

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES BOLÍVAR-JUNÍN-SAN VICENTE-SUCRE-TOSAGUA

Angie Lisseth Vera Moreira¹, Julissa Mariana Zambrano Cedeño¹, Quinche Viviana Pinargote Alava¹, José Ramón Santana Aveiga¹

¹Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

angie.vera@espam.edu.ec; julissa.zambrano@espam.edu.ec;
qpinargote@espam.edu.ec; jrsantana@espam.edu.ec

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como principal objetivo evaluar la gestión administrativa del departamento técnico de la EMMAP-EP, en el período 2018-2019 para la elaboración de un plan de mitigación de riesgos que aumenten la eficiencia y eficacia del área. Se logró identificar a través de un análisis preliminar, que el departamento no contaba con un plan de gestión de riesgo, lo cual había incidido en que se presenten dificultades al momento de atender situaciones adversas suscitadas de manera imprevista que afectaban al cumplimiento de los objetivos departamentales e institucionales. Para llevar a cabo el estudio el proceso metodológico para ejecutar la investigación consistió en un método analítico, deductivo-inductivo, tipo de investigación de campo, bibliográfica y descriptiva; se realizó un análisis teórico de las diferentes variables y subvariables relacionadas con el tema, así como también se detalló; las técnicas aplicadas fueron la observación y la entrevista para el levantamiento de la información, y del análisis de resultados se identificaron las áreas críticas. Se logró concluir que en cada una de estas sub-áreas se realizan diferentes subprocesos encaminados a garantizar el óptimo funcionamiento de la red de servicios con tareas de control, mantenimiento y evaluación, así como no se ha implementado una matriz de riesgo institucional, lo que ha incidido en que el personal a cargo no se encuentre debidamente preparado para hacer frente a determinadas eventualidades, con lo cual se diseñó la propuesta de mitigación de riesgos con acciones ajustadas a las necesidades específicas que se requerían corregir.

Palabras clave: Gestión, riesgos administrativos, mitigación de riesgos.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión administrativa se ha constituido en una herramienta esencial para el buen funcionamiento de una empresa, independientemente del sector al que pertenezcan o del tipo de institución (público o privado), puesto que involucra una serie de decisiones y acciones que, de aplicarse adecuadamente, conducirán al cumplimiento de los objetivos definidos (Ortuño, 2017). Con base a lo establecido por Isaza (2018), “las empresas públicas están obligadas por el Estado y las empresas privadas por la economía, a incluir mecanismos legales y herramientas de gestión que faciliten la planeación, la organización, la ejecución y el control de cada uno de sus procesos” (p. 17).

Según refiere Artero (2016) a lo largo del tiempo las grandes ciudades latinoamericanas se han abastecido de agua potable por empresas públicas o privadas. En contexto, referenciando el informe presentado por Moreno (2016), en América Latina, gran parte de las empresas del sector público entre las que se incluye a aquellas encargadas de la distribución del servicio de agua potable, se han visto envueltas en diversas problemáticas, entre las que se encuentran a nivel administrativo, casos de corrupción, limitada financiación, entre otros factores que comprometen su desempeño.

En el Ecuador, las empresas que se encargan de abastecer agua potable y solucionar problemas de alcantarillado son públicas, con el paso de los años, el mayor problema de las empresas encargadas de abastecer de líquido vital a la población a nivel nacional se asocia principalmente a la calidad del agua, cuya causa se ha atribuido al servicio público deficiente, además de la falta de control efectivo y preventivo (Secretaría del Agua, 2016). Verdesoto et al., (2018) hace énfasis que el éxito de las empresas públicas, depende de la gestión que se realicen en el entorno estatal, el cual es con frecuencia ineficiente.

En la provincia de Manabí, los problemas relacionados con la calidad y el total acceso al servicio de agua potable han prevalecido en los últimos años, a pesar de las medidas que se han implementado para tratar de subsanar esta situación, aún se evidencian falencias en el servicio que no solo limitan el acceso en el caso de algunas comunidades, sino que además podrían representar un riesgo para la salud de los ciudadanos (ODS Territorio Ecuador, 2019). Con referencia a ello, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo (2018) en un estudio realizado dentro de la provincia, determinó que “no se cuenta con herramientas tecnológicas, ni profesionales con el conocimiento para la ejecución de las tareas de modelación hidráulica” (p. 1).

