos que contribuyan al mejoramiento institucional.

Siendo una de las aportaciones fundamentales de esta institución hacia la comunidad, la socialización de los proyectos por extensiones de red e instalaciones de medidores individuales y piletas comunitarias en los tres cantones de la Provincia de Santa Elena, el personal de Participación Comunitaria contribuye con la elaboración de un diagnóstico situacional, el mismo que servirá para definir la factibilidad en la ejecución de obras de agua potable por parte de la Dirección Técnica. Así mismo esta área mantiene el contacto permanente con los presidentes barriales, representantes comunales y la colectividad en general, con la finalidad que los clientes proporcionen la documentación básica para regularizar la entrega de este servicio, además reciben capacitaciones en el sitio concientizando el buen uso del agua y explicando los diferentes valores facturados en sus planillas.

El Área de Participación Comunitaria, tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento en el Departamento Técnico de Factibilidad y Proyectos, las Obras Comprometidas hacia la Comunidad, debiendo gestionar el informe aprobado por la Gerencia con la delimitación territorial y el presupuesto de estas obras a ser ejecutada. Otra actividad, consiste en interceder con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, la prontitud en la entrega de la documentación de los titulares de los predios, como son la protocolización de los terrenos, emisión de certificados, posesiones prediales y escrituras. Esta documentación permite formalizar la entrega del servicio de agua al poseionario o propietario del predio mediante la suscripción del Contrato de Suministro y los abonos respectivos

ingresados en las cajas recaudadoras de los diferentes centros de atención que mantiene la Empresa Aguapen E.P.

Dentro de este proceso de análisis y estudios se emplearon diferentes técnicas y procedimientos investigativos, destacando la aplicación de la reestructuración de los procesos estratégicos para una mejor gestión institucional, pilar fundamental que conlleva a gestionar con calidad y eficiencia el servicio hacia la colectividad.

El desarrollo de este trabajo, se resume en las cinco secciones compendiadas a continuación:

**Sección I**, se utiliza como punto de partida en esta investigación el planteamiento del problema y su sistematización; los objetivos; la justificación y la hipótesis; la correspondiente Operacionalización de las Variables y la Matriz de Consistencia.

**Sección II**, se investigó el marco teórico, marco referencial y la fundamentación legal.

**Sección III**, se establece el proceso metodológico aplicado, como los métodos de investigación, instrumentos como la entrevista y la encuesta, medios por el cual el tema adquirió solidez.

**Sección IV**, se analizan las particularidades de la encuesta y de la entrevista, se describen los resultados obtenidos en tablas dinámicas, gráficos con el análisis de cada pregunta realizada y la aplicación de procedimientos para el cálculo de la hipótesis.

**Sección V**, se describen las conclusiones con su prospectiva, alcance y las debidas recomendaciones del trabajo de investigación.

# **SECCIÓN I**

## **PLANTEAMIENTO**

### **1.1 TEMA**

“Influencia de los procesos estratégicos en la calidad en el servicio al cliente mediante la Reestructuración de Procesos Estratégicos de reingeniería para el departamento de Participación Comunitaria en la Empresa Aguapen E.P. Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, Año 2015”

### **1.2 ANTECEDENTES**

El alto desarrollo de las empresas públicas en diferentes países del mundo se ha convertido en unos de los modelos a seguir en cuanto a la eficiencia de la gestión administrativa asignando tareas de manera eficiente y eficaz, los constantes cambios del mercado debido a las expectativas y comportamiento de los clientes, impulsa a buscar alternativas manteniendo una relación entre empresa- usuarios.

Las empresas estatales se creaban generalmente a través de leyes específicas que determinaban el objeto de cada empresa, su régimen administrativo, sus mecanismos de contratación, el régimen de control aplicable y el sistema de gestión del talento humano, entre otros aspectos. (Ruiz, 2012: 2).

Históricamente se desgastó la imagen de las empresas públicas, limitando sus funciones y eficiencia, justificadas por el alto nivel de insatisfacción en la comunidad, generados por los responsables en la política económica, argumentado en determinadas ineficiencias del sistema del mercado al asignar los recursos productivos y a la utilización de las empresas públicas como instrumento a la disposición del Estado para corregir las asignaciones, que desde el punto de vista

político no fueron equitativas de acuerdo a lo propuestas de elecciones que garantizaban entre comillas una mejora calidad de vida a la sociedad.

En nuestro país a través de las nuevas reformas en la Constitución del 2008 y la Ley Orgánica de Empresas Públicas, le han dado un rol importante a la creación organizada de las empresas públicas, como herramientas de prestación de los servicios públicos, la gestión de sectores estratégicos, el aprovechamiento de los bienes públicos y otras actividades como agentes de la transformación productiva, reestructuración y cambios en la gestión, conllevan a un direccionamiento estratégico, que busca potenciar la reconversión productiva hacia la sociedad del conocimiento.

En la Provincia de Santa Elena, Cantón Salinas, ciudadela Carolina, se encuentra ubicada la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., institución que a través del Departamento de Participación Comunitaria, socializa con los futuros usuarios la necesidad de brindar y regularizar el servicio básico como es el agua potable, gestiona la ejecución de los proyectos de extensiones de red e instalaciones de piletas comunitarias, en los sectores urbanos rurales y en sitios vulnerables que se encuentran en estado de regularización de sus predios con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Comunales.

La joven provincia de Santa Elena, la comprenden tres cantones, estas son: Santa Elena, La Libertad y Salinas, con una población de 308,693 habitantes, según los datos del último censo registrado en el año 2010, del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo – INEC. Esto pone un gran peso de usuarios a quienes se les debe satisfacer la necesidad imperiosa y legítimamente consagrada en la Constitución de la República del Ecuador.

Como toda empresa al servicio de la comunidad, la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P. cuenta con un Plan Estratégico 2012 al 2015, direccionado a su ámbito de acción, en aplicación efectiva a las diferentes estrategias de alta gerencia

que les permita alcanzar sus objetivos propuestos, disminuir significativamente la diferencia entre agua producida, facturada y cobrada; incrementar la cobertura de agua potable y alcantarillado, en zonas urbano-marginales y área rural; reemplazar las tuberías de asbesto cemento por tuberías de PVC; cumplir con los estándares ambientales en las lagunas de oxidación.

De acuerdo a lo establecido en el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, en su artículo 55, literal d.- establece:

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.

Y para poder aplicar esta disposición constitucional, los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los tres cantones dentro de la Provincia de Santa Elena, amparados en el artículo 57 literal q.- que expresa:

“Decidir la participación en mancomunidades o consorcios”

Absorbieron la antigua empresa de índole privada AGUAPEN S.A. y mediante Convenio de Constitución de la Mancomunidad, se crea la Mancomunidad de la Empresa Aguapen, el mismo que está publicado en el Registro Oficial N° 699, de fecha 9 de mayo de 2012, que está integrada por las alcaldías de los tres cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas. Su ordenanza de creación es asentada en el segundo suplemento con Registro Oficial N° 810, del 16 de octubre de 2012.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., presta su servicio a toda la provincia de Santa Elena, que comprenden los cantones, La Libertad, Salinas y Santa Elena, tiene una extensión de 3.762,8 km<sup>2</sup>, una población aproximada de

308.693 según datos del Censo de Población y Vivienda 2010, su crecimiento demográfico en estos últimos años, demanda que la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., tenga procesos internos que sean eficaces y eficientes en el momento de tratar diferentes problemáticas, esto conlleva a que la empresa realice estudios y diferentes diagnósticos que denoten el grado de influencia en el servicio que presta la entidad hacia los usuarios.

En su estructura organizacional, su nivel jerárquico superior es el Directorio General integrado por el Presidente, los Alcaldes o sus representantes de los cantones y el Gerente General quien cumple el rol de secretario; en el nivel intermedio cuenta con Direcciones como son: la Financiera, Administrativa, Talento Humano, Comercial, Técnica y Planta Potabilizadora con sus respectivos departamentos dependientes.

Dentro de la Dirección Comercial se destaca el departamento de Participación Comunitaria objeto de este proyecto de investigación, área vinculada estrechamente con la ciudadanía, con la Dirección Técnica de la Empresa Aguapen E.P. y con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Comunas. Esta unidad es una de las más importantes en la Institución, pero muestra desatención en los procesos vinculados con la gestión y ejecución de los proyectos de red de agua potable.

Uno de los inconvenientes que se observa en el departamento de Participación Comunitaria, es que no tiene definido la estructura organizacional del departamento al mismo tiempo sus funciones no están debidamente organizadas, en otras palabras, existe debilidad en la planificación de actividades las cuales influyen en la atención del servicio al cliente.

El seguimiento de los proyectos es la parte que permite tener una idea clara de lo que se ha planificado y de lo que se está cumpliendo. En esta instancia también existen debilidades en los procesos de retroalimentación de los objetivos y de

aquellos proyectos en ejecución, esta sección debe presentar documentación relevante que debe estar cronológicamente ordenada para otorgar información oportuna en tiempo real, evitando que exista un desgaste de imagen institucional al no cumplir con los compromisos hacia la comunidad ante la necesidad permanente de este servicio básico.

Otro de los inconvenientes del Departamento de Participación Comunitaria es el cambio de las actividades por órdenes superiores, falta de planificación de trabajo, desconocimiento de los objetivos departamentales y el limitado interés en mejorar la calidad del servicio hacia el usuario.

Así mismo, la poca comunicación entre el departamento en estudio y las demás unidades dependientes hacen evidente la lentitud en los procesos, obstaculizando respuestas, soluciones rápidas y efectivas al momento en la ejecución de las labores diarias. No hay trabajo en equipo, porque este departamento está integrado por puestos que son cuotas políticas con diferentes tendencias ideológicas e intereses personales, creando un desgaste en la imagen institucional.

Para la Institución implica arduo trabajo en capacitación de participación, comunicación, sinergias, con la finalidad de motivar buena actitud y potenciar sus destrezas en sus laborales.

Por otra parte, no existe una ficha socio económica (datos de registros) de los beneficiarios de los proyectos de extensiones de red y de las piletas comunitarias, también es necesario implementar un mecanismo que permita regularizar los predios que no están catastrados (escrituras, contratos de arrendamiento municipal, o el certificado comunal), parte de esta comunidad están ubicadas geográficamente en sectores de alto riesgo, siendo relevante las condiciones en el que vive cada familia, la irregularidad o clandestinidad del abastecimiento del servicio de agua potable, afectando el desarrollo y los intereses de la institución en el cumplimiento de sus objetivos.

La Gerencia General como la Dirección de Talento Humano, Dirección Comercial, Dirección Técnica, Jefes, Supervisores y Colaboradores de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., están prestos a colaborar para realizar un trabajo vinculado en el estudio de los procesos estratégicos, orientados a establecer metas y acciones que permitan cumplir y mejorar los objetivos del departamento de Participación Comunitaria.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera influyen los procesos estratégicos en la calidad del servicio al cliente en el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2015?

