



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO, REGIONAL LAS MERCEDES, SAN LUIS
DE PAMBIL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.

AUTORA:

RODRIGUEZ TRUJILLO BERONICA KARINA

DIRECTOR:

ING. WILSON TORRES

PARES ACADÉMICOS:

ING. JAVIER GARCÍA

LIC. FIDEL CASTRO

GUARANDA – ECUADOR

AÑO 2015

II. DEDICATORIA

Este trabajo de graduación le dedico a Dios el todopoderoso que con su luz y bendición ha permitido que yo culmine con este reto de ser profesional. A mi madre María Trujillo por darme la vida y haberme inculcado por el buen camino. A mi esposo Wilmer Maliza por su ayuda incondicional moral y económico y a mis hijos Alejandro, Samantha y Danna quienes son la inspiración para superarme cada día.

Berónica Rodríguez

III. AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal de Bolívar por darme la oportunidad de prepararme en el diario vivir para ser profesional.

A los docentes por ser profesionales quienes me han guiado y encaminado en el conocimiento de ciencia y tecnología.

Mi sincero agradecimiento a mi Director y Pares Académicos por haber compartido sus conocimientos y brindar asesoramiento en el presente trabajo de graduación.

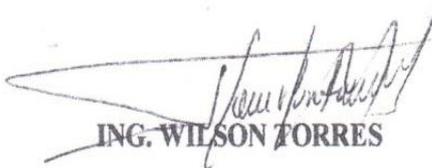
Finalmente a todo el personal que labora en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, quienes depositaron en mí su confianza para la realización del trabajo.

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICO;

Que, el Trabajo de Graduación titulado: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, REGIONAL LAS MERCEDES, SAN LUIS DE PAMBIL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015** de la autoría de la estudiante: Rodríguez Trujillo Beronica Karina, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para la defensa.

Guaranda, 2 de diciembre del 2015

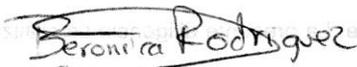


ING. WILSON TORRES

DIRECTOR

V AUTORÍA NOTARIADA

Yo **BERONICA KARINA RODRÍGUEZ TRUJILLO**, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados propuesta expuestas en el trabajo de graduación con el tema “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, REGIONAL LAS MERCEDES, SAN LUIS DE PAMBIL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.**” en la cual ha sido realizada con referencias y consultas de bibliografías.



BERONICA KARINA RODRÍGUEZ TRUJILLO

C.C. 020174475-2

NOTA:

Declaro que soy la única responsable, de las ideas y criterios contenidos en el presente trabajo de graduación, es decir, no existe plagio, y son auténticas de mi autoría.



Factura: 001-002-000001064



20150201004D00670

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150201004D00670

Ante mí, NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION de la NOTARÍA CUARTA , comparece(n) BERONICA KARINA RODRIGUEZ TRUJILLO SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en GUARANDA, portador(a) de CÉDULA 0201744752, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede ACTA NOTARIADA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL, QUE LOS CRITERIOS E IDEAS EMITIDAS EN EL PRESENTE TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, REGIONAL LAS MERCEDES, SAN LUIS DE PAMBIL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015" para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 2 DE DICIEMBRE DEL 2015, (13:48).

Berónica Rodríguez

BERÓNICA KARINA RODRIGUEZ TRUJILLO
CÉDULA: 0201744752



Gina Clavijo Carrion

NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION
NOTARÍA CUARTA DEL CANTON GUARANDA



V. TABLA DE CONTENIDO

II. DEDICATORIA	II
III. AGRADECIMIENTO	III
IV. CERTIFICACION DEL DIRECTOR.....	IV
V. AUTORIA NOTARIADA.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. TABLA DE CONTENIDO	VII
VII. LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS.....	XI
VIII. LISTA DE ANEXOS	XIII
IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL	XIV
X. INTRODUCCIÓN	XVI
1 CAPÍTULO I.....	1
1.1 TEMA.....	2
1.2 ANTECEDENTES	3
1.3 PROBLEMA	7
1.3.1 Formulación del Problema.....	11
1.3.2 Delimitación del Problema	11
1.3.3 Árbol de Problema.....	12
1.4 JUSTIFICACIÓN	13
1.5 OBJETIVOS	15
1.5.1 Objetivo General.....	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 MARCO TEÓRICO	16
1.6.1 Marco Referencial	16
1.6.2 Marco Georeferencial	18
1.6.3 Marco Legal.....	19

1.6.4 Marco Conceptual.....	24
1.6.5 Teoría Científica	27
1.7 HIPÓTESIS	51
1.8 VARIABLES	52
1.8.1 Variable Independiente.....	52
1.8.2 Variable Dependiente	52
1.8.3 Operacionalización de Variables	53
2 CAPÍTULO II.....	59
2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	59
2.2 ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES.	60
2.3 TABULACION, PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS	62
2.4 RESUMEN DE LAS ENCUESTAS	¡Error! Marcador no definido.
2.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	72
2.5.1 Planteamiento de la hipótesis	72
2.5.2 Nivel de significación.....	72
2.5.3 Especificación del Estadístico Chi Cuadrada	72
2.5.4 Especificaciones de las regiones de Aceptación y Rechazo.....	72
2.5.5 Cálculo Estadístico Chi Cuadrada	72
2.6 CONCLUSIONES.....	74
2.7 RECOMENDACIONES	75
3 CAPÍTULO III	76
3.1 TEMA.....	77
3.2 INTRODUCCION.....	78

3.3	JUSTIFICACION	79
3.4	OBJETIVOS	80
3.4.1	Objetivo General.....	80
3.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	81
3.5.1	Manual de Procedimientos Administrativos para la Gestión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes en San Luis de Pambil, Cantón Guaranda provincia Bolívar.	81
3.6	ASPECTOS INTRODUCTORIOS	83
3.6.1	Objetivo	83
3.6.2	La Gestión Administrativa y Operativa.....	83
3.6.3	Objetivo del Manual de Procedimientos Administrativos.....	84
3.7	ASPECTOS ORGANIZACIONALES.....	85
3.7.3	Valores Organizacionales	86
3.7.4	Objetivo Institucional	87
3.7.5	Razón Social	87
3.7.6	Domicilio de la Institución	87
3.7.7	Estructura Orgánica	88
3.7.8	Orgánico Funcional	89
3.8	MANUAL DE FUNCIONES	90
3.9	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	96
3.9.1	Objetivos.....	96
3.10	POLÍTICAS	97
3.11	PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE USUARIOS A LA JUNTA DE AGUA POTABLE	98
3.11.1	Flujograma para el ingreso de nuevos usuarios de la JAAPA	99

3.12	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA FACTURA PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE AL USUARIO.	100
3.12.1	Flujograma para la elaboración de facturas en la JAPA	101
3.13	PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE VACACIONES DEL/A OPERADOR/A.....	102
3.13.1	Flujograma para la salida de vacaciones del operador.....	103
3.14	PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE PLANILLAS	104
3.14.1	Flujograma para el cobro de planillas	105
3.15	PROCEDIMIENTO PARA COMPRAR MATERIALES	106
3.15.1	Flujograma para comprar materiales.....	107
3.16	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL REMUNERADO	108
3.16.1	Flujograma para realizar selección y contratación del personal remunerado	109
3.17	DIRECTIVA PRESIDENTE CANDIDATO.....	110
3.18	IMPACTO	111
3.19	PLAN OPERATIVO PARA LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES.....	112
3.20	CONCLUSIONES.....	113
3.21	RECOMENDACIONES	114
4	BIBLIOGRAFIA	115
4.1	WEBGRAFIA	116
5	ANEXOS:	117

VI. LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS

Cuadro No 1 Juntas registradas en SENAGUA.....	4
Cuadro No 2 Cree usted necesario que la JAAPA debe contar con el Manual de Procedimientos Administrativos	62
Cuadro No 3 Como considera usted el funcionamiento de la JAAPA Regional Las Mercedes	63
Cuadro No 4 Cree usted que el Manual de Procedimientos Administrativos mejoraría las actividades de la Junta.....	64
Cuadro No 5 Cree usted que el Manual de Procedimientos Administrativos es considerado indispensable en las empresas o instituciones	65
Cuadro No 6 Considera que al implementar el manual de procedimientos administrativos, se lograra mejorar la atención a todos los usuarios.....	66
Cuadro No 7 Cree usted que existe una adecuada gestión en la JAAPA.....	67
Cuadro No 8 Cree necesario que una apropiada gestión administrativa ofrezca un servicio de calidad.....	68
Cuadro No 9 Cree usted que al recibir capacitaciones mejoraría la Gestión de la JAAP	69
Cuadro No 10 Cree usted que si todos pagaran las tarifas de consumo mejoraría la gestión administrativa de la JAAPA	70
Cuadro No 11 Piensa usted que mediante una buena gestión administrativa facilite la toma de decisiones en la JAAPA	71
Gráfico No 1 Cree usted necesario que la JAAPA debe contar con el Manual de Procedimientos Administrativos	62
Gráfico No 2 Como considera usted con el funcionamiento de la JAAPA Regional Las Mercedes	63
Gráfico No 3 Cree usted que el Manual de Procedimientos Administrativos mejoraría las actividades de la Junta.....	64

Gráfico No 4 Cree usted que el Manual de Procedimientos Administrativos es considerado indispensable en las empresas grandes	65
Gráfico No 5 Considera que al implementar el manual de procedimiento administración, se lograra mejorar la atención a todos los usuarios	66
Gráfico No 6 Cree usted que existe una adecuada gestión en la JAAPA	67
Gráfico No 7 Cree necesario que una apropiada gestión administrativa ofrezca un servicio de calidad.....	68
Gráfico No 8 Cree usted que al recibir capacitaciones mejoraría la Gestión de la JAAP	69
Gráfico No 9 Cree usted que si todos pagaran las tarifas de consumo mejoraría la gestión administrativa de la JAAPA	70
Gráfico No 10 Piensa usted que mediante una buena gestión administrativa facilite la toma de decisiones en la JAAPA	71

VII. LISTA DE ANEXOS

Anexo No 1 Entrevista Dirigida al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.	117
Anexo No 2 Encuesta dirigida a los socios activos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.....	118
Anexo No 3 Matriz FODA.....	120
Anexo No 4 Fotografías	123

VIII. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

El presente trabajo se refiere a la elaboración de un “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO , REGIONAL LAS MERCEDES , SAN LUIS DE PAMBIL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2015”, que surgió como resultado de una investigación apoyada en la información inicial proporcionada por autores sociales beneficiarios del servicio de agua potable , así como los directivos sobre la base de técnicas debidamente planificadas, cuyos resultados consta la información valiosa sobre el funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, especialmente sobre el desarrollo de los procesos administrativos que constituyen los ejes en la gestión institucional que conllevan a elevar la identidad corporativa.

En este proceso se han podido evidenciar deficiencias en la gestión organizacional, las mismas que han sido ocasionados por varios factores como: la descoordinación entre las y los directivos, falta de recursos que permitan distribuir con un mejor servicio, además de la operatividad que recae en la ausencia de un manual de procedimientos administrativos que permita guiar a los actores de la Junta.

Primeramente se hace referencia a los elementos preliminares a partir de la Dedicatoria hasta la Introducción, en donde se presenta una síntesis de los actores directos e indirectos que hemos trabajado en este proceso, la fundamentación legal que acredita su ejecución y los contenidos que sustentan la estructura integral del mismo.

En el Capítulo I se presenta los elementos trascendentales que tiene que ver con el que se quiso investigar, desde la concepción del problema, el porqué de la investigación, la fundamentación teórica que responde a las variables motivo de investigación, el cómo se investigó que represente la metodología, las técnicas e instrumentos y la forma como se procesaron los datos obtenidos.

Seguidamente se ubica el Capítulo II en él se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, su representación en cuadros y gráficos en pastel, que nos

sirvieron para la interpretación de los mismos, la comprobación de la hipótesis obtención de conclusiones y redacción de recomendaciones.

En el Capítulo III se reflejan los lineamientos alternativos con lo que pretendo apoyar a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes para que adopten las medidas correctivas que su proceso de gestión que requiere mediante la oferta de un Manual de Procedimientos Administrativos que les permite adecuar sus servicios a la modernidad y a la vez la operatividad del sistema sea sustentable y sostenible.

La propuesta de esta trabajo de investigación es: Manual de Procedimientos Administrativos en la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes de la Parroquia San Luis de Pambil, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2015.

IX. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha desarrollado con la finalidad de disponer de un Manual de Procedimientos Administrativos para la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes mediante la aplicación de herramientas, técnicas, procedimientos que mejore la administración de la JAAPA además en la Gestión Administrativa se realizara con los elementos fundamentales que conllevan a tener una excelente gestión por que se dice que el éxito o fracaso de una Institución depende de gestión administrativa

Esta trabajo investigativo servirá como herramienta practica a fin que los directivos que conforman la JAAPA Regional Las Mercedes para que realicen los procedimientos de una forma eficiente y hagan un adecuada gestión con los recursos disponibles.

El Manual de Procedimientos Administrativos y la gestión Administrativa el propósito es guiar a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes que al implementar la propuesta mejora la Gestión Administrativa aplicando procedimientos, políticas que facilitan al mejor desempeño de las actividades designadas a cada Talento Humanos.

En este trabajo se utilizó los siguientes métodos de investigación inductivo, deductivo y analítico además para el tipo de investigación fue la exploratoria descriptiva y de campo además para la técnica e instrumentos para obtención de datos como: las encuestas a los usuarios y la entrevista al presidente de la JAAPA Regional Las Mercedes que permitieron el levantamiento de información

Se concluye el trabajo de investigación con las conclusiones y recomendaciones para que los directivos opten por la implementación de la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativos realizada para el beneficio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

CAPÍTULO I

1.1 TEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES, SAN LUIS DE PAMBIL, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2015

1.2 ANTECEDENTES

En Ecuador la gestión de los servicios de Agua Potable y alcantarillado se ha mantenido centralizado en el gobierno nacional, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias IEOS, por lo tanto en la mayoría de las comunidades donde se ha implementado el servicio de agua potable, se han determinado una serie de deficiencias en cuanto a la administración de servicios debido al desfase entre las responsabilidades y funciones que han asumido los directivos al hacerse cargo de la administración del sistema y su verdadera capacidad de gestión esto se debe a que durante esos tiempos se ponía mayor énfasis a la cobertura y cantidad, es decir su objeto era la amplificación del sistema a través de construcción física de obras, sin considerar aspectos contextuales de continuidad y calidad del servicio.

Por la falta de organismos comunitarios eficientes, se crean mediante Ley en el año 1979 las Juntas Administradoras de Agua Potable, para que en calidad de organismos locales y comunitarios obtengan de forma organizada y participativa estas responsabilidades.

La puesta en marcha de los servicios de agua potable y saneamiento por el gobierno como proveedor paternalista, creó una gran dependencia de las Juntas Administradoras de Agua Potable hacia las Instituciones por la falta de transferencia adecuada de responsabilidades, innovación, capacitación, seguimiento y el uso de procesos apropiados, lo que ha pasado que los sistemas no brinden un servicio eficiente, sustentable y sostenible lo que provocó numerosas pérdidas en las inversiones económicas por la implementación de aquellas obras, motivo a que estas no cumplieron con las funciones para las cuales fueron construidas, es más en su gran mayoría fueron abandonadas por la incapacidad de gestión del nivel local para llevar adelante la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento.

A nivel país existen aproximadamente 5000 sistemas de agua potable rurales que son dirigidas por Juntas Administradoras de Agua Potable, a nivel provincial de la misma forma el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, era el mismo organismo que administraba los proyectos financiados por el Estado, pero que se transfirieron las

responsabilidades de la gestión a las JAAPs, encabezadas por sus estructuras organizativas elegidas por las y los actores sociales beneficiarios de los sistemas.

Según investigación realizada en la oficina de la SENAGUA de Bolívar se ha podido verificar que existen 249 Juntas de Agua Potable distribuidas de la siguiente manera;

Cuadro No 1 Juntas registradas en SENAGUA

No.	CANTONES	CANTIDAD
1	GUARANDA	107
2	CHIMBO	22
3	SAN MIGUEL	42
4	CHILLANES	30
5	CALUMA	12
6	ECHEANDÍA	30
7	LAS NAVES	6
TOTAL		249

Fuente: SENAGUA, 2015

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA) Regional Las Mercedes es una Institución domiciliada en la parroquia San Luis de Pambil, Cantón Guaranda donde se atiende a varias comunidades desde la operación, administración y recaudación, como son: La Variante, San Luis de las Mercedes, Suquibi Nuevo, Suquibi Viejo y Libertad de San Luis pertenecientes al Cantón Guaranda, como a la comunidad de Bosque de Oro y la parroquia Las Mercedes pertenecientes al Cantón Las Naves; cuyos fundadores son: Licenciado Fidel Castro, Ingeniero Carlos Paz, Señor Lorenzo Sánchez, Señor Vinicio Calero y el Señor Orlando Cortez.

