

IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN, JIPIJAPA

IMPACT OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE POTABLE WATER COMPANY OF THE CANTON, JIPIJAPA

María Esther Zambrano González ^{1*}

¹ Licenciada en Administración de Empresas, Docente en el Área de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0704-575X>. Correo: maria.zambrano@unesum.edu.ec

Francisco Javier Caicedo Plúa ²

² Licenciado en Ciencias de la Educación, Magister en Gerencia Educativa, Docente en el Área de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2583-1997>. Correo: francisco.caicedo@unesum.edu.ec

Tania Maricela Macías Parrales ³

³ Licenciada en Ciencias de la Educación, Ingeniera Civil, Técnica Superior en Secretariado Ejecutivo Contable, Magister en Educación, Doctorando en Educación. Docente contratada en el Área de Nivelación y Admisión de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0154-1186>. Correo: tania.macias@unesum.edu.ec

Christian Ruperto Caicedo Plúa ⁴

⁴ Ingeniero en Computación y Redes, Magister en Gerencia Educativa e Investigación. Investigador acreditado por la Senescyt REG-INV-16-01626. Docente titular y Coordinador de la Carrera Tecnologías de la Información de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7351-8642>. Correo: christian.caicedo@unesum.edu.ec

*** Autor para correspondencia:** francisco.caicedo@unesum.edu.ec

Resumen

El presente trabajo de investigación indaga la efectividad y viabilidad de las estrategias que los directivos en conjunto con su equipo de trabajo aplican y desarrollan dentro del marco dependiente. La metodología utilizada parte del paradigma positivista, de enfoque cuantitativo ya que se identificó información teórica -

empírica de cada una de las variables, el método bibliográfico permitió la búsqueda y obtención de antecedentes y el método estadístico aplicando la técnica encuesta a 93 empleados, permitió obtener información relevante desde el área administrativa de talento humano, se concluye que los métodos aplicados para obtener una gestión productiva son poco viables, debido a la ambigüedad y poca eficiencia, además en el proceso de adaptación a los cambios tecnológicos, se siguen presentando errores y falencias institucionales.

Palabras clave: Dirección; administración; gerencia; estrategias; operatividad.

Abstract

This research work investigates the effectiveness and feasibility of the strategies that managers, together with their work team, apply and develop within the dependent framework. The methodology used is based on the positivist paradigm, with a quantitative approach since theoretical-empirical information was identified for each of the variables, the bibliographic method allowed the search and obtaining of antecedents and the statistical method applying the survey technique to 93 employees, allowed obtaining relevant information from the administrative area of human talent, it is concluded that the methods applied to obtain a productive management are not very viable, due to the ambiguity and little efficiency, also in the process of adaptation to technological changes, errors and shortcomings continue to occur institutional.

Keywords: Address; management; management; strategies; operability.

Fecha de recibido: 22/05/2022

Fecha de aceptado: 27/08/2022

Fecha de publicado: 28/08/2022

Introducción

Una oportuna gestión administrativa dentro de la organización genera procesos de mejora constantes en busca de utilizar de mejor manera los recursos internos y externos de la misma, en América Latina la administración es considera una de las prácticas más antiguas aplicada en diversos entornos, ya que el continuo aprendizaje del ser humano en aprender a dar solución a sus problemas permiten guiar de una mejor manera sus actividades dentro de una empresa, lo que permitirá tomar decisiones de forma objetiva.

El presente trabajo de investigación pretende medir el impacto de la Gestión Administrativa de la Empresa de Agua Potable del Cantón, Jipijapa, partiendo de las exigencias de la calidad de los servicios administrativos que exigen los usuarios. Teniendo en cuenta que los administradores deben ser lo más objetivos posible, por su responsabilidad, por su capacidad, por su experiencia y por su visión empresarial, principios fundamentales que van a permitir el cumplimiento de eficiencia y eficacia en una empresa, sin olvidar que sus acciones deben estar apegadas a las normas y reglamentos que rigen un entorno.

