



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**INGENIERÍA EN GESTIÓN
DE GOBIERNOS SECCIONALES**

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

“Ingenieros en Gestión de Gobiernos Seccionales”

TEMA:

“Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del
Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo”.

Sandra Elicia Maza Camas
José Clemente Taday Lema

Riobamba-Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Rodrigo Eduardo García Barba
DIRECTOR DE TESIS

Ing. Harold Alexi Zabala Jarrín
MIEMBRO DE TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Sandra Maza y Clemente Taday somos responsables de las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación, y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

Sandra Elicia Maza Camas

José Clemente Taday Lema

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito al ser supremo de toda la tierra y el mundo, dueño de nuestras vidas, Dios; quien nos permitió llegar hasta aquí y alcanzar una meta más en nuestra existencia, un agradecimiento especial también a todos y cada uno de los maestros(a) quienes con responsabilidad y profesionalismo nos impartieron su cátedra en cada una de sus áreas, durante nuestra estancia en la prestigiosa ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, reconocida hoy por hoy como una de las mejores universidades del país, un agradecimiento afectuoso a nuestros tutores, quienes con su comprensión y guía han contribuido en el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente queremos dejar constancia de nuestro imperecedero agradecimiento a cada una de nuestras familias, quienes con su único y constante apoyo permitieron cristalizar nuestros sueños.

Sandra Elicia Maza Camas

José Clemente Taday Lema

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo a mi pequeña AKEMMY MAYLÍ y a toda mi familia, quienes me han inspirado valor y perseverancia durante todo el camino atravesado para llegar hasta este momento, dedico también mi esfuerzo y tiempo empleado en el mismo a mi padre celestial quien me ha dado la sabiduría necesaria para culminar con satisfacción esta carrera; a DIOS.

Sandra Elicia Maza Camas

Dedico el presente trabajo, con mucho cariño a todas las entidades de mi querido cantón: organizaciones, comunidades, barrios, subintendencia de policías, instituciones públicas y privadas; especialmente a las iglesias unidas; ya que gracias a su confianza he podido servir a mi pueblo desde la alcaldía; y con inmensa responsabilidad sentí la necesidad de continuar buscando espacios de superación.

José Clemente Taday Lema

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	I
Certificación del Tribunal	II
Certificación de Autoría.....	III
Dedicatoria.....	V
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1 Generalidades	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Información Del Cantón Alausí.....	3
1.2.1 Reseña Histórica.	3
1.2.2 Datos Generales Del Cantón.....	7
CAPÍTULO II.....	10
2 Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado.....	10
Municipal del Cantón Alausí (GADMCA).	10
2.1 Base Legal.	10
2.2 Filosofía Municipal.....	10
2.1.1. Misión Institucional	10
2.1.2. Visión Institucional.....	11
2.3 Valores Institucionales.	11
2.4 Objetivos Institucionales.....	12
2.4.1 Objetivo General	12
2.4.2 Objetivos Específicos.	12
2.5. Políticas.....	13
2.6. Estructura Orgánica Funcional Municipal.	13
	VI

2.7. Ámbito de acción del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí.....	15
2.7.1. Dotación de Servicios Municipales.....	17
2.7.2. Departamento de Agua Potable.....	17
2.7.3. Estructura Organizacional del Departamento de Agua Potable.....	19
2.8. Ubicación del Proyecto.....	21
2.8.1. Macro Localización.....	21
2.8.2. Micro Localización.....	21
CAPÍTULO III.....	23
3. Fundamentación Teórica.....	23
3.1. Marco Teórico.....	23
3.1.1. Creación de Empresa Municipales.....	23
3.1.2. La evaluación de la Gestión Pública.....	26
3.2. Marco Conceptual.....	45
CAPÍTULO IV.....	51
4. Diagnóstico Situacional.....	51
4.1. Análisis situacional Exógeno y Endógeno.....	51
4.1.1. Datos del sistema de Agua Potable de Alausí.....	51
4.1.2. De los beneficiarios.....	54
4.1.3. Del cobro de tasas y la prestación de Servicios.....	54
4.1.4. Análisis del Medio Interno.....	58
4.1.5. Análisis del Medio Externo.....	76
4.1.6. Matriz de Estrategias y Alternativas de Solución.....	91
CAPÍTULO V.....	92
5. Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo (EMUAPA).....	92

5.1. Antecedentes .	92
5.2. Justificación.....	93
5.3. Objetivos.	93
5.3.1. Objetivo General.	93
5.3.2. Objetivos Específicos	94
5.4. Ventajas.	94
5.5. Desventajas.....	95
5.6. Creación y Naturaleza.....	95
5.7. Fines	96
5.8. Conformación	96
5.9. Presupuesto	96
5.10. Atribuciones.....	97
5.11. Estructura Organizacional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí	97
5.11.1. Misión.....	97
5.11.2. Visión.....	98
5.12. Valores Corporativos.....	98
5.13. Diseño Orgánico de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).	99
5.13.1. Niveles Procesos y Subprocesos de subordinación jerárquico de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA)	100
5.13.2. Organigrama Estructural.	101
Organigrama Funcional.	103
5.14. Manual de funciones.	104
5.15. Evaluación Financiera de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).....	116

5.15.1. Activos Fijos, Diferidos, y Capital de Trabajo	116
5.15.2. Capital de Trabajo	117
5.15.3. Fuentes de Financiamiento y uso de Fondos.....	118
5.15.4. Cálculo del Servicio de la deuda	118
5.15.5. Ingresos Proyectados.....	121
5.15.6. Estados Financieros	122
5.15.7. Evaluación Financiera	125
5.15.8. Valor Actual Neto	125
5.15.9. Tasa Interna de Retorno (TIR)	126
CAPÍTULO VI	128
6. Conclusiones y Recomendaciones	128
6.1. Conclusiones.....	128
6.2. Recomendaciones.....	128
Resumen	130
Abstract.....	131
Bibliografía	132

ÍNDICE DE TABLAS

Nº.	Título	Pág.
01	Población urbana de la parroquia de La Matriz.....	8
02	Población rural de la parroquia de La Matriz.....	9
03	Lista de personal Departamento de Agua Potable.....	17 - 18
04	Lista de maquinarias en el departamento de Agua Potable... ..	18
05	Categoría Residencial.....	57
06	Categoría Comercial.....	57
07	Categoría Industrial.....	58
08	Niveles de instrucción.....	59
09	Experiencia de personal.....	60
10	Capacitación recibida	61
11	Misión.....	62
12	Gestión del departamento.....	63
13	Prestación de servicios de agua potable.....	64
14	Prestación de servicios de alcantarillado.....	65
15	Personal y equipo necesario.....	66
16	Impedimentos para el funcionamiento.....	67
17	Reestructuración.....	68
18	Construcción en Empresa Pública.....	69
19	Matriz FD.....	72
20	Matriz de prioridades medio interno.....	73
21	Matriz de comportamiento de factores internos.....	75
22	Confianza en el departamento de agua.....	77
23	Por qué no confía en el departamento de agua.....	78
24	Rol de departamento de agua potable.....	79
25	Roles.....	80
26	Calidad de los servicios de agua.....	81

27	Obras ejecutadas.....	82
28	Ejecución de trabajos.....	83
29	Equipo para la ejecución de trabajo.....	84
30	Capacitación del personal.....	85
31	Cumplimiento de los trabajos.....	86
32	Debe convertirse el Departamento de Agua Potable en Empresa Pública.....	87
33	Matriz AO.....	88
34	Matriz de priorización medio externo.....	89
35	Matriz de comportamiento de factores externos.....	90
36	Matriz de estrategias y alternativas de solución.....	91
37	Cálculo servicio de la deuda.....	118
38	Ingresos Proyectados	121
39	Estados Financieros.....	122
40	Estado de Resultados Financieros	123
41	Flujo de Efectivo Proyectado	124
42	Flujo Neto de Caja.....	125
43	Valor Actual Neto.....	125
44	Tasa Interna de Retorno	126

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº.	Título	Pág.
01	Organigrama estructural de la Municipalidad del Cantón Alausí.....	14
02	Estructura orgánica del Departamento de Agua Potable.....	19
03	Macro ubicación del proyecto.....	22
04	Micro ubicación del proyecto.....	22
05	Niveles de instrucción.....	59
06	Experiencia de personal.....	60

07	Capacitación recibida	61
08	Experiencia Personal.....	62
09	Gestión del Departamento.....	63
10	Prestación de servicios de Agua Potable.....	64
11	Prestación de servicios de Alcantarillado.....	65
12	Personal y equipo necesario.....	66
13	Impedimentos para el funcionamiento.....	67
14	Reestructuración.....	68
15	Constitución en Empresa Pública.....	69
16	Confianza en el Departamento de Agua Potable.....	77
17	Por qué no confía en el Departamento de Agua Potable.....	78
18	Rol del Departamento de Agua Potable.....	79
19	Roles.....	80
20	Calidad de los servicios de Agua Potable.....	81
21	Obras ejecutadas.....	82
22	Ejecución de trabajos.....	83
23	Equipo para la ejecución de trabajo.....	84
24	Capacitación del personal.....	85
25	Cumplimiento de los trabajos.....	86
26	Debe convertirse el departamento de agua potable en Empresa Pública?.....	87
27	Propuesta organigrama(EMUAPA).....	102

ÍNDICE DE ANEXOS

Nº.	Título	Pág.
	Anexo 1.....	134
	Anexo 2.....	137
	Anexo 3.....	140

INTRODUCCIÓN

La nueva gestión pública se orienta al desarrollo de modelos de gestión, descentralización y modernización de los servicios públicos, los mismos que generen evidencia del valor creado por la actividad administrativa para los ciudadanos. Por lo que es importante la aplicación de la Ley de Creación de Empresas Públicas en donde da potestad a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales a mejorar y descentralizar los servicios públicos, además de dar el seguimiento de procesos, obras, efectos e impactos de los mismos y a través de ello buscar la vinculación entre la asignación de recursos y el rendimiento del personal.

La presente tesis tiene como finalidad realizar una investigación que nos permitirá la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Alausí (EMUAPA), de la provincia de Chimborazo, para garantizar la prestación de servicios con calidad a satisfacción de la ciudadanía de Alausí, para lo cual, la empresa planificará, organizará y regulará el servicio de agua potable en el territorio que comprende la Jurisdicción del Cantón, en este caso de la parroquia Matriz en la correcta aplicación de las competencias asignadas, mediante las Leyes y reglamentos correlativos.

Este trabajo de investigación cuenta con varios capítulos que se han desarrollado para cumplir con los objetivos planteados en el mismo.

En el primer capítulo constan los antecedentes del documento, información del cantón Alausí, con sus características, su reseña histórica, ubicación geográfica y datos generales socio-económicos.

En el segundo capítulo se hace referencia a la información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí, junto a sus

características, base legal, filosofía municipal, valores, objetivos institucionales, políticas, estructura orgánica funcional y ubicación de la empresa.

El tercer capítulo contiene la fundamentación teórica tomada de varios libros y sitios electrónicos relacionados con el tema de la investigación.

En el cuarto capítulo consta un diagnóstico situacional realizado a través de la utilización de encuestas a la ciudadanía y a los funcionarios del departamento de agua potable además el análisis de FODA del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y las entrevistas a personalidades con experiencias en el tema.

El capítulo quinto aborda la Propuesta de creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA) de la provincia de Chimborazo.

Finalmente, el capítulo sexto se refleja las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

1 GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES

La creación de empresas públicas con autonomía administrativa y financiera se orienta al desarrollo, descentralización y prestación de servicios, proponiendo nuevos modelos de gestión que asegure la calidad de atención al público.

La implementación de nuevos modelos eficientes, obliga a los Gobierno Autónomos Descentralizados a identificar los problemas que limita la buena gestión de servicios básicos en sus territorios; dando prioridad en este caso, al análisis de las causas que afectan la calidad del servicio de agua potable.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí propone la creación de la Empresa Municipal de agua potable del Cantón Alausí (EMUAPA) de la provincia de Chimborazo, con el objetivo de contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y fomentar el buen vivir de la población del cantón, además de promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado de las dependencias municipales y de las actividades económicas asumidas por éste gobierno local.

Así, la presente investigación, estableció la unidad de estudio representada por la totalidad de funcionarios que laboran en la dependencia de Agua potable y alcantarillado del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí, y las 399 personas seleccionadas aleatoriamente de los 6.330 habitantes de la ciudad de Alausí a través de la aplicación de la fórmula $n = \frac{N}{M^{e2(N-1)+1}}$.

La investigación se centró en conocer las características y necesidades para la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).

Por otro lado, se analizó el ambiente interno y externo de los factores que hacen relación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).

Durante el estudio, se aplicó dos tipos de investigación: investigación exploratoria (análisis minucioso) y de campo, la primera facilitó a la aproximación científica del problema, en tanto que la segunda permitió la determinación sistemática de la información primaria y secundaria.

Se utilizó el método descriptivo, para la sistematización, interpretación y el análisis objetivo de la información recogida a través de los diferentes instrumentos, mismo que valió para la verificación de los objetivos general, y específicos.

Además se empleó el método inductivo, partiendo del estudio de casos para llegar al descubrimiento de principios generales; y, el método deductivo donde se presenta definiciones, conceptos, leyes o normas generales de las que se precisan conclusiones que se explica casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales.

Para su desarrollo utilizamos varias técnicas e instrumentos de investigación con el objeto de determinar las necesidades de información, así se aplicaron encuestas, entrevistas a expertos, grupos focales entre otros, los mismos que fueron tabulados y evaluados con el uso adecuado del Excel.

1.2 INFORMACIÓN DEL CANTÓN ALAUSÍ

1.2.1 RESEÑA HISTÓRICA.¹²

Se cree que los primeros habitantes que poblaron esta zona fueron los Jíbaros, luego llegaron los Cayapas y Colorados, quienes predominaron debido a su mayor cultura y capacidad guerrera, pero con el paso del tiempo se mezclaron todos formando el grupo étnico de la hoya.

El nombre Alausí proviene de la lengua Mochicán que explica que LEOSI (ALAUÍS), tiene dos raíces, LEO igual culebra, y SI luna es decir que tenía la capacidad de dioses. Se dice también que estos territorios fueron habitados por los LAUSIES y TIQUIZAMBIS. Los Lausíes de raza Cañari y por consiguiente de origen MAYA, se designa que Lausí es de idioma Cañari, que quiere decir “COSA DE GRAN ESTIMA Y QUERIDA”. Los Tiquizambis, eran de raza Puruhá, con el tiempo estos dos grupos llegaron a fusionarse dando lugar a un nuevo tipo racial.

Por otra parte con la conquista española del norte del imperio inca, se realiza la fundación del asiento Alausí, en el sitio del cacicazgo de los lausíes, en los primeros días de diciembre de 1534. Hasta 1557 depende de Quito y en este mismo año pasa a depender de la recién fundada ciudad de Cuenca con dos asientos: Tiquizambi (Tixán) y Lausíes (Alausí). Hacia 1563, en el Corregimiento de Cuenca, se crea la Tenencia de Corregimiento de Alausí con límites en el Nudo del Azuay. Demostró gran desarrollo y una numerosa población española a más de la nativa.

Ya en la época Republicana, Alausí es oficialmente comunicado de la declaratoria de independencia de Quito, a la que se adhiere frontalmente; pudiéndose así

¹Archivo Municipal.

² (Fuentes: Ángel Herrera Ramírez. “Alausí, retrato histórico de un pueblo” 2001 IHCPC “Nuevo Alausí”. Plan de D.E. Alausí 2000).

destacar que Don José Antonio Pontón es el eje libertario de los patriotas Alauseños, de manera que en enero de 1814 se erige como primer Ayuntamiento por anterior decreto del presidente Montes.

Fiel a la causa libertaria, el 13 de noviembre de 1820, proclama la propia y secunda la proclamación de la independencia del 9 de octubre en Guayaquil siendo elegido como Corregidor el líder libertario Capitán José Antonio Pontón

El Congreso de la Gran Colombia, en la Ley de división territorial, dentro del Departamento de Quito, en la provincia de Chimborazo, le erige Cantón el 25 de junio de 1824, con cuatro parroquias: Tixán, Sibambe, Chunchi, y Guasuntos

Por otra parte durante la Revolución Marcista, que puso fin a la dominación Floreana que estalló el 6 de Marzo de 1.845, se decía. “La Nación se encuentra en manos extranjeras, volvamos por los fueros de nuestra nacionalidad”, por lo que Ochenta días después el 6 de Marzo de 1.845, el pueblo de Alausí plegaba abiertamente a este movimiento. Desde este año Alausí, siguió de cerca de la agitada vida política y republicana, demostrando siempre sus nobles cualidades de pueblo altivo y progresista en todos los sucesos que marcan el rumbo de la nación, como sucedió en 1860 año del desquiciamiento del país con grave peligro para su honor y soberanía territorial.

En la época Garciana, tomó gran impulso material y cultural debido al esfuerzo de sus hombres y especialmente de Don Tomas Betancourt, quien mantuvo estrecha relación con el Presidente García Moreno, muestra de ello la instalación de un molino de granos (una de las primeras industrias de este género que se estableció en el Ecuador) y la inauguración en 1.861 de la escuela de Niñas “INES JIMENEZ” dirigida por la Señorita Ángela del Carmen Basabe.

Un hecho histórico que cabe resaltar, ocurre cuando el último representante del PROGRESISMO, efectúa el negociado del crucero Esmeralda que conmovió la

conciencia Ecuatoriana, y por tanto del pueblo alauseño, al ser uno de los primeros en realizar su más enérgica protesta así como cuando supo el pronunciamiento de Alfaro en Guayaquil, el 29 de Mayo de 1.895, al adherirse a este movimiento.

Es así que las tropas que apoyaban al movimiento revolucionario Alfarista de Riobamba se acantonaron en Guano, a la espera del desarrollo de los sucesos. Pero cuando se supo del avance hacia la sierra el Coronel Emilio Vaquero, jefe de dicho destacamento, vino a Alausí y le comprometió al Coronel Fiallo a que se hiciera cargo de dichas fuerzas. Aceptada dicha posición se fue a Guano y las trajo a tierras alauseñas en donde esperaron la llegada de Alfaro. Aquí fue donde se organizó la magnífica columna Chimborazo que gran brillante actuación tuvo en Gatazo. Con el General Alfaro en el poder se construyó el Ferrocarril de Guayaquil a Quito y llegó a esta población el año de 1902, obra redentora para Alausí que vuelve a surgir el progreso con todas sus virtudes así materiales como espirituales.

Los errores del Liberalismo en el poder en los últimos años, hizo que el Presidente de la República ejercida desde 1940 por el Dr. Carlos Arroyo del Río tuviera una oposición excepcionalmente violenta desde el principio mismo de su Gobierno. Se alegaba el origen fraudulento Especial con que se investió el Ejecutivo y que le daba poderes casi autocráticos para fines militares, económicos y políticos, con pretexto de las dificultades internacionales. A estos se añadían los incidentes fronterizos con el Perú que culminó con la invasión Peruana a las provincias del Oro, Loja y el Oriente, invasión que tuvo consecuencias desastrosas para el arreglo limítrofe del Ecuador, pues, con el Protocolo de Río de Janeiro se cercenó al país parte del territorio Oriental. En este contexto, Alausí se acogió pavorosamente los principios de reconstrucción nacional proclamados por Alianza Democrática Ecuatoriana, la juventud y el pueblo, todos se organizaron en forma completa, tanto que este pueblo fue el primero en secundar el Golpe de Guayaquil, con la valentía y decisión propia de los Alauseños.

Con este hecho, Alausí sintiendo que había madurado sus propias fuerzas de pueblo en marcha franca de progreso, hizo eco en el país, aunque su realización fue postergada, pero consiguió en cambio, la atención oficial para llenar sus más imperiosas necesidades dentro del orden cultural y administrativo. Es así que se creó el Colegio Secundario “González Suárez”, los juzgados Provincial y del Crimen, la subintendencia de Policía, la Agencia del Banco Provincial y otros beneficios que hacen de Alausí una pequeña ciudad de verdadera importancia dentro del vivir nacional.

Finalmente es trascendental destacar otras fechas históricas de importancia, que han conformado parte importante de la vida de los habitantes del cantón:

- El 8 de septiembre de 1902: Llegada de la línea férrea a Alausí, obra de Eloy Alfaro presidente del Ecuador. Determina el crecimiento económico del Cantón.
- En 1914, llega la primera imprenta, surge el semanario “La Unión” y en 1940 se funda otro “El Eco de los Andes.
- Terremoto en 1699.
- Peste bubónica en 1935.
- Aluvión en 1958.
- El fenómeno de El Niño destroza al ferrocarril en 1982 y movimiento telúrico daña la estructura del hospital civil

Los gobiernos locales con la figura política de Alcaldías, siguen luchando hasta el momento, por el desarrollo mancomunado de su cantón con diferentes éxitos.

1.2.2 DATOS GENERALES DEL CANTÓN³

El Cantón Alausí está conformado por las parroquias de Achupallas, Alausí, Guasuntos, Huigra, Multitud, Pistishí, Pumallacta, Sevilla, Sibambe y Tixán. Limita al norte con los Cantones de Pallatanga y Guamote, y la Provincia de Bolívar; al sur con las Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago y el Cantón Chunchi; al este con la provincia de Morona Santiago y Sevilla de Oro; y al oeste con la provincia de Bolívar y el cantón Cumandá

El cantón de Alausí tiene una superficie de 165.833 ha y se encuentra ubicado en la zona central de la serranía ecuatoriana, su cabecera cantonal es la ciudad de Alausí, y presenta un territorio montañoso irregular de fuertes pendientes, por lo que se pueden observar geomorfológicamente quebradas profundas, valles subtropicales y grandes depresiones. Tiene una altura que va desde los 560 msnm hasta los 4.640 msnm, una temperatura entre los 3° C y 24° C, y un nivel de precipitación en el páramo de 1.000 a 2.000 mm y en el sub trópico de 500 a 2.000 mm.

Población cantonal

La población cantonal es de 44.089 habitantes, y se distribuyen la zona rural con el 86% y en la zona urbana con el 14%. El 52% de la población es femenina, mientras que el 48% es masculino. Se encuentran divididos en las 10 parroquias en los siguientes porcentajes: la parroquia Achupallas, 23.88%, Tixán al 23.99%, la parroquia Alausí Central (Matriz) 23.16%, Guasuntos 5.47%, Huigra 5.33%, Multitud 4.73%, Pistishí 0.78%, Pumallacta 2.05%, Sevilla 1.82% y Sibambe 8.78%.

³PDOT-Alausí.

Población de la Parroquia Alausí Centro (La Matriz).- La población urbana de esta parroquia, conocida también como La Matriz es de 6.330 habitantes, los mismos que se distribuyen de la siguiente manera:

TABLA N° 01

Población urbana de la Parroquia La Matriz

GRUPO QUINQUENALES DE EDAD	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Menor de 1 año	55	44	99
De 1 a 4 años	242	202	444
De 5 a 9 años	328	311	639
De 10 a 14 años	362	422	784
De 15 a 19 años	359	364	723
De 20 a 24 años	324	279	603
De 25 a 29 años	229	236	465
De 30 a 34 años	169	189	358
De 35 a 39 años	130	197	327
De 40 a 44 años	145	179	324
De 45 a 49 años	118	141	259
De 50 a 54 años	95	127	222
De 55 a 59 años	99	124	223
De 60 a 64 años	89	113	202
De 65 a 69 años	75	101	176
De 70 a 74 años	68	93	161
De 75 a 79 años	49	67	116
De 80 a 84 años	44	53	97
De 85 a 89 años	30	35	65
De 90 a 94 años	15	16	31
De 95 a 99 años	4	5	9
De 100 años y más	1	2	3
Total	3.030	3.300	6.330

Fuente: NEC 2010

En tanto que la población rural de la parroquia La Matriz comprende 3.880 habitantes, tal como muestra el siguiente cuadro:

TABLA N° 02
Población rural perteneciente a la Parroquia La Matriz Alausí

GRUPO QUINQUENALES DE EDAD	Sexo		
	Hombre	Mujer	Total
Menor de 1 año	47	36	83
De 1 a 4 años	204	188	392
De 5 a 9 años	284	227	511
De 10 a 14 años	301	272	573
De 15 a 19 años	243	218	461
De 20 a 24 años	137	190	327
De 25 a 29 años	92	147	239
De 30 a 34 años	90	98	188
De 35 a 39 años	69	88	157
De 40 a 44 años	64	79	143
De 45 a 49 años	71	82	153
De 50 a 54 años	62	77	139
De 55 a 59 años	70	61	131
De 60 a 64 años	50	71	121
De 65 a 69 años	43	51	94
De 70 a 74 años	37	43	80
De 75 a 79 años	20	22	42
De 80 a 84 años	16	16	32
De 85 a 89 años	4	5	9
De 90 a 94 años	1	1	2
De 95 a 99 años	-	2	2
De 100 años y más	-	1	1
De 100 años y más	-	1	1
Total	1.905	1.975	3.880

Fuente: INEC 2010

La PEA del cantón Alausí para el año 2010 estaba compuesta por 16.280 personas, equivalente al 37% de la población total cantonal; el 86% de la PEA se ubica en el área rural y el 14% restante en el área urbana.

La rama de actividad de mayor peso en el cantón es la agropecuaria con el 53%, seguida por el comercio y el turismo exclusivo con un 37% y 7% respectivamente, y las demás ramas de actividad presentan un porcentaje de apenas el 3%.

El cantón es poseedor de inigualables recursos culturales y naturales, este hecho posibilita una acción turística concreta, y convierte a su territorio en una zona de una belleza incomparable. En este escenario, Alausí es declarado como el cantón de los cinco patrimonios; y, en la actualidad ya cuenta con el Plan de Desarrollo Turístico Sostenible que comprende 65 proyectos de desarrollo, junto con un plan de intervención.

CAPÍTULO II

2 GENERALIDADES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSÍ (GADMCA).

2.1 BASELEGAL.⁴

El Gobierno de Alausí se rige en los artículos, 228 de la Constitución Política de la República del Ecuador, al Código de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, a la Ley de Creación de Empresas Públicas y a las Ordenanzas, donde nos muestra la autonomía funcional, economía y la administración de las Municipalidades, además nos enuncia acerca de la estructura orgánica dividida en tres niveles: Directivo, Asesor, y Operativo donde se detalla cada una de las dependencias municipales. Y demás leyes adjuntas que rigen la funcionalidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales.

2.2 FILOSOFÍA MUNICIPAL.

2.1.1. MISIÓN INSTITUCIONAL

“El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí (GADMCA), es una sociedad política y autónoma cuya finalidad es el bien común local y dentro

⁴Ordenanza municipal N° 09 -2007.

de éste, en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad y las parroquias rurales de su jurisdicción, para lo cual cuenta con recursos económicos, humanos y tecnológicos propios para promover así el desarrollo equitativo del cantón”.

2.1.2. VISIÓN INSTITUCIONAL

“Para el año 2016, ser un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal que brinde servicios de eficacia, con procesos transparentes y con talentos calificados altamente competitivos, financiamiento propio, gestión oportuna, con aprovechamiento de la tecnología de punta, uso racional de recursos, criterios de excelencia, competitividad, ética laboral y espíritu de innovación en el marco de un sistema integrado y planificado para mejorar la calidad de vida de los habitantes”.

