



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniera Comercial

TEMA:

Proceso de distribución del agua potable de la Parroquia San Juan Cantón Pueblo Viejo

EGRESADA:

Melissa Madelen Gavilanez Sánchez

TUTOR:

Ing. Jorge Joffre Miranda Mejía

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, la gestión del recurso hídrico es una tarea prioritaria y permanente que debe realizarse en todo el territorio con miras a racionalizar su conservación y el mejor aprovechamiento. La Secretaría Nacional del Agua - SENAGUA, dentro de la actual estructura organizativa del Estado, es la autoridad única del agua y el organismo encargado de la administración del recurso.

El constante crecimiento de la población a nivel nacional que se ha observado en los últimos tiempos en las zonas urbanas, suburbanas y rurales de las distintas ciudades del país ha creado el incremento de los servicios, entre ellos y más importante el del suministro de agua y su posterior saneamiento tanto para el consumo como para uso diario, en la parroquia San Juan, los habitantes de esta comunidad poseen múltiples quejas por la deficiencia del suministro, la calidad de este, así como por los constantes cortes, sabemos que el agua es imprescindible para las actividades diarias, así como para la subsistencia.

El propósito de este estudio de caso es identificar las causas que genera la mala distribución, y baja calidad del agua potable en la parroquia San Juan, al analizar estas causas que se obtuvieron a través del Método Deductivo mediante la observación además de otros procedimientos y técnicas implementadas para obtener la información como lo son las encuestas y entrevistas donde se obtuvo información relevante cuya finalidad es encontrar soluciones que permitan mejorar el desenvolvimiento administrativo para lo cual se utilizó como referencia la sub línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa, la misma que está enfocada en la Administración de la empresa de agua potable del Cantón Pueblo Viejo.

DESARROLLO

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Puebloviejo fue creada el 4 de julio el 2011, con la finalidad de mejorar el servicio a la comunidad de dicha localidad en niveles de máxima calidad con el fin de generar progresos y desarrollo, empresa que es la encargada de dotar el suministro de agua a más del 85% de la población, y sus Parroquias como son San Juan y Puerto Pechiche, esta tiene como objetivo instalar un sistema de agua potable que permita garantizar la calidad y la cantidad de agua durante las 24 horas al día y llegar a un 100% de distribución a todo el cantón.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Puebloviejo tiene como directorio a:

- Alcalde del Cantón Puebloviejo, este viene a desempeñar la función de presidente de la empresa.
- Dos concejales estos son designados por el consejo del Cantón.
- Dos delgados de los usuarios, con sus respectivos suplentes.

La Empresa que fue creada con la finalidad de contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de los habitantes del Cantón Puebloviejo, promover el desarrollo sostenible, integral descentralizado y centralizado del estado y la actividad económica asumido por esta. A demás actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización en sus servicios derivados, preservando el ambiente. Proporcionando obligatoriedad, generalidad, uniformidad,

eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de servicios públicos.

Según (CONSTITUCION DEL, 2008), manifiesta en él:

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Puebloviejo se encuentra en funcionamiento en las calles Manuel Felipe Serrano nro. s/n Abdón Calderón, donde las horas de funcionamiento es de 8.00 am hasta las 17:00 pm.

La presente investigación se la realiza con el fin de conocer los factores que inciden en el Proceso de distribución del agua potable de la Parroquia San Juan del Cantón Puebloviejo, proceso que se lleva a cabo por la empresa pública de agua potable del Municipio del Cantón Puebloviejo.

El servicio de agua potable recibido por parte de los habitantes de la Parroquia San Juan es de pésima calidad creando inconformidad y malestar en estos ya que ellos aducen que cumplen con los pagos pertinentes de los impuestos y planillas de este servicio, para lo cual esperan que el servicio recibido sea de calidad y les permitan tener un nivel de vida mejor, este servicio llega de la planta ubicada en el Cantón Puebloviejo.

Recordemos que en el Ecuador el ente encargado de regularizar y normalizar todo aquello relacionado con el agua potable es la secretaria del agua, atreves de la Ley de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua en el Registro Oficial No. 305.