### **1.4.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿De qué manera el conocimiento empírico incide en el cumplimiento de los objetivos del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.?
2. ¿De qué manera las teorías científicas influyen en el estudio de la reestructuración de los procesos estratégicos del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.?
3. ¿De qué manera el lineamiento orientador influye en la administración departamental de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, obtener información sobre la influencia de la reestructuración de procesos estratégicos en la calidad del



servicio que presta la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., específicamente el Departamento de Participación Comunitaria, siendo importante al momento de realizar el trabajo, el uso de todos los mecanismos y técnicas científicas y metodológicas que puedan dar solidez a un trabajo investigativo.

El propósito de este trabajo, es que, en el departamento de Participación Comunitaria, exista una reestructuración constante, que optimice los procesos organizacionales, que exista una planificación de trabajo, que contemple estrategias de crecimiento, perdurabilidad, sostenibilidad y sobre todo un buen servicio a sus clientes o usuarios. Estos cambios contribuirán el desarrollo de los planes de trabajo que favorecen a la comunidad y a su vez se constituyen en el cumplimiento de compromisos asumidos para fortalecer la estabilidad institucional.

La importancia del presente trabajo radica en los resultados que generará la información compendiada, la misma que permitirá en un futuro a la institución en estudio, tomar las mejores decisiones con la finalidad de generar cambios trascendentales y pasar de una administración empírica a una administración técnica, con valor agregado y con un talento humano fortalecido en sus áreas, en especial, el departamento de Participación Comunitaria.

Los lineamientos investigativos aplicados a cada proceso sistematizado del Departamento de Participación Comunitaria, permitirán consolidar un buen direccionamiento en el plano administrativo de la entidad, logrando identificar qué procesos o actividades innecesarias, que generan retraso en el cumplimiento de los compromisos adquiridos hacia la comunidad y que actividades deben mejorar en su estructura, para ello el presente trabajo investigativo, guardará criterios relevantes que permitirán proponer soluciones en la presente propuesta de investigación.

La calidad del servicio es un proceso de mejoramiento continuo, en sus programas de inversión, financiamiento, tarifas, recaudación y otros factores, promueven la importancia en que los procesos estratégicos formen parte de un estudio

metodológico, para determinar qué tipo de influencia tienen en el momento de brindar un servicio hacia la sociedad.

Otro de los factores importantes y relevantes del presente trabajo de investigación, es que la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., a través del estudio del departamento de Participación Comunitaria, podrá estimular los cambios en los paradigmas administrativos de las demás unidades dependientes en la estructura organizacional, siendo gravitante para el óptimo desempeño institucional y garantizando la eficiencia institucional.

## **1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el grado de influencia de la reestructuración de los procesos estratégicos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a funcionarios y usuarios, orientadas al mejoramiento de la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., provincia de Santa Elena, año 2015.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Diagnosticar el cumplimiento de los objetivos departamentales que conlleven a la satisfacción del cliente.
2. Fundamentar teóricamente el estudio de los procesos estratégicos en cuanto al mejoramiento del servicio del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.
3. Determinar la influencia del lineamiento orientador en la administración departamental de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

4. Proponer alternativas que coadyuven a mejorar los procesos de atención al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

## **1.7 HIPÓTESIS**

**Ho:** La influencia de la restructuración de procesos estratégicos contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

### **1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Procesos estratégicos

#### **VARIABLE DEPENDIENTE**

- Participación Comunitaria

## 1.7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Cuadro 1. PROCESOS ESTRATÉGICO

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO
La influencia de la restructuración de los procesos estratégicos contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena	PROCESOS ESTRATÉGICOS	Son la manera sistemática de direccionar estratégicamente a una organización mediante la aplicación del liderazgo y capacitación permanente de sus colaboradores.	1. Dirección estratégica	1. Políticas	¿Considera usted que las políticas del departamento de Participación Comunitaria permiten el alcance de metas organizacionales?	ENCUESTAS  ENTREVISTAS
				2. Objetivos	¿Considera usted que los objetivos del departamento de Participación Comunitaria son claros y alcanzables?	
			2. Organización	1. Liderazgo	¿Considera usted que los servidores del departamento de Participación Comunitaria realizan un liderazgo responsable y comprometido con los objetivos institucionales?	
				2. Capacitación	¿Conoce usted si el departamento de Participación Comunitaria aplica un proceso continuo de capacitación para el mejoramiento permanente de la calidad del servicio?	

Fuente: Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Elaborado por: Yagual Vera Fátima Del Rocío

*Cuadro 2. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA*

HIPÓTESIS	VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<p><b>La influencia de la restructuración de los procesos estratégicos contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena</b></p>	<p><b>PARTICIPACIÓN COMUNITARIA</b></p>	<p>Es el medio por el cual se busca satisfacer la necesidad de una sociedad, entregando un producto efectivo y aplicando un buen desempeño organizacional.</p>	<p>1. Satisfacción</p> <p>2. Desempeño organizacional</p>	<p>1. Calidad en atención al cliente</p> <p>2. Procesos</p> <p>1. Desempeño</p> <p>2. Funciones</p>	<p>¿En un rango de 1 a 5 como califica usted la atención al cliente por parte de los servidores del departamento de Participación Comunitaria?</p> <p>¿Cómo califica usted los procesos internos del departamento de Participación Comunitaria?</p> <p>¿Usted se involucra en las actividades que desempeña el Departamento de Participación Comunitaria, para legalizar el uso de agua potable?</p> <p>¿Considera usted que las funciones de los servidores públicos del departamento de Participación Comunitaria, guardan coherencia con las actividades realizadas en la labor diaria?</p>	<p>ENCUESTAS</p> <p>ENTREVISTAS</p>

Fuente: Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Elaborado por: Yagual Vera Fátima Del Rocío

## **SECCIÓN II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

Dentro del contexto global en referencia a las administraciones de las empresas públicas o aquellas que manejan recursos públicos, estas se vinculan directamente a la prestación de un servicio a la sociedad. En el estado la base legal que sostiene la actividad de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P. cuenta con personería jurídica propia, técnica, administrativa, financiera y patrimonial, regida por la Constitución de la República, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Código Orgánico de Organización Autonomía Territorial y Descentralización, y demás Reglamentos, Regulaciones que rigen para su viabilidad normativa.

La Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., situada en la Ciudadela Carolina del cantón Salinas, siendo su jurisdicción administrativa el territorio integrado por los cantones Santa Elena, Salinas y La Libertad, tiene un deber primordial que cumple y es la dotación de agua potable a la ciudadanía. Sin embargo, para un mejoramiento continuo de sus procesos deben acoplar a su vida laboral un conjunto de procedimientos que le permitan una evaluación periódica y dinámica en pos de mejorar su desempeño laboral para la satisfacción de sus necesidades.

Cuando se habla de reestructuración de procesos, es un sinónimo de reingeniería de procesos por lo cual una administración de una empresa o institución debe volver a revisar su modo de actuar para buscar posibles errores y corregirlos, considerando involucrar todos los recursos en función del desarrollo organizacional. En este punto (VACAS, 2002).

Establece una definición de reingeniería de procesos en su trabajo de investigación de reingeniería de empresas:

(Hammer, 1994) Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas crítica contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. (Pág. 5.3).

Para Annabelle Boderó Ramos en su estudio del trabajo investigativo “Diseño de un sistema de control de gestión aplicando reingeniería de procesos de una empresa dedicada a la construcción de obras civiles”, describe a la reingeniería vinculada a los procesos así:

(RAMOS, 2012) Un proceso es un conjunto de actividades o tareas que reciben entradas y con ellas se generan salidas que corresponden a productos con valor para el cliente. (Pág. 32)

Bajo esta concepción, la reingeniería de procesos es una labor que conlleva a una retroalimentación de aquellas actividades para mejorar un servicio y la incorporación de valor agregado para el cliente.

(IZQUIERO, 2011) Menciona en su trabajo de investigación factores relevantes a tomar en consideración sobre la reestructuración de procesos:

Las empresas suelen plantearse la reingeniería de procesos en muchas ocasiones demasiado tarde, lo que implica que la mejora no sea lo suficientemente efectiva, además conduce a que las personas se acostumbren a una manera particular de ver el proceso y sean más resistentes a los cambios. (Pág. 3)

Ante esta aseveración, se crea la necesidad imperiosa de generar cambios estructurales en las empresas que prestan servicios a una sociedad que cada día se hace más relevante y exigente. Por ello la Empresa Pública Mancomunada Aguapén E.P., solidifica su gestión al permitir la investigación y análisis de los procesos estratégicos y su influencia en la calidad de servicios al cliente a través del Área de Participación Comunitaria. De esta manera promueve aquellos cambios que ayudan al cumplimiento de los objetivos institucionales, administrando y desarrollando un

sistema integral en la gestión por la prestación del servicio en beneficio de la comunidad de la Provincia de Santa Elena.

### **2.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE. - PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Según Fred R. David en su libro Administración estratégica, define a los procesos estratégicos de la siguiente manera:

(DAVID, 2013) La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos. (Pág. 5)

Científicamente, el proceso estratégico consta de tres etapas, formulación, implementación y evaluación estratégica, estas implican el desarrollo sistematizado de aquellos lineamientos orientadores de la situación actual de la organización, de la dirección, del departamento, evaluando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para el cumplimiento de las metas propuestas y los indicadores de medición.

En el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., se debe priorizar un sistema de restructuración de procesos estratégicos y el cumplimiento de los tres pasos definidos según la teoría prescrita, esta programación servirá para estructurar las actividades del Plan Anual de Políticas Públicas para el siguiente ejercicio fiscal.

#### **2.1.1.1 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

Según Henry Mintzberg, en su libro “El Proceso Estratégico” define a dirección estratégica de la siguiente manera.



Las direcciones estratégicas establecen la orientación general de la empresa y su viabilidad máxima a la luz, tanto que los cambios predecibles como de los impredecibles que, en su momento, pueden ocurrir en los ámbitos que son de su interés o competencia. (Pág. 5)

Dentro del análisis científico la dirección estratégica, forma parte de las bases de la administración general, en el plano estratégico ayudan a la consecución de los objetivos propuestos, guiándola y preparándola ante las eventualidades. En el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., la dirección estratégica permitirá realizar acciones aplicando energía física, intelectual, interpersonal, con el único fin, de ofrecer servicios y productos de calidad.

La dirección ejercida por un funcionario dentro de la jerarquía de mandos medios, es el guía que transmitirá mediante el liderazgo, la motivación en su equipo de trabajo, implementación de políticas internas coordinadas con la dirección comercial, como es la capacitación al personal, dotación de equipos, automatización de los procesos y otras acciones, que permitirán cumplir con las metas trazadas.

#### 2.1.1.1.1 POLÍTICAS

De acuerdo al criterio de Julio Cesar Amaru en su libro fundamentos de administración, establece lo siguiente.

(AMARU, 2009) Las políticas se definen como los criterios que deben orientar a la toma de decisiones para resolver determinados problemas. Las políticas existen en una jerarquía y en todos los niveles de la organización. Las políticas guían la dirección general y la posición de la entidad. (Pág. 207)

Las políticas son pasos a seguir que los administradores de las empresas deben de aplicar constantemente para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es necesario la fijación de políticas, coordinación y difusión para que sean conocidas

por los nuevos integrantes de la institución y que sean aplicada por los servidores públicos catalogados como antiguos para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Dentro del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., las políticas se vinculan estrechamente con la planeación estratégica, considerándola como un indicador que permitirá medir el fiel cumplimiento de las metas, con la finalidad de lograr una gestión eficiente y efectiva, creando nuevas oportunidades de desarrollo institucional.