2.3 VALORES INSTITUCIONALES.⁵

- Responsabilidad
- Liderazgo
- Iniciativa y Creatividad
- Puntualidad
- Eficiencia y Eficacia
- Honradez y Transparencia
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en Equipo
- Ética Profesional
- Respeto

⁵ www.municipiodealausi.gob.ec

2.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

2.4.1 OBJETIVO GENERAL

Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía del cantón Alausí para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Preparar un plan de desarrollo y ordenamiento territorial destinado a proveer, dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en el orden social, económico, físico y administrativo para convertir a Alausí en la ciudad moderna y con perspectivas de futuro.
- Planificar, programar y proyectar las obras públicas en relación al servicio de agua potable locales necesarias en la realización de los planes reguladores del desarrollo urbano y rural del cantón.
- Elaborar programas que ayuden a mejorar los servicios públicos que brinda la municipalidad del cantón Alausí con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Identificar los problemas vitales de los servicios que ofrece la Municipalidad del cantón Alausí con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Formular estrategias que puedan ser aplicadas en cada una de las direcciones y departamentos con el fin de mejorar las actividades que se desarrollan en beneficio de la ciudadanía.

2.5. POLÍTICAS

- Realizar planes operativos anuales que permitan al personal desarrollar correctamente sus actividades para ofrecer un servicio de calidad.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos y normas municipales.
- Dar capacitación del personal en temas actualizados acordes a las necesidades de los diferentes departamentos y motivar el talento humano e incrementar el desarrollo de sus miembros.
- Mantener constantes controles de las obras civiles y viales.
- Fomentar la toma de decisiones participativa y activa de todos los miembros.
- Mantener una comunicación estrecha entre los diferentes departamentos que conforman el Municipio.

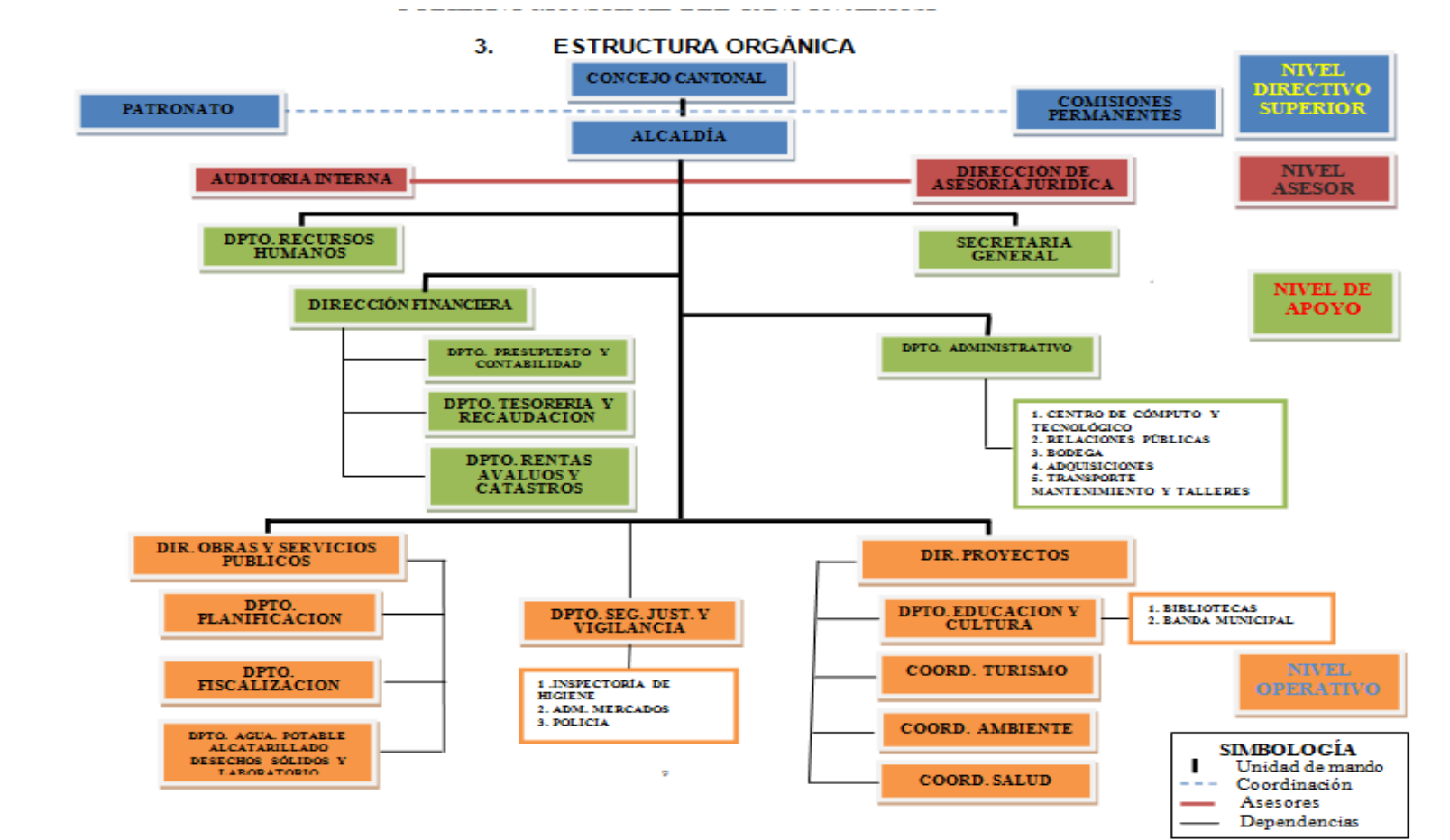
2.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL MUNICIPAL.⁶

El organigrama fue aprobado el 07 de Septiembre de 2007, según la ordenanza No. 009-2007. Se denomina así porque contienen información representativa de una organización donde se determina hasta el nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar el nivel de dirección general

⁶Archivo Municipal.

Gráfico N° 01

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ALAUSÍ



2.7. ÁMBITO DE ACCIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSI.

El ámbito de acción del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Alausí (GADMCA), comprenden básicamente, la planificación del desarrollo cantonal y la formulación de los planes de ordenamiento territorial; control sobre el uso y ocupación del suelo; prestación de servicios públicos, preservación del patrimonio; y, manejo de desechos sólidos⁷.

El COOTAD⁸, en el Art. 55, define las competencias exclusivas del Gobierno Municipal, las cuales son:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

⁷Constitución de la República del Ecuador, Artículo 264.

⁸ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;

- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;

- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;

- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales; j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;

- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;

- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;

- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y,

- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Además, el mismo COOTAD, en el Art. 53 define las funciones del Gobierno Municipal, tales como el desarrollo sostenible de su territorio, implementar un

sistema de participación ciudadana, desarrollo de las actividades turísticas, la regulación de la contaminación ambiental, entre otros.

El gobierno municipal de Alausíno asume funciones relacionadas con las actividades correspondientes a los sectores económicas y sociales, así también la vialidad rural.

2.7.1. DOTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES.

2.7.2. DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE.

El departamento de Agua Potable es una dependencia municipal que se encarga de Planificar, programar, comercializar y distribuir el agua potable en el cantón Alausí, así como de los planes reguladores del desarrollo urbano y rural del cantón, adicionalmente esta dependencia ejecuta sus actividades a través de las unidades de Programación y Ejecución; Áreas Verdes y espacios Saludables; Fiscalización; y, Mantenimiento.⁹

2.7.2.1. Empleados y trabajadores.

En base a la información suministrada por el Gobierno Municipal de Alausí se pudo determinar que el número de trabajadores y empleados es de ocho personas, como muestra el cuadro siguiente:

TABLA N° 03
Listado del personal que labora en el Departamento de Agua Potable y

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
1	Ing. Edison Calvache	Jefe Agua Potable	OO.PP
2	Ing. José Luis Herrera	Laboratorista	Unidad Agua Potable
3	Sr. Edison Erazo	Inspector medidores	Lectores

⁹ Ordenanza 09-2007.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
4	Sr. Marcelo Cazorla	Cuadrilla de trabajadores	Operación y Mantenimiento
5	Sr. José Zapata		
6	Sr. Vicente Aguiar		
7	Sr. Alberto Muyulema		
8	Sr. José Guacho		
9	Sr. Galo Berrones		
10	Sr. Trinidad Toaquiza	Guardias	Talleres
11	S. Alberto Vargas	Guardias	Bodega

Fuente: Jefatura de Talento Humano del GADMCA

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

2.7.2.2. Maquinaria y equipo.

La maquinaria y equipo con el que cuenta esta dependencia se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

TABLA N° 04

Listado de la maquinaria del Departamento de Agua Potable ¹⁰

N°	N° EN FUNCIONAMIENTO	MAQUINARIA	MARCA	PLACA - No.	OPERADOR
1	1	Tanqueros de agua	Caterpillar	No. 001	Edgar Cherres
2	1	Tanqueros de agua	Caterpillar	No. 002	Carlos Vallejo
3	2	Tanqueros de agua	Champion		Danilo Escobar
4	1	Camioneta	Toyota		Segundo Ochoa

Fuente: Jefatura Administrativa del GADMCA

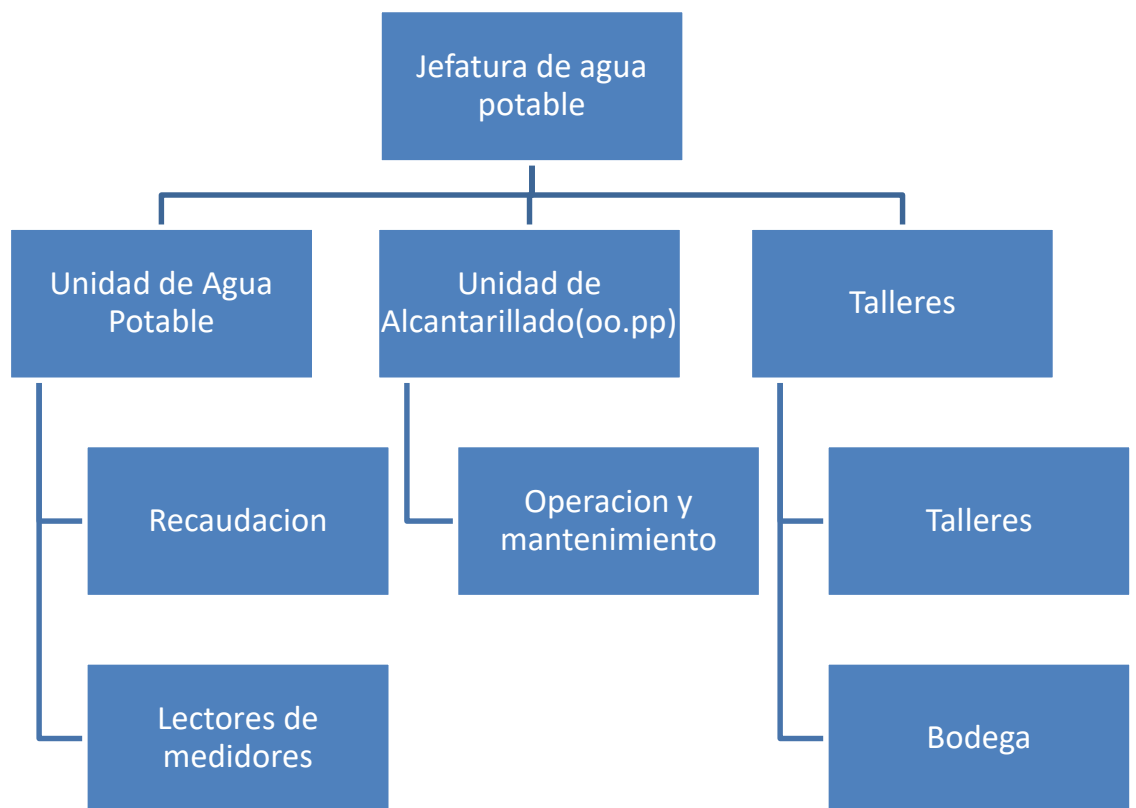
Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

¹⁰Investigación de campo departamento Agua Potable de Alausí.

GRÁFICO 2

2.7.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE.

2.7.3.1. ORGANIGRAMA DE AGUA POTABLE ¹¹



Fuente: Jefatura de Talento Humano del GADMCA
Elaborado por: Maza Sandra y Taday Clemente

¹¹Departamento de Agua potable y alcantarillado Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí.

2.7.3.2. Manual de funciones.¹² (Departamento de Agua Potable)

ROL: Fiscalización y control, de redes y demás sistemas de abastecimiento de agua potable alcantarillado y desechos sólidos, así como las demás actividades propias del mantenimiento preventivo, generar acciones que aseguren el servicio oportuno y de calidad a los usuarios.

Atribuciones y responsabilidades:

- Preparar programas de operación y mantenimiento de las fuentes y planta de tratamiento de agua potable, como también de las redes de distribución del líquido vital
- Presentar proyectos de nuevas fuentes de abastecimiento de agua, control del sistema de alcantarillado y desechos sólidos
- Brindar un adecuado servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a la comunidad.
- Proponer el establecimiento de normas, procedimientos y reglamentos orientados a racionalizar el uso y consumo de agua potable entre sus usuarios.
- Autorizar conexiones y re conexiones del servicio de agua potable, previo el pago correspondiente.
- Ordenar la suspensión o corte del servicio a los usuarios morosos del pago por el servicio, o por tratarse de conexiones clandestinas.

¹²Manual Reformativo de Clasificación y Valoración de puestos del Gobierno Municipal del Cantón Alausí.

- Dirigir y controlar que las operaciones de tratamiento del agua, alcantarillado y desechos sólidos se realicen de acuerdo con las normas técnicas vigentes.
- Vigilar por el mantenimiento y custodia de las plantas de tratamiento de agua, alcantarillado, y
- Proponer ajustes tarifarios de acuerdo a las diferentes categorías de consumidores para aprobación en el Concejo.

2.8. UBICACIÓN DEL PROYECTO.

2.8.1. MACRO LOCALIZACIÓN.

El Proyecto está situado en el Ecuador, provincia de Chimborazo cantón Alausí, al norte de la ciudad Alausí. El cantón se sitúa en una altitud promedio de 2.340 msnm. La cota más baja del cantón es de 1.225 msnm, en la parroquia Huigra y la mayor se encuentra a 3.340 metros sobre el nivel del mar en Achupallas.

Tiene una superficie: de 1.707 km². La temperatura media es de 14 a 15 °C. Alausí se encuentra a 97 km de Riobamba, en un pequeño valle al pie del cerro Gampala, en la depresión en la que se sitúa el río Chanchán.

2.8.2. MICRO LOCALIZACIÓN.

Ubicación espacial

- **Institución:** GADMCA.
- **Dirección:** Av. 5 de Junio y Ricaurte esquina
- **Conmutador:** 032930153
- **Telefax:** 032930154

- **Ciudad:** Alausí (La Matriz)
- **Provincia:** Chimborazo
- **País:** Ecuador

GRÁFICO N° 03

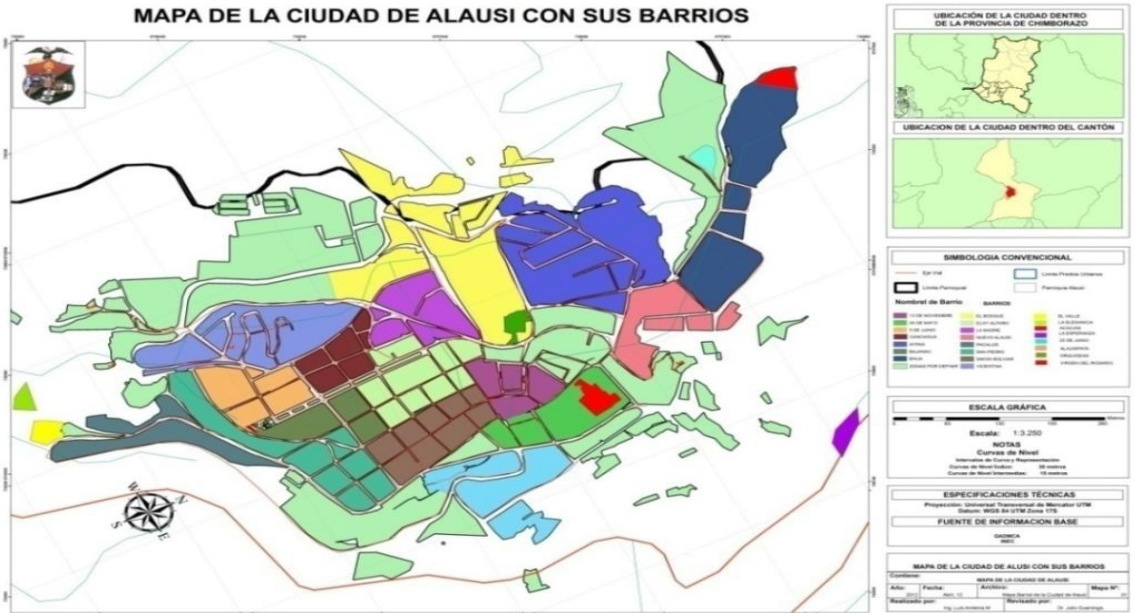
Macro ubicación del proyecto



Fuente: PDOT-Alausí

GRÁFICO N° 4

MAPA DE LA CIUDAD DE ALAUSI CON SUS BARRIOS



Fuente: PDOT-Alausí

CAPÍTULO III

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

3.1. MARCO TEÓRICO.

3.1.1. CREACIÓN DE EMPRESA MUNICIPALES.

3.1.1.1. Que son las Empresas Públicas ¹³

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria. Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas; por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Las Agencias y Unidades de Negocio son áreas administrativo -operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

¹³Ley de creación de empresas publicas Art. 4

3.1.1.2. Como se constituye las empresas Públicas.¹⁴

La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinaran los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera.

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional. La denominación de las empresas

¹⁴Ley de creación de empresas públicas art. 5

deberá contener la indicación de "EMPRESA PÚBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar.

El domicilio principal de la empresa estará en el lugar que se determine en su acto de creación y podrá establecerse agencias o unidades de negocio, dentro o fuera del país.

3.1.1.3. Principios de las Empresas Públicas

Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

3.1.2. LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

3.1.2.1. La importancia de evaluar la gestión pública¹⁵

Uno de los problemas comunes que enfrentan los gobiernos locales, es la ausencia de un método eficaz para evaluar los resultados de su gestión, en consecuencia determinar el éxito o fracaso de sus intervenciones. Las razones que lo motivan son de diversa índole. Desde la naturaleza de algunas actividades gubernamentales que dificultan el uso de indicadores directos, la falta de interés de políticos y funcionarios públicos en analizar su gestión, hasta la ausencia de equipos técnicos que permitan llevarla adelante.

El interés ha estado tradicionalmente centrado en controlar los insumos, que recibe la Administración pública y garantizar la observación de normas y procedimientos. Medir los costos y el impacto resultante de la prestación de los servicios públicos, no ha sido, hasta hace poco una preocupación de la gestión pública.

Los indicadores de resultados son con frecuencia omitidos por los políticos y funcionarios involucrados que han preferido indicadores intermedios, que tienden a privilegiar más el volumen que la calidad. Se favorece la cobertura y se omiten medidas de la satisfacción lograda con los bienes o servicios y los resultados netos obtenidos.

La necesidad de mejorar los sistemas de evaluación de resultados de la actividad administrativa es una exigencia que resulta ineludible, al menos, por dos razones.

Las recurrentes crisis fiscales presionan a los gobiernos a lograr mayor productividad (hacer más con menos). Por otro lado, la crisis de legitimidad del aparato público que se acentúa en lo social, donde incrementos de gasto no se

¹⁵La Gestión Pública de Jesús Beltrán Jaramillo, 2da. Edición Pág. 234

han visto acompañados de mejoras en los problemas que las políticas pretenden resolver.

En este contexto, la evaluación de las políticas sociales adquiere relevancia. Por una parte, los grupos vulnerables se interrogan sobre la utilidad y pertinencia de los procesos de intervención social y, por la otra, existe una creciente preocupación de las instituciones financieras por conocer los impactos de las políticas sociales que financian. Finalmente, en el ámbito gubernamental, la restricción de los recursos disponibles fuerza al imperativo de racionalizar su asignación.

3.1.2.2. Indicadores de gestión para las Entidades Públicas

3.1.2.2.1. Introducción.

Hoy en día el objetivo principal de las instituciones públicas es medir su desempeño a través de indicadores de gestión a fin de evaluar su comportamiento organizacional y su eficiencia, eficacia y efectividad de sus actividades cotidianas y medir el impacto en la población, así se plantea las siguientes las actividades de evaluación:

- a) Simplificación de las estructuras organizativas y revisión de funciones.
- b) Mejora de los sistemas de gestión.
- c) Adecuación de los objetivos a los recursos disponibles. Reducción de costes.
- d) Adecuación de los recursos humanos a las necesidades de los servicios.
- e) Mejora del servicio al ciudadano.

La mejora de los sistemas de gestión, se explicita la implantación de los sistemas de control de gestión, indicadores, evaluación de políticas públicas y cuadros de mando.

Es, el marco político y de gestión en el que se incluye nuestro panel y las experiencias que presentamos en las ponencias que lo constituyen.

Pero, **¿por qué utilizar indicadores de gestión?** En las Administraciones Públicas, cuyos recursos provienen en su mayor parte de contribuciones obligatorias (impuestos) y cuyo fin es la prestación de servicios a la colectividad a título gratuito o semi-gratuito, la eficacia de los servicios prestados y la correcta administración de los recursos disponibles, deben valorarse por su contribución a la satisfacción de las necesidades colectivas y el grado de cumplimiento de sus objetivos, y no sólo por sus resultados estrictamente en sentido de ejecución del presupuesto. Es sabido que el carácter no lucrativo de su actividad y su forma de financiación, invalidan la medida del beneficio como indicador de eficiencia y eficacia, que tan válida es en el sector privado.

Es necesario, dotarse de indicadores de eficacia y eficiencia que sirvan para el adecuado cumplimiento de la responsabilidad y de la legalidad que caracterizan a la actuación pública.

3.1.2.2.2. Indicadores de medición.¹⁶

Podemos definirlo como una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos e internos.

¹⁶Indicadores de gestión de Jesús Beltrán Jaramillo, 2da. Edición. Pág. 4

Podemos señalar dos funciones básicas de los indicadores. En primer lugar, una función descriptiva, que consiste en la aportación de información sobre el estado real de una actuación o programa, y, a su vez, una función valorativa que consiste en añadir a dicha información un juicio de valor lo más objetivo posible, sobre si el desempeño en dicho programa está siendo o no el adecuado.

Si tomamos como ejemplo el número de kilómetros del carril-bici de la ciudad de Barcelona, obtendremos una cifra que nos describe la situación de este transporte en la ciudad, pero si el mismo número de kilómetros lo comparamos con el de otras ciudades europeas como Amsterdam o Bruselas podremos extraer una conclusión sobre si éste es un número adecuado de kilómetros dedicados a este transporte o haría falta ampliarlo.

Como Funciona los indicadores de gestión¹⁷

El interés de las instituciones públicas consiste en identificar los atributos que conviene medir y evaluar en la actuación pública.

Evaluar la gestión de una institución pública exige el desarrollo de un conjunto de indicadores que comprenda las diferentes dimensiones de la misma. Dichas dimensiones se encuentran caracterizadas por los atributos que se desarrollan en las siguientes líneas y cuya principal (y más atractiva) característica es el hecho de ser mesurables.

Clases de indicadores de gestión.¹⁸

El contenido de los indicadores puede agruparse en función de sus diferentes características de multitud de formas. Tomando la clasificación que presenta Lourdes Torres, 2002 (Bibliografía), presentamos el siguiente esquema:

¹⁷Indicadores de gestión de Jesús Beltrán Jaramillo, 2da. Edición. Pág. 5

¹⁸Ídem Pág. 23

Indicadores de inputs, outputs y outcomes

- **Indicadores de inputs:** los indicadores de medios, inputs, son unidades de medida que permiten conocer la naturaleza y cuantía de los factores que directa o indirectamente utilizan las entidades para llevar a cabo su actividad. Son la base para la evaluación de la economía y de la eficiencia en la gestión de programas y servicios públicos. Gran parte de la información necesaria para elaborarlos proviene de la contabilidad de costes. De ahí la importancia de su implantación.

Ejemplos de este tipo de indicadores son el coste de atención médica, gastos presupuestarios, personal empleado en un programa, horas empleadas en desarrollar una actuación, etc.

- **Indicadores de outputs:** los indicadores de outputs permiten medir el nivel de servicios prestados por un programa. Su determinación exige un análisis detallado de éste y conocer, de forma pormenorizada, la totalidad de sus actividades. A diferencia de las organizaciones orientadas al beneficio, resulta complicado encontrar una medida única de logros y realizaciones de las entidades públicas puesto que sus metas son más difíciles de concretar.

Indicadores de outcomes: los indicadores de outcomes representan la contribución o impacto social de una agencia, departamento, programa o servicio público, en términos no monetarios. Se conocen también como indicadores de eficiencia social, ya que miden logros en el cumplimiento de los objetivos públicos, así como la percepción que tienen los ciudadanos de las mejoras de su calidad de vida, tras la implantación de un determinado programa. Por ello, estos indicadores se obtienen de los resultados de estadísticas o encuestas que reflejan el incremento, objetivo o subjetivo en el bienestar social y la satisfacción personal de los destinatarios de la actividad pública, en términos de aumento de sus

condiciones de empleo o de sus conocimientos –en programas de educación-, de mejora de su salud y condiciones de vida –en programas de sanidad-, etc.

Ejemplos de indicadores de outcomes son el índice de mortalidad de los pacientes de un hospital, satisfacción de los ciudadanos, porcentaje de delitos resueltos, etc.

Indicadores de economía, eficiencia y eficacia

Los indicadores posibilitan un control selectivo de la información clave y de su evolución en el ente que pretende evaluar su gestión. Para ello, es necesario seleccionar los que resulten más significativos. En la determinación del grado de economía, eficiencia y eficacia de una entidad, programa o servicio, tomaremos como base la definición de estos conceptos hechos en el punto del presente documento.

Tomando como ejemplo el ámbito social, el sentimiento de seguridad de los ciudadanos es un indicador de eficacia; el ratio de arrestos un indicador de eficacia y el coste real de un rescate un indicador de economía.

Indicadores de gestión más aplicados¹⁹

Economía.

Este primer atributo se refiere a las condiciones en que un determinado organismo o institución accede a los recursos financieros, humanos y materiales.

¹⁹Ídem Pág. 34

En este ámbito, la fijación de los criterios o indicadores de gestión (es decir, los criterios de medición), supone la determinación o identificación de los correspondientes estándares o patrones con respecto a aspectos tan importantes como el conocimiento real de las necesidades que deben ser atendidas y su comparación con lo que se ha adquirido o se pretende adquirir; la determinación de las calidades admisibles; el grado de utilización de los bienes o servicios a adquirir; y, finalmente, las posibilidades, plazos y condiciones de la compraventa de los recursos materiales.

Para que una operación sea económica el acceso a los recursos debe realizarse en el momento y cantidad adecuados y con la mejor (en este caso menor) relación coste-calidad posible. En resumen, se podría decir que la economía se alcanza cuando se adquieren los recursos más adecuados (en cantidad y calidad) al coste más bajo.

Eficacia.²⁰

Como es de sobra conocido, la eficacia de una organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos fijados en sus programas de actuación, o de los objetivos incluidos tácita o explícitamente en su misión. Es decir, comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medios utilizados.

La evaluación de la eficacia de un determinado organismo no puede realizarse sin la existencia previa de una planificación –plasmada en unos programas- en donde los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados, así como de una expresión clara de la forma en que éstos se pretenden alcanzar. Lo anterior, en virtud de que para llevar a cabo la evaluación será preciso analizar la forma y

²⁰Ídem. Pág. 35

magnitud en que los resultados obtenidos –en forma de bienes o servicios- se ajustan a los efectos previstos.

