

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD “CUATRO ESQUINAS – SINCHAGUASÍN” DE PUJILÍ

Marco Sandoval Cárdenas
sancardmv@hotmail.com
Instituto Superior Tecnológico Vicente León - Ecuador

Ángel Velásquez Cajas
apvelasquezc@istx.edu.ec
Instituto Superior Universitario Cotopaxi - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1814-1691>

Recibido: 01/02/23
Aceptado: 30/03/23
Publicado: 01/05/23

RESUMEN

Una gestión inadecuada se origina en la condición humana de todo empresario. A la hora de encaminar, en una dirección correcta, a la organización, el ser humano tiene una tendencia natural a realizar acciones mínimas para la prestación de un servicio o producto. Una Junta Administradora de Agua Potable promedio, en el desarrollo de su gestión, carece de la capacitación adecuada que origina inconvenientes y desaciertos en los procesos y, más aún, en la toma adecuada de las decisiones, según el tradicional ciclo de Deming. El problema de la mala gestión tiene, como repercusión final, una caída de la rentabilidad, en este caso de carácter social. El objetivo de este trabajo fue la futura implementación un modelo de gestión para la Junta Administrativa del Agua Potable en la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, con la información adquirida y procesada en el año 2019. Esta investigación buscó aplicar instrumentos y mecanismos efectivos para mejorar los procesos internos, en búsqueda del cumplimiento de un nivel de calidad, en los servicios que brinda la organización, sobre todo en la atención al cliente. A través de la investigación descriptiva - intencionada se identificaron todos los factores que influyen directamente en la deficiencia de la gestión.

Palabras clave: gestión administrativa, junta de agua potable, atención al cliente.

DIAGNOSIS OF CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT IN THE POTABLE WATER ADMINISTRATION BOARD OF THE "CUATRO ESQUINAS - SINCHAGUASÍN" COMMUNITY OF PUJILÍ ABSTRACT

Inadequate management originates in the human condition of every entrepreneur. When it comes to guiding the organization in the right direction, the human being has a natural tendency to perform minimum actions for the provision of a service or product. An average Water Board, in the development of its management, lacks the adequate training, which causes inconveniences and mistakes in the processes and, even more, in the adequate decision making, according to the traditional Deming cycle. The problem of poor management has, as a final repercussion, a drop in profitability, in this case of a social nature. The objective of this work was the future implementation of a management model for the Junta Administrativa del Agua Potable in the Cuatro Esquinas-Sinchaguasín Community, with the information acquired and processed in 2019. This project sought to apply effective instruments and mechanisms to improve internal processes, in search of the fulfillment of a quality level, in the services provided by the organization, especially in customer service. Through descriptive - intentional research, all the factors that directly influence the management deficiency were identified.

Key words: administrative management, Junta de Agua Potable, customer service.

Correo principal para contacto: sancardmv@hotmail.com

1. INTRODUCCIÓN

Como evidencia el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2010), la población en la provincia de Cotopaxi asciende a 409 mil 205 habitantes aproximadamente, 2,5 veces más que la población registrada en el censo desarrollado en 1950, en donde para esta provincia se registraban 165 mil 602 habitantes. A la fecha, de acuerdo con la misma fuente, Pujilí se considera el segundo cantón más poblado de la provincia.

La gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable en la Comunidad Cuatro Esquinas - Sinchaguasín del cantón Pujilí, en la Provincia de Cotopaxi, durante el año 2019, se encuentra por debajo del margen de lo aceptable. Uno de los factores que se pueden observar es el desconocimiento por parte de los usuarios que utilizan este servicio, debido a que no cuentan con un modelo de gestión adecuado para su funcionamiento. Este problema se presenta por la falta de experiencia empresarial y administrativa de las personas que realizan las actividades en esta Junta de Agua Potable. Otro de los factores determinantes que afectan al cometido de la Junta es la falta de información, sistematizada y oportuna, para una adecuada toma de decisiones. Vista esta problemática, se ha considerado necesario mejorar la calidad del servicio a través de la elaboración y puesta en marcha de un modelo de gestión.