La investigación evalúa los niveles de eficiencia, eficacia y calidad tanto en la Gestión Administrativa como en el servicio, con la intención de conocer sus debilidades y darle solución a cada riesgo encontrado, dejando expuestas las falencias encontradas en el mismo

Materiales y métodos

Dentro de los principales conceptos de administración se denotan criterios desde el enfoque empresarial que hace mención a que toda empresa necesita en su funcionamiento diario estrategias y capacidad administrativa, por exigencias legales o por propia organización interna, esto conlleva a llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación, donde la gestión administrativa de la empresa se encarga de que dicha actividad se haga de la manera más eficaz y eficiente posible. (Caldas, Herráez, & Fernandez, 2020).

Por lo tanto, la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, quienes supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y denotan que el flujo de información sea efectivo (González, Danilo, Izquierdo, & Verdezoto, 2020)

Dentro del estado de arte científico se puede evidenciar en la base de datos Scopus que la gestión administrativa en los últimos años ha tenido gran importancia, tal como se denota en la Figura 1, en el que se destaca que en el 2018, se publicó 54 documentos, en el 2019, 57 documento, en el 2020, 51 documentos, en el 2021, 98 documentos y en el 2022, 41 documentos.

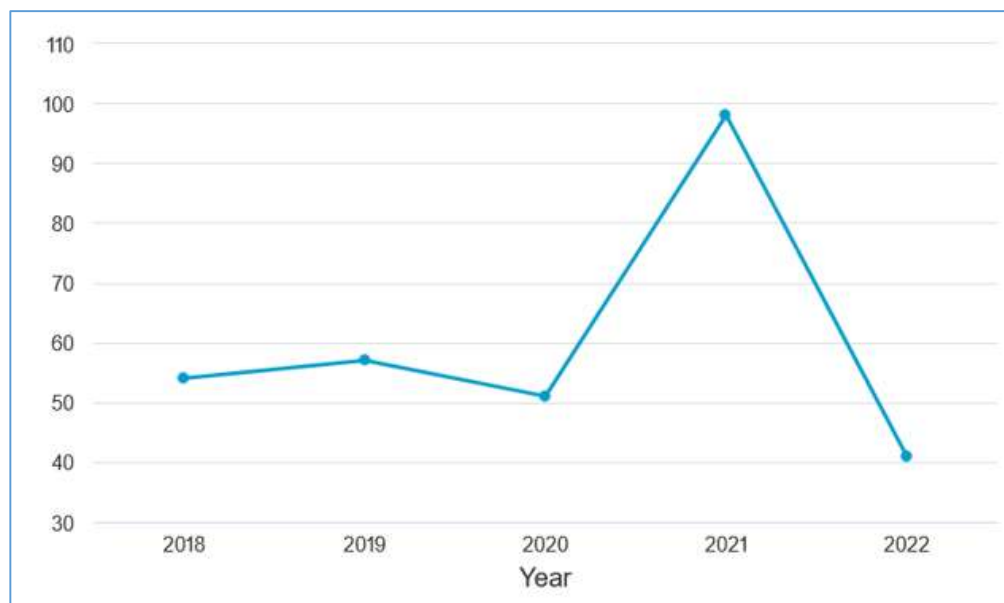


Figura 1. Análisis de la gestión administrativa en la base de datos Scopus.

Realizado por: Autores.

Dentro de los países que mayormente publicaron artículos científicos de alto impacto se tiene: China, Rusia; Ecuador, Estados Unidos, Colombia, España, Brasil, Perú, Alemania e Indonesia, tal como se denota en la Figura 2.