De acuerdo con (SENAGUA, 2014) manifiesta que:

La nueva Ley del Estado garantiza el derecho humano al agua como el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura, entre otros aspectos.

De acuerdo a este registro podemos observar que los habitantes de esta localidad tienen el derecho a percibir un servicio de calidad ya que así lo establece la ley y no deberían tener estos problemas que son constantes tanto en la calidad como en el abastecimiento.

Los procesos de distribución de agua de esta, están conformado por:

- Captación
- Potabilización
- Almacenamiento
- Distribución y transporte

Recordemos que dicho sistema de distribución de agua que consiste en una serie de obras prioritarias para obtener, tratar, almacenar y finalmente distribuir el agua luego de que esta haya sido adecuada para el consumo, hasta una población específica en este caso la parroquia San Juan del Cantón Pueblo Viejo deben de ser administradas por personal capacitado con suficiencia de conocimientos para las distintas funciones a realizar además de contar con todos los recursos tanto técnicos como económicos. “los procesos son un conjunto de actividades planeadas que mezclan la participación de un número de personas y de recursos materiales de modo coordinado para cumplir con un objetivo previamente visualizado”.

Este estudio de caso se realiza por el inadecuado manejo del sistema de agua potable y se lo realizó reuniendo información de la empresa antes en mención enmarcándonos en la parte Administrativa de la empresa lo cual nos permitió formar un diagnóstico, mediante la observación.

Los principales problemas que acarrea el inadecuado manejo de los proceso de tratado de agua potable son; la escases en la provisión de agua potable en horas normales, el estado insalubre del estado agua, esto en cuanto a los problemas que perciben los habitantes de la Parroquia, entre los factores que pueden influir son; la mala relación entre empleados, la mala contratación del personal por parte del departamento de recursos humanos, mala relación entre trabajadores, la falta de recursos o la mala distribución e estos, la falta de compromiso de los empleados, lo equipos e instrumentos no son los adecuados. Esos son factores que influyen de manera directa o indirecta en los procesos de distribución y suministro del agua.

La relación entre varios de los empleados es mala, en muchos casos se ve directamente afectada el desarrollo de actividades, como es el personal de la planta influye en el adecuado flujo de los procesos, lo que impide que esta tenga una buena operatividad tanto Administrativa como en sus procesos.

De acuerdo con (VILLANUEVA, 2010)manifiesta que:

El clima laboral se puede precisar, como la actitud que muestra el trabajador, cara a su labor, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

De acuerdo a lo manifestado con (PRATS, 2013, pág. 5) enuncia que:

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios de investigación es acerca del factor humano en Empresas y Organizaciones. Por razones evidentes, que el entorno laboral es aquella que nos permite mejorar las diferentes situaciones dentro de la empresa por las diferentes actitudes de las que presentan las personas o grupos sociales, frente a los jefes y líderes, sueldos o salarios, mejorando la remuneración de las personas, porque este permite que los trabajadores se sientan satisfechos, sin agotar ni muchísimo menos las largas listas de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral.

El clima laboral en el medio que nos permite establecer varias actividades la cuales son el medio para ayudarnos con las diferentes relaciones interpersonales, de esta manera podemos ver que es muy difícil cuantificar lo que sucede con los empleados sus actitudes ante el cambio, remuneración o funciones. Pues dentro de varios departamentos existen problemas que no permiten que exista una relación, los malos comentarios, las discrepancias son parte de dichos problemas.

“La comunicación es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra y de relacionarse a través de ideas, hechos y valores. También une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, para comprender acuerdos entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse: el acto de comunicación solo tiene lugar si existe un receptor. Las organizaciones no existen ni operan sin comunicación; esta es la red que integra y coordina todas las partes.” (CHIAVENATO, 2011, pág. 50).

“las empresas han descubierto que la clave para conseguir buenas relaciones internas es contar con un adecuado canal de comunicación que ofrezca a los trabajadores la información referente a sus actividades diarias y cambios que se puedan suscitar. (GOMEZ MEJIA, BALKIN, & CARDY, 2016) , de acuerdo con este argumento una adecuada comunicación permite un trabajo mancomunado.

