

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE ESMERALDAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y  
LAGARTO DEL CANTÓN RIOVERDE, PROVINCIA  
ESMERALDAS.**

**Previa a la obtención de título de Ingeniera Comercial Mención  
Productividad**

**Línea de investigación:** Análisis y mejoramiento de procesos

**AUTOR:**

**MARÍA MARLENE VERA ZAMBRANO**

**ASESOR:**

**ING. KLEBER VERA T**

**Noviembre 2014**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial Mención Productividad.

Mgt. María de Lourdes Solís

**LECTORA**

Mgt. Elías Salazar

**LECTOR**

Ing. Kleber Vera

**ASESOR**

Eco. Roxana Benítez

**DIRECTORA DE LA ESCUELA**

Fecha: Noviembre 2014

## **AUTORÍA**

Yo, **MARÍA MARLENE VERA ZAMBRANO**, declaro que la presente investigación escrita en el actual documento de tesis es totalmente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es exclusivamente responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

María Marlene Vera Zambrano

CC: 0803150523

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, a sus respectivas autoridades, profesores y personal administrativo, por todos los conocimientos recibidos durante el transcurso de mi paso por las aulas como estudiante.

Mi reconocimiento a los funcionarios de la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN RIOVERDE, por la colaboración y el apoyo brindado durante el desarrollo de la presente investigación.

Agradezco al Ing. Elías Salazar Coordinador de Visión Mundial por la oportunidad de poder desarrollar mi trabajo de tesis a través de su institución.

Agradezco a mis amigos Lissette Velasco y Fernando Reyes por su infinito apoyo, porque juntos aprendimos a ser el mejor equipo, porque siempre creímos en que lo lograríamos y sobretodo nos apoyamos en todo momento.

**MARLENE VERA ZAMBRANO**

!

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

A mi Padre Diomedes quien desde el cielo con su luz me iluminó y guió para alcanzar las metas fijadas.

A mi madre Cruz quien es mi mayor inspiración y que con su apoyo, constancia, dedicación y esfuerzo hizo posible que yo llegara hasta aquí

A mi esposo Fabián por su paciencia y comprensión, por su bondad y sacrificio el cual me inspiró a ser mejor persona, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de él, gracias por estar siempre a mi lado.

A ellos quienes cultivaron en mí el mayor deseo de progreso personal y profesional.

**MARLENE VERA ZAMBRANO**

## **RESUMEN**

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Lagarto y Montalvo del cantón Rioverde evidencia una desorganización en el área administrativa, la cual es ocasionada por varios factores tales como: la descoordinación de los dirigentes, falta de recursos; lo que generó la necesidad de diseñar un sistema de gestión administrativa, al ser esta la única planta generadora de agua en la localidad.

Esta investigación se dividió en seis capítulos.

**El Capítulo I** permite tener un marco teórico que hace referencia a investigaciones relacionadas, brinda una visión general de la Junta Administradora de Agua Potable, plantea la problemática, los objetivos del estudio y los conocimientos teóricos para el desarrollo de la presente propuesta.

**El Capítulo II** establece las metodologías utilizadas en la investigación.

**El Capítulo III** muestra el diagnóstico de la situación actual interna y externa de la junta de administradora de agua, donde intervinieron los dirigentes y usuarios de misma.

**El Capítulo IV** comprende el desarrollo de la propuesta, un organigrama, levantamiento de procesos y un manual de funciones, para lo cual fue necesaria la participación del personal que labora en la junta.

**El Capítulo V** constituye la discusión donde se compara las conclusiones de las investigaciones relacionadas y las conclusiones de esta investigación.

**El Capítulo VI** finalmente establece las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó al finalizar la presente investigación.

## ABSTRACT

The Administrative Board of Water and Sewage of parishes Lagarto and Montalvo of Canton Rioverde disorganization evidence in the administrative area, which is caused by several factors such as the lack of coordination of the leadership, lack of resources; which generated the need for designing a system of administrative management, as this is the only water generating plant in the town.

This research is divided into six chapters.

**Chapter I** allowed to have a theoretical framework that refers to related research, provides an overview of the Administrative Board of Water Supply, poses the problem, objectives of the study and theoretical knowledge for the development of this proposal.

**Chapter II** establishes the methodologies used in the research.

**Chapter III** shows the analysis of the current internal and external situation of the water board manager, which involved leaders and users thereof.

**Chapter IV** includes the development of the proposal, a flowchart, lifting processes and manual functions, for which the participation of the personnel working on the board was necessary.

**Chapter V** is a discussion where conclusions of the investigations and conclusions of this investigation are compared.

**Chapter VI** finally establishes the conclusions and recommendations which was reached at the end of this investigation.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORÍA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V

## CAPITULO I

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
<b>1.2 BASE TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....</b>	<b>3</b>
1.2.1 LA ADMINISTRACIÓN.....	3
1.2.2 FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	4
1.2.3 PROCESO ADMINISTRATIVO.....	5
1.2.4 CONCEPTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	6
<b>1.3 MARCO LEGAL.....</b>	<b>7</b>
1.3.1 FIGURA LEGAL O JURÍDICA DE UNA JUNTA DE AGUA.....	7
<b>1.4 OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	8

## CAPÍTULO II

<b>2. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>9</b>
2.1 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR.....	9
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	9
2.2.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	9
2.2.2 INVESTIGACIÓN APLICADA.....	9
2.2.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	10
<b>2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
2.1.1 MÉTODO DEDUCTIVO.....	10
2.1.2 MÉTODO INDUCTIVO.....	10
<b>2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>10</b>

<b>2.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.1 OBSERVACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.2 ENTREVISTA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.3 ENCUESTA.....</b>	<b>12</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **3. RESULTADOS**

<b>3.1 CARACTERIZACIÓN ACTUAL DE LA JUNTA.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1.1 LOCALIZACIÓN FÍSICA DEL PROYECTO.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1.2 MACRO LOCALIZACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1.3 MICRO LOCALIZACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1.4 CARACTERISTICAS GENERALES.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.1 ANÁLISI FODA.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2.2 FODA VALORADO.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.3 MATRIZ INTERNA EXTERNA.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2.4 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 PROPUESTA.....</b>	<b>30</b>
<b>3.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3.2 DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3.2.1 PORTAFOLIO DE PROCESOS.....</b>	<b>33</b>
<b>3.3.2.2 MAPA DE PROCESOS.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3.2.3 MANUALES DE PROCEDIMEINTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJOS...35</b>	<b>35</b>
<b>3.3.3 MANUALES DE FUNCIONES.....</b>	<b>85</b>

### **CAPÍTULO IV**

<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>96</b>
--------------------------	-----------

## **CAPÍTULO IV**

### **5. CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES.....99**

5.1 CONCLUSIONES.....99

5.2 RECOMENDACIONES.....100

**6. BIBLIOGRAFÍA.....101**

**7. ANEXOS.....103**

# **CAPÍTULO I**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El máximo beneficio para la salud se obtiene cuando los servicios de agua potable funcionan permanentemente. El abastecimiento del agua constituye una condición muy significativa dentro del vivir humano, es importante abastecer de agua potable y debe cumplir con los mínimos aceptables para que esta pueda ser apta para el consumo humano; además, debe existir un adecuado manejo administrativo para que por ningún motivo se suspendan la distribución y se desperdicie este importante líquido vital.

Investigaciones relacionadas mencionan cuán importante es este proceso dentro de una organización entre las cuales están: La de FREDI GUIRACOCHA y JUAN SUCUZHAÑAY en su tesis “Propuesta de un plan de gestión administrativa para el sistema de agua potable de la comunidad de Chiquintad” (2010) y la de MARÍA ROSALES “Diseño de un sistema de control Interno administrativo para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado emapa-p, Imbabura (2008).

Por lo antes mencionado se consideró que es beneficioso gestionar una propuesta para la Junta Administradora del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Montalvo y Lagarto del cantón Rioverde ya que ésta atiende directamente a 300 usuarios, teniendo en cuenta que cada usuario es una familia de 5 miembros en promedio, además el número de usuarios aumenta cada año.

La Junta Administradora de Agua potable y Alcantarillado de las parroquias Lagarto y Montalvo del cantón Rioverde viene funcionando desde hace 23 años y es una de las 12 juntas a nivel provincial, la cual evidencia grandes deficiencias en el área administrativa que son ocasionadas por varios factores tales como la mala organización y coordinación por parte de las personas que la dirigen.

Enfrentar esta problemática no es una tarea fácil para los directivos de la junta parroquial que están a cargo desde hace 2 años de la parte administrativa de la junta de agua potable, debido que no cuentan con una infraestructura propia, con procesos administrativos adecuados y tampoco tienen asesoría profesional, lo cual ha generado que los directivos realicen sus funciones y actividades de una manera empírica. Al no existir un marco de referencia donde se fundamente el accionar de los directivos de la junta de agua potable se evidencia una toma de decisión inadecuada e inoportuna que impiden el desarrollo de la gestión comunitaria.

Con el fin de contrarrestar los inconvenientes que afrontan los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado y para ayudar a la comunidad es necesario establecer un Modelo de Gestión Administrativa que sirva de base para llevar a cabo los procesos y métodos administrativos de manera adecuada y así facilitar un buen manejo de la organización. La falta de un Modelo de Gestión en las áreas administrativas ha originado deficiencias en el control y dirección de la Junta, además la ausencia de una organización y controles efectivos en los diversos procesos, todo esto es una necesidad evidente, la cual puede ser contrarrestada con la aplicación de un sistema administrativo, el cual permitirá que la organización obtenga mejores resultados y pueda alcanzar los objetivos propuestos.

Toda esta problemática originó la siguiente interrogante:

¿La falta de un modelo de gestión administrativa por parte de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Lagarto y Montalvo es la causa de la inadecuada organización de la misma?

Al analizar los autores que manejan la temática de la administración está Porter, el cual define a la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (PORTER, 2006)

Otros autores la definen como un proceso de conseguir que se hagan bien las cosas con eficacia y eficiencia, a través de personas y junto con ellas. (STEPHEN , ROBBINS , DAVID , & DECENZO, 2002)

Muchos autores señalan a la administración como un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos (TERRY, G, & FRANKLIN, 2005)

La administración por tanto es un proceso donde se van ejecutando actividades concretas para el logro de objetivos mediante procesos que ayuden a que la empresa llegue a un adecuado nivel de eficiencia y eficacia. Las funciones de la administración tienen como estructura ciertos procesos que ayudan a organizar los conocimientos administrativos, tales como la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, los cuales apoyan a la administración de toda la organización.

Chiavenato (1994) señala "según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definiera en su tiempo (prever, organizar, comandar, coordinar y controlar), con una apariencia actualizada. Básicamente, las funciones del administrador son: planeación, organización, dirección y control." Pero según (ANDREW, 2000) la administración tiene cuatro funciones administrativas centrales, que son planificar, organizar, dirigir y controlar, todo esto para alcanzar los objetivos de la empresa. El proceso administrativo es quien direcciona a la empresa, es una ordenación continua de tareas y funciones entre diferentes áreas y tiene como tarea principal alcanzar los objetivos, metas y las estrategias planteadas por parte de la empresa.

Andrew (2000) y Hurtado (2008) coinciden en señalar que la planificación es un proceso que guía al administrador y se constituye en un soporte para la toma de decisiones la planeación es la función central de la administración y que influye en

todos los actos de la empresa siendo así la selección de aquellos actos futuros que parecen más apropiados para producir los resultados que se desean.

La planeación ayuda en la definición de la meta de la empresa, mejora las actividades que se realiza de manera no planificada, esta etapa está orientada a la permanencia y así garantizar la continuidad de la organización y a su comportamiento organizacional, para que así todo administrador sepa a dónde va la organización y con que deben contribuir para lograr el objetivo, coordinar sus actividades y trabajar en equipo.

La Organización es el proceso que asegura la disponibilidad de los recursos humanos y financieros necesarios para llevar a cabo un plan y alcanzar las metas de la organización (ANDREW, 2000), sin embargo, otros autores mencionan que este proceso administrativo es la mejor forma de determinar o arreglar los recursos y actividades de una empresa siempre y cuando en una estructura coherente. (GRIFFIN, RICKY, EBERT, & RONALD, 2005)

La organización es una de las etapas que intervienen en las tareas que se realizan dentro de la empresa, decide como estarán agrupadas, quién depende de quién, y dónde y cómo serán tomadas las decisiones, es la que distribuye recursos organizacionales para así alcanzar las metas.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho la dirección llega al fondo de la relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos (JAMES, FREEMEN , & GILBERT , 2002)

La dirección es el proceso administrativo que implica la parte dinámica de gerenciar una empresa, es decir, es poner en acción lo planificado y organizado. La DIRECCIÓN se concentra en un conjunto de acciones, es la capacidad de dirigir, influir, establecer

objetivos, estrategias y controlar los distintos recursos con que cuenta la empresa, se puede decir que se encarga de motivar a los empleados y orientar sus actividades eligiendo el canal más adecuado de comunicación entre los empleados y los directivos de la empresa.

La función de control de la administración según (JAMES, FREEMEN , & GILBERT , 2002) tiene como elementos básicos: (1) establecer estándares de desempeño; (2) medir los resultados presentes; (3) comparar resultados con las normas establecidas; y (4) tomar medidas correctivas cuando se detecten correcciones.

Se podría decir que el control es una etapa importante en la administración de cualquier empresa, es utilizado para medir el desempeño general de todos los recursos utilizados dentro de la organización con el propósito de verificar si todo funciona como se lo ha establecido al inicio y así poder mejorarlas evitando las posibles desviaciones que se puedan dar durante el proceso de ejecución.

El sistema de gestión administrativa es un conjunto o un todo formado por partes conectadas en cierta forma y orientadas al mismo propósito. (TERRY & GEORGE R , 1988)

En sí, los sistemas están compuestos de diferentes elementos que se relacionan entre sí y cada elemento depende del otro, son actividades que se encuentran interrelacionadas, los cuales buscan cumplir con los objetivos de la empresa y alcanzar las metas propuestas.

Gestionar es ejecutar actividades las cuales conducen al logro de los objetivos, La gestión administrativa hace cumplir el proceso administrativo para alcanzar las metas planteadas por una organización. “La gestión administrativa es el conjunto de acciones,

mediante el cual el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (SALAZAR, 2001)

Este conjunto de acciones le permitirá a la organización tener los lineamientos que ayuden a cumplir con los objetivos planteados, con los procesos, con su administración y tomar las decisiones adecuadas para mejorar y convertirla en una organización eficiente y eficaz, a través de la aplicación de los procesos administrativos que son la guía para todo tipo de empresa sea esta pública o privada.

Los sistemas de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un sistema de gestión al procedimiento administrativo consiente en una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario. ( NAULAGUARI TINTIN & ZUÑA ROJAS, 2013)

Por tanto la gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos de una empresa a fin de lograr resultados efectivos y eficientes y con una gran ventaja competitiva ya que esta da soporte en la planificación y control de las actividades de la empresa, amas de detectar las necesidades de la misma.

Considerando los beneficios anteriores, se presentó una propuesta de aplicación de un Sistema de Gestión Administrativa diseñado para la Junta de Agua potable de las parroquias de Montalvo y Lagarto del cantón Rioverde la cual es regida bajo La Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA) que tiene la finalidad de conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales de una manera integrada y sustentable en los ámbitos de cuencas hidrográficas. Esta organización fue creada mediante Decreto Ejecutivo 1088 del 15 de mayo del 2008, el mismo que entró en

vigencia el 27 de mayo, con su publicación en el Registro Oficial N° 346. (AGUA, 2014).

Por primera vez en la historia del Ecuador, el Gobierno reconoce el carácter y el valor intrínseco del agua al jerarquizar su gestión al más alto nivel institucional, viabilizando una conducción integral y coordinadora de este patrimonio natural en bien de su propia conservación. Esta Secretaría Nacional, creada a nivel ministerial, reemplaza al ex Consejo Nacional de Recursos Hídricos, pero a partir de los principios modernos de la gestión que requieren establecer sistemas que separen las competencias que se refieren a la rectoría y formulación de políticas, de aquellas de investigación y participación social. De acuerdo al Decreto Ejecutivo de creación de la SENAGUA, se adscribe el Instituto Nacional de Meteorología (INAMHI). Respecto al marco legal de la Ley de aguas vigente, el H. Congreso Nacional y la comisión de legislación y codificación resuelven expedir: codificación de la ley de aguas codificación 2004 – 016. Esta Codificación fue elaborada por la Comisión de Legislación y Codificación, de acuerdo con lo dispuesto en el número 2 del Art. 139 de la Constitución Política de la República. (AGUA, 2014)

Finalmente la investigación plantea como objetivo general “Diseñar un sistema de gestión administrativa para la junta de agua potable de las parroquias Montalvo y Lagarto del cantón Rioverde, Provincia Esmeraldas”

#### **Y como objetivos específicos.**

- Caracterizar la situación actual del servicio de agua potable en las comunidades de Montalvo y Lagarto.
- Diagnosticar la situación interna y de funcionamiento de la junta de agua potable.
- Elaborar una propuesta sobre un Sistema de Gestión Administrativa aplicable a la organización.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación se realizó en el período comprendido entre Abril- Agosto de 2014, en la Junta Administradora de Agua Potable de las Parroquias Lagarto y Montalvo del cantón Rioverde, donde se incluyó a todo el personal que labora en la junta, los procesos que se ejecutan, las funciones y actividades que se realizan y sistemas que se aplican para el control de las funciones.

El tipo de investigación que se utilizó es la descriptiva, la aplicada y de campo.

La investigación descriptiva ayuda en la identificación de las características o propiedades importantes de la empresa sujeta a estudio. (POSSO, 2011), mientras que Cegarra menciona que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (2012)

Esto permitió describir u observar los diferentes procesos, las actividades, los recursos, los departamentos de la junta de agua potable y así poder identificar y determinar los aspectos cualitativos y cuantitativos del ambiente interno de la organización y del servicio que oferta a la comunidad.

La Investigación Aplicada es una investigación que da la pauta o sirve como fundamento para cualquier otro tipo de estudio o investigación, ocupándose del conocer y explicar, buscando nuevas verdades y el conocimiento y comprensión de la naturaleza y el hombre. (POSSO, 2011)

La investigación de campo mediante la técnica de observación, se llevó a cabo en las instalaciones de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado, durante el desarrollo de las actividades que se realizan para la distribución del agua potable en las dos parroquias, y las entrevistas a los directivos de la Junta de agua que son los involucrados en el proceso, que permitieron obtener los datos e información para el estudio.

Los métodos que se utilizaron fueron el Método Deductivo y el Método Inductivo.

Para la elaboración del proyecto se empleó el método inductivo ya que permitió obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares. (MOGUEL, 2005). Se aplicó este método porque se encuestó a toda la población y eso ayudó a tomar decisiones que permitieron implantar un sistema administrativo adecuado para los miembros de la junta, es por esto que para tener una percepción adecuada se deben tener en consideración todo el universo investigado y así inducir o plantear las conclusiones del proyecto.

También se implementó el método deductivo el cual es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. (CESAR, 2006). Este método se aplicó porque a través de la recolección de datos que se realizó durante el tiempo de la investigación y de acuerdo a la población permitió explicar los objetivos planteados. Los aspectos que se plantearon son de carácter puntual, particular o específico partiendo de generalizaciones, modelos y teorías establecidas en el campo administrativo, del servicio y del personal.

El cantón Rioverde cuenta con una población de 26.869 habitantes según los resultados estadísticos del (INEC, 2010), de los cuales se consideró para el presente estudio solo a las parroquias de Montalvo y Lagarto, que del total de la población de ambas parroquias se tomó únicamente a los 300 usuarios que están registrados en la Junta de Agua

Potable y al personal administrativo de la misma, no se aplicó la fórmula de muestreo ya que se tomó la totalidad de universo a investigar.

Mediante la variable independiente se busca implementar en la Junta de Agua Potable un Sistema de gestión administrativa, de la cual se deriva una variable dependiente que tiene como objetivo el mejoramiento de los procesos administrativos de la junta de agua.

Las técnicas que se aplicaron para la recolección de información fueron la observación, la entrevista y la encuesta.

Para Zorrilla y Torres la observación se realiza por medio de los sentidos, también se auxilia de instrumentos científicos con los cuales puede darse mayor precisión al tema de estudio (1992)

Mediante esta técnica se observó las instalaciones de la planta de tratamiento de agua potable la cual está ubicada en la parroquia de Montalvo y se asistió el día martes 7 de enero de 2014, contando con la presencia del Operador y Coordinador de Visión Mundial el Mgt. Elías Salazar Donoso, lo que fue de suma importancia para obtener información del lugar de los acontecimientos y así de esta manera conocer las falencias estructurales de la Junta.

La entrevista estructurada es una entrevista formal y rígida, requiere de un cuestionario estandarizado y somete a todos los entrevistados a los mismos estímulos. (POSSO, 2011).

Se realizaron entrevistas a todo el personal que labora para la junta Administradora de agua potable la cual consta de 3 personas, la secretaria, el presidente y el bombeador, a más de la presidenta de la Junta parroquial y el coordinador de Visión Mundial las cuales fueron realizadas el día jueves 26 de junio de 2014, con el objeto de captar

información que permita conocer las expectativas y necesidades para considerar la proposición de soluciones. (Ver anexo 1)

Mediante la elaboración de una base de preguntas debidamente estructuradas se encuestó a los usuarios de las dos parroquias del catón Rioverde las cuales se realizaron el día miércoles 7 de mayo del presente año, se aplicó 150 encuestas a los usuarios ubicados en la parroquia de Lagarto y 150 en la parroquia de Montalvo, para así analizar sus opiniones, necesidades y expectativas que puedan ayudar al proceso de la propuesta. Se contó con la ayuda de 21 estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y la presencia del coordinador de Visión Mundial. (Ver anexo 2 y 3)

## **CAPÍTULO III**

### **3.1 CARACTERIZACIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE JUNTA DE AGUA POTABLE**

#### **3.1.1 LOCALIZACIÓN FÍSICA DEL PROYECTO**

El presente proyecto se desarrolló en las parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Rioverde de la provincia de Esmeraldas.

