



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

PROYECTO DE TITULACIÓN

**“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA  
EMAPAV – EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2021”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados  
Comerciales

**AUTORES:**

Delgado Rivera Jorge Paúl

Martínez Cortázar Alfredo Germán

**TUTOR:**

Ing. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio. M.Sc.

**LA MANÁ-ECUADOR**  
**AGOSTO-2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Martínez Cortázar Alfredo Germán y Delgado Rivera Jorge Paúl, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: “GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2021”, siendo el Ing. M.Sc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano, Director del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Delgado Rivera Jorge Paúl  
C.I: 120468104-1



Martínez Cortázar Alfredo Germán  
C.I: 130974118-7

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2021”, de Delgado Rivera Jorge Paúl y Martínez Cortázar Alfredo Germán de la carrera de Licenciatura en Comercio, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Agosto del 2022



Ing. M.Sc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

C.I: 171231719-5

**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto los postulantes Delgado Rivera Jorge Paúl y Martínez Cortázar Alfredo Germán, con el título de proyecto de Investigación: “GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2021”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Agosto del 2022



M.Sc. Enry Gutember Medina López  
C.I: 050113451-4  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mgtr. Mauricio Rubén Franco Coello  
C.I: 050180544-4  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto  
C.I: 050312446-3  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a Dios por haberme guiado en mi etapa estudiantil, a mi padre Jorge Tony Delgado Faubla y a mi madre Raquel Rivera García, por brindarme su apoyo moral, por ser el pilar fundamental durante mis estudios, a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná porque en sus aulas he recibido sabias enseñanzas.*

**Jorge**

*Un agradecimiento en primer lugar a Dios por iluminar mi espíritu y así poder emprender este camino hacia el éxito. A mis padres que siempre me inculcaron valores, respeto, aprendizaje y destreza para cumplir con cada una de las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida. Para mi familia en especial para mi esposa, hijos que han sido un pilar fundamental a lo largo de esta trayectoria académica. A la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná, que a través de sus docentes me han enriquecido de sus conocimientos y enseñanzas necesarios para culminar mi carrera profesional, gracias a su paciencia y enseñanza.*

**Alfredo**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de proyecto de tesis está dedicado primero a Dios porque ha sido mi guía, dándome las fuerzas necesarias para conseguir este logro de cristalizar mi carrera profesional, y de manera muy especial a mi padre Jorge Tony Delgado Faubla y a mi madre Raquel Rivera García que me apoyaron de la mejor manera posible, convirtiéndose en mi fortaleza y mi puntal principal para poder culminar esta importante etapa estudiantil en mi vida.*

**Jorge**

*El presente trabajo de proyecto de tesis está dedicado primero a Dios porque ha sido mi guía, dándome las fuerzas necesarias para conseguir este logro de cristalizar mi carrera profesional, a todas aquellas personas que me apoyaron de la mejor manera posible y de manera muy especial a mis padres que ha sido mi fortaleza y mi puntal principal y sobre todo a mi familia, esposa e hijos.*

**Alfredo**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:** “GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2021”.

**Autores:**

Delgado Rivera Jorge Paúl

Martínez Cortázar Alfredo Germán

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022. Se inició la elaboración del mismo realizando la información general, la descripción del proyecto, la justificación, se especificó los beneficiarios directos e indirectos, se analizó el problema de investigación desde el aspecto macro, meso y micro, se elaboró el diagnóstico del problema, la delimitación y formulación del mismo. Se realizaron las actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados. Se elaboró la fundamentación científico técnica, especificando los antecedentes de la investigación, las categorías fundamentales, la fundamentación teórica y legal. Se procedió a responder las preguntas científicas para a continuación indicar la metodología empleada, los tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos utilizados, el diseño de la investigación utilizado, la caracterización de la población y la muestra. Una vez desarrollados los puntos anteriores se procedió a la aplicación de la entrevista y de la encuesta al Gerente y a los usuarios de la empresa EMAPAV EP. Con los datos obtenidos se elaboró la propuesta diseñando un manual de gestión por procesos administrativos. Finalmente se elaboró el impacto social, técnico y económico, el presupuesto requerido para la elaboración del proyecto, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

**Palabras claves:** Gestión, procesos administrativos, empresa pública, servicio, usuarios.

## ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the management by administrative processes and its impact on the quality of service and satisfaction of the users of the EMAPAV - EP in Valencia canton, year 2022. The elaboration of the investigative work began by making the general information, the description of the project, the justification, and the direct and indirect beneficiaries were specified. The research problem was analyzed from the macro, meso, and micro aspects; the diagnosis of the problem, its delimitation and formulation were elaborated. The activities and task system were carried out in relation to the stated objectives. The scientific-technical foundation was elaborated, specifying the background of the investigation, the fundamental categories, the theoretical and legal foundation. The scientific questions were answered to indicate the methodology used, the types of research, the techniques and instruments used, the research design, the characterization of the population and the sample. Once the previous aspects were developed, the interview and the survey were applied to the Manager and to the users of the company EMAPAV EP. With the obtained data, the proposal was elaborated by designing a management manual by administrative processes. Finally, the social, technical, and economic impact, the budget required for the development of the project, conclusions, recommendations, bibliography and annexes were elaborated.

**Keywords:** Management, administrative processes, public company, service, users.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. BENEFICIARIOS .....	4
4.1. Beneficiarios directos .....	4
4.1. Beneficiarios indirectos .....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
5.1. Macro.....	5
5.2. Meso .....	5
5.3. Micro .....	6
5.4. Diagnóstico.....	7
5.5. Delimitación del problema .....	7
5.6. Formulación del problema.....	7

6. OBJETIVOS .....	8
6.1. Objetivo general .....	8
6.2. Objetivos específicos .....	8
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	9
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	10
8.1. Antecedentes de la investigación (Historia del arte) .....	10
8.2. Categorías fundamentales .....	13
8.3. Fundamentación teórica .....	13
8.3.1. Gestión administrativa .....	13
8.3.1.2. Funciones de la gestión administrativa .....	14
8.3.1.3. Procesos de la gestión administrativa .....	16
8.3.1.2. Fases del proceso administrativo .....	16
8.3.1.2.1. Fase mecánica del proceso administrativo .....	17
8.3.1.2.2. Fase dinámica del proceso administrativo .....	20
8.3.2. Calidad del servicio .....	22
8.3.2.1. Características de los servicios .....	23
8.3.2.2. Proceso del servicio .....	24
8.3.3. Satisfacción de los usuarios .....	25
8.3.3.1. Importancia de la satisfacción de los usuarios .....	25
8.4. Fundamentación legal .....	26
8.4.1. Constitución de la República del Ecuador .....	26
8.4.2. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización .....	27
8.4.3. Ley Orgánica de Régimen Municipal .....	28
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	30
10. METODOLOGÍA .....	31
10.1. Metodología empleada .....	31

10.1.1. Histórico lógico .....	31
10.1.2. Método inductivo.....	31
10.1.3. Método deductivo .....	32
10.1.4. Método analítico.....	32
10.2. Tipos de investigación.....	33
10.2.1. Investigación aplicada .....	33
10.2.2. Investigación bibliográfica .....	33
10.2.3. Investigación de campo .....	33
10.3.1. Investigación cualitativa .....	34
10.3.2. Investigación descriptiva .....	34
10.3. Técnicas.....	35
10.3.1. Encuesta.....	35
10.3.2. Entrevista .....	35
10.4. Instrumentos .....	35
10.4.1. Cuestionario de encuesta .....	36
10.4.2. Cuestionario de entrevista .....	36
10.5. Diseño de la investigación.....	36
10.6. Población y muestra.....	37
10.6.1. Población .....	37
10.6.2. Muestra .....	37
10.7. Procesamiento de datos .....	38
<b>11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
11.1. Objetivo 1: Identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en la EMAPAV – EP. ....	39
11.1.1. Análisis de la entrevista efectuada al Gerente de EMAPAV - EP, año 2022.....	39
11.1.2. Análisis de los resultados de la entrevista efectuada al Gerente de EMAPAV - EP, año 2022 .....	41

11.2. Objetivo 2: Determinar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP para mejorar la satisfacción de los usuarios.....	43
11.2.1. Análisis de las encuestas efectuadas a los usuarios de empresa EMAPAV-EP.....	43
1. ¿La empresa EMAPAV-EP realiza gestiones de manera continua para poder mejorar la calidad del agua que ofrece a sus usuarios? .....	43
11.2.2. Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa EMAPAV-EP, año 2022.....	60
11.3. Objetivo 3: Proponer un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de la empresa.....	61
11.3.1. Diseño de la propuesta.....	61
11.3.1.1. Título .....	61
11.3.1.2. Objetivos.....	61
11.3.1.3. Alcance .....	61
11.3.1.6. Antecedentes.....	62
11.3.1.7. Beneficiarios de la propuesta.....	63
11.3.2. Desarrollo de la propuesta .....	63
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO .....	85
12.1. Impacto social.....	85
12.2. Impacto técnico.....	85
12.3. Impacto económico.....	85
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO .....	86
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	87
14.1. Conclusiones.....	87
14.2. Recomendaciones .....	87
15. BIBLIOGRAFÍA .....	89
16. ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz de actividades y sistema en relación a los objetivos .....	9
Tabla 2. Población .....	37
Tabla 3. Entrevista realizada al Gerente de EMAPAV-EP .....	39
Tabla 4. Gestiones para mejorar la calidad del servicio .....	43
Tabla 5. Mantenimiento de redes por parte de la empresa .....	44
Tabla 6. Regularidad en el servicio .....	45
Tabla 7. Facturas a domicilio por consumo de agua .....	46
Tabla 8. Quejas por el servicio que ofrece la empresa .....	47
Tabla 9. Atención rápida de reclamos o quejas .....	48
Tabla 10. Conformidad facturación consumo de agua .....	49
Tabla 11. Conformidad factura consumo de agua .....	50
Tabla 12. Facilidades cancelación facturas de consumo .....	51
Tabla 13. Infraestructura amplia y funcional.....	52
Tabla 14. Ventanillas de servicios descongestionamiento usuarios .....	53
Tabla 15. Ventanillas con implementos tecnológicos .....	54
Tabla 16. Respuesta a dudas por parte de Atención al cliente .....	55
Tabla 17. Emisión formulario por parte de Atención al cliente .....	56
Tabla 18. Buzón de sugerencias Atención al cliente .....	57
Tabla 19. Cambios en procesos administrativos .....	58
Tabla 20. Manual de procesos administrativos EMAPAV-EP.....	59
Tabla 21. Beneficiarios.....	63
Tabla 22. Datos informativos .....	64
Tabla 23. FODA .....	66
Tabla 24. Manual de funciones Presidente del Directorio EMAPAV-EP.....	69
Tabla 25. Manual de funciones Gerente General EMAPAV-EP .....	70
Tabla 26. Manual de funciones Director Técnico EMAPAV-EP .....	71
Tabla 27. Manual de funciones Director Administrativo Financiero EMAPAV-EP .....	72
Tabla 28. Manual de funciones Tesorero EMAPAV-EP .....	73
Tabla 29. Manual de funciones Guardalmacén EMAPAV-EP .....	74
Tabla 30. Manual de funciones Químico laboratorista EMAPAV-EP.....	75
Tabla 31. Manual de funciones Jefe Talento Humano EMAPAV-EP .....	76

Tabla 32. Manual de funciones Recaudador EMAPAV-EP.....	77
Tabla 33. Manual de funciones Lecturador EMAPAV-EP .....	78
Tabla 34. Manual de funciones Jefe de cuadrilla EMAPAV-EP .....	79
Tabla 35. Manual de funciones Guardianes operadores sistema de agua potable EMAPAV-EP .....	80
Tabla 36. Manual de funciones operadores del mantenimiento de la red de distribución de agua potable y red de alcantarillado EMAPAV-EP .....	81
Tabla 37. Manual de funciones choferes EMAPAV-EP.....	82
Tabla 38. Cronograma implementación gestión de procesos administrativos .....	84
Tabla 39. Presupuesto.....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Gestiones para mejorar la calidad del servicio .....	43
Gráfico 2. Mantenimiento de redes por parte de la empresa .....	44
Gráfico 3. Regularidad en el servicio .....	45
Gráfico 4. Facturas a domicilio por consumo de agua .....	46
Gráfico 5. Quejas por el servicio que ofrece la empresa .....	47
Gráfico 6. Atención rápida de reclamos o quejas .....	48
Gráfico 7. Conformidad facturación consumo de agua .....	49
Gráfico 8. Conformidad factura consumo de agua .....	50
Gráfico 9. Facilidades cancelación facturas de consumo .....	51
Gráfico 10. Infraestructura amplia y funcional .....	52
Gráfico 11. Ventanillas de servicios descongestión usuarios .....	53
Gráfico 12. Ventanillas con implementos tecnológicos .....	54
Gráfico 13. Respuesta a dudas por parte de Atención al cliente .....	55
Gráfico 14. Emisión formulario por parte de Atención al cliente .....	56
Gráfico 15. Buzón de sugerencias Atención al cliente .....	57
Gráfico 16. Cambios en procesos administrativos .....	58
Gráfico 17. Manual de procesos administrativos EMAPAV-EP .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1. Categorías fundamentales .....	13
Figura 2. Estructura organizacional EMAPAV - EP .....	65
Figura 3. Estructura organizacional EMAPAV - EP .....	83

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>TÍTULO</b>	<b>Pág.</b>
Anexos 1. Hoja de Vida Tutor del Proyecto.....	92
Anexos 2. Hoja de Vida estudiante 1 .....	93
Anexos 3. Hoja de Vida estudiante 2 .....	94
Anexos 4. Oficio validación del instrumento de la encuesta y de la entrevista .....	95
Anexos 5. Validación entrevista y encuesta .....	97
Anexos 6. Formato de entrevista dirigida al Gerente de la empresa EMAPAV-EP .....	99
Anexos 7. Encuesta realizada a los usuarios de EMAPAV-EP.....	102
Anexos 8. Aval de traducción.....	105
Anexos 9. Reporte Urkund .....	106

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del proyecto:**

Gestión de Procesos Administrativos y su incidencia en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV – EP del Cantón Valencia, año 2021

**Fecha de inicio:** Abril 2022

**Fecha de finalización:** Agosto 2022

**Lugar de ejecución:** Empresa Pública de agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP), Cantón Valencia, Provincia de Los Ríos

**Facultad que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Carrera de Licenciatura en Comercio

**Proyecto de investigación vinculado:** Propuesta de Gestión Administrativa para fortalecer el ambiente laboral en la empresa Master Líder S.A.

**Equipo de trabajo:** Coordinador de proyecto: Ing. M.Sc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano (Hoja de vida. Anexo 1)

Martínez Cortázar Alfredo Germán (Hoja de vida. Anexo 2)

Delgado Rivera Jorge Paúl (Hoja de vida. Anexo 3)

**Área de conocimiento:** Ciencias Sociales, educación comercial y derecho

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo

Humano y Social

**Sub líneas de investigación de Carrera:** Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El desarrollo del presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Valencia, EMAPAV – EP correspondiente al período 2021. Como parte del desarrollo de la problemática planteada, a través de la realización de un análisis interno se procedió a identificar los principales problemas que están incidiendo en los diferentes procesos administrativos que se desarrollan en la entidad, con la finalidad de mejorar las carencias y debilidades que tienen los diferentes departamentos que forman parte de la estructura organizacional de la EMAPAV – EP.

A continuación, se procedió a valorar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV – EP a través de un análisis externo. Con los resultados obtenidos se pudieron establecer las falencias y errores que se están cometiendo por parte del Talento Humano de la empresa, en la atención al cliente que se brinda a los diferentes usuarios que acuden diariamente a la institución, dejando establecidas alternativas de solución tendientes a mejorar el trato y la atención que se brinda a los usuarios, para así lograr obtener mayores resultados positivos en todos los ámbitos en los cuales se vaya a desempeñar el personal que labora en la institución.

Finalmente con los resultados obtenidos del análisis interno y externo aplicado a la empresa, a continuación se expone como propuesta de la investigación realizada, la necesidad de poder implementar un manual de gestión de los diferentes procesos administrativos que se realizan en la EMAPAV – EP, lo cual permitirá por parte de la empresa, optimizar diferentes procesos internos que se realizan en los diferentes departamentos que forman parte de la misma, enfocados a mejorar la calidad del servicio brindado y la atención que reciben los usuarios.

Para el desarrollo maso, meso y micro del problema de investigación, se utilizó el método histórico lógico, inductivo, deductivo y analítico, lo cual permitió resumir la información recolectada en sus diferentes ámbitos. Los tipos de investigación utilizados fueron aplicado, bibliográfico, de campo, cualitativo y descriptivo, los cuales permitieron procesar la fundamentación científico técnica de la investigación, citando diversos autores con investigaciones previas relacionadas a la gestión de procesos administrativos.

La población objeto de estudio estuvo conformada por el Gerente y los usuarios de la empresa. Para el procesamiento y análisis de la información, se utilizó la técnica de la entrevista y la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario de entrevista con preguntas abiertas sobre la problemática planteada, dirigido al Gerente EMAPAV – EP y un cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios de la misma empresa, utilizando diferentes opciones de respuesta cerradas con la escala de Likert. Los resultados obtenidos permitieron sustentar la realización de un manual de procesos administrativo como propuesta de investigación, con sus respectivas conclusiones, recomendaciones, literatura citada y anexos.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo de investigación se lo realiza con la finalidad de mejorar el entorno administrativo y a la vez poder implementar un adecuado funcionamiento de los procesos internos que se realizan en los diferentes departamentos que forman parte de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPAV). La propuesta planteada busca implementar en el corto plazo, mecanismos que permitan mejorar la gestión de calidad en el servicio y mejorar procesos que satisfagan plenamente al cliente

Es factible porque a través de un modelo de gestión administrativa, se busca mejorar la calidad de servicio al cliente, lo que permite tener un conocimiento claro y específico de estrategias organizacionales que motiven el trabajo en conjunto entre la gerencia y el personal administrativo, motivando al personal en su capacidad de poder asumir cualquier responsabilidad que vaya en beneficio de mejorar el prestigio y la imagen de la empresa, en el otorgamiento de sus servicios a los usuarios y a la comunidad en general.

La investigación es viable, porque beneficia de manera directa a los usuarios y a la empresa, además busca la aplicación de métodos y técnicas que mejoren la atención al cliente por parte del personal que labora en los diferentes departamentos que forman parte de la organización. El diseño de un manual de gestión administrativa que contribuya con el mejoramiento del rediseño de la administración y la calidad en los servicios a los usuarios, fue motivada como parte del desarrollo de esta investigación, para mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios que se acercan a diario a esta institución.

## **4. BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios directos e indirectos de la investigación sobre la gestión de procesos administrativo que se realizan en EMAPAV-EP se detallan a continuación:

### **4.1. Beneficiarios directos**

Los beneficiarios directos son aquellos que participaron directamente de la elaboración del proyecto, y por consiguiente, se beneficiarán de su estudio, los cuales se adjuntan a continuación: Dentro de la elaboración del presente proyecto de investigación, se considera como beneficiarios directos al GAD Municipal del cantón Valencia, Gerente de EMAPAV-EP y los empleados operativos y administrativos que laboran en la institución.

- GAD Municipal del cantón Valencia
- Gerente de EMAPAV-EP
- Empleados operativos
- Empleados administrativos

### **4.1. Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos son todos los usuarios que, con el presente proyecto, se beneficiarán de una u otra manera con el planteamiento de la propuesta, que pretende disminuir la incidencia del problema que se está presentando en la empresa, en la calidad del servicio y atención al cliente. Los beneficiarios indirectos serán 1469 usuarios con medidores, 2341 usuarios activos, 3605 usuarios de agua hasta la actualidad, 1264 usuarios suspendidos, 430 usuarios de alcantarillado, demás habitantes del cantón que no cuentan con servicio de agua potable y alcantarillado y sectores aledaños al cantón Valencia.

- 1469 usuarios con medidores
- 2341 usuarios activos
- 3605 usuarios de agua hasta la actualidad
- 1264 usuarios suspendidos
- 430 usuarios de alcantarillado
- Habitantes del cantón que no cuentan con servicio de agua potable y alcantarillado
- Habitantes sectores aledaños al cantón Valencia.

## **5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1. Macro**

En América Latina, los Gobiernos Municipales empiezan a asumir funciones administrativas, políticas y tributarias a partir de los años 1980, con la nueva división político-administrativa de los territorios nacionales. Este proceso de descentralización es impulsado por las demandas crecientes de servicios en las provincias y por el cambio de percepción en relación a la participación ciudadana, la cual deja de ser considerada como un riesgo y pasa a ser considerada como una solución en términos de protección de los recursos estratégicos de los territorios. En los últimos años los Gobiernos Municipales han reforzado sus atribuciones a partir del gobierno central y gracias a la cooperación descentralizada. Esto se debe en parte a la gestión descentralizada que ha demostrado buenos resultados en términos de participación ciudadana, de adecuación a las necesidades de la población, de lucha contra la pobreza, de rendición de cuentas y transparencia (Zapata et.al, 2022).

El Gobierno Municipal es la entidad territorial que está a cargo del territorio municipal o municipio, éste goza de autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites convenidos por la Constitución y las leyes de descentralización de cada país. Los Gobiernos Municipales no forman parte del gobierno ejecutivo, sino que son gobiernos autónomos, electos de forma directa por el pueblo con el mandato de impulsar el desarrollo de su territorio. Estos tienen amplias potestades para el establecimiento de normas y proyectos locales propios, siempre y cuando estos no contravengan la legislación nacional (Marín y Delgado, 2020).

### **5.2. Meso**

La organización territorial del Estado ecuatoriano establece gobiernos autónomos descentralizados (GAD). Estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana según se establece en el Art. 238 de la Constitución (Asamblea Nacional, 2008). Existen GAD regionales, provinciales, cantonales (municipales) o distritos metropolitanos, y parroquiales.

A su vez, también existen personas jurídicas creadas por acto normativo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), para la prestación de servicios públicos.