Actualmente, la JAAPA cuenta con 1525 usuarios con un promedio de recaudación 10.350 dólares mensuales, desde los inicios de su operatividad, la directiva actual ha realizado acciones referentes al mejoramiento en la JAAPA, incorporando el régimen laboral a los operadores y administradores, localización de sectores estratégicos para dar servicio, la conformación de la directiva electa por los y las representantes de todos los sectores que reciben el beneficio, para lo cual los procedimientos se han

venido realizando desde un enfoque empírico y de la costumbre ante la ausencia de un manual de procedimientos administrativos que permita una mayor eficacia y eficiencia institucional, en cuanto a las acciones de operación, mantenimiento, administración y recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado; además de lo dispuesto por órganos de control, por tanto el nivel de gestión se encuentra limitado a parámetros ineficientes sobre la base de direccionamiento obsoletos y por iniciativa, mas no por fundamentación legal que toda JAAPA en su proceso administrativo debe incluir en procura de una gestión coherente con un marco jurídico.

Actualmente la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes está integrada de la siguiente manera:

Presidente, Sr. Ángel Monar Ledesma

Secretario, Sr. Edgar Bermeo Sanabria

Tesorero, Ing. Manolo Alegria Coronel

Recaudadora, Sra. Liliana Olivares

Operadores, Sr. Fernando Calero, Sr. Carlos Sanchez

Así, la Junta Administradora de Agua Potable establece un 85% de equiparación de los usuarios en sentido general, durante 26 años ha brindado el servicio de agua potable en la parroquia San Luis de Pambil el mismo que mantiene el nivel adecuado de atención; sin embargo requiere de mantenimiento y mejoramiento sobre todo las repercusiones que ha generado al no establecer su gestión con un manual de funciones, procesos, o decisiones sobre el criterio de competencias que tiene la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Adicionalmente, la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, tiene 1525 usuarios de los cuales 1080 pertenecen a la Parroquia San Luis de Pambil, 80 usuarios de Suquibi Nuevo, 41 usuarios de Suquibi Viejo, 63 de la Libertad de San Luis, 53 de la comunidad de Bosque de Oro, y 208 usuarios de

Las Mercedes cuenta con un nivel de 30% de morosidad en cuanto a las recaudaciones.

Por ello, durante su proceso histórico, el contexto o la panorama que se presenta y que ha perjudicado en el proceso de la gestión organizacional y de identidad institucional se ha reflejado por la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos que contribuya a establecer su accionar explícito dentro del mismo con materia de operación, mantenimiento y administración de la JAAPA Regional Las Mercedes, lo cual me permite la operatividad de la Institución mencionada.

1.3 PROBLEMA

En el Ecuador, el financiamiento de las inversiones para el abastecimiento urbano y rural de agua es proporcionada por una multitud de actores nacionales y sub nacionales, bajo diferentes términos y condiciones. Entre las diversas modalidades de intervención alguna favorecen la coparticipación de los usuarios y de las municipalidades, pero la mayoría obedece al asistencialismo y clientelismo, subestimando la importancia de la coparticipación para lograr la sostenibilidad y la apropiación de las obras por parte de la comunidad.

Sin embargo, el gobierno ha realizado gestiones para mejorar el marco de incentivos a las inversiones en agua y saneamiento, mediante la adopción del Decreto Ejecutivo N.- 2562, publicado el 21 de febrero del 2005, el cual asigna parte del producto del Impuesto sobre Consumos Especiales (ICE), que grava los servicios de telecomunicaciones, a favor de las transferencias gubernamentales a las municipalidades, destinadas exclusivamente a la inversión en el sector de agua y saneamiento. El nivel de transferencias es mayor para las municipalidades `pobres y lo que es más notable, aun mayor para aquellas que mejoran el rendimiento de los operadores u optan por delegar la entrega de los servicios a operadores autónomos. El sistema de transferencias subnacionales proporciona, así incentivos destinados a mejorar el rendimiento y a lograr arreglos institucionales más sostenibles en el ámbito local.

Entre 1990 y 2005, se invirtieron \$ 409 millones en el sector de agua potable y alcantarillado a nivel municipal, en el 2002 se alcanzó el punto más alto, gastando \$ 6.1 per cápita. Sin embargo, el promedio anual entre 1990 y 2005 fue de solo \$ 2.1 per cápita. Comparando con otros países latinos, como los vecinos Perú y Colombia, el nivel de inversiones en el sector ecuatoriano es bajo.

En el 2008 los programas de inversión del MIDUVI en el sector de agua potable y saneamiento (sin residuos sólidos) eran los siguientes:

El programa PRAGUAS para áreas rurales y pequeñas ciudades, con el apoyo del Banco Mundial.

El programa de Agua y Saneamiento para ciudades Intermedias (PRASCI) para apoyar el mejoramiento del desempeño de empresas prestadoras de servicio de agua potable y alcantarillado, en las ciudades de población entre 100.000 y 300.000 habitantes. Este programa está en preparación con asistencia técnica del Banco Mundial de Desarrollo.

El programa de agua y saneamiento – subvención fiscal, un programa de \$ 266 millones.

El programa de estudios y diseños de agua potable y saneamiento a nivel nacional con el objetivo de desarrollo de estudios y diseños con recursos provenientes del Fondo Nacional de Agua Potable y Saneamiento FONASA.

La Cuenta Especial de Reactivación Económica, Productiva y Social (CEREPS) alimentado por los ingresos del Estado provenientes del crudo pesado, denominados “Fondo de Estabilización, Inversión Social y Productiva y Reducción del endeudamiento Público”.

El PROMADEC está orientado a dotar de servicios básicos como agua potable, saneamiento y buen manejo de residuos sólidos en zonas que se encuentran en los tres primeros quintiles de pobreza. Los proyectos del PROMADEC son analizados técnicamente por la SAPS y RS antes de ser remitidos al Banco del Estado para su financiamiento. La ejecución se hace por los municipios. Sus recursos provienen de un crédito de CAF Banco de Desarrollo de América Latina, por un monto de \$ 250 millones.

La eficiencia operativa de los servicios de agua potable se mide normalmente a través de la productividad laboral y del nivel de agua no contabilizada.

La productividad laboral del servicio de agua y saneamiento es, por lo general, difícil de estimar en las pequeñas municipalidades y juntas administradoras de agua potable y alcantarillado donde dicho servicios con frecuencia es proporcionado directamente por el gobierno municipal. Sin embargo se estima que muchas empresas municipales de agua en las ciudades de tamaño medio tienen entre 5 y 14 empleados/ 1000

conexiones de agua; una cifra que excede, las mejores prácticas regionales (menos empleados/ 1000 conexiones de agua).

El Agua no contabilizada (diferencia entre agua facturada y producida, en proporción del agua producida) es difícil a estimar, dado el bajo grado de medición. Sin embargo, el nivel de agua no contabilizada se ha estimado a 65%, uno de los niveles más altos de América Latina.(Fundación Wikimedia, Inc., 2014)

En la provincia Bolívar, la cobertura de agua potable y alcantarillado se encuentra en los niveles más bajos, en tanto que la problemática se asienta en el sentido de la gestión administrativa con poca incidencia de aplicación institucional hacia las acciones de operación, mantenimiento, administración y recaudación del servicio ofertado.

En lo que concierne a nivel provincial, los cantones San Miguel y Chillanes son los sectores con menos cobertura del servicio de agua potable, en tanto, que el alcantarillado del cantón Las Naves cuenta con la menor cobertura del servicio en general la provincia Bolívar es el que tiene menor cobertura cuya incidencia es la limitada gestión operativa de las instituciones pertinentes para efectivizar la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado en los pobladores de la provincia Bolívar.

En la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda provincia Bolívar , en resumen no hay correcta recaudación, no hay control de consumo, no hay personal capacitado para tratamiento del agua a más de unas personas que mantienen el servicio a duras penas, en preservación y a esto se suma; el hecho de aumento de la demanda por el servicio año a año por el crecimiento poblacional en todos los sectores beneficiados, especialmente a los que se dedican al injerto de especies que consumen gran cantidad de agua con poco control.

Desde el análisis crítico, en el contexto socio- histórico, la creación de la Junta Administradora de Agua Potable ha venido incurriendo en proceso deteriorados de manera paulatina, es decir, actividades como la recaudación y mantenimiento técnico ha dejado de ser solventado por la indisposición de las zonas beneficiarias de la recepción de líquido vital en disponer del recurso económico necesarios para la

mejora, sea desde las entidades del estado o desde los usuarios morosos desequilibrando el nivel presupuestario necesario para la inversión dada en la actividades de la JAAPA.

En la Pognosis, la adecuación de una planta u órgano administrativo que inculque la gestión sobre los componentes de desarrollo y preservación del agua potable (en este contexto, se podría manifestar agua entubada), el cual ha determinado la dotación de agua con análisis pobre de composición. La directiva, en su relación ha venido trabajando para solventar su preservación en lo mínimo requerido, el cual, la gestión se reitera, ha sido componente poco tratado, pero se agravaría si no hay una acción interventora que logre mejorar dicha realidad, y un caso de contribución, es la realización de un manual de procedimientos administrativos que sirva de direccionamiento para las acciones administrativas de la JAAPA.

La solvencia económica también es un componente relativo y primordial para la adecuación sobre gestión de desarrollo de la JAAPA, elemento también tratado de forma empírica, lo cual, ha creado en muchas ocasiones déficit financiero, para al menos mantener con los mínimos requerimientos a la JAAPA.

Lo apremiante es iniciar la recaudación adecuadamente, para con esto lograr incorporar el mantenimiento técnico como es debido y brindar la oportunidad de una persona de trabajar como recaudador con un sueldo justo, para así se logre gestionar el diseño de un proyecto de inversión que permita el mejoramiento del servicio.

En este sentido, las interrogantes planteadas se resumen a lo siguiente:

¿Los directivos tienen conocimientos básicos de administración?

¿Los directivos han recibido capacitaciones?

¿Qué nivel de instrucción tienen los directivos de la JAAPA?

¿Los directivos son remunerados?

¿Cuánto tiempo le dedican los directivos a la JAAPA?

¿Cada que tiempo se reúnen internamente?

¿Cada que tiempo se reúnen con los usuarios para dar informes?

¿Ha existido, por alguna ocasión, la existencia de un proyecto de inversión que permite el desarrollo de la JAAPA?

Con ello, el planteamiento del problema se especifica luego de lo citado a continuación detallado:

1.3.1 Formulación del Problema

¿La inexistencia del Manual de Procedimientos Administrativos limita la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, parroquia San Luis de Pambil, Provincia Bolívar?

1.3.2 Delimitación del Problema

La investigación se centrara exclusivamente en el JAAPA Regional Las Mercedes el presente estudio se concentrara en las limitaciones de la JAAPA

País: Ecuador

Provincia: Bolívar

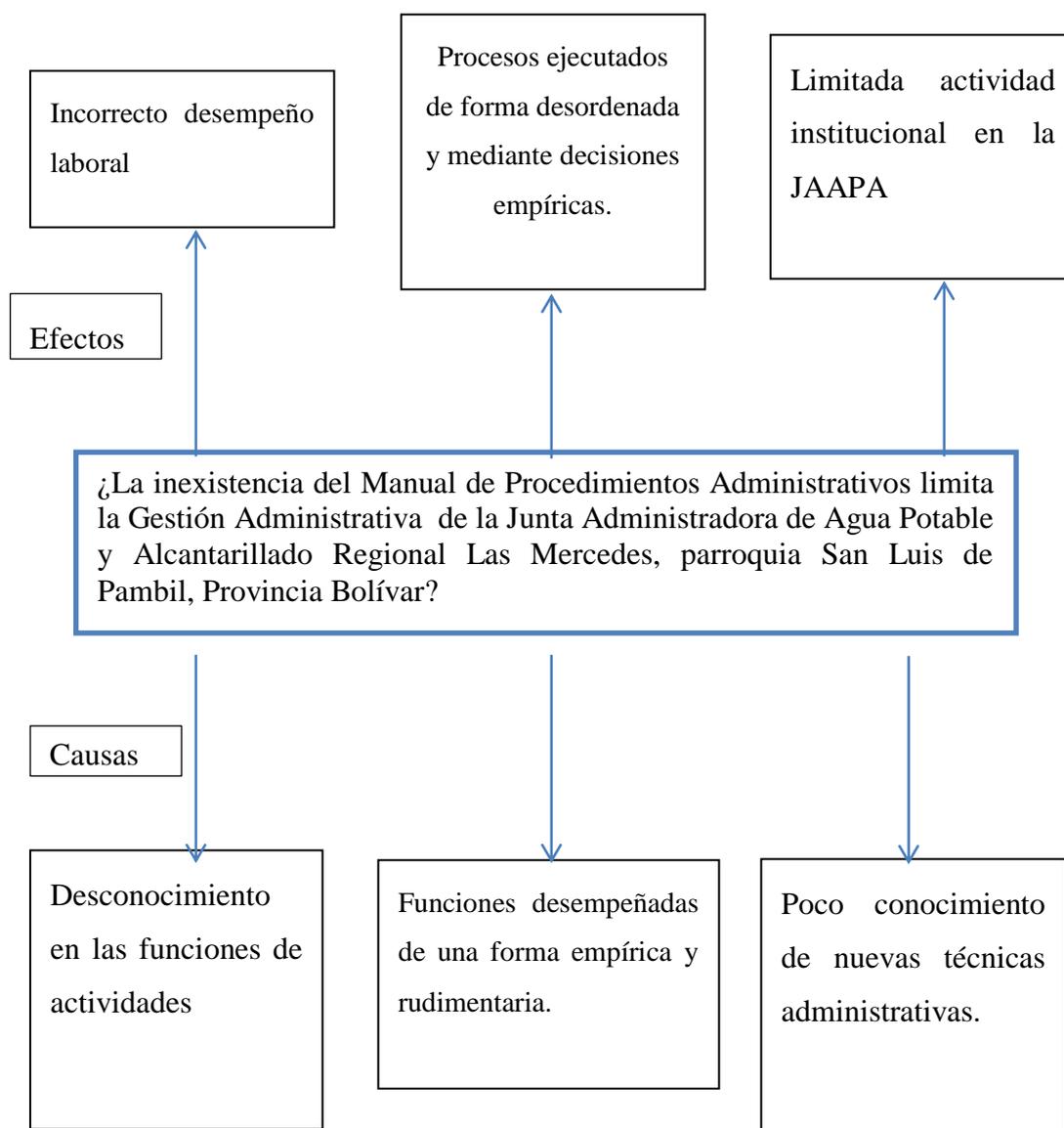
Cantón: Las Naves

Parroquia: San Luis de Pambil

Entidad: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

Periodo: 2015

1.3.3 Árbol de Problema



1.4 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se circunscribe en el plano administrativo cuyo objetivo es el diseño de un manual de procedimientos que permita sobre la base de criterios técnicos que contribuya a una significativa mejora de los niveles de gestión organizacional, la operación y administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, el mismo que, en su efecto, se convierte en una herramienta básica de trascendental importancia para orientar las acciones que determinen los deberes y atribuciones en las que sujete la JAAPA con la finalidad de ofertar un mejor servicio de agua y de alcantarillado a la población de San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Por la falta de un Manual de Procedimientos Administrativos y Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes en la parroquia San Luis de Pambil, se hace necesario proceder con esta investigación que permitió el establecimiento de un Manual de Procedimientos que se facilite las actividades en beneficio de la JAAPA.

Es de vital importancia realizar esta investigación por que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes es una Institución dedicada a la prestación de servicio. Todo lo que se recauda en la JAAPA es para el mantenimiento del sistema.

Esta de investigación parte del hecho que la JAAPA no cuenta con el manual de procedimientos administrativos, en donde los actores sociales de la JAAP desconocen nuevas técnicas administrativas y esto limita el desarrollo institucional de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes siendo pertinente esta producción intelectual por ser novedosa y original.

El diseño de un manual de procedimientos administrativos tiene su factibilidad debido a que esta producción va dirigido a mejorar la gestión, beneficiando a las y los usuarios, por ende a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, el otorgamiento de servicio agua potable que satisfaga a la comunidad a través del mejoramiento de la gestión institucional sobre el servicio.