#### **3.1.2 MACRO LOCALIZACIÓN**

Esmeraldas es una provincia del Ecuador, se encuentra situada al Noreste del país, es una de las seis provincias que forman la región costa y limita: Al norte con Colombia, al este con Imbabura y Pichincha, al sur con Manabí, y al oeste con el Océano Pacífico conocida popularmente como la provincia verde, cuenta con siete cantones: Esmeraldas, Eloy Alfaro, Muisne, San Lorenzo, Atacames, Río Verde, Quinindé, tiene una superficie de 15.239 km<sup>2</sup> y una población de 534.092 habitantes aproximadamente. (INEC, 2010). Además tiene un clima que varía desde el tropical húmedo al subtropical húmedo, con una temperatura media de 25 grados centígrados.

#### **3.1.3 MICRO LOCALIZACIÓN**



Fuente: [www.maps.google.com](http://www.maps.google.com)

El cantón Rioverde está situado al norte del país, concretamente en la provincia de Esmeraldas, se caracteriza por poseer apreciables recursos naturales, tales como: productos agrícolas, ganado y acuícolas. El crecimiento poblacional del cantón ha ido de la mano con la importancia que han ganado las actividades acuícolas, ganaderas, agrícolas, y turística y es así como según el último censo del año 2010 realizado por el INEC, se registra una población total de 26.869 habitantes.

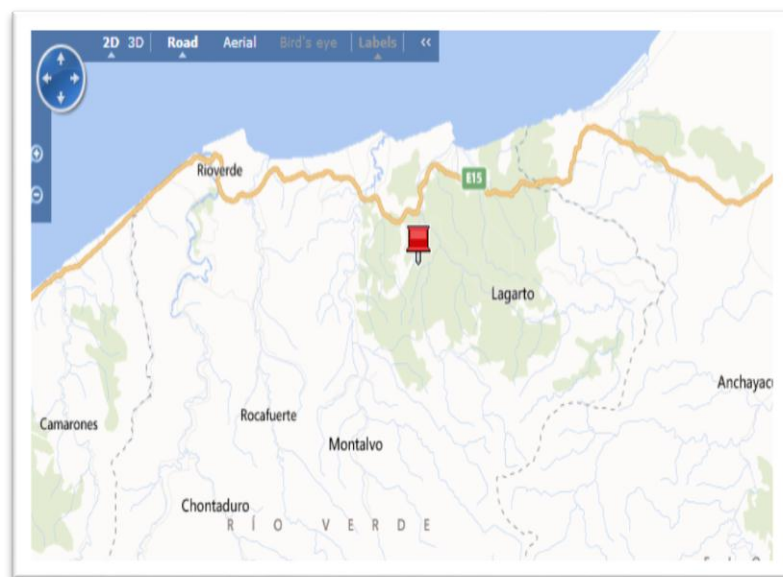
Cuenta con 5 Parroquias rurales que son:

- Chontaduro
- Chumundé
- Lagarto
- Montalvo
- Rocafuerte

Existe falta de servicios básicos como agua potable, electricidad, medios de comunicación en todas las parroquias, incluso las urbanas, la provincia de Esmeraldas según el INEC es la que registra mayor déficit de servicios básicos.

De acuerdo con el incremento poblacional del cantón Rioverde, se han originado muchas más necesidades como lo es tener agua segura dentro de las parroquias, que los habitantes cuenten con un sistema de agua potable bien organizado que ayude al progreso de la economía del cantón.

### **3.1.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN RIOVERDE.**



Fuente: [www.maps.google.com](http://www.maps.google.com)

Las dos parroquias pertenecen al Cantón Rioverde cuentan con una población de 3.702 Montalvo y 3.669 Lagarto (CCONDEM, 2010), ambas comparten un sistema de agua potable el cual abastece a gran parte de los habitantes de ambas parroquias.

Esta Junta de Agua Potable y Alcantarillado fue fundada en el año 1991, en ese entonces era una junta con pocos usuarios.

Debido al crecimiento poblacional y a que la administración parroquial que manejaba el sistema de agua potable no pudo cubrir con la demanda de Agua Potable en este sector se hizo necesario buscar y crear fuentes de Agua Potable propia, con administración de miembros de la misma comunidad, por esta razón en el presente año se crea una directiva mediante el SENAGUA para que se haga cargo de la administración de la JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO de las parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Rioverde.

La mayoría de los habitantes de las cabeceras parroquiales tienen acceso a los servicios básicos tales como el agua, energía eléctrica e internet, dentro de este un pequeño porcentaje cuenta con el servicio telefónico, una pequeña proporción de la población no tiene acceso a estos servicios debido a la expansión desordenada de la población a las riberas de los ríos o en las zonas distantes del centro poblado.

### **3.1.5 ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS**

- **AGUA POTABLE**

El agua potable que abastece a las dos parroquias, proviene del río Rioverde que es la principal fuente de agua dulce y la disponibilidad del agua en los barrios es intermitente, en ambas parroquias el agua llega tres veces a la semana, algunos de los moradores tienen cisternas lo que les permite abastecerse de agua los días que no hay el líquido vital y otros almacenan en tanques, el efecto que todo esto causa es que la mayoría de las personas optan por adquirir el agua de otra manera, al ver que el servicio no abastece de forma permanentemente, por lo que los habitantes hacen uso del agua del río la cual está bastante contaminada y causa daños en la salud de las personas.

- **SERVICIO ELÉCTRICO**

Dentro de las dos parroquias la mayoría de los habitantes cuentan con este servicio.

1. Las parroquias cuentan con energía eléctrica en sus hogares, incluso los nuevos asentamientos los cuales están dejando de ser invasiones, por cuanto han legalizado sus terrenos, facilitando así el trabajo de la empresa eléctrica para que les ofrezcan este servicio.
2. El alumbrado público lo tienen las principales calles y en la mayoría de los barrios de las parroquias; pero no está en buenas condiciones, toda esta problemática desata más delincuencia ya que las calles no están alumbradas adecuadamente.

- **VIALIDAD**

Las vías de transporte con las que cuenta el cantón Rioverde son terrestres. En las parroquias de Montalvo y Lagarto solo se cuenta con el transporte terrestre y a una distancia de 15 minutos está situado el Aeropuerto Internacional Carlos Concha Torres.

Las vías de primer orden que existen en las parroquias es la carretera E15 que bordea la costa de San Lorenzo - La Tola – Rioverde – Esmeraldas, en la actualidad está siendo ampliada a 4 carriles.

### **3.2 DIAGNÓSTICO**

El análisis de la investigación es de tipo descriptiva y se realizó en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias de Montalvo y Lagarto, la cual se la aplicó a los usuarios y trabajadores de la misma, de los datos obtenidos se efectuó el diagnóstico y dio como resultado el estado de la situación del entorno interno y externo de la junta de agua, es decir como ejecutan las actividades los trabajadores y cuál es la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la calidad del agua, del servicio y de la distribución del líquido vital. Aplicando como técnica la encuesta, la entrevista y la observación que permitió obtener la información requerida dentro de esta investigación.

La información recopilada para el desarrollo de la investigación se la hizo al personal que labora en la Junta Administradora de Agua (Presidente, Secretaria y Operador), a la Presidenta de la junta parroquial y al Coordinador de Visión Mundial. El cuestionario de las encuestas tanto para los usuarios y la entrevista al personal de la Junta, se las preparó de tipo cerrada y categorizada, es decir que la pre codificación de las respuestas facilita la obtención de información y categorizada porque permitió dar información en una escala creciente o decreciente por categoría.

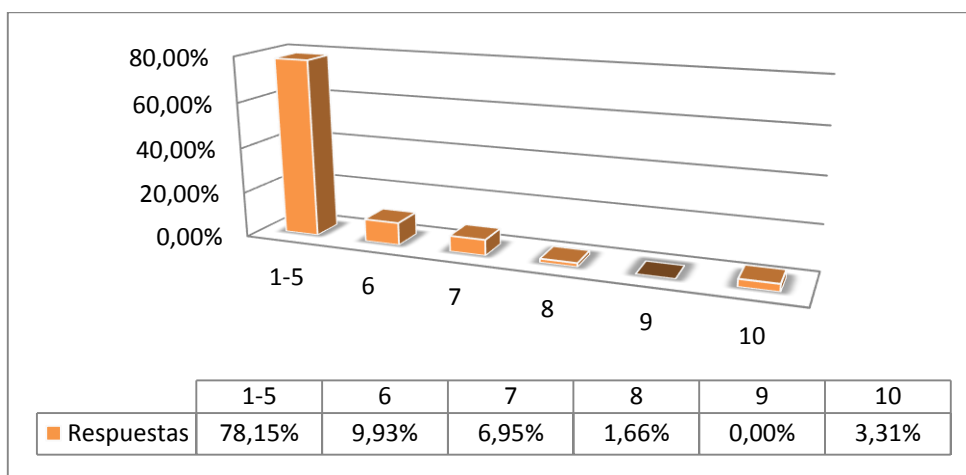
Se tomó en consideración al número de usuarios del sistema de agua potable de ambas parroquias que en total resultó de 300 consumidores que adquieren este servicio y a través de la encuesta realizada ésta se basó en ciertos parámetros para comprobar o verificar la calidad de agua que se distribuye, la calidad del servicio de atención, el precio, los horarios, entre otros factores que se dan en su entorno y la entrevista permitió obtener información del ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades que se ejecutan, la parte administrativa y operativa, la pertenencia hacia la empresa, las relaciones entre el jefe y trabajadores, las condiciones y ambiente de trabajo, la capacitaciones realizadas, su empatía en relación al puesto y área de trabajo.

La calificación o valoración permitió medir el grado de satisfacción del usuario en cuanto al servicio de atención que ofrece, de las áreas operativas (procesamiento y distribución del agua) y administrativas (los cobros y quejas) que prestan valor a la Junta de Agua, ésta se hizo desde excelente (que es el grado de satisfacción adecuado y que debe tener) hasta malo (que es el menos indicado y que no cumple con los requerimientos que desea el usuario) teniendo indicadores intermedios (éstos no cumplen con la totalidad de satisfacción o es la percepción que el usuario tiene hacia el servicio ofertado). La realización de las preguntas en las encuestas permitió recopilar información de mucha validez necesaria para establecer los resultados de cómo se desarrollan las actividades administrativas y operativas, las relaciones entre el usuario y la junta, y el profesionalismo y especialización que existe dentro del entorno interno y permitió conocer la percepción que tiene el usuario hacia el servicio que se oferta, la calidad y calidez que brinda esta organización.

La manera de tabular los datos obtenidos durante la investigación se la realizó de manera manual y para su interpretación y análisis se lo hizo de manera gráfica y con su respectivo detalle de lo que arroja cada pregunta de las encuestas hechas a los usuarios.

En los resultados obtenidos se apreció que la carga familiar de las parroquias Montalvo y Lagarto no es muy alta ya que están entre 1-5 personas, lo que corresponde al 78,15% del total de los usuarios del agua potable, lo que implica que la distribución del líquido vital sea diferenciada para cada sector debiendo mejorarla porque el servicio que ofrece la junta es en horarios que no son habituales para sus usuarios, lo que genera un malestar en ellos ya que en su mayoría expresan que es buena pero indican que hay factores que hacen que la junta no sea una organización óptima o adecuada por el momento para distribuir el servicio de este líquido vital.(ver gráfico N° 1)

### GRÁFICO N° 1

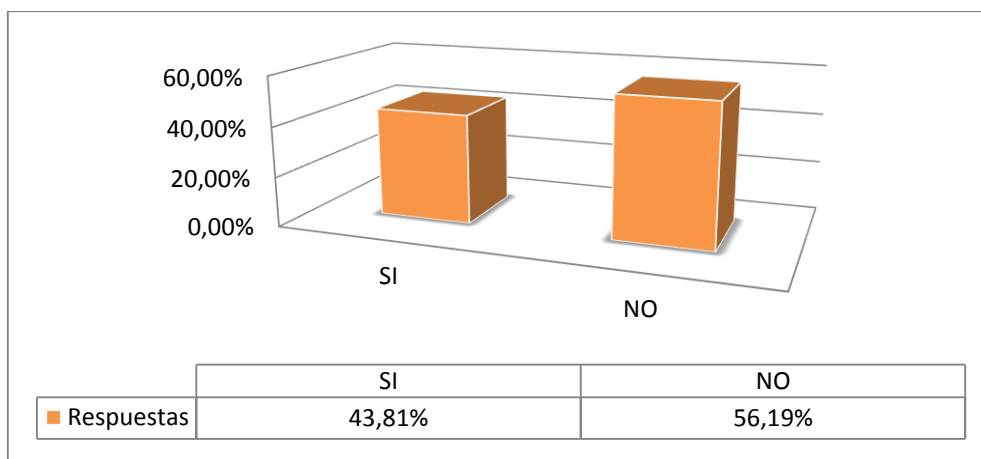


**Fuente:** Recolección de datos

**Autor:** Marlene Vera

Las encuestas demostraron también que el 56,19% de los encuestados no están de acuerdo con la tarifa que pagan por el servicio de agua potable debido a que muchas veces no reciben el servicio o que hay preferencias en ciertos sectores y en un 43,81% de los usuarios están conformes con el pago del consumo de agua que reciben al mes, el consumo a veces es alto para algunos hogares, para esto la empresa debe tomar los correctivos necesarios. (Ver gráfico N° 2)

### GRÁFICO N° 2



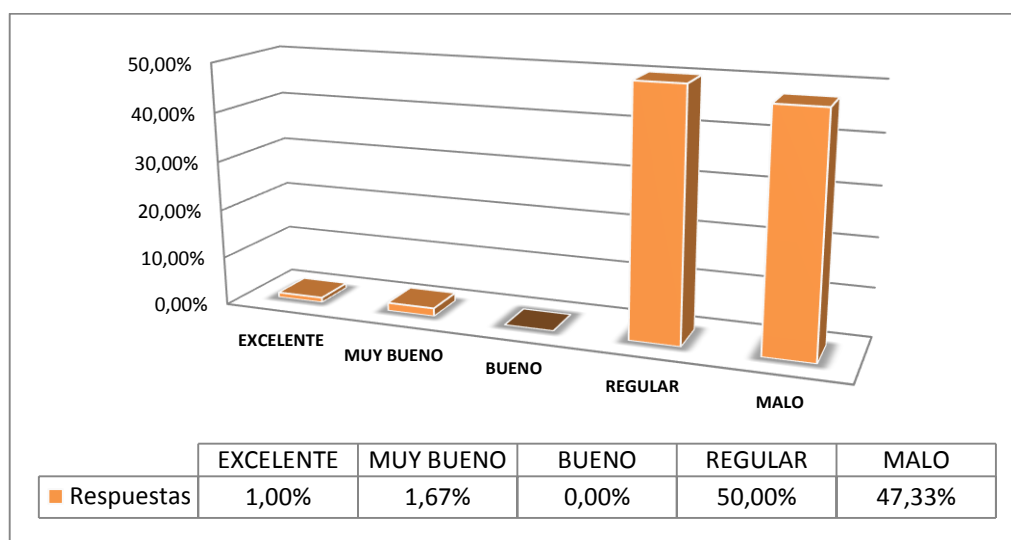
**Fuente:** Recolección de datos

**Autor:** Marlene Vera

Los resultados de las encuestas dan información del servicio de distribución indicando que no es de calidad y puede perjudicar la salud, es por lo que en su mayoría los usuarios no están conforme porque a veces tienen que pagar un valor adicional al servicio que les ofrecen, otro aspecto que perjudica la imagen de la junta de agua es que deben abastecerse del líquido vital por otros medios y consideran que perjudica a su economía.

En cuanto al grado de satisfacción que tienen los usuarios referente al servicio de agua se refleja que el 50% de ellos opinan que es regular debido a ciertos factores como la permanencia del agua en el hogar, la calidad y la atención, un 47% responde que es malo argumentando que el agua es de mala calidad, la atención es inadecuada y el servicio no es permanente, y un menor porcentaje 3% nos indica que muy buena y excelente porque mantienen el servicio frecuente de agua, la calidad y la atención es la adecuada en ambas parroquias. (Ver gráfico N° 3)

**GRÁFICO N° 3**



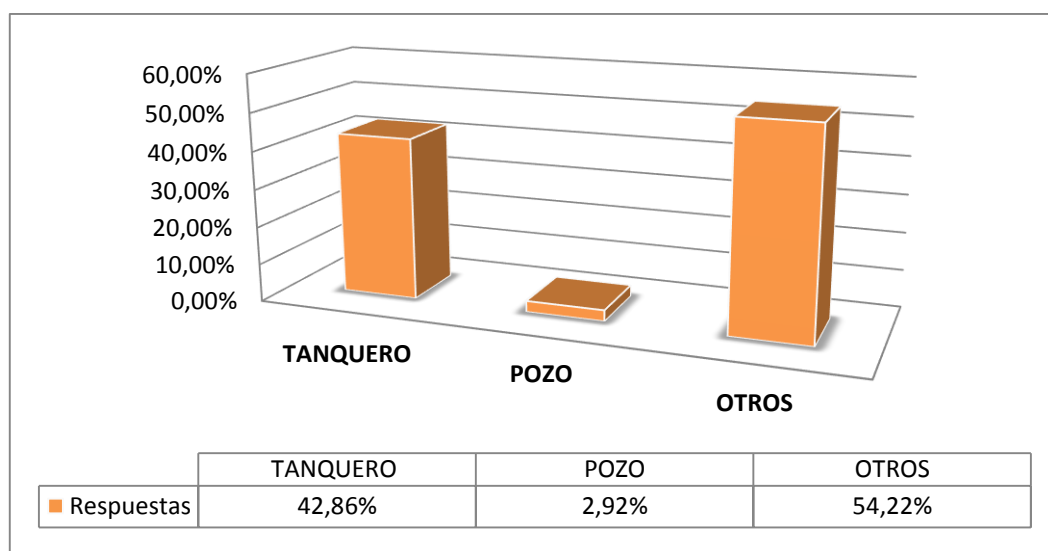
**Fuente:** Recolección de datos

**Autor:** Marlene Vera

Debido a la mala distribución del agua potable los usuarios se ven obligados a abastecerse de agua de otras fuentes, el 54,22% de los encuestados manifestaron que el servicio de agua potable que reciben al día no es el adecuado, buscan abastecerse de este líquido vital de otras forma como sacarla de pozos, comprar a los tanqueros, tomarla del

rio o comprar bidones sellados de agua lo cual le genera un gasto adicional en su economía, el 42,86% lo hace a través de tanqueros porque consideran que eso les genera un gasto adicional pero le garantiza el líquido vital en casa y el 2,92% lo hace a través de pozos lo que le genera un pago mínimo pero no le garantiza la calidad del agua.(Ver gráfico N° 4)

**GRÁFICO N° 4**



**Fuente:** Recolección de datos

**Autor:** Marlene Vera

Otros de los aspectos que los usuarios del sector de Montalvo y Lagarto manifestaron que un gran porcentaje de los beneficiarios se siente inconforme con el servicio de la atención y de la calidad que ofrecen al cliente, esto debido a que sus reclamos o quejas no son atendidas y en otros casos prefieren no reclamar ya que se hacen caso omiso a ellas.

Con respecto a la entrevista realizada a los directivos de la Junta de Agua Potable mencionaron la mala organización que existe dentro de la entidad ya que no tienen conocimientos de procesos administrativos, todo lo realizan de manera mecánica sin ningún tipo de control, también manifestaron que no tiene un buen manejo de los recursos financieros ya que la Junta de Agua Potable y Alcantarillado tiene serias deudas a ciertas entidades como lo es la empresa eléctrica y al operador el cual es quien

distribuye el agua a los usuarios de las dos parroquias esto debido a que existen muchos usuarios morosos y que adeudan mucho meses de servicio a la Junta de Agua.

Hubo entidades como la OIM (OIM, 2008) que vieron las necesidades de la junta y por ello donó 300 medidores para los usuarios, así mismo capacitaron a los miembros de la administración anterior pero éstos no aplicaron lo aprendido y los resultados se observaron en la mala organización y el mal servicio que brinda actualmente la Junta de Agua.

El presidente actual de la Junta indicó que la Junta nombrada por SENAGUA fue destituida por los mismo usuarios, es por eso que se decidió en una reunión de que sea la Junta Parroquial la que se encargara de la administración de la Junta de Agua Potable motivo por el cual se vieron en la necesidad de nombrar nueva directiva. (OLMEDO, 2014)

La nueva Directiva según la ley de juntas de Agua está formada por: (SENAGUA, 2014)

- **Presidente:** Sr. Daniel Felipe Obando Caicedo
- **Secretario:** Sr. Marlon Chaux Campo
- **Tesorera:** Sra. Patricia Chila Preciado
- **1 Vocal:** Sr. Adrián Ballesteros
- **2 Vocal:** Sra. Mercedes Estupiñan Bagui

Los Directivos no perciben un sueldo según la ley de Juntas de Agua Parroquiales (son cargos honoríficos), a diferencia del Operador que recibe una pequeña comisión.

Requisitos según el SENAGUA para asumir los cargos:

- Ser usuarios
- Ser mayores de edad
- Vivir dentro de la comunidad

Los directivos opinaron que sería beneficioso para la Junta implementar un Sistema de Gestión Administrativa el cual les permitirá llevar una buena administración y así se mejorará la calidad de vida de los usuarios, brindando un servicio de calidad y una buena atención al cliente.