La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua es una institución donde se desarrollan varios procesos y actividades, por tanto, la gestión administrativa a través de una evaluación, permitirá medir la eficiencia y su capacidad para realizar

el trabajo. La importancia que se le debe dar como área responsable del tratamiento y distribución del agua potable, es que debe tener sus respectivas atenciones y cuidado para el beneficio de la ciudadanía, ya que es elemento vital para la población.

Bajo dichos antecedentes, el objetivo de esta investigación fue observar la Evaluación de la Gestión Administrativa del Departamento Técnico de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar-Junín-San Vicente-Sucre-Tosagua.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se empleó el método analítico, principalmente porque se analizó de forma estructurada, a partir de la descomposición de las variables del tema de estudio que en este caso fueron: la gestión administrativa del departamento técnico de la EMMAP-EP y el desarrollo de un plan de mitigación de riesgos. Una vez efectuado este proceso, fue posible comprender cómo establecer mejoras significativas sobre las actividades que se desempeñan dentro de esta entidad. De acuerdo a lo establecido por Ortiz (2020), el método analítico se establece como la base para investigar los componentes de las variables estudiadas para obtener un conocimiento más profundo respecto a la forma en que se desarrollan los fenómenos investigados.

Consecuentemente a través del método inductivo y deductivo combinado, fue posible ir de la investigación general y particular efectuada y así conocer sobre la gestión administrativa, establecer las conclusiones pertinentes para el desarrollo del plan de mitigación de riesgos para el departamento técnico de la EMMAP-EP contribuyendo en la gestión de esta entidad.

Referenciando a Ortiz (2020), en la actividad científica, la inducción y la deducción, aunque no se identifican, se complementan de acuerdo con la pertinencia de su aplicación en el proceso investigativo, por lo que al método se le denomina de inducción y deducción. Fue preciso usar ambos razonamientos para dar cumplimiento a los objetivos previamente establecidos, puesto que su complementación contribuye al levantamiento de información teórica requerida para profundizar en el objeto de investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

PROPUESTA DE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS QUE AUMENTE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA EMMAP-EP

Dentro del presente apartado de acuerdo a la fase final establecida para este proyecto, se procede a detallar todo lo que contendrá el plan de mitigación de

riesgos para el departamento técnico de la EMMAP-EP, siendo fundamental estructurar cada apartado de manera precisa, con lo que será posible cumplir con el último objetivo previamente establecido en un inicio del documento, así como se espera contribuir a través de las medidas que se establezcan en esta propuesta a que esta entidad logre mejorar sus actividades internas de cara a cualquier novedad que se suscite a nivel técnico.

Plan de socialización

Una vez presentada la matriz respectiva con cada una de las acciones de control para mitigación del riesgo de acuerdo a cada subárea del departamento técnico, se establece necesario establecer un plan de socialización de estas actividades, determinándose la consideración de un programa de capacitación como herramienta para incentivar el conocimiento de todas estas actividades.

En primer lugar, se determina la meta del programa de capacitación, el cual se direcciona a:

Incentivar que todo el personal del departamento técnico pueda actuar ante los diversos riesgos administrativos que puedan surgir de acuerdo a las subáreas a las que pertenecen.

Evitar que debido a una incorrecta gestión de las actividades la empresa detenga parcial o totalmente la dotación del servicio de agua potable para las localidades a las que debe abarcar.

Políticas del programa de capacitación

El periodo del programa de capacitación teniendo en consideración que son varias subáreas y acciones de control para mitigar los riesgos que se susciten se determina por un periodo de un mes, tiempo considerable para poder generar la socialización de toda la información entre el personal que trabaja en diversos turnos, los que se encuentren con algún reposo o descanso justificado.

Todo el personal del departamento técnico está obligado a participar en el programa de capacitación, de lo contrario se generarán sanciones, al menos que la justificación que presenten sea de carácter mayor.

Todo el personal concluido el programa de capacitación deberá someterse a una evaluación posterior para determinar el grado de conocimiento sobre lo impartido en la matriz, debido a que de esto dependerá que cada una de las acciones de control en situaciones reales logren ser ejecutadas correctamente para mitigar riesgos que reste eficiencia a la entidad y genere malestar a los usuarios.

Estrategias del programa de capacitación

Dentro del proceso de capacitación estará permitida la formulación de preguntas de parte de todo el personal, de esta manera se logrará una retroalimentación constante en la que no existan vacíos sobre cada una de las acciones a considerarse para mitigar los riesgos.