El accionar administrativo desde su perspectiva de trabajo mancomunado, contribuirá significativamente a la junta administradora de agua potable y alcantarillado en todos los sectores, en vista de que se incluye directrices de estudio sobre administración, operación y recaudación de la JAAP

Consecuentemente al existir el compromiso de cambio entre los actores sociales, existe la factibilidad de llevarse a cabo el presente trabajo sobre la base de una tarea participativa y de cambio de paradigma a fin de que pueda guiarse cualquier interesado en salvaguardar el recurso agua, como para el ofrecimiento del servicio con la estructuración de un manual de procedimientos administrativos que permita el cumplimiento de metas en beneficio de los usuarios

El fin del trabajo implica beneficiar a los usuarios con un mejor servicio, a los colaboradores con un régimen laboral mejorado y a los directivos lograr ser una institución estable cuyo impacto genere una imagen, cuya oferta constituya el vínculo de relaciones placenteras con los beneficiarios y actores del servicio.

El impacto de este trabajo se verá reflejado en la eficiencia y eficacia del cumplimiento de las diferentes obligaciones que son ejecutados por el Talento Humano de la organización.

La novedad científica, está dada en la propuesta del diseño de un manual de procedimientos administrativos que contribuya al mejoramiento de las actividades que se realizan en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos para la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar año 2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Construir una línea base de los procedimientos de la gestión administrativa que se ejecutan en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.
- Investigar sobre: Manual de procedimientos, Gestión administrativa y metodología,
- Elaborar una propuesta donde se indique los procedimientos y flujogramas de la JAAPA Regional Las Mercedes

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Marco Referencial

(Alegria, 2015). La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes de la parroquia de San Luis de Pambil nace con el criterio de ofrecer el servicio del líquido vital, lo cual, la necesidad se extendió desde la parroquia mencionada sumándose: La Variante, San Luis de Las Mercedes, Suquibí Nuevo, Suquibí Viejo, Bosque de Oro, Las Mercedes y Libertad de San Luis, recintos aledaños, materializándose por el año de 1989; cuyos promotores fueron: Lic. Fidel Castro e Ing. Carlos Paz, formándose la primera directiva: Sr. Lorenzo Sánchez, Presidente; Sr. Vinicio Calero, Vicepresidente; Sr. Orlando Cortez, Tesorero; y, Sra. Vilma Campaña, Secretaria.

A partir del año 2005, la directiva se ha mantenido invariable, lo que ha generado que sea una Junta con inconvenientes en su accionar estratégico, en vista que las 8 personas elegidas; apenas 5 mantienen sus responsabilidades en el ofrecimiento del servicio a la población, incurriendo en una inadecuada recaudación, como inasistencia técnica, para lograr proyectar una expansión tan requerida, en la actualidad; del cual las funciones están enmarcadas en el accionar del presidente (responsable directo) más cuatro miembros que ayudan a coordinar acciones de mantenimiento y preservación de la junta; esto hasta el año 2011, el cambio de la Directiva, donde a su vez, en la actualidad han promovido mejoras para la operatividad de la Junta, el cual origina limitantes en la gestión administrativa a la mejora de una forma técnica.

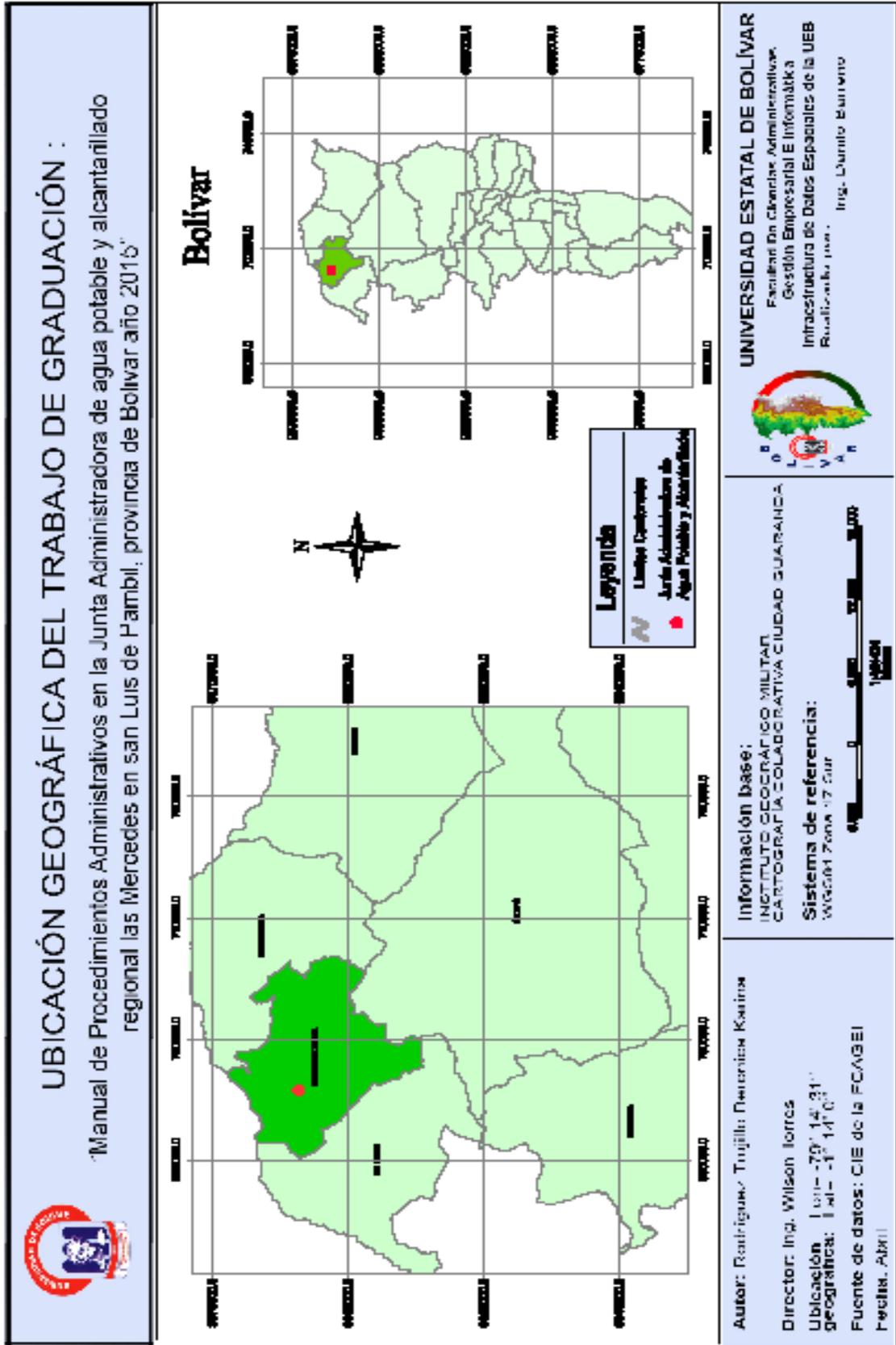
Las acciones siguientes se encaminaron hacia la búsqueda de financiamiento de alguna institución patrocinadora, la Directiva logró por medio del Ministerio de Desarrollo y Vivienda a través del Departamento de Agua lo necesario para su construcción, que en suma, la población debió comprometer su mano de obra para hacer efecto y contar con el servicio de agua potable.

La junta requiere de una acción urgente de proyección que le permita financiar una expansión del servicio como campañas publicitarias que se dirijan a la sensibilización de la población partiendo de una convocatoria general de todos los

beneficiarios del servicio, y para contar con un recurso estratégico idóneo, se debería realizarlo por sector para enmarcar la situación de una forma real, representativa y funcional hacia la determinación y acuerdo de soluciones urgentes de aplicación. Está ubicado en la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar

En la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes en la parroquia San Luis de Pambil no se han realizado ningún tipo investigación en beneficio de la Institución.

1.6.2 Marco Georeferencial



1.6.3 Marco Legal

Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable

Registro Oficial 802, 29 de marzo de 1979

DECRETO N° 3327

El Consejo supremo de Gobierno

Considerando:

Que el Ministerio de salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, ejecuta el Plan Nacional de Saneamiento Básico Rural, el mismo que está orientado a solucionar los problemas sanitarios del sector rural del País.

Que mediante Decreto Supremo N° 448 en actual vigencia, corresponde al IEOS, entre una de sus finalidades, la de promover e intervenir activamente en el establecimiento y organización de empresa públicas de agua potable y alcantarillado, así como en aquellas existentes en la actualidad, en lo posible con aporte de capital, a fin de estimular las inversiones en obras de esta tipo.

Que el principal problema de los abastecimientos de agua potable y alcantarillado, ha sido el de lograr la continuidad de la operación y administración eficiente del sistema, debido a la inexistencia de organismos adecuados a cargo de esta función y para el cabal cumplimiento de tales propósitos es conveniente constituir un organismo local a nivel comunitario, a fin de que se asuma en forma organizada y mancomunada estas responsabilidades.

DECRETA:

La siguiente Ley Constitutiva de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado.

CAPITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES:

Art. 1.- Autorízase al Ministerio de Salud Pública para que por medio del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), organice y constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales, donde se implementen estos servicios de infraestructura sanitaria, las mismas que serán entidades de derecho público con la suficiente autonomía para las funciones a ellas encargadas.

Art. 2.- Esta Ley y su reglamentación regirán el funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado que se crearen dentro de la jurisdicción parroquial del país.

Art. 3.- Para fines de la aplicación de la presente Ley, se entenderá por comunidad rural, todas aquellas poblaciones consideradas dentro de la División Territorial como: cabeceras parroquiales, recintos, caseríos y/o anejos que no sean cabeceras de Cantón.

Art. 4.- En el cantón que se halle funcionando la respectiva Empresa Municipal de Agua Potable y esta cubra los servicios que por ley le corresponde en toda jurisdicción, no podrá constituirse Juntas Administradoras de Agua Potable, organizadas por el IEOS.

Art. 5.- Las Juntas Administradoras contarán con personería jurídica y fondos propios que provendrán especialmente de préstamos que realice el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, de las tarifas que se recauden por la prestación de servicios, de subsidios concedidos por organismos seccionales, así como de donaciones y aportaciones que recibirá de particulares.

Art. 6.- Las Juntas estarán integradas por moradores residentes en la comunidad, de reconocida solvencia y designados a través del voto mayoritario de la Asamblea General convocada para el objeto por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias.

Art. 7.- Los cargos directivos de la Junta serán honoríficos a excepción del Tesorero, quien percibirá una remuneración acorde con las disponibilidades económicas de la misma y para lo cual será caucionado.

Art. 8.- Cuando la Junta Administradora no cumpla con los fines a los que fue destinada, debido a razones de orden administrativo, financiero o técnico podrá intervenir el IEOS, para restablecer la normalidad de la misma.

CAPÍTULO II

DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA

Art. 9.- Son deberes y atribuciones de la Junta, los siguientes:

a. Firmar convenios para la construcción reparación, administración y mantenimiento del abastecimiento de agua potable.

b. Adquirir y aportar los materiales que según se fijen en el convenio proporcionará la comunidad para la construcción del sistema de agua potable, así como aquellos aspectos necesarios para la operación y mantenimiento del mismo.

c. Determinar y llevar a cabo las actividades encaminadas a recaudar los aportes monetarios, materiales destinados a la construcción, ampliación o mejoramiento del servicio.

d. Colaborar con el IEOS y otras instituciones en las campañas de divulgación sanitaria, relativa al uso del agua.

e. Responsabilizarse de la buena marcha administrativa y técnica del servicio.

f. Fomentar la utilización adecuada del servicio, controlado periódicamente los desperdicios.

g. Aplicar las sanciones a que se hagan acreedores los usuarios por infracciones que cometan a esta Ley, a su Reglamento solicitando para hacer efectivas dichas sanciones el auxilio de la autoridad del lugar.

h. Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento del sistema, evitar su contaminación y ayudar a la protección de las cuencas hidrográficas de la región.

i. Contratar los servicios del personal del personal necesario para la operación y mantenimiento de acuerdo con el presupuesto de gastos.

j. Cumplir y hacer cumplir esta Ley, su Reglamento y las normas que establezca el IEOS en lo relativo a la administración, operación y mantenimiento de los servicios.

k. Informar a la comunidad a final del año sobre el estado económico de las Juntas y enviar copia de dicho informe a la delegación del IEOS.

l. Realizar cualquier otra actividad, indicada por el IEOS, que tenga relación con el abasto de agua y el sistema de alcantarillado.

m. Aprobar y desaprobar solicitudes de conexiones de los sistemas de abasto de agua y alcantarillado, de acuerdo al criterio técnico de la delegación del IEOS.

n. Otorgar los certificados que acrediten a los futuros usuarios el haber cumplido con los aportes establecidos para la construcción, ampliación o mejoramiento de los servicios.

Art. 10.- Las disposiciones del presente Decreto prevalecerán sobre las normas que se le opongan. El Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, reglamentará la presente Ley para su vigencia.

Art. 11.- De la ejecución del presente Decreto que regirá a partir de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a los señores Ministros de Gobierno y Municipalidades y Salud Pública.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008

Sección primera

Agua y alimentación

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo

impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Capítulo quinto

Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua.

La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias.

El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios

El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley.

Sección sexta

Agua

Art. 411.- El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua.

La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.

Art. 412.- La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco sistémico.

1.6.4 Marco Conceptual

Administración.- Es un proceso mediante el cual nos permite mantener ambientes en que los individuos que laboran en grupos, cumplen eficientemente los objetivos en bien de sus beneficiarios.

Control.-Proceso que permite verificar que en un trabajo se ejecute sobre la base de normas establecidas para el efecto, previstas en un plan y para un tiempo determinada.

Coordinación administrativa.- Es la articulación de los esfuerzos individuales para alcanzar armónicamente los objetivos del grupo. Todas las funciones administrativas son prácticas que contribuyen a la coordinación.

Decisión.- Es una determinación o resolución que se toma sobre una determinada cosa. La decisión supone un comienzo o poner fin a una situación, es decir, impone un estado de cambio.

Directiva.- Equipo de talentos humanos que pertenecen a una institución en procura de dirigir y liderar procesos organizacionales para el beneficio común de las personas que tienen condición de asociados.

Eficiencia.- Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Eficacia.- Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Ejecución administrativa.- Es distribuir el trabajo de manera que a cada persona se le asignan tareas y responsabilidades particulares o distintas. A la gerencial le corresponde la planeación, preparación y control; al trabajador la ejecución.

Enfoque del proceso administrativo.- El enfoque de procesos sobre la teoría y la ciencia de la administración reúne los conocimientos administrativos pertinentes, los cuales relaciona con el trabajo del administrador, es decir con lo que hacen los administradores.

Estrategia.- Es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Excepción administrativa.- Son los casos desarrollados dentro de los estándares que no deben llamar la atención del gerente, sino los casos excepcionales que se salen de los estándares para corregirlo y lograr la normalidad.

Fundación.- Persona jurídica sin ánimo de lucro. Se trata de una organización que continúa la labor de aquel que la fundó y cumple con su voluntad solidaria.

Gestión.- Es la acción de cumplir con una actividad profesional destinada a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

Integración de personal.- Consiste en cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional; para este fin, se determinan las necesidades de los trabajadores, se hace un recuento del personal actual y se reclutan, seleccionan, colocan, ascienden, evalúan y capacitan o desarrollan cantidades o titulares actuales, además de que se planifica su carrera y se les paga, de modo que el trabajo se cumpla de manera eficaz y eficiente.

Operatividad.- Situación idónea en la que los niveles de ingresos y egresos económicos sean afluentes de una toma de decisiones equilibrada frente al planteamiento del ofrecimiento de un bien y/o servicios a través de acciones conjuntas entre producción y rentabilidad.

Planificación.- Se refiere a la acción o resultado de planificar una cuestión, tarea o actividad que lleve a cabo un ser humano.

Procedimiento.- Conjunto de acciones u operaciones que tienen a realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas condiciones.

Políticas.- Son lineamientos que auxilian el logro de objetivos y facilitan la toma de decisiones.

Programa.- Es el documento en el que se plasman el tiempo requerido y la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, así como responsables de los mismos.

Rentabilidad.- Es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia.

Resultados Administrativos.- El trabajo de los administradores es conseguir y aprovechar los insumos de la empresa y transferencias en productos mediante las funciones administrativas.

Sistema de agua potable.- Conjunto de características técnicas, operativas y administrativas dadas desde una estructura institucional para ofertar el servicio de agua potable a una población determinada para las diversas actividades del ser humano.

Sostenibilidad.- Factor de estabilidad en la institucionalidad administrativa brindando pautas de estabilidad, crecimiento y expansión comercial luego de un liderazgo administrativo acertada desde la actividad económica ejercida en la sociedad.

Toma de decisión.- Acción de ejercer una acción sobre lineamientos dados desde la idea, pensamiento o razón a favor de la consecución de un objetivo propuesto.

Visión.- Capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio y con ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar.

1.6.5 Teoría Científica

1.6.5.1 El Manual de procedimientos

(Benjamin & Fincowsky, 2009) Los Manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en una forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, procedimientos, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.

Un Manual presenta sistemas y técnicas específicas señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado de una empresa.