### **3.2.1 ANÁLISIS FODA**

Una herramienta administrativa muy utilizada para identificar estas Fortalezas y Debilidades al interior de la organización y las Oportunidades y Amenazas del entorno, es la denominada Matriz FODA. Esta matriz permite determinar la posición actual de la organización así como también tomar las acciones estratégicas necesarias, las mismas que pueden estar dirigidas a aprovechar oportunidades, corregir debilidades, potenciar fortalezas y afrontar amenazas

A través del análisis FODA se logró definir la situación actual de la Junta Administradora del Agua Potable de las Parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Rioverde, para lo cual se pretende diseñar un sistema de gestión administrativa que mejore los procesos dentro de la institución.

A continuación se muestra la matriz FODA de Junta de Agua Potable de las Parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Río Verde.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con una planta de tratamiento de agua.</li> <li>• Existe acometidas domiciliarias en las dos parroquias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de ONG'S</li> <li>• Convenios con instituciones del estado para restructuración de deuda.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deudas vencidas a la Empresa eléctrica y bombero.</li> <li>• No se dispone de espacio físico propio para el área de administración.</li> <li>• Alto porcentaje de Cartera vencida.</li> <li>• La Calidad del servicio brindado</li> <li>• Poco compromiso de los Directivos al servicio de la comunidad.</li> <li>• No se cuenta con una adecuada administración por parte de los directivos debido a que se maneja de manera empírica y no en base a fundamentos administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos naturales catastróficos</li> <li>• Cultura de no pago por parte de los usuarios del servicio.</li> </ul>

**Fuente:** Personal interno y externo de la junta

**Elaborado por:** Marlene Vera

### 3.2.2 FODA VALORADO

- **Evaluación Interna**

Matriz de Evaluación Interna. Fortalezas					
Factor	Calificación	Peso	Factor de Ponderación	Valor	Valor Acum.
•Se cuenta con una planta de tratamiento de agua.	4	5	0,16	0,64	1,03
•Existe acometidas domiciliarias en las dos parroquias.	3	4	0,13	0,39	
		<b>9</b>			

Matriz de Evaluación Interna. Debilidades					
Factor	Calificación	Peso	Factor de Ponderación	Valor	Valor Acum.
•Deudas vencidas a la Empresa eléctrica y bombero.	2	3	0,1	0,2	1,02
•No se dispone de espacio físico propio para el área de administración.	1	5	0,16	0,16	
•Alto porcentaje de Cartera vencida.	1	4	0,13	0,13	
•La Calidad del servicio brindado	2	3	0,1	0,2	
•Poco compromiso de los Directivos al servicio de la comunidad.	2	3	0,1	0,2	
•No se cuenta con una adecuada administración por parte de los directivos debido a que se maneja de manera empírica y no en base a fun...	1	4	0,13	0,13	
		<b>22</b>			

- **PUNTUACIÓN**

Calificación	Valor	Peso	Valor
Debilidad fuerte	1	Alto	5-4
Debilidad media	2	Medio	3
Fortaleza media	3	Bajo	2-1
Fortaleza fuerte	4		

**Fuente:** Investigación Realizada

**Autor:** Marlene Vera

La matriz EFI muestra que la Junta Administradora de Agua Potable no está teniendo un buen rendimiento de acuerdo a los resultados obtenidos, ya que tiene fortalezas importantes como el servicio de agua dentro de las parroquias y que existen acometidas domiciliarias los cual es un beneficio ya que cuentan con una inversión significativa pero estas fortalezas no son aprovechadas ya que tiene fuertes debilidades como es una cartera vencida, deudas con terceros, no cuenta con área física para la administración de la misma y los directivos no están comprometidos con el servicio que brinda la Junta a

sus usuarios, es necesario destacar que no cuentan con una debida administración, aparte que disponen de un sistema establecido de planificación en sus funciones administrativas, financieras, operativas, etc., por esta razón tiene una serie de problemas organizativos, debido a la falta de proyección, tanto de metas como de objetivos por parte de sus directivos. Es decir, la mayoría de sus actividades se las realiza por intuición o costumbre en lugar de basarse en una planificación bien estructurada.

- **Evaluación Externa**

Matriz de Evaluación Externa. Oportunidades					
Factor	Calificación	Peso	Factor de Ponderación	Valor	Valor Acum.
•Apoyo de ONG'S	3	4	0,27	0,81	1,89
•Convenios con instituciones del estado para restructuración de deuda	4	4	0,27	1,08	
		<b>8</b>			
Matriz de Evaluación Externa. Amenazas					
Factor	Calificación	Peso	Factor de Ponderación	Valor	Valor Acum.
•Fenómenos naturales catastrófico	1	4	0,27	0,27	0,67
•Cultura de no pago por parte de los usuarios del servicio.	2	3	0,2	0,4	
		<b>7</b>			

- **PUNTUACIÓN**

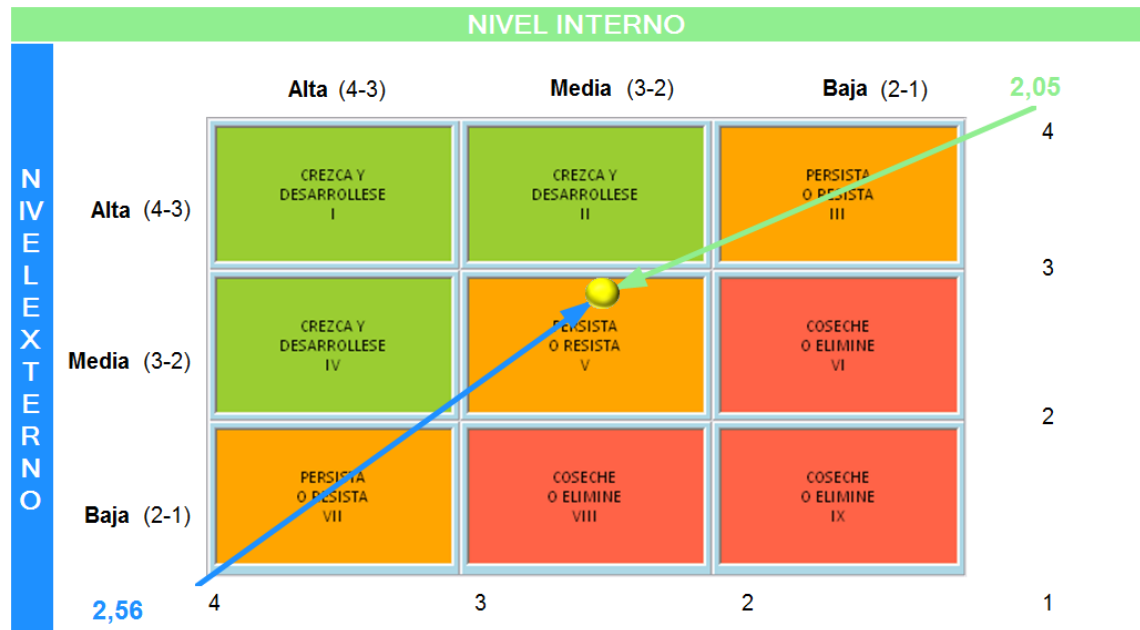
Calificación	Valor	Peso	Valor
Amenaza fuerte	1	Alto	5-4
Amenaza débil	2	Medio	3
Oportunidad media	3	Bajo	2-1
Oportunidad fuerte	4		

**Fuente:** Investigación Realizada

**Autor:** Marlene Vera

La matriz EFE muestra que la Junta Administradora de Agua debe aprovechar más sus oportunidades como buscar apoyo con ONG'S que ayuden al desarrollo de la Junta de Agua y así puedan brindar un mejor servicio a los usuarios de las dos parroquias, pero una gran amenaza es que los usuarios del sistema de agua no aporten a los pagos por concepto de consumos ya que con eso se estaría afectando al progreso de la Junta.

### 3.2.4 MATRIZ INTERNA – EXTERNA



Fuente: Investigación Realizada

Autor: Marlene Vera

Según la matriz interna y externa la Junta Administradora de Agua debe mantener el servicio a sus usuarios, se recomienda mejorar el proceso de distribución del líquido vital, brindar una mejor atención a sus cliente y debe establecer procedimientos de planificación, organización, seguimiento y control de los procesos internos del servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente, con la finalidad de garantizar la conjugación equilibrada y equitativa de determinadas capacidades como liderazgo, motivación, orientación al logro de su equipo de trabajo para cumplir con los objetivos y metas establecidas por la Junta de Agua Potable

### **3.2.5 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

De la investigación efectuada se establece que el problema radica en que el personal administrativo de la Junta de Agua Potable tiene escaso conocimiento en cómo administrar y llevar el mantenimiento de las redes de agua, también desconoce sus funciones y sus áreas de trabajo lo cual genera que no desempeñen su trabajo de manera correcta y productiva para la organización.

La Junta de agua no cuenta con un manual de funciones administrativas, por esta razón tiene una serie de problemas organizativos, debido a la falta de proyección, tanto de metas como de objetivos por parte de sus directivos. Es decir, la mayoría de sus actividades como lo es el sistema de cobro las realizan de manera empírica sin ningún tipo de coordinación. Otro aspecto que se puede notar es que no existe planificación ni existencia de un plan estratégico como guía para su funcionamiento en el que se encuentre definida la estrategia principal a seguir, donde se encuentren especificados los objetivos que persigue, las políticas y líneas de actuación para conseguir los objetivos.

El problema que se puede observar en cuanto a la organización de la Junta administradora de Agua es que los diferentes puestos de trabajo no cumplen a cabalidad con todas las funciones establecidas para cada uno de ellos debido a la falta de conocimiento, también en algunos casos las funciones no están de acuerdo a su cargo además no cuenta con un organigrama que sirva de guía a la estructura organizativa de la junta, a más de esto se aprecia que no tienen conocimiento acerca de los diferentes procesos administrativos lo que dificulta el buen funcionamiento de la entidad y la máxima utilización de los recursos existentes.

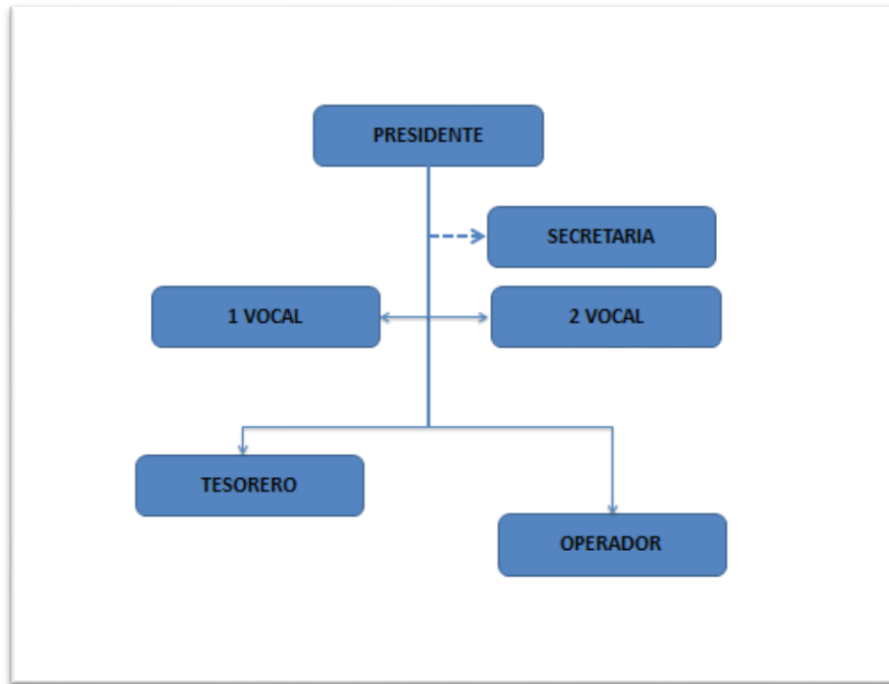
Por último se ha identificado que falta definir los procedimientos de cada uno de los procesos que realizan dentro de la junta y así permitir conocer cada una de las actividades que se llevan a cabo para el buen funcionamiento administrativo del sistema de agua potable.

### **3.3 PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN RÍOVERDE.**

#### **3.3.1 Diseño de una nueva estructura organizacional según las necesidades de la Junta.**

Según las necesidades que se han analizado en la estructura organizativa de la Junta Administradora de Agua Potable, se ha llegado a determinar que esta organización tiene los siguientes requerimientos por satisfacer:

- Presidente
  - Secretario
  - Tesorero
  - Vocales
  - Bombeador
- 
- Se ha diagnosticado falta de control en el manejo de los fondos por parte de la administración de la junta por lo que se plantea crear una estructura en el cual se incorpora un sistema de control, y que formen parte del departamento administrativo financiero de la organización.
  - Otro requerimiento es formar un área operativa, que consistirá en contar con una persona (operador) que genere una mejor información, y regulación de consumo de agua de los usuarios del sistema de agua ya que en la actualidad los consumidores, al no existir un control, desperdician el líquido, y esto trae como consecuencia la escasez de agua para otros usuarios.



**Fuente:** Investigación Realizada

**Autor:** Marlene Vera

En el presente Organigrama se propone que las áreas funcionales se distribuyan, tal como lo muestra el grafico, puesto que de hacerlo así esto facilitaría el proceso de la administración y existiría un mayor control, además se generaría una mejor comunicación, este organigrama está basado en la ley del SENAGUA la cual es quien rige a las juntas administradoras del agua potable y alcantarillado.

### **Funciones:**

**Presidente.-** Es el encargado de la representación Extrajudicial, legal y Judicial de la Junta Administradora de agua a más de vigilar, controlar, aprobar las decisiones del área Administrativa' Financiera o encargar lo que se tenga que realizar.

**Secretario.-** Se encargará de la documentación de la junta administradora de agua potable, Recepción de documentos, Archivo y organizar reuniones referentes a la organización.

**Vocales.-** Brindarán apoyo al presidente en todas la labores que sean necesarias además de remplazarlo cuando sea preciso.

**Tesorero.-** Manejará el sistema de cobro, llevará la contabilidad y la base de datos de los usuarios de la junta.

**Operador.-** Es encargado de la distribución del líquido vital a las diferentes acometidas domiciliarias, hacer la lectura de los medidores y reparaciones requeridas y pasar cuentas e informes a secretaría del área Administrativa.

### **3.3.2 DISEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA.**

La presente propuesta contempla el diseño de los procesos administrativos y operativos de la junta de agua debido a que no cuenta con procesos debidamente estructurados lo que pueda permitir tener una mejor organización en la institución para poder brindar un mejor servicio a los usuarios, para este diseño se tomaron en cuenta todos los métodos internos, se hizo partícipe a todo el personal que forma parte del directorio o comitiva de la junta con el fin de que la organización opere de manera eficaz, donde se identificó y gestionó numerosos procesos interrelacionados y que interactúan entre ellos.

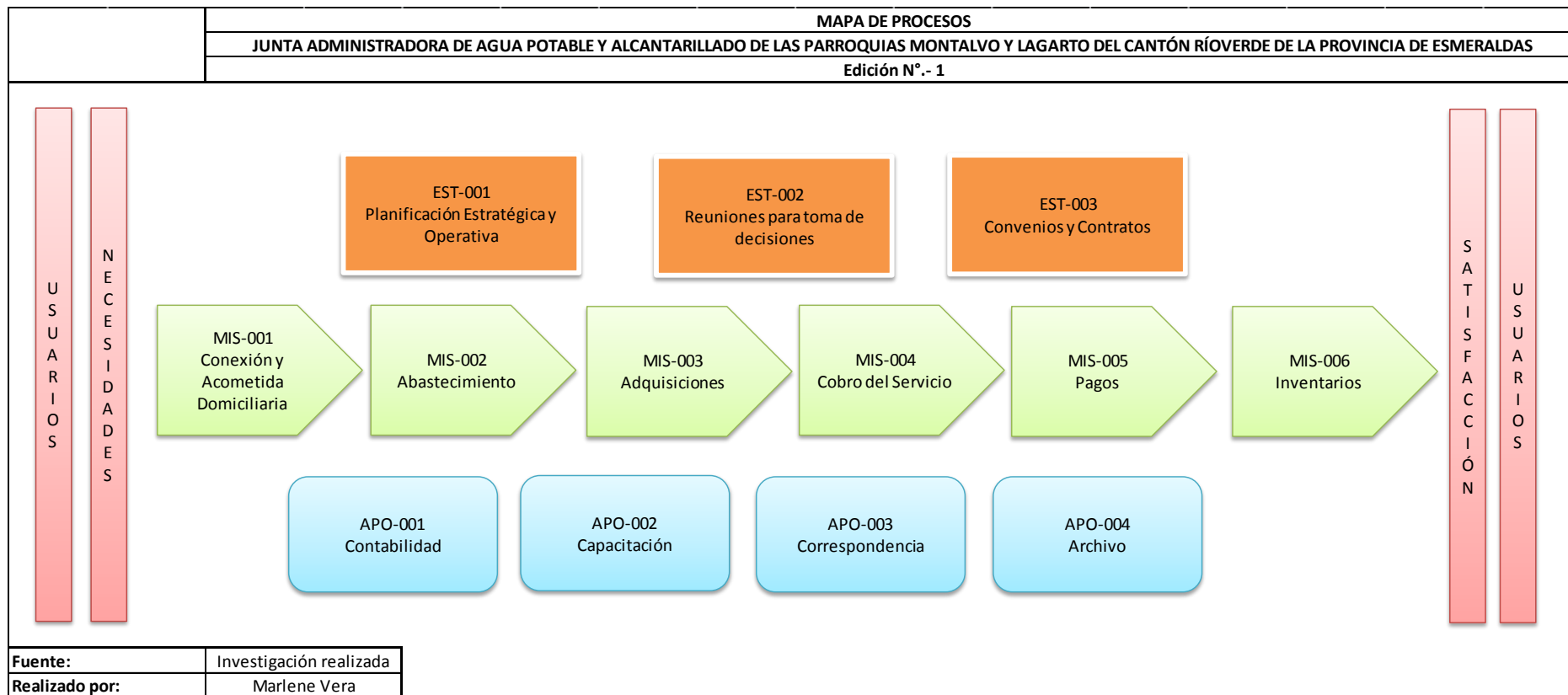
Este diseño dará un enfoque y unas herramientas con las que se puede mejorar y determinar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los usuarios de la junta. Es una forma de organización diferente a la clásica organizacional funcional, en la cual prevalece la perspectiva del usuario sobre las actividades de la institución, ya que éstas deberán estar estructuradas para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

A continuación se detalla el portafolio de los procesos que se levantaron dentro de la junta, se tomó en consideración los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

### 3.3.2.1 PORTAFOLIO DE LOS PROCESOS

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN RÍOVERDE DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Código</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
<b>Estratégico</b>	EST-001	Planificación Estratégica y Operativa	Presidente
	EST-002	Reuniones para toma de decisiones	Directorio
	EST-003	Convenios y Contratos	Presidente
<b>Misional</b>	MIS-001	Conexión de Acometida Domiciliaria	Operador
	MIS-002	Abastecimiento	Operador
	MIS-003	Adquisiciones	Secretario
	MIS-004	Cobro del Servicio	Tesorero
	MIS-005	Pagos	Tesorero
	MIS-006	Inventarios	Secretario
<b>Apoyo</b>	APO-001	Contabilidad	Tesorero
	APO-002	Capacitaciones	Secretario
	APO-003	Archivo	Secretario
Fuente:		Investigación realizada	
Realizado por:		Marlene Vera	

### 3.3.2.2 MAPA DE PROCESOS



### 3.3.2.3 MANUAL Y PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
<b>CODIGO:</b> EST-001	Planificación Estratégica y Operativa
<b>Edición No. 01</b>	
<b>Pág. 1 de 5</b>	

#### 1. PROPÓSITO

Dar lineamientos a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Río Verde -Parroquia Lagarto y Montalvo – Esmeraldas mediante la elaboración de un Plan Estratégico y Operativo.

#### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para la elaboración y actualización del Plan Estratégico y Operativo de la Junta por un período de 2 años.

#### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Presidente de la Junta.

#### 4. DEFINICIONES.

*Plan Estratégico:* Documento que contiene:

- Misión
- Visión de Futuro
- Valores
- Objetivos
- Estrategias
- Seguimiento y Plan de acción

*POA:* Plan operativo anual, conjunto de proyectos que contribuyen a la implementación de las estrategias y, a través de éstas, al logro de la misión institucional.

*Presupuesto:* Planificación monetaria de ingresos y gastos.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL</b> <b>CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
<b>CODIGO:</b> EST-001	Planificación Estratégica y Operativa
<b>Edición No. 01</b>	
<b>Pág. 2 de 5</b>	

## 5. POLÍTICAS

- El Plan Estratégico y operativo deberá ser actualizado cada 2 años en el mes de agosto.
- Se socializará el Plan Estratégico a todos los directivos y usuarios de la Junta.