Lo que se buscó con el diagnóstico fue dotar de un instrumento a la directiva para poder brindar un buen servicio y la mejora de todas las actividades que esta realiza. Para establecer medidas que mejoren la calidad del servicio La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 12: “el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008); el artículo 318 menciona que; “[...] La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias [...]” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Por esta razón, es necesario establecer mecanismos para la correcta gestión de los servicios de este valioso recurso natural no renovable.

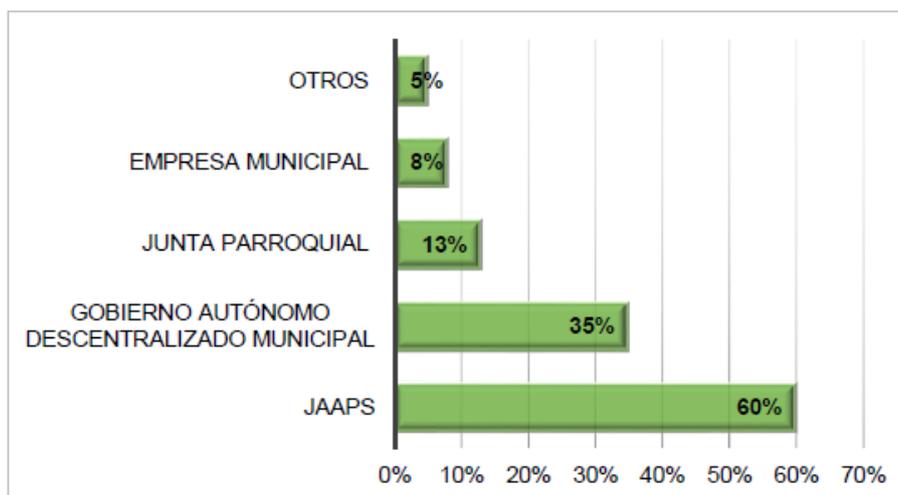
Es preciso señalar los resultados del último Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010, en el cual se indica que el total de la población ecuatoriana es de 14'483.499. De este total, el 37% habita en el sector rural, es decir, un aproximado de 5'358.000 personas. Un cálculo provisional permite establecer que al menos 3 millones y medio de ecuatorianos acceden a servicios de agua potable y saneamiento a través de prestadores comunitarios de servicio de agua. Aproximadamente en el Ecuador existen 6.832 organizaciones comunitarias que gestionan agua y saneamiento (Foro de los Recursos Hídricos, 2013, p. 34).

Según la Normativa Legal del Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y con el apoyo de la Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA), señalan que es competencia de los Gobiernos Municipales abastecer de servicios de agua potable y saneamiento a las parroquias rurales de cada cantón. Sin embargo, por la distancia que distingue el área urbana y la rural, estas últimas

administran el agua por cuenta propia. Es decir, el 60% son Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS) en el área rural (Garzón López, 2015).

Figura 1

Operadores de Agua Potable y saneamiento en el sector rural.



Fuente: Programa de Infraestructura Rural de Saneamiento y Agua.

La importancia de la gestión administrativa dentro del sector de agua potable y saneamiento, define nuevas maneras de interacción, la redefinición de actividades dentro de un marco regulatorio ordenado y eficiente, cooperando al desarrollo del reordenamiento de las diferentes instancias y de sus resultados (Funes, 2013).

Las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS), que cuentan con personería jurídica y están legalmente registradas, constituyen apenas el 48% del total, es decir, su formalidad se convierte en un problema, no solo en la parte legal sino en lo financiero. A pesar de la existencia de un reglamento interno, en la mayoría de casos las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS), desconocen del manejo de este documento. La Secretaría Nacional del Agua, SENAGUA, señala que el 45% no trabaja con este reglamento. En este mismo sentido, el 29% de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS) posee organigramas, plan de acción, estrategias políticas etc. Aún así, hay una escasa probabilidad de prestación de servicios y la toma decisiones de manera eficiente.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación fue exploratorio y descriptivo, con la recolección de datos primarios, mediante un formato estructurado y un proceso de interpretación formal. La población estudiada fueron los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable, en los barrios Cuatro Esquinas, Sinchaguasín, Rancho Alegre y Chambana, ubicados en el sector occidental del cantón Pujilí.