La comunicación es parte importante dentro de toda empresa pues permite el flujo de información, que a su vez conlleva al desarrollo correcto de procesos las actividades destinadas por departamentos, áreas o personal, el no existir comunicación puede ser producto de múltiples factores como las relaciones interpersonales.

De acuerdo con (VEGA, RODRIGO, & PARTIDO, 2010) manifiesta que:

Las relaciones interpersonales se llevan como bases desde el hogar debido a las relaciones cotidianas entre las personas que nos rodean, pues estas tienen distintas metas, ideas, puntos de vistas, percepciones, etc. De tal manera dichos problemas no deben seguir ya que estamos en un mundo ampliamente social, y más aún si se trata de compañeros de labores.

Los múltiples problemas internos generan que se dé un servicio de pésima calidad a la ciudadanía, otro de los factores que podemos describir es la mala contratación del personal, cabe recalcar que la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Pueblviejo es administrada directamente por el municipio de esta localidad, el cual se encarga de la contratación de personal para la planta esto en partes resulta contraproducente.

En la actualidad el proceso de contratación es fundamental en la consecución de objetivos debido a que el recurso humano es primordial para el correcto funcionamiento de una empresa mientras, el proceso de selección es uno de los grandes factores que inciden en el funcionamiento de una empresa pues este permite realizar una selección del personal idóneo para las necesidades de la organización teniendo en cuenta que este personal para la EPAP de Pueblo Viejo, debe de ser técnico y con conocimientos en distribución y redes de agua para la parte operativa y personal calificado para la parte administrativa.

Sin lugar a dudas tener un personal apto capacitado es fundamental para poder brindar con los servicios que esta ofrece.

Según (VILLEGAS, y otros, 2010) manifiesta que:

Es un proceso que nos permite elegir al aspirante idóneo para el cargo apropiado, siempre pensando en un beneficio equitativo. Proceso que puede ser de orden interno o externo. El proceso de la selección es fundamental en las empresas pues permite elegir el candidato idóneo para el puesto adecuado.

En la Empresa pública de agua potable podemos evidenciar que un gran número de trabajadores no son aptos para las funciones que se les designan dentro de la planta, debido a que no poseen la formación académica y al momento de presentarse algún tipo de problemas en el manejo de cualquier equipo estos no poseen la capacidad de reacción suficiente para solucionarlo.

Que no exista personal idóneo repercute en la calidad y eficacia del servicio, recordemos que dentro de los principales problemas se encontraban, la escases en la provisión de agua y el estado insalubre.

Los factores antes mencionados se enmarcan en el Talento Humano generando parte de los inconvenientes de distribución de agua potable, pero así también se pudo conocer bajo una entrevista que se le realizó al gerente de la EPAP Pueblviejo el Ing. Galo Aguirre Baquerizo, este empezó mencionando que la Gestión Administrativa que maneja el municipio es pésima ya que muchas veces no existe el recurso necesario, es decir que el presupuesto destinado para ellos está por debajo de la necesidad promedio lo que no les permite realizar la adquisición de los equipos necesarios, al momento de presentarse daño en alguna tubería o sistema de bombeo los repuestos son sumamente costosos y para su arreglo tienen que enviar una petición al municipio por la falta de presupuesto, la mayoría de los equipos que se utilizan son: equipos que desde su instalación no han recibido el correcto mantenimiento y algunos ya tienen depreciación, esto como es apreciable influye en el servicio y en la calidad de agua percibida por los habitantes, tomando en cuenta que los moradores de esta localidad dejan de recibir el servicio por varias horas del día generando inconformidad y molestias.

La Gestión Administrativa es la forma en que se utilizan los recursos propios, para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. (COLOR, 2009).

Toda empresa para tener un adecuado funcionamiento debe tener una adecuada Gestión Administrativa, algo que no se puede evidenciar debido a que las gestiones las realizan desde el municipio y una vez que las decisiones son tomadas recién hay son notificados lo que genera problemas y un aumento en los tiempos de esperas.