#### 2.1.1.1.2 LOS OBJETIVOS

Los objetivos de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., indican cuales son los lineamientos a realizar, en virtud de los mismos, los administradores deberán instaurar programas y actividades que permitan ratificar los resultados deseados por la organización. Sin embargo, los componentes de las jerarquías superiores deben emanar aquellas políticas que sirvan como un plan de acción para descartar la posibilidad de desvíos de objetivos propuestos.

El departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., debe trabajar en planes de acción para el logro de las metas fijadas a nivel institucional, para ello es muy relevante que el comportamiento organizacional sea fortalecido por el comportamiento individual de los servidores públicos.

#### 2.1.1.2 ORGANIZACIÓN

(SOLVAL, 2010) En su trabajo de investigación define al término **organización** de la siguiente manera:

(SOLVAL, 2010), 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)

Organizar, radica en dividir las actividades diarias y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas, con la finalidad de realizar lo planificado, por medio del recurso humano de la institución, a través de una eficiente administración que conlleve al logro propuesto por la institución.

#### 2.1.1.2.1 LIDERAZGO

**(SOLVAL 2010)** En su trabajo de investigación, considera al liderazgo de la siguiente manera:

Es el proceso de dirigir las actividades laborables de cada miembro de un grupo y de influir en ellas, el liderazgo involucra a otras personas, empleados o seguidores, sino hubiera a quien mandar las cualidades del liderazgo del gerente serian irrelevantes; (Pág. # 24)

En lo que se refiere a liderazgo lo podemos definir como el conjunto de habilidades que posee cada individuo, para incidir en las actividades de las personas, desde el punto de vista institucional el liderazgo busca que el grupo humano trabaje con eficiencia y entusiasmo logrando el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

El liderazgo de los servidores públicos del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., debe ser evolutivo y constante, las diferentes dificultades que se presentan día a día deben ser viabilizadas y satisfechas por el talento humano que en base a la aplicación de las directrices impartidas por sus jefes inmediatos.

#### 2.1.1.2.2 CAPACITACIÓN

Según (**ALBERTO CHIAVENATO 2009**) En su investigación la define de la siguiente manera:

En el pasado, algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupan. (Pág. 370).

La capacitación significa impartir un sin número de conocimientos específicos a grupos de personas de una organización, la misma que contribuirá al desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores en sus áreas de trabajo, adquirir competencias especializadas, desarrollando destrezas y habilidades en función de la misión institucional y puesto de trabajo.

Para que tenga éxito la Reestructuración de Procesos, deberá gestionarse para el personal de Participación Comunitaria un plan de capacitación continua y permanente, el conocimiento es un eslabón fundamental para sacar adelante este proyecto, la estrategia del mejoramiento en la calidad de atención al cliente que se brindará a la ciudadanía será medible por el grado de cumplimiento con los requerimientos ejecutados a corto y mediano plazo.

#### 2.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE. – PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La participación comunitaria según Roberto Piñeiro en su trabajo de investigación Sustentabilidad y Gobernanza expresa:

(PIÑEIRO, 2013) “La sociedad humana se debate en una profunda crisis ligada tanto a la forma en que utilizan y distribuyen los recursos naturales, como a sus objetivos de desarrollo” (Pág. # 28).

El ser humano se activa como una fuerza cohesionada considerada por el mercado como la mejor opción para satisfacer sus necesidades, siendo un potencial cliente

en este sentido. La Empresa Pública Mancomunada Aguapen EP., creada para satisfacer una necesidad prioritaria, según los preceptos constitucionales, adhiere a su estructura el departamento de Participación comunitaria, como un área de enlace permanente, entre la comunidad y la empresa.

El área departamental en estudio tiene un propósito fundamental que es proveer de una efectiva entrega de servicio al cliente, adicionalmente a esta labor y de manera complementaria, elevar la imagen institucional, sin embargo, los inconvenientes suscitados en el departamento demuestran un débil direccionamiento de los objetivos trazados.

#### 2.1.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Rojas en su trabajo investigativo relaciona la satisfacción al usuario de la siguiente manera:

(ROJAS 2007) INDICA.- El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si le usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Pág. 1)

El mejorar los índices de satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes que tiene la Empresa Aguapen E.P., al momento de prestar sus servicios de buena calidad, la satisfacción debe ser medible y cuantificable luego de un análisis de resultados de una serie de cuestionamientos dados por una evaluación que permitirá a las autoridades de la institución tomar los correctivos necesarios, para que se concatene con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

##### 2.1.2.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Stephen P. Robbins, en su libro Supervisión, considera al cliente de la siguiente manera:

(ROBBINS, 2008) “El cliente incluye no sólo a los externos que compran los bienes y servicios de la organización, sino también a los internos (como personal o de cuentas por cobrar) que interactúan con y sirven a otros en la organización” (Pág. # 45)

La no diferencia entre satisfacer al usuario y al cliente es relevante, el departamento de participación comunitaria gestiona la entrega un servicio permanente (agua potable) hacia los usuarios y el cliente, es considerado como la persona que requiere obtener un servicio ya sea información o requerimiento de servicio, es decir existe la tendencia de ser un potencial usuario.

El usuario y el cliente deben ser tratados de la misma manera bajo el principio de celeridad, las Direcciones de la empresa Aguapen Ep., responsables de la Planificación, Control Interno, Administración y Recurso Humano, son los deben evaluar los procedimientos aplicar en el Área de Participación Comunitaria con la finalidad que garantice un buen ambiente de trabajo a más de ser seguro, sea armonioso para brindar un buen servicio al cliente interno y externo.

#### 2.1.2.1 CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

El diccionario enciclopédico LAURROUSE (2009) define la calidad en atención: como el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa. Superioridad en su línea. Nobleza del linaje. Fig. Importancia o gravedad de alguna cosa. (Pág. 212)

Por lo tanto, la calidad de servicio como la calidad de productos, deben tener cualidades que son evaluadas de forma individual por el cliente, otorgando una atención esmerada que satisfaga las necesidades de los usuarios, mediante la aplicación correcta de los procesos funcionales, personal capacitado, planes de trabajo comprometidos con los intereses de la comunidad, retribuyendo de esta manera el usuario con el pago de este servicio.

En el caso del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., la calidad del servicio se mide en base a la celeridad de atención a los trámites requeridos por los usuarios y clientes, características vinculadas con el buen trato, la cortesía, la educación hacia el ciudadano, cumplimiento con los requerimientos solicitados por la comunidad, permitiendo entregar el servicio con valor agregado, considerados en las socializaciones por capacitación a la comunidad en el buen uso del servicio de agua potable, su facturación por guías domiciliarias y piletas comunitarias.

#### 2.1.2.1.2 PROCESOS

(SOLVAL, 2010) se refiere al termino procesos de la siguiente manera.

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)

El proceso es una etapa o fase que se debe seguir para dar cumplimiento a una acción u objetivo. El proceso es la especificación de cómo las actividades se van a realizar en un tiempo determinado y quien las va a ejecutar.

En el departamento de participación comunitaria de la empresa pública mancomunada Aguapen EP., los procesos deben detallar la manera exacta en que las actividades deben desarrollarse, estas pasan a ser guías de acción de los objetivos principales de la institución.

La formulación de los procesos pertenece a la parte jerárquica superior, quienes velan por establecer los sistemas metodológicos necesarios para obtener una secuencia cronológica para el logro de los objetivos.

#### 2.1.2.2 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

(AMOROS EDUARDO, 2013) en su segunda edición indica que el desempeño organizacional es:

Es un procedimiento estructural y sistemático que sirve para medir, evaluar, e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así mismo con el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado de la organización y así podrá mejorar su rendimiento futuro. (Pág.171)

Sin duda alguna el desempeño organizacional es aquel análisis que se realiza a todos los empleados de la institución en el que se determina si cumplieron o no con los objetivos propuestos en el desarrollo de la gestión, mediante este análisis se podrá conocer que colaborador es más eficiente y cual no para a futuro desarrollar un programa de capacitaciones que estimulen e incrementen el nivel de conocimiento de los empleados, logrando así el sentido de pertenencia en cada uno de ellos.

El desempeño organizacional es una herramienta que permitirá conocer el nivel de trabajo presentado por las unidades administrativas, financieras y operativas de la empresa mancomunada Aguapen EP., en el caso del departamento de Participación Comunitaria, el resultado de las evaluaciones realizadas a este ente departamental permitirá conocer en qué actividades se presentaron debilidades para poder fortalecerlas.

#### 2.1.2.2.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

(IDALBERTO CHIAVENATO, 2009) menciona que la evaluación de desempeño se refiere a lo siguiente:

La evaluación del desempeño es la valoración, sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. (Pág.243).

La evaluación de desempeño es el análisis o estudio que se realiza a los colaboradores de una organización, con el cual se determina las actitudes, aptitudes, cualidades y valores con que cuentan cada uno de ellos para realizar las tareas encomendadas por sus superiores, contribuyendo al logro de los objetivos propuestos.



Cuando nos referimos a evaluación de desempeño, es referirse al diagnóstico individual de cada servidor público, en este caso el departamento de Participación Comunitaria de la entidad en estudio, someterá a sus trabajadores a un análisis del cumplimiento de sus actividades en referencia a las responsabilidades que se le ha asignado para su cumplimiento laboral, estos resultados servirán para que la institución dirija un ciclo de capacitaciones en base a las deficiencias de conocimientos detectados.

#### 2.1.2.2.2 FUNCIONES

Según (AMARU, 2009) en su libro fundamentos de administración indica la siguiente definición al término funciones:

Que es una actividad común a todo lo que realiza el ser humano (familia, negocios, gobierno) y siempre exige algún grado de planeación, organización, dirección, coordinación y control, por lo tanto, todos deberían aplicarla como norma general. (Pág. 47)

Las funciones son la referencia del tipo de actividad que las personas deberán cumplir en su unidad administrativa o institución al que se prestará los servicios.

En el departamento de participación comunitaria de la empresa pública mancomunada Aguapen E.P., las funciones determinarán la responsabilidad que deben tener los funcionarios para el cumplimiento de las labores diarias.

Las funciones son una parte de los manuales y normativas que rigen a la entidad y ayudan mediante las políticas a tener un orden en la cultura organizacional tanto de quienes dan un servicio (servidores públicos) y quienes reciben el bien o servicio (clientes-usuarios).

## 2.2 MARCO LEGAL

### 2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, AÑO 2008.

**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 agua para sus habitantes

**Art. 83.-** Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y 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 constitución, 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 o ambiental y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

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

### 2.2.2 LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, AÑO 2009.

#### CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

(ASAMBLEA, LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, 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 correspondan al estado.

#### **Art. 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 del Estado. Deberán velar por el cumplimiento de los objetivos estatales que se señalen para cada empresa, los que podrán referirse además 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.

#### **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.

2.2.3 CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD) (FINANZAS), AÑO 2008.

**Art. 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 cautelara la eficiencia, eficacia y económica, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.