De esta forma, la eficacia puede ser considerada, tanto desde el punto de vista tradicional como la comparación de los resultados obtenidos con los esperados, sino también y aún más importante- como una comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo factible, de forma tal que este concepto coincida con la propia evaluación de programas.

Los puntos clave sobre los que incide la evaluación de la eficacia son, entre otros: facilitar información sobre la continuidad, modificación o suspensión de un programa; conocer si los programas cumplidos o terminados han conseguido los fines propuestos; e informar al público respecto al resultado de las decisiones gubernamentales o al Parlamento sobre el desarrollo o evolución de los programas emprendidos.

Eficiencia²¹

El grado de eficiencia de una actuación está definido por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o, con mayor amplitud, por los servicios prestados (outputs) en relación con los recursos empleados a tal efecto (inputs).

Así, una actuación eficiente se definiría como aquella que con unos recursos determinados obtiene el máximo resultado posible, o la que con unos recursos mínimos mantiene la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio.

Desde esta perspectiva, el análisis de la eficiencia puede abarcar los siguientes aspectos:

²¹Ídem. Pág. 35

- El rendimiento o desempeño del servicio prestado del bien adquirido, o vendido, con relación a su coste.
- La comparación de dicho rendimiento con un referente o estándar (benchmark).
- Un conjunto de recomendaciones orientadas a la crítica y, si procede, la mejora de los resultados obtenidos.

Efectividad.²²

La efectividad mide el impacto final de la actuación sobre el total de la población involucrada. Razón por la que a estos indicadores se les denomina también indicadores de impacto.

El valor, efectiva o potencialmente creado, no puede medirse en base exclusivamente a los productos (outputs), ya que éstos en general carecen de una significación propia, sino en relación con los resultados e impactos (outcomes) que generan.

Los indicadores de efectividad constituyen un valioso complemento de los indicadores de eficiencia, dado que la eficiencia en el ámbito de la gestión pública debe entenderse como relación entre costes y valor efectivamente producido (impacto).

Por esta razón, se debe procurar maximizar el valor efectivamente creado a través de la actuación de los poderes públicos, minimizando los recursos utilizados para conseguirlo.

²²Ídem. Pág. 37

Equidad²³

La equidad se mide en función de la posibilidad de acceso a los servicios públicos de los grupos sociales menos favorecidos en comparación con las mismas posibilidades de la media del país.

Desde esta perspectiva, el principio de equidad busca garantizar la igualdad en la posibilidad de acceso a la utilización de los recursos entre los que tienen derecho a ellos. En otras palabras, la medición de la equidad implica medir el nivel de justicia en la distribución de los servicios públicos.

Excelencia.²⁴

El término o noción de excelencia nos remite a la calidad de los servicios, desde la óptica del usuario. Por esta razón, en este punto, conviene poner especial énfasis en el enfoque orientado hacia el cliente, el cual se encuentra estrechamente vinculado con la concepción de que la Administración no es sino un servicio y la población su clientela potencial.

Estas ideas nos remiten a un enfoque tetraédrico sobre las características – deseables o esperadas- de la Administración:

- Que sea comprensible para el ciudadano;
- Que sea espacial, temporal y materialmente accesible;
- Que responda a las expectativas en ella depositadas (que aporte soluciones), y
- Que permita la participación del ciudadano en la determinación de necesidades administrativas que le afecten.

²³Ídem. Pág. 38

²⁴Ídem. Pág. 39

Entorno.²⁵

El proceso de globalización y de cambios constantes que vive actualmente la economía mundial hace imprescindible el control del entorno. Ello implica conocerlo, entenderlo y adaptarse flexiblemente a los cambios que en él reproduzcan.

En este ámbito, el acceso a la información sobre la evolución socioeconómica del entorno, así como el conocimiento de las acciones, servicios y productos que están desarrollando los diferentes agentes que interactúan en este contexto, se convierten un factor clave para las organizaciones públicas.

Sostenibilidad²⁶

El concepto de sostenibilidad se refiere a la capacidad de mantener un servicio con una calidad aceptable durante un largo período de tiempo.

No es suficiente que los objetivos de un programa se consigan, sino que es indispensable que sus beneficios se prolonguen y se mantengan, a pesar de los cambios técnicos o del entorno que se puedan producir.

Sistema de recolección de datos

Un problema que puede plantearse tras el diseño de indicadores es el de la obtención de los datos. Dependiendo del tipo de indicador variará la técnica de obtención de datos, que pueden ser recopilados a través de:

- Técnicas métricas, realizando cálculos y medidas, y
- Técnicas documentales, revisando los soportes de información correspondientes.

²⁵Ídem. Pág. 40

²⁶Ídem. Pág. 41

Cuando las poblaciones sean lo suficientemente extensas como para que resulte poco operativo trabajar con ellas, es recomendable el muestreo estadístico.

Otros métodos de recopilación de datos especialmente útiles, a pesar de sus connotaciones subjetivas. Se trata de técnicas vivas, entrevistando (técnicas intensivas), o preguntando a individuos o grupos, mediante test, encuestas, sondeos (técnicas extensivas), etc.

En la práctica, la obtención de datos por cualquiera de los métodos anteriores puede presentar dificultades por razones diversas como la dificultad de acceso a la información por parte de los encuestados, la ausencia de registros actualizados, la información denegada por su carácter confidencial, etc.

Si además la organización no tiene implantado un sistema informativo y de control adecuado, las dificultades para la obtención de datos serán mayores. Y todo ello sin “entrar en el tema de los fraudes intencionados que se pueden producir en las fases de acopio y de tratamiento, cuestión muy frecuente cuando andan en juego indicadores que amenazan a determinados grupos de interés”.²⁷

En teoría sería altamente deseable conseguir una norma genérica para la recogida de datos.

Sin embargo, la práctica impide alcanzarlo o tener confianza en los resultados de sistemas tales como las encuestas. Los siguientes puntos aclaran esta afirmación:

- Recogida de datos normativa: seguir al pie de la letra unos hipotéticos imperativos legales, no sería útil dado que la información aportado carecería de sentido para la construcción de indicadores específicos para una institución, ya que no se tendría en cuenta el qué se desea mediar y cada

²⁷(M. Ortigueira, 1987).

cuando es oportuno obtener la información en función de las características propias de la actividad a evaluar.

- Rango de métodos de investigación y consultoría: el ideal sería un conjunto de técnicas disponibles para la totalidad de los servicios de la organización.
- Expectativas de los residentes: El efecto de las expectativas de los residentes de un municipio o país en su satisfacción no puede ser ignorado, especialmente si los resultados están siendo usado para construir una imagen de la evolución de la actuación a través del tiempo. En el caso de los servicios, es perfectamente posible que a pesar de estar mejorando en el tiempo dé medidas decrecientes de satisfacción. Esto se debe a que las expectativas sobre la calidad de un servicio deberían incrementarse a la par con las mejoras del servicio.²⁸
- Encuesta del censo: el propósito de cada autoridad local para llevar a cabo una encuesta del censo de todos sus residentes no es práctica y se demuestra muy innecesaria.
- Encuestas de muestreo: serían la única opción fiable desde un punto de vista objetivo para los gestores públicos, pero en la mayoría de los casos resulta muy costosa.

Limitaciones de los indicadores

Cada indicador es una “bolsa” en la que se mezclan aspectos positivos y negativos, relacionados principalmente con los diferentes retos que surgen en el

²⁸VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2003

momento que se desarrolla un sistema de evaluación del desempeño o de la propia batería de indicadores:

Dichos retos o complicaciones se pueden resumir en un primer grupo de dificultades relacionadas con la metodología de construcción de indicadores y las características inherentes a los mismos:

- Incentivos perversos pueden existir consecuencias nefastas para el desempeño organizacional si se escoge un set aleatorio de medidas del desempeño. Los indicadores envían poderosas señales dentro de la organización. Cuando la carrera profesional y la reputación se miden a través de estándares de desempeño, los agentes, en este caso los empleados públicos (no importa su nivel) responderán como se espera. Y en el caso de medir parámetros equivocados, la gente a menudo responderá actuando incorrectamente.
- El “tradeoff”(o disyuntiva) entre los resultados significativos o relevantes y los resultados controlables (“el problema de la atribución”) Lo que podemos afirmar con certeza es que casi siempre existirá un tradeoff que solventar. Nos preocupamos por los resultados que a menudo son los menos indicados para ser utilizados como medidas del desempeño; del mismo modo, los resultados y los outputs que son más adecuados para ser utilizados como indicadores (porque hablan de fenómenos sobre los cuales los programas tienen un control significativo) tienden a ser apartados de los resultados que más nos interesan.
- El “tradeoff” entre los resultados significativos o relevantes y los resultados que demuestran cambios relevantes en el corto plazo, habitualmente los indicadores aportan la información para periodos de tiempo anuales. Sin embargo, tomar mediciones a tan corto plazo puede evitar ver la evolución verdadera de los objetivos: mirando los periodos anuales por separado, se

puede concluir, por ejemplo, que el nivel de fumadores ha aumentado. Sólo es en el largo plazo (en periodos de quizás cinco años que podemos obtener conclusiones significativas sobre tendencias, alcistas o decrecientes.²⁹

- El “tradeoff” entre los resultados significativos o relevantes y los resultados que se alcanzan a un nivel de coste y esfuerzo relativos, un vez obtenidos los indicadores, lo primero que advertimos es que los datos relacionados con los resultados (por ejemplo, número de personas que ven los anuncios, impacto de las campañas en las actitudes de los espectadores, cambios en el número de fumadores), pueden no estar disponibles directamente de la organización. Esto implica más tiempo y esfuerzo para recoger los datos, que lo que implicaría en el caso de tratarse de indicadores de inputs, de actividades o outputs. Por ejemplo, con el fin de sondear el impacto de las campañas publicitarias sobre las actitudes de los espectadores, podría ser necesario llevar a cabo encuestas, estudios de evaluación y estudios sobre población objetivo.

El patrón general es que a medida que nos acercamos a los resultados, nos tenemos que enfrentar a mayores costes y esfuerzo en la recopilación de datos que se precisan para los indicadores de desempeño. Para paliar tales efectos negativos, los podemos valorar en una escala de “alto”, “medio” y “bajo”. Así:

- Significancia del indicador en relación con los resultados perseguidos: “alta” es ideal.
- Dificultad en la recopilación de datos: “baja” es ideal.
- Nivel de control del programa sobre el fenómeno medido: “alto” es ideal.
- Riego de crear incentivos perversos: “bajo” es ideal.
- Cambio significativo sobre una base anual: “alto” es ideal

²⁹VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2003

Por otro lado, otras dificultades surgen dentro de la propia organización al crearse ciertas resistencias. Las razones que originan estas resistencias pueden ser, esencialmente, el miedo al cambio, el miedo a la mayor transparencia y el temor a un incremento de la conflictividad laboral, entre otros.³⁰

Algunas de las actitudes a adoptar por parte de la dirección en el momento de diseñar la estrategia pueden ser:

- Disponer de un sistema contable y presupuestario adecuado: la contabilidad presupuestaria clásica no es suficiente, como mínimo se necesita un presupuesto estructurado en lo posible por objetivos. También se precisa tener conocimientos de los costes de los servicios prestados.
- Fomentar la colaboración del personal afectado: los sistemas de retribución flexibles, condicionados a resultados, podrían ser un modelo a seguir.
- Proporcionar los medios necesarios para el éxito de la implementación con la resolución de algunas posibles insatisfacciones de los trabajadores.
- Crear grupos de mejora en el marco de una política de calidad.

3.1.2.3. Organización Pública.³¹

Organismo público y autónomo.

Ente público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por decreto para no depender del Poder Ejecutivo ni de ningún otro Poder (Legislativo o Judicial), con objeto de actuar con independencia, imparcialidad y objetividad en sus funciones; para efectos presupuestarios y contables, como ejecutores de gasto, están obligados a cumplir con las leyes y normatividad vigentes en las materias; para fines de presentación su información presupuestaria y contable se incluyen en el Sector Central.

³⁰ Ídem.

³¹ Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535.

Organismos descentralizados productores de servicios sociales y comunales.

Instituciones autónomas que proporcionan a la población servicios administrativos, de salud, educación y otros de carácter comunitario, semejantes a los que presta el Gobierno Federal, en forma gratuita o a cambio de cuotas de recuperación que no rebasan el 15 por ciento de su costo.

Obras Públicas.

Asignaciones destinadas a la creación de la infraestructura física mediante la realización de obras públicas que contribuyan a la formación de capital del país. Incluye todo tipo de adquisiciones necesarias para la construcción, instalación, ampliación, rehabilitación, servicios relacionados con la obra pública, etc., así como las asignaciones para realizar estudios de pre inversión.

Calidad del servicio.³²

La calidad de servicio se refiere a las prestaciones accesorias y al modo como se recibe la prestación principal que el cliente percibe como valioso, además de la prestación principal, una serie de elementos adicionales:

- Las prestaciones añadidas a la principal.
- El modo de entrega de la prestación principal.
- La combinación de ambas.

Prestaciones Añadidas

Con las prestaciones añadidas al producto / servicio básico, se obtiene un enriquecimiento cuantitativo del mismo.

32 Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535.

Prestación Principal

El modo de entrega de la prestación, gana en superioridad la forma en que se facilita la prestación principal como por ejemplo:

- El poco tiempo de espera en una cola.
- La amabilidad del empleado que atiende.
- La exactitud, y;
- La puntualidad del envío de la correspondencia.

En definitiva, los aspectos accesorios a la prestación principal son vitales para la consecución de un servicio adecuado, y suponen lo que se denomina calidad de servicio.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa.

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Estructura y Organización.³³

Los problemas de estructura y organización afectan a todos los tipos de organizaciones (pequeñas, medianas y grandes).

³³Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535.

Es necesario buscar la adaptación de todas las necesidades de la organización con los planes y objetivos. Ya que todos los elementos que se integran en un organismo social son diferentes pero persigue un mismo objetivo y para ello es necesario que todas las partes de la organización se complementen entre sí.

La estructura de la organización se crea para realizar las funciones y las actividades, con el fin de cumplir los deberes y responsabilidades de los componentes sociales de la organización, a través de la estructura se delega la autoridad, se asigna las responsabilidades y en función de éstas, se establece los distintos niveles jerárquicos.

Estructura Organizacional

- Representa la descripción ordenada de unidades administrativas de una empresa en función de sus relaciones de jerarquía, esta descripción de la estructura organizacional debe corresponder a la representación gráfica del organigrama de una empresa tanto a lo que se refiere a los niveles jerárquicos y la línea de autoridad.
- Es el grado de complejidad, formalismo y centralismo de la organización. La estructura facilita la coordinación de las actividades y controla los actos de los miembros.

Elementos de la Estructura

Tiene los siguientes elementos que son:

- **Complejidad**, está dada por el grado de diferenciación vertical, horizontal y espacial.

- **Formalismo**, son las normas que regulan las relaciones de trabajo o la conducta laboral de trabajo.
- **Centralismo**, está relacionado con la autoridad o el poder, o sencillamente con la toma de decisiones.

Factores que Determinan la Estructura.

- Estrategia.
- Tamaño de la organización.
- Tecnología.

3.2. MARCO CONCEPTUAL.

Agua Potable³⁴

Se denomina agua potable o agua para consumo humano, al agua que puede ser consumida sin restricción. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales.

En la Unión Europea la normativa 98/83/EU establece valores máximos y mínimos para el contenido en minerales, diferentes iones como cloruros, nitratos, nitritos, amonio, calcio, magnesio, fosfato, arsénico, etc., además de los gérmenes patógenos. El pH del agua potable debe estar entre 6,5 y 8,5. Los controles sobre el agua potable suelen ser más severos que los controles aplicados sobre las aguas minerales embotelladas.

En zonas con intensivo uso agrícola es cada vez más difícil encontrar pozos cuya agua se ajuste a las exigencias de las normas. (Wikipedia -la enciclopedia libre).

³⁴(Wikipedia -la enciclopedia libre).

Accesibilidad.³⁵

Su obtención tiene un coste aceptable y es fácil de calcular e interpretar.

Cabildo.³⁶

Ayuntamiento, corporación compuesta de un alcalde y varios concejales.

Calidad.³⁷

Manera de ser de una persona o cosa. Carácter, genio, índole. Condición o requisito que se pone en un contrato.

Eficiencia³⁸

El grado de eficiencia de una actuación viene dado por la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; o en definitiva por los servicios prestados (outputs) en relación a los recursos empleados a tal efecto (inputs).

Así una actuación eficiente se definiría como aquella que con unos recursos determinados se obtiene el máximo resultado posible, o la que con recursos mínimos mantiene la calidad y la cantidad adecuada de un determinado servicio.

³⁵“Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas de Gobiernos Autónomos descentralizados”.

³⁶ Ídem.

³⁷ Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD

³⁸ Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD.

Eficacia.³⁹

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en sus programas de actuación, o de los objetivos tácitamente incluidos en su misión. Es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los previstos, independientemente de los medios utilizados.

Efectividad⁴⁰

Mide el impacto final de la actuación de la organización sobre el total de la población afectada.

Equidad.⁴¹

Se mide sobre la base de la posibilidad de acceso a los servicios públicos de los grupos sociales menos favorecidos (regiones pobres, personas desvalidas, tercera edad, indigentes, etc.) en comparación con las mismas posibilidades de la media del país.

Estudio de factibilidad.

Es el análisis de un proyecto, que determina la posibilidad de ser realizado en forma efectiva. Los aspectos operacionales (funcionamiento), económicos, (costo/beneficio) y técnicos (posible ejecución); son partes del estudio.

Es entonces un estudio de un área urbana para determinar si es practicable emprender un proyecto o proyectos de renovación urbana, dentro de dicha área.

³⁹ Ídem.

⁴⁰Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535

⁴¹“Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas”.

Excelencia.

Esta se remite a la calidad de los servicios, teniendo en cuenta la necesidad de su conocimiento por los usuarios, es decir, cómo percibe el usuario el servicio.

Información.

Acción y efecto de informar o informarse. Conjunto de noticias, informes o datos.

Investigación.⁴²

Estudiar o trabajar para hacer descubrimientos científicos.

Indicadores.

Unidades de medida que permitieran el seguimiento periódico de las variables que consideró claves, en términos del control de gestión de la entidad.

Indicador de Gestión.⁴³

Se entiende como una medida cuantitativa que permite efectuar un diagnóstico sobre el comportamiento de una variable de gestión (simple o compuesta) y cuya definición permite establecer metas de gestión, congruentes con objetivos de desempeño derivados del Plan Estratégico.

⁴²Comportamiento Organizacional Stephen P. Robbins Pág. 493 – 535.

⁴³“Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas”.

Objetividad.⁴⁴

El cálculo a partir de las magnitudes observadas no es ambiguo. Esta cualidad ha de permitir que los indicadores puedan ser auditables por auditores externos que puedan evaluar su fiabilidad en caso de que sea preciso.

Pertinencia.⁴⁵

El concepto que expresa el indicador es claro y se mantiene en el tiempo. El indicador es adecuado para lo que se quiere medir.

Plan de Acción.⁴⁶

Se entiende como el conjunto de programas, subprogramas y proyectos que debe ejecutar una entidad, en el contexto de su Plan Estratégico, dirigidos a lograr sus objetivos de corto, mediano y largo plazo de manera eficiente y eficaz.

Plan Estratégico.⁴⁷

Se entiende como el conjunto de políticas y estrategias que define una entidad, para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo, partiendo de un diagnóstico inicial sobre la situación de la misma o de cualquier otro factor condicionante del entorno social.

⁴⁴“Principios de Contabilidad de Gestión. Indicadores de gestión para Entidades Públicas”.

⁴⁵ Ídem.

⁴⁶ Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD.

⁴⁷ Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD

Plan de Gestión.⁴⁸

Se entiende como una propuesta de desempeño elaborada por una entidad pública o privada.

Presupuesto.⁴⁹

Cómputo anticipado del coste de una obra y también de los gastos o de las rentas de un hospital, ayuntamiento u otro cuerpo y aún de los generales de un Estado o especiales de un departamento.

Proyecto.⁵⁰

Idea que se tiene de algo que se piensa hacer y de cómo hacerlo, solución a un problema interno o externo. Además trata de buscar la mejor opción de mejorar la situación actual con una situación futura, encaminando a cumplir con objetivo central.

Relevancia.

La información aportada por el indicador ha de ser imprescindible para informar, controlar, evaluar y tomar decisiones.

Servicios.

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

⁴⁸ Ídem.

⁴⁹ Ídem.

⁵⁰ Ídem.

Usuarios.⁵¹

Aplicase al que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación y el sur o de servicio público puede o no puede tener un coste o beneficio para la sociedad.

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

4.1. ANÁLISIS SITUACIONAL EXÓGENO Y ENDÓGENO.

4.1.1. DATOS DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE ALAUSÍ

4.1.1.1. DE LA FUENTE DE AGUA

El sistema de agua potable se abastece de las tres fuentes de agua ubicado en la parroquia de Tixán:Chahuiña con un caudal de 4.26 Litros/Seg; Atalaya con un caudal de 8 litros/segundo; y, Shucos con un caudal de 19 litros/segundo; dando un total de 31,26 litros/segundo.

4.1.1.2. DEL SISTEMA

El sistema comprende de 15Km aproximadamente desde Chahuiña hasta la planta de almacenamiento, tratamiento y distribución que queda en Alausí, parroquia Matriz o cabecera cantonal. Dentro de la planta se encuentra cuatro tanques rompe-presión, dos de almacenamiento y dos de distribución.

⁵¹Código organización, ordenamiento territorial autonomía y descentralización COOTAD

La situación geográfica del Cantón Alausí es muy especial, es decir, la topografía existente en su totalidad es extremadamente irregular e inestable como refleja el mapa de riesgos del cantón.

Esto implica que en el momento que se construyó el sistema de agua potable de la Ciudad de Alausí no existió alternativas para realizar un diferente trazado quedándose con la única alternativa existente que es la vía del ferrocarril, el mismo que es un sitio obligado por donde puede conducirse el sistema. Cabe recalcar que la línea férrea en el Cantón Alausí es considerado como uno de los más complicados del mundo por su topografía, por tanto se hizo uso de esta alternativa con la finalidad de dar este servicio básico ininterrumpido a la Ciudad de Alausí, la misma que desde su instalación ha venido trabajando mancomunadamente sin contratipos para ninguna de las partes hasta días anteriores que fue intervenida por la constructora encargada de la rehabilitación de la línea férrea comprendida en el tramo Palmira Alausí. Adicionalmente las captaciones de agua, son fuentes superficiales ellas no se encuentran en sitios de gran altitud sino a pocos metros en unos casos y en otros juntos a la línea férrea, lo que impide el traslado de líquido vital por sitios que son inestables e inaccesibles por la topografía existente en el sector.

Es justo y preponderante indicar que la línea férrea se construyó mucho antes en comparación a la conducción del sistema agua de la Ciudad de Alausí. Sin embargo cuando se realizaron los trabajos de instalación en forma paralela, hasta antes de la intervención de empresa contratista en días anteriores no se han registrado inconveniente alguno en que se haya tenido que paralizar el normal desenvolvimiento tanto del el Tren en su momento como también el servicio del agua.

4.1.1.3. DE LA INFRAESTRUCTURA

La planta de Tratamiento comprende los siguientes:

- Dos Oficinas pequeñas donde funciona el área administrativa y técnica, donde labora el personal encargado de la gestión y mantenimiento del sistema.
- Un laboratorio químico y bacteriológico, donde se realiza el control de calidad del agua.
- Dos plantas de tratamiento:
 - Antigua.- que consta de tanques sedimentadores y tanques floculantes en base a la cama de arena.
 - Moderna.- que consta de sedimentadores y floculadores en base a cloro granulado y de gas, que funciona con la planta moderna potabilizadora de agua.
- Tanques de reservorio y distribución

4.1.1.4. DEL PROCESO DE TRATAMIENTO

Llega el agua a la planta de tratamiento y esta a su vez se divide en dos partes, la primera va a la planta antigua, la segunda a la planta moderna, luego esta se une para llegar al tanque clorador para luego llenar a los tanques de distribución y finalmente distribuirlas a la ciudad.

Desde la planta de distribución hasta a las acometidas promedio tiene una duración de 40 minutos⁵²

⁵² Departamento de Agua Potable.

4.1.2. DE LOS BENEFICIARIOS

Las personas naturales o jurídicas que requieren obtener el servicio de agua potable, presentan por escrito la respectiva solicitud a la máxima autoridad de y a través del Departamento de Agua Potable, se canaliza el pedido adjuntando los siguientes datos:

- Nombre completo del peticionario del lote o vivienda.
- Certificado de no adeudar a la Municipalidad.
- Dirección correcta con indicación de calle, número y transversal de la vivienda o propiedad incluyendo en croquis para ubicación del predio;
- Destino que se dará el servicio de agua ; y,
- Firma del propietario del predio, solicitante, representante legal o interesado en obtener ese servicio.

Según la unidad de rentas del GADMCA, los beneficiarios se aproximan a 1670 predios de un total de 1900 predios existentes en toda la ciudad. Por tanto, el 13% de predios no cuentan con los servicios de agua potable.

4.1.3. DEL COBRO DE TASAS Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS⁵³

Las conexiones domiciliarias serán instaladas exclusivamente por el personal del Departamento de Agua Potable desde la tubería matriz de distribución hasta el medidor. El material a emplearse será de acuerdo a lo que señale el

⁵³ Ordenanza que regula el cobro de tasas y la prestación de servicios de agua potable en la ciudad de Alausí.

Departamento en referencia; en el interior de los domicilios los propietarios o solicitantes harán las instalaciones de acuerdo con sus necesidades, sujetándose a las normas de Código de Salud, a la presente ordenanza, a los reglamentos y a los planos aprobados.

Se establecen las siguientes clases de tarifas para los abonados del servicio de agua potable.

Categoría Residencial o Doméstica.- Pertenecen a esta categoría los inmuebles dedicados exclusivamente para vivienda o atención de necesidades vitales. En ningún motivo caso se utilizara agua potable para abastecer piscinas; de autorizarse, el interesado solicitara una conexión exclusiva con los este fin, tendrá la categoría de industrial y previa a la instalación de la acometida deberá comprobarse que dispone de equipos para circulación del líquido en la piscina.

Categoría Comercial.- Pertenecen a esta categoría los inmuebles edificados para las siguientes actividades: bares, restaurantes, salones de bebidas alcohólicas, frigoríficos, clínicas, oficinas, establecimientos educacionales particulares, estaciones de combustible, bancos locales, hoteles, residenciales, pensiones, casas renteras. Se excluyen de esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan el agua potable en su negocio y que se surten de conexión de una vivienda.

Categoría Industrial.- Esta categoría abarca los predios donde se desarrollan actividades productivas en la que el agua potable sea considerada como materia prima para producir bienes o servicios tales como: bebidas, gaseosas, embotelladoras, derivados de caña de azúcar, empresas de energía eléctrica, lavadoras de carros y otras similar que guarden relación o semejanza con las enunciadas.

Categoría oficial o pública.- En esta categoría se incluyen a las dependencias públicas o estatales, establecimientos educacionales gratuitos, cuarteles y similares, así como las instituciones de asistencia social. De acuerdo al artículo 408 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal pagaran el 50% de las categoría residencial o doméstica, únicamente las instituciones de asistencia social y establecimientos educacionales gratuitos; y,

En caso de escenarios deportivos se sujetaran a lo dispuesto en el Art. 64 de la Ley de Educación Física, Deportes y Recreación. En caso de disponer de piscina se sujetaran a lo dispuesto en el literal a), párrafo último del presente artículo.