## 6. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Cumplimiento del POA</b>					
<b>Descripción</b>	Mide el porcentaje de cumplimiento del POA en un período.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Actividades realizadas/Actividades planificadas) x 100	Anual	Positivo	80%	90%	Presidente	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
Período	Planificación Estratégica del período anterior
Fecha de Elaboración	Informes Financieros

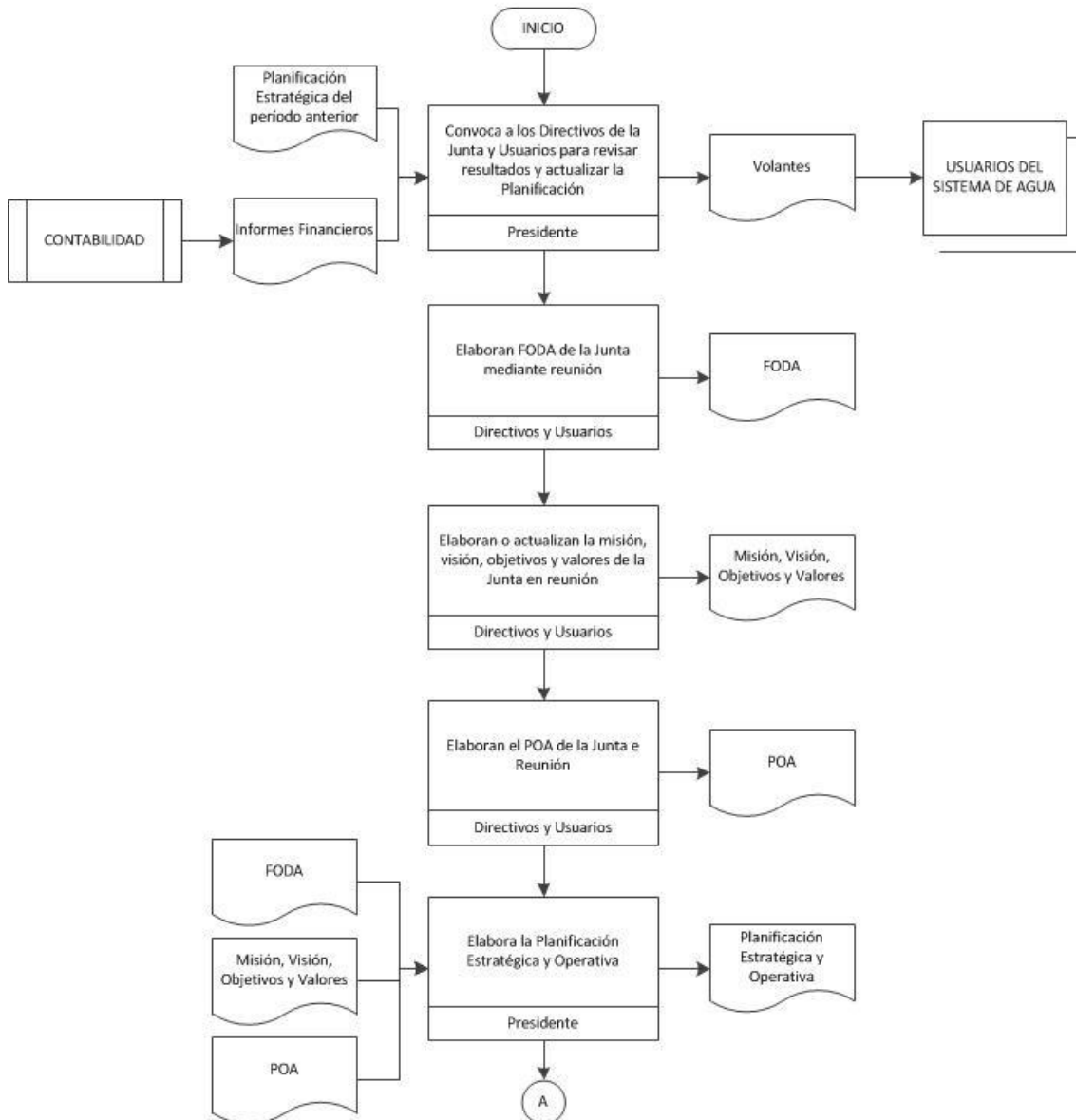
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
<b>CODIGO:</b> EST-001	Planificación Estratégica y Operativa
<b>Edición No. 01</b>	
<b>Pág. 3 de 5</b>	

## 8. REGISTROS

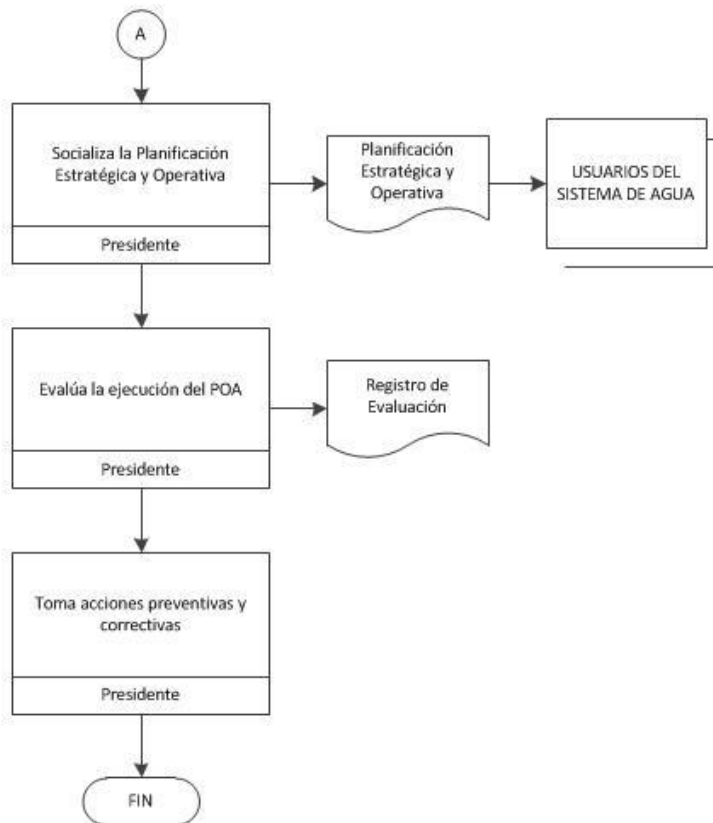
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Volantes	Físico	Inmediata	Directivos y Usuarios
Año	POA	Físico y Digital	2 años	Actualizar
Período	Planificación Estratégica y Operativa	Físico y Digital	2 años	Actualizar
EST-001-R01	Registro de Evaluación	Físico y Digital	2 años	Archivo Pasivo

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO EST-001	Proceso:  Planificación Estratégica y Operativa
Edición No. 01	
Pág. 4 de 5	

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO EST-001	Proceso: <b>Planificación Estratégica y Operativa</b>
Edición No. 01	
Pág. 5 de 5	



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> EST-002	Reuniones para la toma de decisiones	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Brindar soluciones óptimas a las problemáticas que afectan al buen funcionamiento de la Junta en beneficio de los usuarios.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para reuniones administrativas, ordinarias y extraordinarias de la Junta.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Presidente.

## 4. DEFINICIONES.

*Decisión.*- Determinación definida adoptada en un asunto.

*Orden del día.*- Documento que detalla los puntos a tratar en una reunión.

*Deliberar.*- Discutir y tomar decisiones.

## 5. POLÍTICAS

### REUNIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA

- a) La Junta Administradora del Sistema de Agua Potable y el operador sesionará en forma ordinaria el primer sábado de cada mes, a partir de las 15h00 previa convocatoria realizada por el presidente y secretario, la misma que puede ser oral y/o escrita.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> EST-002	Reuniones para la toma de decisiones	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 2 de 5</b>

b) La Junta Administradora de Agua Potable sesionara en forma extraordinaria en casos que lo amerite.

### **REUNIONES GENERALES ORDINARIAS**

a) Se convocará a la Asamblea General de usuarios del Sistema de Agua Potable con la presencia de un Delegado de la Provincial de Esmeraldas en forma ordinaria, dos veces por año en los meses de enero y julio para dar a conocer el informe administrativo y el balance económico semestral.

b) Se sesionará en forma general el primer domingo de enero y julio a partir de las 09h00 con 15 minutos de espera y con el número de usuarios presentes, las resoluciones tomadas en la asamblea serán acatadas por todos los usuarios.

c) Un usuario no podrá representar dos acometidas domiciliarias, sin embargo puede ser representado con la autorización por escrito del dueño y no verbal, por una persona mayor de 18 años y en trabajos comunitarios representarán uno por acometida domiciliaria.

### **REUNIONES GENERALES EXTRAORDINARIAS**

a) Se convocará a Asamblea General extraordinaria de usuarios en los siguientes casos: Nombrar uno o más miembros de la Junta que se hayan separado y presentado la renuncia a su cargo por escrito.

b) Resolver casos urgentes que atenten contra el buen funcionamiento del sistema

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL</b> <b>CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> EST-002	Reuniones para la toma de decisiones	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 3 de 5</b>

## 6. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Asistentes a la Reunión</b>					
<b>Descripción</b>	Mide el porcentaje de asistentes a las reuniones.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Número de Asistentes/Total de convocatorias repartidas) x 100	Semestral	Positivo	15%	20%	Secretario	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

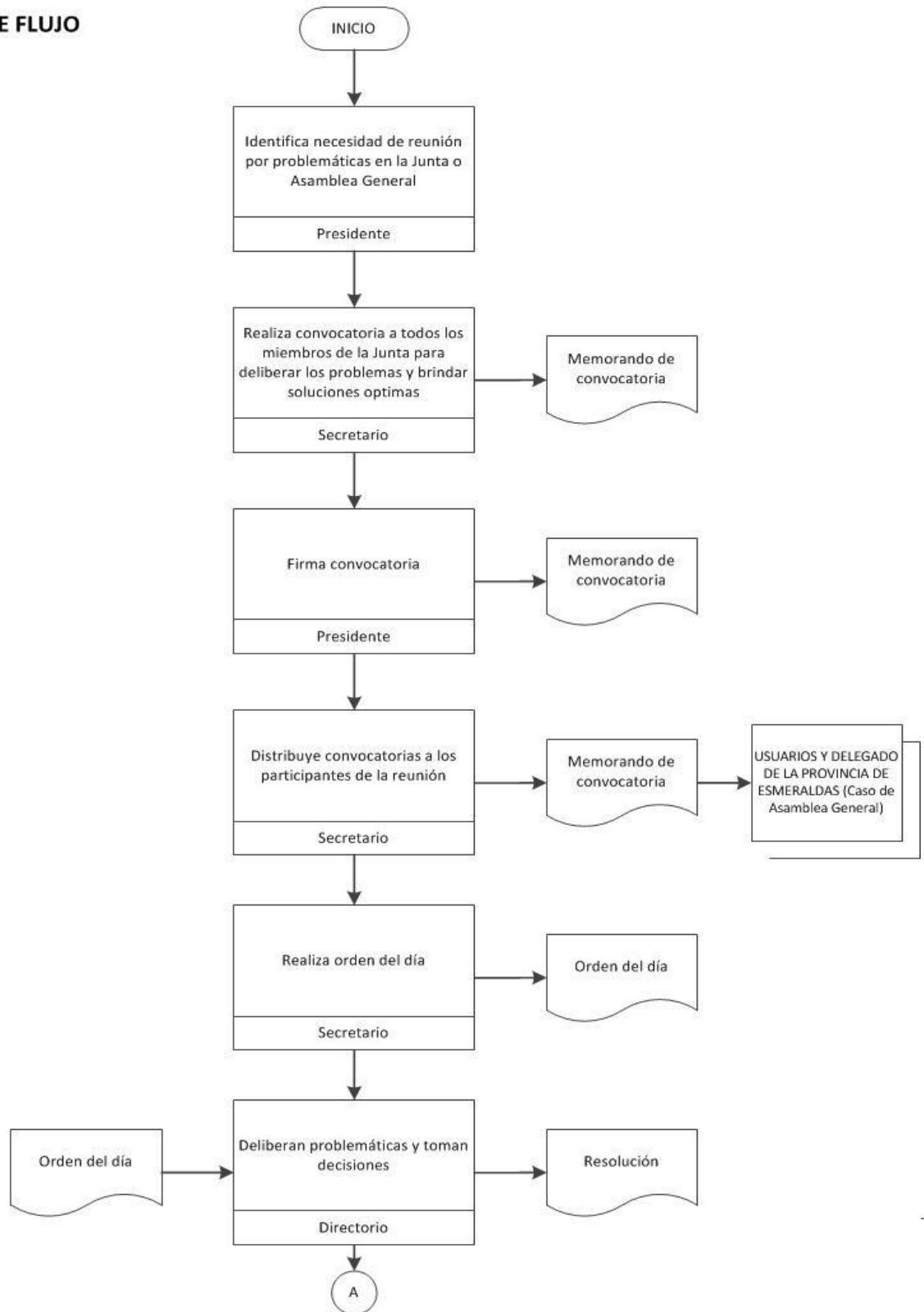
No Aplica.

## 8. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
Número de memorando	Memorando de convocatoria	Físico	2 años	Eliminar
Fecha	Orden del día	Físico	2 años	Eliminar
Número de Resolución	Resolución	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Registro de seguimiento	Físico y Digital	2 años	Archivo Pasivo

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO EST-002	Proceso:  Reuniones para la toma de decisiones
Edición No. 01	
Pág. 4 de 5	

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

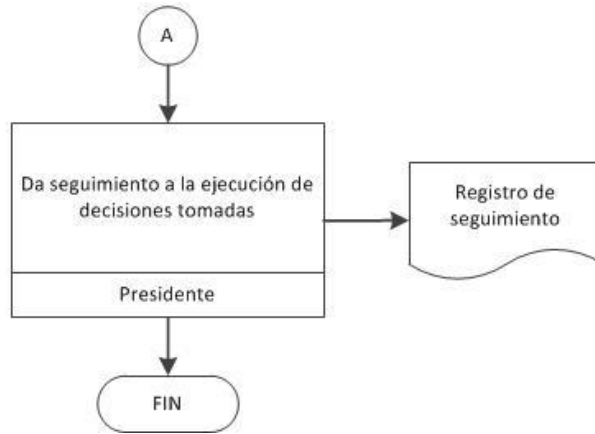
CODIGO  
EST-002

Proceso:

Reuniones para la toma de decisiones

Edición No. 01

Pág. 5 de 5



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> EST-003	Convenios y Contratos	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 2 de 4</b>

## 6. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Ejecución de Convenios</b>					
<b>Descripción</b>	Mide el porcentaje de ejecución de convenios firmados.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Convenios ejecutados/Total de convenios firmados) x 100	Anual	Positivo	80%	90%	Secretario	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

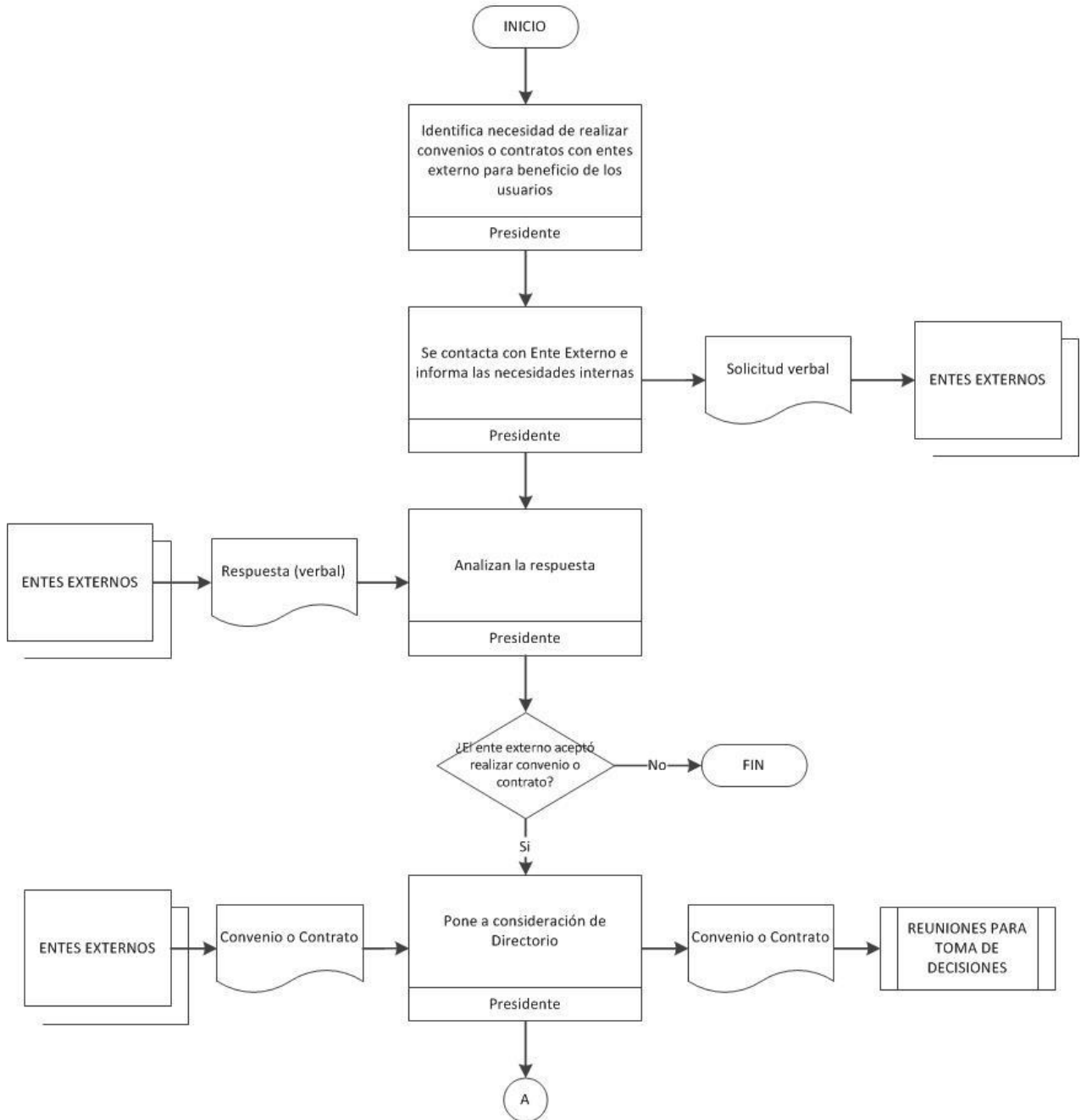
No Aplica.

## 8. REGISTROS

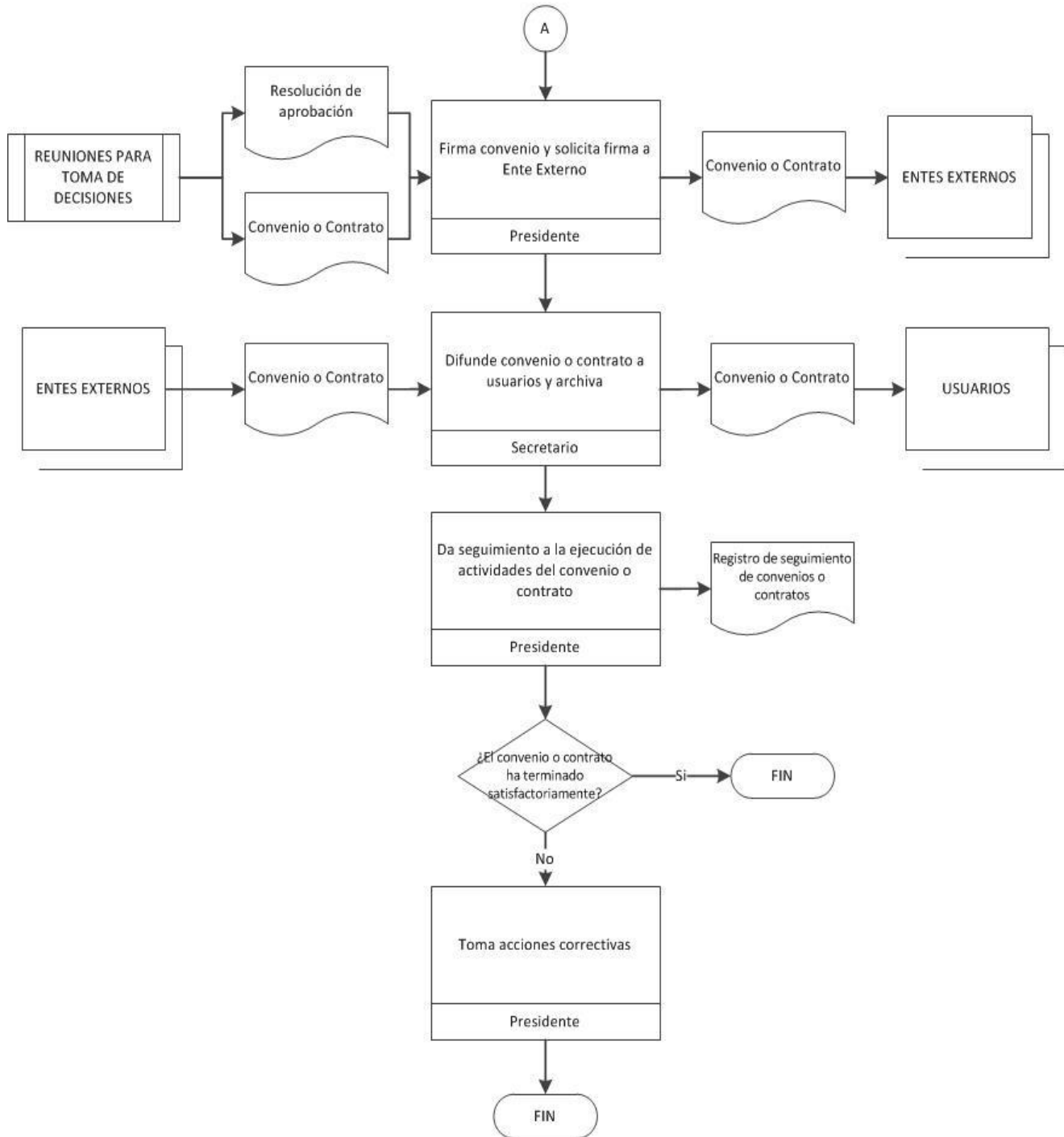
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Convenio o Contrato	Físico	2 años	Archivo Pasivo
Número de resolución	Resolución de aprobación	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Registro de seguimiento de convenios o contratos	Físico y Digital	2 años	Archivo Pasivo

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO EST-003	Proceso:  Convenios y Contratos
Edición No. 01	
Pág. 3 de 4	

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO EST-003	Proceso:	Convenios y Contratos	
Edición No. 01			Pág. 4 de 4



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-001	Conexión de Acometida Domiciliaria	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 6</b>

## 1. PROPÓSITO

Brindar a los usuarios la conexión de acometida domiciliaria para que se pueda abastecer del servicio.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para conexiones de acometida domiciliaria de las Parroquias Lagarto y Montalvo del cantón Ríoverde-Esmeraldas.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Operador

## 4. DEFINICIONES.

*Acometida Domiciliaria.* - Línea activa de agua potable.

*Base de datos de cobro.* - Listado de los usuarios que tienen derecho al servicio.