Estas personas jurídicas también denominadas empresas públicas, son creadas por los GAD, con la finalidad de poder gestionar sectores estratégicos, actividades económicas que le corresponden al Estado y la prestación de servicios que mejoren el nivel de vida de la población. Una empresa pública debe tener como finalidad brindar servicios de calidad, a través de la implementación de un adecuado sistema de administración, que provea de todos los servicios básicos necesarios para la población, teniendo como prioridad garantizar el suministro de agua potable y el tratamiento de aguas residuales, así como el apoyo necesario para el desarrollo de las diferentes actividades económicas relacionadas a la producción.

### **5.3. Micro**

El 23 de diciembre el año 2011, el GAD Municipal del cantón Valencia en sesión ordinaria, creó la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Valencia, EMAPAV – EP. Esta empresa fue creada con el objetivo de poder brindar el servicio de agua potable y alcantarillado a todos los habitantes domiciliados en este cantón. En el transcurso de 11 años que ha venido funcionando la empresa, se ha ido dotando de estos servicios básicos de forma ordenada y segura, a la mayoría de habitantes de la población urbana, quedando pendiente hasta ahora la dotación de estos servicios en la mayor parte de zona rural.

A pesar de tener poco tiempo funcionando, EMAPAV – EP ha venido presentando ciertas carencias internas en su estructura organizacional, la cual no ha podido estar acorde a la planificación del desarrollo territorial que se ha venido desarrollando en el cantón Valencia. Según la densidad poblacional proyectada en el último Censo de Población y Vivienda por el INEC (2010), la población del cantón Valencia al año 2022 sería de 54.637 habitantes, siendo las parroquias urbanas Valencia, La Unión y Nueva Unión las de mayor crecimiento poblacional, en comparación con los diferentes recintos que forman parte del sector rural. Este crecimiento poblacional, crea nuevos desafíos en la atención que brinda EMAPAV-EP, siendo necesario mejorar sus procedimientos administrativos para poder cubrir la mayor demanda de usuarios que se acercan a esta institución.

#### **5.4. Diagnóstico**

La disponibilidad del agua como líquido vital, ha ido aumentando su proporcionalidad para el uso de las diferentes actividades económicas que se realizan en gran parte de la población del cantón Valencia, entre las cuales se podrían mencionar la agricultura, la ganadería y la silvicultura. Para poder cubrir la mayor demanda posible de agua para la realización de diferentes actividades mencionadas anteriormente, EMAPAV – EP ha venido ampliando sus operaciones desde su creación, con la finalidad de poder brindar un mejor servicio.

Adicionalmente el incremento poblacional tanto de las parroquias urbanas como de los diferentes recintos que forman parte del sector rural del cantón Valencia, ha incidido en que se expandan las operaciones de agua potable y alcantarillado, y por tanto el servicio que brinda el personal administrativo que labora en EMAPAV – EP, lo cual ha incidido en que se vayan presentando ciertas carencias en la del servicio y en la atención a sus usuarios.

#### **5.5. Delimitación del problema**

**Área:** Organización de empresas.

**Aspecto:** Organización estructural y funcional.

**Espacial:** Empresa Pública de agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP), Cantón Valencia, Provincia de Los Ríos

**Temporal:** Abril – Agosto 2022

#### **5.6. Formulación del problema**

- ¿De qué manera afecta la falta de gestión de procesos administrativos en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

Analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022

### **6.2. Objetivos específicos**

- Identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en la EMAPAV – EP
- Determinar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP para mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Proponer un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de la empresa.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 1.** Matriz de actividades y sistema en relación a los objetivos

<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad (Técnicas e instrumentos)</b>
Identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en la EMAPAV – EP	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Elaboración de las preguntas del cuestionario de entrevista</li> <li>*Aprobación por parte de los expertos de las preguntas del cuestionario de entrevista</li> <li>*Aplicación del cuestionario de entrevista</li> <li>*Análisis e interpretación de las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario de entrevista.</li> </ul>	Conocimiento de la gestión que se está realizando en la actual administración de cada uno de los procesos administrativos que se realizan en EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022	Aplicación del cuestionario de entrevista al Gerente EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022
Determinar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP para mejorar la satisfacción de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Elaboración de las preguntas del cuestionario de encuesta</li> <li>*Aprobación por parte de los expertos de las preguntas del cuestionario de encuesta</li> <li>*Aplicación del cuestionario de encuesta</li> <li>*Análisis e interpretación de las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario de encuesta.</li> </ul>	Valorar el nivel de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia	Se aplicará una encuesta a los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia
Proponer un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Diseño de un manual de modelo gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP</li> <li>*Plan de acción para la implementación de un manual de modelo de gestión.</li> </ul>	Identificar los procesos administrativos que necesitan ser optimizados a través de la implementación de manual de modelo gestión de procesos administrativos.	Se diseñará un manual de modelo gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP para mejorar el servicio y la satisfacción de los usuarios

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes de la investigación (Historia del arte)**

En Ecuador, la descentralización política tiene sus primeras apariciones a partir de 1978 mediante la elección de los Prefectos. En el periodo que transcurre desde 1978 a 1997 se caracteriza por que las autonomías seccionales cuentan con escasas competencias y recursos financieros.

A partir de la ley Especial de Descentralización del Estado y Participación Social, se establece un procedimiento de transferencia de competencias desde el ejecutivo nacional a los gobiernos seccionales autónomos. Los Gobiernos autónomos descentralizados son aquellos que se encuentran en cada una de las cabeceras cantonales de nuestro país y a partir de las cuales se logra la regulación, gestión y control de las diferentes necesidades que pueda presentar determinada circunscripción territorial (Espinosa, 2018, pág. 75).

La palabra territorio se interpreta de acuerdo al contexto en que la ubica el autor, las connotaciones que se aplican en el plan nacional de los GAD son desde la tradición social, puesto que, se entiende al territorio como un sistema sociológico por la relación existente entre la sociedad y el espacio geográfico que involucra a la economía, demografía y política recursos que encaminados al buen vivir pueden equilibrar la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos.

La descentralización no es solo la elección popular de alcaldes, sino que también implica una transferencia de competencias, capacidades y recursos a los gobiernos locales para lograr un mayor involucramiento de la ciudadanía durante el proceso de gobierno.

La acción de descentralizar consiste en transferir de manera definitiva, las competencias, acompañadas de recursos financieros, materiales y talento humano radicado en el gobierno central, hacia entidades que gozan de autonomía, como son los gobiernos locales. También se define a la descentralización como la transferencia de poderes políticos, económicos y administrativos (FAO, 2022, pág. 75).

Los Gobiernos autónomos descentralizados son aquellos que se encuentran en cada una de las cabeceras cantonales de nuestro país de las cuales se logra la regulación, gestión y control de las diferentes necesidades que pueda presentar determinada circunscripción territorial.

Según Marín y Delgado (2020):

La palabra territorio se interpreta de acuerdo al contexto en que la ubica el autor, las connotaciones que se aplican en el plan nacional de los GAD son desde la tradición social, puesto que, se entiende al territorio como un sistema sociológico por la relación existente entre la sociedad y el espacio geográfico que involucra a la economía, demografía y política recursos que encaminados al buen vivir pueden equilibrar la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos. Según Marín y Delgado (2020):

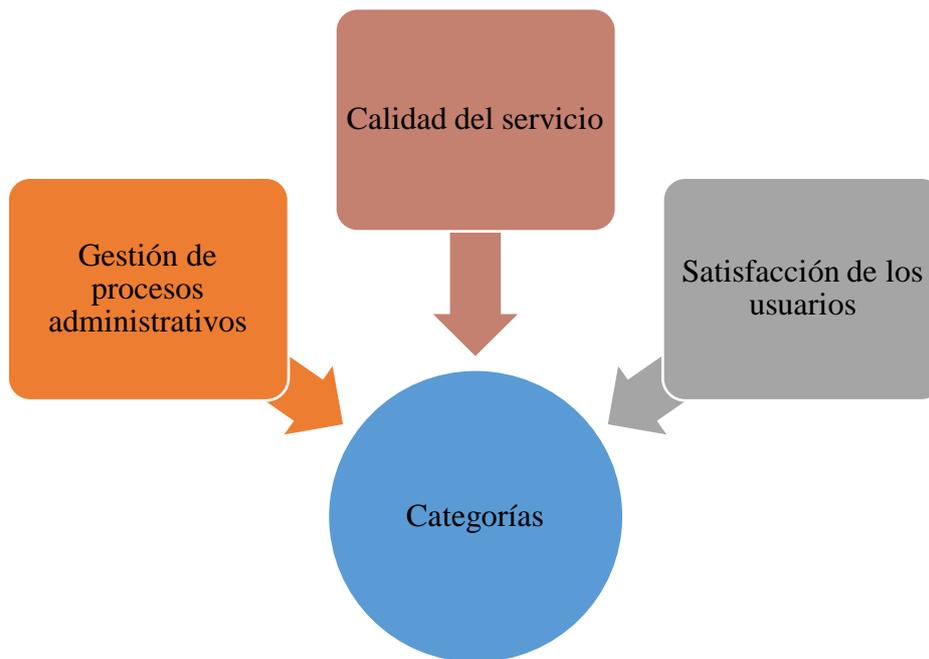
Los GADs dirigen la elaboración del plan regional, provincial, cantonal y distrital de desarrollo y ordenamiento territorial en conjunto con lo que es el plan nacional de desarrollo, considerando a la plurinacionalidad, la interculturalidad y el respeto a los derechos de participación ciudadana que se encuentran consagrados en el artículo sesenta y uno de la CRE, derechos que incluyen participar en asuntos que sean de interés del pueblo, formar parte de los empleos y cargos públicos así como también a ser consultados cuando se quiera tomar una decisión que involucre el bienestar popular (pág. 91).

En cuanto a la ejecución de los planes de desarrollo y ordenamiento del territorio, estos se expedirán por medio de ordenanzas, las cuales conforme se dé el ingreso de una nueva gestión o administración, van a ser actualizados.

Los Municipios tienen como fin desarrollarse para obtener beneficio de los proyectos en desarrollo ya que eso genera una buena planificación, buena imagen de aprobación, el cual estará a cargo de los organismos de control, ya que serán ellos quienes eligen, no solo la actitud de la sociedad sino también el avance como sociedad en general, porque al este no ser realizado, su proyección de generar una buena calidad de vida será solo un modelo sin proyección específica ni con alcances de superación ni mejoramiento (Zapata y otros, 2022, pág. 55).

Los gobiernos locales y regionales resultan esenciales para fomentar el desarrollo de la gestión ambiental dentro de sus organismos gubernamentales y, por lo tanto, desempeñan un papel clave a la hora de vincular a los interesados locales en el desarrollo de los organismos. Representan una parte esencial del Estado en la planificación nacional y regional equilibrada del desarrollo, para respaldar la gestión ambiental entre las zonas urbanas, periurbanas, y rurales con miras a promover una gestión ambiental equilibrada.

## 8.2. Categorías fundamentales



**Figura 1.** Categorías fundamentales  
Elaborado por: los autores

## 8.3. Fundamentación teórica

### 8.3.1. Gestión administrativa

Se indica que la gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera. También se puede señalar que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos (Ramírez y otros, 2017).

Por lo tanto, la Gestión Administrativa, es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa.

La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.

Es necesario tener presente; que al inicio de toda actividad empresarial o la puesta en marcha de una empresa; de los procesos establecidos teóricamente, a su inicio, se debe contar con una planificación; y, como acto seguido la organización. Organizada la empresa asume las acciones de la dirección; a fin de que ésta, coordine o interrelacione las actividades para alcanzar los objetivos propuestos en la planificación, sin descuidar el permanente control.

“Frente a estas circunstancias, la planificación de actividades en la empresa, permite a la Gerencia, tomar decisiones sistemáticas y ordenadas; y, en cada instancia los propósitos que persigue la empresa; sea ésta, comercial, industrial o de prestación de servicios”. (García y otros, 2017, pág. 24)

La finalidad que tiene cada institución empresarial; está sometida, asimismo, con la planificación de la producción y las ventas, puntos neurálgicos de todo negocio y para ello, también se debe considerar los tiempos y sus cumplimientos. Si ponemos sobre la mesa, que debemos vender cierto número de unidades de productos en un tiempo determinado; éstos deben interrelacionarse con la producción; así como con el talento humano o recurso humano, materiales, servicios y bienes en general.

### **8.3.1.2. Funciones de la gestión administrativa**

Para Solórzano y Alaña (2015), entre las funciones de la gestión administrativa se pueden mencionar las siguientes:

- Realización de los procesos de gestión

Los procesos de gestión deben realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas.

Estos deben incluir la planeación, organización, dirección y control, girando todos con base en el cumplimiento de los objetivos.

- Contratación de personal

Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados.

- Salvaguardia de los activos

Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. Por esto es necesario mantener un registro adecuado para cada tipo de activo, responsabilizando al personal de su correcto uso y salvaguarda.

- Relaciones públicas

Una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).

- Establecer secuencias de trabajo

Para un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo administrativo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas. Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

- Compra de activos fijos

En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado.

Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido. Un aspecto importante es realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa.

- Diseño y control de formas

Dado que el trabajo administrativo tiene características particulares, se deben diseñar los formularios utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada. Es deber de la administración diseñar estos formularios y tratar de estandarizar su uso, a fin de reducir costos.

- Compra de papelería y artículos de oficina

Estos artículos deben cubrir las necesidades de los usuarios, ya que repercutirán en la ejecución sistemática y rápida del trabajo que se hace. Por tanto, es importante velar por la estandarización, selección y compra de dichos insumos, así como su distribución a otros departamentos, cuando sea necesario (pág. 63).

### **8.3.1.3. Procesos de la gestión administrativa**

El Proceso Administrativo, es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. El proceso administrativo de una empresa es el modo en que se afronta la gestión de la actividad de la misma a través de sus cuatro fases: planeamiento, organización, dirección y control. La finalidad de implementar un procedimiento administrativo es lograr la gestión más eficaz de los recursos de la empresa, consiguiendo con ello los mejores resultados para la propia empresa y para todas las personas que, tanto dentro de ella como en su entorno, están interesadas en su buena marcha y colaboran con ella (Delgado, 2018, pág. 74).

### **8.3.1.2. Fases del proceso administrativo**

El proceso administrativo se compone de dos fases, la mecánica y la dinámica.

### 8.3.1.2.1. Fase mecánica del proceso administrativo

“La fase mecánica del proceso administrativo, es la parte teórica de la administración., en la que se establece lo que debe de hacerse; es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Y se divide en: Previsión, Planificación y Organización”. (González y Rodríguez, 2019, pág. 55)

- **La Previsión**

Descansa en una certeza moral o probabilidad seria. La que será tanto mayor cuanto más pueda apoyarse en experiencias pasadas propias o ajenas y cuanto más puedan aplicarse a dichas experiencias, métodos o de cálculo de probabilidad. Las etapas de la previsión son, los Objetivos: que es la fijación de metas; la Investigación, que es encontrar las técnicas adecuadas, para el cumplimiento de los objetivos; y, los Cursos alternativos, que conlleva a la adaptación genérica de los medios encontrados, a los fines establecidos. (Luna, 2019, pág. 65)

Los principios de la Previsión, son de la previsibilidad, que ayuda a orientar acerca de la validez de las previsiones hechas para poder realizarlas con la mayor confiabilidad posible. Se incluyen tres situaciones básicas: La Certeza, Incertidumbre y la Probabilidad;

Un segundo principio, es la Objetividad; por cuanto las previsiones deben apoyarse en hechos y no en opiniones subjetivas sin fundamento; y, El tercer principio, es la Medición; por cuanto las previsiones serán confiables, si se aprecian de una manera tanto cualitativamente, como cuantitativamente. (Mendoza y Sobeida, 2021, pág. 655)

- **La Planificación**

Por lo general la planeación se entiende como un proceso de reflexión sobre el qué hacer para pasar de un presente conocido a un futuro deseado. El significado de esta recapitación se caracteriza por el deseo de orientar el curso de acción que ha de adoptarse con el fin de alcanzar la situación deseada.

La definición de la situación futura y la selección del curso de acción integra una secuencia de decisiones y eventos que, cuando se realizan de manera sistemática y ordenada, constituyen un ejercicio de planeación.

Adoptar estas decisiones y actos, significa aceptar como tipo de organización el esquema más racional para definir y concertar el futuro deseable. Ello implica el uso del conocimiento objetivo disponible que permita la orientación de decisiones sobre el futuro del quehacer institucional (Zambrano, 2015, pág. 25).

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

La planificación, es una acción de construir un puente entre; la situación presente y un futuro deseado, es una función administrativa que conduce a la fijación de objetivos, metas y a la determinación de estrategias, medios y recursos para lograrlos en un determinado tiempo.

La planeación es la base del proceso administrativo, por lo que es considerada como la primera etapa del proceso por cuanto, ayuda a decidir con anticipación: Qué hacer, cómo hacer, cuando hacer y quienes deben hacer las actividades para lograr los objetivos propuestos en el desarrollo de la empresa sea esta pequeña, mediana o grande (Bayón, 2019, pág. 36).

Actualmente la planificación no es simplemente desarrollar actividades a realizarse; sino, la planificación debe ser estratégica e interactiva; ya que su proceso, permite orientar el trabajo integral de una Organización en base del análisis y estudio sistemático; además de que, permite en cualquier momento si fuera necesario realizar los correspondientes ajustes durante su ejecución, considerando que la planificación no es estática.

La Planificación Estratégica, sirve para actualizar o establecer dentro de la empresa: la visión, la misión, las políticas, los objetivos, las estrategias, procesos, sistemas, procedimientos. La Visión es la representación de la imagen ideal de cómo debería ser en el futuro la empresa; es lo que nos gustaría proyectar como empresa, dentro de cinco a diez años; sus características deben ser breves, concisas, fáciles de captar y recordar.

La visión debe formularse entre otras las siguientes preguntas: a. que nuevos servicios o productos podremos proporcionar a nuestros clientes en los siguientes cinco o diez

años; b. Cual deberá ser nuestra posición futura con respecto a: clientes, mercado, producto, tecnología, calidad, personal; y, c. Qué valores organizacionales necesitan ser acentuados. Se debe considerar la visión de tal forma que sea fuente de inspiración y motivación de todos quienes están interesados en el futuro de la empresa; la visión debe ser socializada entre todos los colaboradores, para lograr su compromiso; y, trabajar, vivir en el contexto de la visión clara (Bayón, 2019, pág. 69).

Su análisis y estudio sistemático se basa en las ideas, valores, fortalezas, debilidades, la expectativa del propietario o accionistas y la expectativa de los colaboradores, lo que implica ser un colaborador activo y no un mero espectador de los sucesos que pasan en su entorno empresarial

La Misión es la proclamación de ser de la empresa, idéntica quienes somos, que papel cumplimos, como aportamos al crecimiento y desarrollo industrial, comercial o prestación de servicios. Es la declaración del propósito principal, dice de él para que existe la empresa.

La misión define la naturaleza del negocio y sus características deben ser: breve, concisa, de fácil captación y recordación; es flexible y creativa, motivante y desafiante.

En su formulación se puede utilizar; entre otras, las siguientes preguntas: ¿Por qué y para qué existimos?; Cuáles son nuestras líneas y productos?; Cuáles son o serán los servicios que entregaremos a los clientes?; Cuáles son o serán los segmentos del mercado que abarcaremos?; En qué negocio estamos o podríamos estar?; y, Quienes son o pueden ser nuestros clientes? (García y otros, 2017, pág. 85).

La misión debe ser socializada entre los colaboradores para lograr su compromiso con ella. Debe ser una guía para la toma de decisiones; necesita ser reexaminada, frente a cambios importantes, para garantizar su validez e importancia.

- La Organización

Se entiende por organización a la función de asignar tareas, recursos y responsabilidades, establecer una estructura de relaciones de modo que los empleados puedan interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizativas.

Se agrupa a las personas en departamentos y, después se coordinan todas las partes, el resultado de organizar es la creación de una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica. También se entiende por organizar, a la distribución de funciones y responsabilidades al personal que labora en una empresa u organización; a fin de que desarrollen actividades debidamente descritas con el propósito de cumplir con las metas fijadas en la planificación. (González y Rodríguez, 2019)

“Si hablamos de funciones éstas, son asignadas de acuerdo a la naturaleza del trabajo y a las características del puesto; y, las responsabilidades se basan en el fiel cumplimiento de cada una de las tareas a realizarse”. (Zambrano, 2015)

Por lo expuesto la organización; es una función administrativa que busca “identificar y clasificar las actividades requeridas para cumplir con los objetivos fijados, que agrupa las actividades de acuerdo a los recursos disponibles y coordina horizontal y verticalmente las relaciones de autoridad, así como la integración de las personas” (Bayón, 2019, pág. 44).

Para lograr una eficiente organización, se debe comenzar con un cuidadoso análisis de recursos existentes: personas, equipos, materiales, productos, capital, procesos; y, luego preguntarse a la luz de estos recursos, ¿Qué objetivos serían razonables de alcanzar, a corto, mediano y largo plazo?; después, armar una sólida estructura organizativa que permita lograr los objetivos prefijados.

#### **8.3.1.2.2. Fase dinámica del proceso administrativo**

La fase dinámica, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Y se divide en: Control, Dirección e Integración.

- La Dirección

La dirección es un proceso o método de coordinar propósitos y personas para lograr un objetivo predeterminado. También es considerado es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización, desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. (Luna, 2019, pág. 88)

Para Ortiz (2017), “es solamente a través del esfuerzo humano, que los demás recursos resultan útiles para cubrir las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas”. (pág. 12)

Es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo jefe de dirigir, conducir, motivar, ordenar e impulsar al personal subordinado, a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración (pág. 12).

- El Control

Se considera que otro de los procesos importantes de la Administración es el Control; debido a que el mismo, conlleva una serie de acciones con el propósito de cumplir los objetivos propuestos en el empresa; para lo cual, existen una serie de mecanismos tales como: las evaluaciones de avance de las metas en la producción, en las ventas; en el sistema mismo de funcionamiento de la organización, considerado como examen objetivo y sistemático de las operaciones administrativas, como un servicio a la gerencia;

Con la única finalidad de verificar, evaluar e informar si se debe o no realizar los correctivos necesarios para el desarrollo empresarial.