Los Manuales administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Los manuales administrativos son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, que facilitan conocimientos y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

1.6.5.2 Clasificación Básica de los Manuales

1.6.5.2.1 Por su naturaleza o área de aplicación

(Benjamin & Fincowsky, 2009)**Micro administrativos.-** Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.

Macro administrativos.- Son los documentos que contienen información de más de una organización.

Meso administrativos.- Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término meso administrativo se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

1.6.5.2.2 Por su contenido

De organización.- Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.

De procedimientos.- Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

De gestión de la calidad.- Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance,

exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad; mapas de procesos; sistemas de gestión de la calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.

De historia de la organización.- Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios.

La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organización, políticas, contenido múltiple, etcétera.

De políticas.- También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

De contenido múltiple.- Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

El objetivo de agruparla en un solo documento obedece básicamente a las razones siguientes:

Que sea más accesible para su consulta.

Que resulte más viable económicamente.

Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.

Que sea una instrucción del nivel directivo.

De puestos.- Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

De técnicas.- Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.

De ventas.- Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas; puede incluir:

Definición de estrategias de comercialización.

Descripción de productos o ambos servicios.

Mecanismos de negociación.

Políticas de funcionamiento.

Estructura de la fuerza de ventas.

Análisis de la competencia.

División territorial por responsable, cliente, producto y/o servicio

Forma de evaluar el desempeño

De producción.- Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para generar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

De finanzas.- Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.

De personal.- Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo básicamente incluyen información sobre:

Condiciones de trabajo

Organización y control de personal

Lineamientos para:

- El análisis y valuación de puestos
- Reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal
- Capacitación y desarrollo
- Normatividad
- Higiene y seguridad
- Prestaciones

De operación.- Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

De sistemas.- Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos informáticos, etc., de una organización.

1.6.5.2.3 Por su ámbito

Generales.- Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.

En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

Específicos.- Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por acuerdo, incluyen la descripción de puestos.

1.6.5.3 Cultura Organizacional

(Gray & Larson, 2009) La cultura organizacional se refiere a un sistema de normas, creencias, valores y suposiciones colectivas que une a las personas y que con ello da lugar a significados compartidos. Este sistema se manifiesta por las costumbres y los hábitos que ejemplifican los valores y las creencias de la organización.

La cultura refleja la personalidad de la empresa y, de manera semejante al ser individual, puede permitirnos predecir las actitudes y el comportamiento de los integrantes de la organización. La cultura también constituye uno de los aspectos definitorios de una organización que la distingue de otras organizaciones, incluso dentro de la misma industria.

Por los resultados de la investigación es posible concluir que existen 10 características fundamentales que, en conjunto, entrañan la esencia de la cultura de una organización:

- 1. Identidad de los integrantes.** Es el punto donde los empleados se identifican con la organización en su totalidad y no con su tipo de trabajo o su campo de habilidad profesional.
- 2. Énfasis en el equipo.** Es el grado hasta el que las actividades de trabajo se organizan en torno a grupos y no individuos.
- 3. Enfoque en la administración.** El punto hasta donde las decisiones administrativas consideran el efecto de los resultados en las personas dentro de la organización.
- 4. Integración unitaria.** El grado hasta donde se alienta a las unidades dentro de la organización a operar en forma coordinada o interdependiente.
- 5. Control.** El punto hasta donde las reglas, las políticas y la supervisión directa se utilizan para vigilar y controlar el comportamiento de los empleados.
- 6. Tolerancia al riesgo.** El grado hasta el cual se alienta a los empleados a ser decididos, innovadores y buscadores de riesgos.

7. Criterios de recompensa. El grado hasta donde las recompensas, como promociones y aumentos de sueldo, se asignan según el desempeño de los empleados y no de acuerdo con su antigüedad, el favoritismo u otros hechos no relacionados con el desempeño.

8. Tolerancia al conflicto. El punto hasta donde se alienta a los empleados a ventilar de manera abierta los conflictos y las críticas.

9. Medios frente a orientación a los fines. El grado hasta el que la administración se centra en los resultados y no en las técnicas y los procesos que se utilizan para alcanzar esos resultados.

10. Enfoque en los sistemas abiertos. El punto hasta donde la organización supervisa y responde a los cambios en el ambiente externo.

1.6.5.4 Conformación del manual

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

Procedimiento.- Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

Formulario de impresos.- Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

Diagramas de flujo.- Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Glosario de términos.- Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

Diseño del proyecto.- La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una

de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo

Responsables.- Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información.

En cuanto respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que sea personal con un buen manejo de las relaciones humanas y que conozca a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo. Por la naturaleza de sus funciones puede encargarlo al titular de la unidad de mejoramiento administrativo (en caso de contar con este mecanismo). Asimismo, puede contratar los servicios de consultores externos(Palma, s/a)

1.6.5.5 Representación y descripción de los procedimientos

(Blanco Encinosa, Sistemas de Información para el Economista y el Contador, 2008)

Para la representación y descripción de los procedimientos utilizamos como referencia el texto Sistema de Información para el Economista y el Contador donde se expone realizar de la forma siguiente:

Literalmente, mediante el lenguaje natural: tiene como ventaja la cercanía a nuestra forma habitual de expresarnos. Su desventaja es la dificultad de escribirlo claro, sencillo y con palabras del argot de la entidad que tiene muchas personas, por lo cual resulta muy difícil elaborarlo.

Gráficamente, mediante diferentes tipos de diagramas de flujos de información: su ventaja es la claridad y simplicidad. Su mayor desventaja es que tal vez algunas personas no estén acostumbradas a trabajar con ellos, y puede ser que al principio se le dificulte comprenderlos.

Tabular, mediante las llamadas tablas de decisiones: su ventaja radica también en la sencillez, y su desventaja, en el desconocimiento que algunas personas tienen de la herramienta en cuestión.

1.6.5.6 Requisitos formales de diseño de los manuales

(Blanco Encinosa, Sistemas de Información para el Economista y el Contador, 2008)De acuerdo con el texto Sistema de información para el Economista y el Contador estos requisitos son:

- Hacerlos útiles y agradables
- Utilizar un lenguaje sencillo, comprensible y claro. Evitar las palabras rebuscadas, sofisticadas o ajenas a la forma de hablar utilizada en la entidad.
- Emplear todos los medios necesarios y posibles:
- Debe estar actualizado, con todos los cambios de la realidad.
- Hacerlo lo más sencillo posible.
- Incluir la máxima cantidad de información necesaria.
- Debe estar disponible a todos los que lo necesiten.
- No debe ser accesible a nadie que no lo necesite ni esté autorizado a consultarlo

1.6.5.7 Estructura de un manual de procedimientos

(Pérez & Lanza, 2012)Los procedimientos se hacen por y para cada empresa, acorde a las características propias de cada una de ellas, y sobre la base de que cada tipo de organización necesita su control interno.

Los Manuales de Procedimientos pueden asociarse a diferentes variantes y pueden abarcar todo lo referente a la unidad organizativa, la descripción de un área y el

proceso o procedimiento específico. La decisión de la variante a utilizar está en dependencia de las características de la unidad organizativa y de los equipos de dirección

Para realizar el diseño del procedimiento se abarcará:

Determinar los objetivos de trabajo, tanto de la entidad como de área específicamente, proceder a evaluar los objetivos de trabajo: los que se están ejecutando correctamente, los que no se ejecutan o se hacen incorrectamente.

De los primeros, se confecciona el cómo hacerlo, de acuerdo a las normativas, resoluciones o instrucciones vigentes que puedan existir a los distintos niveles teniendo siempre presente adecuar a las condiciones de la entidad.

En cuanto a los segundos, se identificará el posible riesgo que se origina por tal situación y se plasmará en el Plan de Prevención de Riesgos, con vistas a su eliminación o su minimización a partir de un procedimiento determinado adecuado a las características de la entidad.

Para este proceso de búsqueda y determinación de los procedimientos a diseñar se requiere la participación del personal técnico de cada una de las áreas así como por personal del primer nivel de dirección de la entidad.

Conjuntamente con la definición de los objetivos y de la descripción del procedimiento que se trate, se determinará el Sistema Informativo a utilizar, el cual será, en definitiva, el respaldo al trabajo desarrollado.

Contenido para cada procedimiento:

Objetivo: en él se define de forma clara qué se persigue en el contenido del procedimiento.

Alcance: identifica hasta donde abarca el procedimiento, para identificar todos los involucrados en los distintos niveles y la obligatoriedad de cumplimiento.

Referencia: tiene en cuenta todos los documentos que regulan el procedimiento, es decir, las resoluciones, instrucciones, etc.

Términos y definiciones: definir los necesarios para evitar falsas interpretaciones.

Descripción: en un orden cronológico las acciones a ejecutar para dar respuesta a: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerla?, ¿Cuándo hacerla?, ¿Dónde hacerla? y ¿Quién hará o se responsabilizará de lo que hay que hacer?

Se requiere contenidos claros, precisos y concisos; incluyen la vinculación con acciones de control interno y los asientos de diario, específicamente para el área contable.

Responsables: deben quedar claro el destino de cada procedimiento, quiénes son las personas que están obligadas a su revisión, actualización, distribución y aprobación, así como quién exige que se cumpla lo orientado.

Registros y modelos: se relacionan los registros o modelos del Sistema Informativo asociado que serán utilizados por el procedimiento en cuestión con formato del modelo, instrucciones de llenado del modelo, indicaciones, archivo, conservación, cuadro y validación.

Modificaciones realizadas: cambios introducidos que modifican su contenido y las distintas versiones que lo actualizan.

Esquema de flujo para la temática

En este tema específico y como un aspecto novedoso en la concepción y control de las distintas actividades y su sistema informativo por cada entidad, se introduce este concepto, el cual tiene por objetivo mostrar todas aquellas actividades y relaciones funcionales que requiere un área de otra, para llevar a cabo exitosamente sus funciones y tareas. Estas actividades se obtienen a partir de un análisis que se realice de las distintas funciones y tarea asignadas a esa área en cuestión, y a la cual se hizo referencia previamente planteadas en el contexto del manual de procedimientos.

En el Manual debe definirse el flujo documental, el destino de las copias y los plazos para la conservación de los documentos; para diseñar los modelos y documentos deben tenerse en cuenta los datos de uso obligatorio que deben respetarse y

cumplirse con independencia del procesamiento, bien sea manual o con sistema soportado en tecnologías de la información..

1.6.5.8 Principios Básicos del Manual

(MELGAR, 2002) Como se ha expresado, las regulaciones internas tienen entre sus objetivos el de facilitar el adecuado desempeño de la entidad cumpliendo con los principios de control interno y de contabilidad generalmente aceptados.

Para alcanzar este objetivo, la elaboración del manual debe cumplir, como mínimo, con los principios siguientes:

- a) Sustituir el enfoque de un (manual de normas y procedimientos) por el de (manual de organización y de regulaciones internas) que integran en un único mecanismo todo tipo de regulaciones y el análisis de la estructura y funciones de la entidad, lo que facilita la coherencia del sistema en su conjunto y contribuye a disminuir el tiempo de detección de fallas organizacionales.
- b) Abordar en cada documento de manera concisa un aspecto concreto de un tema con una redacción que no conduzca a interpretaciones ambiguas, así como una forma de presentación que garantice la rápida comprensión por parte de todo los destinatarios.
- c) No ser contradictorio en ninguna de sus propuestas, ni con las regulaciones de carácter estatal o internacional vigentes, lo que demanda de la existencia de un supervisor a nivel de la entidad que se encargue por velar del cumplimiento de este aspecto.
- d) Definir claramente el destino y alcance de cada uno de los tipos de regulaciones autorizadas.
- e) Permitir el acceso a la información disponible de forma rápida, lo cual se puede obtener mediante una adecuada división del manual en subsistemas, donde se agrupen las regulaciones asociadas a un tema o aspecto específico.
- f) Garantizar el sistemático y pleno acceso de todos los miembros de la organización a esta información.

- g) Establecer el formato de cada tipo de regulación utilizada en el manual.
- h) Definir los procesos asociados a la actualización y preservación del manual.
- i) Evitar siempre que sea posible la recursividad, entendida como la utilización en el texto de reiteradas referencias a otros documentos. Si es necesario, se debe incorporar en el nuevo documento lo que ya aprobado siempre que se logre un adecuado balance que garantice que la nueva regulación constituya el centro y no se convierta en una recopilación de aspectos regulados vigentes.
- j) El manual debe construir una herramienta de capacitación de la empresa, por lo cual debe ser didáctico. Para alcanzar este objetivo puede establecerse en los diferentes tipos de regulación una sección de definiciones, que recoja el significado de los términos utilizados, así como una de aspectos generales donde se describan brevemente los fundamentos teóricos que sustentan el objeto de regulación abordado en el documento, de manera que despierte el interés por su lectura.
- k) Siempre que sea posible utilizar esquemas tales como diagramas de flujo, arboles de decisiones, etc., ya que facilitan la interpretación de lo regulado al mismo tiempo que permiten identificar a través de su inspección posibles inconsistencias.

El empleo de esta herramienta puede requerir de un entrenamiento previo de todo el personal a nivel de toda la organización, no obstante lo cual las ventajas de su empleo compensan ampliamente este esfuerzo inicial.

Una vez establecidos los principios básicos para la elaboración del manual, es posible acometer su concepción para lo cual puede utilizarse la secuencia propuesta en este trabajo, que se describe en detalles a continuación.

El proceso de concepción del manual consta de los cuatros pasos que se indican a continuación, en tanto las acciones requeridas para llevarlo a la práctica se detallan en los apartados siguientes.

1. Si en la entidad ya existen diversos tipos de regulaciones, agrupados o no en un manual, se debe realizar un análisis de lo regulado hasta el presente para definir qué y cómo se integra a la nueva versión, así como los aspectos que deben ser derogados.
2. Definición de los tipos de regulaciones internas que se van a utilizar y su alcance
3. Establecer la organización interna (subsistema) del manual de manera que responda a la misión y actividad que realiza la entidad.
4. Caracterización de los procesos asociados a la elaboración, modificación y derogación de las regulaciones vigentes y modificación estructurales.

1.6.5.9 Ventajas de utilizar un manual de procedimientos

(Ortiz, 2008) Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de sus servicios requiere identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos.

Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las buenas prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, que eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales, y conduzcan a sostener una cultura de calidad enfocada hacia el cliente.

Las ventajas que se obtienen al utilizar este manual de procesos son entre otras:

Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.

Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.

Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.

Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.

Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Permitir la integración de la Gestión en las Áreas de Planeación, Calidad y Control Interno.

Minimizar los riesgos personales, legales e institucionales al cumplir con los parámetros normativos de la institución.

Asegurar la evolución del conocimiento en la medida que se mejoren los procedimientos.

En un manual de procesos se describen los elementos de todo proceso: objetivo, alcance, diagrama de flujo, actividades, responsables, documentos, proveedores, entradas, salidas, clientes, normas de operación e indicadores; así como la definición de los términos usados en esta empresa y la bitácora de registro de cambios. Para que este Manual sea útil deberá de actualizarse por lo menos cada año, o cuando se establezcan mejoras en los procesos.

1.6.5.9.1 Descripción de Puesto

(Harold & Heinz, 2007) Todo puesto administrativo debe definirse. Una buena descripción de puestos informa a todos cuáles son las responsabilidades del titular. Una descripción moderna de puestos no es una lista detallada de todas las actividades que se espera que un individuo realice, ciertamente no especifica cómo realizarlas. Más bien, declara la función básica del puesto, los principales resultados de los que es responsable el administrador y las relaciones de información. La descripción también clarifica la autoridad del puesto y declara el conjunto de objetivos verificables en los resultados finales.

Las descripciones de puestos tienen muchos beneficios. Cuando los trabajos se analizan, los deberes y las responsabilidades se enfocan debidamente y se ponen de manifiesto duplicaciones o trabajos descuidados. Obligar a las personas a considerar lo que debería hacerse y quién debería hacerlo vale más que la pena. Los beneficios adicionales de las descripciones de puestos son la guía que proporcionan para capacitar a los nuevos administradores, establecer los requisitos del candidato y fijar los sueldos. Finalmente, como medio de control sobre la organización, la descripción de puestos proporciona una norma para juzgar si un puesto es necesario y, en ese caso, cuál debería ser su nivel en la organización y su ubicación exacta en la estructura.

1.6.5.10 Proceso Administrativo

(Chiavenato, 2001) La estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control constituye el proceso administrativo.

El contexto en que operan las empresas funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo.

Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia. El concepto de proceso implica que los acontecimientos y las relaciones entre éstos son dinámicos, están en evolución y cambio constante.

El proceso no es una situación inmóvil, estancada ni estática, sino móvil, continúa y sin comienzo ni fin, en una secuencia fija de eventos. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta los demás. En consecuencia, las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control no constituyen entidades se paradas, aisladas sino que, por el contrario, son elementos interdependientes que interactúan y ejercen fuertes influencias recíprocas.