## 5. POLÍTICAS

- El usuario que posea deudas pendientes deberá cancelarlas previa conexión de acometida domiciliaria.
- Si el sitio de la conexión es de difícil acceso, el usuario deberá cancelar un valor extra para que se realice la conexión.
- El usuario o usuarios que manipulen cualquiera de los elementos que conforman el sistema de agua potable serán sancionados con una multa más los gastos que demande la utilización de materiales y manos de obra.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL</b> <b>CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-001	Conexión de Acometida Domiciliaria	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 2 de 6</b>

- La conexión domiciliaria se realizará siempre y cuando el usuario disponga de todos los implementados, accesorios y materiales, caso contrario la Junta no autoriza su instalación.
- En caso de que un usuario venda su propiedad, automáticamente se incluirá la conexión de agua para lo cual si el anterior propietario no se encuentra al día, el actual propietario pagará todas las deudas anteriores más el valor del traspaso.

## 6. INDICADORES

Nombre	Conexiones realizadas					
Descripción	Mide el porcentaje de conexiones realizadas en un periodo.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de conexiones realizadas/Número de solicitudes) x 100	Mensual	Positivo	90%	95%	Operador	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
N°. 3327	Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado Decreto N°. 3327 El Consejo Supremo de Gobierno

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL</b> <b>CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-001	Conexión de Acometida Domiciliaria	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 3 de 6</b>

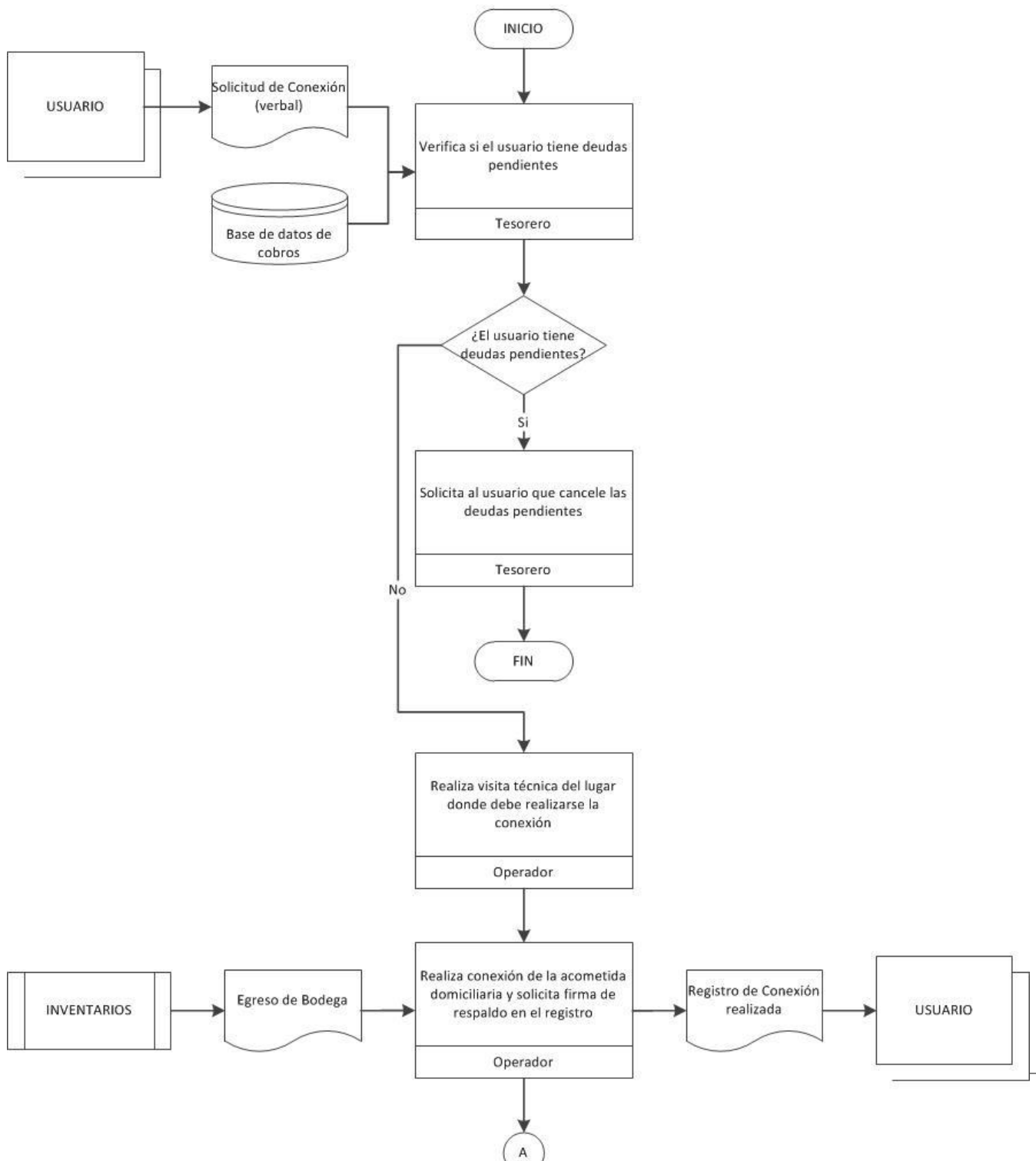
## 8. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Base de datos de cobros	Digital	Indefinido	Indefinido
No Aplica	Registro de Conexión realizada	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Notificación de Multa	Físico	Inmediata	Usuario



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO MIS-001	Proceso: Conexión de Acometida Domiciliaria
Edición No. 01	
Pág. 4 de 6	

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
 ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
 PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

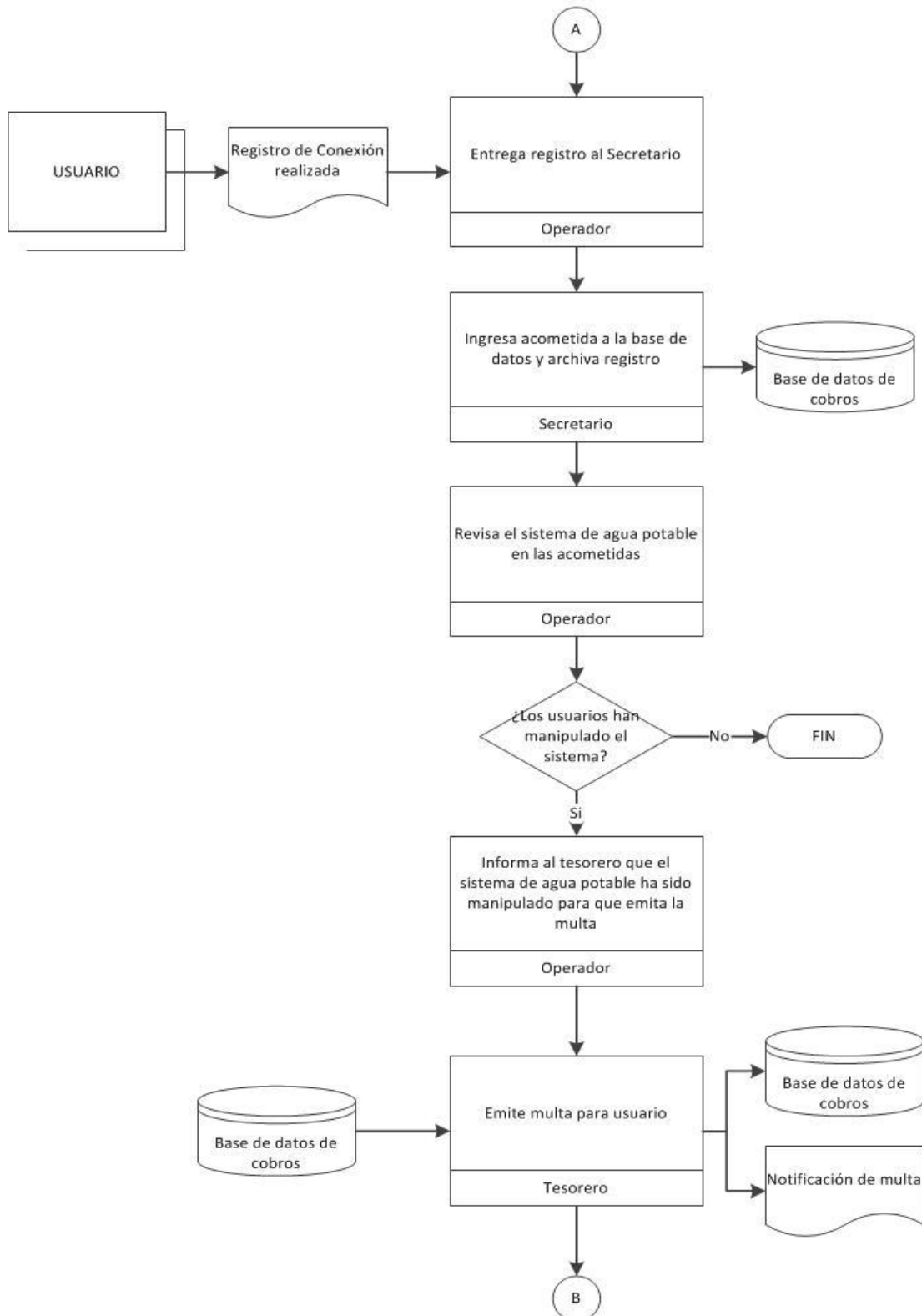
CODIGO  
MIS-001

Proceso:

Conexión de Acometida Domiciliaria

Edición No. 01

Pág. 5 de 6



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

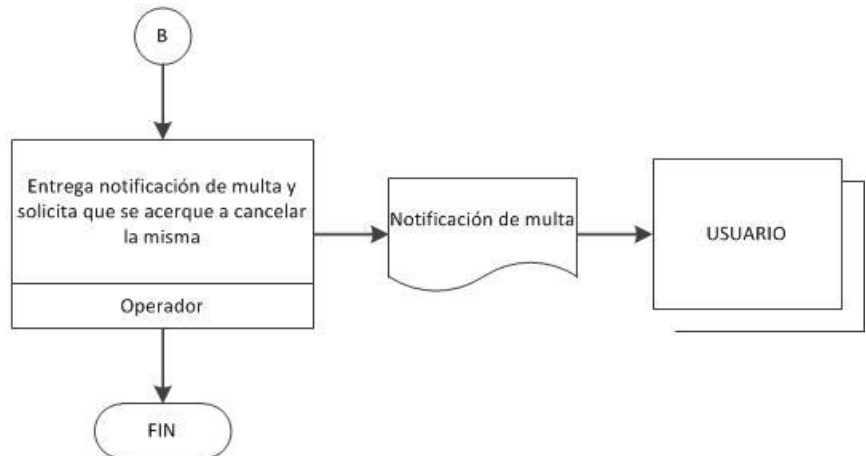
CODIGO  
MIS-001

Proceso:

Conexión de Acometida Domiciliaria

Edición No. 01

Pág. 6 de 6



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-002	Abastecimiento	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Abastecer de agua apta para consumo a los usuarios de la Junta.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para distribución de agua potable a usuarios de las Parroquias Lagarto y Montalvo del Cantón Ríoverde provincia de Esmeraldas.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Operador

## 4. DEFINICIONES.

*Desinfectar.*- Eliminar bacterias y/o residuos perjudiciales para la salud del agua para consumo.

*Clorar.*- Colocar cierta cantidad de cloro en el agua.

*Succionar.*- Extraer agua del río.

## 5. POLÍTICAS

- El Operador deberá informar a la Junta todos los problemas existentes de abastecimiento.
- El Operador deberá mantener el buen estado de las unidades del Sistema de Agua Potable.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
<b>CODIGO:</b> MIS-002	Abastecimiento
<b>Edición No. 01</b>	
<b>Pág. 2 de 5</b>	

- Por cada litro/segundo de caudal de agua que ingresa al tanque de reserva se colocara 4 onzas diarias de cloro, esta labora la deberá realizar el operador todos los días a la misma hora.
- El abastecimiento de agua será todos los días en horas de la mañana.

## 6. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de litros de agua distribuidos por usuario.</b>					
<b>Descripción</b>	Mide la cantidad de litros de agua distribuidos en un día por usuario					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(litros de agua distribuidos/día)	Diario	Negativo	---	333 litros de agua	Operador	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
Nº. 3327	Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado Decreto Nº. 3327 El Consejo Supremo de Gobierno

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-002

Abastecimiento

Edición No. 01

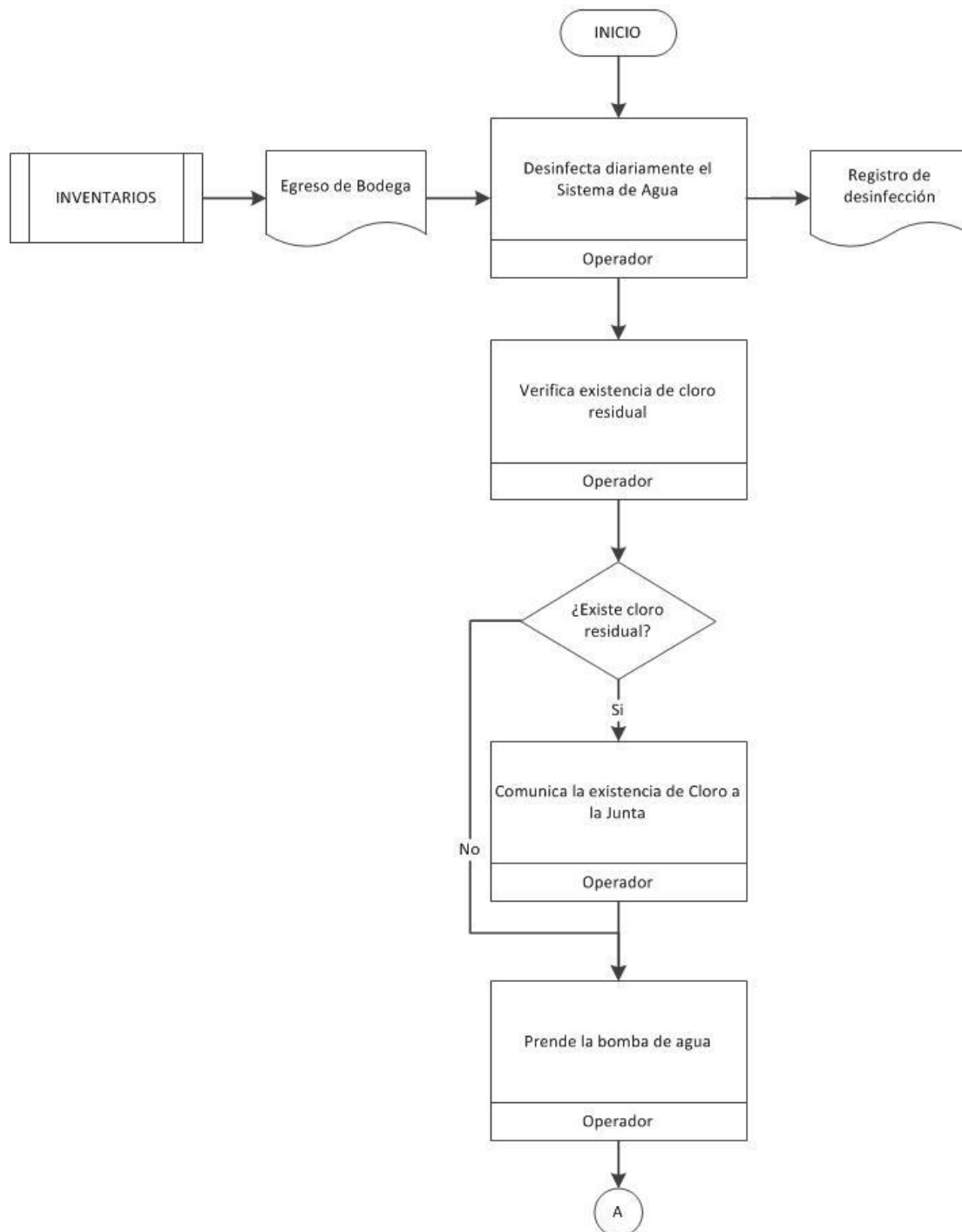
Pág. 3 de 5

## 8. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Registro de desinfección	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Registro de llenado de piscinas	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Registro de clorar agua	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Registro de distribución	Físico	2 años	Archivo Pasivo

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO	Proceso:	Abastecimiento	
		Edición No. 01	Pág. 4 de 5

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

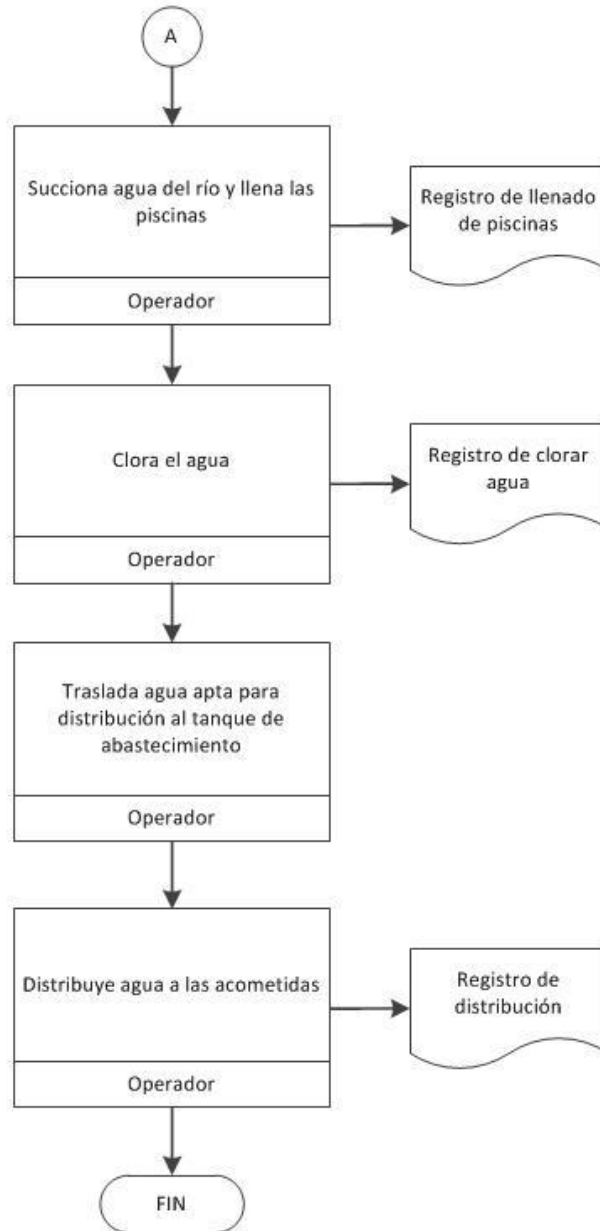
CODIGO

Proceso:

Abastecimiento

Edición No. 01

Pág. 5 de 5



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-003	Adquisiciones	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Comprar materiales e insumos para que la Junta realice sus funciones correctamente con el fin de brindar un mejor servicio al usuario.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para adquisiciones de la Junta de Agua Potable de las Parroquias Lagarto y Montalvo del Cantón Ríoverde provincia de Esmeraldas.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Tesorero.

## 4. DEFINICIONES.

*Material.*- Bien que permanece en el tiempo.