El control es la medición y corrección del desempeño a fin de asegurarse de que se cumple con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos. De hecho, la planificación y el control están estrechamente vinculadas y son considerados como los gemelos idénticos de la administración, de aquí que hay autores que opinan que estas dos funciones no deben separarse. El Control es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa en relación con las metas y normas planificadas previamente y de esta manera establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los rumbos de las acciones, siempre teniendo como norte el logro de los objetivos económicos que necesita la organización (Zambrano, 2015, pág. 23).

El control es de vital importancia para el proceso administrativo, porque permite hacer el seguimiento permanente y mantener información actualizada de los resultados para contribuir eficazmente en la dirección correcta de la empresa y tomar las acciones pertinentes en el momento apropiado.

### 8.3.2. Calidad del servicio

Se define a la calidad del servicio, como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella. Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

La palabra calidad tiene múltiples significados, por ejemplo, se indica que la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto, lo cual consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto, más específicamente calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Delgado, 2018, pág. 89)

La medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio, la principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Se reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida (García y otros, 2017).

Las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva. La calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. “El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas como la implementación de un control estadístico de la calidad” (González & Rodríguez, 2019, pág. 33).

De igual forma, se habla de calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes.

### **8.3.2.1. Características de los servicios**

La calidad del servicio se apoya en las características fundamentales del mismo, entre los cuales se podrían mencionar: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo. De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios, cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación, se presentan estas características de una manera más detallada (Duque , 2018, pág. 14).

- La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles, más bien son resultados, esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Cadena y otros, 2017, pág. 12).

- La heterogeneidad

“Los servicios son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, por la percepción que el cliente percibe de ella”. (Díaz y Calzadilla, 2016, pág. 22)

- La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables, debido a que en servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios, esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

“Estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio: La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes” (Cabezas et. al, 2018, pág. 13).

La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes, La valoración por parte del cliente de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados, las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

### **8.3.2.2. Proceso del servicio**

Una tendencia en el estudio del proceso de servicio es lo que algunos autores lo definen como los ciclos de servicio, fundamentados en los momentos de verdad. Este planteamiento se enfoca más como una ayuda para el productor, en este caso, el prestador de servicios.

Para (Zambrano, 2015, pág. 65)

El concepto de ciclo de servicio ayuda a los miembros de las organizaciones a ofrecer asistencia a los clientes, permitiéndoles organizar las imágenes mentales de lo que ocurre.

La construcción básica del servicio ya no solo es tarea del empleado, sino que ahora se convierte en lo que se llama un momento de verdad, controlado por cada empleado y/o sistema que tenga contacto con el cliente.

Un momento de verdad es cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con algún aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio. El proceso de servicio implica el estudio de dos elementos principales: el montaje del servicio (process of services assembly, PSA), como el elemento técnico, y la entrega del servicio (process of service delivery, PDS), como elemento funcional. Adicionalmente se establecen unos filtros perceptuales del consumidor (CPPS, por su sigla en inglés), que modifican su evaluación de la experiencia en términos de los procesos anteriores: técnico y funcional.

### **8.3.3. Satisfacción de los usuarios**

Una de las estrategias utilizadas actualmente para disminuir la inequidad en la sociedad ha sido el desarrollo de estrategias que permiten mejorar la calidad de los servicios. El concepto de calidad es general, abstracto, y de carácter objetivo y subjetivo, el cual es explicado en función de múltiples dimensiones, las cuales son influenciadas por el proceso cultural.

Se define a la calidad como la capacidad de los servicios para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes. Inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa.

“En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución es percibida por las características del proceso de atención”. (Zambrano, 2015, pág. 75)

Según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los diferentes servicios que ofrecen las organizaciones.

Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios otorgados por la institución. “En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente” Solórzano y Alaña (2015). La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios que ofrecen las diferentes organizaciones se refiere. Se hace necesario medir de manera objetiva, la calidad de atención de los servicios que se brindan según el nivel de satisfacción de los usuarios.

#### **8.3.3.1. Importancia de la satisfacción de los usuarios**

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información. Conforme (Ramírez et al, 2017, pág. 63)

La importancia de la satisfacción de los usuarios contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución. Desafortunadamente la mayoría de estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios.

En su sentido más práctico, la importancia de la satisfacción de los usuarios, implica complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología en la atención al cliente, es complacer las necesidades de los usuarios que buscan diferentes productos o servicios.

## **8.4. Fundamentación legal**

### **8.4.1. Constitución de la República del Ecuador**

#### **Capítulo 3**

##### **De los gobiernos seccionales autónomos**

**Art. 228.-** Los gobiernos seccionales autónomos serán ejercidos por los consejos provinciales, los concejos municipales, las juntas parroquiales y los organismos que determine la ley para la administración de las circunscripciones territoriales indígenas y afroecuatorianas (Asamblea Nacional, 2008).

Los gobiernos provincial y cantonal gozarán de plena autonomía y, en uso de su facultad legislativa podrán dictar ordenanzas, crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones especiales de mejoras (Asamblea Nacional, 2008).

**Art. 230.-** Sin perjuicio de lo prescrito en esta Constitución, la ley determinará la estructura, integración, deberes y atribuciones de los consejos provinciales y concejos municipales, y

cuidará la aplicación eficaz de los principios de autonomía, descentralización administrativa y participación ciudadana (Asamblea Nacional, 2008).

**Art. 231.-** Los gobiernos seccionales autónomos generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de solidaridad y equidad (Asamblea Nacional, 2008).

Los recursos que correspondan al régimen seccional autónomo dentro del Presupuesto General del Estado, se asignarán y distribuirán de conformidad con la ley.

La asignación y distribución se regirán por los siguientes criterios: número de habitantes, necesidades básicas insatisfechas, capacidad contributiva, logros en el mejoramiento de los niveles de vida y eficiencia administrativa (Asamblea Nacional, 2008).

La entrega de recursos a los organismos del régimen seccional autónomo deberá ser predecible, directa, oportuna y automática. Estará bajo la responsabilidad del ministro del ramo, y se hará efectiva mediante la transferencia de las cuentas del tesoro nacional a las cuentas de las entidades correspondientes. La proforma anual del presupuesto general del Estado determinará obligatoriamente el incremento de las rentas de estos organismos, en la misma proporción que su incremento global (Asamblea Nacional, 2008).

**Art. 232.-** Los recursos para el funcionamiento de los organismos del gobierno seccional autónomo estarán conformados por: 1. Las rentas generadas por ordenanzas propias. 2. Las transferencias y participaciones que les corresponden. Estas asignaciones a los organismos del régimen seccional autónomo no podrán ser inferiores al quince por ciento de los ingresos corrientes totales del presupuesto del gobierno central. 3. Los recursos que perciben y los que les asigne la ley. 4. Los recursos que reciban en virtud de la transferencia de competencias. 5. Se prohíbe toda asignación discrecional, salvo casos de catástrofe (Asamblea Nacional, 2008).

#### **8.4.2. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización**

##### **Sección Tercera**

##### **De los Gobiernos Municipales y Distritos Metropolitanos Autónomos**

**Art. 185.-** Impuestos municipales. - Los gobiernos municipales y distritos autónomos metropolitanos, además de los ingresos propios que puedan generar, serán beneficiarios de los impuestos establecidos en la ley

**Art. 186.-** Facultad tributaria. - Los gobiernos municipales y distritos metropolitanos autónomos podrán crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas, por el establecimiento o ampliación de servicios públicos que son de su responsabilidad.

El uso de bienes o espacios públicos y en razón de las obras que ejecuten dentro del ámbito de sus competencias y circunscripción, así como la regulación para la captación de las plusvalías.

Cuando por decisión del gobierno metropolitano o municipal, la prestación de un servicio público exija el cobro de una prestación patrimonial al usuario, cualquiera sea el modelo de gestión o el prestador del servicio público, esta prestación patrimonial será fijada, modificada o suprimida mediante ordenanza.

Los municipios aplicarán obligatoriamente las contraprestaciones patrimoniales que hubieren lijado para los servicios públicos que presten, aplicando el principio de justicia redistributiva. El incumplimiento de esta obligación podrá ser causal de destitución de los funcionarios responsables.

Los gobiernos municipales y distritos metropolitanos autónomos en base a los tributos generados en las parroquias rurales y otros que desconcentren en beneficio de los presupuestos de los gobiernos parroquiales rurales constituirán un fondo cuyo cincuenta por ciento (50%) se reinvertirá equitativamente entre todas las parroquias rurales de la respectiva circunscripción territorial y el cincuenta por ciento (50%) restante se invertirá bajo criterios de población y necesidades básicas insatisfechas.

### **8.4.3. Ley Orgánica de Régimen Municipal**

#### **TÍTULO I**

##### **Disposiciones Generales**

**Artículo 3.-** El Municipio constituye la unidad política primaria y autónoma dentro de la organización nacional establecida en una extensión determinada del Territorio. Tiene personalidad jurídica y su representación la ejercerán los órganos determinados en esta Ley.

**Artículo 10.-** La Autonomía del Municipio comprende: 1. La elección de sus autoridades; 2. La libre gestión de las materias de su competencia; y 3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos. Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino por ante los órganos jurisdiccionales, de conformidad con la Constitución y las Leyes.

**Artículo 11.-** En conformidad con los planes y programas del respectivo Municipio, la Administración Nacional o la del Estado podrán ejecutar obras o prestar servicios de carácter local, o mejorarlos, cuando el Municipio al cual competen, no las construya o preste, o lo haga de manera deficiente.

**Artículo 12.-** A los Municipios no se les podrá obligar a pagar total o parcialmente obras o servicios que no hayan sido construidos o prestados mediante contrato o convenio pactado por ellos.

## **TITULO II**

### **De las Entidades Locales**

#### **CAPITULO I**

##### **Disposiciones Generales**

**Artículo 13.-** Son Entidades Locales: 1. Los Municipios; 2. Los Distritos Metropolitanos; 3. Las Parroquias; y 4. Las Mancomunidades y demás formas asociativas o descentralizadas municipales con personalidad jurídica.

**Artículo 14.-** Los Municipios y demás Entidades Locales se registrarán: 1. Por la Constitución de la República; 2. Por la presente Ley orgánica; 3. Por las Leyes Orgánicas que les sean aplicables conforme a la Constitución; 4. Por las Leyes que dicten las Asambleas Legislativas en desarrollo y ejecución de la Constitución y de la presente Ley Orgánica; 5. Por lo establecido en las Ordenanzas y demás instrumentos jurídicos municipales.

**Artículo 15.-** Los Municipios y demás Entidades Locales estarán sujetos a derecho en todas sus actuaciones. Corresponde a los órganos jurisdiccionales que determine la Ley, el conocimiento de los recursos que se interpongan para el control de la constitucionalidad y legalidad de las Ordenanzas, así como los Reglamentos, Acuerdos y demás actos administrativos de los Municipios y otras Entidades Locales.

**Artículo 16.-** Los Municipios, y los Distrito Metropolitanos deberán disponer de los recursos Económicos propios, suficientes para el cumplimiento de los fines y el ejercicio de las funciones que les atribuya la Ley.

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

**¿Cuáles son los principales problemas de la gestión por procesos administrativos que están afectando la administración en la EMAPAV – EP?**

Se pudo identificar que los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, que están afectando la gestión de la empresa la EMAPAV – EP, se debe a que la misma es una empresa pública que recibe directrices del GAD Municipal del cantón Valencia para poder implementar ciertos lineamientos administrativos, los mismos que deben ser aprobados por parte del Consejo Municipal en reunión ampliada.

**¿De qué manera la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP está afectando la satisfacción de los usuarios?**

La calidad de los servicios que ofrece EMAPAV-EP, está siendo afectada en el funcionamiento de sus lineamientos administrativos, porque aún está pendiente la implementación de la misión y visión de la empresa.

Valores corporativos, manual de funciones actualizado y la elaboración de un flujograma de atención al cliente, para mejorar los procesos administrativos por parte de la organización.

**¿De qué manera la propuesta de un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, puede mejorar el funcionamiento interno de la empresa?**

Con la aparición de la pandemia COVID-19, el gobierno central disminuyó el presupuesto asignado del GAD Municipal del cantón Valencia, lo cual ha imposibilitado contar con los

recursos suficientes para el cumplimiento de las metas de la organización, lo cual ha afectado la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP a los usuarios de agua potable y de alcantarillado, lo cual ha incidido en que hasta ahora no se haya podido mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios que recibe por parte de la organización. Con los resultados se procedió a la elaboración de un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de los servicios que ofrece la empresa.

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1. Metodología empleada**

#### **10.1.1. Histórico lógico**

“Se utilizó el método histórico lógico para analizar los vínculos actuales del tema, con sucesos ocurridos en el pasado, lo cual permitió realizar un estudio comparativo de la temática planteada”. (Cabezas y otros, 2018, pág. 43)

La aplicación del método histórico lógico, permitió el desarrollo del estado de arte, a través de la recopilación de información primaria y secundaria, de diferentes fuentes bibliográficas relacionadas al origen de la variable independiente gestión de procesos administrativo y la variable dependiente calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. La información consultada se presentó de manera cronológica tomando en cuenta los aportes y criterios de autores, para posteriormente presentarla en orden cronológico como parte del desarrollo de la fundamentación científico técnica de la presente investigación.

#### **10.1.2. Método inductivo**

“La utilización del método inductivo en la investigación, permitió analizar información concreta relacionada a las variables del tema de investigación, para el posterior planteamiento de conclusiones generales, partiendo de premisas particulares de la problemática planteada”. (Usache y otros, 2019, pág. 42)

Para poder desarrollar la fundamentación teórica de la presente investigación, se procedió a desglosar la variable independiente gestión de procesos administrativos y la variable dependiente calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, en definiciones, características, importancia, entre otros temas y subtemas de interés.

Para el posterior planteamiento de conclusiones generales de las variables de la investigación, partiendo de premisas particulares sobre la problemática planteada.

### **10.1.3. Método deductivo**

“Permite analizar información concreta relacionada a las variables del tema de investigación, para el posterior planteamiento de conclusiones particulares, partiendo de premisas generales de la problemática planteada”. (Ballestín y Fabreguez, 2018, pág. 32).

El desarrollo de la fundamentación teórica, permitió desglosar la variable independiente gestión de procesos administrativos y la variable dependiente calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, en definiciones, características, importancia, entre otros temas y subtemas de interés, para el posterior planteamiento de conclusiones particulares de las variables de la investigación, partiendo de premisas generales sobre la problemática planteada.

### **10.1.4. Método analítico**

La utilización del método analítico según lo expresado por Usache, Artigas, Queipo y Perozo (2019), “permitió deliberar por separado las variables del tema de investigación, lo cual facilitó dividir en un todo o en partes la problemática planteada, explicando de manera razonable, la problemática del tema que se está investigando”.

Una vez aprobado el tema de investigación, se procedió a la aplicación del método analítico designando los beneficiarios directos e indirectos, a continuación se segmentó el problema de investigación en macro, meso y micro, se elaboró el diagnóstico, la delimitación y formulación del problema, quedando definido el objetivo de la investigación en analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022.

Finalmente, en la aplicación de las encuestas y de la entrevista, se procedió al análisis e interpretación de las tablas y gráficos estadísticos, lo cual permitió posteriormente realizar la correspondiente discusión de los resultados obtenidos.

## **10.2. Tipos de investigación**

### **10.2.1. Investigación aplicada**

La investigación aplicada para (Cadena et.al, 2017, pág. 42)

Es aquella que, en base al conocimiento previamente generado, se busca que la misma pueda ser de utilidad, sirviendo de base para la resolución de problemas que se presentan en la sociedad o sectores productivos. Los conocimientos generados anteriormente, son aplicados y aprovechados para poder solucionar problemáticas existentes relacionadas al problema actual de investigación.

Con los elementos existentes, se utilizó la investigación aplicada para poder identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en la EMAPAV – EP. Se recurrió a investigaciones previas, procesos de auditoría de años anteriores y demás información existente con respecto al tema, para poder aplicar dichos fundamentos en la generación de nuevas teorías y conocimientos.

### **10.2.2. Investigación bibliográfica**

Ballestín y Fabreguez, (2018) ), definen a la investigación bibliográfica, como

La búsqueda de información referente al tema de investigación, recurriendo a diversas fuentes de información, las mismas que pueden ser bibliográficas o documentales. Dichas fuentes de información incluyen la revisión de libros, revistas científicas, folletos entre otros, que tengan relación con la problemática planteada. (pág. 42),

Se utilizó la investigación bibliográfica en el desarrollo de la presente investigación, recopilando información de libros, folletos, revistas, artículos científicos e informes de auditorías pasadas, la misma que sirvió para la elaboración de la fundamentación teórica de la presente investigación.

### **10.2.3. Investigación de campo**

La investigación de campo es aquella que se desarrolla en el lugar de los hechos, para poder recabar información relacionada a la problemática planteada.

El investigador posteriormente procederá a verificar los datos recolectados, para su posterior tabulación y análisis, lo cual le permitirá al investigador generar conclusiones, partiendo de lo general a lo particular y de lo particular a lo general sobre el tema de investigación. (Cabezas et.al, 2018, pág. 12).

Como parte del desarrollo de la investigación, se utilizó la investigación de campo al momento de realizar la entrevista al Gerente de la organización, y las encuestas a los usuarios de EMAPAV – EP.

Los resultados que se obtuvieron de la entrevista y de la encuesta respectivamente, permitieron verificar la calidad del servicio que ofrece la empresa, brindando los insumos necesarios que permitan buscar alternativas de solución, para poder mejorar la satisfacción de los usuarios de la misma.

### **10.3.1. Investigación cualitativa**

La investigación cualitativa para (Ballestín & Fabreguez, 2018)

Es aquella que permite representar información basada de datos, situaciones o eventos, en información no cuantificable relacionada al desarrollo de la investigación. Dichos insumos permiten observar el comportamiento de las variables de la investigación, permitiendo establecer la aplicación de diversas opciones que permitan disminuir los efectos de la problemática planteada. (pág. 32)

La utilización de la investigación cualitativa en la presente investigación, permitió en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación al gerente y a los usuarios de la organización, establecer las causas y los efectos que se derivan de la carencia de un modelo de gestión administrativa en EMAPAV – EP, y su incidencia en el servicio que se brinda a los usuarios.

### **10.3.2. Investigación descriptiva**

“Se utiliza la investigación descriptiva, cuando se requiere detallar el origen del problema de investigación. Este tipo de investigación permite brindar una explicación detallada sobre las causas, eventos y relación que se origina entre las variables de la investigación”. (Díaz & Calzadilla, 2016, pág. 32).

La utilización de la investigación descriptiva permitió analizar la relación causa efecto de las variables de investigación, lo cual permitió generar insumos que permitan el desarrollo de la propuesta de investigación, la cual quedó definida en poder proponer un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de la empresa.

### **10.3. Técnicas**

#### **10.3.1. Encuesta**

La técnica de la encuesta, es un medio de recolección de datos que permite al investigador, poder interactuar con la persona encuestada para saber su opinión o apreciación de lo que el considere las causas y los efectos que se originan, sobre la carencia de algún elemento que no está siendo debidamente utilizado por la organización, a través de la aplicación de preguntas cerradas con opciones de respuesta múltiple (Usache y otros, 2019, pág. 35).

Para poder utilizar la técnica de la encuesta, se procedió a la aplicación de una fórmula estadística para calcular la muestra. Una vez definida la muestra, se procedió a la elaboración de las preguntas de la encuesta, como parte de la estructura de las mismas se aplicó la escala de Likert, con ítems de opción múltiple.

#### **10.3.2. Entrevista**

La técnica de la entrevista, es un medio de recolección de datos que permite al investigador, poder interactuar con la persona encuestada para saber su opinión o apreciación de lo que el considere las causas y los efectos que se originan, sobre la carencia de algún elemento que no está siendo debidamente utilizado por la organización, a través de la aplicación de preguntas abiertas estructurada. (Díaz & Calzadilla, 2016, pág. 22).

### **10.4. Instrumentos**

Como instrumentos utilizados en el desarrollo de la presente investigación, se utilizaron el cuestionario de encuesta y el cuestionario de entrevista, los cuales se detallan a continuación:

#### **10.4.1. Cuestionario de encuesta**

La elaboración de un cuestionario de encuestas, conlleva la formulación de preguntas previamente elaboradas y aprobadas por los investigadores y el tutor de la investigación respectivamente. Para poder brindar facilidad en poder contestar a la persona encuestada, las preguntas deberán ser planteadas con opciones de respuesta múltiple, previamente a la muestra seleccionada de la población (Bernal, 2017, pág. 75).

Se procedió a la aplicación de un cuestionario de encuesta a una muestra seleccionada de usuarios de EMAPAV – EP, el mismo que estuvo conformado de 17 preguntas con opciones de respuestas cerradas aplicando la escala de Likert. El objetivo de la aplicación de la encuesta fue analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022.

#### **10.4.2. Cuestionario de entrevista**

Al igual que la elaboración de un cuestionario de encuestas, un cuestionario de entrevista conlleva la formulación de preguntas previamente elaboradas y aprobadas por los investigadores y el tutor de la investigación respectivamente. Para poder brindar facilidad en poder contestar a la persona encuestada, las preguntas deberán ser planteadas de manera abierta (Fernández, 2017, pág. 66).

Se procedió a la aplicación de un cuestionario de entrevista al Gerente de EMAPAV – EP, el mismo que estuvo conformado de 12 preguntas con opciones de respuesta abierta. El objetivo de la aplicación de la entrevista al Gerente de la organización fue analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV - EP del cantón Valencia, año 2022.

#### **10.5. Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación fue de carácter descriptivo, para el desarrollo del objetivo específico uno que es identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en la EMAPAV – EP.

Se procedió a la aplicación de un cuestionario de entrevista, el mismo que fue aplicado al Gerente de la mencionada empresa, para saber sus impresiones sobre la eficiencia de la gestión que se está realizando actualmente.