Se aplicó un modelo no probabilístico, llamado muestreo por cuota, cuya descripción implica la selección de participantes prospectos, de acuerdo a cuotas especificadas, sobre características demográficas, actitudes específicas, o conductas

determinadas. El propósito fundamental fue brindar la seguridad que los subgrupos especificados de la población meta definida estén representados.

La selección del proceso de investigación se lo realizó con énfasis en lograr la perspectiva cualitativa y cuantitativa. Se estableció como referente 250 usuarios del servicio básico de agua mediante una encuesta. Dicho tamaño de la muestra se estableció a través de una indagación previa, levantada con la lista del sistema de facturación de los usuarios registrados en la Junta Administradora de Agua Potable, administrada por la responsable de la Tesorería de la Junta.

También se utilizó la investigación propositiva, porque a futuro se elaborará, como propuesta, un modelo de gestión para mejorar la atención del cliente en la Junta Administradora de Agua Potable.

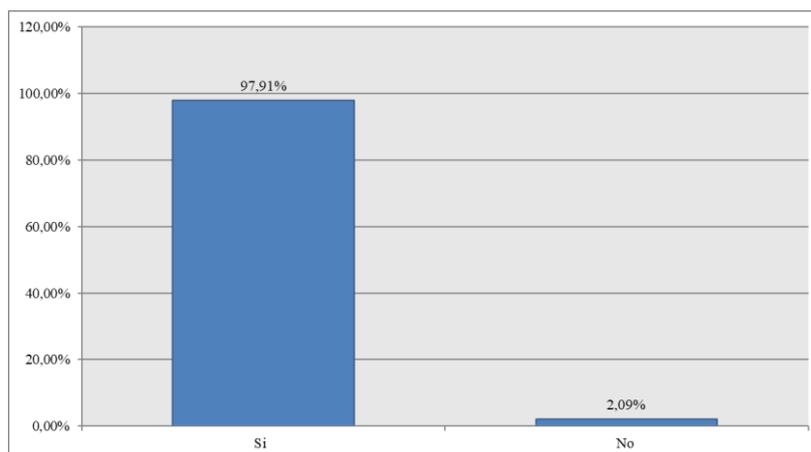
3. RESULTADOS

Aquí se despliegan las preguntas más importantes de la encuesta aplicada a los moradores con sus resultados correspondientes.

¿Usted conoce que en su barrio existe una Junta Administradora de Agua Potable? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín del cantón Pujilí, el 98% señala que conoce que en su barrio existe una Junta Administradora de Agua Potable y el 2% no lo conoce.

Figura 2

¿Usted conoce que en su barrio existe una Junta Administradora de Agua Potable?

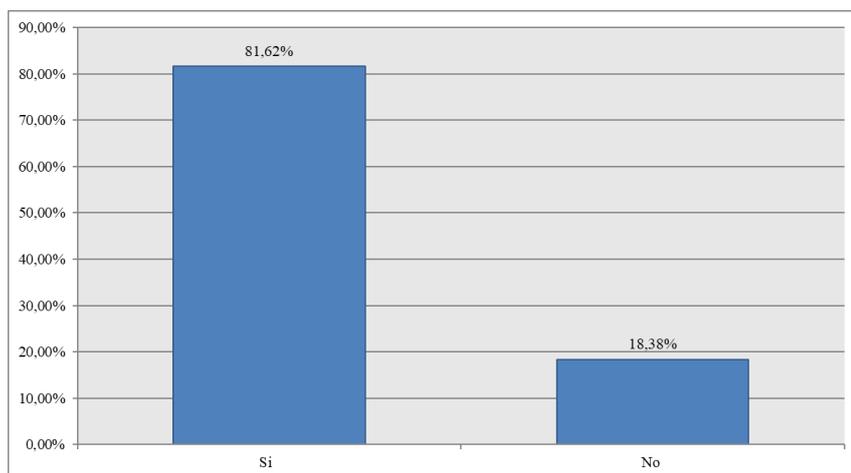


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted es beneficiario de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios, el 82% señala que es beneficiario de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí mientras que el 18% de los encuestados no lo es.

Figura 3

¿Usted es beneficiario de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín?