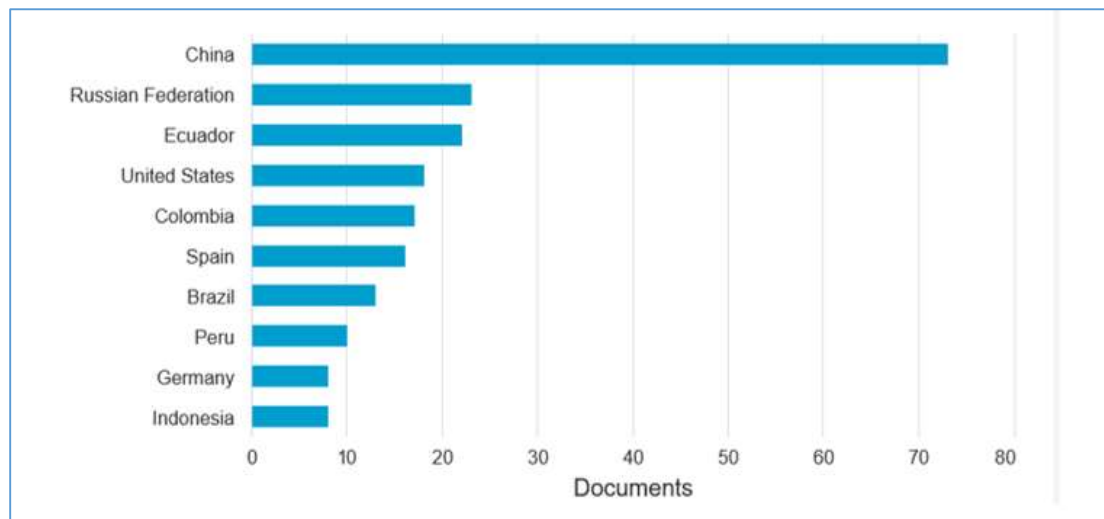


Figura 2. Países que realizan más publicaciones sobre gestión administrativa.

Realizado por: Autores.

En relación a las revistas donde más se publican artículos de alto impacto sobre gestión administrativa se tiene las siguientes: ACM International conference proceeding Series, Universidad y Sociedad, Journal Of Physics Conference Series, E3s Web Of Conferences, Risti Revista Iberica de Sistemas E Tecnologias De Informacao, tal como se denota en la Figura 3.

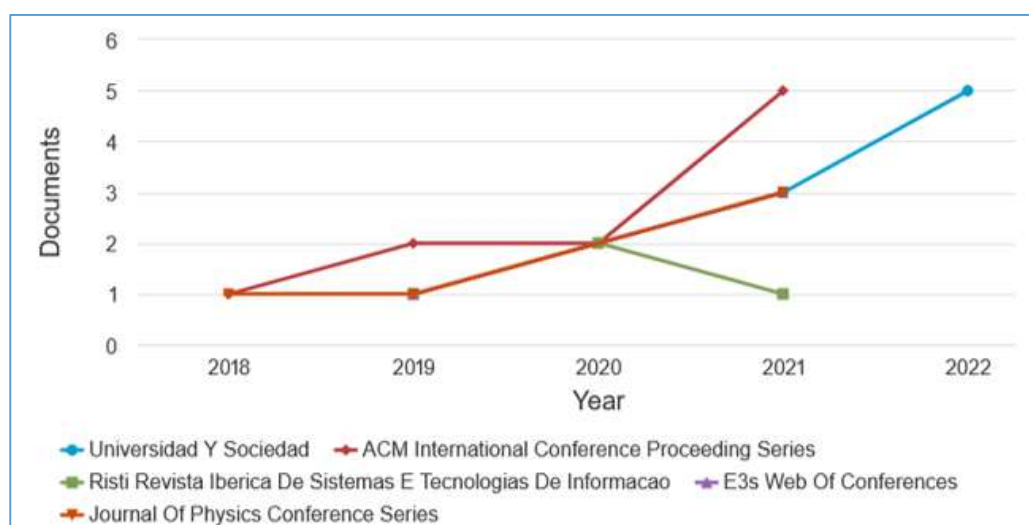


Figura 3. Revistas de alto impacto que publican artículos sobre gestión administrativa.

Realizado por: Autores.

Por lo tanto, hoy en día, toda empresa de cualquier tipo y tamaño, puede contar con una buena gestión administrativa gracias a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de herramientas accesibles, que acompañen el crecimiento y desarrollo de las mismas. En este sentido, es necesario que toda micro, pequeña y mediana empresa, opte por el uso de herramientas de gestión que le sirvan tanto en sus operaciones diarias, en la administración eficiente que busca ser obtenida para poder calcular todas las variables relacionadas a su negocio. El objetivo es lograr una planificación efectiva de las actividades a corto, mediano y largo plazo que obtengan como resultado los beneficios operativos y económicos (Gavilanez, Esoin, & Arévalo, 2018).