Las empresas que mantienen un excelente desenvolvimiento de sus actividades son las que emplean a cabalidad una buena gestión estratégica tomando en cuenta que está ligada al

cambio y menciona que “puede ser entendida como una estructura teórica para la reflexión de las grandes opciones de la empresa, que se sustenta en una nueva cultura y una nueva actitud de los directivos, que escapa de la improvisación en busca de lo analítico y que integra el paso de lo estratégico a lo operativo de forma sistemática y coherente” (CUESTA, 2010, pág. 10) este argumento se relaciona al funcionamiento como empresa pues plantea que se deben realizar cambios que ayuden a la operatividad de la empresa y a la mejora continua.

Recordemos que cuando podemos evaluar algo de lo que estamos realizando y expresarlo en números sabemos algo al respecto, si tomamos este concepto como referencia en la distribución del agua, el índice de insatisfacción en los habitantes es demasiado alto lo cual nos da a entender que no realizamos una correcta dirección ni posee un plan que nos proporcione la información necesaria para operar de la mejor manera sin problemas en la distribución y trato del agua potable.

Los tiempos de espera que se producen entre el corte y rehabilitación del servicio generan malestar en los habitantes, “Los largos tiempos de espera son una de las causas más comunes de insatisfacción de clientes en todo tipo de servicios; la vida acelerada y la gran competencia de servicios rápidos hace que cada vez los clientes exijan disminuir los tiempos de espera en las diferentes etapas del proceso de prestación de los servicios”. (PIZZO, 2012). Al ser la única empresa destinada a esta actividad del trato de agua potable hace que en esta no exista competitividad, debido a que no se ve amenazada por algún competidor lo cual hace que tenga cierto grado de conformismo y no tienda a mejorar en cuanto a brindar sus servicios, la mejora continua es fundamental, puesto que ayuda a la empresa a mejorar en cada uno de los ámbitos sean estos administrativos o gerenciales,

para lo cual debe de crear si no lo posee o mejorarlo en caso de tener un plan de trabajo para la parte administrativa y operativa.

Como toda organización debe centrarse en un plan de trabajo en la cual estén incluido el presupuesto y programas de capacitación para los empleados de la empresa, pues recordando que parte de una adecuada gestión administrativa es cumplir a cabalidad los cuatro elementos que a esta compone, (RODRIGUEZ, 2005) La planificación implica un proceso consciente de estudio y selección del mejor curso de acción a seguir, frente a una variedad de alternativas posibles y factibles de acuerdo a los recursos disponibles. De acuerdo con este autor podemos observar cuán importante es la realización de una correcta planificación y más aún si se trata de brindar un servicio de tanta importancia como es el agua para el consumo humano.

Según lo mencionado por (MUNCH, 2010, pág. 41) define a la:

La planificación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos con la finalidad de lograr la misión y visión de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

Planificar es muy importante, pero a su vez lo es el control.

De acuerdo con lo manifestado en (ECURED, 2013):

Es el proceso que usan los administradores para asegurarse de que las actividades realizadas que corresponden a los planes, el control también puede utilizarse para evaluar la eficacia del resto de las funciones administrativas: la planeación, la organización y la dirección.

Según el criterio del autor es el proceso de garantizar que las acciones en curso se asemejen a las actividades planificadas. Para poder cumplir con cada uno de los objetivos en este caso el brindar un servicio de calidad e ininterrumpido que permita a los habitantes tener de una manera constante el servicio, para esto es necesario que la empresa desde su parte administrativa realice un adecuado control, pues debemos estar conscientes que la planificación sin control no es nada,

Según (MUNCH, 2010, pág. 125) define al:

Como la evaluación y es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa.