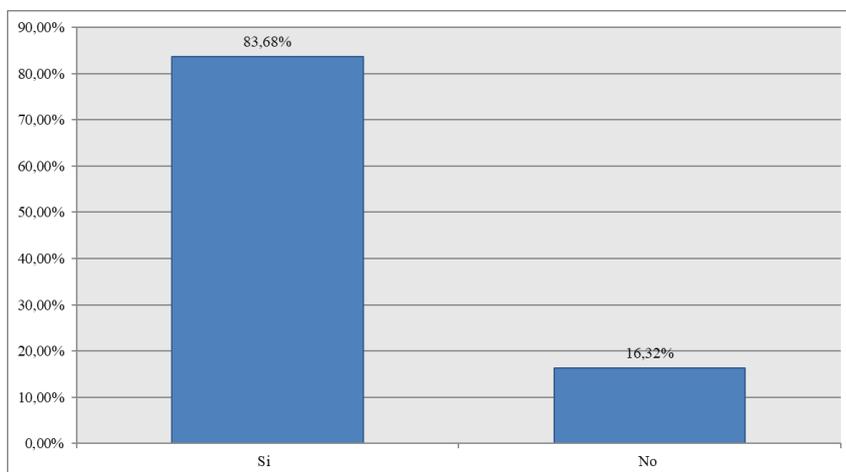


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, el 84% conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí y el 16% no lo conoce.

Figura 4

¿Usted conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?

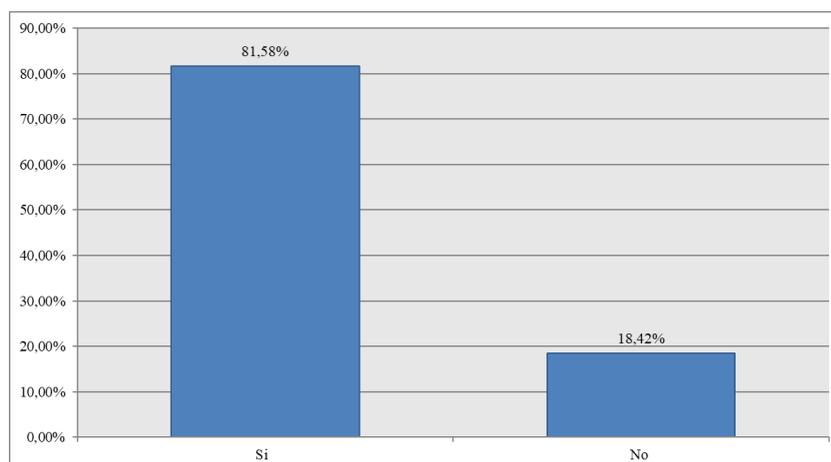


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted conoce que la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, dispone de una oficina? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable, el 82% conoce que la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín dispone de una oficina y el 18% no conoce.

Figura 5

¿Usted conoce que la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, dispone de una oficina?

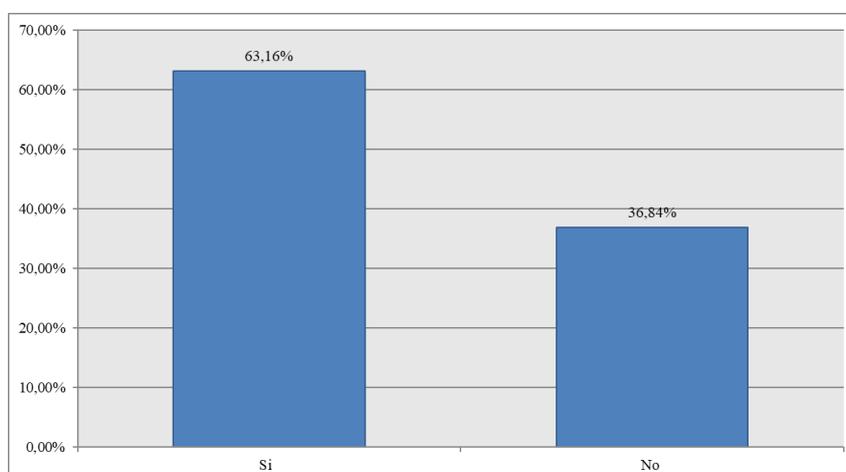


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted considera que el espacio físico en donde se realizan los cobros de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín es el adecuado? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, el 63% considera que el espacio físico donde se realizan los cobros de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable es el adecuado y el 37% no lo es.