El proceso administrativo no es sólo una simple secuencia ni un ciclo repetitivo defunciones de planeación, organización, dirección y control-, sino que conforma un sistema en el que todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico.

1.6.5.10.1 La administración y su importancia

(Lourdes, 2010)La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como la “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos.

Para entender el proceso de administración basta con analizar en qué consisten cada uno de los elementos de la anterior definición:

- **Objetivos.** La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.
- **Eficiencia.** Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad
- **Competitividad.** Es la capacidad de una organización para generar productos y/o servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, características y calidad, con respecto a los de otras empresas de productos similares.
- **Calidad.** Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- **Coordinación de recursos.** Es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración.
- **Productividad.** Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. En este sentido, la productividad es la relación que existe entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia. De esta forma se aplica la administración como disciplina.

Si se analizan los elementos anteriores es posible concluir que la administración es la herramienta más poderosa para la permanencia y competitividad de cualquier organización.

La importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas:

- A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo.
- De acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización.
- Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado.

1.6.5.11 El proceso administrativo y la toma de decisiones en la gestión administrativa

La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones.- Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

Definir el problema.- Para tomar una decisión es básico definir perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los colaterales.

Analizar el problema.- Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.

Evaluar las alternativas.- Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar ventajas y desventajas que implican, así como la factibilidad de su implementación, y los recursos necesarios para llevar a cabo de acuerdo con el marco específico de la organización.

La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

El proceso de la toma de decisiones se divide en cuatro fases:

Investigar la situación.- Para tomar decisiones es necesario, en primer lugar, identificar las causas que produjeron el problema, partiendo de preguntas tales como ¿qué pudo originar el problema?, para conocer así las fuentes del problema y definirlo en función de los objetivos organizacionales. Una vez definido el problema, lo siguiente será decidir lo que constituya una buena solución para no desviarse de los objetivos de la decisión de manera que tenga base para proponer y evaluar soluciones alternativas.

Desarrollar opciones: Una vez analizado el problema se hace necesario buscar la solución, pero no dentro de una alternativa, sino preparar un conjunto de alternativas. Así evitamos caer en posiciones extremas sin cubrir la amplitud necesaria.

Evaluar opción y seleccionar la mejor: La alternativa que se seleccione debe representar la mejor solución al problema. El camino lógico para esto, debe ser el establecer el pro y el contra de cada alternativa, ventajas y desventajas y comparar unas con otras.

Para facilitar la elección de la mejor alternativa es necesario considerar algunos criterios tales como:

Riesgo.- Deben compararse los riesgos dentro de cada curso de acción posible con los beneficios separados. Hay que valorizar las probabilidades de la alternativa y la solución que plantea.

Esfuerzo económico.- Consiste en juzgar la eficiencia de la solución, que significa el mejor resultado con el menor esfuerzo posible.

Limitación de los recursos.- Es necesario siempre considerar los recursos, tanto de orden material como social, pues es evidente que estos son comúnmente limitados y por otra parte existen las propias limitaciones del personal para llevar a cabo la decisión

Poner en práctica la decisión y hacer su seguimiento: esta fase es esencial pues le da valor y contenido a todas las demás. De nada vale tomar una decisión, si la decisión no se hace efectiva mediante la acción. Poner en práctica una decisión requiere de algo más que dar las órdenes correspondientes. Deben adquirirse recursos y asignarse conforme sea necesario. Los gerentes establecen presupuestos y programas para las acciones. Asignar responsabilidades de las tareas específicas. Establecer procedimientos, realizar los informes de avance y establecer un control y seguimiento de la decisión.

La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

1.6.5.12 El proceso administrativo como medio de acciones estratégicas

La planificación y control integral de utilidades comprende:

El desarrollo y aplicación de objetivos generales y de largo alcance para la empresa.

La especificación de las metas de la empresa.

Un plan de utilidades de largo alcance desarrollado en términos generales

Un plan de utilidades de corto plazo detallado por responsabilidades asignadas (divisiones, productos, proyectos).

Un sistema de informes periódicos de desempeño detallados por responsabilidades asignadas, y Procedimientos de seguimiento.

La eficacia con la que una entidad es administrada se reconoce generalmente como el factor individual más importante en su éxito a largo plazo. El logro de la empresa se mide en términos del logro de sus metas. La administración puede definirse como el proceso de fijar las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, materiales y el capital.

El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar.

La responsabilidad de la administración respecto a especificar y coordinar las metas y objetivos, es igual independiente del tipo de empresa de que se trate, ya sea de servicios, comercial, industrial, con fines de lucro o sin fines de lucro.

1.6.5.13 Orientación hacia las metas

Tanto las empresas mercantiles como las no mercantiles deben tener objetivos y metas. En las organizaciones mercantiles, las orientaciones primordiales a las metas son:

1. El rendimiento sobre la inversión y
2. La contribución a la mejoría económica y social de un más vasto medio ambiente.

En igual forma, las empresas no mercantiles tienen objetivos específicos, tales como el cumplimiento de una misión dada, dentro de limitaciones especificadas de costos. Es esencial que no sólo la administración sino todas las partes interesadas conozcan los objetivos y las metas para lograr que la administración sea una guía eficaz de las actividades y efectúe una medición de la efectividad con la que se realizan las actividades deseadas.

1.6.5.14 Orientación a la gente

El éxito de una empresa u otra organización depende de la gente relacionada con la misma, incluyendo tanto a los administradores como a los demás empleados, ya que todas estas personas se encuentran comprometidas de manera importante en el logro de los objetivos de la empresa. Así pues, la “gente” constituye la parte más crítica de la administración. Desarrollar un personal eficaz, crear un ambiente auténtico de trabajo y motivar positivamente a la gente determinan, en gran medida, el éxito de la mayor parte de las empresas.

1.6.5.15 Las funciones de la administración y el proceso administrativo

(De Welsch & Gordon, 1990) La administración de una empresa requiere el constante ejercicio de ciertas responsabilidades directivas. A tales responsabilidades a menudo se les denomina colectivamente como las funciones de la administración. Si bien varían sus designaciones, estas funciones son ampliamente reconocidas tanto por los eruditos académicos como por los gerentes profesionales. En nuestra exposición de la planificación y control de utilidades, empleamos la terminología y definiciones de las funciones administrativas descritas por un prominente autor, (Arthur G. Bedeian) esencialmente en los siguientes términos:

1. Planificación.- Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos. Comprende

- a) Establecer los objetivos de la empresa
- b) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse
- c) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos
- d) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones
- e) Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

2. Organizar.- Es el proceso mediante el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directiva.

3. Suministrar el personal y administrar los recursos humanos.- Es el proceso de asegurar que se recluten empleados competentes, se les desarrolle y se les recompense por lograr los objetivos de la empresa. La eficaz dotación de personal y la administración de los recursos humanos implican también el establecimiento de un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan satisfechos.

4. Guiar y la influencia interpersonal.- Es el proceso de motivar a las personas (de igual nivel, superiores, subordinadas y no subordinadas) o grupos de personas para

ayudar voluntaria y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa (designado también como dirigir o actuar).

5. Controlar.-Es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa. Implica:

- a) Establecer metas y normas
- b) Comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas
- c) Reforzar los aciertos y corregir las fallas

Las cinco funciones de la administración constituyen, el proceso administrativo pues son ejercidas en forma coincidente y continua al administrarse una empresa. El proceso administrativo se vale de enlaces y de la retroalimentación. Por ejemplo, la planificación debe preceder a la actividad de organizar, y el controlar debe seguir a las demás funciones.

1.7 HIPÓTESIS

CONTANDO CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, MEJORA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES AL 2015

1.8 VARIABLES

1.8.1 Variable Independiente

- Manual de procedimientos Administrativos

1.8.2 Variable Dependiente

- Gestión Administrativa de la JAAPA

1.8.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Manual de Procedimientos Administrativos	Se define al manual de procedimientos administrativos es un documento que sirve de guía lo cual tiene gran importancia para las empresas públicas y privadas	-Instrumento -Actividades -Funciones	Reglamento interno Al 2015 se espera que se cumplan con el 85 % de las actividades establecidas por junta Se espera que al 2015se cumpla con	1.- ¿Qué tan de acuerdo esta con el funcionamiento del JAAPA? 2.- ¿Cree usted que es importante la creación de un Manual de procedimientos Administrativos? 3.- ¿Qué tan de acuerdo está usted en que participan los usuarios en la planificación de actividades.	Encuesta

			100% de funciones		
Variable Dependiente Gestión Administrativa de la JAAPA	Se puede decir que la gestión de la JAAPA es realizar las diferentes actividades para cumplir con los objetivos establecidos dentro de la misma	Gestión en la Junta de agua potable Objetivos	Al 2015 se espera contar con el 100% en la gestión de la junta de agua potable Al 2015 se espera cumplir con el 100% de los objetivos establecidos por la Junta.	1.- ¿Cree necesario que una apropiada gestión administrativa ofrece un servicio de calidad? 2.- ¿Qué tan de acuerdo está que la JAAP capacite al personal para que desarrolle mejor sus funciones? 3.- ¿Considera usted para un mejor rendimiento el perfil profesional es importante? 4.- ¿Que recomendaría a los directivos para mejorar la gestión?	Encuesta

1.9 METODOLOGÍA

1.9.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es cuasiexperimental ya que los fenómenos observados fueron tomados tal como se dan en su contexto natural, además fue de tipo descriptivo ya que el fin del estudio es describir los procesos que lleva a cabo la JAAPA Regional Las Mercedes.

La metodología del presente proyecto está basada en información de la realidad, mediante la aplicación de cuestionarios, uno destinado a la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes y el segundo a los usuarios de la misma, luego se procedió a establecer las relaciones e implicaciones de los resultados.

1.9.2 Métodos de Investigación

Los métodos más apropiados para el proceso de esta investigación en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional las Mercedes son los siguientes métodos:

Método inductivo

Se utilizó este método donde se analiza desde lo particular hasta lo general. Una de las maneras más sencillas de inducción asoma al interpretar las encuestas realizadas a los usuarios y directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

Método deductivo

Se utilizó el método deductivo para analizar la Ley de Juntas de Agua Potable y el Reglamento Interno sobre el funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

Este método permite la demostración de los hechos particulares sobre la implementación del Manual de Procedimientos y la Gestión Administrativa en la JAAPA

Método analítico

Este método sirvió en el análisis e interpretación de las diferentes actividades realizadas, especialmente de los resultados obtenidos del levantamiento de información

1.9.3 Tipos de Investigación

Descriptiva

Se observó el objeto de estudio desde su contexto que la JAAPA no dispuso de herramientas que les permitió administrar adecuadamente las diversas actividades como: atención al usuario, reclamos, procesos de compra, implementación, cambio entre otros activos, herramientas y/o accesorios que son necesarios disponer la administración y brindar el servicio de manera eficiente

Investigación de campo

Esta investigación me permitió tomar contacto directo por medio de encuestas y entrevistas con los miembros que conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes para obtener información acorde con los objetivos del trabajo investigativo.

1.9.4 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

Por las características del problema de investigación y objeto de estudio, el enfoque de la investigación que se utilizó fue cualitativo. Con el fin de comprobar que la problemática del objeto de estudio se desarrollan técnicas de investigación para obtener información de los procesos que se ejecutan en la JAAPA Regional Las Mercedes y evidenciar sus posibles falencias.

Adicionalmente, se empleó la investigación cuantitativa primaria que busca cuantificar los datos y aplica una forma de análisis estadístico.

Encuesta.- Esta técnica se aplicó para la recolección de información proporcionada por los actores sociales y/o beneficiarios del sistema de agua, estructurada de 10 preguntas sobre la base de la escala de Likert.

Entrevista.- El presente instrumento se utilizó para la recolección cualitativa de información proporcionada por el presidente, las preguntas estarán relacionadas con las

actividades que cumple la JAAP, lo que permitió obtener una idea clara de la situación actual por la que atraviesa la junta administradora de agua potable y alcantarillado regional Las Mercedes.

1.9.5 Universo Y Muestra

Universo

Para determinar el universo se tomó como dato básico a los 1525 usuarios que conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes para lo cual se establece la estrategia de aplicar las encuestas a los usuarios.

Población

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES	
Usuarios	1525
Directivos: Presidente Tesorero Vocal Principal Secretario	4
Empleados: Recaudadora y dos operadores	3
Total	1532

Muestra

Para ello se aplicó la siguiente fórmula:

FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA	
$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 pq}$	

TAMAÑO DE LA POBLACION (N)=	1525
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>p</i> OCURRA=	0,5
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>q</i> NO OCURRA=	0,5
NIVEL DE CONFIANZA (<i>alfa</i>)=	5%
MARGEN DE CONFIABILIDAD (Z)=	1,959964
ERROR MAXIMO PERMITIDO (E)=	0,05
TAMAÑO DE LA MUESTRA (n)=	307,0114

APROXIMADAMENTE=	307
AJUSTE FÓRMULA	
$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$	
AJUSTE	255,554
APROXIMADAMENTE	255

1.9.6 Procesamiento de Datos

El levantamiento de información en la ejecución del presente trabajo investigativo realizadas las encuestas a los usuarios y entrevista al directivo de la junta administradora de agua potable y alcantarillado regional Las Mercedes de la Parroquia San Luis de Pambil procederemos a tabular mediante el programa de Microsoft Excel.

- Aplicación a los sujetos motivo de investigación
- Recolección y procesamiento de la información
- Tabulación y representación en cuadros y gráficos utilizando Microsoft Excel
- Análisis e interpretación de los resultados

2 CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de los resultados, la información se obtuvo mediante técnicas e instrumentos de investigación, se recurrió a la entrevista y las encuestas a los usuarios, para la correcta realización del Manual Procedimientos Administrativos y la gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes en la Parroquia San Luis de Pambil Cantón Guaranda Provincia Bolívar Año 2015.

La entrevista es una de los medios muy valiosos para la investigación lo cual me sirvió tener conocimiento sobre la situación actual que atraviesa la JAAPA mediante la entrevista se obtuvo información directa y necesaria sobre las actividades, procesos y actitudes que posee la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

Mediante las encuestas se tuvo información sobre la parte externa realizada a los usuarios beneficiarios del sistema de agua potable de esta forma se tiene conocimiento sobre el servicio que está brindando

2.2 ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES.

Preguntas	Presidente
	Sr. Angel Monar
Objetivo	Recopilar información en aspectos Administrativos y su participación como Presidente.
1.-¿Para la Junta de Agua Potable Regional Las Mercedes sería conveniente contar con un Manual de Procedimientos?	Si, para contar con una guía para las actividades que realiza la JAAPA.
2.-¿En base a los objetivos se podría determinar metas con una gestión apropiada?	Claro, que se podría alcanzar todas las metas establecidas por la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes
3.-¿Usted considera indispensable el Manual de Procedimientos Administrativos para que el talento humano realice sus actividades de manera eficaz?	Por supuesto que con un manual de procedimientos administrativos facilitaría las actividades.
4.-¿La JAAPA Regional Las Mercedes tiene un Manual de Procedimientos Administrativos?	No, aun no contamos con el manual de procedimientos administrativos
5.-¿La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Las Mercedes dispone de	No tenemos una gestión debido a que hace falta que todos trabajemos por el bien común

una buena gestión?	
6.-¿Considera necesario la implementación de un manual de procedimientos administrativos?	Considero que es muy necesario porque de esta manera se definen los procedimientos necesarios para completar una actividad, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.
7.-¿Qué gestión usted ha realizado para en beneficio de la JAAPA Regional Las Mercedes?	<ul style="list-style-type: none"> • La Adjudicación del caudal de agua para la JAAPA. Ante el SENAGUA • Realización del estudio para un nuevo alcantarillado en el casco urbano de la parroquia San Luis de Pambil. • Adquisición de un terreno para la construcción propia de las oficinas propias de JAAPA.

Análisis de la Entrevista

Después de haber realizado la respectiva entrevista al presidente el Sr. Angel Monar se puede determinar que la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos genere la estandarización de todos los procesos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes, en cuanto a su realización de actividades diarias y además definir una adecuada segregación de funciones de acuerdo al nivel jerárquico. Además ayudara a mejorar la eficacia y eficiencia en las diferentes unidades de la JAAPA para el desarrollo de funciones, teniendo como base fundamental la satisfacción de los beneficios del sistema de agua potable.