Costos de eficiencia.- Son los recursos necesarios para cubrir las necesidades estrictamente de administración, operación, mantenimiento, reposición mínimas que garanticen la sostenibilidad de los servicios;

Costos promedio m³ del servicio.- Es el valor promedio unitario por metro cubico de agua potable necesario para asegurar la recuperación de los costos del servicio de agua potable necesario para asegurar la recuperación de los costos del servicio de agua potable en condiciones normales de gestión.

Consumo básico.- Es el volumen de agua que se requiere para satisfacer las necesidades vitales de una familia. Para el caso de la ciudad de Alausí se ha fijado en 20m³.

Consumo registrado.- Es el que resulta de las lecturas mensuales registradas por un medidor instalado o el consumo estimado como se define en el siguiente literal e);

Consumo estimado.- Es el consumo presuntico estimado para efectos de la facturación por falta de medición debido a algún impedimento para realizar lector, o por no disponer la conexión d un micro medidor; y,

Rangos de consumo.- Son los diferentes intervalos para los que el Departamento de Agua Potable aplica los diferentes valores de la tarifa variable. Se ha fijado los siguientes rangos de consumo.

De 0 a 20m³ (Consumo básico, no se podrá facturar valores inferiores a 20m³) de 21 a 25m³; de 26 a 30m³; de 31 a 40m³; 41 a 50m³ y de 51 a 70m³; de 71 a 100m³; y, de 101 m³ en adelante.

De la tarifa variable para agua potable.-Este valor se fijara en función del rango de consumos registrados de acuerdo con la siguiente tabla:

TABLA N° 5
Categoría Residencial o Domestica

Consumo mensual (m3)	Tarifa básica \$	Tarifa adicional (m3 en exceso)
00-20	1,20	0,00
21-25	1,27	0,03
26-30	1,63	0,03
31-40	1,99	0,04
41-50	2,86	0,04
51-70	3,91	0,06
71-100	6,70	0,07
101-en adelante	11,93	0,11

Fuente: Jefatura de Rentas del GADMCA

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

TABLA N° 6
Categoría Comercial

Consumo mensual (m3)	Tarifa básica \$	Tarifa adicional (m3 en exceso)
00-20	1,80	0,00
21-25	1,90	0,04
26-30	2,42	0,05

31-40	2,98	0,05
41-50	4,27	0,06
51-70	5,88	0,09
71-100	10,03	0,11
101-en adelante	17,88	0,16

Fuente: Jefatura de Talento Humano del GADMCA

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

TABLA N° 7

Categoría Industrial

Consumo mensual (m3)	Tarifa básica \$	Tarifa adicional (m3 en exceso)
00-20	2,40	0,00
21-25	2,54	0,06
26-30	3,24	0,06
31-40	3,96	0,07
41-50	5,71	0,09
51-70	7,83	0,11
71-100	13,39	0,14
101-en adelante	23,86	0,21

Fuente: Jefatura de Talento Humano del GADMCA

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

4.1.4. ANÁLISIS DEL MEDIO INTERNO.

El presente trabajo se constituye en una herramienta básica de planificación y gestión que permitirá al Concejo Cantonal en tomar las decisiones en relación a la competencia de agua potable.

El primer paso es determinar las condiciones internas del departamento de agua potable, con relación a las potencialidades y debilidades de esta dependencia por lo cual, se realizó un cuestionario de encuesta afín de recabar información de esta dependencia, la cual se aplicó a los funcionarios del Departamento de Agua Potable. Para facilitar el proceso de evaluación del desempeño se procedió a

tabular e interpretar los resultados. Posteriormente se realizó la matriz FO y se priorizo las fortalezas y debilidades.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA BOLETA DE ENCUESTA

Pregunta N° 01:

¿Cuál es su nivel de instrucción educativa?

TABLA N° 08

Nivel de instrucción

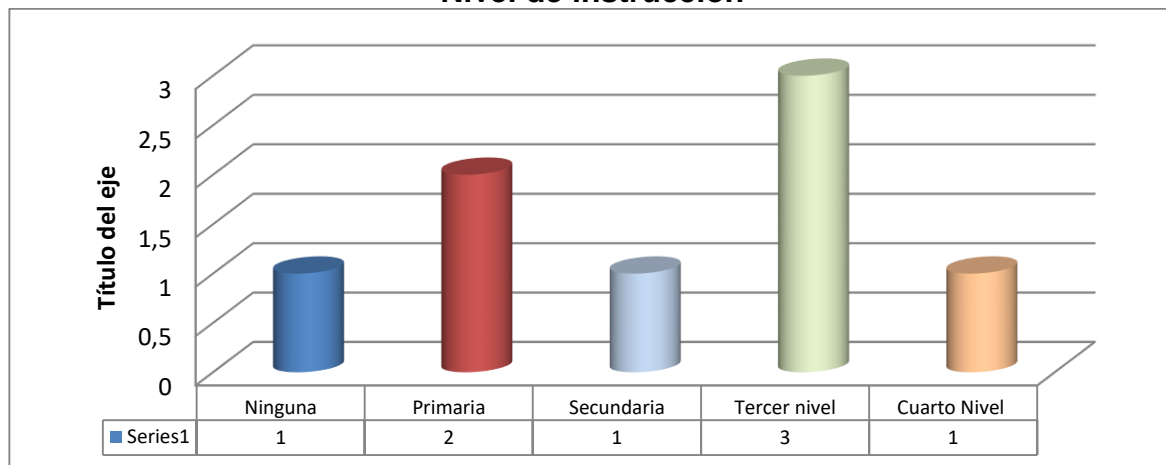
INSTRUCCIÓN	TOTAL	PORCENTAJES
Ninguna	1	12,50%
Primaria	2	25,00%
Secundaria	1	12,50%
Tercer nivel	3	37,50%
Cuarto Nivel	1	12,50%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por:Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 05

Nivel de instrucción



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por:Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 02:

¿Cuál es su experiencia en el área de trabajo?

TABLA N° 09

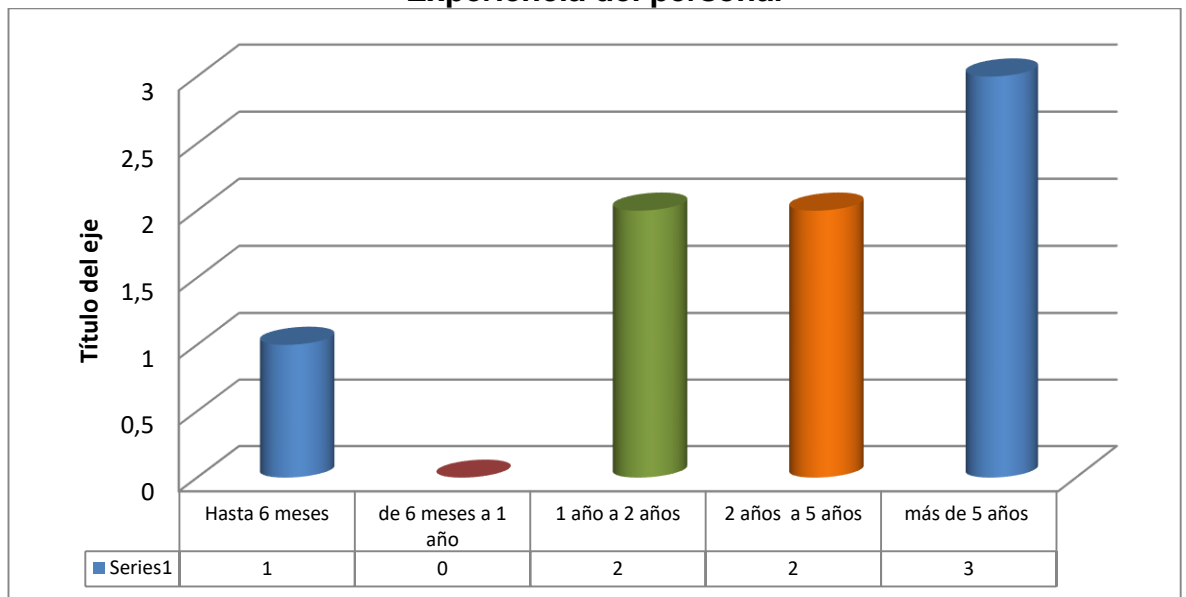
Experiencia del personal

EXPERIENCIA	TOTAL	PORCENTAJES
Hasta 6 meses	1	12,50%
de 6 meses a 1 año	0	0,00%
1 año a 2 años	2	25,00%
2 años a 5 años	2	25,00%
más de 5 años	3	37,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

GRÁFICO N° 06
Experiencia del personal



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

Pregunta N° 03:

¿Ha recibido capacitación por parte de la Institución?

TABLA N° 10

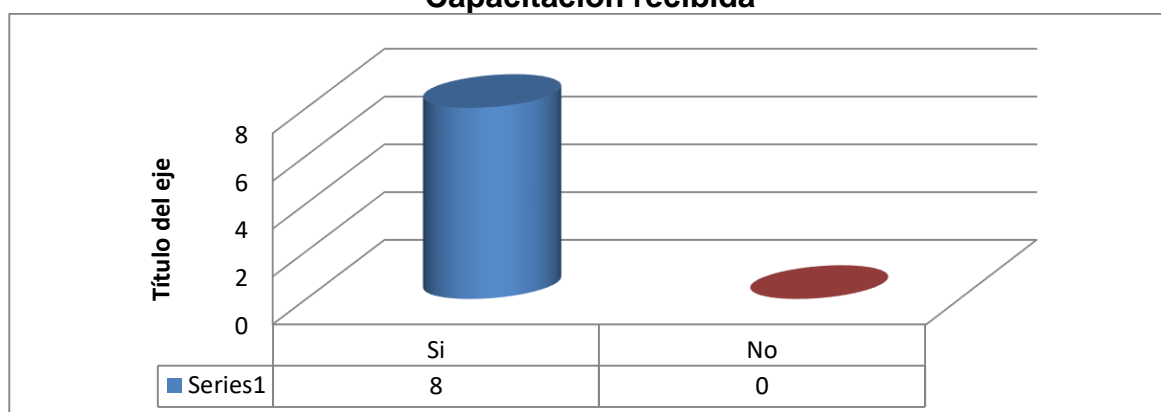
Capacitación recibida

CAPACITACIÓN	TOTAL	PORCENTAJES
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

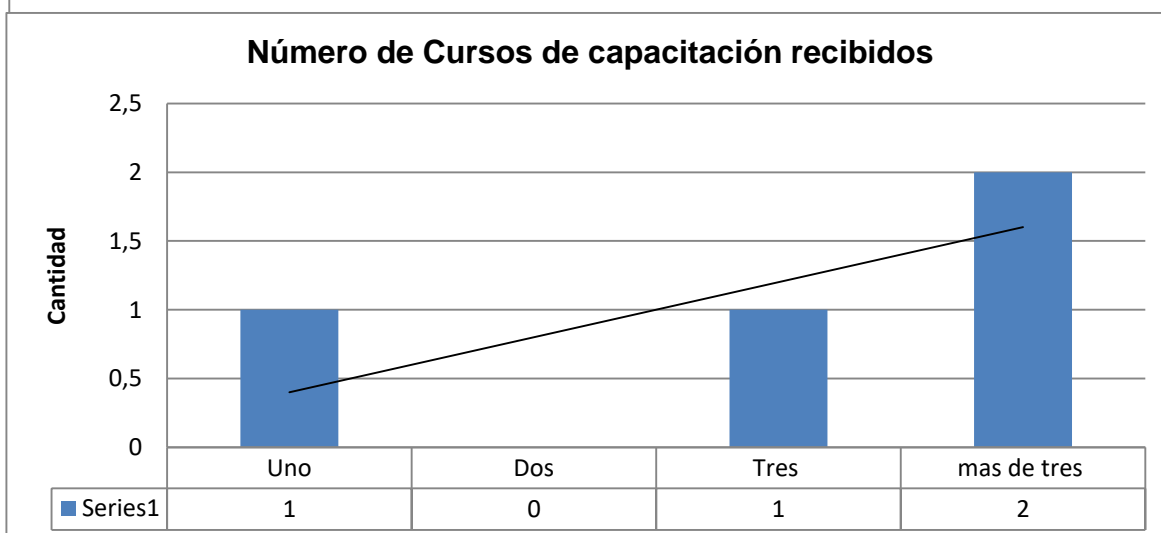
Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

GRÁFICO N° 07
Capacitación recibida



Número de Cursos de capacitación recibidos



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

Pregunta N° 04:

¿Conoce usted la misión del Departamento de Agua Potable?

TABLA N° 11

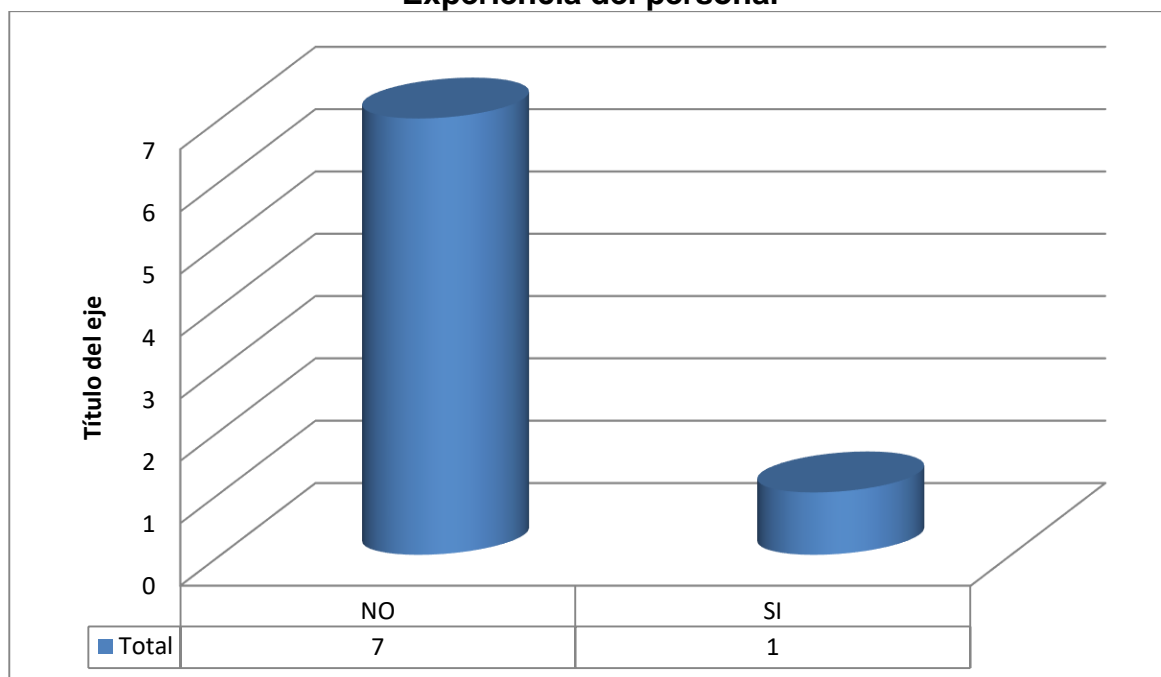
Misión

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJES
SI	1	12,5%
NO	7	87,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 08
Experiencia del personal



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 05:

¿Cómo considera usted la gestión del Departamento de Agua Potable?

TABLA N° 12

Gestión del departamento

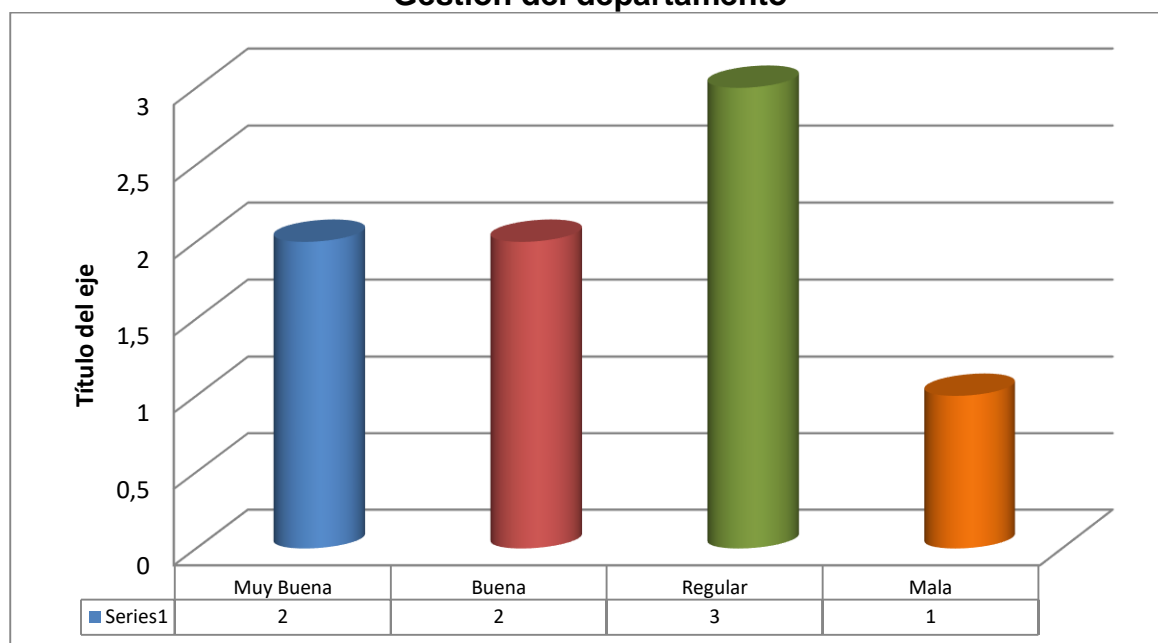
PRODUCTO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy Buena	2	25,00%
Buena	2	25,00%
Regular	3	37,50%
Mala	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 09

Gestión del departamento



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 06:

¿Cómo considera usted que el Departamento de Agua Potable presta el servicio en la distribución del líquido vital a la ciudadanía de Alausí?

TABLA N° 13

Prestación del servicio de Agua potable

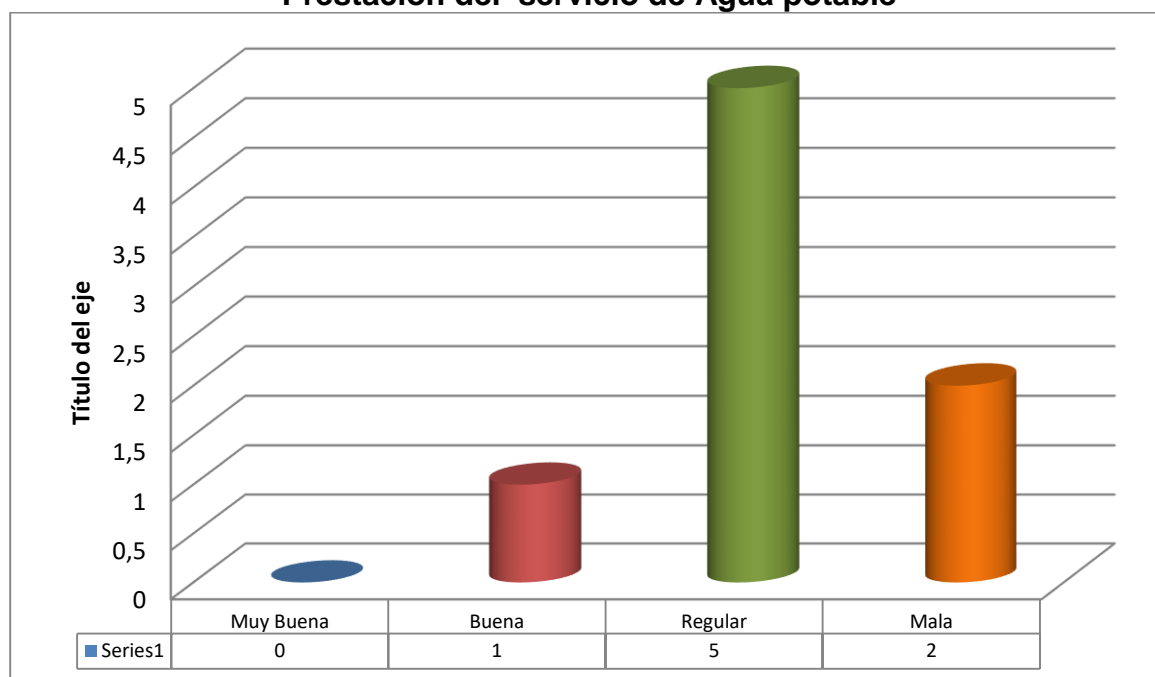
SERVICIO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy Buena	0	0,00%
Buena	1	12,50%
Regular	5	62,50%
Mala	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 10

Prestación del servicio de Agua potable



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 07:

¿Cómo considera usted que el Departamento de Agua Potable presta el servicio en la distribución alcantarillado a la ciudadanía de Alausí?

TABLA N° 14

Prestación del servicio de alcantarillado

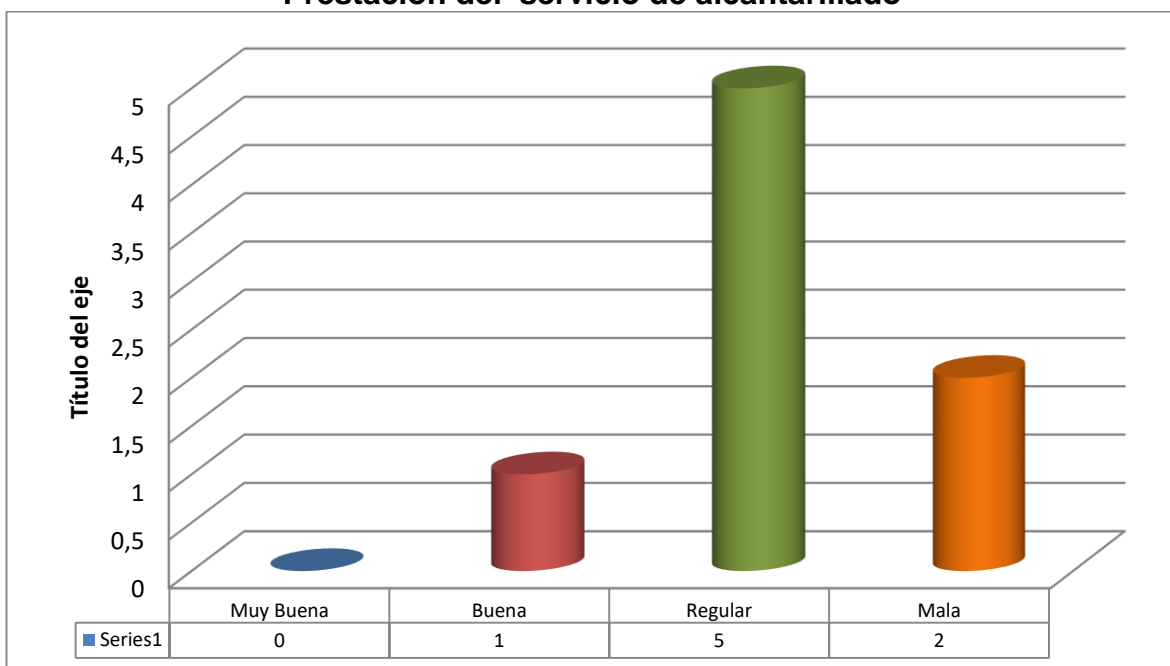
SERVICIO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy Buena	0	0,00%
Buena	1	12,50%
Regular	5	62,50%
Mala	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 11

Prestación del servicio de alcantarillado



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 08:

¿Considera usted que el Departamento de Agua Potable cuenta con el personal necesario y equipo para el buen funcionamiento de esta dependencia?

TABLA N° 15

Personal y equipo necesario

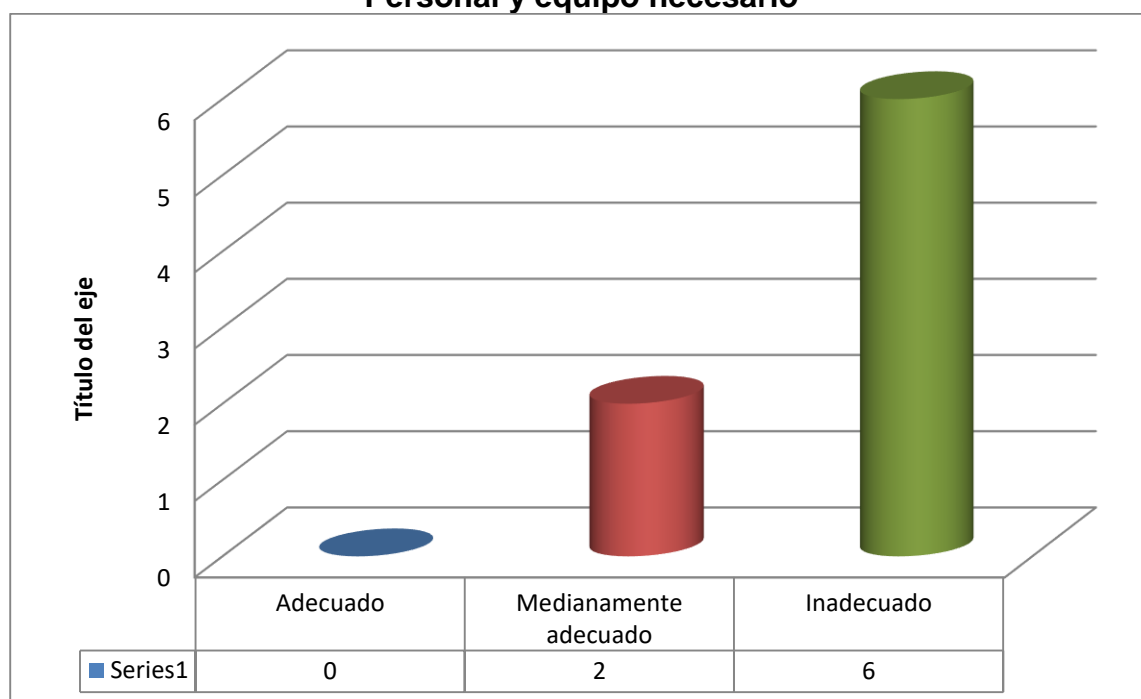
PRODUCTO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Adecuado	0	0,00%
Medianamente adecuado	2	25,00%
Inadecuado	6	75,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 12

Personal y equipo necesario



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 09:

¿Cuáles considera usted que son los impedimentos para que el Departamento de Agua Potable no pueda desarrollar adecuadamente sus funciones?