Lo ideal es que la empresa sepa elegir y utilizar métodos, técnicas además de tipos de controles que permitan ejecutar de manera adecuadas sus funciones y actividades, podemos ver que la EPAP de Pueblo Viejo presenta poca organización es decir no aplica correctamente el control lo que no le permite utilizar estándares o reconocer indicadores que sirven como patrón para así ejecutar de manera adecuada el control.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo manejada por el Municipio, el cual es el encargado de suministrarle los recursos para su operatividad, muchas veces estos no son lo suficientes como para operar por todo el año, debido a mala planificación o distribución de recursos por parte de esta, hay que recordar que la planta esta propensa a fallas en los equipos y por ende a realizar la reposición de estos por lo que consume sus recursos en períodos de tiempos menores a los realizados en el presupuesto.

Las finanzas y la administración son la clave en toda empresa pues permite el cumplimiento de los objetivos y en este caso no es la excepción, parte de estos factores que influyen con la mala distribución de agua como se mencionó anteriormente la EPAP de Pueblo Viejo necesita una mejor administración de sus recursos además de un aumento en el presupuesto.

Según lo mencionado por (ECONOMIPEDIA, 2017) define a:

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos (financiación), como la inversión y el ahorro de los mismos.

Al ser parte de una Entidad Pública esta recibe sus ingresos directamente del estado a través del municipio de la localidad antes mencionada, por lo cual para la su correcta operatividad debe de realizar una planificación de sus proyecciones de gastos.

En la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo se evidenció que son múltiples factores los que influyen en el proceso de distribución de agua potable de la parroquia San Juan, lo cual ha generado inconformidad en los habitantes, moradores y personas que comúnmente habitan el lugar,

La mala Gestión Administrativa, influye en el servicio pues al no tomarse las decisiones correctas en cuanto al presupuesto, selección del personal, además de la mala relación que existe entre empleados lo que genera una mala comunicación y no permite que las funciones y actividades de cada uno se lleve a cabo con normalidad lo que afecta al servicio final de agua, podemos plantearlo de la siguiente manera:

- Si la Gestión Administrativa no realiza una planificación y un control no se podrán cumplir con los objetivos o metas impuestos, en este caso es brindar un servicio de primera necesidad con garantías de salubridad.
- La mala relación laboral genera que los procesos sean retrasados por la poca comunicación y si la información no llega de manera íntegra y rápida no se pueden establecer parámetros para su solución.
- Al ser administrada por el municipio esto genera que haya duplicidad de esfuerzos en las peticiones o solicitudes ya que son enviadas a la planta de EPAP y esta emite al municipio donde tiene un tiempo de espera mayor hasta ser revisado por el alcalde y ser aprobada o denegada y dada la resolución enviada de vuelta tomando tiempo.

El procesos de distribución de funciones dentro de la organización se lo realiza de una manera ineficiente esto se debe a que en muchos casos también son producto del alto índice de rotación de personal, este también podría ser considerado como una disposición institucional para llenar vacantes provocados por la escasez de personal, con la finalidad de no interrumpir las actividades que se desarrollan a diario en la planta, pero esto es contraproducente debido a que, el personal no se encuentra capacitado y no permite el desarrollo óptimo en cuanto a las actividades y funciones que deben de realizar, teniendo en cuenta que es una planta de distribución que brinda el servicio de suministro de agua potable, el principal perfil que se observa es el de Bachilleres, Tecnólogos e Ingenieros . Recordemos que “Todo proceso de selección tiene una premisa: llenar las vacantes de manera rápida, con las personas mejor calificadas para ejercer la función”. (WERTHER & KEITH, 2008, pág. 197), según este argumento la acción de rotar personal con la sola

finalidad de suplir puestos libre es errónea ya que, para esto se debe de tomar en consideración las cualidades y sobre todo su suficiencia para desarrollar sus actividades futuras.

El estudio del lugar de labor es primordial, cuando de rotar personal se refiere pues “es el proceso que consiste en describir y registrar el fin de un puesto de trabajo, sus principales cometidos y actividades, las condiciones bajo las que éstas se llevan a cabo y los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarios.” (DOLAN, VALLE CABRERA, JACKSON, & SHULER, 2007, pág. 57), lo que nos manifiesta que los principios básicos para que se dé una adecuada elección del talento humano, gracias a esto se puede conocer el perfil del personal que se necesita para desarrollar esta actividad de una manera óptima y este rinda en el puesto y actividades que desarrolle.