A continuación, para poder determinar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP para mejorar la satisfacción de los usuarios, se procedió a la aplicación de un cuestionario de encuestas aplicado a una muestra de usuarios de la misma, para saber sus opiniones sobre el servicio otorgado por la empresa satisface sus necesidades y expectativas. Finalmente, con los datos obtenidos del cuestionario de encuesta y entrevista, se procedió a proponer un modelo de gestión de procesos administrativos, para el mejoramiento de la empresa.

## 10.6. Población y muestra

### 10.6.1. Población

Como parte de la Estadística, “se define a la población como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica, la cual puede ser un país, una provincia, un cantón o un sector demográfico amplio”. (Hernández P. , 2021, pág. 55)

La población objeto de estudio de la presente investigación, estuvo conformada por 1469 usuarios con medidores, 2341 usuarios activos, 3605 usuarios de agua hasta la actualidad, 1264 usuarios suspendidos y 430 usuarios de alcantarillado, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 2.** Población

No.	Detalle	Población
1	Gerente	1
2	Personal administrativo	18
3	Usuarios	9109
Total		9128

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

### 10.6.2. Muestra

Muestra es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa, perteneciente a una población de datos (Bernal, 2017, pág. 35).

Del total de la población de 9109 usuarios de EMAPAV – EP, se procedió al cálculo de una muestra representativa para poder realizar la encuesta, para lo cual se aplicó una fórmula estadística, la misma que se adjunta a continuación:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

E = Índice de error máximo admisible 0.05

Aplicando la fórmula estadística, se adjunta el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{9109}{(0,05)^2(9109 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{3500}{(0,0025)(9108) + 1}$$

$$n = \frac{9109}{23,77}$$

$$n = 383,21$$

$$n = 383$$

Según el resultado obtenido de aplicación de la fórmula estadística, la muestra a encuestar estará conformada por 383 usuarios de EMAPAV-EP.

### **10.7. Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de los resultados una vez que se aplicaron los instrumentos de investigación, para el resultado del cuestionario de la entrevista se utilizó el programa operativo Word para la redacción de las respuestas y la elaboración de las tablas.

En lo referente a los resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta, se utilizó el programa operativo Excel para la tabulación de las tablas y la elaboración de los gráficos, lo cual permitió realizar el correspondiente análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 11.1. Objetivo 1: Identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en la EMAPAV – EP.

#### 11.1.1. Análisis de la entrevista efectuada al Gerente de EMAPAV - EP, año 2022.

**Tabla 3.** Entrevista realizada al Gerente de EMAPAV-EP

Preguntas	Respuestas
PLANIFICACIÓN	
¿Considera usted que la gestión que realiza está acorde a la misión y visión de empresa?	La organización es una empresa pública, que recibe directrices del GAD Municipal del cantón Valencia. Aún falta implementar ciertos lineamientos administrativos, que deben ser aprobados por parte del Consejo Municipal en reunión ampliada. Como parte de esos lineamientos administrativos, aún está pendiente la implementación de la misión y visión de la empresa.
¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para poder cumplir sus metas?	Como es de conocimiento público, con la aparición de la pandemia COVID-19, el gobierno central disminuyó el presupuesto asignado de todos los GAD a nivel nacional, Hasta los actuales momentos existen valores pendientes que no han sido reembolsados por parte del Gobierno Central, lo cual ha imposibilitado contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de las metas de la organización.

ORGANIZACIÓN	
¿Se encuentra definida de manera óptima la estructura organizacional de la empresa?	La estructura organizacional de la empresa hasta el momento no ha podido ser actualizada. Uno de los cambios pendientes por implementar es la actualización del mismo, debido a que se han agregado nuevos departamentos y nuevo personal a la organización.
¿El personal administrativo que labora en atención al cliente, se encuentra debidamente capacitado para el cumplimiento de sus funciones?	Los dos últimos años por motivo de la pandemia se trabajó de manera virtual, motivo por el cual se suspendieron las capacitaciones al personal que se venían realizando antes de la pandemia. Con los ajustes al presupuesto que se han realizado por parte del Gobierno a los GADs, por el momento no se tiene implementado un plan de capacitación para poder ser ejecutado en el presente período.
INTEGRACIÓN	
¿Los empleados de los diferentes departamentos son motivados con reconocimientos o ascensos por su buen desempeño?	Antes de la pandemia los empleados de los diferentes departamentos eran motivados con reconocimientos o ascensos por su buen desempeño, en los actuales momentos no se está realizando ningún tipo de reconocimiento o ascenso.
¿Ha tomado decisiones basado en algún tipo de consulta con sus subalternos?	Las decisiones que se toman, se las hace en reunión ampliada de consejo en conjunto con las demás autoridades municipales.
DIRECCIÓN	
¿Se tiene definidos manuales de procedimientos administrativos para el buen funcionamiento de los departamentos que forman parte de la empresa?	Si se tienen manuales de procedimientos administrativos definidos pero los mismos no están actualizados.

¿La empresa aplica algún modelo de gestión para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?	La empresa no aplica ningún modelo de gestión para el buen funcionamiento de sus actividades diarias, se está pendiente la implementación del mismo.
<b>CONTROL</b>	
¿La empresa tiene definido el cumplimiento de indicadores de gestión para la toma de decisiones?	No se tiene definido la aplicación de indicadores de gestión para la toma de decisiones.
¿Se realizan procesos de retroalimentación cuando se detectan errores en la gestión realizada?	Cada departamento tiene definido de manera informal la gestión que se realiza, como le comenté anteriormente no se encuentran actualizados los procesos internos.
<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	
¿La empresa EMAPAV –EP ha implementado cambios en sus procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios?	No ha podido ser posible implementar cambios en los procesos administrativos que se realizan, esto se debe a que dichos cambios deben ser incluidos en el orden del día para que puedan ser tratados y aprobados.
¿Le gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP?	Si estaría de acuerdo que se implemente un manual de procesos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la a EMAPAV –EP, el mismo sería muy necesario para poderlo aplicar en esta nueva normalidad post pandemia.

Fuente: EMAPAV - EP

Elaborado por: los autores

### **11.1.2. Análisis de los resultados de la entrevista efectuada al Gerente de EMAPAV - EP, año 2022**

EMAPAV – EP es una empresa pública que recibe directrices del GAD Municipal del cantón Valencia para poder implementar ciertos lineamientos administrativos, los mismos que deben ser aprobados por parte del Consejo Municipal en reunión ampliada. Como parte de esos lineamientos administrativos, aún está pendiente la implementación de la misión y visión.

Con la aparición de la pandemia COVID-19, el gobierno central disminuyó el presupuesto asignado del GAD Municipal del cantón Valencia, lo cual ha imposibilitado contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de las metas de la organización.

Según los resultados obtenidos de la encuesta, con respecto a la estructura organizacional se manifiesta que hasta el momento no ha podido ser actualizada.

Uno de los cambios pendientes por implementar es la actualización del mismo, debido a que se han agregado nuevos departamentos y nuevo personal a la organización. Estos cambios no han podido ser implementados debido a que en los dos últimos años por motivo de la pandemia se trabajó de manera virtual, esto incidió en que se suspendieran las capacitaciones al personal que se venían realizando antes de la pandemia.

El gerente de EMAPAV – EP manifestó que en los actuales momentos no se está realizando ningún tipo de reconocimiento o ascenso y que las decisiones que se toman él no las puede realizar de manera individual, por el contrario, se las hace en reunión ampliada de consejo en conjunto con las demás autoridades municipales.

Adicionalmente informó que si se tienen manuales de procedimientos administrativos definidos pero los mismos no están actualizados, y que al igual de que sucede con las capacitaciones, se está esperando las resoluciones por parte del consejo municipal para que se proceda a la actualización de los mismos.

Entre otras cosas el gerente de EMAPAV-EP también manifestó que no ha podido ser posible implementar cambios en los procesos administrativos que se realizan a diario en la empresa y Si estaría de acuerdo que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP, el mismo sería muy necesario para poderlo aplicar en esta nueva normalidad post pandemia.

## 11.2. Objetivo 2: Determinar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP para mejorar la satisfacción de los usuarios.

### 11.2.1. Análisis de las encuestas efectuadas a los usuarios de empresa EMAPAV-EP

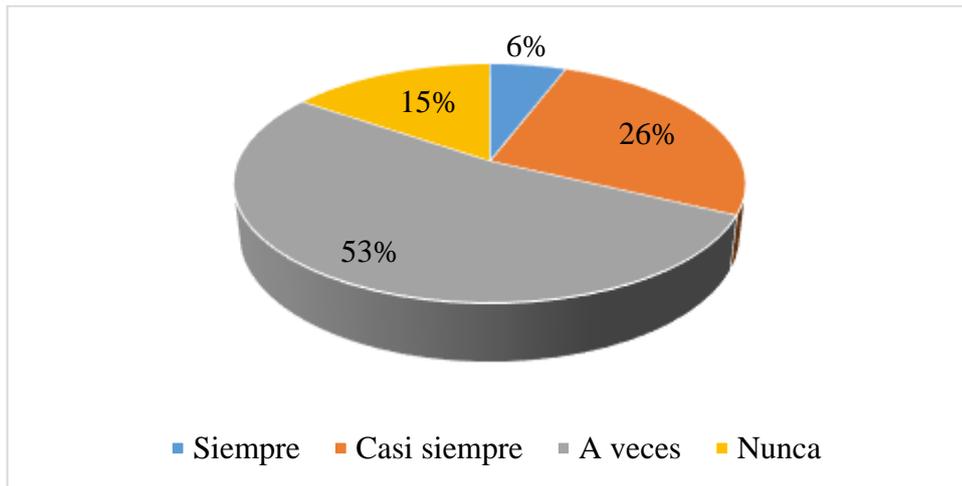
1. ¿La empresa EMAPAV-EP realiza gestiones de manera continua para poder mejorar la calidad del agua que ofrece a sus usuarios?

**Tabla 4.** Gestiones para mejorar la calidad del servicio

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	22	6
Casi siempre	101	26
A veces	201	53
Nunca	59	15
Total	383	100

**Fuente:** EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** autores

**Gráfico 1.** Gestiones para mejorar la calidad del servicio



**Fuente:** EMAPAV-EP  
**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 1 sobre si la empresa EMAPAV-EP realiza gestiones de manera continua para poder mejorar la calidad del agua que ofrece a sus usuarios, el 6% contestó siempre, el 26% contestó casi siempre, el 53% contestó a veces y el 15% restante contestó

nunca. Se deduce que la empresa EMAPAV-EP realiza gestiones de manera continua para poder mejorar la calidad del agua que ofrece a sus usuarios.

## 2. ¿Se realiza el mantenimiento de las redes de agua potable por parte de la empresa?

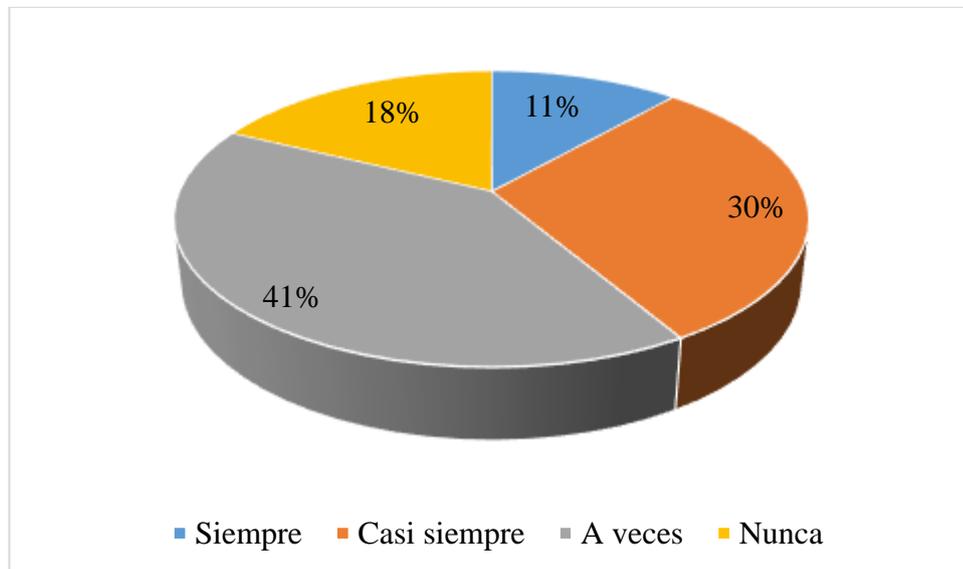
**Tabla 5.** Mantenimiento de redes por parte de la empresa

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	44	11
Casi siempre	115	30
A veces	156	41
Nunca	68	18
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: EMAPAV - EP

Elaborado por: autores

**Gráfico 2.** Mantenimiento de redes por parte de la empresa



Fuente: EMAPAV-EP

Elaborado por: autores

### Análisis e interpretación

Con respecto a la respuesta a la pregunta 2 sobre si se realiza el mantenimiento de las redes de agua potable por parte de la empresa, el 11% contestó siempre, el 30% contestó casi siempre, el 41% contestó a veces y el 18% restante contestó nunca. Se indica que no se realiza de manera regular el mantenimiento de las redes de agua potable por parte de la empresa.

### 3. ¿La empresa ofrece el servicio de agua potable con bastante regularidad?

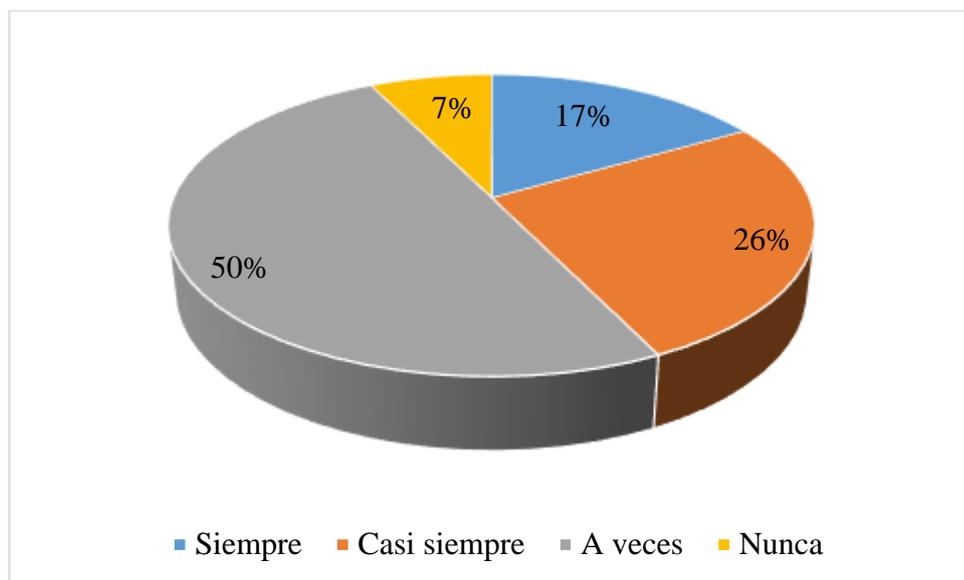
**Tabla 6.** Regularidad en el servicio

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	64	17
Casi siempre	100	26
A veces	191	50
Nunca	28	7
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 3.** Regularidad en el servicio



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### **Análisis e interpretación**

La respuesta a la pregunta 3 sobre si la empresa ofrece el servicio de agua potable con bastante regularidad, el 17% contestó siempre, el 26% contestó casi siempre, el 50% contestó a veces y el 7% restante contestó nunca. Se concluye que la empresa ofrece el servicio de agua potable con bastante regularidad.

#### 4. ¿La empresa le hace llegar las facturas por consumo de agua a su domicilio?

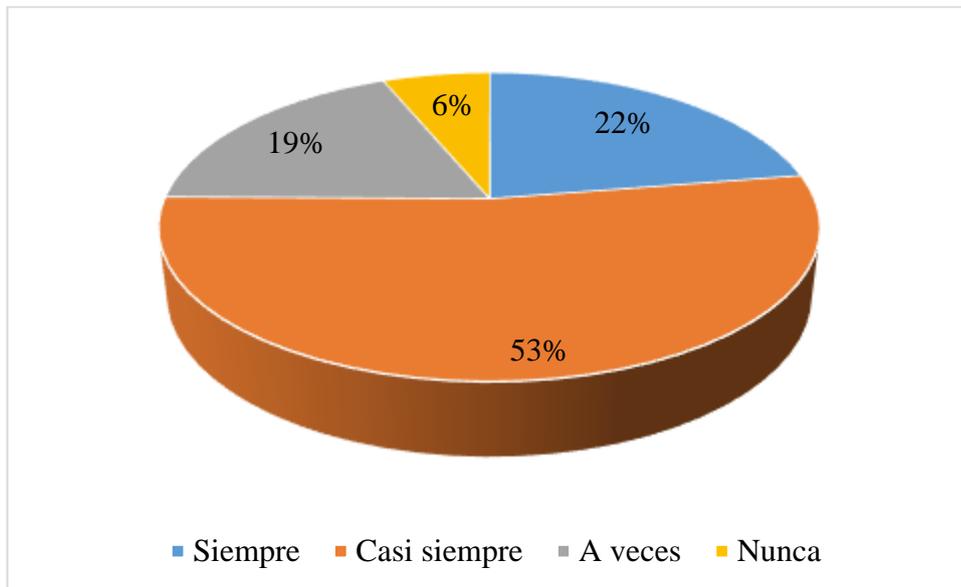
**Tabla 7.** Facturas a domicilio por consumo de agua

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	86	22
Casi siempre	202	53
A veces	71	19
Nunca	24	6
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 4.** Facturas a domicilio por consumo de agua



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

#### **Análisis e interpretación**

Con respecto a la respuesta a la pregunta 4 sobre si la empresa le hace llegar las facturas por consumo de agua a su domicilio, el 22% contestó siempre, el 53% contestó casi siempre, el 19% contestó a veces y el 6% restante contestó nunca. Se interpreta que la empresa si hace llegar las facturas a los usuarios del cantón Valencia por consumo de agua a su domicilio.

## 5. ¿Se ha quejado por el servicio que ofrece la empresa EMAPAV-EP?

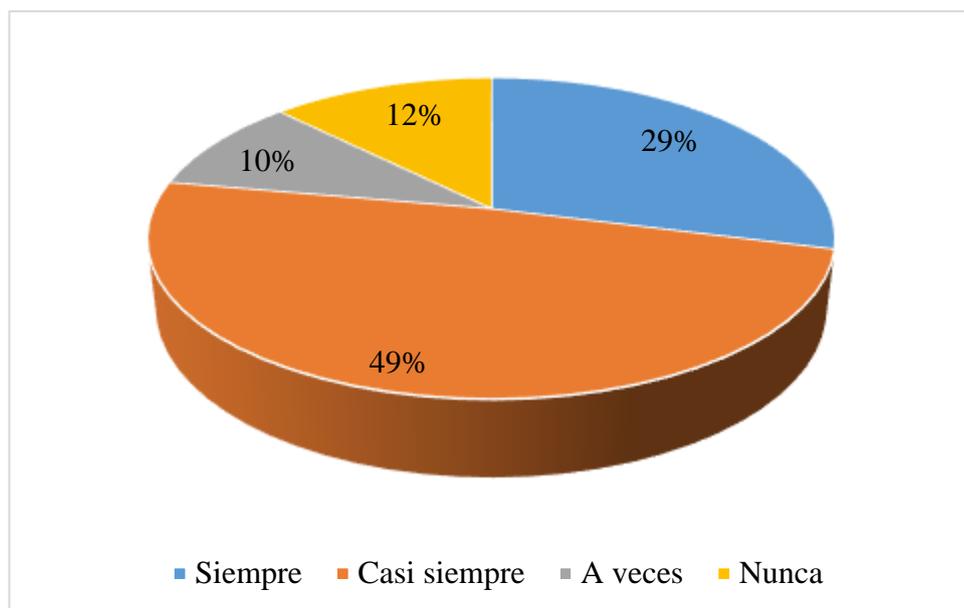
**Tabla 8.** Quejas por el servicio que ofrece la empresa

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	111	29
Casi siempre	187	49
A veces	37	10
Nunca	48	13
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 5.** Quejas por el servicio que ofrece la empresa



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 5 sobre si el cliente se ha quejado por el servicio que ofrece la empresa EMAPAV-EP, el 29% contestó siempre, el 49% contestó casi siempre, el 10% contestó a veces y el 13% restante contestó nunca. Se refleja que los usuarios se han quejado de manera regular por el servicio que ofrece la empresa EMAPAV-EP.

## 6. ¿La empresa atiende de manera rápida sus reclamos o quejas?

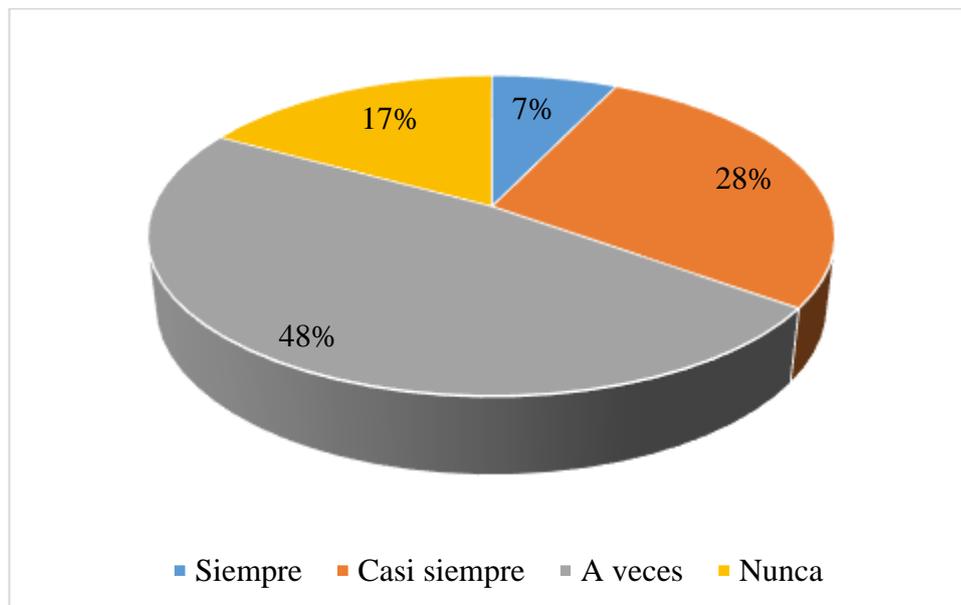
**Tabla 9.** Atención rápida de reclamos o quejas

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	27	7
Casi siempre	107	28
A veces	184	48
Nunca	65	17
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 6.** Atención rápida de reclamos o quejas



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 6 sobre si la empresa atiende de manera rápida los reclamos o quejas de los clientes, el 7% contestó siempre, el 28% contestó casi siempre, el 48% contestó a veces y el 17% restante contestó nunca. Se indica que la empresa atiende de manera rápida los reclamos o quejas que manifiestan los usuarios del servicio de agua potable.