TABLA N° 16

Impedimentos para el funcionamiento

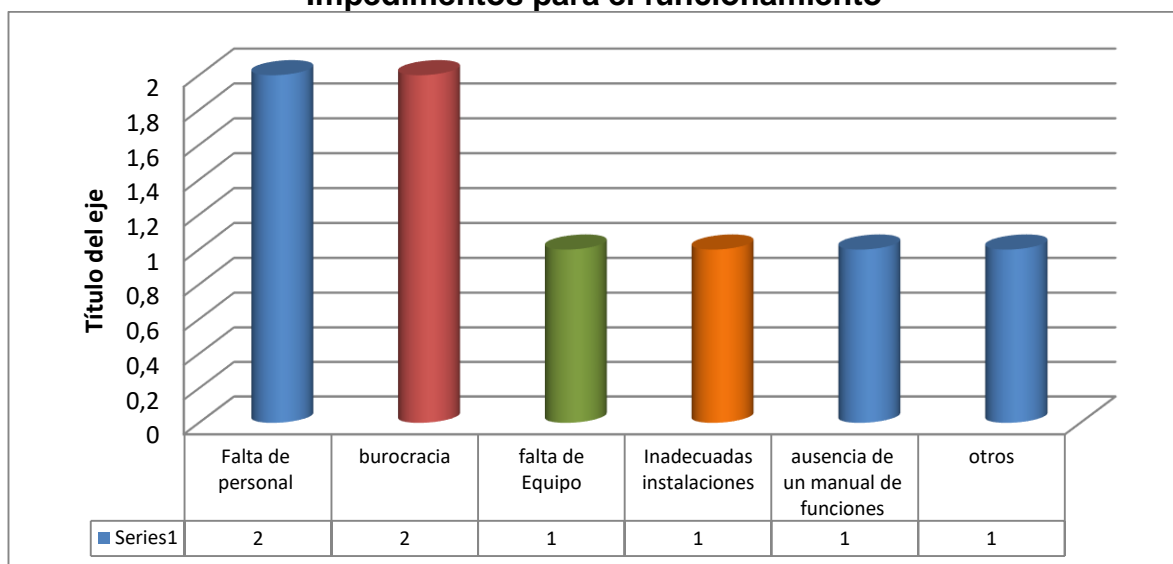
PRODUCTO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Falta de personal	2	25,00%
Burocracia	2	25,00%
falta de Equipo	1	12,50%
Inadecuadas instalaciones	1	12,50%
ausencia de un manual de funciones	1	12,50%
Otros	1	12,50%
Total	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 13

Impedimentos para el funcionamiento



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 10:

¿Considera usted que el Departamento de Agua Potable necesita una reestructuración?

TABLA N° 17

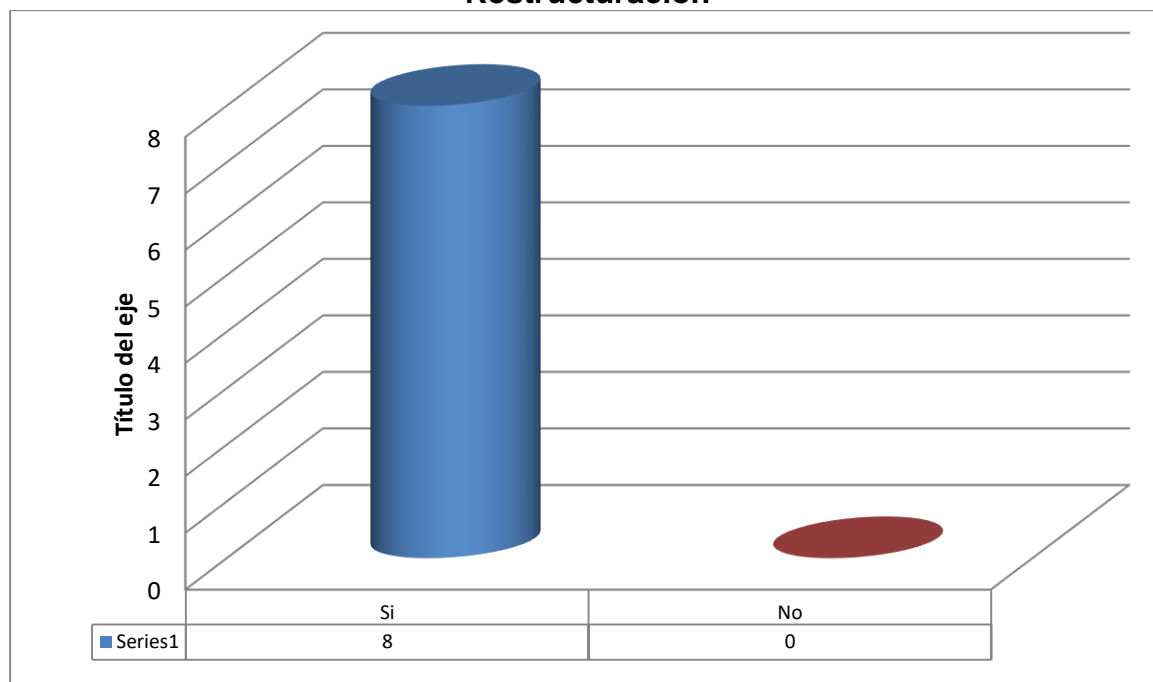
Reestructuración

PRODUCTO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
si	8	100,00%
No	0	00,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 14
Reestructuración



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 11:

¿Considera usted que el Departamento de Agua Potable se debería constituir en empresa Pública de Agua Potable y alcantarillado?

TABLA N° 18

Constitución en Empresa Pública

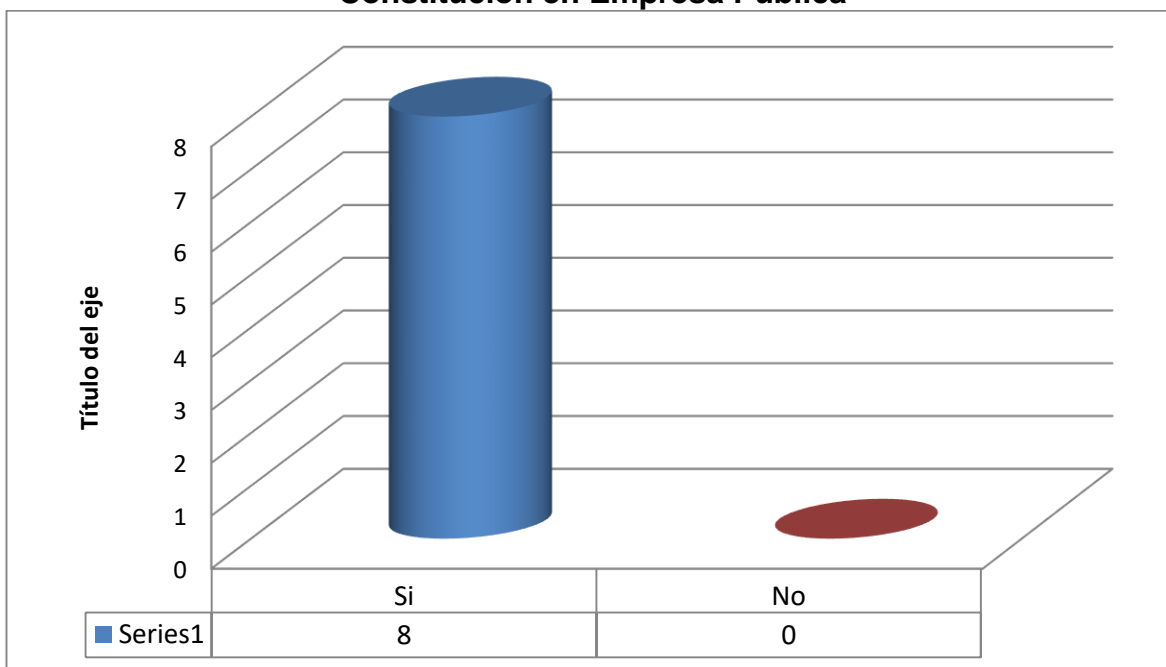
PRODUCTO	RESPUESTAS	PORCENTAJE
si	8	100,00%
No	0	00,00%
total	8	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaboradopor: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 15

Constitución en Empresa Pública



Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

4.1.4.1. Análisis situación actual de los empleados y trabajadores del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo descentralizado municipal de Alausí.

4.1.4.1.1. Información del personal.

Como se puede observar en los gráficos y tablas anteriores; en relación a educación los funcionarios de esta dependencia en un 37,50% poseen título de tercer nivel y en un 12,50% título de postgrado, es decir dentro del personal 2 de cada 4 funcionarios se encuentran en un buen nivel de competencias y capacidades para realizar su trabajo, cabe mencionar que el 37,5% de empleados municipales han cursado únicamente la primaria o no poseen ningún título profesional.

Así mismo el 37,52% de los funcionarios tienen más de 5 años de experiencia, el 25% de 2 a 5 años de experiencia, por consiguiente el personal de este departamento posee una amplia experiencia en proyectos de infraestructura y en las actividades relacionadas con esta dependencia.

En relación a la capacitación del personal la institución ha capacitado en el periodo 2005 al 2009 solamente a 2 funcionarios es decir menos del 25% ha recibido capacitación afín a su área de trabajo la capacitación recibida por los funcionarios se ha realizado en base a al esfuerzo personal de cada uno de los miembros.

En relación a la pregunta número cuatro apenas el 12% del personal conoce con claridad la verdadera Misión del Departamento de Agua potable, a pesar de tener amplia experiencia en brindar este servicio el 87%.5 refleja que realiza su trabajo de manera mecanizada.⁵⁴

⁵⁴Entrevista realizada a funcionarios de la dependencia de agua potable.

En relación al trabajo en equipo los empleados y trabajadores de esta dependencia trabajan aisladamente y no aportan mejoras en su trabajo adicionalmente se pudo determinar que no existe tolerancia entre los compañeros de trabajo y no se preocupa por la metas de la organización.

4.1.4.1.2. Información departamental

Como se puede observar en los gráficos y tablas anteriores; en relación a la gestión interna, apenas el 25% manifiesta que es muy buena, el otro 25% dice que la gestión es buena mientras que el 37.50% reconoce que su gestión es regular, sin embargo el 12.50 dice ser mala.⁵⁵

En relación a la prestación del servicio para la distribución del agua potable y alcantarillado los funcionarios, el 62.50% reconoce que es Regular, mientras que el 12.50% dice ser buena y el 25% manifiesta que es mala. Lo que significa que no está en un buen nivel este servicio.⁵⁶

De acuerdo a las respuestas de la pregunta número ocho, se pudo conocer que el 75% de funcionarios manifiestan que tanto el personal necesario y los equipos requeridos no son suficientes, en tanto que el 25% del personal indica que dicho talento y recurso es medianamente adecuado.⁵⁷

En relación a los impedimentos para que el departamento de Agua Potable pueda desarrollar adecuadamente sus funciones, el 25% de funcionarios manifiestan que es por los trámites burocráticos que se debe cumplir, en tanto que el otro 25% dice ser por falta de personal, mientras que el restante 50% informa que es por una serie de factores como: la falta de equipos adecuados, por instalaciones inadecuadas, por carencia de un manual de funciones optimo entre otros.

⁵⁵Entrevista realizada a funcionarios de la dependencia de agua potable

⁵⁶Ídem.

⁵⁷Ídem.

Según las respuestas de la pregunta número diez, el 100% del personal que trabaja en el departamento de Agua Potable del GADMA, indica que este departamento necesita una reestructuración del mismo para mejorar los servicios que presta.

Finalmente el 100% de funcionarios quienes laboran en la dependencia de Agua Potable, consideran que esta se debería constituir en una Empresa Pública Municipal de Agua Potable, a fin de mejorar la calidad de este servicio que se constituye en un derecho del ser humano.⁵⁸

4.1.4.2. Matriz de FD

TABLA 19
Matriz FD

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano comprometido, proactivo, dinámico y eficiente. • Asignaciones presupuestarias adecuadas. • Compromiso de las autoridades en el cambio de rumbo de la dependencia municipal. • Adecuada imagen corporativa. • Experiencia y competitividad del personal del departamento de agua potable del GADMA. • Transparencia en el trabajo que 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación al personal nuevo. • Infraestructura inadecuada y equipamiento físico no óptimo. • Insuficientes relaciones humanas. • No existe una estructura orgánica definida. • Carencia de autonomía administrativa. • Asignación de funciones y puestos por condiciones políticas. • No existe ordenanzas que

⁵⁸ Ídem.

realiza el personal del departamento de agua potable. <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y trabajo en equipo departamental. 	regulen adecuadamente el funcionamiento de esta dependencia municipal.
---	--

Fuente: Encuesta a funcionarios.
Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

TABLA 20
Matriz de prioridades Medio Interno.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ALTA	DI1 DI3 DI4 DI6	DI2 DI5		ALTA PROBABILIDAD
	MEDIA	DI7			MEDIANA PROBABILIDAD
	BAJA				BAJA PROBABILIDAD
		ALTA	MEDIA	BAJA	
		PROBABILIDAD DEL IMPACTO			

Fuente: Encuesta a funcionarios.
Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Comentario:

La matriz establecida en la parte superior representa la probabilidad de concurrencia de un acontecimiento, la probabilidad de que suceda puede ser alta, media baja.

Es una herramienta para categorizar de acuerdo al impacto y concurrencia las fortalezas y debilidades.

El código DI1 significa debilidad interna 1.

TABLA N° 21
Matriz de comportamiento de factores internos.

COG	MANIFESTACIONES	COMPORTAMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EFFECTOS	INFORMANTE
D11	Falta de capacitación al personal nuevo	Desfavorable	No existe presupuesto municipal	Falta de conocimientos del manejo de los sistemas municipales GIS, y de más programas de orden municipal.	Observación directa Encuestas
D12	Insuficiente Personal capacitado.	Decreciente	Existe personal Nuevo que no ha podido ser capacitado en sus labores (no existe un proceso de inducción del personal y capacitación de la funciones que se deben desempeñar).	No se pudo realizar adecuadamente su trabajo	Observación directa Encuestas
D13	Insuficientes relaciones humanas.	Desfavorable	Inestabilidad laboral (contratos), No existe un proceso de inducción del personal, Arrogación de funciones.	Deterioro del clima organizacional.	Observación directa Encuestas
D14	No existe una estructura orgánica definida.	Desfavorable	La asignación de responsabilidades se realizan en forma empírica al no existir un manual de funciones y el nivel de autoridad esta dado en forma política y mas no de jerarquía.	Deterioro del clima organizacional.	Observación directa Encuestas
D15	Carencia de autonomía administrativa.	Desfavorable	Ley de régimen municipal estableció y la ordenanza de creación de esta dependencia.	Dificultad en la toma de decisiones y no se cumple con la misión del departamento.	Observación directa Encuestas
D16	Asignación de funciones y puestos por condiciones políticas.	Desfavorable	La asignación de puesto de trabajo de los funcionarios de esta dependencia se lo realiza de acuerdo a las decisiones de las autoridades y no se ejecuta un trabajo técnico adecuado.	El personal es muy heterogéneo y provoca deficiencias en el personal	Observación directa Encuestas
D17	No existen ordenanzas que regulen adecuadamente a las funciones.	Desfavorable	Ordenanzas caducas y duplicidad de funciones y actividades.	Sobre asignación de responsabilidades.	Observación directa Encuestas

Fuente: Encuesta a funcionarios.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

4.1.5. ANÁLISIS DEL MEDIO EXTERNO.

Para el análisis externo de esta dependencia se procedió a elaborar un cuestionario de preguntas, dirigido a los ciudadanos de Alausí, el mismo que se elaboró con un lenguaje claro y sencillo, que contiene 11 preguntas en relación a las funciones y comportamiento del servicio de agua potable que brinda el GADMCA. Se aplicaron 399 encuestas en las calles céntricas de la ciudad, en los alrededores de los mercados y en los barrios de la ciudad (barrios urbanos y periféricos) posteriormente se tabulo e interpreto los resultados obteniendo los siguientes resultados.

De la misma forma, la información obtenida en la encuesta se representó en gráficos utilizando el paquete informático de Microsoft Excel y se realizó el análisis correspondiente a la opinión de la ciudadanía con respecto a la gestión del departamento de agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado de Alausí:

Pregunta N° 01

¿Confía usted en el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí?

TABLA N° 22

Confianza en el Departamento de Agua Potable.

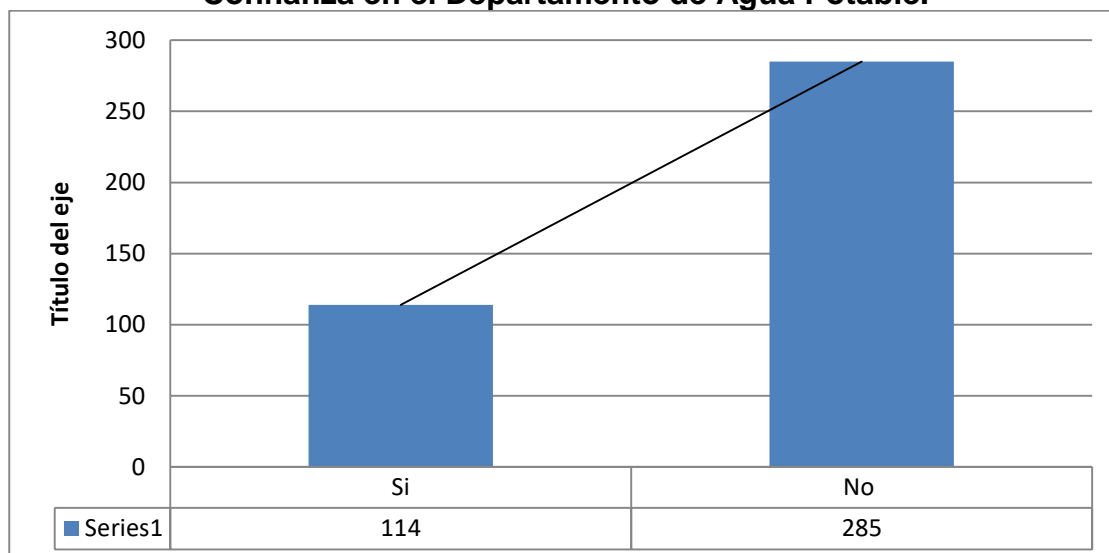
¿CONFÍA USTED EN EL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ALAUSÍ?	TOTAL	PORCENTAJES
Si	114	29%
No	285	71%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 16

Confianza en el Departamento de Agua Potable.



Fuente: Encuesta la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

TABLA N° 23

Por qué NO confía en el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.

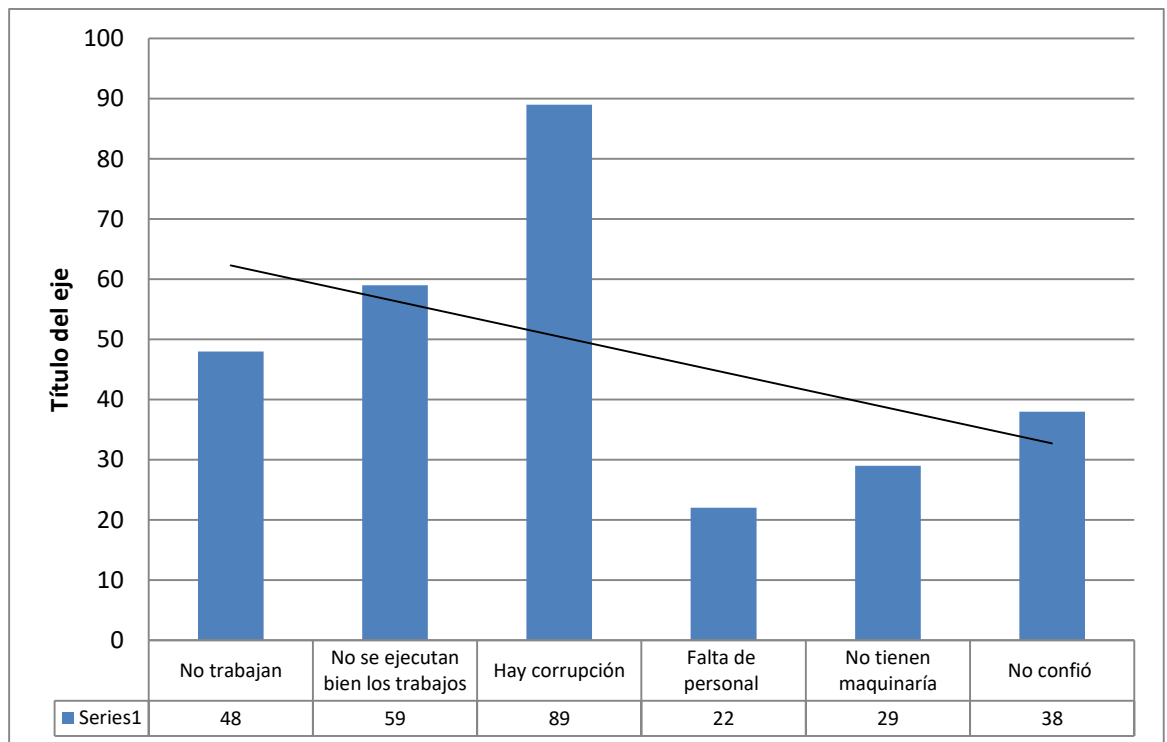
POR QUÉ NO CONFÍA	TOTAL	PORCENTAJES
No trabajan	48	17%
No se ejecutan bien los trabajos	59	21%
Hay corrupción	89	31%
Falta de personal	22	8%
No tienen maquinaria	29	10%
No confió	38	13%
TOTAL	285	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 17

Por qué NO confía en el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 02

¿Conoce usted cual es el rol que desempeña el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí?

TABLA N° 24

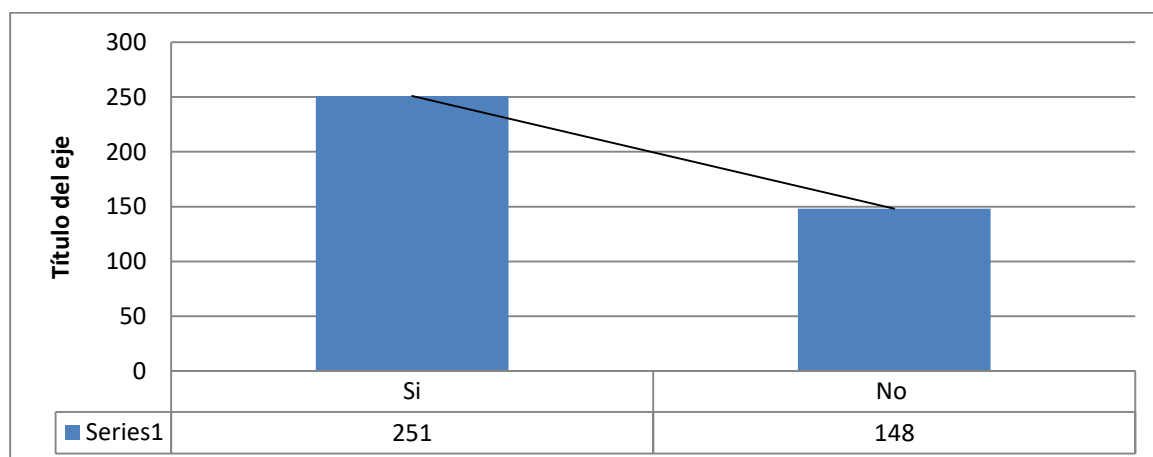
Rol del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado de Alausí.

¿CONOCE USTED CUAL ES EL ROL QUE DESEMPEÑA EL DEPARTAMENTO AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ALAUSÍ.?	TOTAL	PORCENTAJES
Si	251	63%
No	148	37%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.
Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

GRÁFICO N° 18

Rol del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.
Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

TABLA N° 25

Rol del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.

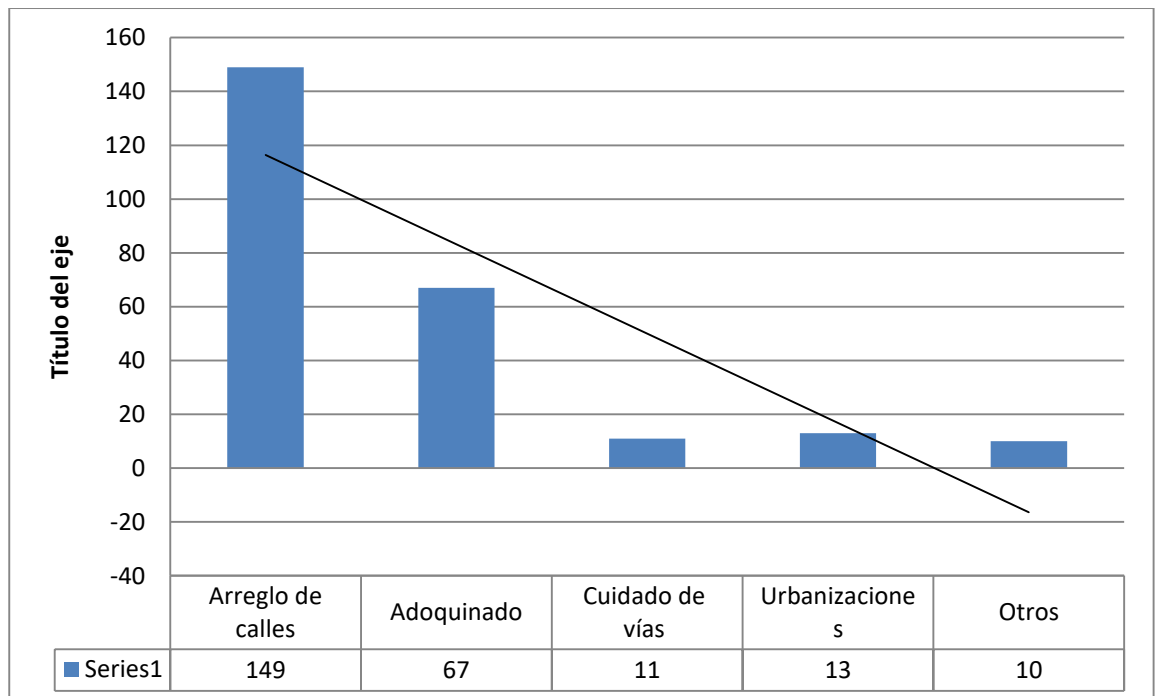
CUAL	TOTAL	PORCENTAJES
Arreglo de acometidas	149	60%
Arreglo de fugas	67	27%
Mantenimiento de acometidas	11	4%
Instalación de medidores	13	5%
Otros	10	4%
TOTAL	251	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

GRÁFICO N° 19

Rol del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Today

Pregunta N° 03

A su criterio los servicios brindados por el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.

TABLA N° 26

Calidad de los servicios que brinda el Departamento Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado de Alausí.

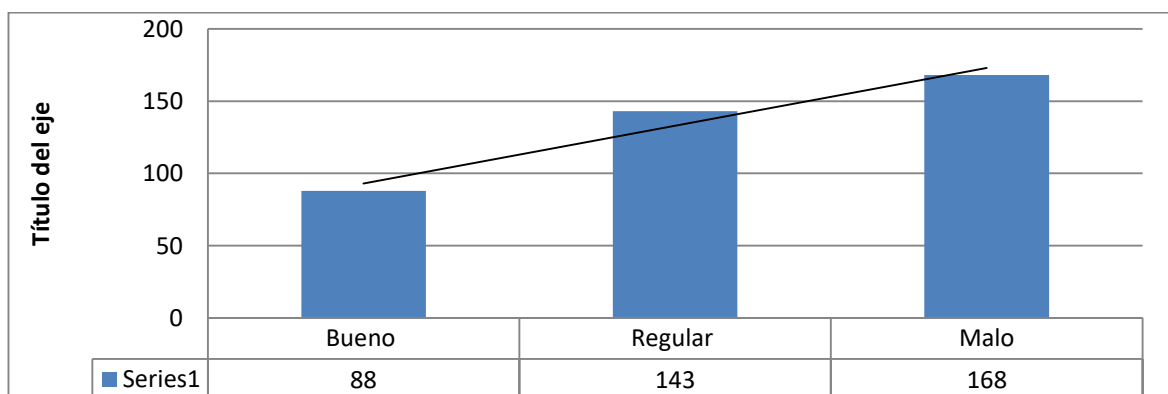
A SU CRITERIO LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ALAUSÍ.	TOTAL	PORCENTAJES
Bueno	88	22%
Regular	143	66%
Malo	168	42%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 20

Calidad de los servicios que brinda el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 04

¿Está de acuerdo con las obras ejecutadas por el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí?