Figura 6

¿Usted considera que el espacio físico en donde se realizan los cobros de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín es el adecuado?



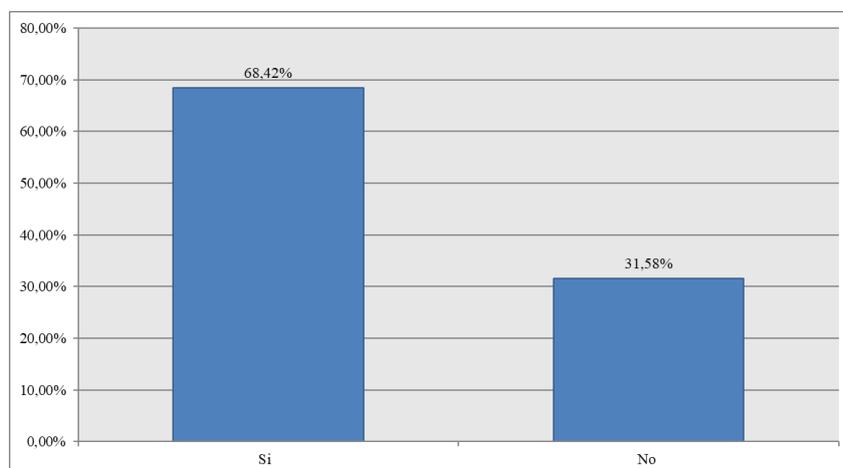
Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted está de acuerdo en los horarios de atención de la oficina de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora

de Agua Potable, el 68% está de acuerdo en los horarios de atención de la oficina de la Junta y el 32% restante no está de acuerdo.

Figura 7

¿Usted está de acuerdo en los horarios de atención de la oficina de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?

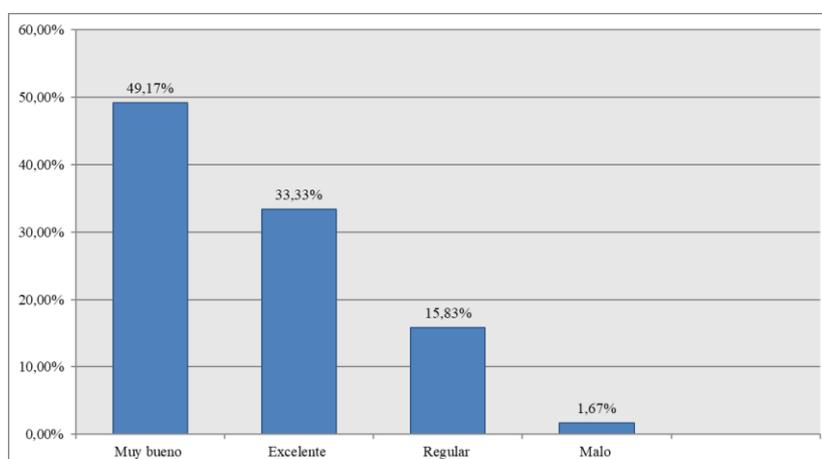


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Como califica el servicio de recaudación de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable, el 49% califica que el servicio de recaudación de la Junta Administradora es Muy bueno, el 33% Excelente, el 16% Regular, el 2 % Malo.

Figura 7

¿Como califica el servicio de recaudación de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?