## 7. ¿Está de acuerdo con los valores que reflejan las facturas por consumo de agua en su domicilio?

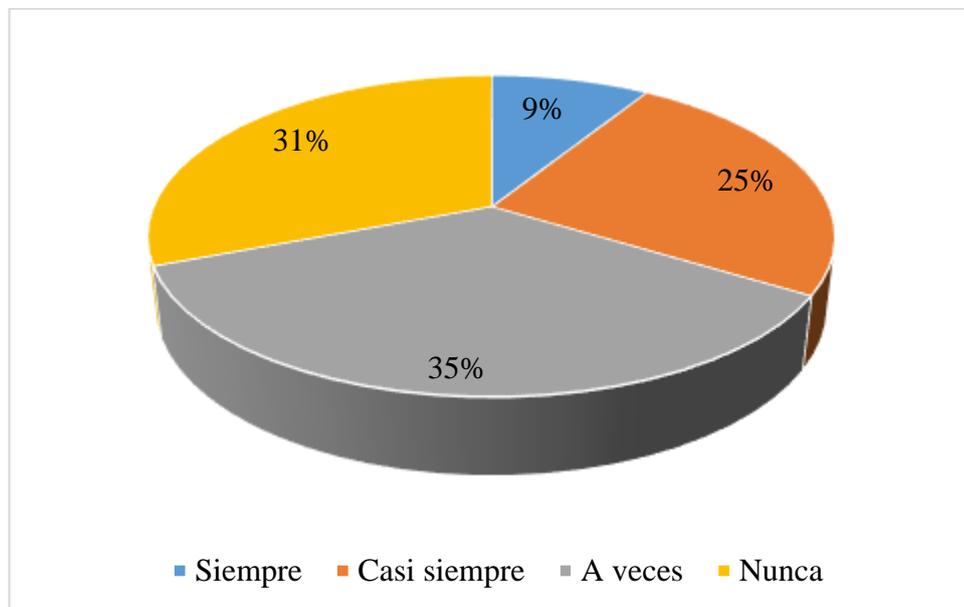
**Tabla 10.** Conformidad facturación consumo de agua

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	34	9
Casi siempre	95	25
A veces	136	36
Nunca	118	31
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 7.** Conformidad facturación consumo de agua



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 7 sobre si el cliente está de acuerdo con los valores que reflejan las facturas por consumo de agua en su domicilio, el 9% contestó siempre, el 25% contestó casi siempre, el 36% contestó a veces y el 31% restante contestó nunca. Se refleja que los usuarios manifiestan inconformidad con los valores que reflejan las facturas por consumo de agua en sus domicilios.

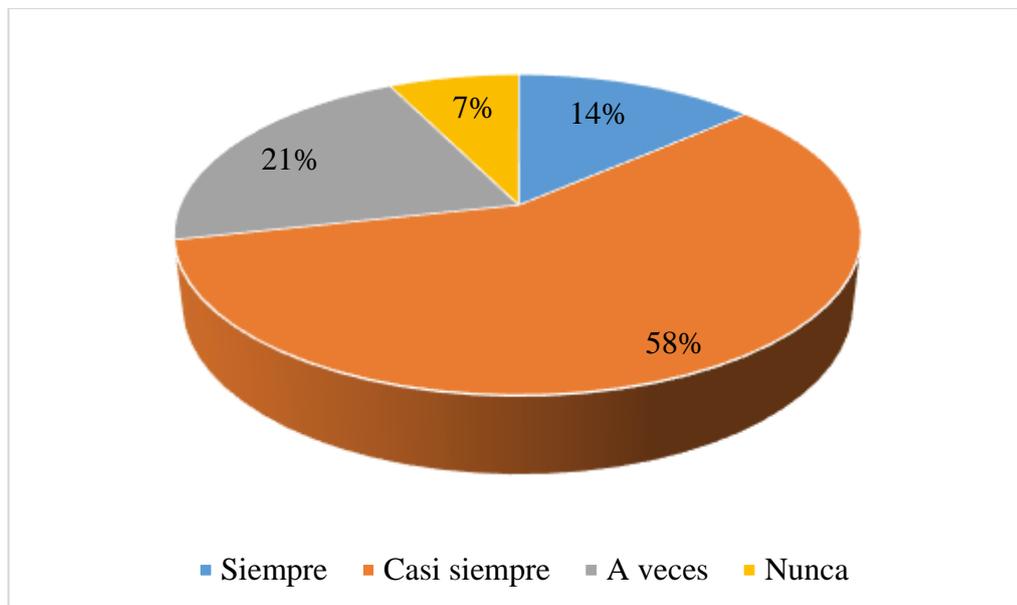
## 8. ¿El precio que se detalla en su factura por consumo de agua coincide con la lectura del medidor?

**Tabla 11.** Conformidad factura consumo de agua

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	52	14
Casi siempre	222	58
A veces	81	21
Nunca	28	7
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** autores

**Gráfico 8.** Conformidad factura consumo de agua



**Fuente:** EMAPAV-EP  
**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 8 sobre si el precio que se detalla en la factura por consumo de agua del cliente coincide con la lectura del medidor, el 14% contestó siempre, el 58% contestó casi siempre, el 21% contestó a veces y el 7% restante contestó nunca. Se manifiesta que el precio que se detalla en su factura por consumo de agua si coincide con la lectura del medidor.

## 9. ¿La empresa le brinda facilidades al momento de cancelar sus facturas de consumo?

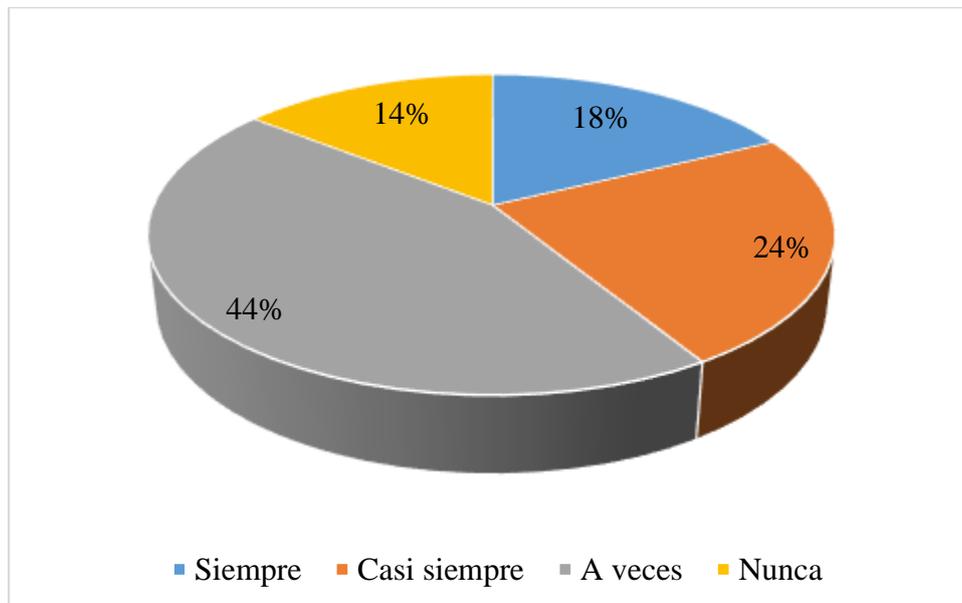
**Tabla 12.** Facilidades cancelación facturas de consumo

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	68	18
Casi siempre	90	23
A veces	170	44
Nunca	55	14
Total	383	100

Fuente: EMAPAV - EP

Elaborado por: autores

**Gráfico 9.** Facilidades cancelación facturas de consumo



Fuente: EMAPAV-EP

Elaborado por: autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 9 sobre si la empresa le brinda facilidades al cliente al momento de cancelar sus facturas de consumo, el 68% contestó siempre, el 23% contestó casi siempre, el 44% contestó a veces y el 14% restante contestó nunca. Se indica que la empresa si brinda facilidades al momento de cancelar sus facturas de consumo a los usuarios.

## 10. ¿La empresa cuenta con una infraestructura amplia y funcional para poderle brindar un buen servicio?

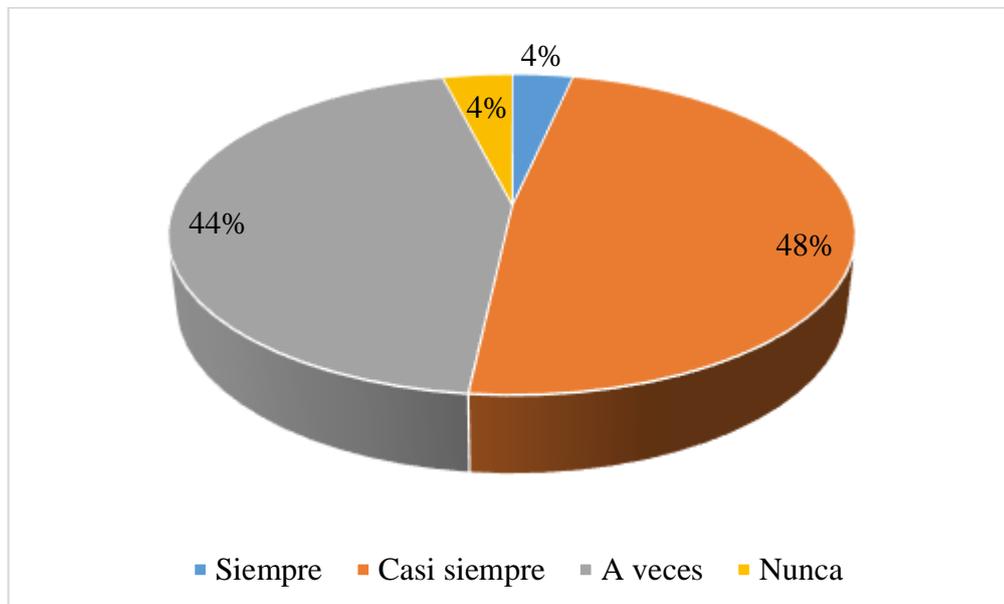
**Tabla 13.** Infraestructura amplia y funcional

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	13	3
Casi siempre	185	48
A veces	170	44
Nunca	15	4
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 10.** Infraestructura amplia y funcional



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

Con respecto a la respuesta a la pregunta 10 sobre si la empresa cuenta con una infraestructura amplia y funcional para poderle brindar un buen servicio, el 3% contestó siempre, el 48% contestó casi siempre, el 44% contestó a veces y el 4% restante contestó nunca. Se deduce que la empresa cuenta con una infraestructura amplia y funcional para poderle brindar un buen servicio a sus usuarios.

### 11. ¿La empresa cuenta con suficientes ventanillas de servicios para poder brindar atención a grandes cantidades de usuarios?

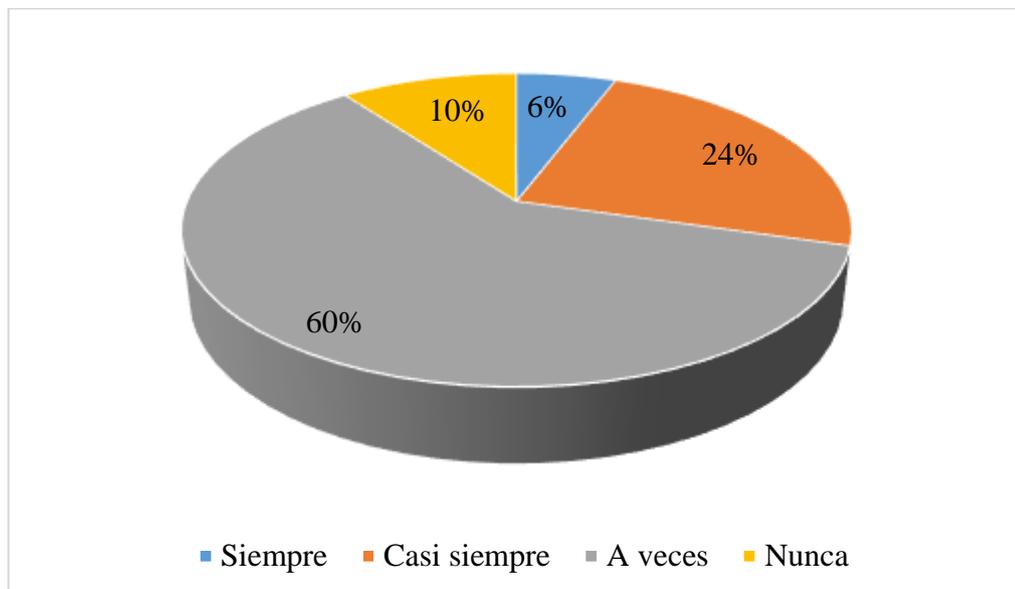
**Tabla 14.** Ventanillas de servicios atención a usuarios

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	22	6
Casi siempre	91	24
A veces	231	60
Nunca	39	10
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 11.** Ventanillas de servicios atención a usuarios



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 11 sobre si la empresa cuenta con suficientes ventanillas de servicios para poder descongestionar grandes cantidades de usuarios, el 6% contestó siempre, el 24% contestó casi siempre, el 60% contestó a veces y el 10% restante contestó nunca. Se refleja que la empresa no cuenta con suficientes ventanillas de servicios para poder brindar atención a grandes cantidades de usuarios, lo cual causa incomodidad en los mismos.

## 12. ¿Las ventanillas de atención al cliente cuentan con todos los implementos tecnológicos para poder brindar una atención eficiente?

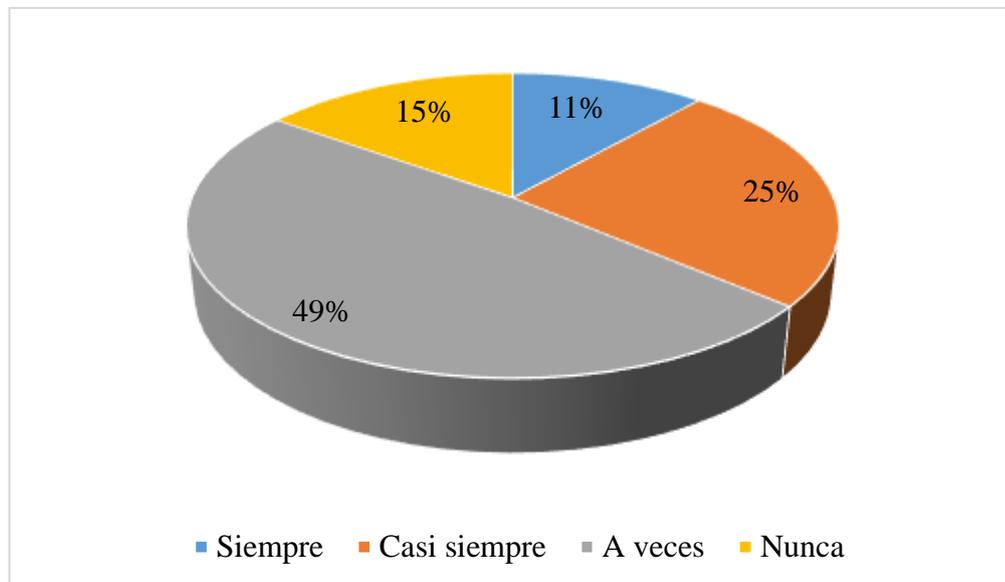
**Tabla 15.** Ventanillas con implementos tecnológicos

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	44	11
Casi siempre	95	25
A veces	186	49
Nunca	58	15
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: EMAPAV - EP

Elaborado por: autores

**Gráfico 12.** Ventanillas con implementos tecnológicos



Fuente: EMAPAV-EP

Elaborado por: autores

### Análisis e interpretación

Con respecto a la respuesta a la pregunta 12 sobre si las ventanillas de atención al cliente cuentan con todos los implementos tecnológicos para poder brindar una atención eficiente, el 11% contestó siempre, el 25% contestó casi siempre, el 49% contestó a veces y el 15% restante contestó nunca. Se indica que las ventanillas de atención al cliente no cuentan con todos los implementos tecnológicos para poder brindar una atención eficiente, lo cual causa molestias entre los usuarios.

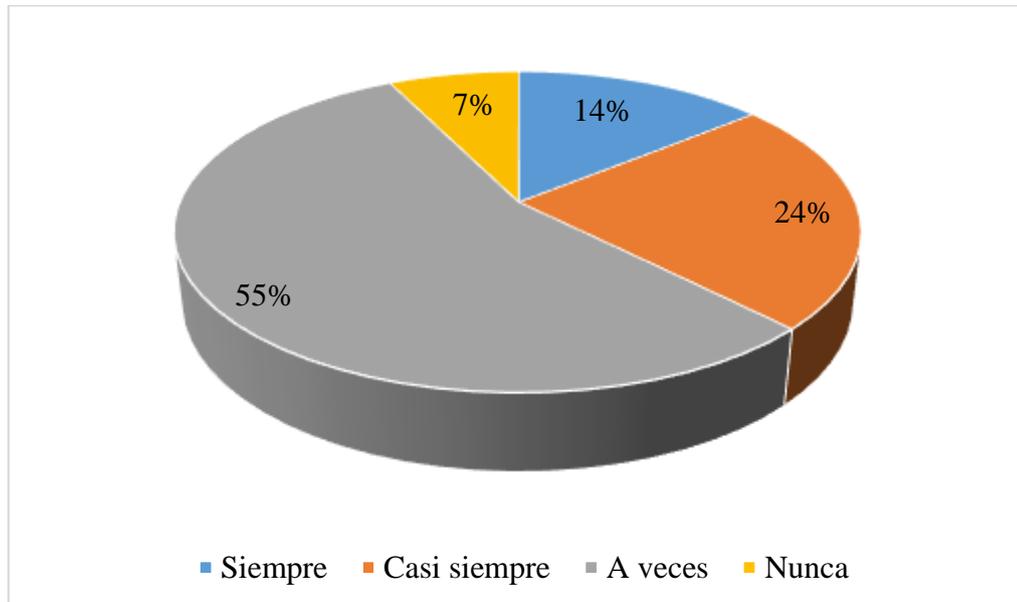
### 13. ¿Las personas que laboran en atención al cliente disipan todas sus dudas al momento de solicitar un servicio?

**Tabla 16.** Respuesta a dudas por parte de Atención al cliente

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	54	14
Casi siempre	90	23
A veces	211	55
Nunca	28	7
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** autores

**Gráfico 13.** Respuesta a dudas por parte de Atención al cliente



**Fuente:** EMAPAV-EP  
**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 13 sobre si las personas que laboran en atención al cliente disipan todas sus dudas al momento de solicitar un servicio, el 14% contestó siempre, el 23% contestó casi siempre, el 55% contestó a veces y el 7% restante contestó nunca. Se manifiesta que las personas que laboran en atención al cliente no están disipando todas las dudas que el cliente realiza al momento de solicitar un servicio.

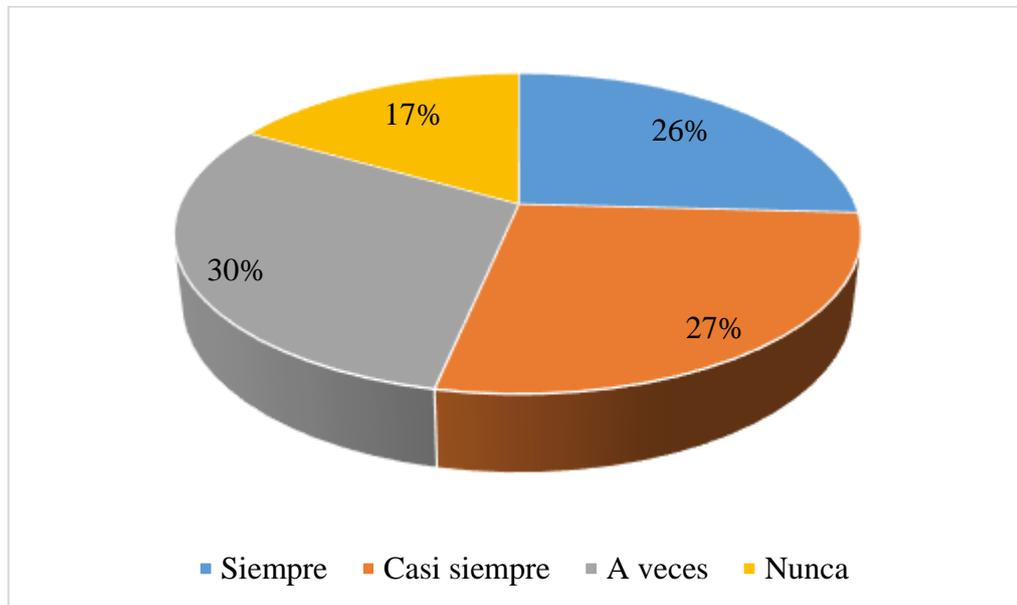
**14. ¿El departamento de atención al cliente le hace llegar un formulario impreso o digital para poder valorar la atención recibida?**

**Tabla 17.** Emisión formularia por parte de Atención al cliente

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	99	26
Casi siempre	105	27
A veces	115	30
Nunca	64	17
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** autores

**Gráfico 14.** Emisión de formulario por parte de Atención al cliente



**Fuente:** EMAPAV-EP  
**Elaborado por:** autores

**Análisis e interpretación**

Con respecto a la respuesta a la pregunta 14 sobre si el departamento de atención al cliente le hace llegar un formulario impreso o digital para poder valorar la atención recibida, el 26% contestó siempre, el 27% contestó casi siempre, el 30% contestó a veces y el 17% restante contestó nunca. Se indica que el departamento de atención al cliente no le hace llegar un formulario impreso o digital al cliente para poder valorar la atención recibida.