*Insumo.*- Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

## 5. POLÍTICAS

- Para toda adquisición deberá al menos existir 2 proformas.
- Las solicitudes de compra deberán contener: cantidad, producto, marca, costo, etc.
- El proveedor deberá entregar el material o insumo en un plazo máximo de 5 días laborables.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-003

Adquisiciones

Edición No. 01

Pág. 2 de 5

## 6. INDICADORES

Nombre	Tiempo de entrega de material o insumo					
<b>Descripción</b>	Mide el tiempo en el que el proveedor se demora en entrega el material o insumo solicitado.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(fecha de entrega del material o insumo- fecha de solicitud)	Por compra	Negativo	1 día laborable	5 días laborables	Tesorero	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
No Aplica	Inventario de materiales e insumos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-003

Adquisiciones

**Edición No. 01**

**Pág. 3 de 5**

## 8. REGISTROS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Listado de materiales o insumos para la compra para operación	Físico	2 años	Eliminar
No Aplica	Lista de insumos para la compra de la Junta	Físico	2 años	Eliminar
Número de proforma	Proforma	Físico	2 años	Archivo Pasivo
Número de factura	Factura	Físico	7 años	Archivo Pasivo

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO MIS-003	Proceso:	Adquisiciones	
		Edición No. 01	Pág. 4 de 5

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

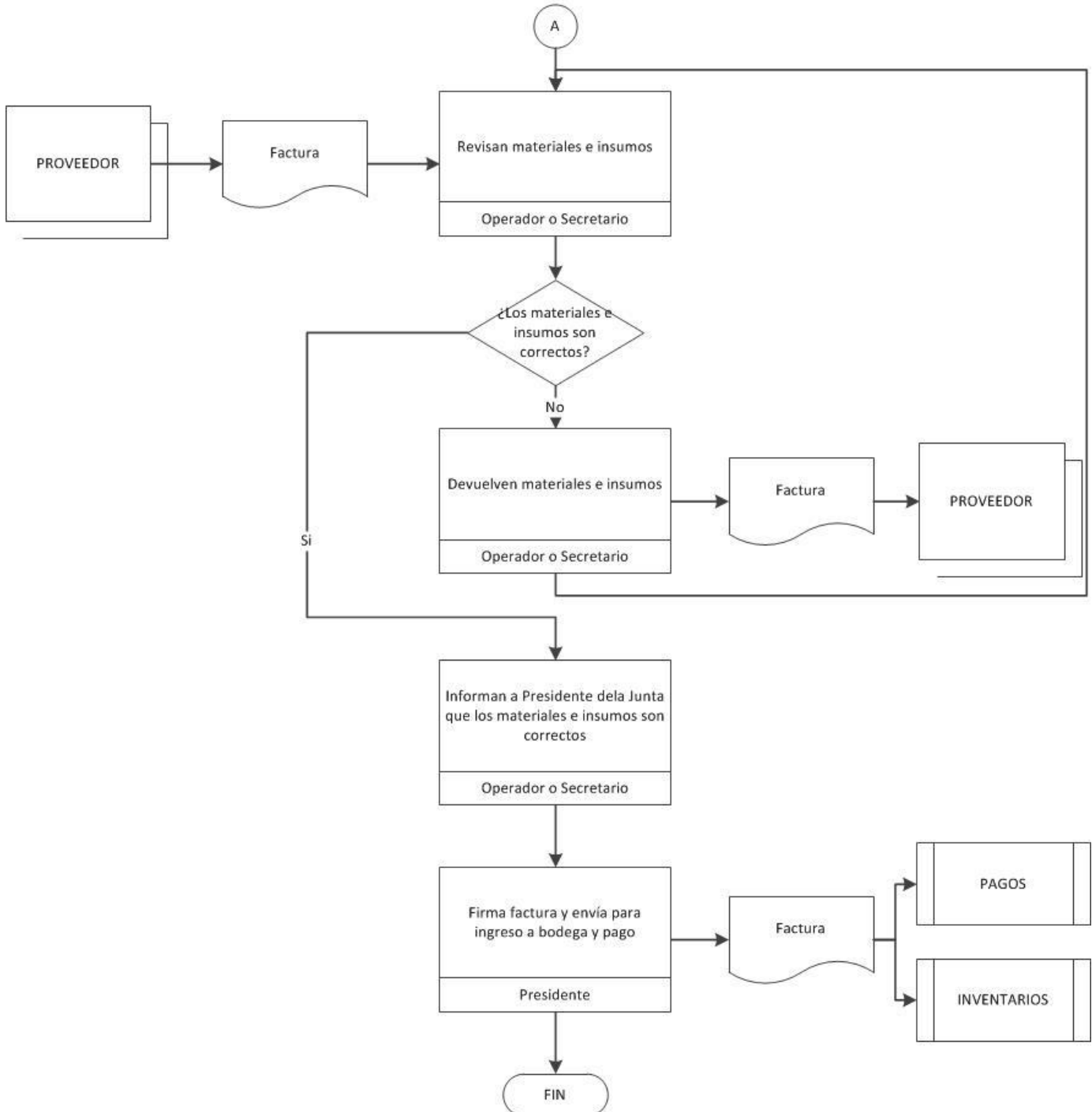
CODIGO  
MIS-003

Proceso:

Adquisiciones

Edición No. 01

Pág. 5 de 5



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-004	Cobro del Servicio	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 5</b>

### 1. PROPÓSITO

Recaudar los valores por servicio de agua potable oportunamente a los usuarios.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica al cobro del servicio a usuarios del servicio de agua potable de la Parroquia Lagarto y Montalvo del Cantón Ríoverde provincia de Esmeraldas.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Tesorero

### 4. DEFINICIONES.

*Usuario Moroso.*- Persona que se ha retrasado con el pago de un servicio.

### 5. POLÍTICAS

- El valor de la tarifa de agua se cobrará mensualmente dentro de los primeros 10 días del mes siguiente.
- La tarifa de cobro es 6 Dólares Americanos
- El cobro del agua por tarifa mensual se realizará de lunes a viernes en horarios de 08:00am – 12:00am y de 15:00pm a 17:00pm.
- El usuario que no cancele el valor del servicio dentro de los días estipulados para el cobro será considerado como moroso.
- El usuario tendrá el plazo de 2 meses desde la notificación para cancelar los valores adeudados caso contrario se procederá a cortar el servicio.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-004

Cobro del Servicio

**Edición No. 01**

**Pág. 2 de 5**

- El tesorero será el custodio de los valores recaudados.

## 6. INDICADORES

Nombre	Usuarios morosos					
Descripción	Mide el porcentaje de usuarios morosos.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de usuarios morosos/Total de usuarios) x 100	Mensual	Negativo	1%	5%	Tesorero	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
N°. 3327	Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado Decreto N°. 3327

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-004

Cobro del Servicio

**Edición No. 01**

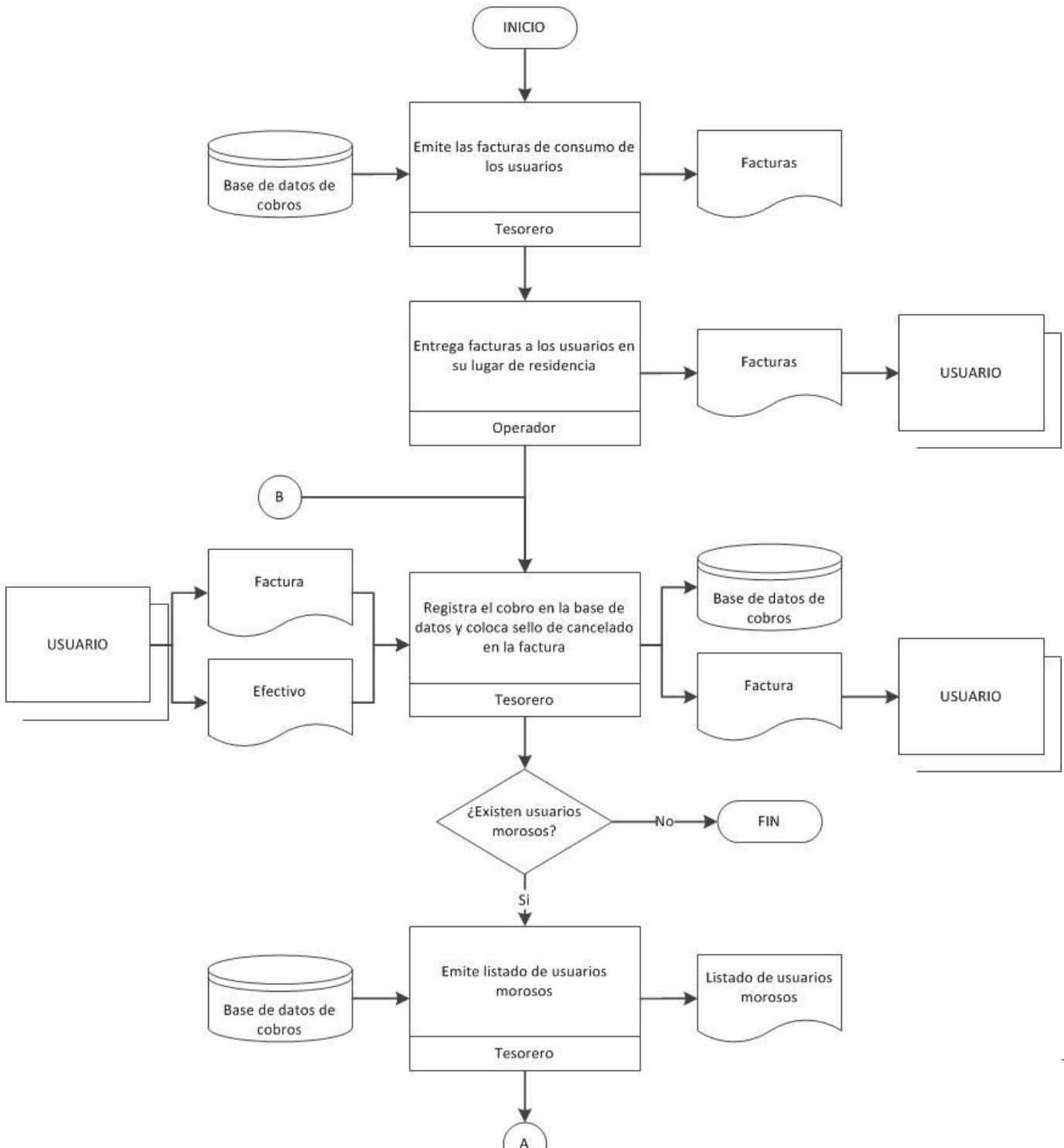
**Pág. 3 de 5**

**8. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Base de datos de cobros	Digital	Indefinido	Indefinido
Número de factura	Facturas	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Listado de usuarios morosos	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No Aplica	Notificación de pago	Físico	Inmediato	Usuario
No Aplica	Notificación de corte del servicio	Físico	Inmediato	Usuario

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO MIS-004	Proceso:	Cobro del Servicio	
Edición No. 01			Pág. 4 de 5

### 9. DIAGRAMA DE FLUJO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
 ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
 PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

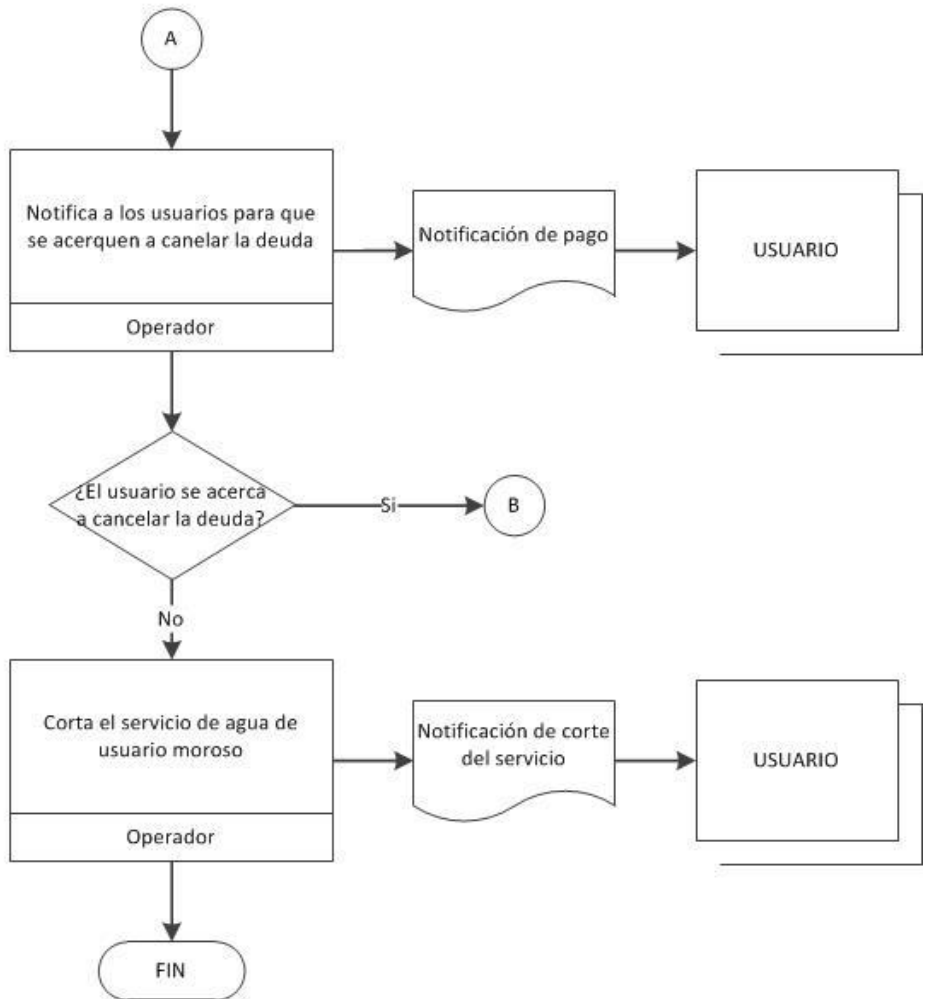
CODIGO  
MIS-004

Proceso:

Cobro del Servicio

Edición No. 01

Pág. 5 de 5



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO - ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-005

Pagos

Edición No. 01

Pág. 1 de 3

### 1. PROPÓSITO

Cancelar oportunamente las obligaciones de pago entre la Junta y los proveedores.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para pagos de la Junta de Agua Potable de las Parroquias Lagarto y Montalvo del Cantón Ríoverde provincia de Esmeraldas.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Tesorero.

### 4. DEFINICIONES.

*Comprobante de egreso.*- Registro que detalla los valores a cancelar.

### 5. POLÍTICAS

- El pago de facturas se realizará inmediatamente al recibir la factura.
- Para realizar el pago, la factura deberá ser autorizada por el Presidente de la Junta.
- La factura deberá cumplir con los requisitos de ley.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-005

Pagos

**Edición No. 01**

**Pág. 2 de 3**

**6. INDICADORES**

No Aplica.

**7. DOCUMENTOS**

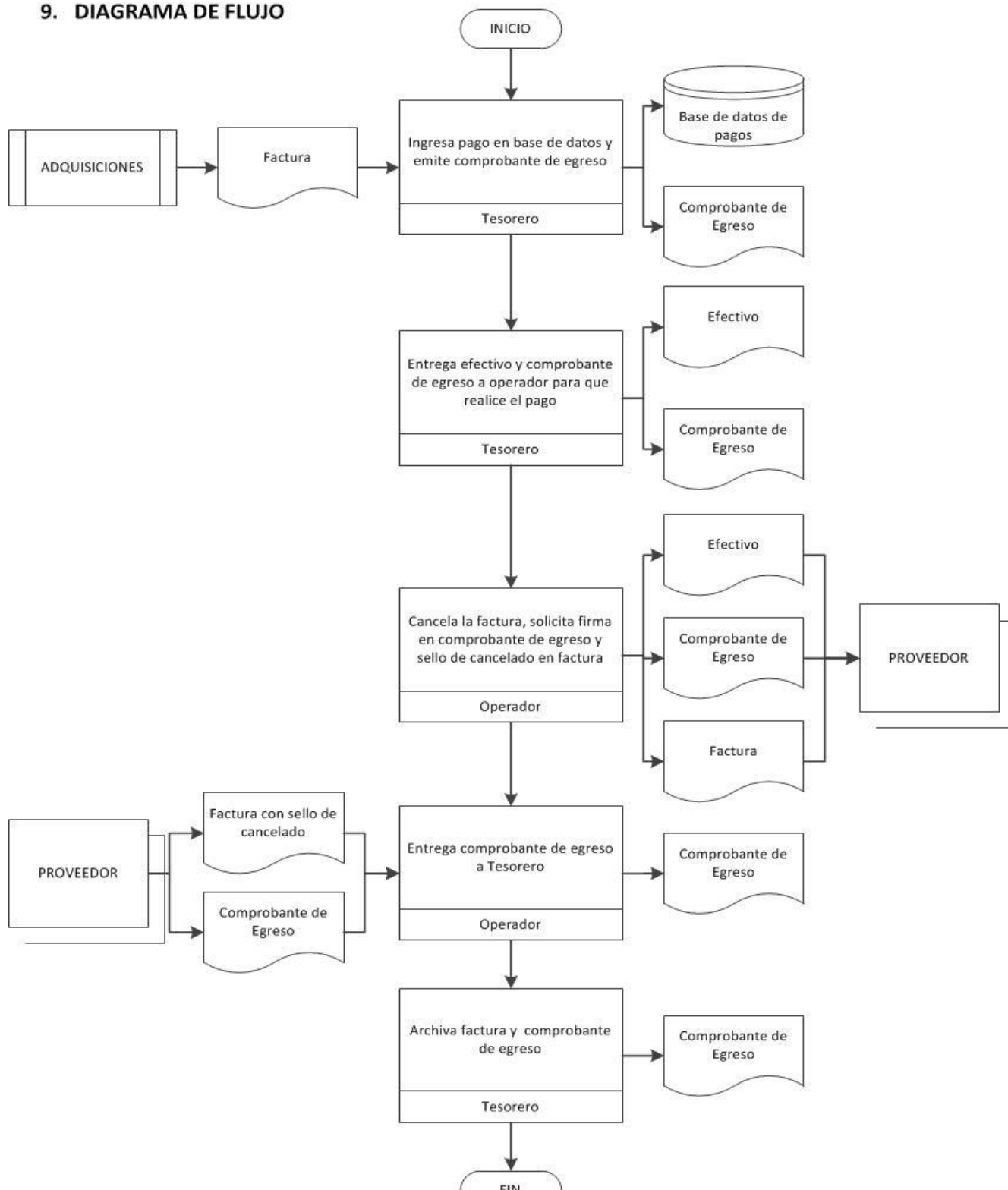
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
No Aplica	Ley de Régimen Tributario Interno.
Número de factura	Factura

**8. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Base de datos de pagos	Digital	Indefinido	Indefinido
Número de Comprobante	Comprobante de Egreso	Físico	2 años	Archivo Pasivo

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE - PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>	
CODIGO MIS-005	Proceso:  Pagos
Edición No. 01	
Pág. 3 de 3	

### 9. DIAGRAMA DE FLUJO



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL</b> <b>CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> MIS-006	Inventarios	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 3</b>

### 1. PROPÓSITO

Llevar un control de los materiales e insumos de la bodega de la Junta para operar correctamente.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica al inventario de la bodega de la Junta de Agua Potable de las Parroquias Lagarto y Montalvo del Cantón Río Verde provincia de Esmeraldas.

### 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Operador

### 4. DEFINICIONES.

*Inventario.-* Registro documental con orden y precisión de los bienes y demás cosas pertenecientes a la Junta en una fecha determinada.

### 5. POLÍTICAS

- Se deberá llevar un inventario semanal de los materiales e insumos de la bodega.
- El Operador deberá perchar los materiales e insumos de forma ordenada y por orden de caducidad.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
MIS-006

Inventarios

**Edición No. 01**

**Pág. 2 de 3**

**6. INDICADORES**

No Aplica.

**7. DOCUMENTOS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
Número de factura	Factura

**8. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No Aplica	Inventario de materiales e insumos	Físico	1 semana	Actualizar
Número de Ingreso	Ingreso de bodega	Físico	2 años	Eliminar
Número de Egreso	Egreso de Bodega	Físico	2 años	Eliminar

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

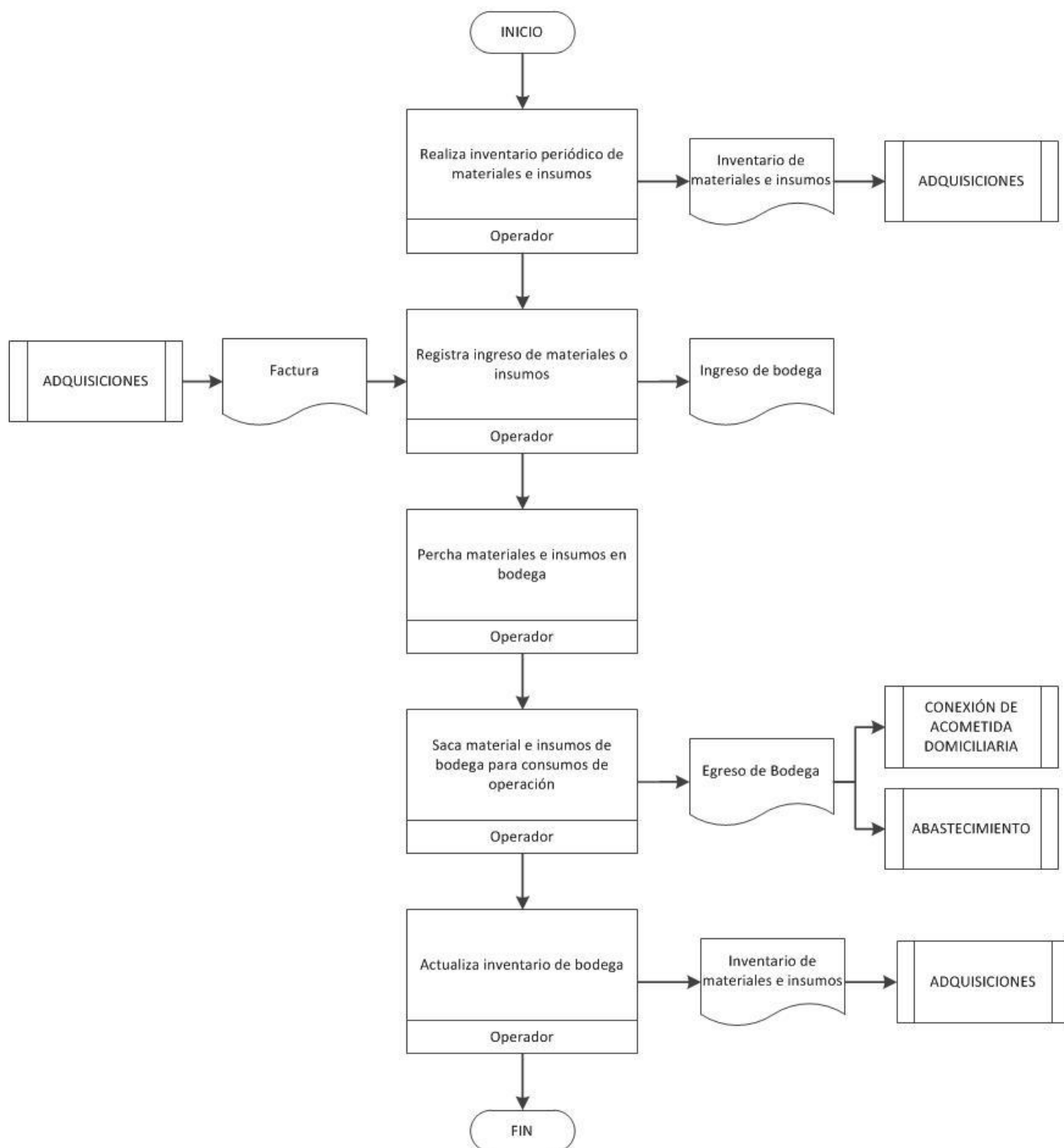
CODIGO  
MIS-006

Proceso:  
Inventarios

Edición No. 01

Pág. 3 de 3

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> APO-001	Contabilidad	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 4</b>

## 1. PROPÓSITO

Registrar cobros y gastos hechos por la junta administradora de agua potable con el fin de tomar decisiones oportunas.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para contabilizar los cobros y gastos de la junta administradora de agua potable de las parroquias de Montalvo y Lagarto del cantón Ríoverde de la provincia de Esmeraldas.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Tesorero

## 4. DEFINICIONES.

*Balance.-* Documento que detalla la situación financiera de la junta de agua para toma de decisiones.