TABLA N° 27

Conformidad con las obras del Departamento de Agua potable.

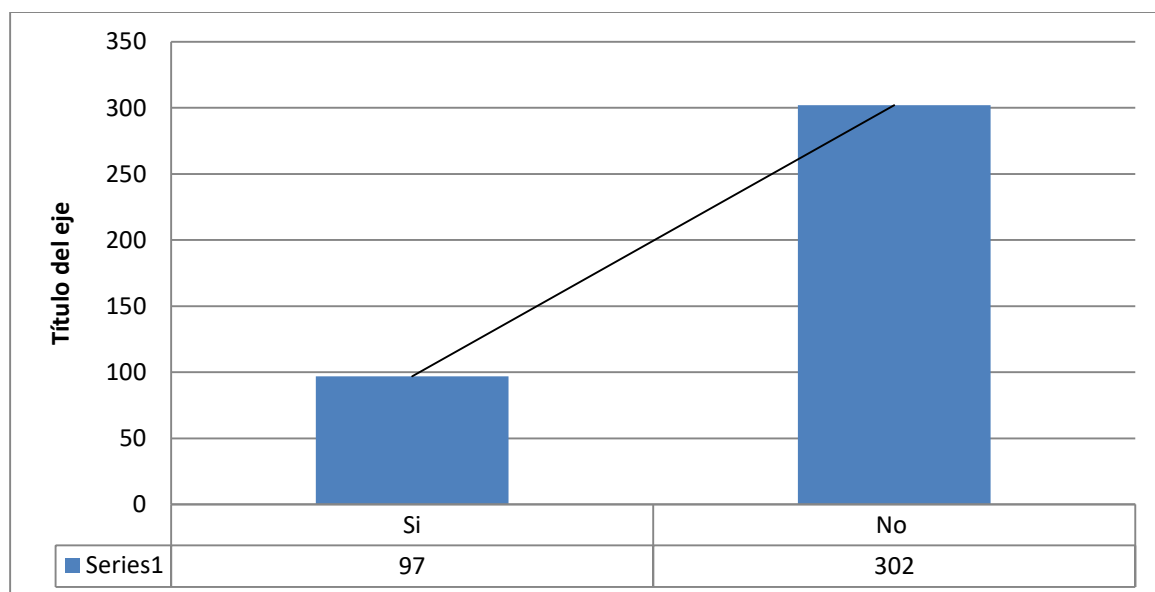
¿ESTÁ DE ACUERDO CON LAS OBRAS EJECUTADAS POR EL DEPARTAMENTO AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ALAUSÍ?	TOTAL	PORCENTAJES
Si	97	24%
No	302	76%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 21

Está de acuerdo con las obras ejecutadas por el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 05

¿Se han ejecutado obras en su barrio?

TABLA N° 28

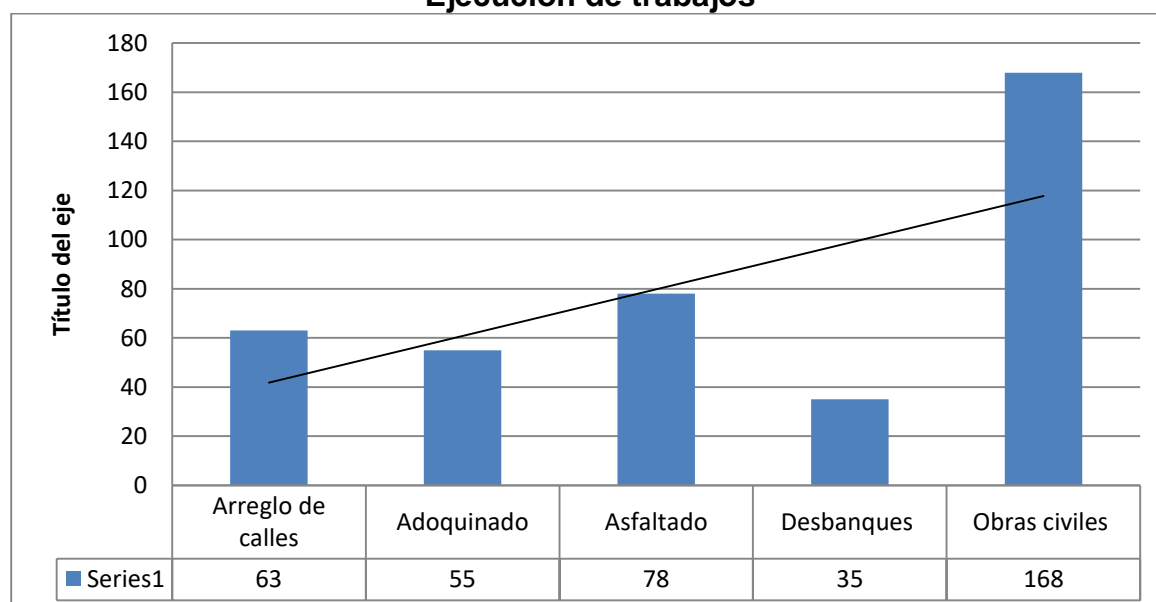
Ejecución de trabajos

¿SE HAN EJECUTADO OBRAS EN SU BARRIO?	TOTAL	PORCENTAJES
Arreglo de acometidas	63	16%
Arreglo de fugas	55	14%
Mantenimiento de acometidas	78	20%
Instalación de medidores	35	9%
Otros	168	42%
Total	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 22
Ejecución de trabajos



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 06

¿Cree usted que el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí cuenta con el equipamiento suficiente (Vehículos, Maquinaria Pesada y Equipo de Contingencia) para realizar adecuadamente su trabajo?

TABLA N° 29

Equipo para la ejecución de trabajos

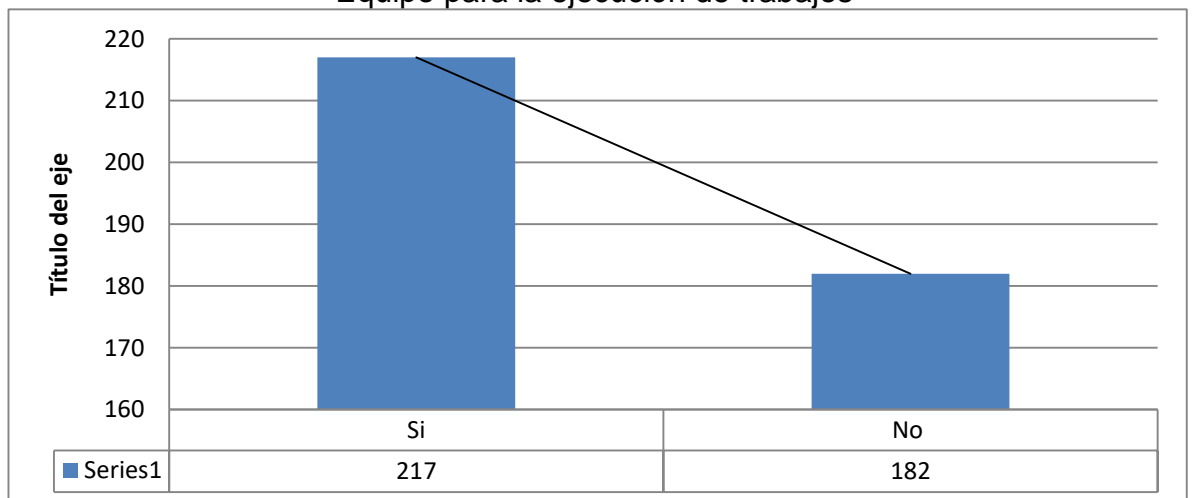
¿Cree usted que el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo descentralizado de Alausí cuenta con el equipamiento suficiente (Vehículos, Maquinaria Pesada y Equipo de Contingencia) para realizar adecuadamente su trabajo?	Total	Porcentajes
Si	217	54%
No	182	46%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 23

Equipo para la ejecución de trabajos



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 07

¿Cree usted que los funcionarios del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñan?

TABLA N° 30

Capacitación del personal del departamento de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado de Alausí.

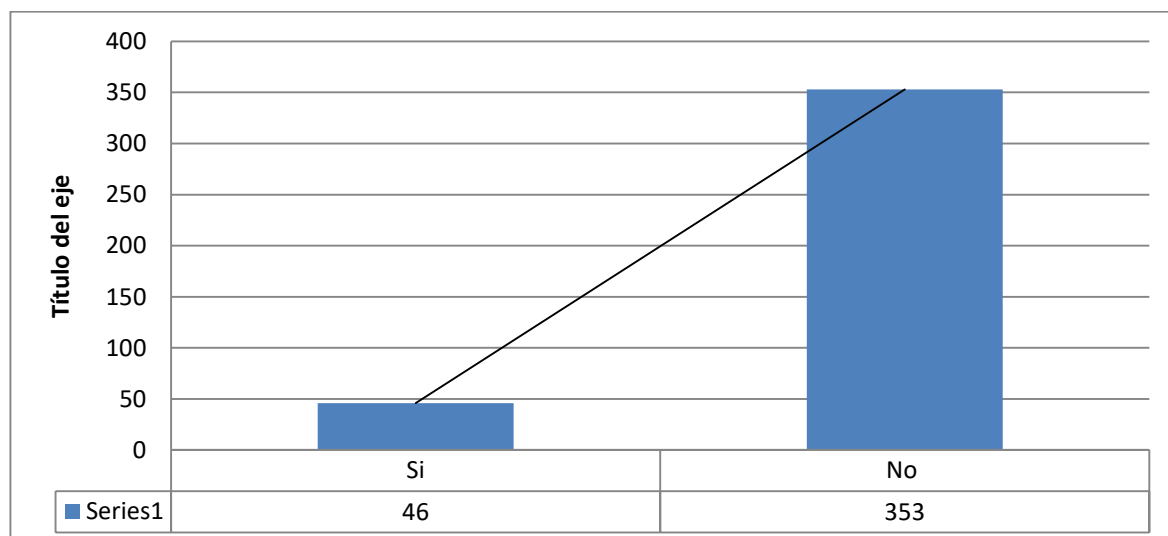
¿CREE USTED QUE LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ALAUSÍ SE ENCUENTRAN CAPACITADOS PARA EL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN?	TOTAL	PORCENTAJES
Si	46	12%
No	353	88%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 24

Capacitación del personal del Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 08

¿Cree usted que el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí cumple a cabalidad con las obras y trabajo del servicio de agua potable?

TABLA N° 31

Cumplimiento de los trabajos realizados por el Departamento Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí

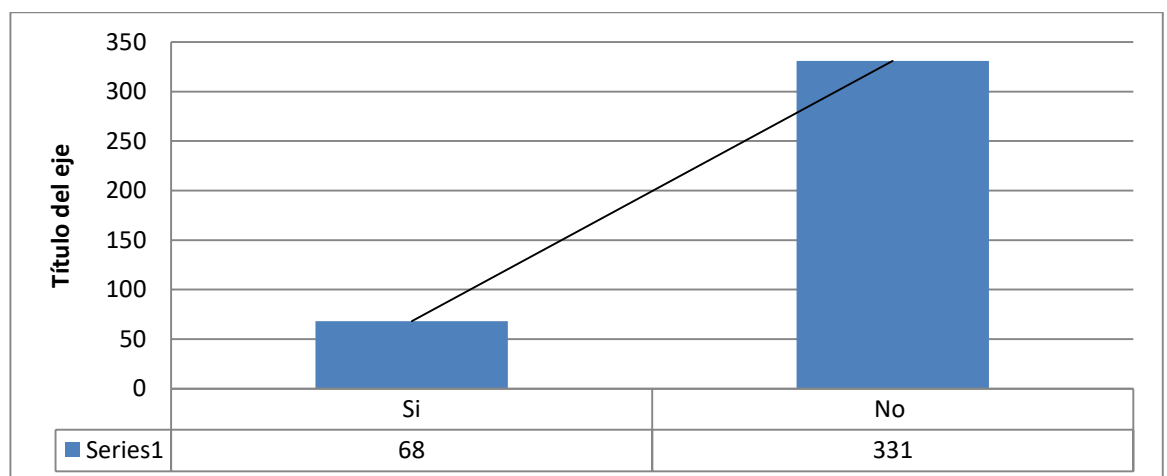
¿CREE USTED QUE EL DEPARTAMENTO AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ALAUSÍ CUMPLE A CABALIDAD CON LOS TRABAJOS?	TOTAL	PORCENTAJES
Si	68	17%
No	331	83%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 25

Cumplimiento de los trabajos de servicio de agua potable por el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí



Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Pregunta N° 11

¿Le gustaría que el Departamento de Agua Potable se constituya en una Empresa Pública Municipal?

TABLA N° 32

Debe convertirse el Departamento Agua Potable en Empresa Municipal

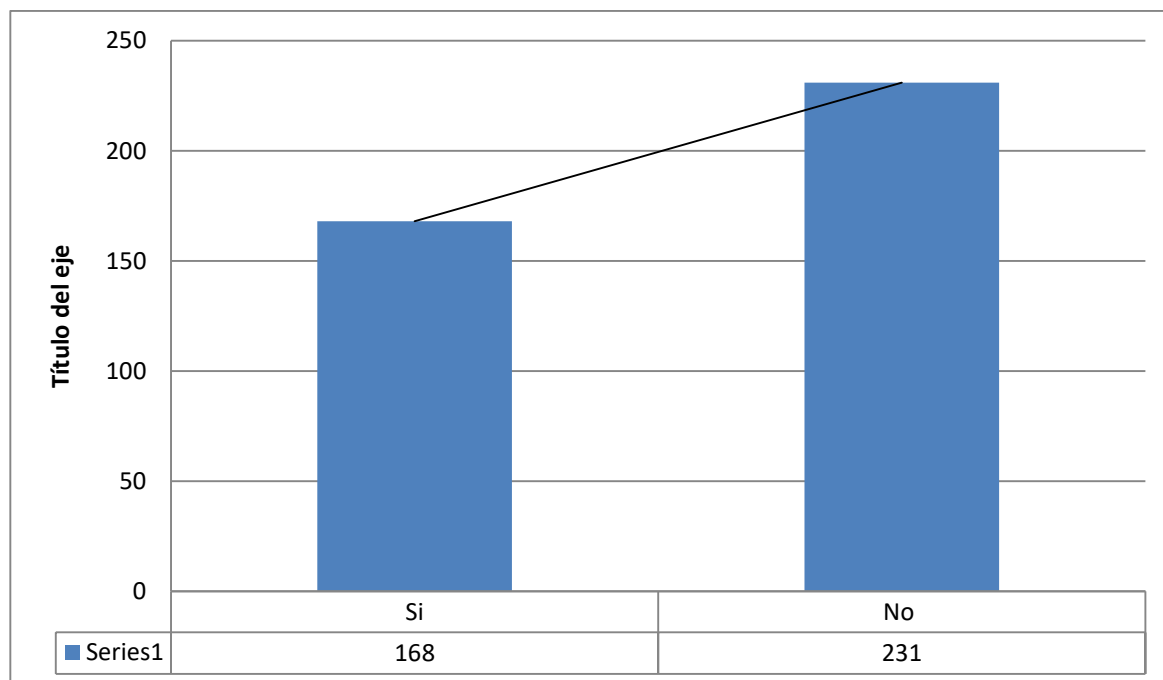
¿LE GUSTARÍA QUE EL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE SE CONSTITUYA EN UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL?	TOTAL	PORCENTAJES
Si	168	42%
No	231	58%
TOTAL	399	100%

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

GRÁFICO N° 26

Debe constituirse el Departamento Agua Potable en Empresa Municipal



Fuente: Encuesta a la ciudadanía

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

4.1.5.1. Matriz Externa AO

TABLA 33

Matriz externa del Departamento de Agua Potable del GADMA

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Disminución nivel de confianza por parte de la ciudadanía. • Desastres naturales (Erupciones de volcánicas, terremotos, aluviones). • Disminución de competencias por aprobación de ordenanzas municipales. • Cambio de autoridades municipales (cada 4 Años). • Incomprensión de la comunidad. • Creación de nuevas leyes de parte del gobierno nacional afectando las competencias del departamento de agua potable (COTAD, LOES) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de los servicios que brinda el departamento de agua Potable. • Creación en empresa municipal de agua potable y desarrollo urbano. • Convenios de capacitación con instituciones del estado (secretaría de riesgos, distrito metropolitano, empresa de movilidad y transporte de Quito). • Donaciones de equipo y vehículos de gobiernos extranjeros y ONGs. • Cambio de políticas institucionales. • Ejecución de la autonomía Administrativa del departamento de agua potable.

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

4.1.5.2. Matriz de prioridades Medio Externo.

TABLA 34

Matriz de prioridades Medio Externo.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ALTA	OE1 OE3 OE4 OE2			ALTA PROBABILIDAD
	MEDIA	OE5			MEDIANA PROBABILIDAD
	BAJA				BAJA PROBABILIDAD
		ALTA	MEDIA	BAJA	
		PROBABILIDAD DEL IMPACTO			

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.
Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

Comentario:

En la matriz establecida en la parte superior representa la probabilidad de concurrencia de un acontecimiento, la probabilidad de que suceda puede ser alta media baja.

Es una herramienta para categorizar de acuerdo al impacto y concurrencia las Oportunidades y Amenazas.

El código OE1 significa Oportunidad Externa 1.

TABLA N° 35

Matriz de comportamiento de factores externos.

COG	MANIFESTACIONES	COMPORTAMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EFFECTOS	INFORMANTE
OE1	Ampliación de los servicios que brinda la el departamento agua potable del Gobierno Autónomo descentralizado de Alausí.	Creciente	Incorporación en la ordenanza municipal de creación de nuevos servicios por parte departamento de Agua Potable.	Aumento de la confianza de la ciudadanía.	Encuestas
OE2	Nueva estructura física de la empresa municipal de agua potable	Favorable	Desconcentración de los servicios de y mejora funciones de forma adecuada y contribuya a la descongestión de la municipalidad.	Aumento de la autoestima. Mejora de la desconcentración del Municipio.	Encuestas
OE3	Convenios de capacitación con instituciones del estado (secretaría de riesgos, distrito metropolitano, empresa de movilidad y transporte de Quito).	Favorable	Capacitar a todo el personal del departamento de agua potable.	Aumento de productividad. Mejora en la autoestima.	Encuestas
OE4	Donaciones de equipo y vehículos de gobiernos extranjeros.	Favorable	Incremento en los activos fijos del departamento de agua potable.	Mejor operatividad. Disminución en el tiempo de reacción.	Encuestas
OE5	Ejecución de la autonomía Administrativa del departamento de agua potable.	Favorable	Descentralización. Autonomía administrativa.	Rapidez en la resolución de confitos y problemas. Autonomía en la toma de decisiones.	Encuestas

Fuente: Encuesta a la ciudadanía.

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

TABLA 36

4.1.6. MATRIZ DE ESTRATEGIAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

MATRIZ DE ESTRATEGIAS		FORTALEZAS (F)										DEBILIDADES (D)					
		humano comprometido, proactivo, dinámico y competitivo del departamento F3 Adecuada imagen corporativa autoridades en el cambio de rumbo trabajo en equipo transparencia en el trabajo que realiza el	Desarrollada	D1 No cuenta con una estructura física adecuada	D2 Insuficiente Personal capacitado.	equipo s acorde a la tecnología actual y ordenanzas que regulen adecuadamente	estructura orgánica adecuada	Organigramas, manual de funciones y puestas por									
OPORTUNIDADES (O)	O1 Reorganización del departamento de Agua Potable											DO1 Incorporación en el Plan operativo anual (POA) del Municipio de Alausí: Creación de la empresa Municipal al de agua potable)					
	O2 Convenios de capacitación con instituciones del Estado (secretaría de riesgos, distrito metropolitano, empresa de movilidad y transporte de Quito).											DO2 Realizar gestión para realizar convenios de capacitación con instituciones del Estado.					
	O3 Donaciones de equipo y vehiculos de gobiernos extranjeros y ONG.											DO3 Realizar autogestión.					
	O4 Ejecución de la autonomía Administrativa del departamento agua potable del Gobierno Autónomo descentralizado de Alausí..											DO4 Buscar el mecanismo para lograr la autonomía Administrativa del departamento de agua potable del i. municipio de Alausí, y crear una ordenanza municipal de acuerdo a las características y necesidades actuales de la dependencia.					
	O5 Cabio de políticas institucionales.											DO5 Creación de una estructura orgánica adecuada (Organigramas, Manual de Funciones y Reglamento Interno).					
	O6 Ampliación de los servicios que brinda el departamento agua potable del Gobierno Autónomo descentralizado de Alausí..											DO6 Ubicación del personal de acuerdo al perfil profesional y no a compromisos políticos. Realizar un adecuado estudio de las necesidades y requerimientos de la ciudad, e implementar nuevos servicios que beneficien a la ciudad de Alausí.					
AMENAZAS (A)	A1 Cambio de autoridades Municipales (Alcalde, Director Departamental).	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS * Estrategias de Comportamiento * Estrategias de Consolidación. * Estrategias de Contingencia * Autogestión Continua.															
	A2 Disminución de competencias por aprobación de ordenanzas municipales.																
	A3 Disminución del nivel de confianza por parte de la ciudadanía.																
	A4 Desastres naturales (Terremotos, erupciones volcánicas).																
	A5 Incomprensión de la comunidad.																
	A6 Creación de nuevas leyes de parte del gobierno nacional afectando las competencias.																

Fuente: Encuesta a la ciudadanía

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday.

CAPÍTULO V

5. CREACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. (EMUAPA)

5.1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

Conforme al artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, faculta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados el poder constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera, en concordancia con lo que se establece en el numeral 6 del Artículo 264 de la Constitución Política de la República del Ecuador; el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí podrá asumir las competencias de descentralización en relación al servicio de Agua Potable.

Por lo anteriormente señalado es potestad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí, constituir empresas públicas con el fin de fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. La Empresa Pública Municipal de Agua Potable considerara en sus costos y procesos productivos variables socio ambientales y de actualización tecnológica, así mismo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Alausí debe constituir las instancias legales y administrativas, bajo el marco regulador de las normas y leyes vigentes, a fin de que pueda encontrarse en plena capacidad operativa, para planificar, organizar y regular el servicio de agua potable en el territorio de su jurisdicción.

5.2. JUSTIFICACIÓN.

Esta propuesta se justifica en medida que la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Constitución de la República y el Código de Ordenamiento Territorial facultan a los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales, a asumir la creación y constitución de empresas públicas en relación al servicio de agua potable a fin de mejorar su eficiencia administrativa, financiera y operativa.

Fundamentalmente se pretende que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí, a través de la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable para mejore las ventas y los ingresos económicos, al mismo tiempo que se proporcionará al consumidor un servicio eficiente y de buena calidad.

Además, conociendo que actualmente existe la voluntad política de las autoridades de emprender el presente proyecto a fin de mejorar las condiciones del servicio de agua potable del cantón Alausí y proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con ello al buen vivir.

5.3. OBJETIVOS.

5.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Crear la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA), con autonomía administrativa y financiera, a fin de garantizar la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía Alauseña.

5.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional, a fin de determinar el estado actual del servicio de agua potable del cantón Alausí, mediante un análisis interno y externo, a través de la aplicación de métodos y técnicas de investigación.
- Diseñar la estructura organizacional de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA)
- Diseñar el modelo de organización de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA) en función de los niveles de conducción, procesos y subprocesos.
- Determinar la factibilidad administrativa y financiera de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA)

5.4. VENTAJAS.

- Voluntad política para la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).
- Se aumentaría la cobertura del el servicio de agua potable en el cantón Alausí.
- Presencia de autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión en el servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Alausí, con sujeción a los principios y normativas previstas en la Constitución de la República.

- Existencia de espacios físicos adecuados para la creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA)
- Talento humano inicial con experiencia en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Alausí

5.5. DESVENTAJAS.

- Molestias en la ciudadanía durante el proceso de construcción de la nueva estructura física de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA)
- Incremento del gasto corriente por la contratación del personal en medida de las competencias, durante el período de transición.

5.6. CREACIÓN Y NATURALEZA

Se creará la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí, cuyo titular será el Gerente y estará subordinada a la supervisión del Concejo Cantonal del cantón Alausí y del Sr. Alcalde del mismo. Su creación se deberá realizar vía ordenanza conforme manda la Constitución del Estado, el Código de Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), y la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Su domicilio será en la ciudad de Alausí y su representante legal será el Gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA), esta dependencia tendrá autonomía administrativa y financiera, el Gerente será designado por parte del Concejo Cantonal de Alausí, en base a una terna enviado por el Alcalde del cantón.

5.7. FINES

La Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA), planificará, organizará y regulará el servicio de agua potable en el territorio que comprende la Jurisdicción de la parroquia Matriz, manteniendo coordinación directa con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí para la correcta aplicación de las competencias asignadas, Leyes y reglamentos correlativos.

5.8. CONFORMACIÓN

La conformación, estructura y funciones de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA), estarán determinadas en su respectivo Reglamento y el Orgánico Funcional que deberán ser aprobados por el Concejo Cantonal, el mismo que será realizado y revisado antes de la entrada en funcionamiento de la presente Empresa; cabe recalcar que se realizarán concursos de méritos y oposición para llenar las vacantes requeridas, conforme al perfil profesional que deberá estar estipulado en el manual de funciones que proviene de la función al Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

5.9. PRESUPUESTO

Al iniciar sus funciones la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA), deberá contar con un presupuesto aprobado por el Concejo cantonal mismo que será adecuado para la operación y funcionamiento de la Empresa Municipal anteriormente señalada.

El presupuesto tendrá la asignación de ingresos específicos que serán anualmente incluidos en el presupuesto municipal. Se puede indicar que el

presupuesto será financiado por las asignaciones presupuestarias existentes y por los ingresos de auto regulación.

5.10. ATRIBUCIONES.

La Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA), tendrá las siguientes atribuciones generales:

1. La planificación de las actividades y servicios de captación distribución y comercialización de agua potable debidamente insertos en el Plan Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y en el plan operativo Anual.
2. La organización de los servicios de captación, distribución y comercialización de agua potable, de acuerdo a los requerimientos de Alausí.
3. Regular la organización de las actividades y servicios de agua potable y, en aplicación de las Leyes, Ordenanzas y Reglamentos correspondientes.
4. Elaboración del plan maestro de agua potable del cantón Alausí, conforme las directrices emanadas en el (PDOT).

5.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN ALAUSÍ

5.11.1. MISIÓN

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable del cantón Alausí es una empresa eficiente, eficaz, económica y capacitada en la administración, captación, tratamiento, conducción y distribución del servicio de agua potable y alcantarillado, basándose en las leyes, ordenanzas, reglamentos, normas y

resoluciones aprobadas por el Concejo Cantonal. Con el afán de proporcionar un servicio de calidad.

5.11.2. VISION

Ser una organización con autonomía administrativa y jurídica, con profesionales especializados en áreas específicas de su ámbito de acción, estrechamente vinculados a la ciudadanía y comprometidos permanentemente con el bienestar de la colectividad, a través de la provisión del servicio de agua potable y alcantarillado de calidad.

5.12. VALORES CORPORATIVOS.

Valores Corporativos.- El espíritu constructivo hace referencia a la actitud positiva, al optimismo, al incremento de la cadena de valor, a la creatividad y buena fe que deben prevalecer en la intención y en la acción de quienes laboran en una empresa, esto sin olvidar que el objetivo primordial y la misión de la empresa es brindar un servicio de calidad por tanto se propone los siguientes valores dentro de la (EMUAPA).