En la EPAP del Cantón Pueblo Viejo no se llevan a cabo de modo adecuado los métodos de distribución de agua potable, en su etapa administrativa recordemos que de acuerdo a la ley de suministro de agua potable es manejado por el municipio en este caso como se menciona anteriormente es el de Pueblo Viejo por ser la cabecera cantonal esta se encarga del manejo, distribución y suministro del agua.

El mal contingente por parte del departamento de Recursos Humanos en cuanto a la distribución del personal de acuerdo con sus aptitudes y destrezas además de conocimientos intervienen de manera directa en esta problemática, pues la mala distribución no permite al nuevo personal o aquel personal que ha tenido alguna promoción que desempeñe sus funciones de manera correcta.

Como parte de este estudio procedemos a brindar sugerencias de cómo mejorar la Gestión Administrativa en el departamento, como parte primordial de una buena gestión comienza desde la adecuada estructuración de una organización que cada uno de los empleados sepan cuáles son sus funciones y hasta donde llega su accionar.

Cuando hablamos de conflictos internos en una organización, mal funcionamiento entre otros, podemos relacionarlo con el personal que labora en la institución para esto es preciso que esta cuente con un adecuado manejo en los procesos de selección de personal y un plan de mejora académico que permita a los empleados aspirar un mejor puesto según sea su desenvolvimiento, cabe recalcar que al ser una Empresa Pública que genera recursos por sí sola, por lo cual es necesario ajustar esto a el presupuesto anual, la finalidad de esto es que el municipio y la empresa de suministro de agua deje de ver a los usuarios como siempre se los ha vistos como un ingreso, y forme conciencia de que no solo es dar un servicio estándar sino brindar un servicio pleno de calidad y valor agregado.

Las metodologías que se emplearon en el presente estudio de caso fueron las Técnicas de la Observación y Encuestas lo que permitió planear posibles soluciones a la problemática estudiada, puesto que el proceso de distribución de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo tiene muchos problemas con la distribución y suficiencia del servicio.

Este proceso de observación permitió constatar los problemas generados por la mala distribución de agua potable para esta localidad, generando molestias en los habitantes.

Dicho proceso fue complementado con una serie de encuestas que permitieron conocer la situación de los habitantes y sus comentarios referentes a dicha problemática.

CONCLUSION

El presente caso de estudio, se lo realizó con la finalidad el análisis de la problemática suscitada en la parroquia San Juan, ocasionado por el poco abastecimiento o suministro de agua potable además de la inexistente calidad de esta, la EPAP de Puebloviejo tiene muchas falencias en cuanto al manejo administrativo se refiere entre ellas está la demora en la toma de decisiones lo que significa que la empresa no puede realizar sus funciones hasta que exista la aprobación del Alcalde que en este caso es el presidente de la empresa.

Uno de los factores que influyen en un pésimo desempeño es la falta de comunicación entre los empleados de la entidad por lo que se sugiere que se realicen actividades de conciliación por parte del personal de talento humano para así ayudar a reducir y eliminar estos conflictos que merman el funcionamiento de varios departamentos.

En el desarrollo de esta investigación pudimos constatar que el personal que labora no es apto para realizar muchas de las funciones para la cual se los ha contratado, por lo cual se sugiere que se realicen capacitaciones periódicas a los empleados tanto del área Administrativa como Operativa.

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón San Francisco de Puebloviejo deberá trabajar en mejorar cada una de las sugerencias antes mencionadas, pese a que la empresa posee una ventaja competitiva al ser el único ente que brinda ese servicio y no existe otro órgano que genere competencia, por lo cual debe de existir un programa de mejora continua y manejo a largo plazo.