*Contabilidad.-* Registro de todas las transacciones financieras y económicas de la junta

## 5. POLÍTICAS

- Se deberá registrar todos los días los ingresos y gastos realizados por la junta.
- Se emitirá el balance de pérdidas y ganancias por lo menos una vez al mes.
- El Presidente dará a conocer el balance a la directiva inmediatamente emitido el balance para la toma de decisiones.
- Solamente el Tesorero llevará la contabilidad de la junta.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
APO-001

Contabilidad

**Edición No. 01**

**Pág. 2 de 4**

## 6. INDICADORES

Nombre	Resultado del Balance					
<b>Descripción</b>	Mide en un periodo la utilidad o pérdida de la Junta.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Ingresos – Gatos)	Mensual	Positivo	Perdida	Utilidad	Tesorero	Directivos de la junta

## 7. DOCUMENTOS

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
No aplica	Normar internacionales de información financiera
No aplica	NIC
No aplica	NEC

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
APO-001

Contabilidad

Edición No. 01

Pág. 3 de 4

**8. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No aplica	Base de datos de cobros	Digital	indefinidos	Indefinido
No aplica	Base de datos de pagos.	Digital	indefinidos	Indefinido
No aplica	Base de datos de registros contables	Digital	indefinidos	Indefinido
No aplica	Libro mayor	Físico y digital	2 años	Archivo Pasivo
Fecha de emisión	Balance de pérdidas y ganancias	Físico	2 años	Archivo Pasivo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

CODIGO  
APO-001

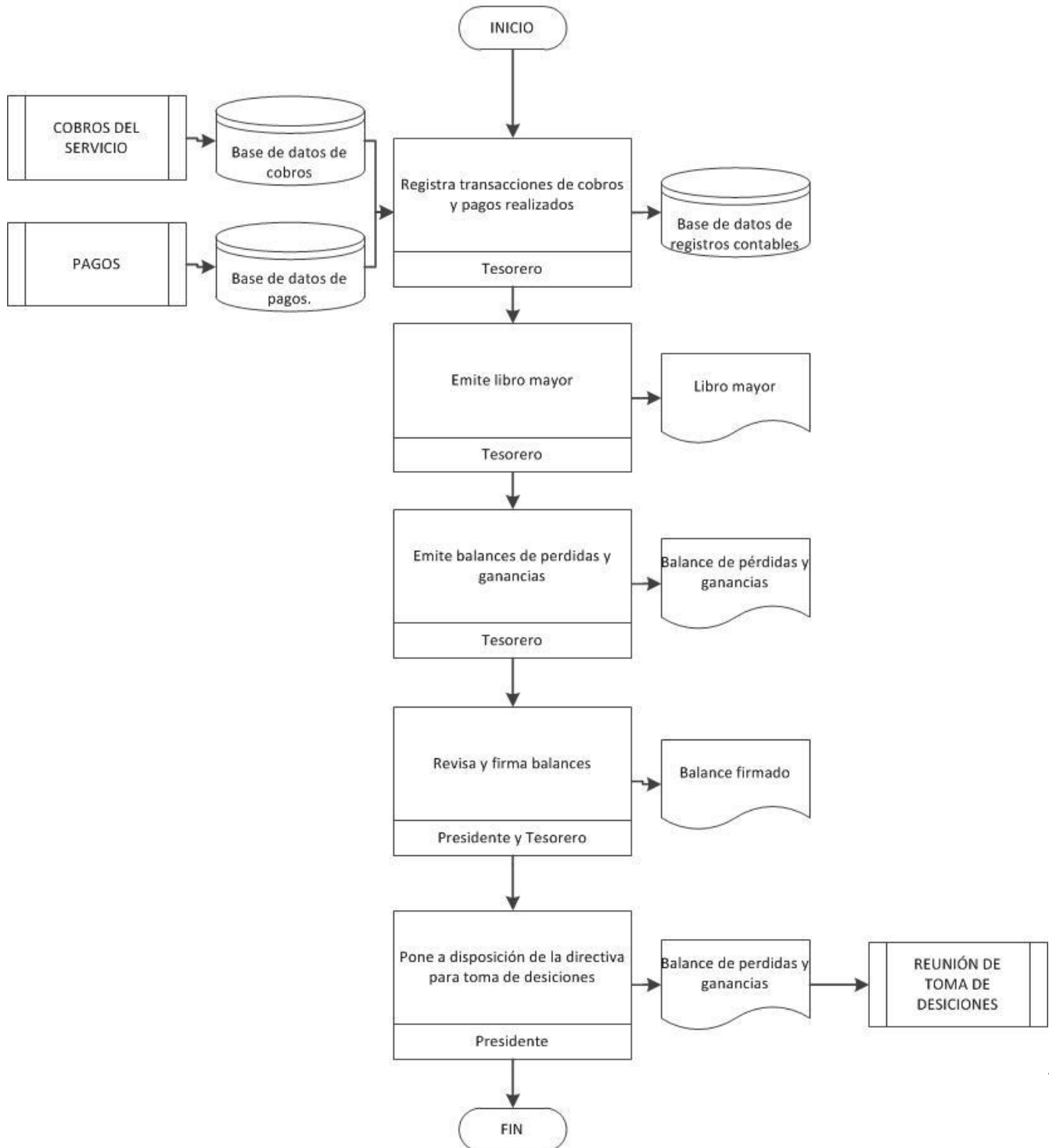
Proceso:

Contabilidad

Edición No. 01

Pág. 4 de 4

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> APO-002	Capacitaciones	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 4</b>

## 1. PROPÓSITO

Actualizar los conocimientos al personal de la Junta en temas que ayuden a desempeñar de mejor manera sus funciones dentro de la Junta con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica a capacitaciones del personal de la Junta Administradora de Agua potable de las Parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Ríoverde de la Provincia de Esmeraldas.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Presidente

## 4. DEFINICIONES.

*Capacitación.-* Actualizar los conocimientos de la personas.

## 5. POLÍTICAS

- Se deberá capacitar al personal por lo menos una vez al año.
- Los temas de capacitación deberán ser aprobados por el Directorio de la Junta.
- Las capacitaciones serán de asistencia obligatoria.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
APO-002

Capacitaciones

Edición No. 01

Pág. 2 de 4

**6. INDICADORES**

No aplica

**7. DOCUMENTOS**

No aplica

**8. REGISTROS**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formato</b>	<b>Retención</b>	<b>Disposición</b>
No aplica	Programa de capacitación	Físico y digital	2 años	Eliminar
No aplica	Resolución	físico	2 años	Archivo Pasivo
No aplica	Registro de evaluación	Físico	2 años	Eliminar
No aplica	Listado de Asistencia	Físico	2 años	Eliminar
No aplica	Informe de capacitación	Físico	2 años	Archivo Pasivo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
 ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
 PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

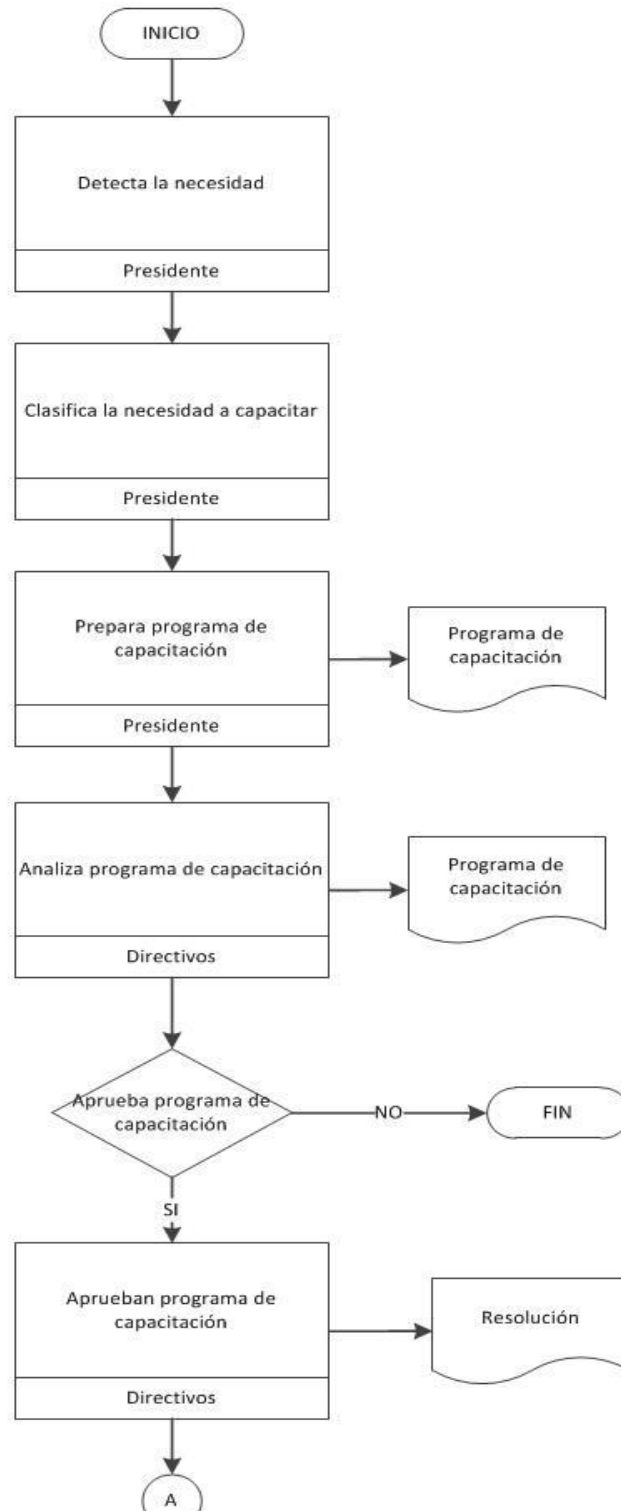
CODIGO  
 APO-002

Proceso:  
 Capacitaciones

Edición No. 01

Pág. 3 de 4

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

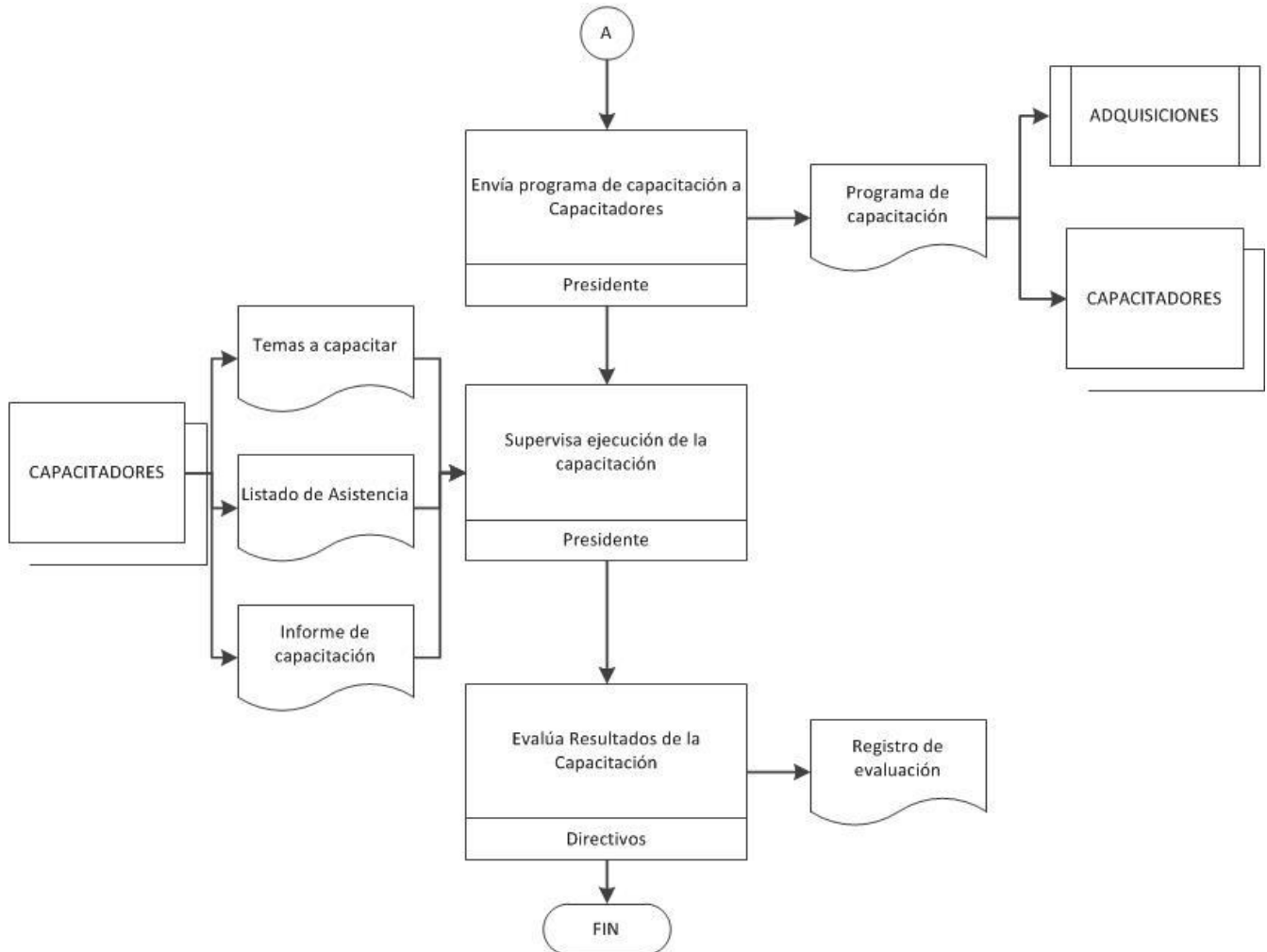
CODIGO  
APO-002

Proceso:

Capacitaciones

Edición No. 01

Pág. 4 de 4



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL</b> <b>CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS</b>		
<b>CODIGO:</b> APO-003	Archivo	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 1 de 3</b>

## 1. PROPÓSITO

Llevar un control de todos los documentos que ingresan en la junta de agua con el objetivo de guardar información que le sea necesaria a la institución.

## 2. ALCANCE

Este proceso aplica para el archivo de documentos de la Junta de Administradora de Agua potable de las parroquias de Montalvo y Lagarto del Cantón Ríoverde.

## 3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Secretario

## 4. DEFINICIONES.

Archivo.- Guardar de manera ordenada en un lugar seguro ciertos documentos.

## 5. POLÍTICAS

- Los documentos se deben guardar por de fecha.
- Los archivos deberán estar identificados y preservados y no se mezclarán con otros materiales documentales
- Los procedimientos de baja documental son los establecidos según las políticas de la junta.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
CANTÓN RÍOVERDE -PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

**CODIGO:**  
Aapo-003

Archivo

Edición No. 01

Pág. 2 de 3

## 6. INDICADORES

Nombre	Documentos Archivados					
Descripción	% de Documentos que se archivan en la Junta					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Documentos archivados/documentos que deberían estar archivados)x100	Anual	Positivo	80%	95%	Secretario	Presidente

## 7. DOCUMENTOS

No aplica

## 8. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
Número	MEMOS	Físico	2 años	Archivo Pasivo
Número	OFICIOS	Físico	2 años	Archivo Pasivo
No aplica	REGISTRO	Físico	Indefinido	Indefinido

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
 ALCANTARILLADO DEL CANTÓN RÍOVERDE -  
 PARROQUIA LAGARTO Y MONTALVO -ESMERALDAS**

CODIGO  
APO-003

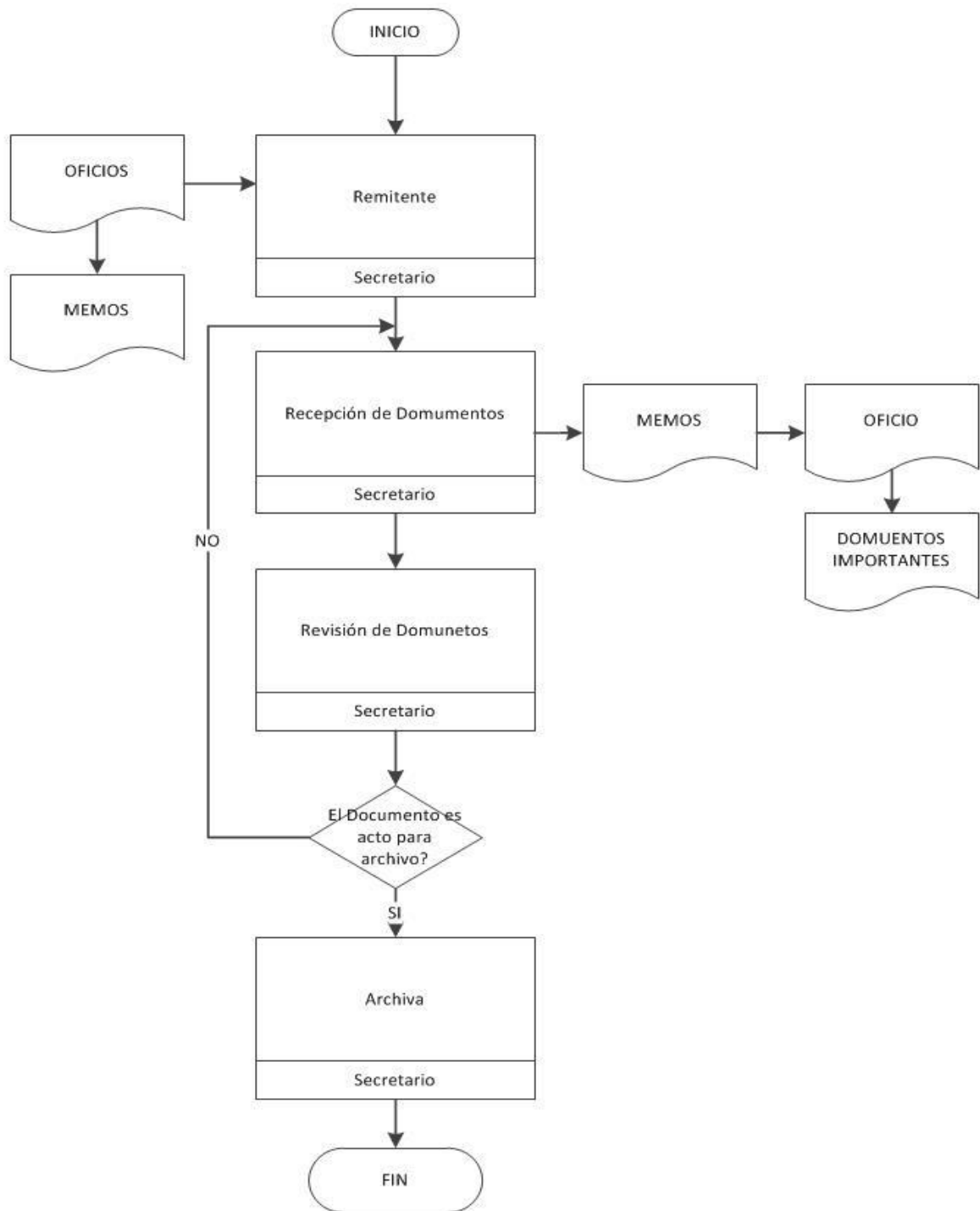
Proceso:

Archivo

Edición No. 01

Pág. 3 de 3

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**



### **3.3.3 MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAS PARROQUIAS DE MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN RÍOVERDE**

El presente manual se constituye en un documento práctico y normativo que se presenta de forma clara y precisa la estructura interna de la junta de agua así también las funciones, actividades y requerimientos de cada uno de los cargos que se indican en el organigrama de la empresa.

- Presidente
- Secretario
- Tesorero
- Vocales
- Operador

**Este manual tiene la finalidad de:**

- Normar las funciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la junta.
- Determinar las funciones y actividades, la responsabilidad y requisitos.
- Proporcionar información adecuada a todos los que integran la junta sobre las tareas a ejecutar.
- Indica los cargos que van a ser ocupados por las personas dentro de la junta.
- Permite orientar al personal al momento de la inducción.
- Permitir tener una gestión administrativa eficiente y de calidad.

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN  
RÍOVERDE**

**DENOMINACIÓN DEL CARGO: “PRESIDENTE DE LA JUNTA”**

**1.- El presidente de la Junta de Agua** actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad, tomando en consideración todos los aspectos fijados por los Directivos de la junta de agua.

**2.- Es responsable** ante los Directivos por los resultados operacionales y de desempeño de la junta en coordinación y colaboración de los demás miembros que la integran. Se convierte en el pilar de la junta ya que el coordina, ejecuta y posee los conocimientos para la asignación de roles.

**3.- Su objetivo** es garantizar un servicio de calidad y calidez para el cliente interno y externo de la junta.

**4.- Entre sus funciones están:**

- Formular y evaluar el plan estratégico para alcanzar los objetivos y metas de la junta de agua.
- Desarrollar planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Crear un ambiente de cordialidad entre los miembros de la junta para desarrollar las actividades de manera adecuada.
- Asignar las tareas para cada área e individuo de la junta de agua.
- Diseñar los planes de capacitación acordes a la necesidad de la junta.
- Evaluar periódicamente las actividades y el personal que desarrolla sus actividades en la junta.

- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de trabajo de la junta de agua.
- Representar a la empresa ante los demás entes sociales como el Estado, Instituciones nacionales e internacionales.
- Entregar los informes anuales del manejo de la junta a los Directivos.
- Cuidar de todos los recursos que dispone la junta.
- Aplicar correctamente las políticas y normas que tiene la junta para el desarrollo de las actividades operativas y administrativas.
- Tomar decisiones para la mejora y optimización de los recursos dentro de sus acciones asignadas.
- Controlar los costos relacionados con la operación del sistema de agua potable para la población.
- Manejar adecuadamente el archivo financiero y administrativo de la junta.

**5.- Línea de autoridad y responsabilidad:** Responde ante la Junta Directiva, a nivel jerárquico superior y administrativamente.