- **Honestidad.-** Cada uno de los funcionarios actúan dentro de la EMUAPA, en coherencia con el fin social que debe cumplirse, que implica hacer las cosas a conciencia y con respaldo de la objetividad e imparcialidad.
- **Respeto.-** Base fundamental para una relación sana y pacífica entre los funcionarios de la EMUAPA y los ciudadanos y ciudadanas de Alausí.

- **Tolerancia.-** Cada uno de los miembros de la EMUAPA tiene claro que el trabajo en equipo implica aceptar al otro tal como es, buscando los lados positivos de cada individuo para servir de una mejor manera a la comunidad.
- **Responsabilidad.-**Cada uno de los miembros están cocientes que no todas las acciones pueden ser perfectas y por ello asumen su responsabilidad cuando se equivocan.
- **Atención al Cliente.-** Una atención cordial y oportuna hace que nuestros usuarios se sientan satisfechos del servicio recibido.
- **Puntualidad.-** El cumplimiento de horarios de trabajo y entrega de los mismos es primordial para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios.
- **Compromiso.-**Cumplir cabalmente con todas las asignaciones y responsabilidades del proceso de transformación.
- **Iniciativa.-** Aportar a la organización ideas y actividades de cambio.
- **Trabajo en Equipo.-** El trabajo en equipo es clave, crea sinergia, además de aprovechar las diferencias entre nosotros ya que estas son fuente de creatividad.

5.13. DISEÑO ORGÁNICO DE LA EMPRESAMUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN ALAUSÍ (EMUAPA).

La propuesta para la organización de la EMUAPA será a través de niveles de conducción, procesos y subprocesos afin de lograr el cumplimiento de la misión y

objetivos de la Empresa Municipal. Se establecen los siguientes niveles de conducción, procesos y subprocesos:

5.13.1. NIVELES PROCESOS Y SUBPROCESOS DE SUBORDINACIÓN JERÁRQUICO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN ALAUSÍ (EMUAPA).

1. Nivel de Conducción Superior:

- 1.1. Concejo Cantonal.
- 1.2. Alcalde de Alausí.
- 1.3. Gerente de la EMUAPA.

2. Nivel de Conducción Operativa:

- 2.1. Director operativo EMUAPA.
- 2.2. Director de comercialización EMUAPA.
- 2.3. Director Administrativo de la EMUAPA.

3. Procesos y Subprocesos Habilitantes:

- 3.1. De Asesoría.
 - 3.1.1. Asesoría Jurídica.
 - 3.1.3 Comunicación Social.
- 3.2. De Apoyo.
 - 3.2.1. De Talento Humano.
 - 3.2.1.1. Planificación del Talento Humano.
 - 3.2.2. Administrativo Financiero.
 - 3.2.2.1. Presupuesto.
 - 3.2.2.2. Contabilidad.

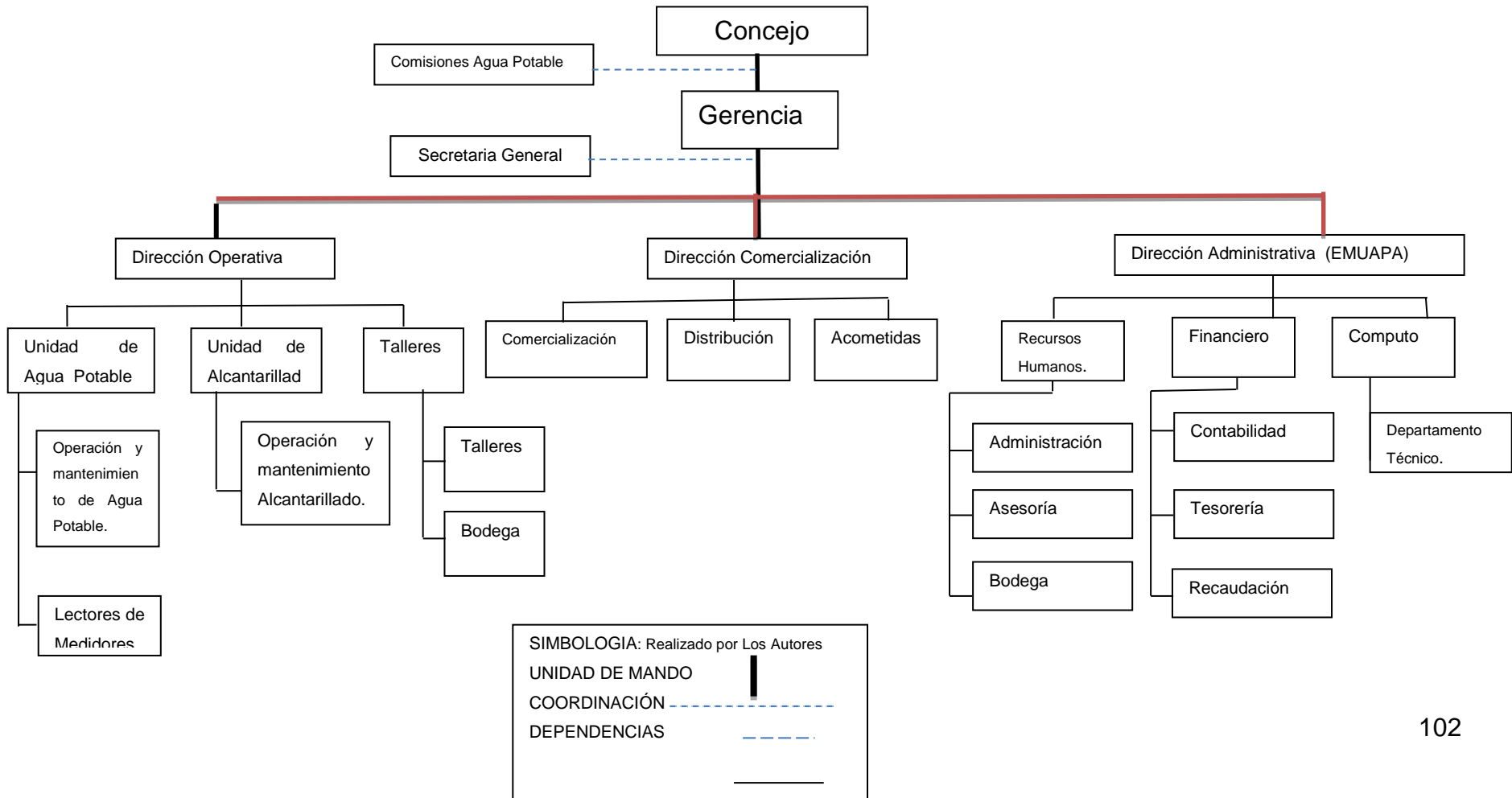
3.2.2.3. Tesorería.

5.13.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

La Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Alausí, contará con la estructura orgánica, que se propone, la misma que será sujeto de verificación por parte de las autoridades del Cantón:

5.13.2.1. PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESAMUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN ALAUSÍ (EMUAPA).

GRÁFICO N° 27



ORGANIGRAMA FUNCIONAL.

La estructura orgánica funcional, es decir el nombre de los puestos es alusivo a las actividades que realizarán cada integrante de la unidad, según el Reglamento Interno de funcionamiento que la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA) deberá implementar, del cual se distinguen las siguientes operaciones:

5.13.2.2. OPERACIONES EJECUTANTES.

Las operaciones ejecutantes que principalmente efectuará la empresa son: la captación, tratamiento, distribución del servicio de agua potable en el cantón Alausí.

5.13.2.3. OPERACIONES FINANCIERAS.

Las operaciones financieras que principalmente efectuará la empresa son: Pago de remuneraciones al personal que labora en la misma y sus operaciones derivadas como recaudación y bodegaje, entre otros.

Como operaciones secundarias se ejecutarán pagos de servicios básicos y adquisición de suministros de oficina y materiales de aseo, requeridos y necesarios para el funcionamiento normal de la empresa.

Los ingresos para la EMUAPA provendrán del cobro de la prestación del servicio y distribución de agua potable.

Las operaciones administrativas de la EMUAPA, estarán encaminadas a regular los servicios que vayan en beneficio de los usuarios, preservando el medio ambiente para gozar de una salud mental, espiritual y física.

5.13.2.4. OPERACIONES DE COMERCIALIZACIÓN

Las actividades de comercialización se refieren a la prestación del servicio de venta y el otorgamiento de acometidas de agua potable además la fiscalización de obras relacionadas con el servicio.

5.14. MANUAL DE FUNCIONES.

Para la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA). Se propone el siguiente manual de funciones:

CONCEJO CANTONAL.

Datos de Identificación.				
Localización.		Concejo Cantonal.		
Nivel de reporte inmediato.				
Misión del Cargo:				
<p>“Establecer las políticas, normas de funcionamiento y lineamientos de gestión, a fin de que la EMUAPA, de acuerdo con la normativa legal y reglamentaria vigente y en función de su misión, proporcione servicios de calidad que satisfagan los requerimientos del cantón Alausí.”</p>				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Gerente de la EMUAPA Directores		Concejo Municipal.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica.	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.

	No indispensable elegido por elección del Concejo Municipal.	No indispensable elegido por elección del Concejo Municipal.	No indispensable elegido por elección del Concejo Municipal.	No indispensable elegido por elección del Concejo Municipal.
Responsabilidades del cargo.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la máxima autoridad y representación legal de la Dependencia. 2. Proponer políticas de organización, funcionamiento y desarrollo de la EMUAPA. 3. Aprobar los planes estratégicos y operativos. 4. Aprobar los reglamentos referentes a la empresa y gestión técnica, administrativa y financiera. 5. Expedir y modificar los Reglamentos Internos. 6. Emitir resoluciones respecto de ascensos, condecoraciones, becas y pasantías de la EMUAPA. 7. Resolver en segunda instancia los casos de impugnación sobre ascensos del personal de la EMUAPA. 				

ALCALDE MUNICIPAL.

Datos de Identificación.				
Localización.		Alcaldía.		
Nivel de reporte inmediato.				
Misión del Cargo:				
"Planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones de Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.	Contactos externos.	
Gerente de la EMUAPA Directores		Concejo Municipal.	La ciudadanía.	
Perfil	Formación Académica.	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	No indispensable elegido por elección popular.	No indispensable elegido por elección popular.	No indispensable elegido por elección popular.	No indispensable elegido por elección popular.
Responsabilidades del cargo.				
<p style="text-align: center;">Las funciones del Alcalde Municipal serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la máxima autoridad y representación legal de la Dependencia. 2. Presentar para conocimiento y aprobación del Concejo Cantonal los proyectos de ordenanzas relativas a políticas, funcionamiento y desarrollo de la EMUAPA. 3. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas y demás disposiciones legales que regulen la gestión de la Dependencia. 4. Presidir e integrar por si o su delegado el Concejo Consultivo de la 				

Dependencia.
5. Emitir Resoluciones sobre los asuntos propuestos por el Concejo Consultivo.
6. Evaluar la gestión técnica, administrativa y financiera de la dependencia.

GERENTE GENERAL DE LA EMUAPA

Datos de Identificación.				
Localización.		Gerencia de la EMUAPA.		
Nivel de reporte inmediato.		Alcalde.		
Misión del Cargo:				
"Dirigir la Gestión de la EMUAPA.de acuerdo con la política, normas y lineamientos establecidos por el Alcalde Municipal y Concejo Cantonal".				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Personal de la EMUAPA.		Personal de la EMUAPA.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica.	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	Designado por el alcalde. Ing. Civil Ing. Gobiernos Seccionales. Maestría en administración Pública.	Utilitarios informáticos: Paquetes informáticos relacionados a la gestión de servicios. Ordenamiento territorial	Nivel de Inglés: Medio.	De 2 años en posiciones o funciones similares.

Responsabilidades del cargo

1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la gestión de la EMUAPA.
2. Presentar para conocimiento y aprobación del Concejo Cantonal.
 - Los planes estratégicos y operativos anuales.
 - Anteproyectos de resolución para ascensos, condecoraciones, becas y pasantías del personal.
 - Anteproyectos o reformas de ordenanzas y sus reglamentos referentes a la organización y gestión técnica, administrativa y financiera.
 - La proforma presupuestaria.
 - Proyectos o reformas de reglamentos internos.
 - La planificación y programación de los cursos de capacitación.
3. Ejecutar las resoluciones del Concejo Cantonal.
4. Expedir y modificar los Manuales de Procedimientos.
5. Emitir resoluciones internas que faciliten y fortalezcan la gestión de la Dependencia.
6. Coordinar alianzas estratégicas, concertaciones y convenios de cooperación interinstitucional, con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, de acciones tendientes al cumplimiento de la misión de la EMUAPA.
7. Suscribir contratos de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
8. Autorizar los gastos de la Dependencia.

COMISIÓN DE AGUA POTABLE

Datos de Identificación.				
Localización.		Concejo Consultivo.		
Nivel de reporte inmediato		Concejo Cantonal.		
Misión del Cargo:				
“Elaboración de planes estratégicos y planificación administrativa y Jurídica”.				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Personal de la EMUAPA.		Personal de la EMUAPA.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica.	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	No indispensable elegido por Concejo Municipal.	No indispensable elegido por Concejo Municipal.	No indispensable elegido por Concejo Municipal.	No indispensable elegido por Concejo Municipal.
Responsabilidades del cargo.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Concejo Consultivo apoyará al Gerente de la EMUAPA. en la aprobación de los planes estratégicos y operativos, los procesos de organización y para la toma de decisiones relativas a la gestión de la Dependencia. 2. El Concejo Consultivo se reunirá por convocatoria al Gerente de la EMUAPA y se integrará por el personal que designe el Director según la situación a ser analizada. 3. Evaluar la gestión de la EMUAPA. 4. Comprobar el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la EMUAPA. 				

JEFE DE TALENTO HUMANO.

Datos de Identificación.					
Localización.		EMUAPA.			
Nivel de reporte inmediato.		Gerente dela EMUAPA.			
Misión del Cargo:					
“Implementar procesos orientados a incorporar, mantener y desarrollar personal calificado en función de los intereses de la Dependencia.”					
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.	
Gerente delaEMUAPA.		Personal de laEMUAPA.		La ciudadanía.	
Perfil	Formación Académica.		Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	Ing. en Administración de Empresas o Abogado.		Utilitarios informáticos: Microsoft Office.	Español e ingles.	2 años en posiciones afines.
Responsabilidades del cargo.					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular el POA, de acuerdo con los lineamientos del Concejo Consultivo. 2. Planificar el ingreso de personal de acuerdo a los requerimientos de la Dependencia. 3. Elaborar y mantener actualizada la plantilla de Recursos Humanos de la EMUAPA. 4. Formular, diseñar, implantar y evaluar el Plan de prevención de riesgos, asistencia social, salud y seguridad ocupacional. 5. Administrar el sistema de información de Recursos Humanos. 6. Presentar para conocimiento y revisión del gerente de la EMUAPA., la programación anual de los cursos de formación, capacitación y ascensos; 					

y,

7. Administrar los procesos de: clasificación de puestos, valoración de puestos, selección de personal, evaluación de personal, capacitación, bienestar social y seguridad laboral, remuneraciones, reconocimientos y condecoraciones, derechos, deberes y prohibiciones y régimen disciplinario.

ASESOR JURÍDICO.

Datos de Identificación.				
Localización.		EMUAPA.		
Nivel de reporte inmediato.		Gerente de la EMUAPA.		
Misión del Cargo:				
"Proporcionar asesoría de carácter jurídico para orientar las decisiones y acciones relativas a la misión de la EMUAPA.y ejercer el patrocinio de la misma".				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Gerente de la EMUAPA.		Funcionarios de la EMUAPA.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica.	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	Abogado.	Utilitarios informáticos: Microsoft Office.	Español e ingles.	2 años en posiciones afines.
Responsabilidades del cargo.				
<ol style="list-style-type: none">1. Formular el POA, y presentarlo para la aprobación del Gerente de la EMUAPA.2. Receptar, analizar, interpretar y preparar informes jurídicos en materia contractual, procesal, contencioso administrativa y jurisdicción voluntaria, a fin de facilitar la ejecución de los procesos administrativos y la aplicación de las				

<p>leyes, normas y reglamentos correspondientes.</p> <p>3. Integrar el Concejo Cantonal con voz y sin voto en la EMUAPA.</p> <p>4. Por delegación de la gerencia general, ejercer la representación judicial de la EMUAPA.</p> <p>5. Elaborar proyectos en materia legal con respecto a la dependencia.</p> <p>6. Asumir el patrocinio de la Dependencia en litigios, acciones o actuaciones en calidad de actor o demandado.</p> <p>7. Elaborar informes, contratos y convenios según el marco legal vigente de la EMUAPA.</p> <p>8. Integrar comités de contratación de acuerdo a lo previsto en las normas legales vigentes de la materia.</p> <p>9. Elaborar proyectos de reglamentos, acuerdos y resoluciones de la EMUAPA. Revisar y elaborar informes sobre documentos precontractuales.</p>

SECRETARÍA GENERAL.

Datos de Identificación.				
Localización.		Secretaría.		
Nivel de reporte inmediato.			Director General	
Misión del Cargo:				
"Organizar, la gestión operativa de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí EMUAPA., actividades de secretaria".				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Gerente y Jefes departamentales		Funcionarios de la EMUAPA.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.

	Licenciada en secretariado gerencial.	Utilitarios informáticos: Microsoft Office. Conocimientos contables y tributarios.	Bilingüe Ingles Español	De 2 años en posiciones o funciones similares.
--	---------------------------------------	--	-------------------------	--

Responsabilidades del cargo.

1. Contribuir al buen desempeño de la dependencia mediante el procesamiento oportuno de toda la información que en ella se produzca.
2. Atender al público en general y resolver consultas previa autorización del jefe inmediato.
3. Atender y efectuar llamadas telefónicas y transmitir mensajes a los interesados.
4. Transcribir informes, cartas, oficios, constancias, documentos y correspondencia en general.
5. Recibir y radicar la correspondencia de rutina según las indicaciones del superior inmediato.
6. Mantener informado a su superior inmediato de los asuntos que diariamente son presentados a la secretaria para su conocimiento.
7. Elaborar en coordinación con su superior inmediato la agenda de trabajo del secretario y recordarle los compromisos pendientes.
8. Velar por la buena presentación y orden de la oficina.

CONTADOR

Datos de Identificación.				
Localización.		Contabilidad		
Nivel de reporte inmediato.			Director General	
Misión del Cargo:				
"Labores de contabilidad concernientes al EMUAPA.				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Gerente y Jefe departamentales		Funcionarios de la EMUAPA.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	Título de Contador Público Autorizado.	Utilitarios informáticos: Microsoft Office.	Inglés Nivel: Básico	De 2 años en posiciones o funciones similares
Responsabilidades del cargo.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar los respectivos asuntos contables en los correspondientes libros. Para que la contabilidad se encuentre al día en la EMUAPA. 2. Ser custodio de los bienes de la institución 3. Realización de pagos por medio de transferencias bancarias de los actos oficiales de la EMUAPA. 4. Pagos del SRI y presentación de anexos 5. Mantener actualizado el archivo de la EMUAPA. 6. Realizar oficios memos y otros documentos inherentes a su cargo. 7. Realizar informes sobre el avance del proyecto en el área financiera de la EMUAPA. 				

AUXILIAR ADMINISTRATIVO (LIMPIEZA).

Datos de Identificación.				
Localización.		EMUAPA.		
Nivel de reporte inmediato.		Director departamental.		
Misión del Cargo:				
"Mantener en completo orden y limpieza la Dependencia"				
Colaboradores directos.		Contactos Internos.		Contactos externos.
Personal de la EMUAPA.		Funcionarios EMUAPA.		La ciudadanía.
Perfil	Formación Académica.	Conocimientos adicionales.	Idiomas necesarios.	Nivel de Experiencia.
	Bachiller.	Utilitarios de Limpieza.	Español	1 año en posiciones afines.
Responsabilidades del cargo.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conservar en completo estado de limpieza el área, de muebles e inmuebles de los lugares asignados. 2. Barrer y trapear las áreas asignadas de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí EMUAPA. 3. Limpiar escritorios, mesas y sillas, ventanas, puertas, barandas, paredes de las áreas asignadas. 4. Mantener aseados los equipos, materiales y útiles de trabajo. 5. Solicitar con anticipación los útiles de aseo que requiera. A la administración de la EMUAPA. 6. Informar al superior inmediato sobre las novedades que se presenten en las instalaciones del área asignada. 				

5.15. EVALUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN ALAUSÍ (EMUAPA).

La propuesta financiera de la EMUAPA será a través de los siguientes cuadros de financiación de la empresa:

5.15.1. ACTIVOS FIJOS, DIFERIDOS, Y CAPITAL DE TRABAJO

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).

Alausí - Ecuador

Activos fijos	Valores
Terrenos	\$ 75.000,00
Edificios	\$ 1.495.052,00
Equipo de computo	\$ 32.175,00
Muebles	\$ 32.250,00
Maquinaria y equipo	\$ 29.540,00
Total activos Fijos	\$ 1.664.017,00
Activos Diferidos	
Instalaciones Eléctricas	\$ 67.000,00
Servicio de Agua	\$ 23.456,00
INSTALACION TELEFONICAS: dos líneas.	\$ 300,00
PUESTA EN MARCHA Y ORGANIZACIÓN:	\$ 45,00
GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 6.000,00
Total activos diferidos	\$ 96.801,00
TOTAL ACTIVOS	\$ 1.760.818,00

5.15.2. CAPITAL DE TRABAJO

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA)

Factor de caja

días 15

CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO	Valores
Costos	\$ 329.241,33
TOTAL COSTOS	\$ 329.241,33
Requerimiento diario de caja	\$ 914,56
Requerimiento del ciclo de caja	\$ 13.718,39
CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VENTAS	
Gastos administrativos	\$ 135.035,00
Gastos de ventas	\$ 13.080,00
Gastos financieros	\$ 3.180,38
TOTAL GASTOS	\$ 151.295,38
Requerimiento diario de caja	\$ 420,26
Requerimiento del ciclo de caja	\$ 6.303,97
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 20.022,36

TOTAL DE INVERSION

Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Alausí(EMUAPA).

Inversiones Inicial (Io)	Valores
Total activos Fijos	\$ 1.664.017,00
Total activos Diferidos	\$ 96.801,00

Capital de Trabajo	\$ 20.020,74
Total de la Inversión	\$ 1.780.837,69

5.15.3. FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y USO DE FONDOS.

TOTAL DE CAPITAL REQUERIDO \$ 1.780.837,69

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA)		
CAPITAL	%	MONTO
Capital propio	30	\$ 534.251,31
Capital ajeno	70	\$ 1.246.586,38
Total		\$ 1.780.837,69

5.15.4. CÁLCULO DEL SERVICIO DE LA DEUDA

Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Alausí (EMUAPA).

Datos

C=	\$ 1.246.586,38	
t=	5	Años
i=	3%	Anual
m=	12	Meses

TABLA 37

Detalle	CAPITAL PERIODICO	INTERES PERIODO	MONTO PERIODICO	SALDO INSOLUTO
PRESTAMO		\$ -	\$ -	\$ 1.246.586,38
cuota # 1 /60	\$20.776,44	\$3.116,47	\$23.892,91	\$ 1.225.809,94
cuota # 2 /60	\$ 20.776,44	\$ 3.064,52	\$ 23.840,96	\$ 1.205.033,50
cuota # 3 /60	\$ 20.776,44	\$ 3.012,58	\$ 23.789,02	\$ 1.184.257,06
cuota # 4 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.960,64	\$ 23.737,08	\$ 1.163.480,62
cuota # 5 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.908,70	\$ 23.685,14	\$ 1.142.704,18
cuota # 6 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.856,76	\$ 23.633,20	\$ 1.121.927,74
cuota # 7 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.804,82	\$ 23.581,26	\$ 1.101.151,30
cuota # 8 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.752,88	\$ 23.529,32	\$ 1.080.374,87

Detalle	CAPITAL PERIODICO	INTERES PERIODO	MONTO PERIODICO	SALDO INSOLUTO
cuota # 9 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.700,94	\$ 23.477,38	\$ 1.059.598,43
cuota # 10 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.649,00	\$ 23.425,44	\$ 1.038.821,99
cuota # 11 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.597,05	\$ 23.373,49	\$ 1.018.045,55
cuota # 12 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.545,11	\$ 23.321,55	\$ 997.269,11
cuota # 13 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.493,17	\$ 23.269,61	\$ 976.492,67
cuota # 14 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.441,23	\$ 23.217,67	\$ 955.716,23
cuota # 15 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.389,29	\$ 23.165,73	\$ 934.939,79
cuota # 16 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.337,35	\$ 23.113,79	\$ 914.163,35
cuota # 17 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.285,41	\$ 23.061,85	\$ 893.386,91
cuota # 18 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.233,47	\$ 23.009,91	\$ 872.610,47
cuota # 19 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.181,53	\$ 22.957,97	\$ 851.834,03
cuota # 20 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.129,59	\$ 22.906,02	\$ 831.057,59
cuota # 21 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.077,64	\$ 22.854,08	\$ 810.281,15
cuota # 22 /60	\$ 20.776,44	\$ 2.025,70	\$ 22.802,14	\$ 789.504,71
cuota # 23 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.973,76	\$ 22.750,20	\$ 768.728,27
cuota # 24 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.921,82	\$ 22.698,26	\$ 747.951,83
cuota # 25 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.869,88	\$ 22.646,32	\$ 727.175,39
cuota # 26 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.817,94	\$ 22.594,38	\$ 706.398,95
cuota # 27 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.766,00	\$ 22.542,44	\$ 685.622,51
cuota # 28 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.714,06	\$ 22.490,50	\$ 664.846,07
cuota # 29 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.662,12	\$ 22.438,55	\$ 644.069,63
cuota # 30 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.610,17	\$ 22.386,61	\$ 623.293,19
cuota # 31 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.558,23	\$ 22.334,67	\$ 602.516,75
cuota # 32 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.506,29	\$ 22.282,73	\$ 581.740,31
cuota # 33 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.454,35	\$ 22.230,79	\$ 560.963,87
cuota # 34 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.402,41	\$ 22.178,85	\$ 540.187,43
cuota # 35 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.350,47	\$ 22.126,91	\$ 519.410,99
cuota # 36 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.298,53	\$ 22.074,97	\$ 498.634,55
cuota # 37 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.246,59	\$ 22.023,03	\$ 477.858,11
cuota # 38 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.194,65	\$ 21.971,09	\$ 457.081,67
cuota # 39 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.142,70	\$ 21.919,14	\$ 436.305,23
cuota # 40 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.090,76	\$ 21.867,20	\$ 415.528,79
cuota # 41 /60	\$ 20.776,44	\$ 1.038,82	\$ 21.815,26	\$ 394.752,35
cuota # 42 /60	\$ 20.776,44	\$ 986,88	\$ 21.763,32	\$ 373.975,91
cuota # 43 /60	\$ 20.776,44	\$ 934,94	\$ 21.711,38	\$ 353.199,48
cuota # 44 /60	\$ 20.776,44	\$ 883,00	\$ 21.659,44	\$ 332.423,04
cuota # 45 /60	\$ 20.776,44	\$ 831,06	\$ 21.607,50	\$ 311.646,60
cuota # 46 /60	\$ 20.776,44	\$ 779,12	\$ 21.555,56	\$ 290.870,16
cuota # 47 /60	\$ 20.776,44	\$ 727,18	\$ 21.503,62	\$ 270.093,72
cuota # 48 /60	\$ 20.776,44	\$ 675,23	\$ 21.451,67	\$ 249.317,28
cuota # 49 /60	\$ 20.776,44	\$ 623,29	\$ 21.399,73	\$ 228.540,84
cuota # 50 /60	\$ 20.776,44	\$ 571,35	\$ 21.347,79	\$ 207.764,40
cuota # 51 /60	\$ 20.776,44	\$ 519,41	\$ 21.295,85	\$ 186.987,96

Detalle	CAPITAL PERIODICO	INTERES PERIODO	MONTO PERIODICO	SALDO INSOLUTO
cuota # 52 /60	\$ 20.776,44	\$ 467,47	\$ 21.243,91	\$ 166.211,52
cuota # 53 /60	\$ 20.776,44	\$ 415,53	\$ 21.191,97	\$ 145.435,08
cuota # 54 /60	\$ 20.776,44	\$ 363,59	\$ 21.140,03	\$ 124.658,64
cuota # 55 /60	\$ 20.776,44	\$ 311,65	\$ 21.088,09	\$ 103.882,20
cuota # 56 /60	\$ 20.776,44	\$ 259,71	\$ 21.036,15	\$ 83.105,76
cuota # 57 /60	\$ 20.776,44	\$ 207,76	\$ 20.984,20	\$ 62.329,32
cuota # 58 /60	\$ 20.776,44	\$ 155,82	\$ 20.932,26	\$ 41.552,88
cuota # 59 /60	\$ 20.776,44	\$ 103,88	\$ 20.880,32	\$ 20.776,44
cuota # 60 /60	\$ 20.776,44	\$ 51,94	\$ 20.828,38	\$ -0,00
	\$ 1.246.586,38	\$ 95.052,21	\$ 1.341.638,59	

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

5.15.5. INGRESOS PROYECTADOS

TABLA 38

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).