La gestión administrativa permite desarrollar a toda empresa, mediante la oportuna y buena utilización del talento humano; ya que las personas son el elemento fundamental en el mejoramiento de la transformación y comercialización de bienes o prestación de servicios; que como resultado se demuestra en la rentabilidad del negocio. (Ramirez, Ramirez, & Calderon, 2017).

La empresa pública de agua potable y alcantarillado de Jipijapa se encarga del manejo, técnico y administrativo de la dotación y cobro del agua en el cantón, lo cual sin la debida supervisión puede crear deficiencias y debilitar el proceso dentro de los controles administrativos y de servicio, estos como tal, merecen toda la atención debida por parte de los principales, ya que cualquier error o falencia puede crear contextos negativos por no aplicar estrategias o procedimientos correctos, procesos adecuados que vayan acorde a la ley y en últimas instancias el apoyo del gobierno, que permitan corregir oportunamente a través de medidas preventivas a los problemas que generen las actividades diarias, muchas veces de forma imprevista que es casi imposible la solución inmediata.

La capacidad de gestión por parte de la administración de la Empresa pública de agua potable y alcantarillado de Jipijapa debe ser el reflejo del arduo trabajo planificado para fortalecer debilidades, los objetivos planteados son punto de partida de la buena elección de estrategias implementadas, siendo estas la base principal para alcanzar el cumplimiento de lo que la empresa quiere lograr en sus metas, misión y visión planteada como institución y con vocación directa a una comunidad en general.

Se concluye que por medio de la gestión en la empresa de agua se forma un grupo de direccionamientos y métodos que permiten el buen desempeño administrativo, acogiéndose hacia lo que sería el cumplimiento de su misión y visión, estableciéndose factores importantes como son lograr sus objetivos o metas estratégicas generales, así mismo las políticas estrategias a implementarse direccionan los comportamientos mediante el cual se esperan resultados favorables, con el fin de conservar la idea principal del porqué de los proyectos y tendencias institucionales.

Teoría Situacional

Enfoque de sistema abierto. La idea que se tenía era que la empresa es un sistema abierto y la gestión busca adaptar la empresa al contexto. Así que, dependiendo del estado del entorno, se tendrían que aplicar determinados tipos de gestión; en el lenguaje de los autores situacionales esto significaba que los sistemas administrativos que se emplearan dependerían de la situación en que la organización se encontrara. Las tres

teorías contingentes más conocidas son: estrategia-estructura, entorno-estructura y liderazgo situacional. La primera fue planteada por Chandler quien descubrió que la estructura que emplean las empresas varía con relación a la estrategia que utilicen. (Osorio & Mendoza, s. f.)

Modelo de gestión administrativa

Un modelo de gestión administrativo refleja el desarrollo de acciones estratégicas emergentes de ‘abajo a arriba’ por tanto va a limitar la generación de nuevas ideas o visiones estratégicas, nuevas estrategias y/o nuevo aprendizaje estratégico. (Roch, 2020)

Gestión administrativa escolar

Para el Ministerio de Educación Nacional, en las instituciones educativas colombianas, la Gestión administrativa se orienta a proveer los recursos financieros, físicos, logísticos y humanos necesarios a la prestación del servicio educativo, pero ¿Están articuladas y comunicadas todas estas áreas para lograr un todo y ofrecer calidad? El Ministerio de Educación ha avanzado en 7 investigaciones y evaluaciones en las instituciones con el fin de evaluar la capacidad de las mismas para guiar sus sistemas de apoyo en beneficio del quehacer pedagógico, y la manera como la administración fundamenta su razón de ser en función de las demandas de la Gestión académica. (García, 2017)

Dirección estratégica

La dirección estratégica es una de las principales actividades y tareas a completar por parte de quienes conforman y dirigen una organización. La implementación de estas permite establecer el rumbo de la empresa, como ciertos argumentos generales para delimitar objetivos y metas. Esto da como resultado situaciones que harán que la institución tome decisiones y en base a eso actúen, esto se correlaciona de manera directa a la forma en que la entidad se adapta a su entorno constantemente cambiante. (Perez, 2017).