2.2.4 REGLAMENTO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P., AÑO 2005.

**Art. 7.- Responsabilidades de los directores de área y jefes departamentales.**

Los Directores del Área, son los responsables de la planificación, ejecución y evaluación del proceso organizacional o unidad administrativa, y deberán 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.

#### 2.2.5 LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, AÑO 2010

El artículo 4 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana se establece los principios de participación:

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

El ejercicio de los derechos de participación ciudadana y organización social se regirá además de los establecidos en la Constitución, por los siguientes principios: **INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.** - es el derecho al libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la Ley, sin censura previa.

### 2.3 MARCO CONTEXTUAL

El departamento de Participación Comunitaria se inició en el año 2010, surge como una necesidad imperativa la creación de una unidad administrativa de apoyo a las gestiones y ejecución de proyectos por extensión de red de agua potable como parte del Departamento Técnico y Comercial. Las actividades son bien identificadas, una de ella es la socialización con los beneficiarios de los Proyectos de Extensión de Red por Ejecutarse y la entrega de Piletas Comunitarias a los predios que no están posesionados legalmente ante los GAD Municipales, esto permite una interacción directa entre institución y comunidad.

Una de los principales factores que muestran debilidad en el Departamento de Participación Comunitaria, son los constantes cambios del recurso humano por temas políticos, esto no ha permitido que esta unidad administrativa tenga una estructura organizacional definida, aleatoriamente a esto, las funciones no están bien definidas, no existe una segmentación de las responsabilidades adquiridas a través de los requerimientos solicitados por la comunidad de los tres cantones, lo que conlleva al desconocimiento del avance o el estado de los requerimientos.

El recurso humano del departamento no está lo suficientemente capacitado para realizar las labores diarias, y los procesos no están regularizados formalmente ante la Dirección Comercial, Gerencia y el Directorio de Aguapen E.P., causando un débil servicio al cliente, por no existir el orden sistemático de acciones, a esto se suma la falta de una misión, visión, objetivos y estrategias como lineamiento orientador.

El trabajo en equipo con la Dirección Técnica, permite tener una idea clara de las actividades planificadas, donde el departamento en estudio está comprometido en labores de ubicación de los predios a través de los censos con la Unidad de Catastro de la propia institución, inspecciones de factibilidades, recopilación de documentación catastral municipal, suscripción de contratos y requerimientos de unidades de medición. En cambio, por la entrega de piletas comunitarias el personal de Participación Comunitaria debe gestionar la conformación de directivas para la administración y recaudación del servicio de agua potable.

Estas actividades tienen un débil proceso de retroalimentación de los objetivos planificados vinculados a los proyectos en estudio, aprobación y ejecución, considerando que es relevante la presentación de documentos que deben estar cronológicamente ordenados, con la finalidad de obtener y entregar información oportuna en tiempo real, para la toma de decisiones de los responsables en justificar la entrega de un servicio a determinado sector de la colectividad.

La falta de comunicación interdepartamental, no permite orientar e informar el estado del requerimiento solicitado por los usuarios que visitan las instalaciones de la empresa pública mancomunada Aguapen EP., por lo tanto crea desgaste en la imagen de la institución, denotando carencia de compromiso en servir al usuario por parte de los servidores públicos, falta de sinergia y responsabilidad en el desarrollo de los planes de trabajo que afectan la comunicación y el alcance de objetivos planteados.

El presente trabajo de investigación permitirá al departamento de Participación Comunitaria implementar procesos estratégicos innovadores que ayuden al cumplimiento de los objetivos desde su inicio hasta su fin, capacitación continua al personal por cambio de actitud, elaborar su planificación de trabajo anual, seguimiento por parte de control interno en el cumplimiento de sus indicadores, contribuir con nuevos instrumentos de carácter normativo, rediseñar procedimientos administrativos, reestructuración de sus procesos que conllevan al mejoramiento del servicio con una atención oportuna para los diferentes requerimientos solicitados por los clientes y usuarios.

## **SECCIÓN III**

### **METODOLOGÍA**

En este capítulo se explica la metodología aplicada en el desarrollo de este trabajo de investigación, según Ezequiel Ander en su libro Aprende a investigar establece a la metodología de la siguiente manera:

(INVESTIGAR, 2011) Es la estrategia cognitiva que indica el camino que se va a seguir en esa búsqueda, o sea, los procedimientos a utilizar, expresada a través de las exigencias de las normas y reglas genéricas de actuación científica. (Pág. 20)

Aplicando la metodología se pudo utilizar herramientas teóricas prácticas que direccionaron el presente trabajo a tener un enfoque sostenible y metódico, es necesario indicar que con el uso de las técnicas y procedimientos se pudo analizar los procesos estratégicos y su influencia en la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

#### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño metódico aplicado en el presente trabajo de investigación permitió fundamentar un estudio científico sistematizado de las variables cuestionadas, de esta manera se obtuvo un análisis cualitativo y cuantitativo, tomando en consideración el ambiente interno y la perspectiva externa de la empresa pública.

Dentro del diseño de investigación es necesario detallar que el método cualitativo permitió la aplicación de aquellos instrumentos que sirven para la recolección de datos, estos fueron procesos dinámicos que permitieron un contacto directo con aquellas personas que se encuentran inmersos en la problemática.



El método cuantitativo ayudó a establecer aquellas medidas que permitieron obtener datos de quienes brindan el servicio a la comunidad, en este caso los directivos y servidores públicos, tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo consolidaron un trabajo metódico - científico en todas sus partes.

## **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 POR EL PROPÓSITO**

#### **3.2.1.1 INVESTIGACIÓN APLICADA**

Se utilizó este tipo de investigación para ahondar en la problemática, determinar desde su interior los motivos que generan aquellas consecuencias y efectos que la ciudadanía las concibe como factores negativos y que quienes integran el departamento de Participación Comunitaria, deberán analizar y evaluar las tendencias que proponen mejoras y reconsideran los objetivos. Para el proceso de aplicación de este tipo de investigación se ayudó con las diferentes conceptualizaciones científicas y normativas vigentes en el estado ecuatoriano, de esta manera se fortaleció todo el proceso del presente trabajo de investigación.

### **3.2.2 POR EL LUGAR**

#### **3.2.2.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Se utilizó este tipo de investigación por cuanto se necesitó verificar los diferentes documentos que permitieron esclarecer los procesos estratégicos existentes y los resultados obtenidos por el departamento de Participación Comunitaria.

Para la viabilidad de la aplicación del tipo de investigación aplicar, se agrupó las fuentes de información para conocer el impacto en el usuario por parte del servicio al cliente ofrecido a través de personal que integra el departamento de Participación Comunitaria.

Considerada como una estrategia, sobre realidades teóricas y empíricas, con la finalidad de crear procedimientos que influyen en un posicionamiento positivo de imagen institucional a través de un servicio integral y de calidad hacia la ciudadanía, contando con un personal técnico, profesional y con alto nivel de compromiso comunitario.

### 3.2.3 POR EL NIVEL

#### 3.2.3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este tipo de investigación permitió analizar los escenarios de manera concreta y ordenada, considerando el problema principal del departamento de Participación Comunitaria y su efecto en el servicio al cliente. En esta parte se describió cada sub problema y se ayudó con las técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta.

#### 3.2.3.2 INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL

En el presente trabajo, este tipo de investigación ayudó a relacionar las dos variables halladas, “Procesos Estratégicos” y “Participación Comunitaria”, evaluando el grado de asociación entre ellas y a cuantificar los resultados obtenidos de la serie de cuestionamientos establecidos en las técnicas de recolección de información.

## 3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

### 3.3.1 MÉTODO INDUCTIVO

Este método ayudó a analizar las distintas problemáticas encontradas en el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., de esta manera se compendio las particularidades para consolidar las posibles soluciones, las mismas que serán aplicadas en virtud de los objetivos propuestos por esta área.

### 3.3.2 MÉTODO DEDUCTIVO.

Para la aplicación de este método se procedió a analizar aquellas consecuencias que se pudieron percibir de parte de los clientes directos del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., así se obtuvo un razonamiento lógico entre el problema general y los particulares.

### 3.3.3 MÉTODO DE ANÁLISIS

Aplicando este método, se pudo estudiar las variables cuestionadas y aquellos indicadores que ayudaron a viabilizar tanto la guía de entrevista como la encuesta, de esta manera se pudo conseguir una explicación de las diferentes problemáticas y se obtuvo de manera específica conclusiones efectivas del trabajo investigativo.

### 3.3.4 MÉTODO DE SÍNTESIS

Este método sirvió para enlazar aquellos resultados producto de un análisis minucioso de cada problemática existente y se compendio en un solo instrumento, permitiendo determinar qué factores fueron más relevantes en el estudio de los procesos estratégicos vinculados al servicio al cliente de la Empresa Pública mancomunada Aguapen E.P.

### 3.3.5 MÉTODO HIPOTÉTICO- DEDUCTIVO

En la actualidad, según la diversidad de los paradigmas en el proceso investigativo, fue necesario utilizar este método que complementó y solidificó el tema de investigación y ayudo a relacionar los demás métodos investigativos en el proceso del trabajo.

Fue muy importante utilizar el presente método de investigación, permitió la correlacionar las hipótesis en estudio, para poder concluir de acuerdo a los hechos más relevantes esclarecidos en el proceso y trayecto de la investigación. En el

Departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen, EP., se confrontó los resultados de los procesos estratégicos en relación a la participación comunitaria.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.4.1 ENCUESTAS**

Este instrumento fue un factor relevante en el proceso investigativo, con especificidad en el momento de obtener información de primera mano con los ciudadanos del área de atención al cliente. Aquel contacto directo con las personas permitió al investigador percibir la honestidad del encuestado con respecto a las preguntas realizadas y que evidencie la realidad del servicio representado por el personal que integra el Departamento de Participación Comunitaria.

#### **3.4.2 ENTREVISTA**

El uso de esta técnica fue muy importante, porque permitió el contacto cercano con aquellas personas que realizan la labor diaria en el departamento de Participación Comunitaria y aquellos Directivos de la entidad, permitiendo conocer de cerca que piensan con respecto de aquellos procedimientos internos que brindar un servicio a la ciudadanía, analizar con ellos si cumplen las expectativas trazadas en una planificación de trabajo.

La recopilación de información de aquellas preguntas realizadas, abrió un panorama más claro que permitió una conclusión más exacta de la situación actual del departamento en estudio.

##### **3.4.2.1 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Para la viabilidad del uso de los instrumentos de investigación como la entrevista y encuesta, se utilizó la guía de entrevistas y encuestas.

## GUÍA DE ENTREVISTA

Este instrumento se aplicó con los servidores públicos de la entidad y se basó en hacer preguntas abiertas con el fin de obtener criterios fundamentados por parte de quienes tienen la responsabilidad directa de dar un servicio satisfactorio a la ciudadanía. Estas respuestas sirvieron para procesar la información mediante el método cualitativo.

## ENCUESTAS

El uso y aplicación de esta técnica sirvió para obtener información de parte de aquella ciudadanía que se da cita en las instalaciones de la empresa pública y las respuestas fueron realizadas entre cinco posibles soluciones pudiendo de esta manera procesar la información mediante el uso de tablas y gráficos dinámicos.