**6.- Formación:** Título profesional en Administración Pública o cualquier de sus ramas, conocimientos en planificación estratégica, experiencia en cargos similares desempeñando funciones de gerencia, mínimo bachiller.

**7.- Habilidades y Destrezas:**

- Comunicación asertiva
- Relaciones interpersonales
- Toma de decisiones
- Solución de problemas y conflictos
- Asumir retos
- Capacidad de trabajo en equipo
- Aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y el tiempo.
- Búsqueda de la competitividad y calidad total

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN  
RÍOVERDE**

**DENOMINACIÓN DEL CARGO: “SECRETARIO”**

**1.- El Secretario** es el encargado de realizar las actividades de protocolo, información, comunicación y despacho de las asignaciones de la agenda del presidente, aplicando los conocimientos respectivos de su rol como tal.

**2.- Es responsable** de la efectividad en el cumplimiento para ejecutar los planes programas y proyectos de la administración de la junta de agua que se derivan de la presidencia y de las distintas actividades.

**3.- El objetivo** de este cargo es la de ejecutar las actividades que se den en la presidencia, manejar y custodiar los bienes que se le entreguen bajo su protección.

**4.- Entre sus funciones están:**

- Atender y ejecutar las actividades de protocolo, comunicaciones y relaciones públicas que se den en la junta de agua.
- Registrar la documentación e información necesaria que sean resultante de las actividades que se ejecutan.
- Llevar un orden sistemático de los asuntos que se den entre la presidencia y el resto de personal de la junta.
- Recopilar los informes que surjan de las reuniones y presentarlas a la presidencia.
- Organizar y coordinar las actividades que se realizan en la prestación de

servicios que oferta la junta de agua.

- Transmitir las decisiones de la presidencia mediante memorándums, resoluciones, circulares u otros documentos que lo respalden.
- Gestionar el requerimiento de materiales, equipos, insumos que surjan de la actividad del servicio que ofrece la junta de agua.
- Administrar los registros de los documentos y demás archivos que se den en las actividades.
- Mantener buenas relaciones con todos los que se encuentran en su entorno laboral.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de la empresa.

**5.- Línea de autoridad y responsabilidad:** responde ante la Presidencia.

**6.- Formación:** Título en Secretariado ejecutivo o afines al puesto, conocimiento de manejos administrativos, manejo de sistemas informáticos y las TICS, buenas relaciones humanas, eficiente y administración del tiempo, gozar de buena salud física y mental y tener mínimo un año de experiencia en cargos similares.

**7.- Habilidades y Destrezas:**

- Relaciones Humanas
- Administración del tiempo
- Organización del trabajo
- Redacción
- Archivo
- Ortografía
- Manejo de la Computadora
- Iniciativa y discreción

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN  
RÍOVERDE**

**DENOMINACIÓN DEL CARGO: “TESORERO”**

**1.- El tesorero** está en la facultad de contabilizar, proponer al presidente la información adecuada para el manejo del presupuesto de la junta y optimizar el uso de los recursos de la empresa.

**2.- Es responsable** de ejecutar y controlar los planes del plan de presupuesto anual y el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas de la junta, de acuerdo a lo planificado por la presidencia.

**3.- El objetivo** es la de administrar los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones de la junta.

**4.- Entre las funciones están:**

- Dirigir, organizar y ejecutar los planes y programas financieros de la junta.
- Dar cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en el programa financiero.
- Gestionar la apertura de libros y registros financieros que requiere la junta.
- Efectuar los pagos correspondientes tanto a los clientes internos y externos de la junta.
- Supervisar los gastos que se generen en la junta tanto administrativos, operativos y demás que surjan en las actividades diarias.
- Organizar y procesar diariamente los documentos que generan ingresos y egresos.
- Mantener actualizado los registros financieros como pago, compras y demás

documentos que se generen en la actividad que se realiza.

- Controlar la ejecución del flujo de caja de la junta.
- Adoptar un sistema de seguridad con la finalidad de proteger los recursos financieros de la junta.
- Coordinar los pagos de tributos en caso de generarse para la junta.
- Manejar un sistema informático de tesorería para el procesamiento de las operaciones de la junta.
- Proporcionar informes al presidente de la junta sobre los ingresos y egresos que se generan.
- Conservar adecuadamente los documentos que son de respaldo para el programa financiero.

**5.- Línea de autoridad y responsabilidad:** responde ante la Presidencia.

**6.- Formación:** Técnico en contabilidad o carreras afines, capacitación integral relacionada con el cargo, conocimiento contables computarizados, gozar de buena salud física y mental, experiencia comprobada en labores similares al cargo que va a ocupar. Capacidad de manejo del tiempo.

**7.- Habilidades y Destrezas:**

- Tomar decisiones acertadas y oportunas.
- Analizar los movimientos de ingresos y egresos de la institución.
- Comprender las situaciones pertinentes al área de las finanzas.
- Mantener relaciones interpersonales.
- Tener iniciativa.
- Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión.
- Buen manejo de computador.
- Buen manejo de calculadoras

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN  
RÍOVERDE**

**DENOMINACIÓN DEL CARGO: “OPERADOR DEL SISTEMA DE AGUA  
POTABLE”**

**1.- El Operador** tiene a su cargo el manejo técnico del sistema de agua potable, utilizando correctamente los productos e insumos que sirven para dar un buen servicio y calidad en el agua que se distribuye a los usuarios.

**2.- Es responsable** de la distribución del líquido vital de manera adecuada, saludable y de calidad a todos los usuarios de la junta de agua.

**3.- El objetivo** es la planificar, coordinar y ejecutar los programas de distribución del servicio de agua potable a los distintos sectores.

**4.- Entre sus funciones están:**

- Elaborar el programa diario para desinfectar el sistema de agua.
- Comprobar los sistemas para la aplicación del cloro.
- Comunicar las actividades que se ejecutan dentro de la junta de agua.
- Supervisar que se cumplan las actividades programadas antes, durante y después de cada distribución del agua.
- Elaborar la lista de materiales, equipos e insumos que sirven para la distribución del líquido vital.
- Realizar las lecturas del consumo del líquido vital por parte de los usuarios de la junta.

- Ejecutar los planes de corte e instalación de medidores a los distintos domicilios.
- Informar a la junta de las actividades encargadas y de los problemas que se puedan generar.
- Mantener en buen estado las instalaciones del sistema de agua potable de la junta.
- Controlar que se cumplan las actividades según lo programado por la unidad.

**5.- Línea de autoridad y responsabilidad:** Responde ante la Presidencia.

**6.- Formación:** Conocimientos de ingeniería hidráulica, título en tecnología afines a la ocupación del cargo a ejercer, capacitación en el cargo a ocupar, gozar de salud física y mental, experiencia en cargos similares con capacidad de decisión, manejo de personal y relaciones adecuadas.

**7.- Habilidades y Destrezas:**

- Don de mando,
- Comunicación efectiva,
- Capacidad para resolver problemas.
- Positivo
- Habilidad para el manejo de personal
- Trato amable con usuarios
- Capacidad de negociación con usuarios y proveedores
- Disponibilidad de tiempo
- Gusto por el servicio público

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE DE LAS PARROQUIAS MONTALVO Y LAGARTO DEL CANTÓN  
RÍOVERDE**

**DENOMINACIÓN DEL CARGO: “VOCALES”**

**1.- Los Vocales** de la Junta tienen las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta.

**2.- Son responsables** de fiscalizar la gestión del Presidente y demás miembros de la Junta Administradora de Agua Potable, forman parte de la Directiva, aprueban o no las decisiones que se someten a discusión y en la práctica.

**3.- El objetivo** es sustituir al Presidente en sus ausencias, con las mismas facultades que corresponden a éste.

**4.- Entre sus funciones están:**

- Reemplazar al Presidente cuando esté ausente
- Intervenir en las reuniones con voz y voto
- Realizar otras labores propias del cargo encomendadas por el Presidente
- Fiscalizar las acciones del ejecutivo de la junta de agua de acuerdo con este Código y la ley.
- Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta administradora de agua potable.

**5.- Línea de autoridad y responsabilidad:** Responde ante la Presidencia

**6.- Formación:** Título profesional en Administración Pública o cualquier de sus ramas, conocimientos en planificación estratégica, experiencia en cargos similares

desempeñando funciones de gerencia, mínimo bachiller.

**7.- Habilidades y Destrezas:**

- Asumir retos
- Capacidad de trabajo en equipo
- Aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y sobretodo, el tiempo.
- Búsqueda de la competitividad y calidad total
- Desarrollo de planes estratégicos y de desarrollo (manejo de Foda)

## CAPITULO IV

### 4.- DISCUSIÓN

La junta administradora de agua potable y alcantarillado de las parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Río Verde nació hace 23 años, con el pasar del tiempo ha venido cambiando en cuanto a su operación, cuenta con una planta de tratamiento de agua la cual es dirigida y conformada por personas de la misma localidad y según los lineamientos del SENAGUA. A pesar de ser una institución única en la región no ha sido administrada adecuadamente por lo que ha generado una mala imagen hacia los usuarios del servicio.

La junta administradora de agua potable creció a medida que la población se iba acrecentando, pero con esto también nació la necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa debido a que no existen procesos administrativos ni operativos que ayuden a la institución a desarrollarse de una mejor manera y así pueda brindar un mejor servicio a los usuarios.

Por lo que la presente investigación plantea implementar un Sistema de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable la cual ayudará a realizar de manera efectiva las actividades que se realicen dentro de ella y así pueda brindar un servicio de calidad.

Para el estudio, desarrollo y análisis de esta investigación se tomó como principales referencias las propuestas de FREDI GUIRACOCHA y JUAN SUCUZHAÑAY “Propuesta de un plan de gestión administrativa para el sistema de agua potable de la comunidad de Chiquinta” (2010) y la de MARÍA ROSALES “Diseño de un sistema de control interno administrativo para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-p, Imbabura” (2008)

La revisión de estas metodologías de trabajo sirvió de apoyo para elaborar la presente propuesta que busca mejorar las funciones administrativas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Montalvo y Lagarto del Cantón Río Verde, esta propuesta consta de tres partes: la primera parte contempla el diseño de un organigrama según las necesidades de la junta, la segunda parte implica el mejoramiento de los procesos administrativos y operativos con sus respectivos manuales de procedimientos y la tercera parte es la implementación de un manual de funciones el cual está basado en los cargos del organigrama. La metodología propuesta para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias de Montalvo y Lagarto, podría considerarse una mezcla de las propuestas antes mencionadas.

Ambas investigaciones coinciden en que la estructura administrativa de una empresa es el eje fundamental para la misma, porque le permite a los directivos tener un mejor control de todas las áreas de la empresa, ayudando así al buen funcionamiento de la misma y así tomar las mejores decisiones las cuales puedan ser reflejadas en el logro de los objetivos y metas de la organización

Sin embargo, los procedimientos de las propuestas usadas como referencias son diferentes en su forma, de igual manera lo es la presente propuesta la cual trata de adaptarse a la realidad que vive la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias de Montalvo y Lagarto del Cantón Río Verde.

La presente propuesta para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado frente a la propuestas usadas como referencia es más sencilla y fácil de entender puesto que está basada en las necesidades administrativas de la junta y en la de los usuarios y las propuestas tomadas como referencia son más amplias y técnicas dado que están basadas no solo en lo administrativo sino también en la construcción de infraestructura e implementación de software.

## CAPÍTULO V

### 4.1 CONCLUSIONES

- Se detectaron algunas falencias en el proceso de la dirección actual de “La Junta Administradora de Agua Potable de las parroquias Montalvo y Lagarto” ya que no se toman en cuenta algunos aspectos principales de éste proceso como son la motivación, comunicación y el trabajo en equipo dentro de la organización los mismos que son de mucha importancia ya que pueden llegar a afectar de manera negativa al funcionamiento de la junta
- El proceso de organización de “La Junta Administradora de Agua Potable de las parroquias Montalvo y Lagarto” no se lo realiza adecuadamente; en primer lugar no existe un organigrama estructural lo que conlleva a que las funciones de cada uno de los cargos no se realicen a cabalidad, a más de esto no tienen un manual de procedimiento con sus respectivos procesos ni cuentan con un manual de funciones que le ayude a realizar y llevar de una mejor manera las funciones de cada uno de los directivos de la Junta.
- La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Montalvo y Lagarto actualmente no cuenta con un plan estratégico que establezca la guía básica para su adecuado funcionamiento y sobre todo es un beneficio a que los objetivos y estrategias de la Junta estén bien delimitados ayudando a su correcto trabajo.
- Finalmente, esta investigación muestra una propuesta de procesos organizacionales, un manual de funciones que ayudará al desarrollo de la institución y brindar un mejor servicio a los usuarios de las dos parroquias.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Se requiere realizar capacitaciones sobre relaciones humanas, atención a los usuarios, contabilidad y trabajo en equipo, cambios de reglamentos y leyes de agua para así lograr un eficiente funcionamiento de la institución y con ello prestar un buen servicio de agua a las parroquias.
- Socializar a todos los directivos de la junta, los manuales de procedimientos y manual de funciones planteados a fin de que todos conozcan los lineamientos y las actividades que tienen que desarrollar dentro de la junta y así puedan brindar un buen servicio y obtener mejores resultados.
- Desarrollar un plan estratégico para La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Montalvo y Lagarto ya que éste constituye una herramienta fundamental de la planeación y permite fijar tanto los objetivos y las estrategias para así conocer hacia donde proyectarse.
- Además se propone que el Consejo Directivo encargado de la Administración de la Junta evalúe periódicamente la ejecución de los procedimientos administrativos con el fin de conservar la eficacia y brindar siempre un buen servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATAO, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. MEXICO: McGraw-Hill/Interamericana,.

NAULAGUARI TINTIN, M., & ZUÑA ROJAS, C. (2013). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN BUSES "RÍO PAUTE" TESIS*. CUENCA ECUADOR .

AGUA, S. D. (LUNES de ENERO de 2014). *SECRETARIA DE AGUA*. Obtenido de SECRETARIA DE

Alcaraz, R. (2006). *El emprendedor de éxito*. Mexico: McGraw-Hill.

Allen, B. M. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: McGRAW-HILL-INTERAMERICANO.

ANALISIS, D. (24 de JUNIO de 2014). *DATA ANALISIS*. Obtenido de <http://www.datanalisis.com/68/mapas-perceptuales>

ANDREW, J. (2000). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN* (Vol. 5 EDICION ). MEXICO: INTERNACIONAL THOMSON EDITORES.

BEST, J. (2002). *CÓMO INVESTIGAR EN EDUCACIÓN* . MORATA.

CARLESSI, S. (2006). *TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. VISIÓN UNIVERSITARIA.

CEGARRA, J. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. ESPAÑA: DIAS DE SANTOS.

CESAR. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.

Grabinsky., A. W. (24 de JUNIO de 2014). Obtenido de <http://html.analisis-factorial.html>

GRIFFIN, RICKY, EBERT, & RONALD. (2005). *NEGOCIOS*. MEXICO: PERSON EDUCATION.

HEINZ WEHRICH, W. (2004). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL*. MEXICO: MC GRAW HILL.

HERNANDEZ, R. (2006). *Metodología de la investigación*. España: MC GRAW-HILL INTERAMERICANA.

INEC. (2010). Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

INEC. (2010). <http://www.activate.ec/content/instituto-nacional-de-estadisticas-y-censos-inec>. Recuperado el 2 de AGOSTO de 2013, de <http://www.activate.ec/content/instituto-nacional-de-estadisticas-y-censos-inec>.

Jaffe, R. W. (2009). *Finanzas Corporativas*. México: McGraw-Hill-interamericano.

JAMES, A., FREEMEN , & GILBERT , D. (2002). *ADMINISTRACIÓN* (Vol. 6 EDICION ). MEXICO: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA.

MOGUEL, R. (2005). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: UNIVERSIDAD DE TABASCO.

MORADOR, J. (1970). *LA Investigación Científica*. Nuestra tierra ..

OIM. (31 de SEPTIEMBRE de 2008). Obtenido de [http://www.oim.org.ec/portal/images/pdf/informes/trimestral\\_jul\\_sep\\_08.pdf](http://www.oim.org.ec/portal/images/pdf/informes/trimestral_jul_sep_08.pdf)

OLMEDO, G. (26 de JUNIO de 2014). (M. VERA, Entrevistador)

PORTER, H. B. (2006). *ADMINISTRACIÓN* (Vol. 9 EDICION ). MEXICO: PERSON EDUCACION.

POSSO, M. (2011). *PROYECTO TESIS Y MARCO LOGICO*. QUITO: NOCION IMPRENTA.

ROBBINS, STEPHEN, COULTER, & MARY. (2005). *ADMINISTRACIÓN*. MEXICO : PEARSON EDUCACION .

ROSALES, M. (2008). Diseño de un sistema de control interno administrativo para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-p, Imbabura” . IMBABURA.

SANCHEZ , C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. LIMA-PERU: UNIVISION.

SENAGUA. (2014). *LEY DE AGUA PARA JUNTAS PARROQUIALES*. Obtenido de <http://www.agua.goc.ec/>

SALAZAR, O. (2001). *GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Obtenido de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>.

STEPHEN , P., ROBBINS , DAVID , A., & DECENZO. (2002). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN* . MEXICO : PEARSON EDUCACIÓN .

SUCUZHAÑAY, F. G. (2010). “Propuesta de un plan de gestión administrativa para el sistema de agua potable de la comunidad de Chiquintad.”. CUENCA.

TERRY, & GEORGE R . (1988). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. CECSA,.

TERRY, G. R., G, & FRANKLIN. (2005). *Fundamentos para el Estudio de la Administración*. MEXICO: McGrawHill.

ZORRILLA, S., & TORRES, M. (1992). *GUÍA PARA ELABORAR LA TESIS* . MÉXICO: MCGRAWHILL.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



#### ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

La presente entrevista tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con el servicio que brinda La Junta de Agua Potable de las parroquias de Montalvo y Lagarto del cantón Rioverde para efectos de un trabajo de investigación, los datos obtenidos son confidenciales y serán de uso exclusivo para el presente Estudio.

#### **Entrevista Dirigida a los Directivos de la Junta de Agua Potable de las parroquias de Montalvo y Lagarto del Cantón Rioverde.**

- 1.- ¿Qué conocimientos tiene sobre procesos administrativos aplicables a una organización?
- 2.- ¿Qué procesos administrativos en la actualidad se aplican en la Junta de Agua Potable?
- 3.- ¿Qué beneficios considera usted que pueda darse al implementar un Sistema de Gestión Administrativa en la junta de agua potable?
- 4.- ¿Qué beneficios socio-económico dentro de la organización pueden realizarse aplicando un Sistema de Gestión Administrativa a la Junta de agua potable y cómo éste contribuirá al desarrollo de la comunidad?
- 5.- ¿Cómo se ha desarrollado durante estos años la planificación en la Junta de Agua?

## ANEXO 2

### PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



### ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con el servicio de agua potable que brinda La Junta de Agua Potable de Cantón Rioverde para efectos de un trabajo de investigación. Le solicito de la mejor manera me ayude con la contestación de las preguntas.

#### Encuesta Dirigida a los usuarios de la Junta de Agua Potable del Cantón Rioverde.

1.- ¿Cuántas personas habitan en su hogar?

- 1-5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

2.- ¿Qué días a la semana usted recibe agua permanente?

- Lunes
- Martes
- Miércoles
-

Jueves

Viernes

Sábado

Domingo

**3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción referente al servicio prestado por la Junta de Agua Potable?**

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Mala

**4.- ¿Está de acuerdo con la tarifa básica?**

SI

NO

**5.- ¿Cuántos tanques de 55 gl consume por semana?**

1-5

6-10

10-15

**6.- ¿Tiene usted otro método de abastecimiento?**

Tanquero

Pozo

Otro.....

**7.- ¿Clorifica el agua antes de usarla?**

SI

NO

7.- ¿Ha realizado usted algún tipo de reclamos referente al servicio que recibe en los últimos 2 años?

SI

NO

8.- ¿Qué tipos de reclamos al servicio ha realizado usted a la junta de Agua Potable?

- Calidad del servicio
- Calidad de agua
- Atención a trámites
- Atención al cliente

9.- Los reclamos presentados ¿han sido atendidos por la Junta de Agua Potable?

SI

NO

**Gracias por su atención**

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**C.I** \_\_\_\_\_

## **ANEXO 3**

**TEMA:** Recolección de datos para temas de tesis aplicadas a la Junta de Agua Potable de Montalvo y Lagarto

### **OBJETIVO:**

- Recaudar la información necesaria a través de la aplicación de 300 encuestas a los usuarios del Agua Potable de Montalvo y Lagarto.

### **DESCRIPCIÓN:**

El día 06 de Mayo a las 08:30am del presente año las estudiantes Marlene Vera y Lissette Velasco con apoyo de Visión Mundial y 20 estudiantes de la escuela de Contabilidad y Auditoría realizaron un total de 300 encuestas divididas en 15 cada persona a las comunidades de Montalvo y Lagarto.

La recolección de datos fue un éxito ya que se logró con el objetivo planteado y se recibió la completa colaboración de la ciudadanía. A las 02:00pm se dio por terminado la labor.

### **NÓMINA DE ESTUDIANTES:**

1. Alvarado Morales Cris
2. Caicedo Casierra Alejandra
3. Carvajal Andreina
4. Castillo Guerrero Yimabel
5. Cortez Karina
6. Chávez Intriago Valeria
7. Domínguez Sosa María
8. Esterilla Rosa
9. Estupiñan Hurtado Ivannova
10. Flores Estefanía
11. López Rosa
12. Mero Parrales David
13. Quinde Parrales David
14. Quintana Vera Jefferson
15. Quiñonez Mirna
16. Rivas Cevallos Jocelyn
17. Rodríguez Jonathan
18. Rodríguez Belén
19. Rojas López Patricio
20. Rómulo Moreno Érika
21. Yépez Antonella

## ANEXOS 4