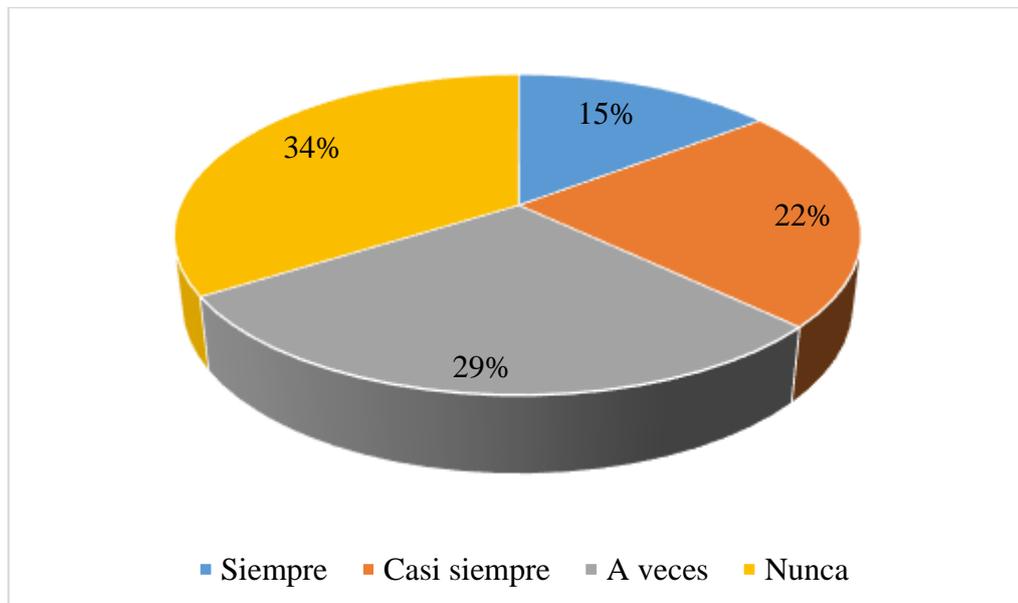
### 15. ¿El departamento de atención al cliente cuenta con un buzón de sugerencias?

**Tabla 18.** Buzón de sugerencias Atención al cliente

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	56	15
Casi siempre	86	22
A veces	111	29
Nunca	130	34
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** autores

**Gráfico 15.** Buzón de sugerencias Atención al cliente



**Fuente:** EMAPAV-EP  
**Elaborado por:** autores

### Análisis e interpretación

La respuesta a la pregunta 15 sobre si el departamento de atención al cliente cuenta con un buzón de sugerencias, el 15% contestó siempre, el 22% contestó casi siempre, el 29% contestó a veces y el 34% restante contestó nunca. Se manifiesta que el departamento de atención al cliente no está haciendo funcionar el buzón de sugerencias.

**16. ¿La empresa EMAPAV –EP ha implementado cambios en sus procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios?**

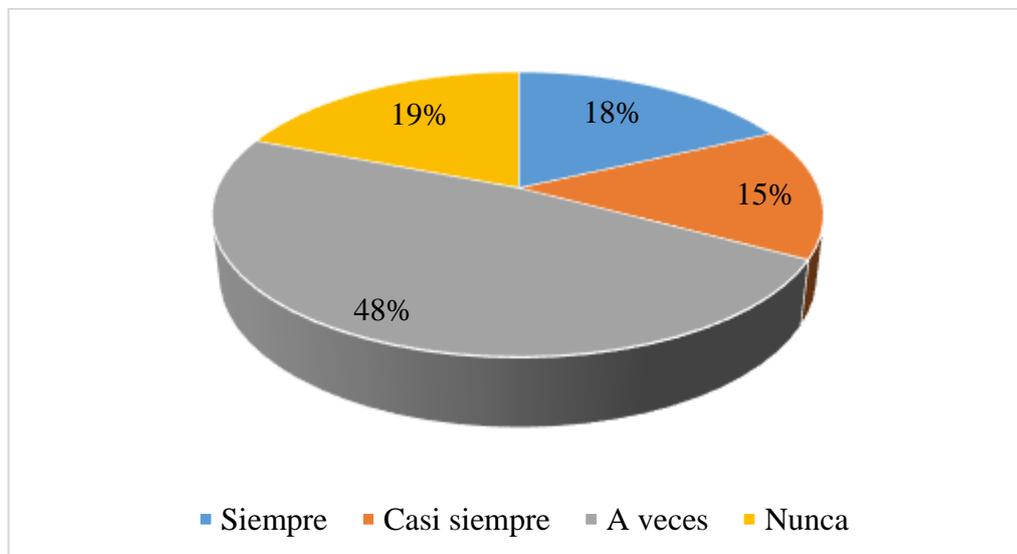
**Tabla 19.** Cambios en procesos administrativos

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	69	18
Casi siempre	57	15
A veces	184	48
Nunca	73	19
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 16.** Cambios en procesos administrativos



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### **Análisis e interpretación**

Con respecto a la respuesta a la pregunta 16 sobre si la empresa EMAPAV –EP ha implementado cambios en sus procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, el 18% contestó siempre, el 15% contestó casi siempre, el 48% contestó a veces y el 19% restante contestó nunca. Se indica que la empresa EMAPAV –EP no ha podido implementar cambios en sus procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

**17. ¿Le gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP?**

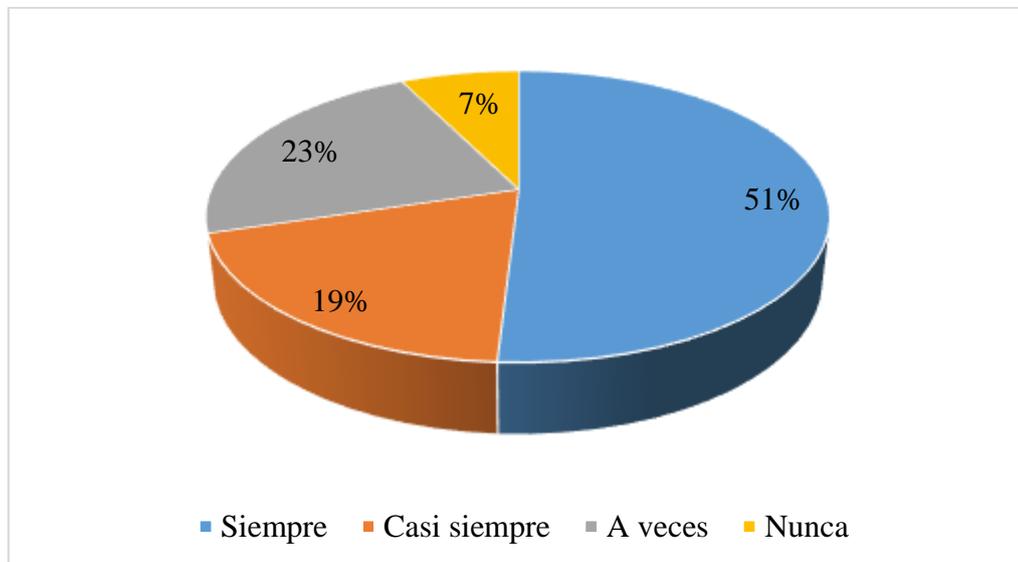
**Tabla 20.** Manual de procesos administrativos EMAPAV-EP

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	195	51
Casi siempre	74	19
A veces	86	22
Nunca	28	7
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** EMAPAV - EP

**Elaborado por:** autores

**Gráfico 17.** Manual de procesos administrativos EMAPAV-EP



**Fuente:** EMAPAV-EP

**Elaborado por:** autores

### **Análisis e interpretación**

La respuesta a la pregunta 17 sobre si al cliente le gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP, el 51% contestó siempre, el 19% contestó casi siempre, el 22% contestó a veces y el 7% restante contestó nunca. Los usuarios manifiestan que si les gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP.

### **11.2.2. Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa EMAPAV-EP, año 2022**

Entre los resultados más relevantes de las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa EMAPAV-EP, se tiene la percepción casi siempre que la empresa EMAPAV-EP realiza gestiones de manera continua para poder mejorar la calidad del agua que ofrece a sus usuarios, sobre si se realiza el mantenimiento de las redes de agua potable por parte de la empresa, en su gran mayoría las personas encuestadas contestaron a veces. Sobre si la empresa ofrece el servicio de agua potable con bastante regularidad, la mitad de las personas encuestadas contestaron a veces, lo que refleja cierto descontento en los usuarios sobre el servicio que ofrece la empresa.

Otro aspecto importante tiene que ver sobre si la empresa le hace llegar a los clientes las facturas por consumo de agua a su domicilio, con respecto a esta inquietud un poco más de la mitad de las personas encuestadas expresaron casi siempre, lo cual ha derivado que casi el mismo porcentaje de clientes se haya quejado por el servicio que ofrece la empresa EMAPAV-EP, adicionalmente los clientes expresaron en su gran mayoría que la empresa a veces atiende de manera rápida los reclamos o quejas de los clientes. Dichos reclamos se generan sobre todo porque casi siempre o a veces los clientes están de acuerdo con los valores que reflejan las facturas por consumo de agua en sus domicilios.

Así mismo existe disconformidad porque la empresa casi siempre cuenta con una infraestructura amplia y funcional para poderle brindar un buen servicio, además se pudo comprobar que la empresa a veces cuenta con suficientes ventanillas de servicios para poder descongestionar grandes cantidades de usuarios, lo cual provoca molestias a los usuarios que se acercan a la empresa. Hay que destacar que las ventanillas de atención al cliente a veces cuentan con todos los implementos tecnológicos para poder brindar una atención eficiente, y las personas que laboran en atención al cliente a veces disipan todas sus dudas al momento de solicitar un servicio. Antes estas inconformidades la mayor parte de clientes indicaron que les gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP.

### **11.3. Objetivo 3: Proponer un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de la empresa.**

#### **11.3.1. Diseño de la propuesta**

##### **11.3.1.1. Título**

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA

##### **11.3.1.2. Objetivos**

###### **Objetivo general**

Elaborar un modelo de gestión de procesos administrativo para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP

###### **Objetivos específicos**

- Realizar el FODA sobre gestión de procesos administrativo de la empresa EMAPAV-EP
- Establecer la estructura organizacional de la empresa EMAPAV-EP
- Elaborar un manual de funciones propuesto para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP
- Diseñar un flujograma de procesos de atención al cliente para el mejoramiento del servicio de la empresa EMAPAV-EP

##### **11.3.1.3. Alcance**

La elaboración de la presente propuesta por parte de los autores de la presente investigación, tendrá como meta mejorar la atención al cliente a los usuarios de la empresa EMAPAV-EP.

La propuesta será entregada de manera física y digital a la máxima autoridad del GAD del cantón Valencia mediante un escrito dirigido al mismo, para que se autorice la socialización de la propuesta y se permita en un lapso de tiempo determinado por las autoridades municipales en una reunión de consejo ampliado, su posible implementación para mejorar la

gestión de procesos administrativos que se realizan en los diferentes departamentos de la empresa EMAPAV-EP.

#### **11.3.1.5. Justificación**

La presente investigación tiene relevancia porque se pretende presentar como propuesta, la implementación de un modelo de gestión de procesos administrativo para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP. El presente modelo contendrá la elaboración de la matriz FODA de la empresa, detallando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la gestión de los procesos administrativos que actualmente se está realizando en la empresa.

Una vez detectadas las debilidades en la elaboración de la matriz FODA, se procederá a establecer la misión, visión, valores y el modelo de gestión propuesto según la estructura organizacional de la empresa, en los departamentos que su gestión administrativa amerite ser modificado de acuerdo a su estructura.

Finalmente, se elaborará una propuesta de actualización del manual de funciones para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP y adicionalmente se diseñará un flujograma de procesos propuesto de atención al cliente, para el mejoramiento de los diferentes servicios que se ofrecen en la mencionada empresa.

#### **11.3.1.6. Antecedentes**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia EMAPAV-EP, fue aprobada el 23 diciembre de 2011, como una organización de carácter público dedicada a la prestación de agua potable y alcantarillado de calidad, para satisfacer las necesidades básicas de la población.

Actualmente la empresa ha venido funcionando con el manual de funciones con el cual la empresa fue aprobada el 23 diciembre de 2011, siendo necesario que se actualicen ciertos procedimientos administrativos, acordes a las nuevas problemáticas que se han venido presentando en la actualidad.

### 11.3.1.7. Beneficiarios de la propuesta

Los beneficiarios de la presente propuesta, se clasificarán en beneficiarios directos e indirectos, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 21.** Beneficiarios

<b>Beneficiarios directos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● GAD Municipal del cantón Valencia</li> <li>● Gerente de EMAPAV-EP</li> <li>● Empleados operativos</li> <li>● Empleados administrativos</li> </ul>
<b>Beneficiarios indirectos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1469 usuarios con medidores</li> <li>● 2341 usuarios activos</li> <li>● 3605 usuarios de agua hasta la actualidad</li> <li>● 1264 usuarios suspendidos</li> <li>● 430 usuarios de alcantarillado</li> <li>● Habitantes del cantón que no cuentan con servicio de agua potable y alcantarillado</li> <li>● Habitantes sectores aledaños al cantón Valencia.</li> </ul>

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

### 11.3.2. Desarrollo de la propuesta

El desarrollo de la propuesta de elaborar un modelo de gestión de procesos administrativo para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP, contendrá la elaboración de los siguientes lineamientos:

- Datos informativos EMAPAV-EP
- Estructura organizacional EMAPAV-EP
- Análisis FODA EMAPAV-EP
- Misión, Visión y valores empresariales propuesto EMAPAV-EP
- Manual de funciones actualizado EMAPAV-EP
- Flujograma de procesos propuesto atención al cliente EMAPAV-EP
- Cronograma implementación modelo de gestión de procesos administrativo para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP

A continuación, se adjunta el desarrollo de cada uno de los lineamientos adjuntos como parte de la propuesta desarrollada en el presente trabajo de investigación:

## DATOS INFORMATIVOS EMAPAV-EP

A continuación, se adjunta los datos informativos de la empresa EMAPAV-EP:

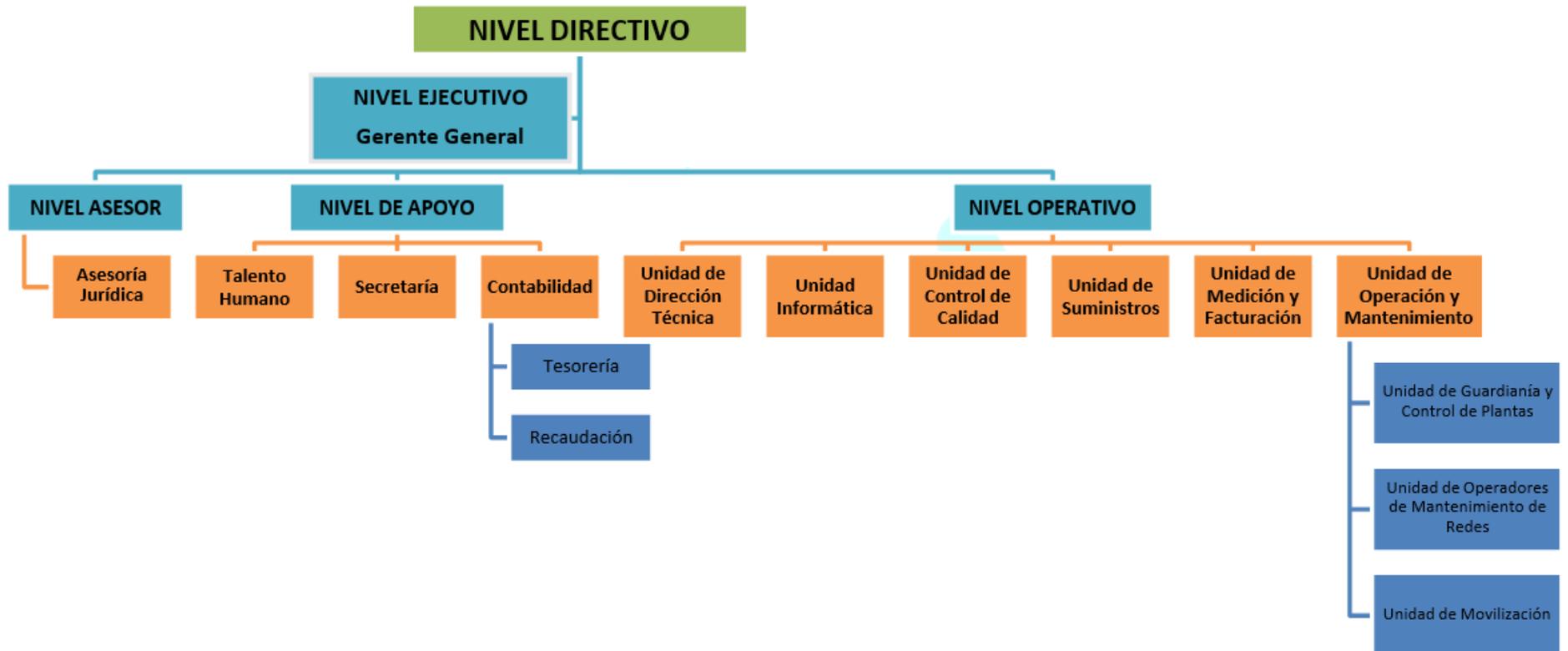
**Tabla 22.** Datos informativos

<b>Fecha de Constitución</b>	23 diciembre de 2011
<b>RUC</b>	0560035250001
<b>Clase</b>	Empresa Pública
<b>Razón Social</b>	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Valencia EMAPAVEP
<b>Actividad económica principal</b>	Actividades de Administración de Servicios de Recolección y Eliminación de Desperdicios
<b>Tipo contribuyente</b>	Sociedad
<b>Subtipo contribuyente</b>	Empresas, Organismos y Entidades Creadas por el Régimen Autónomo Descentralizado o por las Universidades
<b>Obligado a llevar contabilidad</b>	SI
<b>Provincia</b>	Los Ríos
<b>Cantón</b>	Valencia
<b>Dirección</b>	Avenida 13 de Diciembre y Cruz Herrera
<b>Teléfono Fijo empresa</b>	052948116
<b>Representante Legal</b>	Gallardo Peñaherrera Luigi Paolo
<b>Correo Electrónico entidad</b>	emapavep@outlook.com

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EMAPAV-EP



**Figura 2.** Estructura organizacional EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** los autores

## ANÁLISIS FODA EMAPAV-EP

A continuación, se adjunta el desarrollo de la matriz FODA de la empresa EMAPAV-EP, el mismo que contiene las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión administrativa en la atención a los usuarios de la institución:

**Tabla 23.** FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser la única empresa proveedora de este servicio en el cantón Valencia</li> <li>2. Fuente de ingresos directos por servicios de agua y alcantarillado</li> <li>3. Contar un laboratorio equipado y especializado</li> <li>4. Horario continuo desde las 8:00 am hasta las 17:00 pm</li> <li>5. Personal capacitado para desarrollo de sus funciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de la población</li> <li>2. Actualización de catastro para el ingreso de nuevos usuarios al sistema de cartera de agua potable y alcantarillado de la empresa</li> <li>3. Cambio de medidores manuales a medidores digitales con la última tecnología de consumo de agua</li> <li>4. Posible expansión en la infraestructura de la empresa</li> <li>5. Ser sujeto de crédito como institución a nivel nacional e internacional</li> </ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No tiene misión ni visión</li> <li>2. No se cuenta con valores empresariales</li> <li>3. No se cuenta con un organigrama funcional de la empresa</li> <li>4. No se cuenta con un manual de funciones actualizado</li> <li>5. No se cuenta con un flujograma estandarizado de atención al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taponamiento de tuberías de agua y alcantarillado, rupturas y tuberías obsoletas</li> <li>2. Problemas de funcionamiento de equipos de bombeo y falta de automatización de los mismos</li> <li>3. Riesgo de volver al confinamiento por la Pandemia</li> <li>4. Disminución del presupuesto asignado por parte del gobierno</li> <li>5. Desastres naturales</li> </ol>

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES EMPRESARIALES PROPUESTO EMAPAV-EP**

### **Visión**

La EMAPAV-EP es una empresa líder en brindar el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado a través del mejoramiento continuo de los procesos realizados para satisfacer al cliente interno y externo, utilizando tecnología de avanzada e infraestructura adecuada.

### **Misión**

Dotar del servicio de agua potable y alcantarillado, garantizando salud y bienestar al cantón Valencia.

### **Valores empresariales**

- Que nuestros productos y servicios deben enriquecer las vidas de las personas y mejorar su estilo de vida.
- Que la creatividad y la calidad en nuestros conceptos, productos y servicios son esenciales para nuestro éxito.
- Que los usuarios del cantón Valencia son el recurso más valioso de nuestra empresa.
- Que un desempeño financiero transparente es una necesidad, no como un fin en sí mismo, sino como medio para desarrollar nuestra misión más alta.
- Que se debe conservar nuestras fuentes de agua.

### **Los valores que guían al personal que labora en la empresa son**

- Excelencia en todo lo que hacemos.
- Lealtad y compromiso para con la institución y usuarios.
- Conducta ética y moral en todo momento y en todas nuestras relaciones.
- Empoderamiento del Plan Estratégico Institucional
- Innovación en todas las áreas de nuestra empresa como medio para alcanzar y sostener el liderazgo.
- Responsabilidad social corporativa en el cantón Valencia y en cada recinto en que operamos.