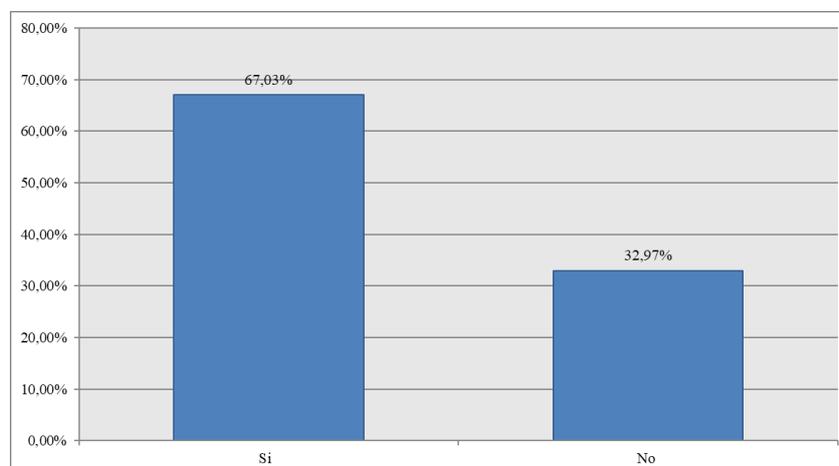
Fuente: autoría propia, 2019.

¿Cree usted que se debe implementar una ventanilla de atención al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta

Administradora de Agua Potable, el 68% cree que se debe implementar una ventanilla de atención al cliente y el 33% de los encuestados indica que no.

Figura 8

¿Cree usted que se debe implementar una ventanilla de atención al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín?

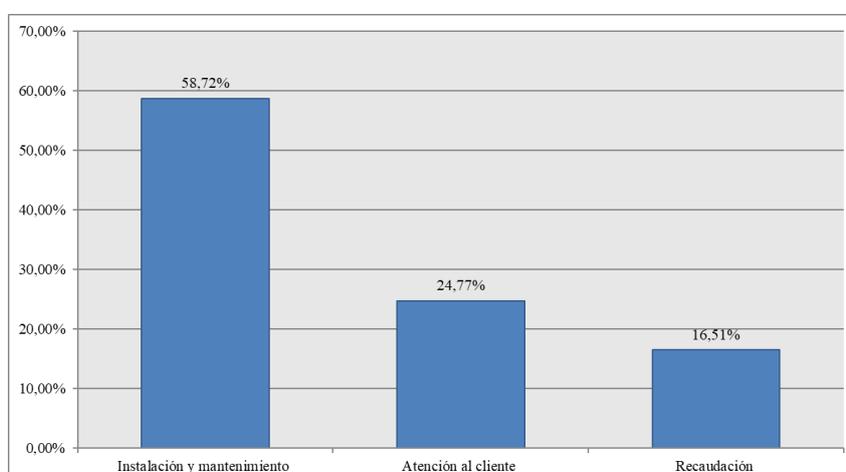


Fuente: autoría propia, 2019.

¿En qué debería mejorar los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios, el 59% indica que debería mejorar los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable en lo que respecta a instalaciones y su mantenimiento, otro 25% se refirió a la atención al cliente y el 17% restante en la recaudación.

Figura 9

¿En qué debería mejorar los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?



Fuente: autoría propia, 2019.

La investigación buscó la implementación de un modelo de gestión. También, permitió obtener un diagnóstico general de la Junta Administradora de Agua Potable, para mejorar los procesos internos, ayudar al personal a identificarse con los objetivos

de la organización, crear una mejor imagen, mejorar la relación con los usuarios del servicio, promover la comunicación en toda la organización, incrementar la productividad y la calidad del trabajo.

En este contexto, se desarrollará un documento que se aplicará en la organización para que sea difundido al personal interno y externo de la Junta Administradora de Agua Potable. La propuesta contribuye con la sociedad, con la población pujilense y ecuatoriana al estudiar, comprobar y proponer la implementación de un modelo de gestión en la Junta Administradora de Agua Potable. Los primeros pasos para con su consecución es la elaboración del FODA (Tabla 1) y un mapa estratégico (Figura 10) con la información recopilada hasta el momento.