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 POBLACIÓN

La población inmersa en el estudio investigativo fueron los servidores públicos de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., y la ciudadanía de la cabecera cantonal. Para la viabilidad se estableció sesiones con representantes de la sociedad civil que continuamente realizan requerimientos a la entidad por diferentes problemáticas y que necesariamente deben ser atendidos por el departamento de Participación Comunitaria.

*Tabla 1. POBLACIÓN*

Descripción	Número
<b>Servidores Públicos de la Entidad</b>	11
<b>Salinas</b>	408
<b>Libertad</b>	391
<b>Santa Elena</b>	169
<b>Total</b>	<b>968</b>

**Fuente:** Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.  
**Elaborado por:** Yagual Vera Fátima Del Rocío

### 3.5.2 MUESTRA

En aplicación a la definición de la muestra, se procede a delimitar la población a estudiar considerando que cualquier persona dentro de este campo escogida al azar tiene la misma probabilidad de ser elegido.

Tabla 2. MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Encuesta	
Descripción	Número
Salinas	408
Libertad	391
Santa Elena	169
<b>Total</b>	<b>968</b>
Entrevista	
Descripción	Número
Servidores Públicos de la Entidad	4
<b>Total</b>	

Fuente: Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.  
Elaborado por: Yagual Vera Fátima Del Rocío

### GRÁFICO N° 1 MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]

968

← Escriba aquí el tamaño del universo

p [probabilidad de ocurrencia]

0,5

← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p*(1-p)* \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 968 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	63	76	95	120	157	210	293	422	614	846
95%	87	106	130	163	209	275	371	508	690	879
97%	105	126	155	192	244	317	418	556	728	894
99%	142	169	205	251	313	394	501	635	785	915

Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

n= 275 personas a encuestar.

El número de personas a ser encuestadas es de 275, cuyo nivel de confianza obtenido en el cálculo de la muestra es del 95 %, con una probabilidad de ocurrencia del 0,5 considerando un error máximo de estimación del 5 %.

## **SECCIÓN IV**

### **RESULTADOS**

Para la obtención de los resultados de la investigación, se utilizó las técnicas de recopilación de información tales como, la entrevista y la encuesta; y para el procesamiento de la información se utilizó tablas y gráficos dinámicos con sus respectivos análisis individuales que se refieren al problema o situación encontrada.

La entrevista se direccionó a la parte directiva de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., específicamente a los miembros del departamento de Participación Comunitaria y los Directores Departamentales asociados directamente con este departamento, mientras que la encuesta se direccionó a líderes de la sociedad civil que conforman la parte usuaria y de clientela en general que se da cita día a día en esta entidad.

#### **4.1 PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA MANCOMUNADA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.**

##### **1. ¿De qué manera las políticas del departamento de Participación Comunitaria conllevan al alcance de metas departamentales?**

Políticas exclusivamente no existen en el departamento de Participación Comunitaria, las actividades cotidianas se basan en las disposiciones superiores o las que sean emanadas del inmediato superior (gerente, jefe departamental, jefe administrativo), y lo establecido como reglamento general interno de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., sin embargo los servidores públicos expresan tener amplia voluntad para cumplir con las labores que día a día realizan para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



**2. ¿Existe algún proceso que obstaculice el alcance que los objetivos del departamento de Participación Comunitaria coadyuven al alcance de los objetivos de la entidad?**

En el departamento en sí no existe un proceso que obstaculicen los objetivos, lo que hace falta es que existan procesos sistematizados que ayuden a alcanzar los objetivos. En ocasiones se trabaja de una manera empírica por la escasez de un manual de procedimientos o de procesos estratégicos y principalmente de un lineamiento orientador que sea coherente con la misión y visión institucional.

**3. ¿Considera usted que los servidores del departamento de Participación Comunitaria mantienen un nivel de liderazgo moderno?**

Los servidores de la empresa pública Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., específicamente del departamento de Participación Comunitaria, tienen un nivel de estudios superiores regular, además su ideología política, no les permite administrativamente desenvolverse, pese a esto es necesario para llegar a la eficiencia administrativa tener bien definidos procesos estratégicos, que al momento no los tienen.

**4. ¿Cuáles son los temas más relevantes que los servidores del departamento de Participación Comunitaria necesitan incorporar en un plan de capacitación anual?**

Dentro de los temas más importantes y con vínculo directo para brindar un buen servicio a la ciudadanía están las normativas difundidas a través de los talleres que brinda la Contraloría General del Estado, Talleres de Calidad en servicio al cliente, Retroalimentación de los procesos Administrativos Comerciales y la ley de empresas públicas. Estos temas brindaran un apoyo directo y un cambio sustancial a la manera empírica en la que se han venido desarrollando las actividades laborales dentro de este departamento.

**5. ¿Los procesos estratégicos de la organización permiten una calidad en atención al cliente?**

Los actuales procesos que se desarrollan son incorporados de acuerdo a la necesidad que se presenta por el requerimiento del ciudadano, estas no constan como un esquema sistematizado de procesos, esto es considerado como la principal secuencia de errores administrativos en las que los servidores públicos realizan pasos engorrosos para poder satisfacer una necesidad que se puede atender de forma inmediata.

**6. ¿Cuál es la periodicidad con que son modificados los procesos internos del departamento de Participación Comunitaria?**

No se puede considerar modificar los procesos, por cuanto no existen procesos escritos, los únicos procesos son detallados de manera general por la empresa y estos deben ser asimilados por los niveles operativos y direcciones departamentales interactuando con lo que establecen las diferentes normativas conexas que vinculan el accionar de las instituciones que manejan recursos públicos.

**7. ¿Cuál es la base legal que rige a la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., y qué tipo de influencia genera en los niveles departamentales?**

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización, Ley de Empresas Públicas, Ley de Participación Ciudadana, Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, Reglamento para la Provisión, Uso y Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial en los Cantones de Santa Elena, La Libertad y Salinas, entre otros, son las leyes competentes para el accionar de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., y por lo tanto son las que brindan lineamientos generales a los distintos departamentos de la entidad.

**8. ¿Considera necesario un análisis de los procesos estratégicos y su influencia en la entrega de un trabajo de calidad a la ciudadanía?**

Es muy importante contar con un estudio profundo sobre la situación del departamento de Participación Comunitaria, esto brindara a la parte estratégica saber que es necesario incorporar para convertir a esta unidad departamental en una base fundamental que dinamice con los clientes y de esta manera se forme aleatoriamente una imagen institucional sólida.

**4.2 PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MANCOMUNADA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.**

**1. ¿Considera usted que los servidores del departamento de Participación Comunitaria mantienen un nivel de liderazgo moderno?**

Las personas que laboran en el departamento de participación comunitaria, muestran un esmero para poder servir a los clientes, sin embargo, es notoria la necesidad de ser capacitados en áreas específicas de conocimiento, esto en referencia al trato al cliente y el conocimiento de su área específica de trabajo. El desconocimiento siempre conlleva a la ocurrencia continua de errores, que los procesos no fluyan y el desgaste de credibilidad en los funcionarios asignados en esta unidad.

**2. ¿Los procesos estratégicos de la organización permiten una calidad en atención al cliente?**

Los procesos estratégicos visibles o analizados de forma empírica demuestran debilidades, los clientes tienden a ser atendidos con demora en el servicio requerido, específicamente en el Departamento de Participación Comunitaria asimilan la

celeridad de los servidores públicos como una debilidad, resultando que los procesos aplicados por los trabajadores y la institución sean incorrectos. Desgasta la imagen de la institución, percibiendo que no existe definición de metas y objetivos a cumplir.

**3. ¿Cómo considera usted la empresa en la cobertura del servicio, tiempo de respuesta y calidad del producto?**

Ante lo explicado en las preguntas anteriores, este proceso cíclico es analizado continuamente y la ciudadanía en general llega a una sola conclusión, la empresa pública debe modernizarse y adaptar a su sistema un modelo administrativo actualizado que permita acelerar el servicio en calidad- tiempo – respuesta, para llegar a una efectiva gestión de servicio.

### 4.3 PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CIUDADANOS DE LAS CABECERAS CANTONALES

1. ¿Considera usted que las políticas del Departamento de Participación Comunitaria permiten el alcance de las metas organizacionales?

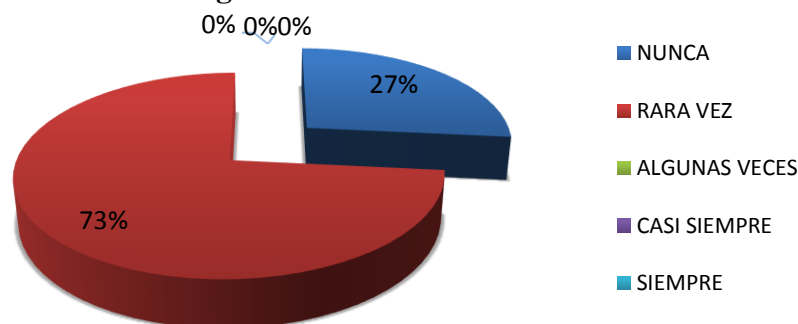
Tabla 3. POLÍTICAS

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	73	27 %
Rara Vez	202	73 %
Algunas Veces	0	0 %
Casi Siempre	0	0 %
Siempre	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 2: POLÍTICAS

**¿Considera ud. que las políticas del Departamento. de Participación Comunitaria permiten el alcance de las metas organizacionales?**



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

Mediante la gráfica se verifica que el 73 % de las personas encuestadas piensa que las políticas internas del departamento de Participación Comunitaria rara vez permiten el alcance de las metas organizacionales, mientras que el 27% considera que las políticas implantadas por el departamento nunca coadyuvan a la satisfacción de los clientes. De esta manera se evidencia una débil imagen que la ciudadanía tiene ante el servicio de los trabajadores de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

2. ¿Considera usted que los objetivos del Departamento de Participación Comunitaria son claros y alcanzables?

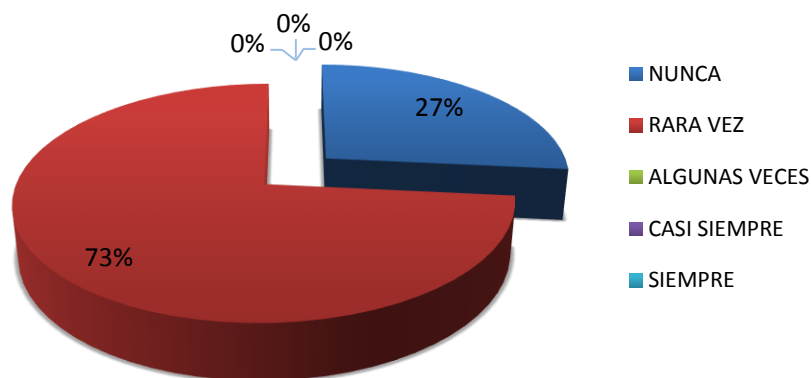
Tabla 4. OBJETIVOS

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	73	27 %
<b>Rara Vez</b>	202	73 %
<b>Algunas Veces</b>	0	0 %
<b>Casi Siempre</b>	0	0 %
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 3: OBJETIVOS

**¿Considera ud. que los objetivos del Departamento de participación comunitaria son claros y alcanzables?**



Fuente: Sociedad civil – clientes de EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

De acuerdo a los criterios de las personas encuestadas, el 73% de la ciudadanía piensa que los objetivos del departamento de Participación Comunitaria, rara vez son claros y alcanzables, mientras que el 27% considera que los objetivos nunca son claros y alcanzables. Este criterio pone un malestar en la crítica de la ciudadanía, quienes reciben un servicio de una Empresa que administra un recurso del estado, y la constitución los ampara a exigir un buen servicio.