- Estas creencias y valores dirigen nuestras estrategias de negocio, nuestro comportamiento corporativo y nuestras relaciones con proveedores, usuarios, comunidades y unos con otros.
- A continuación, se adjunta el desarrollo de la matriz FODA de la empresa EMAPAV-EP, el mismo que contiene las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión administrativa en la atención a los usuarios de la institución:

**Tabla 24.** Manual de funciones presidente del directorio EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	1) Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalización; 2) Ser mayor de 18 años de edad y estar en el pleno ejercicio de sus derechos 3) Experiencia en Administración de Empresas públicas o privadas 4) Conocimientos de computación intermedio o avanzado 5) Que mantenga buenas relaciones interpersonales.	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Convocar a presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias</li> <li>b. Analizar la marcha técnica, administrativa y financiera de la empresa.</li> <li>c. Disponer la elaboración de los informes y evaluaciones que le hubiere encargado el Directorio, o los que para la buena marcha de la Empresa estime necesarios que se realicen.</li> <li>d. Someter a conocimiento del Directorio los informes que se le hubieren presentado de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.</li> <li>e. Someter a la aprobación del Directorio los planes, programas y presupuesto de la Empresa puestos a su consideración por el Gerente General.</li> <li>f. Ejecutar las resoluciones del Directorio cuya responsabilidad no está atribuida al Gerente General.</li> </ol>		
Elaborado por: Fecha:	Aprobado por: Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

Tabla 25. Manual de funciones Gerente General EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública.	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalización;</li> <li>2) Ser mayor de 18 años de edad y estar en el pleno ejercicio de sus derechos</li> <li>3) Experiencia en Administración de Empresas públicas o privadas</li> <li>4) Conocimientos de computación intermedio o avanzado</li> <li>5) Que mantenga buenas relaciones interpersonales.</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Representar a la EP EMAPAV en los aspectos administrativos que no sean de competencia del Directorio.</li> <li>b. Administrar la Empresa de acuerdo a las leyes, ordenanzas y reglamentos respectivos.</li> <li>c. Cumplir las disposiciones y directivas que se emiten para seguridad y control de las instalaciones y dependencias de la Empresa.</li> <li>d. Velar por la perfecta conservación de los documentos del archivo en general.</li> <li>e. Proporcionar y organizar todos los servicios que sean necesarios.</li> <li>f. Todas las asignadas en la Ley de Empresas Públicas.</li> <li>g. Atención al usuario.</li> </ol>		
Elaborado por: Fecha:	Aprobado por: Fecha:	

Fuente: la investigación

Elaborado por: los autores

**Tabla 26.** Manual de funciones director técnico EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL DIRECTOR TÉCNICO</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Tener título profesional de Ingeniero Civil.</li> <li>3. Experiencia profesional mínimo 3 años</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Atención al usuario en las diferentes inquietudes.</li> <li>b. Inspeccionar periódicamente los sistemas de la distribución de agua potable, así como de alcantarillado e informar por escrito al Gerente General las novedades que se produjeren.</li> <li>c. Velar por la seguridad industrial de las instalaciones y aplicar las normas y disposiciones correspondientes.</li> <li>d. Programar y controlar los trabajos que se realicen por la optimización tanto de agua potable como de alcantarillado, en la jurisdicción del Cantón calvas.</li> <li>e. Evaluar y presentar el informe correspondiente sobre los datos estadísticos de las operaciones de la empresa.</li> <li>f. Elaborar los planes operacionales de la Empresa y realizar estudios para el mejoramiento de los servicios y someterlos a consideración de la Gerencia.</li> </ol>		
Elaborado por:  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

**Tabla 27.** Manual de funciones Director Administrativo Financiero EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Tener título profesional de Ingeniería Comercial, Economía y/o carreras afines.</li> <li>3. Experiencia profesional mínimo 2 años.</li> <li>4. Presentar la caución correspondiente.</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Administrar los recursos económicos, humanos y materiales de la Empresa.</li> <li>b. Sugerir las reformas financieras que estime necesarias al Manual de funciones.</li> <li>c. Velar por la perfecta conservación de los documentos del archivo en general.</li> <li>d. Proporcionar y organizar todos los servicios que sean necesarios para el funcionamiento de la Empresa.</li> <li>e. Controlar la elaboración de las facturas que deben emitirse por el servicio de agua potable y alcantarillado.</li> <li>f. Controlar las liquidaciones de las tasas y tarifas que, por efecto de los servicios prestados, debe cobrarse a los usuarios.</li> <li>g. Atención al usuario en las diferentes inquietudes.</li> </ol>		
Elaborado por:		Aprobado por:
Fecha:		Fecha:

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

Tabla 28. Manual de funciones Tesorero EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL TESORERO</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Tener título profesional en Contabilidad y Auditoría.</li> <li>3. Experiencia profesional mínimo 2 años.</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Recaudar todos los valores y las rentas de la Empresa.</li> <li>b. Supervigilar el cobro de títulos y planillas pendientes de pago.</li> <li>c. Controlar los reportes que mensualmente deberán presentar los inspectores, referente a los cortes y reinstalaciones efectuadas en el periodo.</li> <li>d. Control de las nuevas instalaciones del servicio de agua potable y alcantarillado, que mensualmente deben presentar los inspectores, lectorados y jefes de cuadrilla.</li> <li>e. Depositar en las cuentas corrientes de la Empresa, todos los ingresos que perciben, en la misma forma y especie en que fueron recibidos en la recaudación.</li> <li>f. Proceder el cobro de título y planillas pendientes de cobro.</li> <li>g. Verificar la autenticidad de las mismas de los documentos de respaldo.</li> <li>h. Atención al usuario en las diferentes inquietudes.</li> </ol>		
Elaborado por:  Fecha:	Aprobado por:  Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

Tabla 29. Manual de funciones Guardalmacén EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL GUARDALMACÉN</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	1) Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalización; 2) Ser mayor de 18 años de edad y estar en el pleno ejercicio de sus derechos 3) Experiencia en Administración de Empresas públicas o privadas 4) Conocimientos de computación intermedio o avanzado 5) Que mantenga buenas relaciones interpersonales.	
<b>Descripción del puesto:</b> a Llevar el control de los bienes muebles, materiales y suministros de bodega. b. Llevar el registro de ingresos y egresos del material de bodega. c. Despachar en forma oportuna los materiales solicitados por las unidades y secciones. d. Presentar informes mensuales sobre el movimiento de bodega. e. Tramitar en forma oportuna los pedidos de adquisiciones de insumos y materiales que realicen las diferentes áreas de la Empresa. f. Despachar material a los usuarios en la venta de medidores y accesorios g. Despachar material a los trabajadores para las diferentes reparaciones de acometidas h. Presentar informes mensuales sobre el movimiento de bodega i. Tramitar en forma oportuna los pedidos de insumos y materiales.		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

Fuente: la investigación

Elaborado por: los autores

**Tabla 30.** Manual de funciones Químico laboratorista EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL QUÍMICO LABORATORISTA</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Tener título profesional en Ingeniería de Administración de Empresas o carrera afines.</li> <li>.</li> <li>3. Experiencia profesional en trabajos similares mínimo 1 año.</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dirigir el control de calidad del agua potable de la ciudad de Valencia</li> <li>b. Implementar, equipar y operar el Laboratorio de la EMAPAV -EP.</li> <li>c. Llevar un registro diario de control de la calidad del agua potable.</li> <li>d. Realizar análisis periódicos de la calidad del agua de las vertientes que alimentan el sistema de agua potable, conforme lo establezca el Gerente General o el Directorio de la EMAPAV -EP.</li> <li>e. Realizar análisis periódicos de aguas servidas de la ciudad de Valencia.</li> <li>f. Velar por la perfecta conservación de los documentos del archivo en general.</li> </ol> <p>Proporcionar y organizar todos los servicios que sean necesarios para el funcionamiento de la Empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>h. Coordinar los trabajos de mantenimiento de los sistemas de tratamiento con la Dirección Técnica.</li> </ol>		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

**Tabla 31.** Manual de funciones jefe Talento Humano EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL JEFE DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel o Cuarto Nivel en Administración de Empresas o Gestión Pública	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Tener título profesional en Ingeniería de Administración de Empresas o carrera afines.</li> <li>3. Experiencia profesional en trabajos similares mínimo 1 año.</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Planificar, dirigir, organizar y evaluar los sistemas y programas relacionados con la vinculación, mantenimiento, desarrollo y satisfacción de los recursos humanos que demanda la EMAPAV -EP.</li> <li>b. Establecer las políticas del personal en lo relativo a selección, clasificación, capacitación, etc. aprobadas por el alcalde y supervisar su cumplimiento</li> <li>c. Organizar, coordinar y realizar el seguimiento y evaluación permanente del personal que labora en la EMAPAV -EP.</li> <li>d. Implementar y supervisar el plan de administración de sueldos y salarios municipal y participar en la preparación de los proyectos de presupuesto de gasto del personal.</li> <li>e. Desarrollar técnicas modernas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, que potencia el trabajo por resultados.</li> </ol>		
Elaborado por: Fecha:	Aprobado por: Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

Tabla 32. Manual de funciones Recaudador EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL RECAUDADOR</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Tercer Nivel en Tecnología o afines	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Experiencia profesional en trabajos similares mínimo 1 año.</li> <li>3. Presentar la caución correspondiente.</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Planificar, organizar, dirigir y controlar la buena marcha de la Dependencia a su cargo.</li> <li>b. Recuadra los diferentes valores de pago por conexiones domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado y otros servicios, pago de facturas, recargos por mora y demás contribuciones de acuerdo a disposiciones legales.</li> <li>c. Presentar reportes diarios de las recaudaciones realizadas en las ventanillas de la EMAPAV-EP.</li> <li>d. Presentar diariamente a Tesorería el Cuadre de los reportes generales de la Recaudación.</li> <li>e. Depositar diariamente en la cuenta corriente de la EMAPAV-EP, los montos recaudados por el servicio de agua potable y alcantarillado.</li> <li>f. Presentar informes mensuales de las recaudaciones realizadas, al Dirección Administrativa Financiera y General.</li> <li>g. Atención al usuario en las diferentes inquietudes.</li> </ol>		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

Fuente: la investigación

Elaborado por: los autores

Tabla 33. Manual de funciones Lecturador EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL LECTURADOR</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Título de Bachiller en Contabilidad o Físico – Matemáticas.	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización. 2. Experiencia profesional en trabajos similares mínimo 1 año.	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disponer del Catastro Actualizado de Abonados.</li> <li>b. Controlar la correcta aplicación de las tasas señaladas en la Ordenanza que regula Comercialización de los Servicios de agua potable y alcantarillado.</li> <li>c. Mantener y actualizar el inventario de los usuarios de los sistemas.</li> <li>d. Realizar en un plazo de 24 horas el cambio de nombre del medidor del Abonado que Adquiere un inmueble dotado del servicio de agua potable.</li> <li>e. Realizar la lecturación de los medidores del consumo de agua potable a partir del primer día de cada mes y registrar su consumo en el sistema de planillaje de la EMAPAV-EP.</li> <li>f. Notificar mediante boleta, daños del medidor, consumos de agua de cada abonado.</li> <li>g. Disponer de un mapa de la ciudad donde consten todos los abonados del sistema de agua potable por sectores rutas y códigos.</li> <li>h. Velar por la perfecta conservación de los documentos del archivo en general.</li> <li>i. Proporcionar y organizar todos los servicios que sean necesarios para el funcionamiento de la Empresa.</li> </ol>		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

Fuente: la investigación

Elaborado por: los autores

**Tabla 34.** Manual de funciones jefe de cuadrilla EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES DEL JEFE DE CUADRILLA</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Tener estudios secundarios Bachiller	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización. 2. Demostrar aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen su función laboral.	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Trabajar bajo la dirección del Director Técnico, y cuando esté ausente el Director actuara bajo las disposiciones de Gerencia.</li> <li>b. Instruir, supervisar, controlar y dirigir las faenas diarias de construcción, reparación, mantenimiento y otros, a los trabajadores de la empresa.</li> <li>c. Es el responsable de la construcción; este rol, implica delegar y controlar el adecuado cumplimiento de las actividades asignadas, a las Áreas y Roles correspondientes; para que el objetivo primordial de la construcción, operación y funcionamiento de los sistemas, pueda ser llevado a cabo en sus múltiples facetas.</li> <li>d. Vigilar el estricto cumplimiento de la Seguridad Industrial, por parte de los trabajadores a su cargo.</li> <li>e. Informar al Director Técnico sobre rendimiento de las cuadrillas.</li> <li>f. Llevar la asistencia de los trabajadores a su cargo</li> <li>g. Atención al usuario en las diferentes inquietudes.</li> </ol>		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

**Tabla 35.** Manual de funciones Guardianes operadores sistema de agua potable EMAPAV-EP

	<p align="center"><b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b></p>	
<p align="center"><b>FUNCIONES GUARDIANES OPERADORES SISTEMA DE AGUA POTABLE</b></p>		
<b>Nivel Académico:</b>	Tener estudios secundarios Bachiller	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Acreditar al adiestramiento correspondiente.</li> </ol>	
<p><b>Descripción del puesto:</b></p> <p>a. Responsabilizarse de la operación y manipulación de los mecanismos de recepción, tratamiento floculación, filtración, desinfección, almacenamiento, impulsión (bombeo) matriz, todos los días del mes incluidos Sábados y Domingos de conformidad con las normas y regulaciones sobre la materia.</p> <p>b. Precautelar la integridad física de las instalaciones, equipos y mecanismos de funcionamiento del Sistema de agua potable de la ciudad de Valencia.</p> <p>c. Informar en forma inmediata sobre cualquier irregularidad que se presente en las instalaciones del sistema de agua potable al jefe inmediato superior.</p> <p>g. Mantenerse alerta en caso de cualquier acto vandálico.</p> <p>h. Inspección de las redes de conducción alternas de agua desde la captación hasta la planta, y una vez realizado el recorrido de todas estas redes cuyas novedades deben ser registradas en el libro correspondiente.</p>		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

**Tabla 36.** Manual de funciones operadores del mantenimiento de la red de distribución de agua potable y red de alcantarillado EMAPAV-EP

	<b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP</b>	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES EMAPAV-EP</b>	
<b>FUNCIONES OPERADORES DEL MANTENIMIENTO DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y RED DE ALCANTARILLADO</b>		
<b>Nivel Académico:</b>	Poseer el diploma de Gasfitero o acreditar formación profesional en esta área.	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 5 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Experiencia profesional en trabajos similares mínimo 1 año</li> </ol>	
<b>Descripción del puesto:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Conocer los diseños y trazado de las redes de conducción de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Valencia y de las cabeceras parroquiales y disponer de un plano personal en la oficina de estas redes.</li> <li>b. Realizar los trabajos de ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado cuando se ejecutan por administración directa y observar por parte de la Supervisión Municipal cuando sea por contratación.</li> <li>c. Ejecutar las acometidas domiciliarias a los nuevos abonados de la EMAPAV-EP.</li> <li>d. Realizar recorridos, detectar y corregir fallas del sistema aún en días no laborables, para lo cual la Gerencia General establecerá turnos o mecanismos de compensación de horas de trabajo.</li> <li>e. Realizar la limpieza permanente de los sumideros del alcantarillado de la ciudad de Valencia y de las parroquias.</li> </ol>		
Elaborado por: Fecha:	Aprobado por: Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

**Tabla 37.** Manual de funciones choferes EMAPAV-EP

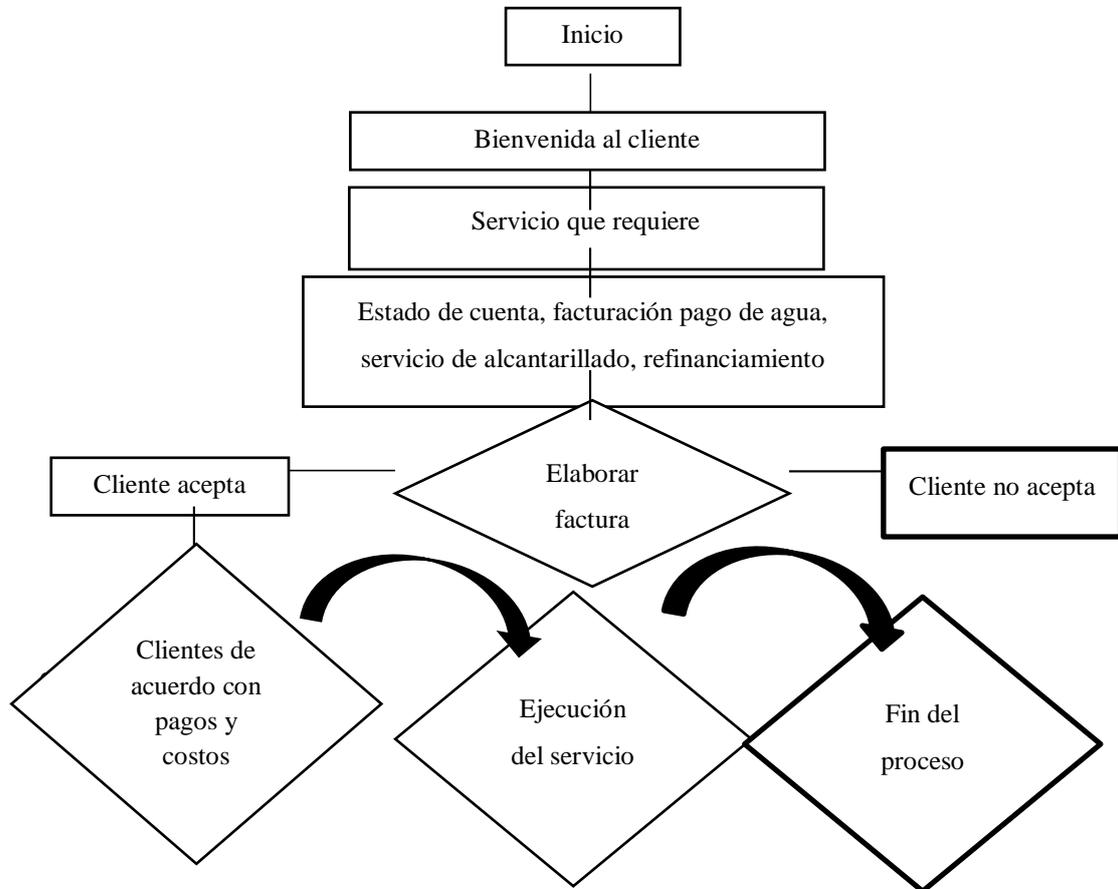
	<p align="center"><b>EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA</b></p> <p align="center"><b>EMAPAV-EP</b></p>	
	<p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p align="center"><b>EMAPAV-EP</b></p>	
<p align="center"><b>FUNCIONES CHOFERES</b></p>		
<b>Nivel Académico:</b>	Tener estudios secundarios Bachiller	
<b>Experiencia Laboral:</b>	Mínimo 2 años en instituciones públicas o privadas	
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser de nacionalidad ecuatoriana por nacimiento o naturalización.</li> <li>2. Acreditar al adiestramiento correspondiente.</li> </ol>	
<p><b>Descripción del puesto:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Conducir con responsabilidad y eficiencia los vehículos de la EMAPAV-EP.</li> <li>b. Preocuparse de que los vehículos estén en condiciones óptimas de trabajo.</li> <li>c. Estará a disposición del jefe de Cuadrilla con quien coordinará las actividades diarias.</li> <li>d. Poseer licencia profesional.</li> <li>e. Experiencia profesional en trabajos similares mínimo de 2 años</li> </ol>		
Elaborado por:	Aprobado por:	
Fecha:	Fecha:	

**Fuente:** la investigación

**Elaborado por:** los autores

## FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PROPUESTO ATENCIÓN AL CLIENTE EMAPAV-EP

A continuación, se adjunta el flujograma de procesos propuesto en la atención al cliente de la empresa EMAPAV-EP:



**Figura 3.** Estructura organizacional EMAPAV - EP  
**Elaborado por:** los autores

## CRONOGRAMA GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EMAPAV-EP

A continuación, se adjunta el cronograma de gestión de procesos administrativos en la atención al cliente de la empresa EMAPAV-EP:

**Tabla 38.** Cronograma implementación gestión de procesos administrativos

	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE VALENCIA EMAPAV-EP						
	CRONOGRAMA DE GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EMAPAV-EP						
DETALLE CRONOGRAMA	SEMANAS						
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7
Consulta y elaboración datos informativos EMAPAV-EP							
Elaboración estructura organizacional EMAPAV-EP							
Consulta y elaboración análisis FODA EMAPAV-EP							
Elaboración Misión, Visión y valores empresariales propuesto EMAPAV-EP							
Elaboración Manual de funciones actualizado EMAPAV-EP							
Elaboración Flujograma de procesos propuesto atención al cliente EMAPAV-EP							
Elaboración Cronograma implementación modelo de gestión de procesos administrativo para mejorar la calidad del servicio de la empresa EMAPAV-EP							

**Fuente:** La investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## **12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO**

### **12.1. Impacto social**

El proyecto posee beneficios de impacto social, debido a que se les brindará a los usuarios una atención acorde a sus requerimientos y necesidades al momento de recurrir a las oficinas de la empresa EMAPAV-EP. Muchas veces se ha tenido la impresión de que las empresas públicas no son capaces de poder brindar una buena atención a sus usuarios, en comparación con empresas de servicios privadas. La propuesta desarrollada en la presente investigación, brinda una mayor distribución de responsabilidades en la empresa, motivando a los empleados con un ambiente positivo y una remuneración acorde a su desempeño y su experiencia.

### **12.2. Impacto técnico**

Los beneficios del impacto técnico que posee la elaboración del presente proyecto, se debe a que con la elaboración del manual de funciones, se tendrá una constancia por escrito de todas las actividades que se deben desarrollar día a día. El Talento Humano que conforma cada uno de los departamentos de la empresa, se dedicará a realizar sus actividades según estén enmarcadas dentro del manual de funciones, y no otras funciones diferentes o alejadas a su criterio técnico o preparación profesional. Las autoridades municipales en conjunto con el responsable del Departamento de Talento Humano, verificarán el estricto cumplimiento de lo estipulado en este manual.

### **12.3. Impacto económico**

Se prevee que el proyecto otorgue beneficios de impacto económico, debido a que se estima un aumento considerable de usuarios a los cuales se les brindará una atención acorde a sus requerimientos y necesidades al momento de recurrir a las oficinas de la empresa EMAPAV-EP. Se proyecta como parte de las oportunidades de la empresa, la actualización de catastro para el ingreso de nuevos usuarios al sistema de cartera de agua potable y de alcantarillado de la empresa.