Bibliografía

ALDANA, L. A., Alvarez, M. P., Bernal, C. A., Diaz, M. I., Gonzalez, C. E., Galindo, O. D., y otros. (2010). Selección. En *Administración por Calidad* (pág. 121). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

CHIAVENATO, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANO* (novena ed.). MEXICO: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

COLOR, A. (13 de MARZO de 2009). *ABC COLOR*. Obtenido de ABC COLOR: <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>

CONSTITUCION DEL, E. (30 de NOVIEMBRE de 2008). *ASAMBLEA NACIONAL*. Recuperado el 30 de ENERO de 2018, de [asambleanacional.gov.ec](http://www.asambleanacional.gov.ec): http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

CUESTA, A. (2010). *GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL CONOCIMIENTO*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.

DOLAN, S. L., VALLE CABRERA, R., JACKSON, S. E., & SHULER, R. S. (2007). *LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS*. MADRID: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ECONOMIPEDIA. (7 de ABRIL de 2017). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>

ECURED. (12 de OCTUBRE de 2013). *ECURED*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Control_\(Administraci%C3%B3n\)](https://www.ecured.cu/Control_(Administraci%C3%B3n))

GOMEZ MEJIA, L., BALKIN, D. B., & CARDY, R. L. (2016). LA COMUNICACION INTERNA. En L. GOMEZ MEJIA, *DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS*. MADRID: PEARSON EDUCACION.

MUNCH, L. (2010). *ADMINISTRACION, GESTION ORGANIZACIONAL, ENFOQUES Y PROCESO ADMINISTRATIVO*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.

PIZZO, M. (05 de MAYO de 2012). *PORTAL CALIDAD*. Obtenido de PORTAL CALIDAD: http://www.portalcalidad.com/articulos/105-la_gestion_tiempos_del_servicio_estrategias_hacerlo_favor_del_cliente

PRATS, J. (2013). *CLIMA LABORAL*. BUENOS AIRES, ARGENTINA: DIAZ DE SANTOS.

RODRIGUEZ, M. E. (4 de OCTUBRE de 2005). *MAILXMAIL*. Obtenido de MAILXMAIL: <http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/que-es-planificacion>

SENAGUA. (6 de AGOSTO de 2014). *SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA*. Obtenido de SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA: <http://www.agua.gob.ec/ley-de-aguas/#>

VEGA, M., RODRIGO, M., & PARTIDO, A. (2010). *RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL*. MADRID: UNIV PONTIFICA COMILLAS.

VILLANUEVA, D. Y. (2010). *CLIMA LABORAL ACTUAL*.

VILLEGAS, A., Diaz, M. I., Alvarez, M. P., Bernal, C. A., Galindo, O. D., Aldana, L. A., y otros. (2010). Selección. En *Administración por Calidad* (pág. 121). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

WERTHER, W. B., & KEITH, D. (2008). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ANEXOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA PARROQUIA SAN JUAN

1. Esta usted conforme con el servicio prestado por la Empresa Pública de Agua Potable del Cantón Pueblo Viejo.

Si

No

2. Considera necesario una restructuración de la empresa en la parte administrativa operativa para mejorar el servicio.

Si

No

3. El servicio de agua potable que recibe es de alta calidad.

Si

No

4. Se le ha presentado inconvenientes o inconformidad con los valores de la planilla de servicio.

Si

No

5. La empresa responde rápidamente a alguna inquietud o problema cuando se suscita alguno.

Si

No

**ENCUESTA REALIZADA A DISTINTOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO
Y LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANITARIO DEL CANTON PUEBLOVIEJO.**

1. Considera que está debidamente capacitado para llevar las actividades o funciones que desarrolla.

Si

No

2. Cree usted que la empresa EPAP Puebloviejo debe brindar capacitaciones a los distintos puestos.

Si

No

3. Estaría dispuesto a recibir capacitaciones en comunicación laboral, gestión de trabajo en equipo y otros temas.

Si

No

4. Cree que esta capacitación de darse, deben de ser realizadas de manera continua o dicho proceso bastara con solo una, que puede ser dada en el proceso de inducción al ingresar a la empresa.

Si

No

5. ¿Cómo califica usted su nivel de satisfacción por trabajar dentro de la organización a la que pertenece?

Muy Satisfactorio

Satisfactorio

Poco Satisfactorio