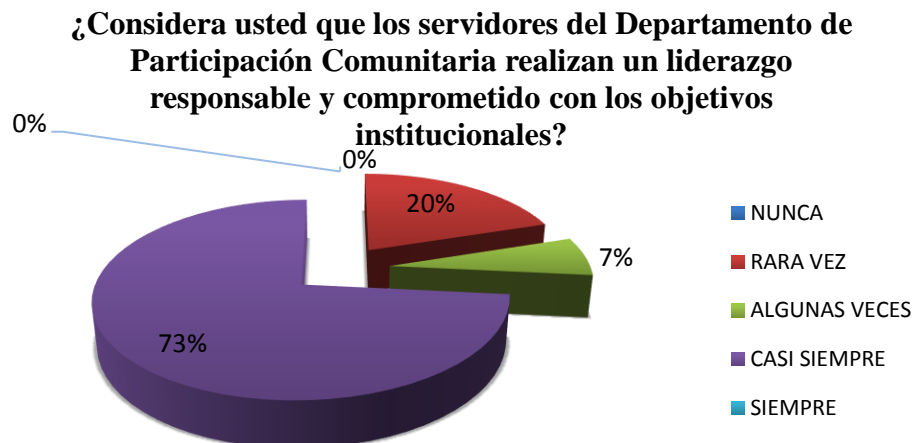
3. ¿Considera usted que los servidores del Departamento de Participación Comunitaria realizan un liderazgo responsable y comprometido con los objetivos institucionales?

Tabla 5. LIDERAZGO

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0 %
Rara Vez	55	20 %
Algunas Veces	18	7 %
Casi Siempre	202	73 %
Siempre	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 4: LIDERAZGO



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

En la presente gráfica se demuestra que el 73% de las personas encuestadas manifiesta que casi siempre los servidores del departamento de Participación Comunitaria realizan sus actividades con liderazgo, el 20 % expresa que rara vez realizan con liderazgo sus actividades administrativas y el 7% algunas veces sus actividades realizan con liderazgo. Estas respuestas se contraponen a las anteriores pues se esperaba una actitud negativa, sin embargo, se podría considerar que, ante procesos empíricos aplicados por los servidores, estos denotan un carácter servil ante la ciudadanía.

4. ¿Conoce usted si el departamento de Participación Comunitaria aplica un proceso continuo de capacitación para el mejoramiento permanente de la calidad del servicio?

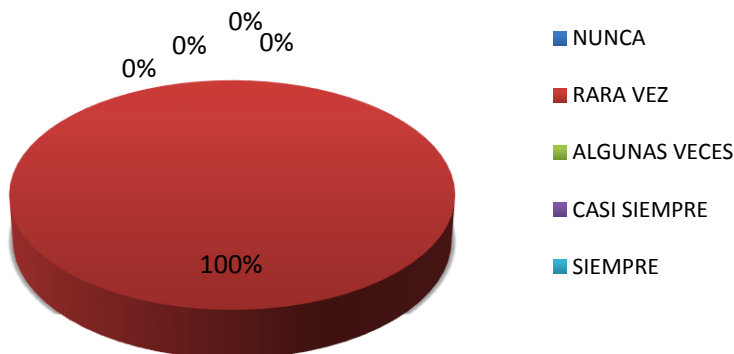
Tabla 6. CAPACITACIÓN

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Rara Vez</b>	275	100 %
<b>Algunas Veces</b>	0	0 %
<b>Casi Siempre</b>	0	0 %
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 5: CAPACITACIÓN

**¿Conoce ud. si el Departamento de Participación comunitaria aplica un proceso continuo de capacitación para el mejoramiento permanente de la calidad del servicio?**



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

En la gráfica se observa que, de todas las personas encuestadas, el 100% manifiesta que rara vez el departamento implementa un proceso de capacitación continua, la pregunta puso en duda a las personas encuestadas por cuanto cada vez que han requerido de los servicios del departamento de Participación Comunitaria, casi siempre estos servidores públicos denotan desconocimiento del estado de los trámites, insistiendo por nuestros tramites en múltiples visitas a la institución.



5. ¿Usted se involucra en las actividades que desempeña el Departamento de Participación Comunitaria, para legalizar el uso del agua potable?

Tabla 7. DESEMPEÑO

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	73	27 %
<b>Rara Vez</b>	202	73 %
<b>Algunas Veces</b>	0	0 %
<b>Casi Siempre</b>	0	0 %
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 6: DESEMPEÑO



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

Del total de las personas encuestadas, el 73% de la población según lo ilustra la gráfica, dice que en el departamento de Participación Comunitaria rara vez realizan evaluaciones de desempeño laboral para mejorar los procesos, mientras que el 27% manifiesta que nunca hacen evaluaciones de desempeño a los servidores. De esta manera se puede evidenciar que los ciudadanos no conocen si la institución cuenta con planes de mejoramiento en sus actividades para optimizar la calidad en el servicio al público.

6. ¿Considera usted que las funciones de los servidores públicos del Departamento de Participación Comunitaria, guardan coherencia con las actividades realizadas en la labor diaria?

Tabla 8. FUNCIONES

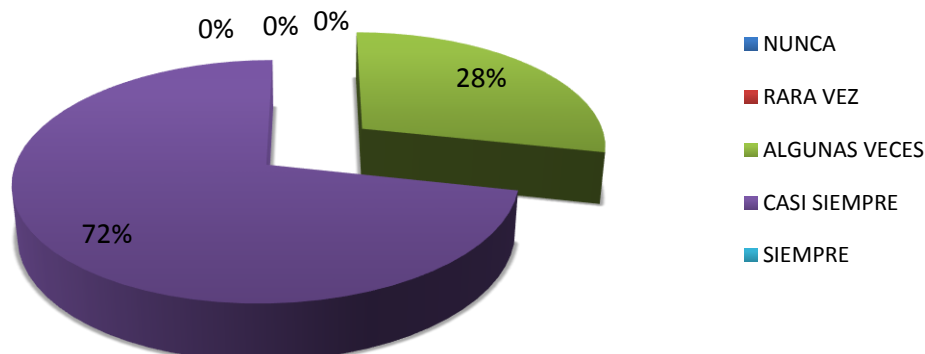
Variabales	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nunca</b>	0	0 %
<b>Rara Vez</b>	0	0 %
<b>Algunas Veces</b>	78	28%
<b>Casi Siempre</b>	197	72%
<b>Siempre</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.

Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 7: FUNCIONES

**¿Considera ud. que las funciones de los servidores públicos del Departamento de participación comunitaria, guardan coherencia con las actividades realizadas en la labor diaria?**



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.

Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

En la gráfica se demuestra que el 72% de las personas encuestadas manifiesta que las actividades realizadas por los servidores públicos de la empresa casi siempre tienen coherencia con las funciones encomendadas, mientras que el 28% expresa que las actividades de los trabajadores algunas veces tienen coherencia con las funciones encomendadas. Estas respuestas se relacionan con la pregunta número 3 referente al nivel de liderazgo de los servidores públicos, la ciudadanía reconoce la labor de los servidores públicos.

7. ¿Cómo califica usted la atención al cliente por parte de los servidores del departamento de Participación Comunitaria?

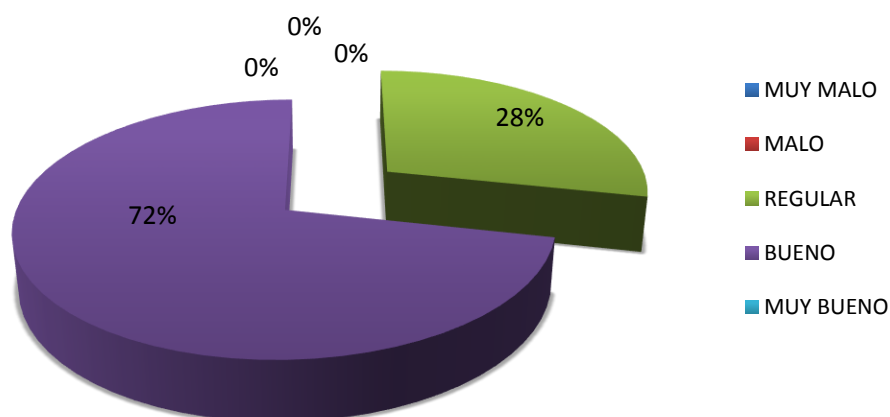
Tabla 9. CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Malo	0	0 %
Malo	0	0 %
Regular	78	28 %
Bueno	197	72 %
Muy Bueno	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 8: CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Cómo califica usted la atención al cliente por parte de los servidores del departamento de participación comunitaria?



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

En la gráfica se demuestra que el 72% de las personas encuestadas dice que es muy buena la atención al cliente por parte de los servidores públicos del departamento de Participación Comunitaria, esto pese a que también han considerado en las preguntas 1, 2 y 5 que no tienen funciones bien definidas y políticas establecidas. El 28% considera que es regular la calidad de atención al cliente por parte de los servidores públicos. De esta manera se denota que los servidores públicos necesitan un buen direccionamiento para poder laborar efectivamente.

8. ¿Cómo califica usted los procesos internos del departamento de Participación Comunitaria?

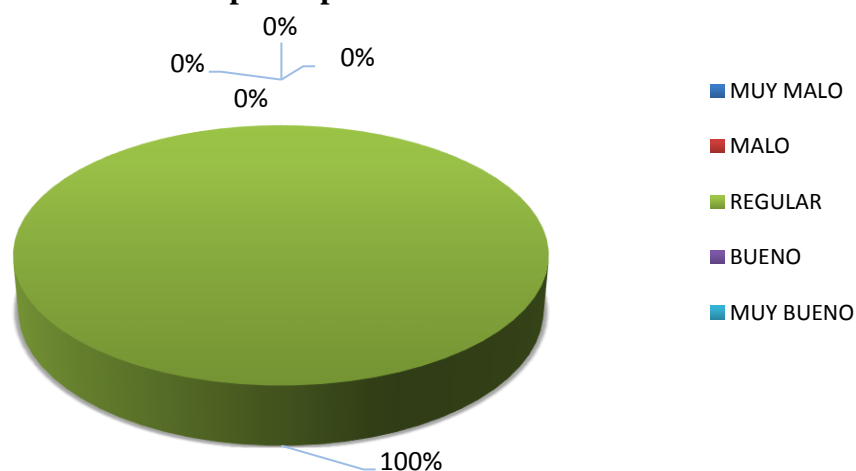
Tabla 10. PROCESOS

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Malo</b>	0	0 %
<b>Malo</b>	0	0 %
<b>Regular</b>	275	100%
<b>Bueno</b>	0	0%
<b>Muy Bueno</b>	0	0 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

GRÁFICO N° 9: PROCESOS

¿Cómo califica usted los procesos internos del departamento de participación comunitaria?