Sistema de gestión de calidad.

La calidad, tanto en los productos como en la elaboración y gestión empresarial, es un factor plenamente asumido. Las propias normas de calidad exigen, desde su ejecución y amparadas en el concepto de mejora continua, Concebida la calidad en la empresa, su implantación supone contar con modelos certificables por terceras partes (organismos certificadores, por ejemplo, Aenor, Bureau Veritas), las cuales certifican la calidad en las compañías al amparo de la entidad de acreditación correspondiente, adoptando un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente. (Díaz, 2009)

Desarrollo de la gestión administrativa

El objeto de la Administración, como disciplina, es el desarrollo de procesos a través de los cuales las empresas logren resultados en su operación, la administración se ha considerado como parte integral del área de las ciencias económicas y en el campo más amplio de las ciencias sociales, pero se alimenta de un alto número de disciplinas entre las cuales se destacan la Psicología, la Sociología, la Estadística y por supuesto la Economía, concluyendo que la administración es una disciplina de acción. (Osorio & Mendoza, s. f.)

Clima Laboral

El clima laboral representa el indicador de cómo los colaboradores perciben diferentes aspectos de la empresa de acuerdo con las condiciones que el empleador proporciona en pro del desempeño laboral, con el objetivo de alcanzar niveles de productividad que sean satisfactorios. Alcanzar un clima laboral positivo es uno de los retos que debe enfrentar cualquier empresa a nivel organizacional, con el fin de que cada colaborador pueda sentirse en un ambiente confortable que le permita entregar un alto desempeño en sus actividades. (Sánchez & Melo, 2021).

Planificación Administrativa

Esta es la principal función de este proceso donde se desarrollan etapas que consisten en proyectar metas, determinar todos los recursos necesarios, se definen los objetivos y se clasifican las actividades que se deben llevar a cabo en períodos de tiempo determinados.(Pacheco, Josefina, 2020).

Productividad Laboral

La productividad laboral se define como el indicador que se produce mediante la relación entre la producción obtenida y el trabajo aplicado en determinado tiempo dentro del proceso de producción, la productividad tiene relación directamente proporcional con el manejo del tiempo y viceversa. Por tanto, esta variable se convierte en uno de los recursos con mayor trascendencia al momento de intentar mejorar la productividad en una compañía. (Sánchez & Melo, 2021).

Maximización y uso de recursos

Habiéndose incrementado la productividad y habiéndose dirigido al logro de los objetivos, la administración potencial se centra en exprimir al máximo los recursos disponibles. A través del ahorro de dinero, tiempo y esfuerzos, una buena gestión de la administración, en esencia, ayuda a que la empresa funcione de manera más inteligente, todo está en saber identificar los sectores estratégicos y adentrarte en ellos de cara a un futuro prometedor (Esneca, 2021).

Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente, el gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen, pueden ocuparse de:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.

- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados (Etecé, 2021).

Beneficios de aplicar la gestión administrativa dentro de las organizaciones

Este tipo de procedimiento proporciona una serie de beneficios a las empresas, que les ayuda a lograr desarrollarse de forma exitosa, entre las ventajas más importantes se encuentran las siguientes:

Centrarse en la importancia de los objetivos. - Realizar una planificación eficaz, donde se ejecuten estrategias específicas, unido a un equipo organizado y productivo que tenga la capacidad de alcanzar los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Aumentar la producción. - Este sistema permite realizar una gran cantidad de procedimientos de manera sencilla y mejorada, aumentando la eficiencia en la producción.

Mayor producción. - Cuando se diseñan estrategias y se definen indicadores eficientes, los equipos de trabajo actúan de forma inteligente para ahorrar más dinero y mejorar la producción de productos (Pacheco, Josefina, 2020).