Detalle	Precio de Venta P.V.P	Ventas año 1	Ingresos Año 1	Ventas año 2	Ingresos Año 2	Ventas año 3	Ingresos Año 3	Ventas año 4	Ingresos Año 4	Ventas año 5	Ingresos Año 5
Ventas											
Venta de tanqueros	\$ 30,00	2300	\$ 69.000,00	2990	\$ 89.700,00	3887	\$ 116.610,00	3887	\$ 116.610,00	3887	\$ 116.610,00
Venta de acometidas	\$ 50,00	1200	\$ 60.000,00	1560	\$ 78.000,00	2028	\$ 101.400,00	2028	\$ 101.400,00	2028	\$ 101.400,00
Servicios de mantenimiento	\$ 25,00	300	\$ 7.500,00	390	\$ 9.750,00	507	\$ 12.675,00	507	\$ 12.675,00	507	\$ 12.675,00
Pensión básica	\$ 6,00	102372	\$ 614.232,00	133084	\$ 798.501,60	173009	\$ 1.038.052,08	173009	\$ 1.038.052,08	173009	\$ 1.038.052,08
Venta de agua potable	\$ 1,00	68248	\$ 68.248,00	88722	\$ 88.722,40	115339	\$ 115.339,12	115339	\$ 115.339,12	115339	\$ 115.339,12
TOTAL VENTAS			\$ 818.980,00		\$ 1.064.674,00		\$ 1.384.076,20		\$ 1.384.076,20		\$ 1.384.076,20

Proyecciones de la Inflación	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Incremento de producción	3,40%	3,40%	3,40%	3,40%	3,40%
Ventas	0	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday.

5.15.6. ESTADOS FINANCIEROS

TABLA 39

ESTADO DE COSTOS							
Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA)							
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MATERIALES DIRECTOS			\$ 97.878,00	\$ 106.266,14	\$ 115.373,15	\$ 125.260,63	\$ 135.995,47
Materiales Directos	\$ 97.878,00			\$ 106.266,14	\$ 115.373,15	\$ 125.260,63	\$ 135.995,47
MANO DE OBRA DIRECTA			\$ 216.000,00	\$ 234.511,20	\$ 254.608,81	\$ 276.428,78	\$ 300.118,73
Mano de Obra Directa	\$ 216.000,00			\$ 234.511,20	\$ 254.608,81	\$ 276.428,78	\$ 300.118,73
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION			\$ 84.322,31	\$ 85.638,95	\$ 87.068,42	\$ 82.721,65	\$ 84.406,64
Costos	\$ 15.363,33			\$ 16.679,97	\$ 18.109,44	\$ 19.661,42	\$ 21.346,41
AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES							
Depreciación	\$ 49.598,78			\$ 49.598,78	\$ 49.598,78	\$ 43.700,03	\$ 43.700,03
Amortización	\$ 19.360,20			\$ 19.360,20	\$ 19.360,20	\$ 19.360,20	\$ 19.360,20
Costo Total			\$ 398.200,31	\$ 426.416,30	\$ 457.050,39	\$ 484.411,07	\$ 520.520,84

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

ESTADO DE RESULTADOS

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA)

TABLA 40

Periodos	AÑO 1	%	AÑO 2	%	AÑO 3	%	AÑO 4	%	AÑO 5	%
VENTAS	\$ 818.980	100%	\$ 1.064.674	100%	\$ 1.384.076	100%	\$ 1.384.076	100%	\$ 1.384.076,20	100%
- COSTO DE VENTAS	\$ 398.200	48,62%	\$ 426.416	40,05%	\$ 457.050	33,02%	\$ 484.411	35,00%	\$ 520.520,84	37,61%
= UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 420.780	51,38%	\$ 638.258	59,95%	\$ 927.026	66,98%	\$ 899.665	65,00%	\$ 863.555,36	62,39%
- GASTOS OPERACIONALES								0,00%		0,00%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 135.035	16,49%	\$ 135.035	12,68%	\$ 135.035	9,76%	\$ 135.035	9,76%	\$ 135.035,00	9,76%
GASTOS FINANCIEROS	\$ 3.141	0,38%	\$ 3.089	0,29%	\$ 3.037	0,22%	\$ 2.984	0,22%	\$ 52,36	0,00%
GASTOS DE VENTAS	\$ 13.080	1,60%	\$ 13.080	1,23%	\$ 13.080	0,95%	\$ 13.080	0,95%	\$ 13.080,00	0,95%
= UTILIDAD ANTES PARTICIPACION	\$ 269.523	32,91%	\$ 487.054	45,75%	\$ 775.874	56,06%	\$ 748.566	54,08%	\$ 715.388	51,69%

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA).

TABLA 41

Periodos	AÑO 0	AÑO 1	%	AÑO 2	%	AÑO 3	%	AÑO 4	%	AÑO 5	%
Inversión Inicial	\$ 1.780.838,7										
Utilidad		\$ 269.523	32,91%	\$ 487.054	45,75%	\$ 775.874	56,06%	\$ 748.566	54,08%	\$ 715.388,00	51,69%
+ DEPRECIACIONES		\$ 49.599	14,79%	\$ 49.599	8,97%	\$ 49.599	5,89%	\$ 43.700	5,40%	\$ 43.700	5,61%
+ AMORTIZACION		\$ 19.360	5,77%	\$ 19.360	3,50%	\$ 19.360	2,30%	\$ 19.360	2,39%	\$ 19.360	2,49%
- AMOTIZACION DE LA DEUDA		\$ 3.141	-0,94%	\$ 3.089	-0,56%	\$ 3.037	-0,36%	\$ 2.984	-0,37%	\$ 52	-0,01%
Flujo de efectivo	\$ 1.780.838,7	\$ 335.341	53%	\$ 552.923	57,66%	\$ 841.796	64%	\$ 808.642	62%	\$ 778.396	60%

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday.

5.15.7. EVALUACIÓN FINANCIERA

FLUJO NETO DE CAJA

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA).

TABLA 42

DATOS		UTILIDADES	DEPRECIACIÓN	VALOR DE SALVAMENTO	FLUJOS NETO DE CAJA
Inversión Inicial		\$ 1.780.837,69			\$ 1.780.837,69
Año 1	=	\$ 269.548,55	\$ 49.598,78	\$ 0,00	\$ 319.147,33
Año 2	=	\$ 487.078,54	\$ 49.598,78	\$ 0,00	\$ 536.677,32
Año 3	=	\$ 775.898,62	\$ 49.598,78	\$ 0,00	\$ 825.497,40
Año 4	=	\$ 748.589,91	\$ 43.700,03	\$ 0,00	\$ 792.289,94
Año 5	=	\$ 715.388,88	\$ 43.700,03	\$ 13.293,00	\$ 772.381,91

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday.

5.15.8. VALOR ACTUAL NETO

Empresa Pública Municipal de Agua Potable de Alausí (EMUAPA).

TABLA 43

Kp= 9,84%
Inversión Inicial \$ 1.780.837,69

Año	Flujo de Efectivo	Factor de Actualización	Valor Actualizado
1	\$ 335.391,07	0,9104151493081	\$ 305.345,11
2	\$ 552.973,00	0,8288557440897	\$ 458.334,84
3	\$ 841.845,02	0,7546028260103	\$ 635.258,63
4	\$ 808.689,50	0,6870018445104	\$ 555.571,18
5	\$ 778.397,17	0,6254568868449	\$ 486.853,87
Flujo Actualizado			\$ 2.441.363,63
(-) Inversión Inicial			\$ 1.780.837,69
VAN1			\$ 660.525,94

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

5.15.9. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí(EMUAPA).

Inversión Inicial **Kp=** 9,84% **Kp=** 20,50%
 \$ 1.780.837,69

TABLA 44

Año	Flujo de Efectivo	Factor de Actualización	Valor Actualizado	Factor de Actualización	Valor Actualizado
1	\$ 335.391,07	0,9104151493081	\$ 305.345,11	0,829875518672	\$ 278.332,84
2	\$ 552.973,00	0,8288557440897	\$ 458.334,84	0,688693376491	\$ 380.828,84
3	\$ 841.845,02	0,7546028260103	\$ 635.258,63	0,571529773022	\$ 481.139,49
4	\$ 808.689,50	0,6870018445104	\$ 555.571,18	0,474298566823	\$ 383.560,27
5	\$ 778.397,17	0,6254568868449	\$ 486.853,87	0,393608769148	\$ 306.383,95
Flujo Actualizado			\$ 2.441.363,63	Flujo Actualizado	\$ 1.830.245,39
(-) Inversión Inicial			\$ 1.780.837,69	(-) Inversión Inicial	\$ 1.780.837,69
VAN1			\$ 660.525,94	VAN 2	\$ 49.407,70

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday.

$$\text{TIR} = r_1 + (r_2 - r_1) * (\text{VAN}_1 / (\text{VAN}_1 - \text{VAN}_2))$$

$$\text{TIR} = 21,36\%$$

Razón beneficio Costo

$$\text{Razón B / C} = \frac{\text{Flujo Neto de caja Actualizado}}{\text{Inversión Inicial}}$$

$$\text{Razón B / C} = \frac{\$ 2.441.363,63}{\$ 1.780.837,69}$$

$$\text{Razón B / C} = \$ 1,37$$

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- Los resultados del diagnóstico situacional plantea la necesidad de mejora en la operación, mantenimiento, control y desarrollo de los servicios de agua potable y alcantarillado, con funciones determinadas en aspectos de normatividad, planeamiento, programación, elaboración de proyectos, financiación y ejecución de obras, a fin de coadyuvar al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios de la población Alauseña.
- Como resultado del estudio financiero se puede determinar que en el cantón Alausí obtendrá indicadores financieros positivos en base a que el valor actual neto del proyecto es de USD\$ 660.525,94 dólares de norte América y la tasa interna de retorno es del 21,36%.
- La creación de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Alausí (EMUAPA), permitirá que se asegure la administración eficientemente; adecuada distribución y comercialización y el pago a un precio just, del recurso agua, controlando la preservación del medio ambiente.

6.2. RECOMENDACIONES

- Que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí, sus autoridades y organismos de decisión acojan la presente propuesta, y den el trámite correspondiente para la aprobación y creación de la

EmpresaMunicipal de Agua Potable del Cantón Alausí, provincia de Chimborazo.

- Que durante el proceso de ejecución del proyecto se realice un estudio de evaluación de la gestión de la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Alausí EMUAPA, a fin de determinar cuáles son los efectos socioeconómicos en los habitantes de la ciudad de Alausí.
- Que la EmpresaMunicipal de Agua Potable del cantón Alausí EMUAPA aumente la cobertura del servicio de agua potable en el cantón Alausí, conforme vaya creciendo la ciudad.
- Diseñar y aprobar el modelo para el registro y transmisión de datos de consumo de agua potable en la Ciudad de Alausí.
- Que el estudio financiero muestre un análisis de sensibilidad el cual permita obtener varios análisis de las tendencias del proyecto y evaluar la sustentabilidad del mismo.

RESUMEN

La presente investigación es una propuesta para la “Creación de la Empresa Municipal de agua potable del cantón Alausí”, provincia de Chimborazo.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Alausí, es una entidad pública con autonomía administrativa y financiera propia quien es la encargada de brindar servicios básicos de calidad a la ciudadanía de su jurisdicción.

Siendo una entidad pública, y teniendo como uno de sus ejes principales de trabajo; brindar servicios básicos de calidad y siendo facultado para aplicar la Ley de creación de Empresas Públicas en donde da potestad a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales a mejorar y descentralizar los Servicios Públicos.

El presente trabajo de investigación que contiene los pasos, diagnóstico de la situación actual, índices de oferta y demanda propone la creación de una empresa pública que se dedicará exclusivamente a proveer el servicio de agua potable en el Cantón Alausí, Parroquia Matriz; la misma que permitirá un servicio adecuado con un sistema de captación, distribución y comercialización de agua acorde a las necesidades.

En resumen, ésta investigación contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo del cantón Alausí.

ABSTRACT

PROPOSAL FOR THE CREATION OF MUNICIPAL PUBLIC COMPANY OF WATER IN CANTON ALAUSÍ, (Parish Matrix) – CHIMBORAZO PROVINCE.

This research is done motivated to implement the knowledge acquired during the Engineering management of Regional Governments. The problem is the poor quality of drinking water in the Cantón Alausí. Thus, the autonomous government of the Canton in study, which is a public entity with administrative and financial autonomy of their own, who is responsible for providing quality basic services to the citizens of its jurisdiction has the aims to design the proposal for the creation of this Company. The methodology used in this study is an analysis and interpretation of results of surveys of citizens. This study also contains the steps, diagnosis of the current situation of supply and demand indices proposing the creation of a public company that is devoted exclusively to drink water in the Canton Alausí, Parish Matrix. It will allow and adequate service with a system of collection, distribution and commercialization of water according to need.

As a result, it was determined that the municipal water service is considerably poorer and the need to improve the service.

Recommendations; the creation of the Municipal Public Company in Alausí, drinking water will allow efficient administration assured the proper marketing and fair pay with drinking water.

Conclusion: This research will contribute to improving the quality of life and development of Canton Alausí.

BIBLIOGRAFÍA

1. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN. Competencias del GAD Municipal. Asamblea Nacional, Quito, 2010.
2. D´ALESSIO, Fernando. El proceso estratégico: un enfoque de gerencia. Editorial PEARSON Educación. México, 2008
3. DICCIONARIO PLANETA, Editorial Planeta, 1990.
4. HILLIER, Frederick. Métodos Cuantitativos para Administración. 2 ed. México DF, Editorial, Mc Graw Hill, 2001.
5. INSTITUTO DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS, datos estadísticos. Quito, INEC, 2010.
6. MARTÍNEZ BALSECA, Holguer. Como elaborar proyectos de investigación. Riobamba, ESPOCH, 1999.
7. ORTEGA Alfonso: Planeación Financiera estratégica, México, editorial Mc Graw- Hill, 2008.
8. Microsoft® Encarta® 2008. © 1993-2007 Microsoft
9. Memoria Bienal 2007- 2009
10. Ley de empresas públicas del Ecuador. Creación de empresas públicas. Asamblea Nacional, Distrito Metropolitano de Quito. 2009
11. SERNA, HUMBERTO: Planeación y gestión estratégica. Bogotá, editorial fondo editorial LEGIS, 2004.
12. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ALAUSÍ, Plan de Desarrollo Y Ordenamiento Territorial; Diagnóstico social y económico. Alausí, 2012.
13. SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, Objetivos del milenio. Quito, 2008
14. SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, Plan nacional del Buen vivir. Quito, 2009-2013.
15. TAMAYO Y TAMAYO Mario: *El Proceso de la Investigación* 3 ed. México, Editorial Limusa, 2000.

ANEXOS

- Anexo N°. 1 Encuestas aplicadas a funcionarios del Departamento de Agua potable del GADMCA.
- Anexo N°. 2 Encuestas aplicadas a la ciudadanía de Alausí.
- Anexo N°. 3 Fotografías

ANEXO Nº.1



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

HOJA DE ENCUESTA DIRIGIDO A LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE ALAUSI

Datos generales:

Lugar de la encuesta: _____

Fecha de encuesta: _____

Pregunta N° 01: ¿Confía usted en el Departamento de Agua Potable del GADMCA?

¿Confía usted en el Departamento de agua potable del GADMA?	
Si	
No	

Pregunta N° 02: ¿Conoce usted cual es el rol que desempeña el Departamento de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alausí.?

¿Conoce usted cual es el rol que desempeña el Departamento de Agua Potable del GADMCA?	
Si	
No	

En caso de que la respuesta es SI, ¿cuál de las siguientes actividades son del Departamento de Agua Potable?:

CUAL	
Arreglo de acometidas	

Arreglo de fugas	
Mantenimiento de acometidas	
Instalación de medidores	

Pregunta N° 03: A su criterio los servicios brindados por el Departamento de Agua potable del GADMCA es.

A su criterio los servicios brindados por el Departamento de AguaPotable del GADMA es.	
Bueno	
Regular	
Malo	

Pregunta N° 04: ¿Está de acuerdo con las obras ejecutadas por el Departamento de Agua Potable del GADMCA?

¿Está de acuerdo con las obras ejecutadas por el Departamento de Agua Potable del GADMCA?	
Si	
No	

Pregunta N° 05: ¿Se han ejecutado obras en su barrio?

¿Se han ejecutado obras en su barrio?	
Arreglo de acometidas	
Arreglo de fugas	
Mantenimiento de acometidas	
Instalación de medidores	
Otros	

Pregunta N° 06: ¿Cree usted que el Departamento de Agua Potable del GADMCA contó cuenta con el equipamiento suficiente (Vehículos, Maquinaria Pesada y Equipo de Contingencia) para realizar adecuadamente su trabajo en el período?

¿Cree usted que el Departamento de Agua Potable del GADMCA cuenta con el equipamiento suficiente (Vehículos, Maquinaria Pesada y Equipo de Contingencia) para realizar adecuadamente su trabajo en el período?	
Si	
No	

Pregunta N° 07: ¿Cree usted que los funcionarios del Departamento de Agua Potable Gobierno Autónomo Descentralizado de Alausí, se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñaron?

¿Cree usted que los funcionarios del Departamento de Agua Potable del GADMCA se encuentran capacitados para el trabajo que desempeñaron?	
Si	
No	

Pregunta N° 08: ¿Cree usted que el departamento agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado de Alausí cumple a cabalidad con las obras y trabajo del servicio de agua potable en el período 2005-2009?

¿Cree usted que el Departamento de Agua Potable del GADMCA cumple a cabalidad con los trabajos realizados?	
Si	
No	

Pregunta N° 9: ¿Le gustaría que el Departamento de Agua Potable se convierta en una Empresa Municipal?

¿Le gustaría que el Departamento de Agua Potable se convierta en una Empresa Municipal?	
Si	
No	

Elaborado por: **Sandra Maza y Clemente Taday**

ANEXO N°.2



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

HOJA DE ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE DEL GADMA

Datos generales:

Lugar de la encuesta: _____

Fecha de encuesta: _____

Pregunta N° 01 ¿Cuál es su instrucción de educación?

INSTRUCCIÓN	
Ninguna	
Primaria	
Secundaria	
Tercer nivel	
Cuarto Nivel	

Pregunta N° 02: ¿Cuál es su experiencia en el área de trabajo?

Experiencia	
Hasta 6 meses	
de 6 meses a 1 año	
1 año a 2 años	
2 años a 5 años	
más de 5 años	

Pregunta N° 03: ¿Ha recibido capacitación por parte de la institución?

CAPACITACIÓN	
Si	

No	
----	--

Pregunta N° 04: ¿Conoce usted la misión del Departamento de Agua Potable?

RESPUESTA	
SI	
NO	

Pregunta N° 05: ¿Cómo considera usted la gestión de Departamento de Agua Potable?

PRODUCTO	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

Pregunta N° 06: ¿Cómo considera usted que el Departamento de Agua Potable presta el servicio en la distribución del líquido vital a la ciudadanía de Alausí?

SERVICIO	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

Pregunta N° 07: ¿Cómo considera usted que el Departamento de Agua Potable brinda el servicio en la distribución Alcantarillado a la ciudadanía de Alausí?

SERVICIO	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

Pregunta N° 08: ¿Considera usted qué Departamento de Agua Potable cuenta con el personal necesario y equipo para el buen funcionamiento de esta dependencia?

Producto	
Adecuado	
Medianamente adecuado	
Inadecuado	

Pregunta N° 09: ¿Cuáles considera usted que son los impedimentos para que Departamento de Agua Potable no pueda desarrollar adecuadamente sus funciones?

PRODUCTO	
Falta de personal	
Burocracia	
falta de Equipo	
Inadecuadas instalaciones	
ausencia de un manual de funciones	
Otros	

Pregunta N° 10: ¿Considera usted que el Departamento de Agua Potable necesita una reestructuración?

PRODUCTO	
si	
No	

Pregunta N° 11: ¿Considera usted que el Departamento de Agua Potable se debería constituir en Empresa Municipal de Agua Potable?

PRODUCTO	
Si	
No	
total	

Elaborado por: Sandra Maza y Clemente Taday

ANEXO 3 (Fotografías)

CIUDAD DE ALAUSÍ



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ALAUSI



OFICINA ACTUAL DE AGUA POTABLE



PLANTA ACTUAL DE AGUA POTABLE



PUNTOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA



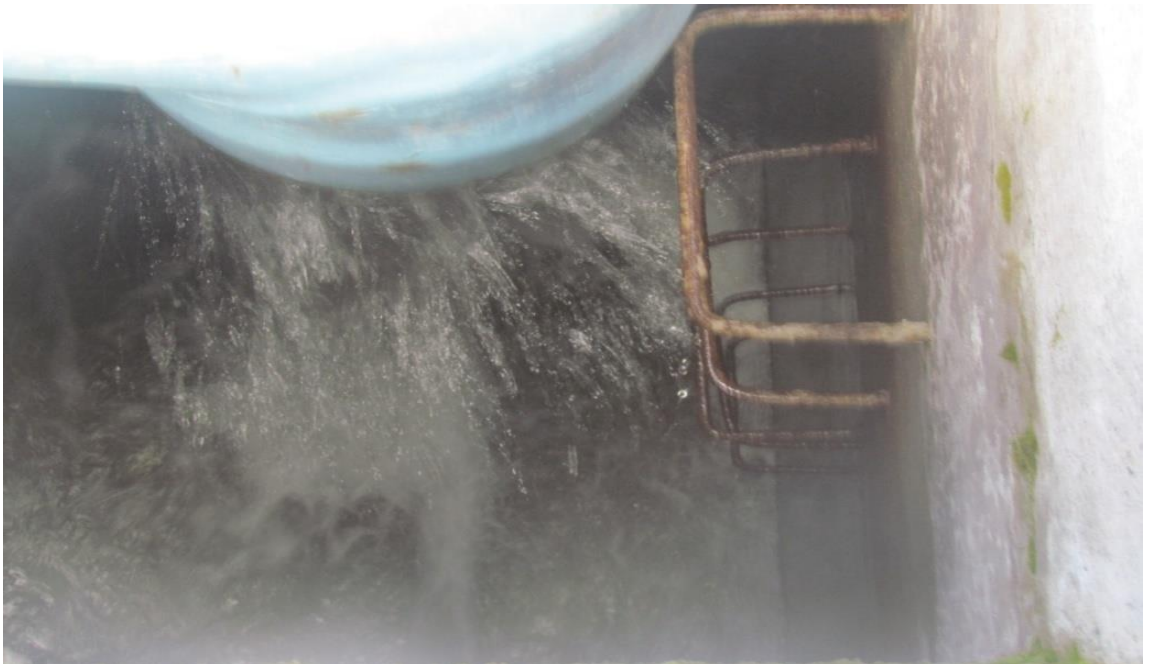
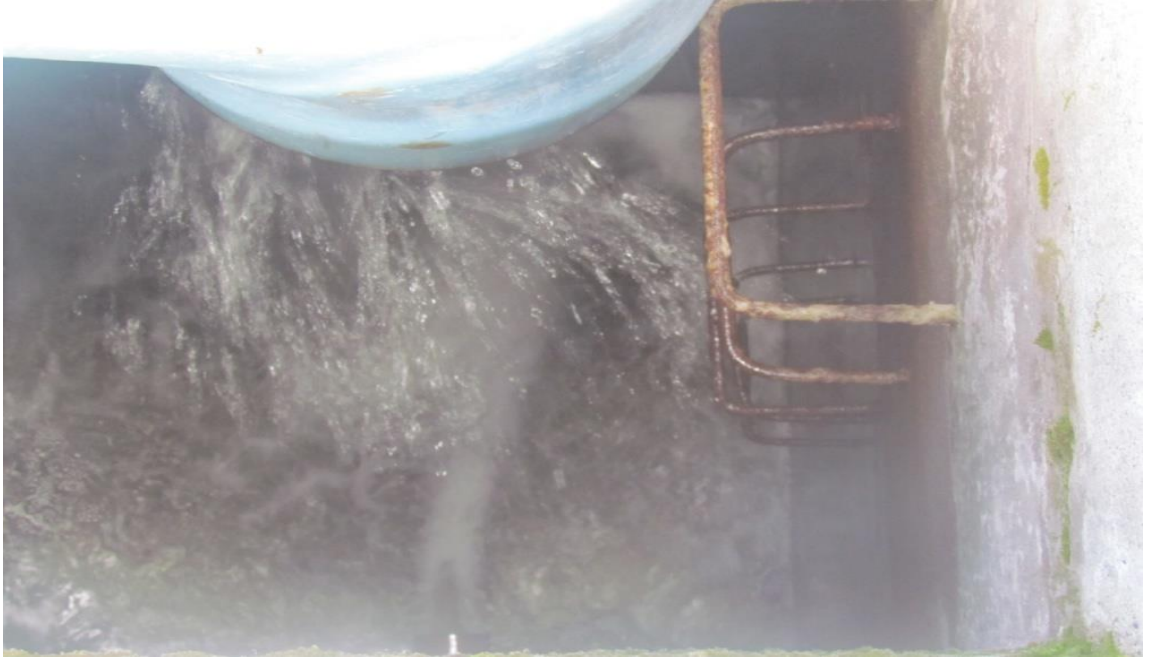
TANQUES DE CAPTACIÓN



TANQUES DE SEDIMENTACIÓN (PLANTA ANTIGUA)



TANQUES DE DISTRIBUCIÓN



TANQUES DE RESERVA



PLANTA POTABILIZADORA MODERNA



ENCUENTAS APLICADAS A FUNCIONARIOS



ENCUENTAS Y ENTREVISTAS APLICADAS A LA CIUDADANIA



ENCUESTAS Y ENTREVISTAS APLICADAS