Fuente: Sociedad civil – clientes de la EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.  
Elaborado por: Fátima del Rocío Yagual Vera

En la gráfica se demuestra que el 100% de las personas encuestadas dice que los procesos internos los califican como regular, esto deja visualizar que el nivel de satisfacción es inferior para lo que debe demostrar la empresa. Siendo necesario un diagnóstico sobre la influencia de los actuales procesos estratégicos en la calidad del servicio entregado a la ciudadanía.

### **4.3 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

De acuerdo a la aplicación de los procesos metodológicos y principalmente del uso de los métodos cualitativos y cuantitativos, la hipótesis de la investigación guarda una relación íntima con el tema investigado, esta relación debe ser comprobada, describiendo el tema que se está investigando y delimitando su sistematización. En este enfoque los objetivos, son vinculantes a la sistematización del problema y las hipótesis específicas y estas se deberán concluir en relación con la hipótesis general.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Revelar cómo influyen los procesos estratégicos en la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

#### **4.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

En el proceso investigativo, se determinó la siguiente hipótesis: “Los procesos estratégicos influyen en la calidad en el servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena”.

La hipótesis referida ayuda en todo el proceso investigativo a fortalecer el análisis de los procesos estratégicos del departamento de Participación Comunitaria, coadyuva a verificar la incidencia de estos procesos con la calidad que debe contener el servicio al cliente, enmarcado en las políticas internas existentes en la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Al finalizar el procedimiento de comprobación de la hipótesis se verificará la coherencia total entre el tema investigado y las variables cuestionadas con relación a toda la información recolectada producto del uso de las técnicas de recolección de información.

#### 4.3.2 PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS

El siguiente procedimiento del cálculo de la hipótesis se la realizo de acuerdo a las variables cuestionadas, utilizando el programa estadístico SPSS 2.0, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 11. RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que las políticas del departamento de Participación Comunitaria permiten el alcance de las metas organizacionales?	275	100,0%	0	0,0%	275	100,0%
* ¿Usted se involucra en las actividades que desempeña el Departamento de Participación Comunitaria, para legalizar el uso del agua potable?						

Fuente: Procesamiento de datos – sistema SPSS

Tabla 12. TABLA DE CONTINGENCIA

**Tabla de contingencia ¿Considera usted que las políticas del departamento de Participación Comunitaria permiten el alcance de las metas organizacionales? \* ¿Usted se involucra en las actividades que realiza el Departamento de Participación Comunitaria, para legalizar el uso del agua potable?**

		¿Usted se involucra en las actividades que realiza el Departamento de Participación Comunitaria, para legalizar el uso del agua potable?		Total
		Nunca	Rara Vez	
¿Considera usted que las políticas del departamento de Participación Comunitaria permiten el alcance de las metas organizacionales?	Nunca	73	0	73
	Rara Vez	0	202	202
Total		73	202	275

Fuente: Procesamiento de datos – sistema SPSS

Al aplicar el procedimiento del cálculo mediante la prueba chi-cuadrado, entre las variables “Reestructuración de Procesos Estratégicos” y “Participación Comunitaria”, se planteó las siguientes hipótesis:

Hi 1: Las teorías científicas permiten el buen estudio de los procesos estratégicos vinculado al mejoramiento del servicio en el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Hi 0: El lineamiento orientador incide en la administración departamental de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Tabla 13. PRUEBA DE CHI – CUADRADO

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	275,000 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	269,895	1	,000		
Razón de verosimilitudes	318,277	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	274,000	1	,000		
N de casos válidos	275				

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 19,38.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se obtiene que el valor de la prueba de Chi-cuadrado es de 0,00 (inferior a 0,5) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación muy significativa entre las variables.

Se debe acotar que, entre las respuestas de las preguntas realizadas, existió 5 posibles respuestas en rangos de 1 a 5, sin embargo, los encuestados escogieron solo entre dos opciones, asegurando sus respuestas y fundamentándolas a su criterio.



## **SECCIÓN V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA**

En el trayecto del trabajo de investigación se aplicó las diferentes herramientas metodológicas investigativas existentes, estas sirvieron para dar veracidad de los datos involucrados en todos los procesos realizados para la viabilidad del tema investigativo, esto permitió poner en práctica los conocimientos técnicos, científicos y legales que amparan las diferentes actividades por las que fueron creadas las empresas públicas.

Con el ejercicio de la metodología, se corroboró que la reestructuración de los procesos estratégicos tiene total relación con la variable de Participación Comunitaria en el estudio del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., el uso de estas herramientas técnicas investigativas como las de recolección de información, que ayudaron al procesamiento de la comprobación de la hipótesis.

Dentro de los tipos de investigación, aplicada, documental, descriptiva, correlacional, ayudaron a identificar aquellas acciones elementales que demostraban la problemática existente, procediendo a simplificarlas, descomponerlas y unirlos para determinarlas en una sola problemática central.

Los resultados de la totalidad de este trabajo cumplen y se ajusta a los estándares académicos, técnicos y científicos que debe contener esta actividad, por lo tanto, esta sirve como un punto de referencia para la realización de propuestas que coadyuven al fortalecimiento departamental de las diferentes áreas de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

## **5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

### **5.2.1 CONCLUSIONES**

1. La ciudadanía expresó que las políticas del departamento de Participación Comunitaria no están bien establecidas y que estas son un factor determinante para el débil proceso de evaluación de desempeño de los servidores de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.
2. El estudio realizado en el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., muestra debilidad en los controles internos por seguimientos en los procesos y actividades, lo que no permite una guía de acción sistematizada y continua para los diferentes compromisos adquiridos por petición de la ciudadanía.
3. La ausencia de capacitación en los servidores públicos que integran el departamento de Participación Comunitaria debilita el enfoque estratégico de esta unidad y por consiguiente se imposibilita el logro de los objetivos institucionales.
4. El nivel de liderazgo incide en la entrega de servicio de calidad a la ciudadanía, esto genera un efecto adicional en las actividades desempeñadas por los servidores públicos.

### **5.2.2 DISCUSIÓN**

La Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., tiene su jurisdicción en la provincia de Santa Elena, específicamente en el cantón Salinas, en la cual no se ha desarrollado un análisis sobre la incidencia de los procesos estratégicos en la entrega de un servicio de calidad de la institución por parte del Departamento de Participación Comunitaria. Para ello se utilizó una serie de procesos metódicos

existentes con la que se obtendrá un documento de alta relevancia, la misma servirá para diferentes estudios en el ámbito institucional.

En consecuencia, la no existencia de procesos estratégicos en la unidad departamental, no permite obtener una guía metodológica de acciones, esto puede mejorar con la complementación o adaptabilidad de una reestructuración de los procesos institucionales y los lineamientos orientadores para hacer prevalecer el buen servicio que el departamento en estudio que debe dar a los clientes y usuarios.

Sin embargo, esto generaría una serie de reacciones en los servidores públicos, que han sido privilegiados en ocupar una plaza de trabajo y evidencian sus diferencias políticas, generando la resistencia al no respetar la verdadera identidad de cultura organizacional institucional, ante ello es necesario que las autoridades competentes, influyan en el buen direccionamiento a través de la Dirección de Talento Humano de la institución.

Es recomendable que la Gerencia en conjunto con las Direcciones Comerciales y Talento Humano trabajen en un plan de acción que contenga objetivos, actividades, estrategias y sobre todo indicadores de cumplimientos que permitan evaluar, medir y verificar el cumplimiento de los objetivos departamentales e institucionales.

### 5.2.3 ALCANCE

1. Implementar procesos estratégicos en el departamento de Participación Comunitaria, que permitirá a los servidores públicos dos cosas muy importantes; primero a dar un servicio efectivo a los clientes y segundo impulsará el logro de los objetivos de la entidad.
2. Establecer funciones enmarcadas en actividades y competencias específicas, por lo tanto, al tener detalladas las funciones en el departamento de Participación Comunitaria permitirá controlar la duplicidad de actividades entre servidores públicos.

3. Los elementos orientadores permiten otorgar un enfoque futurista y delimitar con especificidad lo que se va a desempeñar una entidad, esto permitiría que el departamento de Participación Comunitaria tenga una visión a mediano, corto y largo plazo, concordante con la misión, visión y objetivos institucionales.
4. La aplicación de un buen direccionamiento por parte de los jefes departamentales otorgará seguridad a los servidores públicos y se mostrará un cambio en el ambiente laboral por cuanto el poseer un buen liderazgo y alimentar continuamente este valor mejoraría la productividad en sus labores.

### **5.3 RECOMENDACIÓN Y PROSPECTIVA**

#### **5.3.1 RECOMENDACIÓN**

1. Establecer procesos estratégicos para el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., con el fin de determinar los enfoques administrativos necesarios para el cumplimiento de sus fines.
2. Delimitar las funciones específicas de los integrantes del departamento de Participación Comunitaria para que se coadyuve a un proceso sistematizado.
3. Proponer un plan de capacitación para el mejoramiento continuo de la productividad laboral y el máximo desempeño administrativo.
4. Determinar una línea orientadora para el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., que guie

el accionar de esta unidad concordante con los principios establecidos en la Constitución y la Ley.

### 5.3.2 PROSPECTIVA

El departamento de Participación Comunitaria tendrá un giro sustancial en el lapso de 365 días, posterior a la aceptación del presente trabajo de investigación y a la aplicación de las conclusiones y recomendaciones en todas sus partes, los cambios previstos se visualizarán desde los servidores públicos hasta los altos mandos, generando una reacción favorable para los demás departamentos y por consecuencia se mejorará contundentemente la imagen institucional.

La ciudadanía tendrá un concepto diferente sobre la entidad que le brinda un servicio primario, al asimilar un trato diferente y un mejoramiento en la calidad del servicio brindado por los servidores del departamento de Participación Comunitaria.

Siendo la Provincia de Santa Elena, beneficiada por el trabajo social que realiza la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P. a través del Departamento de Participación Comunitaria, se evaluaron sus actividades a través del proceso investigativo dando como resultado de un muestreo realizado en la población del Cantón La Libertad, que debe iniciar un proceso de mejoramiento departamental e institucional, mediante la reestructuración y aplicación de los procesos estratégicos.

### 5.3.3 ALCANCE

1. La implantación de procesos estratégicos ayudó a la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., a mejorar los servicios a nivel institucional y los aplicados en el departamento de Participación Comunitaria género cambios que coadyuvaron al fortalecimiento general.

2. La delimitación de funciones de los integrantes del departamento de Participación Comunitaria generó cambios en la cultura organizacional y fortaleció la seguridad en el trabajo y aleatoriamente mejoró el ambiente laboral.
3. Los elementos orientadores mejoraron el nivel de direccionamiento del departamento de Participación Comunitaria y permitió correlacionar aquel lineamiento con los elementos institucionales.
4. El plan de capacitación mejoró el nivel de conocimiento de los servidores públicos y optimizó los recursos de la entidad coadyuvando a la satisfacción del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

AMARU, A. C. (2009). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson Educación.

Ander, E. (2011). *Aprender a Investigar*. Argentina: Ezequiel Ander.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.