2.3 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- Cree usted necesario que la JAAPA debe contar con el Manual de Procedimientos Administrativos

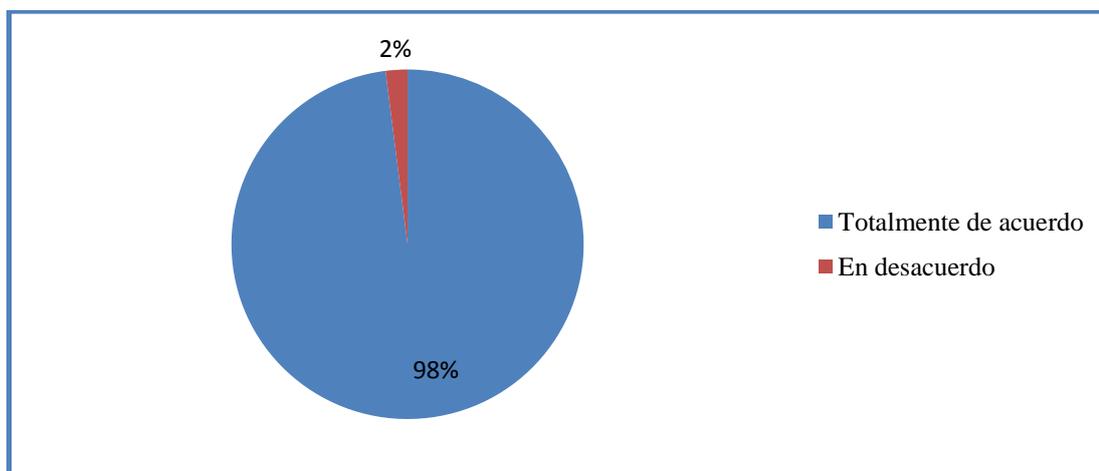
Cuadro No 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	250	98%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	2%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 1



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e Interpretación

Existe un porcentaje altamente significativo que los usuarios de la JAAP están de totalmente acuerdo con la creación de un manual de procedimientos administrativos para que exista un mejor desempeño dentro de la misma.

2.- Como considera usted el funcionamiento de la JAAPA Regional Las Mercedes

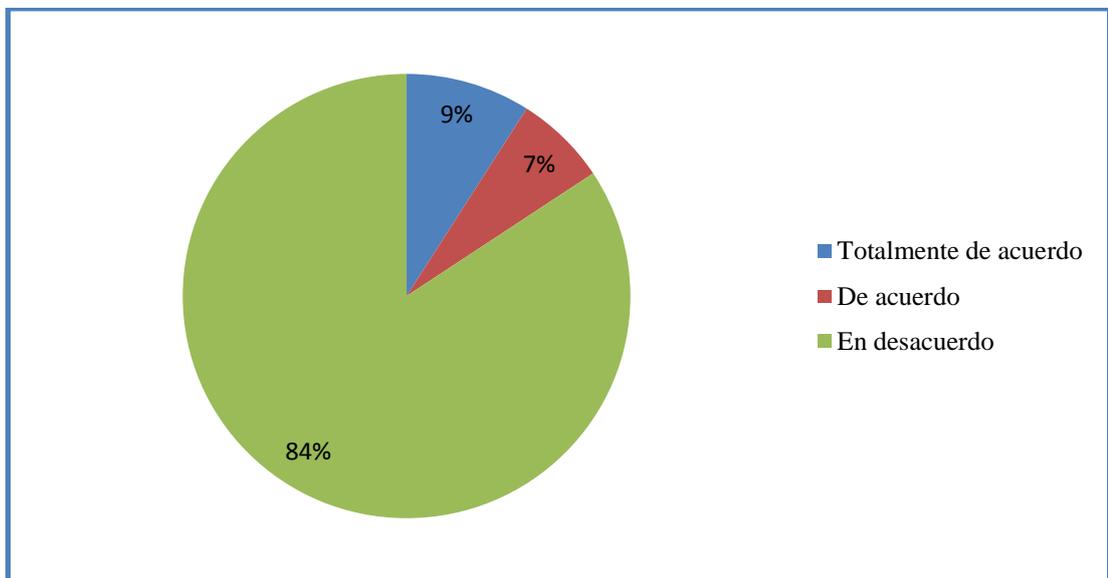
Cuadro No 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	23	9%
De acuerdo	17	7%
En desacuerdo	215	84%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 2



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e Interpretación

En un porcentaje altamente significativo los beneficiarios del sistema de agua potable en desacuerdo con el funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable, esto hace que los directivos no tengan el apoyo en la gestión por parte de los usuarios

3.- Cree usted que el Manual de Procedimientos Administrativos mejoraría las actividades de la Junta

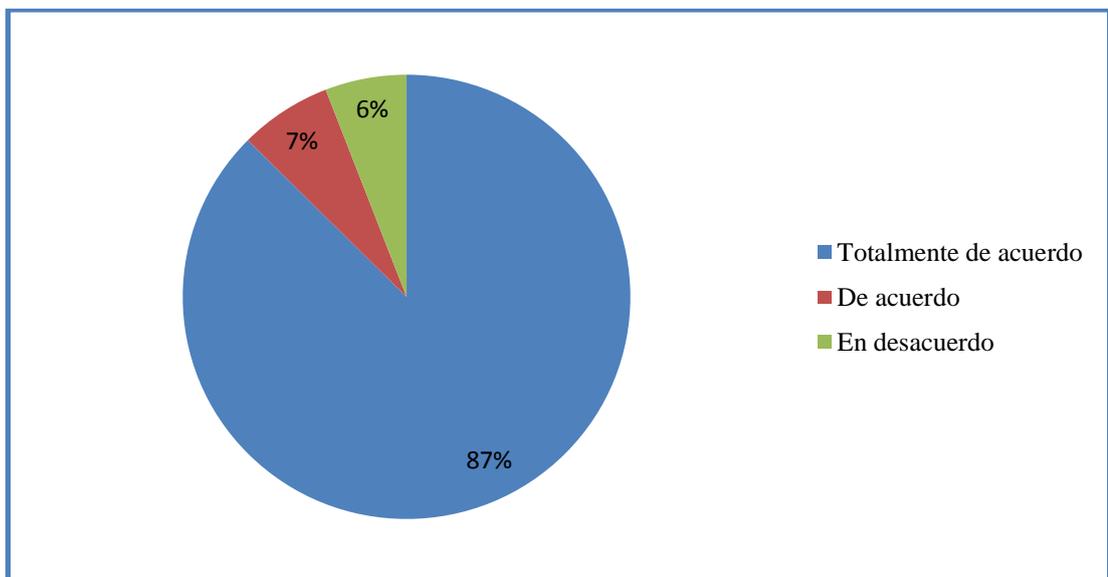
Cuadro No 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	223	87%
De acuerdo	17	7%
En desacuerdo	15	6%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 3



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e Interpretación

Podemos observar en el cuadro que la mayoría de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo en que mejoraría el desempeño laboral y darían un mejor servicio a los usuarios

4.-Cree usted que el Manual de Procedimientos Administrativos es considerado indispensable en las empresas o instituciones

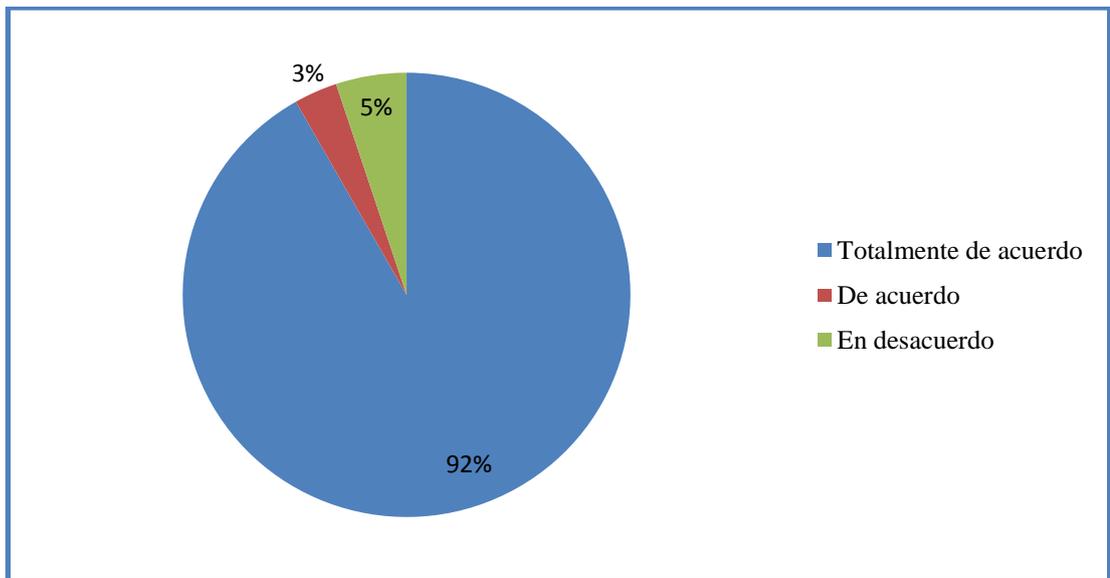
Cuadro No 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	234	92%
De acuerdo	8	3%
En desacuerdo	13	5%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 4



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e interpretación

La mayor parte de las personas encuestadas manifiestan que están totalmente de acuerdo que en las empresas grandes es indispensable el manual de procedimiento, al utilizar en la JAAPA el personal que labora realice sus actividades correctamente.

5.-Considera que al implementar el manual de procedimientos administrativos, se lograría mejorar la atención a todos los usuarios

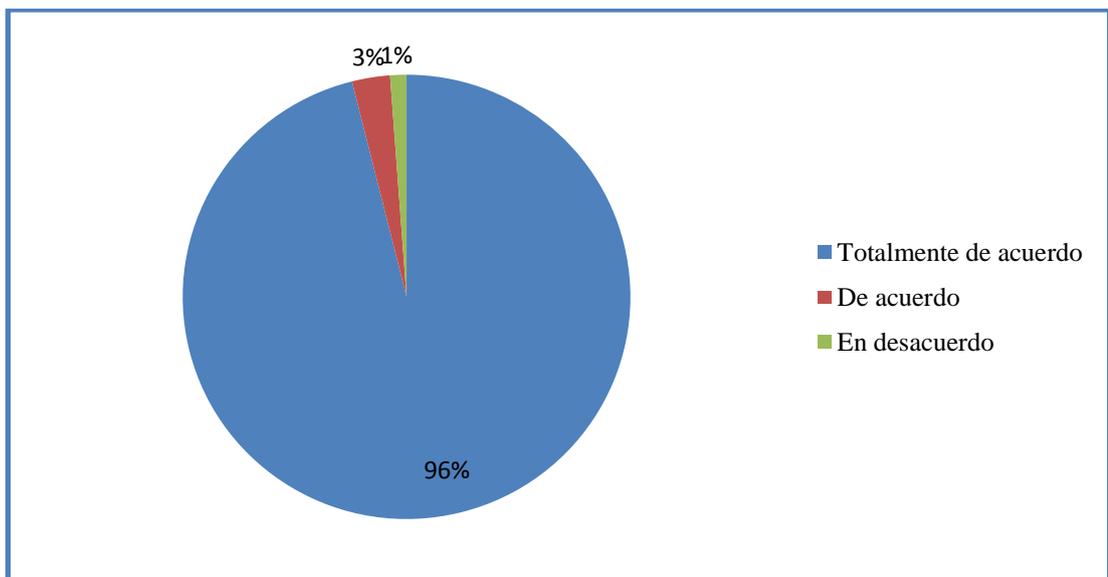
Cuadro No 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	245	96%
De acuerdo	7	3%
En desacuerdo	3	1%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 5



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas en su mayoría están totalmente de acuerdo que al implementar el manual de procedimientos administrativos va a mejorar la atención de los usuarios

6.- Cree usted que existe una adecuada gestión en la JAAPA

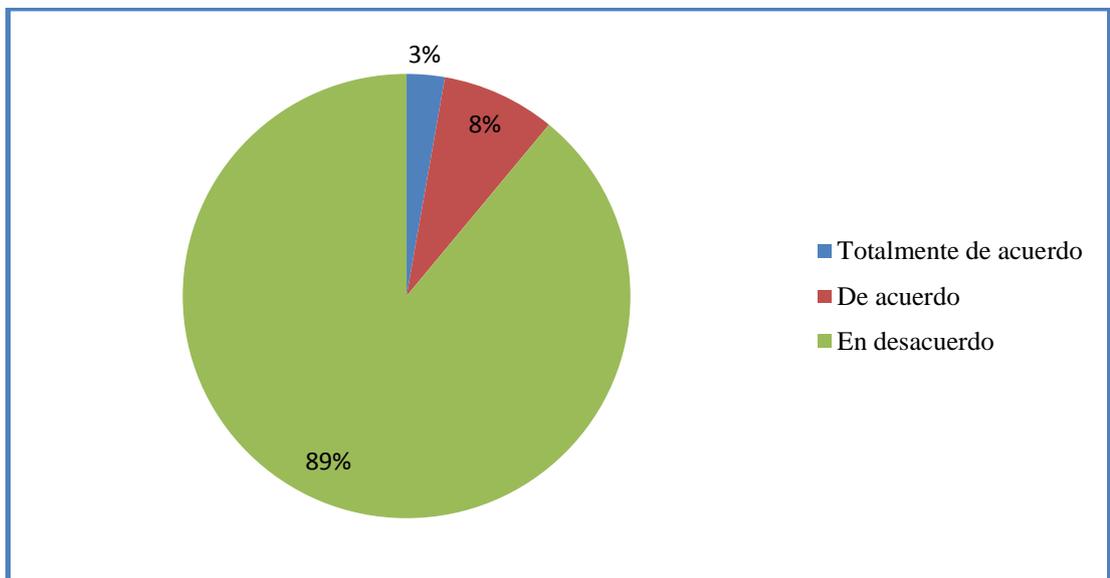
Cuadro No 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	3%
De acuerdo	21	8%
En desacuerdo	227	89%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 6



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas realizadas a los usuarios beneficiarios del sistema de agua potable en desacuerdo con la gestión que realiza la JAAPA por lo cual no permite mejorar el sistema

7.- Cree necesario que una apropiada gestión administrativa ofrezca un servicio de calidad

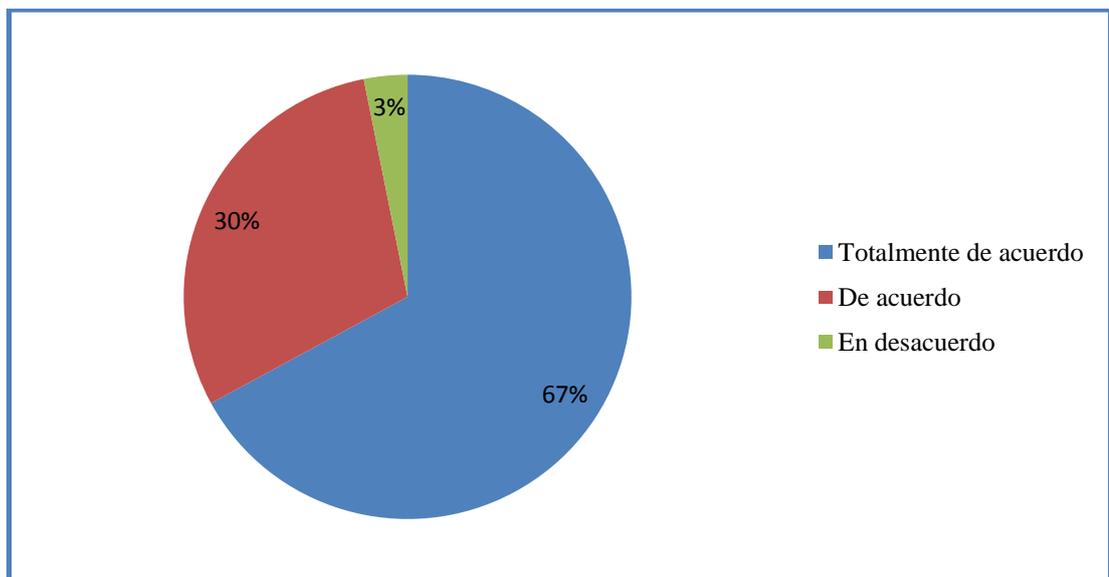
Cuadro No 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	171	67%
De acuerdo	76	30%
En desacuerdo	8	3%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 7



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e interpretación

En un porcentaje altamente significativo los usuarios creen que una apropiada gestión va a brindar un servicio de calidad a los usuarios beneficiarios del sistema de agua potable en la JAAPA.