Tabla 1

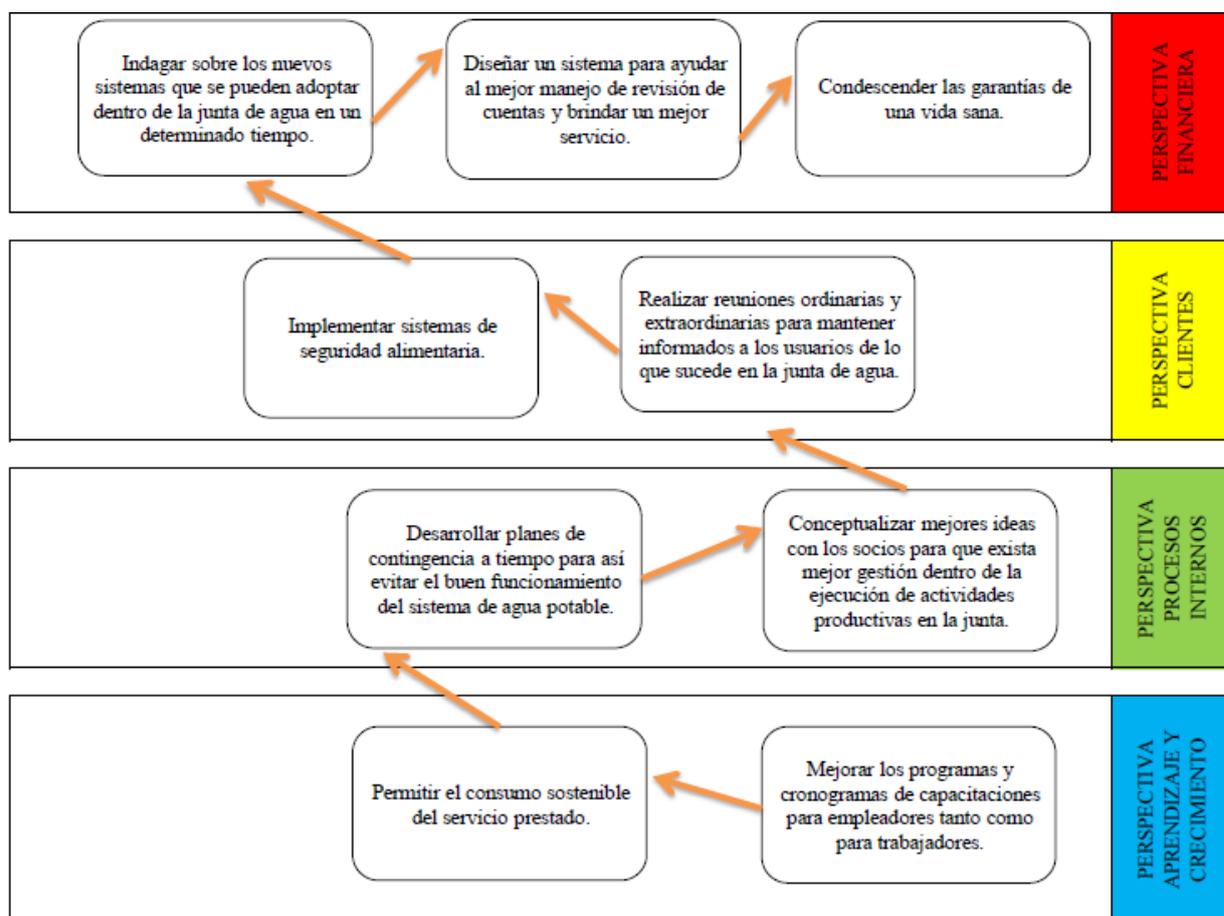
Matriz FODA de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Directiva de la Junta de Agua Potable son moradores de los barrios del sector. • Parámetros para mejorar el servicio. • Calidad del servicio al cliente. • Prestación del servicio garantizando. • Buenas relaciones con el usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones adecuadas para el sistema de cobro de agua potable. • La directiva cuenta con un plan de manejo de los recursos hídricos. • Convenios inter institucionales para el manejo del sistema. • Adaptación de nuevos sistemas de agua potable. • Capacitaciones a socios sobre el implemento del sistema de cobro a agua potable.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura inadecuada. • Lugar poco estratégico. • Deficiencias en la administración. • Falta de preparación y capacitación adecuada del personal. • Mala gestión. • Incremento de costes (directos, indirectos). • Falta de planificación financiera. • Baja producción. • Recursos productivos no optimizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desaceleración económica. • Inflación en el país. • Falta de apertura de oficinas para el desarrollo de la Junta. • Cambio climático. • Solvencia para continuar con el progreso de la Junta. • Equipos tecnológicos para sustituir el recurso humano tanto físico e intelectual. • Incremento de contaminación ambiental.