Importancia de la gestión administrativa

El uso de la gestión administrativa es fundamental para cualquier empresa. Puesto que por medio de ella se pueden coordinar todas las actividades para usar mejor los recursos y obtener mejores resultados. La buena aplicación de la gestión administrativa se convierte en la base para poder ejecutar y potenciar al máximo las actividades internas de una empresa, con el propósito de lograr el cumplimiento de objetivos y obtener resultados beneficiosos (Quiroa, 2020).

Materiales y métodos

La metodología parte del paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio y descriptivo, los métodos utilizados: deductivo, análisis, síntesis, bibliográfico y estadístico. Técnica e instrumento: la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado.

Resultados y discusión

En el presente estudio se evidencian resultados de la obtención de información mediante la encuesta aplicada a 93 trabajadores con los que cuenta la empresa.

Pregunta 1: ¿Conoce usted sobre el impacto que genera en los trabajadores una buena administración?

Tabla 1. Impacto en trabajadores.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto rendimiento	21	23%

Buen clima organizacional	30	32%
Motivación al ejercer tareas	20	21%
Ninguna de las anteriores	22	24%
Total	93	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Jipijapa.

Elaboración: Autores.

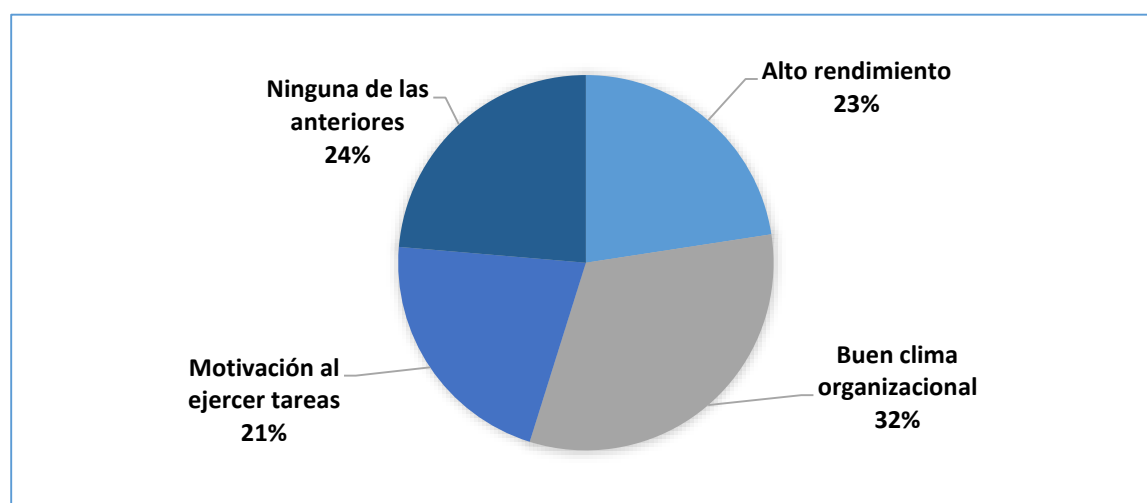


Figura 4. Impacto en trabajadores.

Pregunta 2: ¿Conoce usted cuales son las herramientas necesarias para tener eficiencia en la gestión administrativa?

Tabla 2. Herramientas de eficiencia.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Establecer metas	33	35%
Implementar estrategias	12	13%
Evitar errores administrativos	13	14%
Planificar todas las actividades	35	38%
Total	93	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Jipijapa.

Elaboración: Autores.



Figura 5. Herramientas de eficiencia.

Análisis e interpretación: De los resultados obtenidos, se menciona que del 100% de los trabajadores de la empresa un 35% indica que la mejor herramienta es establecer metas, mientras que el 13% cree que es implementar estrategias, un 14% considera que es evitar errores administrativos, y el 38% restante considera que lo correcto es planificar todas las actividades.

Pregunta 3: ¿Conoce usted sobre la gestión administrativa y de como esta se ha convertido en un control interno para las organizaciones?

Tabla 3. Gestión administrativa.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Indica claridad en los procesos	21	23%
Cumple con las leyes establecidas	25	27%
Solventa misiones institucionales	16	17%
Todas son correctas	31	33%
Total	93	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de Jipijapa.

Elaboración: Autores.