8.- Cree usted que al recibir capacitaciones mejoraría la Gestión de la JAAP

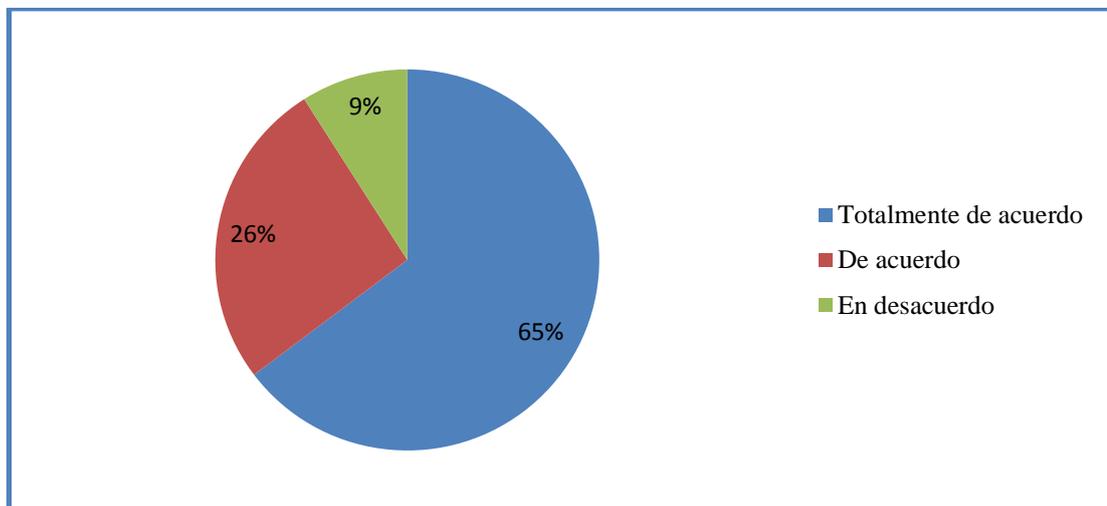
Cuadro No 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	165	65%
De acuerdo	67	26%
En desacuerdo	23	9%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 8



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e Interpretación

Mediante las encuestas realizadas a los usuarios del sistema de agua potable regional Las Mercedes están la mayoría de totalmente de acuerdo en que los directivos capaciten al personal

9.-Cree usted que si todos pagaran las tarifas de consumo mejoraría la gestión administrativa de la JAAPA

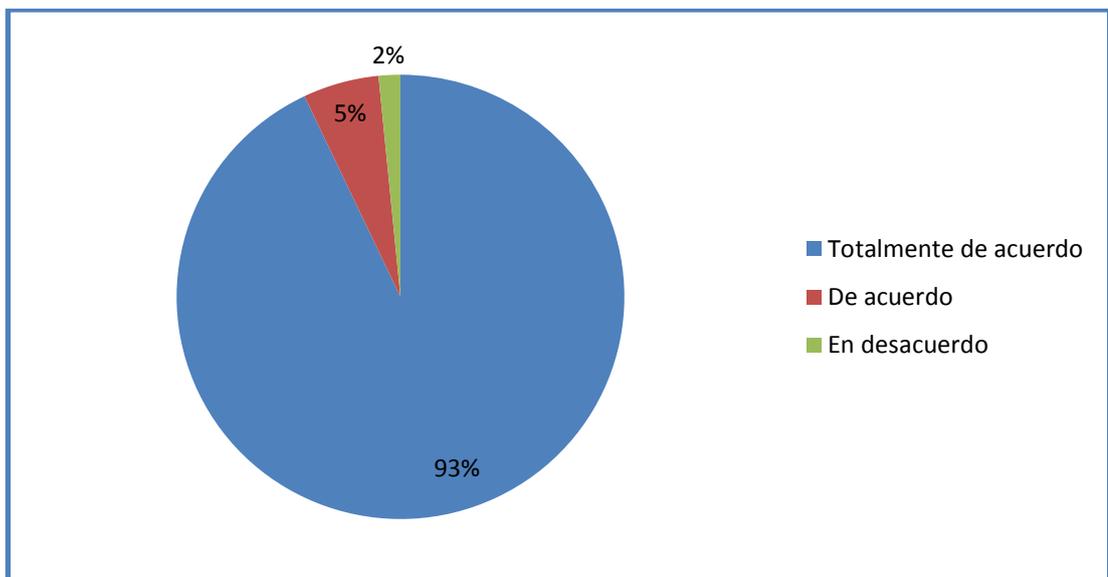
Cuadro No 92

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	237	93%
De acuerdo	14	5%
En desacuerdo	4	2%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 9



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que están totalmente de acuerdo que si pagarían todos los usuarios pagaran las tarifas de consumo de agua se mejoraría el sistema

10.- Piensa usted que mediante una buena gestión administrativa facilite la toma de decisiones en la JAAPA

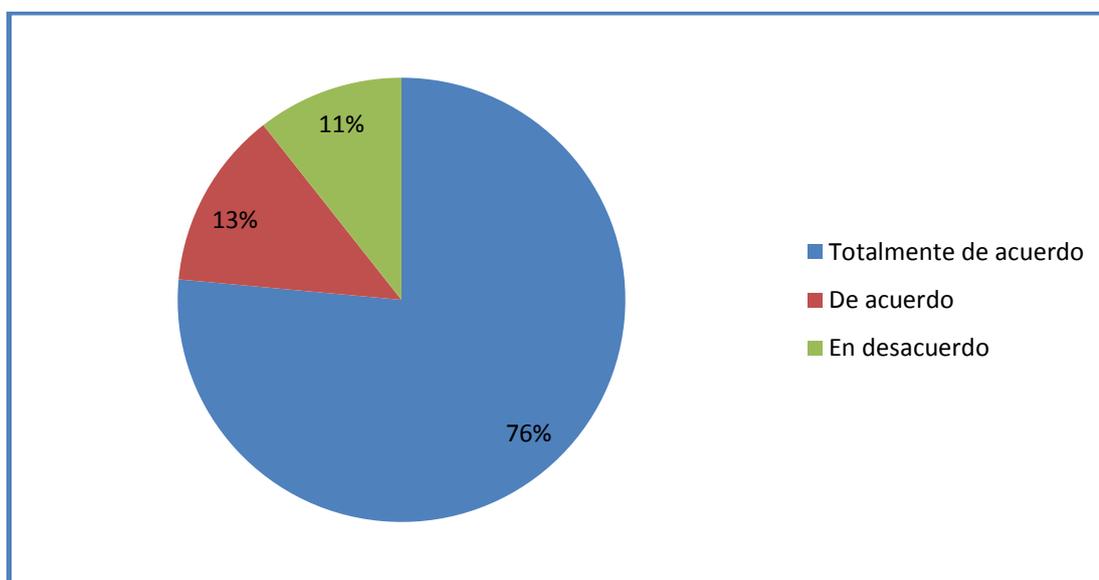
Cuadro No 30

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	195	76%
De acuerdo	33	13%
En desacuerdo	27	11%
TOTAL	255	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Gráfico No 10



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios de la JAAPA

Elaborado por: Berónica Rodríguez

Análisis e Interpretación

Mediante a las encuestas realizadas a los usuarios beneficiarios del sistema de agua potable manifiestan que están totalmente de acuerdo que mediante una buena gestión la toma de decisiones va a ser más eficaz.

FRECUENCIAS OBSERVADAS

2.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

2.4.1 Planteamiento de la hipótesis

H₀: El manual de procedimientos administrativos, no mejora la gestión administrativa en la junta administradora de agua potable y alcantarillado regional Las Mercedes

H_a: El manual de procedimientos administrativos, mejora la gestión administrativa en la junta administradora de agua potable y alcantarillado regional Las Mercedes

2.4.2 Nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

2.4.3 Especificación del Estadístico Chi Cuadrada

$$\chi^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

2.4.4 Especificaciones de las regiones de Aceptación y Rechazo

$$Gl = (F - 1) (C - 1)$$

$$GL = (3 - 1) (2 - 1)$$

Gl = 2, según tabla 5.99; si es mayor que el tabulado rechaza H₀

2.4.5 Cálculo Estadístico Chi Cuadrada

CATEGORIA	Pregunta 2	Pregunta 10	TOTAL
Totalmente de acuerdo	23	223	246
De acuerdo	17	17	34
En desacuerdo	215	15	230
TOTAL	255	255	510

FRECUENCIAS ESPERADAS			
CATEGORIA	Pregunta 2	Pregunta 10	TOTAL
Totalmente de acuerdo	123	123	246
De acuerdo	17	17	34
En desacuerdo	115	115	230
TOTAL	255	255	510

CÁLCULO DE CHI		
FO	FE	$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$
23	123	81,30081301
223	123	81,30081301
17	17	0
17	17	0
215	115	86,95652174
15	115	86,95652174
TOTAL		336,5146695

2.4.6 Decisión

Como el valor de la Chi cuadrada es **336,5146695** es mayor que el tabulado (5.99), entonces rechazo la hipótesis nula y acepto la alterna, es decir: El manual de procedimientos administrativos, mejora la gestión administrativa en la junta administradora de agua potable y alcantarillado regional Las Mercedes, con un nivel de confianza del 95%.

2.5 CONCLUSIONES

- ❖ Los beneficiarios del sistema de agua potable manifiestan que es necesario el manual de procedimientos administrativos que permita el buen desempeño de la JAAPA.
- ❖ Los usuarios encuestados consideran que están en desacuerdo con el funcionamiento que ofrece la JAAPA
- ❖ La mayoría de las personas encuestadas consideran que el manual de procedimientos administrativos va a mejorar las actividades de la JAAPA
- ❖ Los beneficiarios del sistema de agua manifiestan que el manual de procedimientos administrativos, es indispensable para que el desempeño del talento humano sea óptimo.
- ❖ En su mayoría de las personas que se realizó la encuesta que al momento de implementar el manual va a mejorar la atención a los clientes usuarios del sistema de agua potable.
- ❖ Existen un gran porcentaje de encuestados que consideran que no existe una adecuada gestión en la junta administradora de agua potable y alcantarillado Regional Las Mercedes.
- ❖ Los usuarios que fueron encuestados manifiestan que una adecuada gestión va a brindar un excelente servicio en la junta de agua potable
- ❖ Todos consideran que al capacitar al personal que labora en la JAAPA va a contribuir con la gestión que realiza la junta de agua potable y alcantarillado.
- ❖ En gran mayoría de las personas encuestadas manifiestan que al no existir morosidad tranquilamente alcanzaría para mantener la gestión de la JAAPA en óptimas condiciones
- ❖ Los usuarios manifiesta que la toma de decisiones se realizan mejor cuando los directivos cuenta una gestión administrativa sustentable

2.6 RECOMENDACIONES

- ❖ Se debe elaborar el manual de procedimientos administrativos para que permita el buen desempeño en la JAAPA
- ❖ Realizar un estudio para determinar las causas que afecta el inadecuado funcionamiento de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes
- ❖ Establecer el Manual de procedimientos administrativos para el desarrollo de las actividades
- ❖ Implementar el manual de procedimientos administrativos para lograr mejorar la atención a los usuarios
- ❖ Mediante la buena gestión mejora los procedimientos dentro de la junta agua potable
- ❖ Capacitar al personal de la JAAPA para que mejore la gestión para el logro de los objetivos establecidos
- ❖ Concientizar a los usuarios para que realicen sus pagos de las tarifas de consumo
- ❖ Establecer alternativas para que facilite la toma de decisiones dentro de la JAAPA

CAPÍTULO III

LA PROPUESTA

3.1 TEMA

Un Manual de Procedimientos Administrativos en la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, San Luis de Pambil, Provincia Bolívar, Año 2015.

3.2 INTRODUCCION

En la actualidad necesitamos de un Manual de Procedimientos Administrativos, adecuado para el desarrollo de actividades tanto Administrativas como de Gestión para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes que por no contar con un Manual de Procedimientos Administrativos se ha visto en la necesidad de diseñarlo e implantarlo ya que esto permitirá mejorar las actividades dentro de la JAAPA

Es necesario elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos ya que tiene como fin describir cada una de las actividades administrativas que se realizan dentro de la Institución, determinando la responsabilidad en los diferentes talentos humanos que intervienen en el cumplimiento de las metas establecidas

Es de vital importancia la implementación de un Manual de procedimientos Administrativos, ya que permite obtener la eficiencia y eficacia de las actividades de la Institución

El Manual Procedimientos Administrativos es importante desde el punto de vista de la operatividad de la institución, ayudara este salvaguardar y utilizar correctamente los bienes así como en la optimización del talento evitando duplicidad de tareas, y proveerá de procedimientos y políticas que generen un mayor control de la Institución y facilitan el desarrolla de la misma.

Con el Manual se pretende mejorar la Gestión Administrativa de las funciones de la directiva de La Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes. El manual de Procedimientos Administrativos es el factor clave para que el personal, tengan definida sus funciones.

3.3 JUSTIFICACION

La propuesta justifica su realización considerando necesario que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes en San Luis de Pambil cuente con un instrumento administrativo adecuado que permita, corregir las falencias detectadas mediante el análisis.

Este documento se convierte en una fuente de orientación y guía para la Institución, los beneficiarios directivos son las personas encargadas de la JAAPA, y otras que personas que de una u otra manera se encuentran involucradas.

Hay que contribuir para que el éxito de la Institución dependa de la excelente gestión administrativa, apoyado con una continua capacitación además de la atención de calidad que serán pilares fundamentales en la Junta Administradora de Agua potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 Objetivo General

Implementar el Manual de Procedimientos Administrativos en la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, San Luis de Pambil, Provincia Bolívar, Año 2015.

3.4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Lograr el compromiso de los directivos para la aplicación de esta herramienta administrativa
- ❖ Ejecutar el manual de procedimientos administrativos para la gestión de la JAAPA
- ❖ Determinar el grado de eficiencia al implementar el Manual de Procedimientos Administrativos

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1 Manual de Procedimientos Administrativos para la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes en San Luis de Pambil, Cantón Guaranda provincia Bolívar.

El Manual de Procedimientos Administrativos, es un documento importante que contiene información detallada e integral, que se presenta de forma ordenada con instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones y los procedimientos de las actividades que se realiza en la JAAPA Regional Las Mercedes.

SECCIÓN I: Aspectos Introductorios

- ❖ Gestión Administrativa y Operativa
- ❖ Objetivos del Manual: General y Específicos
- ❖ Instrucciones de Utilización
- ❖ Alcance del Manual
- ❖ Base Legal

SECCIÓN II: Aspectos Organizacionales

- ❖ Reseña Histórica
- ❖ Misión y Visión Organizacional
- ❖ Valores Organizacionales
- ❖ Objetivos Estratégicos
- ❖ Razón Social
- ❖ Objetivo social

- ❖ Domicilio de la JAAPA
- ❖ Organigrama Estructural
- ❖ Organigrama Funcional

SECCIÓN III: Manual de Procedimientos Administrativos

- ❖ Manual de Funciones
- ❖ Flujogramas de procesos

SECCIÓN I

3.6 ASPECTOS PRELIMINARES

3.6.1 Objetivo

Resaltar la importancia de la Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes por medio del Manual de Procedimientos Administrativos.

3.6.2 La Gestión Administrativa y Operativa

GESTION ADMINISTRATIVA

Es la capacidad de la Institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

La gestión Administrativa en las Entidades es uno de los factores más importantes de ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que lleven a cabo los diferentes funcionarios de la Instituciones como son: la planificación, organización, dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de talentos humanos y de otros recursos.

GESTION OPERATIVA

La gestión operativa en la JAAAPA es un proceso por el cual orienta, previene, emplea los recursos y esfuerzos para llegar a la meta, un fin, un objetivo y los resultados de la Institución todas estas obtenidas por las secuencias de actividades además de un tiempo requerido destinados atender al usuario de manera efectiva.

3.6.3 Objetivo del Manual de Procedimientos Administrativos

OBJETIVO GENERAL

El principal objetivo principal del Manual de Procedimientos Administrativos es contribuir a una correcta administración para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, el mismo que proporciona las directrices para los directivos.

OBJETIVO ESPECIFICO

Firmeza y eficiencia en la realización de las operaciones en cuanto a la consecución de las metas y objetivos.

3.6.4 Instrucciones de Utilización

El Manual de Procedimientos Administrativos está conformado por capítulos y componentes, se recomienda al usuario la utilización del Índice General que se encuentra al inicio del documento para una mayor facilidad de localización de un tema determinado y una óptima utilización.

3.6.5 Alcance del Manual

El presente manual será aplicado para el cumplimiento del personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, que se ejecute funciones relacionadas con las actividades descritas dentro de los procedimientos que se describan en el manual de procedimientos administrativos.

3.6.6 Base Legal

- ❖ Constitución de la República del Ecuador, 2008.
- ❖ Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable

SECCIÓN II

3.7 ASPECTOS ORGANIZACIONALES

OBJETIVO

Se inicia desde el análisis de la manera que está conformada la Institución y poder establecer actividades de acuerdo a la estructura organizacional.