Técnica de instrucción a aplicarse en el programa de capacitación

En este caso se determina que la capacitación será bajo la técnica expositiva y demostrativa: la primera debido a que se expondrá una introducción del tema abordado, se desarrollará el tema exponiendo cada una de las acciones de control; mientras que la técnica demostrativa se verá reflejada al complementarse los temas con figuras o elementos audiovisuales para hacer mucho más atractiva la información presentada.

Plan de contingencia

Dentro del programa de capacitación el encargado del departamento técnico y el personal también recibirán información sobre el desarrollo de planes de contingencia para que de manera conjunta puedan establecer actividades opcionales en caso de que las acciones previas definidas en las matrices anteriores no generen los resultados esperados, para esto deberán seguir los siguientes pasos:

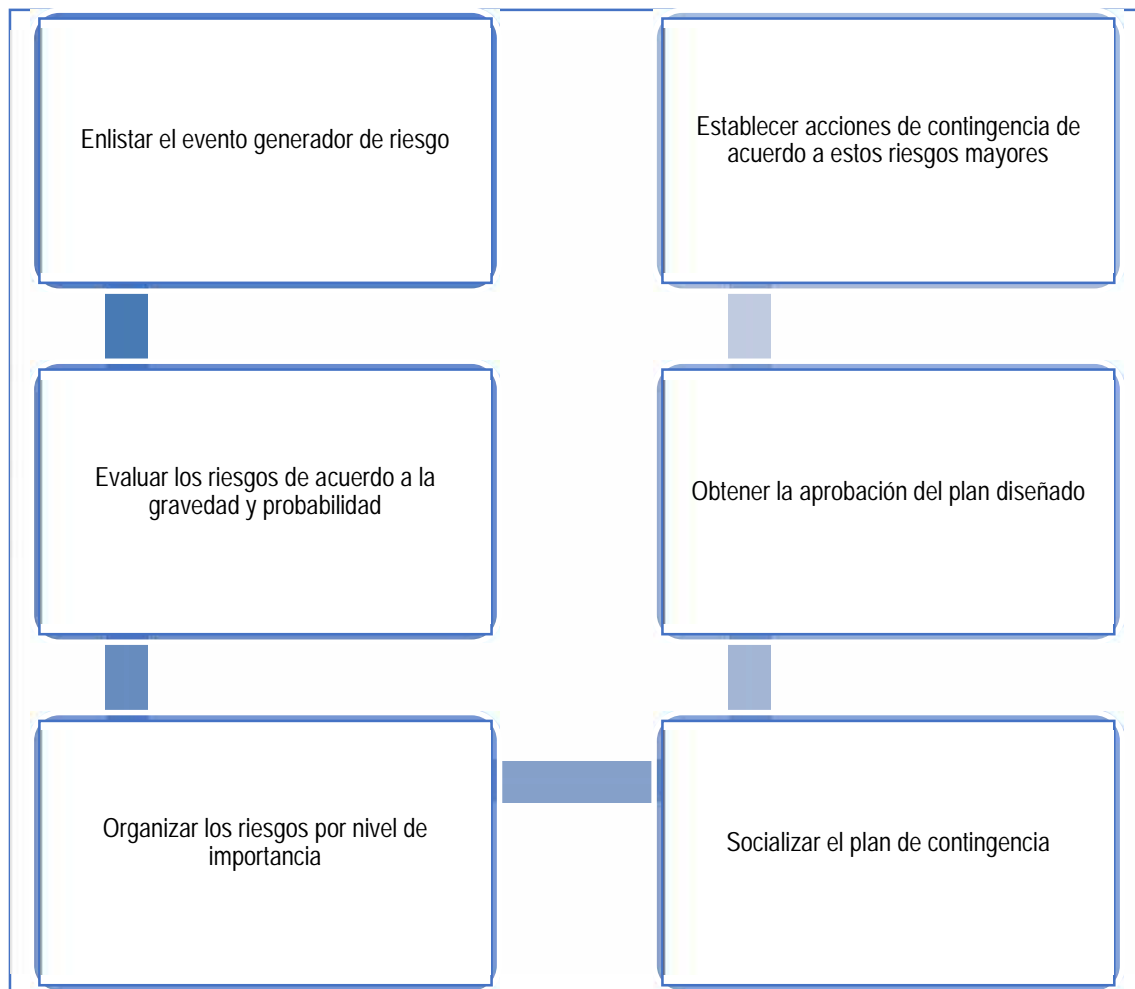


Figura 1. Plan de contingencia
Elaborado por: Las autoras

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación seleccionados y la investigación *in situ*, se logró identificar las áreas críticas de la gestión administrativa del departamento técnico de la EMMAP-EP. En este sentido, se detectó que no se ha implementado una matriz de riesgo institucional dentro de esta área, lo que ha incidido en que el personal a cargo no se encuentre debidamente preparado para hacer frente a determinadas eventualidades, entre las que se destacan la limitada disponibilidad de equipos para gestionar desperfectos o daños imprevistos, y dificultades para gestionar el agua no contabilizada.

Con base a los hallazgos obtenidos de la investigación se propuso un plan de mitigación de riesgos que aumente la eficiencia de la gestión administrativa en

el departamento técnico de la EMMAP-EP, en el cual se determinó la base legal que sustenta la elaboración de este tipo de planes, la metodología para la evaluación de los riesgos, y las acciones dirigidas a mitigarlos.

Al finalizar el proyecto se validó la idea a defender que establece “la evaluación de la gestión administrativa del departamento técnico beneficia a la EMMAP-EP con la propuesta de un plan de mitigación de riesgos que permita aumentar la eficiencia y eficacia del área”. En este caso, la investigación realizada proporcionó datos relevantes respecto a la situación problemática sobre la que se pretende realizar la intervención, esto permitió diseñar acciones ajustadas a las necesidades específicas que se requerían corregir.

RECOMENDACIONES