Adicionalmente el cambio de medidores manuales a medidores digitales con la última tecnología de consumo de agua, permitirá la expansión en la infraestructura de la empresa y a la vez poder ser sujeto de crédito como institución a nivel nacional e internacional.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 39. Presupuesto

Actividades	Cantidad	Valor unitario	Primer semestre	Segundo semestre
<b>Recursos humanos</b>				
Investigadoras	2	\$120,00	\$240,00	\$240,00
Subtotal:			<b>\$240,00</b>	<b>\$240,00</b>
<b>Recursos materiales</b>				
Libretas	1	\$1,80	\$1,80	\$1,80
Grapadora	1	\$4,20	\$4,20	\$4,20
Perforadora	1	\$1,40	\$1,40	\$1,40
Carpeta	2	\$0,75	\$1,50	\$1,50
Esferos	2	\$0,50	\$1,00	\$1,00
Diseño de la encuesta y entrevista	5	\$1,50	\$7,50	\$0,00
Aplicación de la encuesta	5	\$0,50		\$2,50
Proceso de tabulado y análisis datos.	5	\$0,50		\$2,50
Diseño del plan estratégico				\$200,00
Impresiones	400	\$0,15	\$20,00	\$40,00
Copias	100	\$0,05	\$5,00	\$5,00
Anillados	5	\$2,00	\$2,00	\$8,00
Empastado	1			\$25,00
<b>Subtotal:</b>			<b>\$44,40</b>	<b>\$292,90</b>
<b>Recursos varios:</b>				
Movilización	50	\$1,00	\$50,00	\$50,00
Gastos de alimentación	100	\$2,50	\$125,00	\$125,00
<b>Subtotal:</b>			<b>\$175,00</b>	<b>\$175,00</b>
<b>Recursos tecnológicos</b>				
Internet (horas)	200 horas	\$0,80	\$160,00	\$160,00
Pendrives	2	\$12,25	\$24,50	
<b>Subtotal:</b>			<b>\$184,50</b>	<b>\$160,00</b>
<b>Costo del proyecto</b>			<b>\$643,90</b>	<b>\$867,90</b>
<b>Subtotal:</b>				\$1.511,80
Imprevistos 5%				75,59
<b>Total, costo de la investigación:</b>				<b>\$1.587,39</b>

Fuente: Elaboración Propia

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.1. Conclusiones**

- Según los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación aplicados, se pudo identificar que los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, que están afectando la gestión de la empresa la EMAPAV – EP, se debe a que la misma es una empresa pública que recibe directrices del GAD Municipal del cantón Valencia para poder implementar ciertos lineamientos administrativos, los mismos que deben ser aprobados por parte del Consejo Municipal en reunión ampliada. Como parte de esos lineamientos administrativos, aún está pendiente la implementación de la misión y visión de la empresa, valores corporativos, manual de funciones actualizado y la elaboración de un flujograma de atención al cliente, para mejorar los procesos administrativos por parte de la organización.
- Con la aparición de la pandemia COVID-19, el gobierno central disminuyó el presupuesto asignado del GAD Municipal del cantón Valencia, lo cual ha imposibilitado contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de las metas de la organización, lo cual ha afectado la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP a los usuarios de agua potable y de alcantarillado, lo cual ha incidido en que hasta ahora no se haya podido mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios que recibe por parte de la organización.
- Con los resultados que se obtuvieron en la elaboración de la presente investigación, se procedió a la elaboración de un modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de los servicios que ofrece la empresa. La presente propuesta presenta el desarrollo de la misión y visión de la empresa, valores corporativos, manual de funciones actualizado y la elaboración de un flujograma de atención al cliente con su respectivo cronograma de implementación.

### **14.2. Recomendaciones**

- Se recomienda dar a conocer los problemas que están afectando la gestión por procesos administrativos, de la empresa la EMAPAV – EP, siendo necesario comunicar los cambios necesarios a implementarse, a las autoridades del GAD Municipal del cantón Valencia como por ejemplo la implementación de la misión y

visión de la empresa, valores corporativos, manual de funciones actualizado y la elaboración de un flujograma de atención al cliente.

- Para mejorar los procesos administrativos por parte de la organización., los mismos que deben ser aprobados por parte del Consejo Municipal en reunión ampliada.
- Gestionar ante el gobierno central la cancelación del presupuesto asignado del GAD Municipal del cantón Valencia, para poder contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de las metas de la organización, lo cual incidirá en poder mejorar la calidad del servicio que ofrece EMAPAV - EP a los usuarios de agua potable y de alcantarillado, para poder mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios que recibe por parte de la organización.
- Implementar el modelo de gestión de procesos administrativos de EMAPAV – EP, para el mejoramiento de los servicios que ofrece la empresa, como parte de la elaboración de la presente investigación. La presente propuesta presenta el desarrollo de la misión y visión de la empresa, valores corporativos, manual de funciones actualizado y la elaboración de un flujograma de atención al cliente con su respectivo cronograma de implementación, lo cual incidirá en poder ofrecer una atención amena y de calidad a los usuarios que acuden a solicitar servicios a la organización.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2008). Constitución Política del Ecuador. Montecristi: Editorial Asamblea Nacional.
- Ballestín, B., & Fabreguez, S. (2018). Las prácticas de investigación cualitativa. UOC. <https://doi.org/978-84-9180-306-5>
- Bayón, J. (2019). Fundamentos de estrategia. España: Elearning. <https://doi.org/978-84-17814-61-8>
- Bernal, C. (2017). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá - Colombia: Editorial Pearson.
- Cabezas, D., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE. <https://doi.org/978-9942-765-44-4>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Redalyc, 8(7). <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Delgado, J. (2018). Planificación estratégica. Estados Unidos: Windills Internacional Editions. <https://doi.org/978-1-329-16945-6>
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica. Redalyc, 14(1). <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Duque, E. (2018). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64 - 80. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Espinosa, J. (2018). Gobierno de las ciudades andinas. FLACSO. <https://doi.org/https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/52444.pdf>
- FAO. (12 de 5 de 2022). El rol de los Gobiernos Municipales. <https://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/>
- Fernández, C. (2017). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. Revista Espacios, 38(52). <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

- González, J., & Rodríguez, M. (2019). Manual de planeación estratégica. Madrid: Díaz de Santos. <https://doi.org/978-84-9052-270-7>
- Hernández, P. (2021). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México, 2(3), 23 - 27. <https://doi.org/file:///C:/Users/MINEDUC/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf>
- Hernández, R. (2016). Metodología de la Investigación. 5ta Edición. México DF: Editorial Mc Graw Hill.
- INEC. (2010). Censo de población y vivienda. Quito - Ecuador: Editorial Abya - Yala.
- Luna, C. (2019). Plan estratégico de negocios. México: Patria. <https://doi.org/6077444855>
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal. Ciencia Latina, 4(2), 1 - 19. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)
- Mendoza, V., & Sobeida, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. POCAIP, 6(3), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Muñiz, L. (2017). Check-list para el diagnóstico empresarial : una herramienta clave para el control de gestión. Barcelona: Profit. <https://doi.org/978-84-16583-86-7>
- Ortiz, M. (Abril de 2017). Breve reseña acer de la planeación estratégica. Polo del conocimiento. <https://doi.org/2550-682X>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón , E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía, 2(3), 1 - 21. <https://doi.org/ISSN:1696-8360>
- Solórzano, S., & Alaña, T. (2015). Planeación estratégica. Machala: UTMACH.
- Tarzijan, J. (2018). Fundamento de estrategia empresarial (Quinta ed.). Ediciones UC.
- Usache, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. La Guajira, Colombia: Universidad de la Guajira. <https://doi.org/978-956-6037-04-0>
- Victory, C. (2019). Gobiernos Municipales y desarrollo local en América Latina. ILPES, 2(4), 1 - 45. [https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/30926/S9700075\\_es.pdf](https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/30926/S9700075_es.pdf)
- Zambrano, L. (2015). Planificación estratégica. Dreams Magnet. <https://doi.org/1940600448>

Zapata, E., Rodríguez, C., & Vilela, W. (2022). Análisis de las Capacidades que se han Generado, durante la Última Década con respecto a los Gads Municipales en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 576 - 597. <https://doi.org/https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3496/html>

## 16. ANEXOS

### Anexos 1. Hoja de Vida Tutor del Proyecto

#### DATOS PERSONALES

Nombres: Eduardo Fabricio  
 Apellidos: Cabrera Toscano  
 Nacionalidad: Ecuatoriano  
 Fecha de nacimiento: 01 de enero de 1974  
 Cédula de Identidad: 1712317195  
 Teléfono / celular: 0989551671  
 Dirección domiciliaria: Cantón Valencia  
 Correo electrónico: [eduardo.cabrera7591@utc.edu.ec](mailto:eduardo.cabrera7591@utc.edu.ec)



#### TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN LA SENESCYT	REGISTRO
TERCERO	Ingeniero en Marketing y Comercio Internacional	12 de noviembre del 2011	1014-11-1097426
CUARTO	Magister en Administración de Empresas	15 de febrero del 2017	1014-2017-1799117

#### EXPERIENCIAS ACADÉMICAS EN LA INVESTIGACIÓN

**UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:** UTC Ciencias Administrativas y Humanísticas.

**CARRERA A LA QUE PERTENECE:** Ingeniería Comercial.

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Comercio y administración

Anexos 2. Hoja de Vida estudiante 1



## CURRICULUM VITAE

### DATOS PERSONALES:

**NOMBRES** : ALFREDO GERMAN  
**APELLIDOS** : MARTINEZ CORTAZAR  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 09 DE MAYO DE 1982  
**EDAD** : 40 AÑOS  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : VALENCIA/LOS RIOS  
**RESIDENCIA ACTUAL** : VALENCIA  
**DIRECCIÓN** : SINDICATO DE CHOFERES  
**CÉDULA DE CIUDADANÍA** : 1309741187  
**TELÉFONO** : 0982731784  
**CORREO ELECTRONICO** : [german\\_alfredo1982@hotmail.com](mailto:german_alfredo1982@hotmail.com)  
**CORREO INSTITUCIONAL** : [alfredo.martinez1187@utc.edu.ec](mailto:alfredo.martinez1187@utc.edu.ec)

### ESTUDIOS REALIZADOS:

**PRIMARIA** : ESCUELA PARTICULAR "AMERICA"  
 CANTON QUEVEDO  
 ESCUELA FISCAL "PEDRO FERMIN CEVALLOS"  
 CANTON MANTA

**SECUNDARIA** : COLEGIO NACIONAL "5 DE JUNIO"  
 CANTON MANTA

**SUPERIOR** : TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
 AGROPECUARIAS

### TITULOS OBTENIDOS

- ✓ BACHILLER EN FISICO MATEMATICOS
- ✓ TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

**Anexos 3.** Hoja de Vida estudiante 2

## **HOJA DE VIDA**



### **1.- DATOS PERSONALES:**

APELLIDOS Y NOMBRES: DELGADO RIVERA JORGE PAUL

CEDULA DE CIUDADANÍA: 1204681041      FECHA DE NAC: 15/03/1983

CIUDAD: VALENCIA

PROVINCIA: LOS RÍOS

DIRECCIÓN: COOP. 12 DE JULIO CALLE 2DA

TELÉFONO FIJO: 052-948-562

CELULAR: 0986982702

CORREO ELECTRÓNICO: pauldelgado83@hotmail.es

CORREO INSTITUCIONAL: jorge.delgado1041@edu.utc.ec

### **2.- INSTRUCCIÓN:**

Primaria: ESCUELA FISCAL VÍCTOR MANUEL RENDÓN.

Secundaria: INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AGROPECUARIO “CIUDAD DE VALENCIA” TITULO OBTENIDO: BACHILLER AGRÓNOMO

Chofer Profesional: LICENCIA TIPO C

### **3.- SEMINARIOS Y CURSOS:**

Relaciones Humanas

### **4.- EXPERIENCIA LABORAL:**

EMAPAV-EP OPERADOR MANTENIMIENTO ACTIVO Desde el 05 de mayo del 2011

### **5.- REFERENCIAS PERSONALES:**

Ing. Cristóbal Cedeño Álvarez

COMISARIO AMBIENTAL GADMCV

0992252180

Ing. Daniel Alcívar Rodríguez

DOCENTE MINEDUC

0989775220

**Anexos 4.** Oficio validación del instrumento de la encuesta y de la entrevista

La Maná, 22 de junio del 2022

M. Sc.

Enry Gutember Medina López

**Docente Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná**

Presente. -

De nuestra consideración:

Nosotros, **Delgado Rivera Jorge Paúl** con **CI. 120468104-1** y **Martínez Cortázar Alfredo Germán** con **CI. 130974118-7**, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, nos ayude con la validación de la guía para la entrevista y de la encuesta en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación de nuestro tema: **“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV – EP DEL CANTÓN VALENCIA 2022”**, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Comercio.

Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente,



Delgado Rivera Jorge Paúl  
C.I: 120468104-1  
Autor del Proyecto de Investigación



Martínez Cortázar Alfredo Germán  
C.I: 130974118-7  
Autor del Proyecto de Investigación

La Maná, 22 de junio del 2022

Mg.Sc.

Nelson Álava

**Jefe de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Valencia**

Presente. -

De nuestra consideración:

Nosotros, **Delgado Rivera Jorge Paúl** con **CI. 120468104-1** y **Martínez Cortázar Alfredo Germán** con **CI. 130974118-7**, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, nos ayude con la validación de la guía para la entrevista y de la encuesta en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación de nuestro tema: **“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV – EP DEL CANTÓN VALENCIA 2022”**, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Comercio.

Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente,



**Delgado Rivera Jorge Paúl**  
C.I: 120468104-1  
Autor del Proyecto de Investigación



**Martínez Cortazar Alfredo Germán**  
C.I: 130974118-7  
Autor del Proyecto de Investigación

**Anexos 5.** Validación entrevista y encuesta

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

**VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA****Observaciones****Validado por:**


Mg. Sc Enry Gutember Medina Lopez

**Firma del docente:****Fecha:** 22 de junio del 2022

### VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

**¡Gracias por su colaboración!**

**Observaciones**

**Validado por:**



Mg. Sc. Nelson Álava

**Firma de Jefe de Talento Humano:**

**Fecha:** 22 de junio del 2022

**Anexos 6.** Formato de entrevista dirigida al Gerente de la empresa EMAPAV-EP



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA.**

**TEMA:** “GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV – EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2022”.

**Objetivo de la entrevista:** Recopilar información mediante la aplicación de la entrevista al Gerente de EMAPAV-EP del cantón Valencia, que permita conocer aspectos fundamentales sobre los principales problemas de la gestión por procesos administrativos.

**Compromiso:** Estimado amigo solicitamos a Ud. de la manera más respetuosa se digne respondernos el siguiente cuestionario de preguntas. Los investigadores nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

**Instrucción:** Responder con la mayor seriedad y sinceridad posible cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto.

**Objetivo 1:** Identificar los principales problemas de la gestión por procesos administrativos, para la obtención de una mejor administración en EMAPAV – EP.

**1. Identificación de la empresa**

Razón social de la empresa:	
RUC:	

Dirección:	
Tiempo de funcionamiento:	
Teléfono:	
Email:	
Tiempo de funcionamiento de la empresa	

## 2. Tipo de infraestructura de la empresa

Propia		Arrendada		Comodato		Otros	

Por favor especifique.....

## 3. Nivel de formación académica:

Primaria			Secundaria		Tercer nivel		Cuarto nivel	
----------	--	--	------------	--	--------------	--	--------------	--

## 4. Título académico obtenido.....

## 5. Estado civil del entrevistado:

Soltero		Casado		Unión Libre		Divorciado		Viudo	
---------	--	--------	--	-------------	--	------------	--	-------	--

**Adjunto:** Cuestionario – Matriz de validación

## 6. Cuestionario de preguntas

PREGUNTAS	RESPUESTAS
PLANIFICACIÓN	
¿Considera usted que la gestión que realiza está acorde a la misión y visión de empresa?	
¿La empresa cuenta con los recursos suficientes para poder cumplir sus metas?	
ORGANIZACIÓN	
¿Se encuentra definida de manera óptima la estructura organizacional de la empresa?	
¿El personal administrativo que labora en	

atención al cliente, se encuentra debidamente capacitado para el cumplimiento de sus funciones?	
INTEGRACIÓN	
¿Los empleados de los diferentes departamentos son motivados con reconocimientos o ascensos por su buen desempeño?	
¿Ha tomado decisiones basadas en algún tipo de consulta con sus subalternos?	
ORGANIZACIÓN	
¿Se tienen definidos manuales de procedimientos administrativos para el buen funcionamiento de los diferentes departamentos que forman parte de la empresa?	
¿La empresa aplica algún modelo de gestión para el buen funcionamiento de sus actividades diarias?	
CONTROL	
¿La empresa tiene definido el cumplimiento de indicadores de gestión para la toma de decisiones?	
¿Se realizan procesos de retroalimentación cuando se detectan errores en la gestión realizada?	
GESTIÓN DE PROCESOS	
¿La empresa EMAPAV –EP ha implementado cambios en sus procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios?	
¿Le gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP?	

**Anexos 7.** Encuesta realizada a los usuarios de EMAPAV-EP



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN COMERCIO**  
**PERIODO ACADÉMICO: ABRIL 2022 – AGOSTO 2022**

**FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA.**

**TEMA:** “GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV – EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2022”.

**Objetivo de la encuesta:** Recopilar información mediante la aplicación de un cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios de la empresa EMAPAV-EP del cantón Valencia, que permita conocer aspectos fundamentales sobre los principales problemas de la gestión por procesos administrativos.

**Compromiso:** Estimado amigo solicitamos a Ud. de la manera más respetuosa se digne respondernos el siguiente cuestionario de preguntas. Los investigadores nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

**Instrucción:** Responder con la mayor seriedad y sincera posible cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto, tomando en cuenta que entre las opciones disponibles se encuentra una escala de valores que va de 1 a 4, siendo 1 la opción nunca, 2 a veces, 3 casi siempre y la opción 4 siempre.

Preguntas	PONDERACIÓN			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>Servicio</b>				
¿La empresa EMAPAV-EP realiza gestiones de manera continua para poder mejorar la calidad del agua que ofrece a sus usuarios?				
¿Se realiza el mantenimiento de las redes de agua potable por parte de la empresa?				
¿La empresa ofrece el servicio de agua potable con bastante regularidad?				
<b>Clientes</b>				
¿La empresa le hace llegar las facturas por consumo de agua a su domicilio?				
¿Se ha quejado por el servicio que ofrece la empresa EMAPAV-EP?				
¿La empresa atiende de manera rápida sus reclamos o quejas?				
<b>Precios</b>				
¿Está de acuerdo con los valores que reflejan las facturas por consumo de agua en su domicilio?				
¿El precio que se detalla en su factura por consumo de agua coincide con la lectura del medidor?				
¿La empresa le brinda facilidades al momento de cancelar sus facturas de consumo?				
<b>Infraestructura</b>				
¿La empresa cuenta con una infraestructura amplia y funcional para poderle brindar un buen servicio?				
¿La empresa cuenta con suficientes ventanillas de servicios para poder descongestionar grandes cantidades de usuarios?				
¿Las ventanillas de atención al cliente cuentan con todos los				

implementos tecnológicos para poder brindar una atención eficiente?				
<b>Atención</b>				
¿Las personas que laboran en atención al cliente disipan todas sus dudas al momento de solicitar un servicio?				
¿El departamento de atención al cliente le hace llegar un formulario impreso o digital para poder valorar la atención recibida?				
¿El departamento de atención al cliente cuenta con un buzón de sugerencias?				
<b>Gestión de procesos</b>				
¿La empresa EMAPAV –EP ha implementado cambios en sus procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios?				
¿Le gustaría que se implemente un manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EMAPAV –EP?				

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexos 8. Aval de traducción



CENTRO  
DE IDIOMAS

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMAPAV-EP DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2021”**, presentado **Delgado Rivera Jorge Paúl y Martínez Cortázar Alfredo Germán**, egresados de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fernando Toaquiza', is written over a horizontal line.

Mg. Fernando Toaquiza  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502229677**

## Anexos 9. Reporte Urkund



## Document Information

Analyzed document	WORD-DELGADO PAUL -MARTINEZ GERMAN.docx (D143173877)
Submitted	8/23/2022 5:41:00 AM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx</b>	
<b>SA</b>	Document PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx (D110986363) Submitted by: mario.navarrete4890@utc.edu.ec Receiver: mario.navarrete4890.utc@analysis.orkund.com	40
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7271/1/UTC-PIM-000290.pdf">http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7271/1/UTC-PIM-000290.pdf</a> Fetched: 7/3/2021 6:42:42 AM	3
<b>SA</b>	<b>MONTAÑO ANGULO, Ronald Patricio.pdf</b> Document MONTAÑO ANGULO, Ronald Patricio.pdf (D18315718)	3
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/87672329-Estrategia-nacional-de-agua-y-saneamiento-del-ecuador.html">https://docplayer.es/87672329-Estrategia-nacional-de-agua-y-saneamiento-del-ecuador.html</a> Fetched: 12/18/2019 11:21:38 PM	18
<b>SA</b>	<b>PLAN-ESTRATEGICO-DE-DESARROLLO-INSTITUCIONAL-2015-4-ciclo2.docx</b> Document PLAN-ESTRATEGICO-DE-DESARROLLO-INSTITUCIONAL-2015-4-ciclo2.docx (D14947770)	2

## Entire Document

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto: Gestión de Procesos Administrativos y su incidencia en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la EMAPAV – EP del Cantón Valencia,

45%

MATCHING BLOCK 1/66

SA

PROYECTO FINAL MAYRA MOSQUERA - ISAMAR GAVILANEZ CORREGIDO URKUND.docx (D110986363)

año 2021 Fecha de inicio: Abril 2022 Fecha de finalización: Agosto 2022 Lugar de ejecución: Empresa Pública de agua Potable y Alcantarillado de Valencia (EMAPAV-EP), Cantón Valencia, Provincia de Los Rios Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas Carrera que auspicia: Carrera de Licenciatura

en Comercio Proyecto de investigación vinculado: Propuesta de Gestión Administrativa para fortalecer el ambiente laboral en la empresa Master Líder S.A.