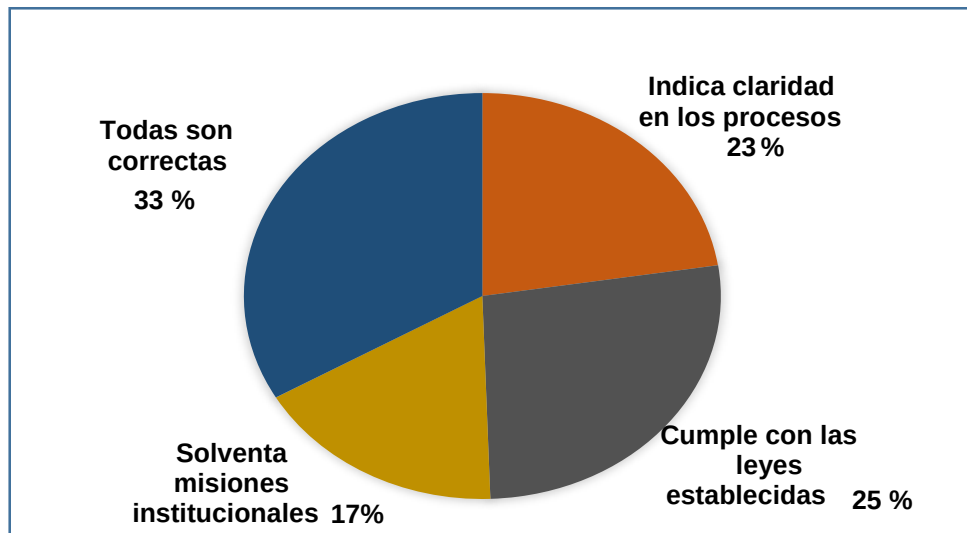


Figura 6. Gestión administrativa.

Análisis e interpretación: Acorde a los resultados obtenidos, se puede señalar que del 100% de los trabajadores de la empresa un 23% indican claridad en los procesos, otro 27% cree que permite cumplir con las leyes establecidas, un 17% considera que solventa misiones institucionales, mientras que el 33% cree que todas las opciones anteriores son correctas.

Conclusiones

Se evidenció que la gestión administrativa se base en implementar o crear estrategias aplicadas principalmente a aspectos financieros, tratando de optimizar los recursos económicos dada la poca solvencia y liquidez existente, además, se pudo determinar que la viabilidad de la dirección estratégica tiene fallas en el área administrativa, lo que ocasiona deficiencias en el desarrollo de actividades, y por ende puede llegar a afectar la operatividad de la entidad, creando deficiencias y poca optimización del servicio a la comunidad.

Se determinó que la dirección estratégica enfocada a la gestión administrativa puede viabilizar la potencialización de una institución, generando convenios con las principales autoridades del cantón, obteniendo el apoyo económico del gobierno autónomo descentralizado de Jipijapa para el mejoramiento del área financiera de la institución

Referencias

Caldas, M., Herráez, R., & Fernandez, A. (2020). Empresa e iniciativa emprendedora. (C. Calvo, Ed.) Madrid, España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-ukpDwAAQBAJ&pg=PA242&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi44--2o7X1AhWgSzABHSSStA00Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>

- Gavilanez, M. I., Esoin, M. E., & Arévalo, M. (julio de 2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del ecuador. Observatorio de la economía latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González, S., Danilo, V., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (14 de Julio de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros de la ciudad de quevedo. Universidad y Sociedad. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Meza, M. (14 de Febrero de 2017). ULAOnline. Obtenido de https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf
- Perez, A. B. (2017). Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6102848>
- Ramirez, A. d., Ramirez, R., & Calderon, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Roch, G. C. (2020). El proceso estratégico de la empresa: revisión general del marco teórico, propuesta de un nuevo modelo y contrastación del mismo mediante un estudio empírico en el caso de empresas tecnológicas de internacionalización acelerada de la comunidad de Madrid. Universidad Autonoma de Madrid, Madrid, España. Obtenido de file:///C:/Users/Kevin/Downloads/roch_garcia_carlos_javier.pdf