David, F. R. (2013). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.

Delgado, G. M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Perason Educacion.

Investigar, A. A. (2011). *Aprende a Investigar*. Argentina: Editorial Brujas.

Constituyente, A. (2008). *Constitución de la República*. Montecristi: Registro Oficial.

Nacional, A. (2009) *Ley Orgánica de Empresas Públicas*: Registro Oficial.

Nacional, A. (2010). *Código de Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial.

Nacional, A. (2010). *Código Orgánico De Ordenamiento Territorial, Autonomía Y Descentralización*. Quito: Registro Oficial.

T., M. L. (2005). *Ciudadanía y Clase Social*. Argentina: Ed. Losada.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hellriegel, D. S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 8. Ed. En D. S.

Arredondo Ramírez, V. (2000). *El Concepto de Ciudadano a partir de la Revolución Francesa*. México: Ciudadanía En Movimiento.

Sabino, C. A. (2010). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*.

Stoner. (2003). *Toma de decisiones*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](https://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones)

Delgado, E. R. (2007). *Ciencias Sociales*, 28.

## **INTERNET**

[www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i](http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i)

>[https://es.wikipedia.org/wiki/Reingeniería\\_de\\_procesos](https://es.wikipedia.org/wiki/Reingeniería_de_procesos)

>[Http://Manuelgross.Bligoo.Com/Content/View/700302/Cuatro-Dimensiones-Del-Proceso-De-Toma-De-Decisiones.Html#Content-Top](http://Manuelgross.Bligoo.Com/Content/View/700302/Cuatro-Dimensiones-Del-Proceso-De-Toma-De-Decisiones.Html#Content-Top)

> [Http://Www.Monografias.Com/Trabajos15/Derecho-Ciudadano/Derecho-Ciudadano.Shtml](http://Www.Monografias.Com/Trabajos15/Derecho-Ciudadano/Derecho-Ciudadano.Shtml)

> Definición De Procesos - Qué Es, Significado y Concepto [Http://Definicion.De/Control/#Ixxx3vqyfouzo](http://Definicion.De/Control/#Ixxx3vqyfouzo)

> Definición De Organización - Qué Es, Significado y Concepto [Http://Definicion.De/Ejecucion/#Ixxx3vqzipfz](http://Definicion.De/Ejecucion/#Ixxx3vqzipfz)

> Definición De Objetivos - Qué Es, Significado y Concepto [Http://Definicion.De/Ambiente/#Ixxx3vr8glkub](http://Definicion.De/Ambiente/#Ixxx3vr8glkub)

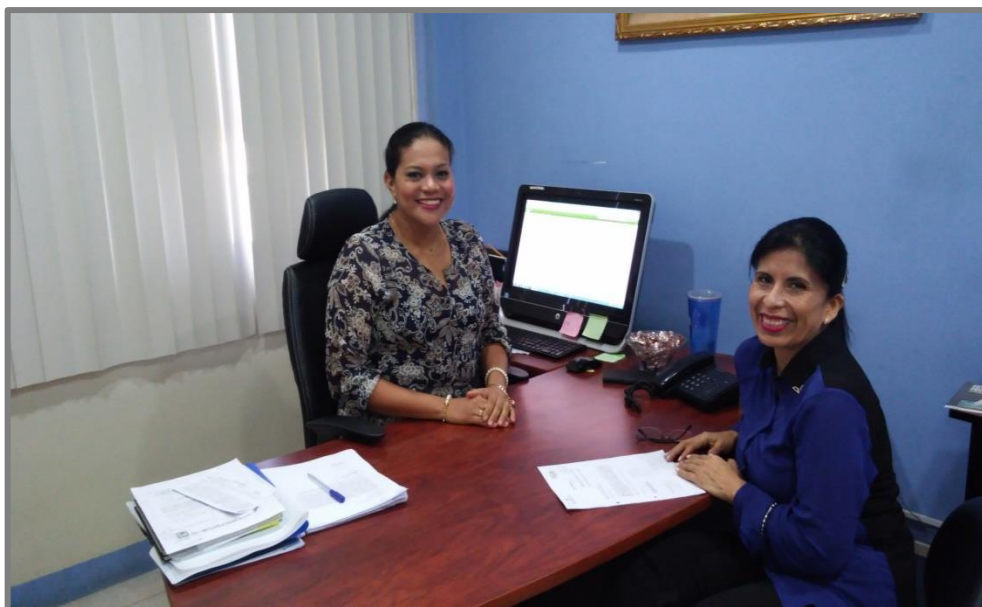


# **ANEXOS**

Anexo 1. Fotos de aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Ing. Gino Farfán Pazos, Gerente General.



Anexo 2. Aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Lcda. Susana Dunkley Tomalá, Directora Comercial.



Anexo 3. Aplicación de entrevista a funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Ing. Jofre Gutiérrez, Director Técnico.



Anexo 4. Aplicación de entrevista a funcionarios de Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., Sr. Alberto Infante, Supervisor del Área de Catastro.



Anexo 5. Colaboradores del Departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.



Anexo 6. Entrevista a beneficiarios del Proyecto de Extensión de Red de Agua Potable, Sector de Santa Catalina del Cantón La Libertad



Anexo 7. Socializaciones de los Proyecto de Extensión de Red de Agua Potable.



**Cuadro 3. Matriz de Consistencia**

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<b>INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P., CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015</b>	<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera influyen los procesos estratégicos en la calidad en el servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena 2015?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Revelar cómo influyen los procesos estratégicos en la calidad en el servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Los procesos estratégicos influyen en la calidad en el servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  PROCESOS ESTRATÉGICOS	Nivel de Liderazgo  Total de capacitaciones recibidas
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</b> ¿De qué manera influyen las teorías científicas en el estudio de los procesos estratégicos en cuanto al mejoramiento del servicio del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.?	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b> Fundamentar teóricamente el estudio de los procesos estratégicos en cuanto al mejoramiento del servicio del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1</b> Las teorías científicas permiten el buen estudio de los procesos estratégicos vinculado al mejoramiento del servicio en el departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Total de procesos  Total de clientes satisfechos
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</b> ¿De qué manera influye el lineamiento orientador en la administración departamental de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.?	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b> Determinar la influencia del lineamiento orientador en la administración departamental de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2</b> El lineamiento orientador no incide en la administración departamental de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.		

Fuente: Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P.

Elaborado por: Yagual Vera Fátima Del Rocío

Anexo 8. Formato de encuesta

ENCUESTA	
<b>OBJETIVO:</b> Determinar el grado de influencia de los procesos estratégicos en la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	

DATOS GENERALES					
FECHA:					
NOMBRES Y APELLIDOS:					
SEXO:	FEMENINO		MASCULINO		EDAD:

	NUNC A	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMP RE
<b>POLÍTICAS:</b> ¿Considera usted que las políticas del departamento de Participación Comunitaria permiten el alcance de las metas organizacionales?	1	2	3	4	5
<b>OBJETIVOS:</b> ¿Considera usted que los objetivos del departamento de Participación Comunitaria son claros y alcanzables?	1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO:</b> ¿Considera usted que los servidores del departamento de Participación Comunitaria realizan un liderazgo responsable y comprometido con los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
<b>CAPACITACIÓN:</b> ¿Conoce usted si el departamento de Participación Comunitaria aplica un proceso continuo de capacitación para el mejoramiento permanente de la calidad del servicio?	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO:</b> ¿Usted se involucra en las actividades que desempeña el departamento de Participación Comunitaria, para legalizar el uso del agua potable?	1	2	3	4	5
<b>FUNCIONES:</b> ¿Considera usted que las funciones de los servidores públicos del departamento de Participación Comunitaria, guardan coherencia con las actividades realizadas en la labor diaria?	1	2	3	4	5

	<b>MUY MALO</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULA R</b>	<b>BUEN O</b>	<b>MUY BUENO</b>
<b>CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE:</b> ¿Cómo califica usted la atención al cliente por parte de los servidores del departamento de Participación Comunitaria?	1	2	3	4	5
<b>PROCESOS:</b> ¿Cómo califica usted los procesos internos del departamento de Participación Comunitaria?	1	2	3	4	5



## Anexo 9. Formato de Entrevista

### GUÍA DE ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Determinar el grado de influencia de los procesos estratégicos en la calidad del servicio al cliente del departamento de Participación Comunitaria de la Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

### DATOS GENERALES

<b>FECHA:</b>		<b>INSTITUCIÓN:</b>	EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA AGUAPEN E.P.
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>			
<b>CARGO:</b>			

#### SESIONES PÚBLICAS

¿Cuántas peticiones recibe el departamento semanalmente?	(0-2)	(3-5)	(6-8)	(9-11)	(12-más)
--	-------	-------	-------	--------	----------

#### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de las peticiones recibidas semanalmente?	(1-20)	(21-40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
--	--------	---------	---------	---------	----------

1. ¿De qué manera las políticas del departamento de Participación Comunitaria conllevan al alcance de metas departamentales?
2. ¿Existe algún proceso que obstaculice el alcance que los objetivos del departamento de Participación Comunitaria coadyuven al alcance de los objetivos de la entidad?
3. ¿Considera usted que los servidores del departamento de Participación Comunitaria mantienen un nivel de liderazgo moderno?
4. ¿Cuáles son los temas más relevantes que los servidores del departamento de Participación Comunitaria necesitan incorporar en un plan de capacitación anual?
5. ¿Los procesos estratégicos de la organización permiten una calidad en atención al cliente?
6. ¿Cuál es la periodicidad con que son modificados los procesos internos del departamento de Participación Comunitaria?
7. ¿Cuál es la base legal que rige a la empresa mancomunada Empresa Pública Mancomunada Aguapen E.P., y qué tipo de influencia genera en los niveles departamentales?
8. ¿Considera necesario un análisis de los procesos estratégicos y su influencia en la entrega de un trabajo de calidad a la ciudadanía?


Salinas, 04 de Mayo de 2016

## **CARTA AVAL**

En consideración al petitorio de la señora **FATIMA DEL ROCÍO YAGUAL VERA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 090907073-2, EGRESADA de la Carrera de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, con respecto a la propuesta del tema de Trabajo de Investigación: **"INCIDENCIA EN LA REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015"**, se procede a la aprobación de su solicitud, comprometiéndonos a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo de titulación.

Autorizamos hacer uso de la información obtenida, para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del Trabajo de Investigación en su totalidad en el portal de la página Web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,



Ing. Gino Farfán Pazos  
**GERENTE GENERAL**  
**AGUAPEN E.P.**

## **CERTIFICADO DE LA REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA**

Yo, Magister. Mendoza Gómez Mónica Elizabeth. Certifico: que he revisado la redacción y ortografía del contenido del trabajo de investigación: **REESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016** elaborado por la egresada **FATIMA DEL ROCÍO YAGUAL VERA**, previo a la obtención del título de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**.

Para efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Hay concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión de la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en el uso de mis derechos como Magister en Marketing y Dirección Comercial, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** de su trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciado y deja a vuestra consideración el certificado de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente,



**Lcda. Mónica Mendoza Gómez, Mg.**  
**Registro SENESCYT 1050-14-86053051**  
**Cuarto Nivel**