Fuente: autoría propia, 2019.

Figura 10

Mapa estratégico de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín.



Fuente: autoría propia, 2019.

4. DISCUSIÓN

Es de gran importancia que las juntas de agua cuenten con un diagnóstico para la elaboración de un modelo de gestión, para cumplir con las nuevas normas que ha dispuesto el aparato gubernamental, ubicando al sector del agua potable y saneamiento como un espacio vital dentro de la agenda de desarrollo del país. Esto ayudará a generar una adecuada prestación de este servicio, garantizando incrementos en coberturas, mejor calidad y proporcionar a los usuarios mayor confiabilidad en el servicio, a más que mide la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, adopción de acciones, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención control y evaluación (CEPAL, 2015).

El problema de una mala gestión tiene como repercusión final una caída de la rentabilidad. Esta caída puede venir de caídas de recaudación, facturación, incremento de costes (directos, indirectos), costes no contemplados, costes financieros no imputados, falta de planificación financiera, baja producción, recursos productivos no optimizados, mala gestión documental. Debido a este problema se propone

implementar a futuro un modelo de gestión para la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí en el 2023.

Con los resultados obtenidos, se espera mejorar los procesos internos de forma efectiva, la preparación y capacitación adecuada del personal y la calidad del servicio al cliente. A través de la investigación descriptiva y propositiva se pretende describir e identificar todos los factores que influyen directamente en la deficiencia en su gestión.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

Se logró establecer una línea base para el diagnóstico adecuado de la situación actual que atraviesa la entidad mencionada con la correcta interpretación de los resultados y la información obtenida para la elaboración del modelo de gestión de acuerdo a estándares eficientes.

Con base en el modelo de gestión de calidad de Deming, se considera pertinente que el modelo favorezca la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, el establecimiento de criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. La utilización de este instrumento permitirá alcanzar los objetivos propuestos. A pesar de las peculiaridades de cada modelo de gestión, en todos subyacen los principios básicos de la calidad total y excelencia, es decir, las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de las organizaciones. Una característica común de los modelos de gestión es que son dinámicos y, como tal, van evolucionando y adaptándose a los cambios que se producen en el entorno. Centenares de expertos enriquecen estos modelos año tras año con sus aportaciones.

Por último, y no menos importante, la propuesta contribuye con la sociedad, con la población pujilense y ecuatoriana al estudiar, comprobar y proponer la implementación de un modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable, resolviendo problemas que se presenten por falta de experiencia empresarial y administrativa del personal, falta de programas de capacitación en términos de gestión administrativa y empresarial, falta de información sistematizada y oportuna para una adecuada toma de decisiones. Al tratarse de una investigación multidisciplinar, contribuye con múltiples objetivos del Plan Nacional de Desarrollo "Creando oportunidades".

6. REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2016). Agua potable y saneamiento en la nueva ruralidad de América Latina.
- Benassini, M. (2015). *Introducción a la Investigación de Mercados - Enfoque para América Latina*. Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2013). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.

- Bordoli, E., & Conde, S. (2016). El progresivo encanto por la gestión privada: análisis de los modelos de la gestión pública - privada en la enseñanza media en Uruguay. Scielo
- Cáceres, V. (2014). La política de agua y saneamiento en Argentina - El desafío de la universalización de los servicios.
- CEPAL. (2015). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Población, territorio y desarrollo sostenible.
- Chiavenato, I. (2013). Introducción a la Teoría General de la Administración. México D.F: McGraw- HILL.
- Fondo de Cooperación para-Agua y Saneamiento. (marzo de 2013). Fondo de Cooperación para-Agua y Saneamiento. Ecuador en breve.
- Funes, F. J. (2013). Agua potable y saneamiento. Su organización y regulación en Argentina, Latinoamérica y Europa. Scielo.
- Secretaría Nacional del Agua. 2018. Instructivo para conformación y legalización de juntas administradoras de agua potable y saneamiento; juntas administradoras de agua potable y saneamiento regional; y, juntas de segundo y tercer grado”, y el “instructivo para conformación y legalización de juntas de riego y/o drenaje. SENAGUA.