A fin de lograr que dentro del departamento técnico de la EMMAP-EP sea oportuna la gestión administrativa se recomienda que la misión, visión, valores corporativos de la institución sea socializada constantemente entre el personal y los usuarios que se abastecen del servicio que se ofrece desde esta entidad, donde se cumplan con los tiempos de las actividades que se requieren ejecutar para garantizar que el servicio de agua potable no se vea afectado por diversas situaciones que podrían suscitarse a nivel interno ante la carencia de un plan de mitigación de riesgos.

Es recomendable que cada cierto tiempo se evalúe a nivel interno y entre los usuarios la perspectiva respecto a la gestión de la EMMAP-EP sobre el servicio que ofrece y la gestión de las actividades que como entidad generadora de un servicio básico debe cumplir, de esta forma se controlará de manera oportuna si existen aspectos por mejorar posterior a la propuesta presentada del plan de mitigación de riesgos administrativos.

El diseño de un plan de contingencia es necesario para garantizar que frente a las actividades propuestas en las matrices anteriores que no generen los resultados esperados, sea posible aplicar otras alternativas a través de las cuales se garantice que esta entidad se encuentra preparada con varias tareas eventuales en caso de que así se lo requiera

BIBLIOGRAFÍA

- Artero, C. (2016). Las organizaciones comunitarias de agua potable rural en América Latina: un ejemplo de economía substantiva. *Revista Latinoamericana Polis*, 45, 1-20. <https://journals.openedition.org/polis/12107>.
- Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo. (2018). *Bases para la participación de un particular público, privado o de la economía popular y solidaria*. Obtenido de Portoaguas: <https://www.portoaguas.gob.ec/okeydoc/download.php?id=831>
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. 3a edición*. Ediciones de la U.
- Moreno, E. (2016). *Gestión de empresas públicas: Las ventajas de los modelos centralizados*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- ODS Territorio Ecuador. (abril de 2019). *Manabí: Agua limpia y saneamiento*. Obtenido de ODS Territorio Ecuador: <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/ODS-6-MANABI.pdf>
- Ortiz, E. (2020). *La dialéctica en las investigaciones educativas*. Editorial Universitaria (Cuba).
- Ortuño, M. (2017). *La empresa pública en forma privada. Antecedentes romanos y un apunte histórico en la legislación de régimen local preconstitucional en España*. Dykinson.
- Secretaría del Agua. (septiembre de 2016). *Estrategia Nacional de Calidad del Agua*. Obtenido de Secretaría del Agua; Agencia de Regulación y Control del Agua; Ministerio del Ambiente; Ministerio de Salud Pública: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/Estrategia-Nacional-de-Calidad-del-Agua_2016-2030.pdf
- Verdesoto, S., Toapanta, T., & Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 14(2), 264-286.