3.7.1 Reseña Histórica

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes es una Institución domiciliada en San Luis de Pambil, Cantón Guaranda provincia Bolívar donde atiende a varias comunidades desde la operación, administración y recaudación como: La Variante, San Luis de las Mercedes, Suquibi Nuevo, Suquibi Viejo y Libertad de San Luis pertenecientes al Cantón Guaranda, como al recinto Bosque de Oro y la parroquia Las Mercedes pertenecientes al Cantón las Naves; servicio brindado por ser aledaños al sector. Dicha Institución se crea en el año 1989 y cuyos fundadores son: Licenciado Fidel Castro, Ingeniero Carlos Paz, Señor Lorenzo Sánchez, Sr. Vinicio Calero y el Sr. Orlando Cortez.

Actualmente la JAAPA cuenta con infraestructura propia para la captación, almacenamiento y distribución de Agua Potable y cuenta con 1525 usuarios beneficiarios del sistema de agua potable y alcantarillado con un promedio de recaudación \$ 10,350.00 dólares mensuales; desde los inicios de su operatividad, la directiva actual ha revisado acciones referentes al mejoramiento en la junta de agua potable y alcantarillado; incorporando un régimen laboral a los operadores y administrativos, localización de sectores estratégicos para dotar el servicio, la conformación de la directiva es electa por las y los representantes de todos los sectores que reciben el beneficio.

Actualmente la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes cuenta con: Presidente, Tesorero, Secretario, Vocales Recaudadora y dos Operadores

3.7.2 Visión y Misión Organizacional

VISION

Al 2020 ser una Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes eficiente y eficaz que genere responsabilidad gestionando para que el servicio de agua potable y alcantarillado sea continuo, oportuno y de calidad, apto para el consumo humano de las familias que conforman el sistema de agua potable.

MISIÓN

Brindar un servicio de agua potable y alcantarillado de calidad las 24 horas del día, apto para el consumo humano, para garantizar la salud de las familias que conforman el sistema de agua potable y alcantarillado Regional Las Mercedes

3.7.3 Valores Organizacionales

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, los valores organizacionales deben contar estos valores;

- ❖ Respeto
- ❖ Honestidad
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Solidaridad
- ❖ Compromiso
- ❖ Servicio
- ❖ Unión
- ❖ Espíritu de servicio

3.7.4 Objetivo Institucional

Describir de manera ordenada y sistemática, los procedimientos que el personal del área administrativa y operativa que integra la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, tienen que realizar para que se cumplan las actividades y responsabilidades asignadas, de forma oportuna y eficiente.

3.7.5 Razón Social

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

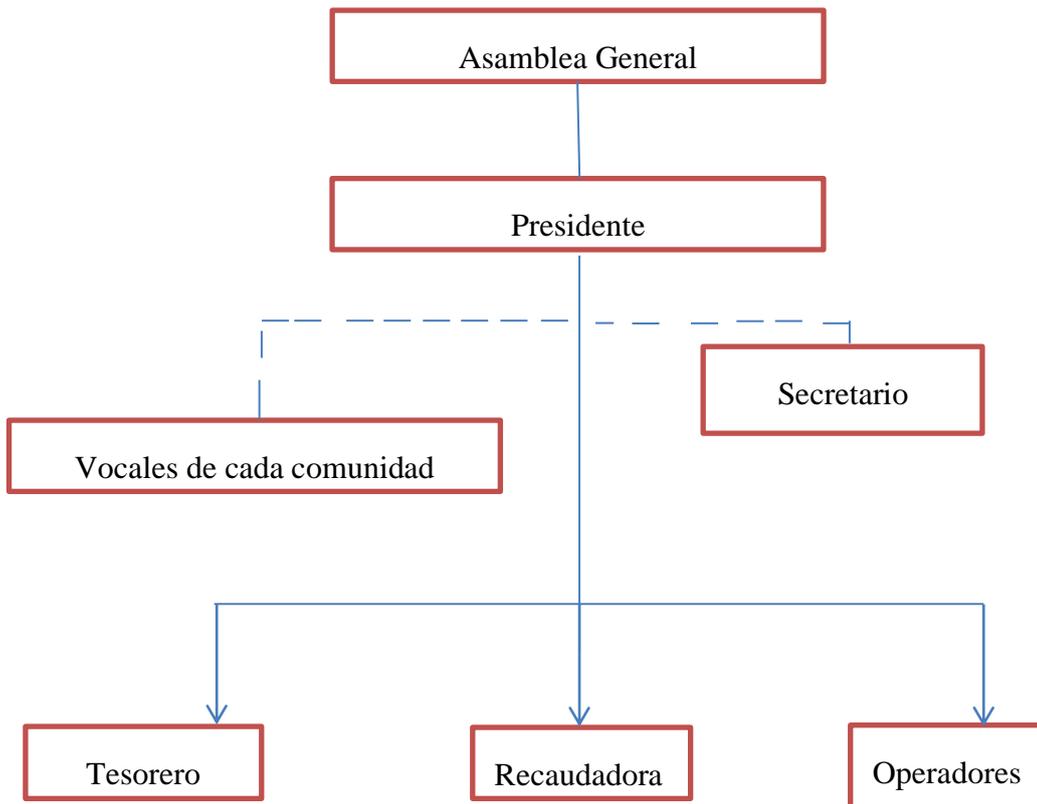
3.7.6 Domicilio de la Institución

Oficina Calle Padre Ángel León y Julio García

Infraestructura para la captación almacenamiento y distribución Vía Piedra Blanca

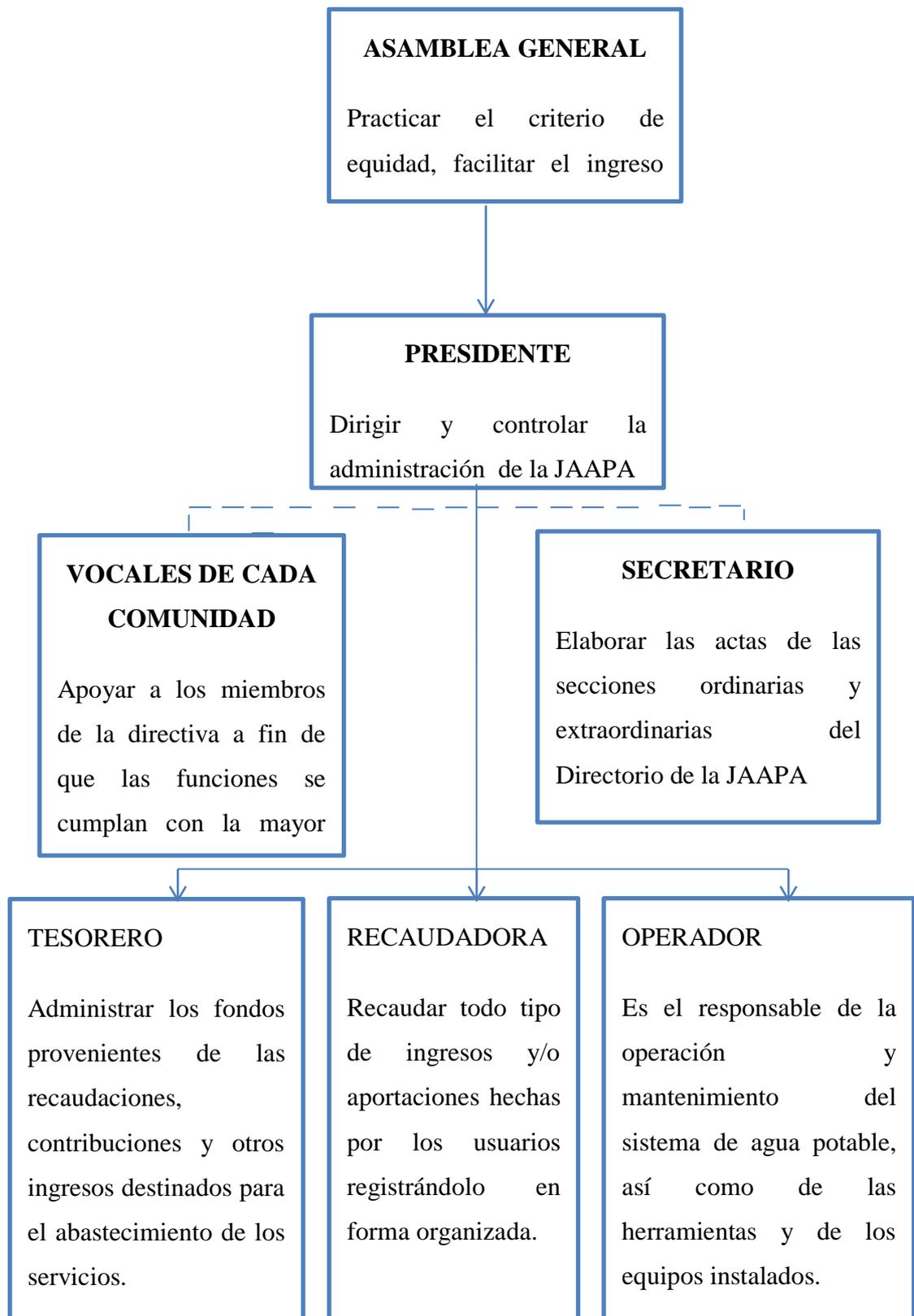
3.7.7 Estructura Orgánica

El organigrama es elemental para identificar con claridad los niveles jerárquicos mediante un organigrama desde el mayor rango hasta para evitar duplicidad de funciones y debe ser un documento interno que sirva de guía para todo el personal que forma parte de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.



Elaborado por: Beronica Rodríguez

3.7.8 Orgánico Funcional



SECCIÓN III

3.8 MANUAL DE FUNCIONES

Introducción

La finalidad del presente Manual, es detallar como se realizara las actividades de cada miembro que forman parte de la JAAPA, que tiene la responsabilidad a ejecutarse con las debidas medidas que ayuden a realizar una estricto control permanente que ayude a reducir errores que pudieron surgir en alguno de ellos. Para que este manual sea efectivo es necesario que sea revisado y aprobado por los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

Una vez que se han delimitado las funciones del área administrativa, es importante elaborar el diseño de un manual que guie las actividades a ejecutarse en cada uno de los cargos asignados, a los miembros de la JAAPA.

El presente manual será aplicado en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General está conformado por todos los moradores residentes en la parroquia San de Pambil y sus comunidades, que hayan sido inscritos como socios fundadores y/o usuarios permanente del servicio de agua potable y alcantarillado, las decisiones tomadas por los asistentes a la Asamblea General tienen el carácter de mandatario es decir es la máxima autoridad.

FUNCIONES:

Garantizar la continuidad y eficiencia en la prestación de servicio, calidad y bajos precios.

Practicar el criterio de equidad, facilitar a los usuarios/as de ingresos limitados, el acceso a los usuarios.

Asistir obligatoriamente a los trabajos convocadas por el Directorio de la Junta Administradora, desde los 18 años, hasta los 64 años.

Participar en las reuniones sea personalmente o mediante una delegación, así como trabajos comunitarios, talleres de capacitación, operación y mantenimiento u otros, del sistema de agua potable, formación de promotores comunitarios y voluntarios del desarrollo comunitario.

Pagar cumplidamente el monto de las planillas por servicio de agua potable, de acuerdo a un calendario mensual y con el horario establecido por el Directorio de la Junta.

Cuidar y Mantener en perfectas condiciones las conexiones domiciliarias internas del agua potable, se aplicara lo estipulado en el capítulo de las sanciones.

Cuidar y vigilar la integridad y buen estado de la infraestructura los sistemas, tanques, tuberías, capacitaciones, denunciar a quienes atenten, destruyan o contaminen.

Utilizar de forma responsable, ahorrando el agua, así como desarrollar la cultura de pago por servicios de agua.

Los usuarios que migran y no utilicen el agua potable, debe seguir pagando el valor de la base, después de tres meses se suspenderá el servicio previo a un convocado por escrito.

Elegir o ser elegido como miembro del directorio de la JAAPA de la mesa Directiva o el comité de veeduría ciudadana.

El usuario de la tercera edad, que viva solo y no sea arrendatario pagara el 50% del valor de la tarifa del agua potable, dando cumplimiento al mandato de la Constitución de la Republica y las asistencias a mingas, Asambleas y otras actividades será opcional.

El usuario de tercera edad será exonerado en participación a mingas y Asambleas, siempre y cuando no tengan hijos bajo sus responsabilidades.

FUNCIONES DEL PRESIDENTE

Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la JAAPA.

Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Directorio de la JAAPA.

Convocar a asambleas generales ordinarias y extraordinarias

Suscribir convenios, contratos y compromisos necesarios para el buen funcionamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Dirigir y controlar la administración de la JAAPA.

Firmar con el secretario las convocatorias a reuniones de los directivos y de las asambleas.

Elaborar y presentar el informe económico semestral y anual del ejercicio de la administración en las Asambleas Generales.

Monitorear y vigilar en formas permanentes, el movimiento económico de la JAAPA.

Ser corresponsable con el tesorero/a del manejo financiero de la JAAPA

FUNCIONES DE LOS VOCALES

Apoyar a los miembros de la directiva a fin de que las funciones se cumplan con la mayor eficiencia.

Colaborar en las convocatorias a las asambleas.

Intervenir en las sesiones de la JAAPA con derecho a voz y voto.

Asumir la subrogación de algún miembro ausente en forma temporal.

FUNCIONES DEL SECRETARIO

Elaborar las actas de las secciones ordinarias y extraordinarias del Directorio de la JAAPA y la Asamblea General.

Elaborar e implementarlo un libro de registro, en el constaran las actas de secciones ordinarias y extraordinarias de las Asambleas y del Directorio de la JAAPA.

Para el control de calidad del tratamiento del agua llevar al archivo informes emitidos por los laboratorios autorizados y los registros diarios de lectura de cloro residual emitidos por los operadores.

Implementar y mantener un libro de registro, de los socios fundadores y los usuarios de la JAAPA.

Facilitar a la Asamblea General y al Directorio, los documentos y datos necesarios para sus informes.

Informar a los socios y usuarios sobre las disposiciones de la Asamblea General, del Directorio y de las comisiones.

Comunicar a tesorería del ingreso y salida de los socios y usuarios, así como de multas y sanciones establecidas en asamblea.

FUNCIONES DEL TESORERO

Custodiar por la oportuna recaudación de los servicios prestados a los usuarios del agua potable.

Administrar los fondos provenientes de las recaudaciones, contribuciones y otros ingresos destinados para el abastecimiento de los servicios.

Colectivamente con el presidente, estarán facultados para abrir una cuenta corriente a nombre de la JAAPA destinada para el manejo de los fondos.

Conjuntamente con el presidente firmaran los respectivos documentos contables de ingresos y egresos

Responder solidariamente con el presidente, por el manejo y custodia de los fondos; por lo general deberían reunir caución por el monte que determine la Asamblea General.

En coordinación con el directorio de la Junta Administradora, formular el presupuesto anual, para someterlo a consideración y aprobación de la Asamblea General

Mantener la custodia del inventario de bienes y servicios pertenecientes a la JAAPA

FUNCIONES DE LA RECAUDADORA

Recaudar todo tipo de ingresos y/o aportaciones hechas por los usuarios registrándolo en forma organizada.

Cobrar las planillas de consumo de agua

Cumplir con el horario de trabajo y más ingresos para que el tesorero verifique y registre.

Cerrar las cuentas diarias todos los días de la semana y registrarlas

Preparar las planillas de pago de consumo de agua cerrado a 15 días del mes siguiente e ingresar.

Responsabilizarse de la custodia de los fondos

FUNCIONES DE LOS OPERADORES

Garantizar el abastecimiento del servicio de agua potable.

Es el responsable de la operación y mantenimiento del sistema de agua potable, así como de las herramientas y de los equipos instalados.

Mantener los equipos, instalaciones, estructura y el sistema en perfecto estado de limpieza y de funcionamiento recabando y utilizando materiales dichas por la JAAPA.

Cuando se produjera un desperfecto de una gran magnitud del sistema dar aviso al presidente.

Realizar la instalación de medidores nuevos a los nuevos usuarios.

Controlará e informara del mal funcionamiento en los medidores de quienes están en la orden del día.

Elaborará un informe mensual de la cloración, lectura de medidores y control de operación.

Cumplir con las disposiciones del directorio de la Junta para cumplir necesidades de usuarios

3.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

En este mundo moderno que estamos, las Juntas de Agua Potable y Alcantarillado, requieren de un Manual de Procedimientos Administrativos necesario para un buen manejo de los directivos.

3.9.1 Objetivos

- ❖ Alcanzar el conocimiento previo a la realización de trabajos
- ❖ Impedir confusión de responsabilidades
- ❖ Acoplamiento y apoyo en las actividades
- ❖ Establecer un sistema de información
- ❖ Disuadir la duplicidad de información
- ❖ Ampliar la eficacia de los empleados

3.10 POLÍTICAS

Se instruyera al personal, periódicamente y de acuerdo a la necesidad de las funciones mismas.

Se utilizara un formato de pedido para la adquisición de materiales con las firmas de responsabilidad.

Los usuarios que tengan conexiones clandestinas serán sancionados

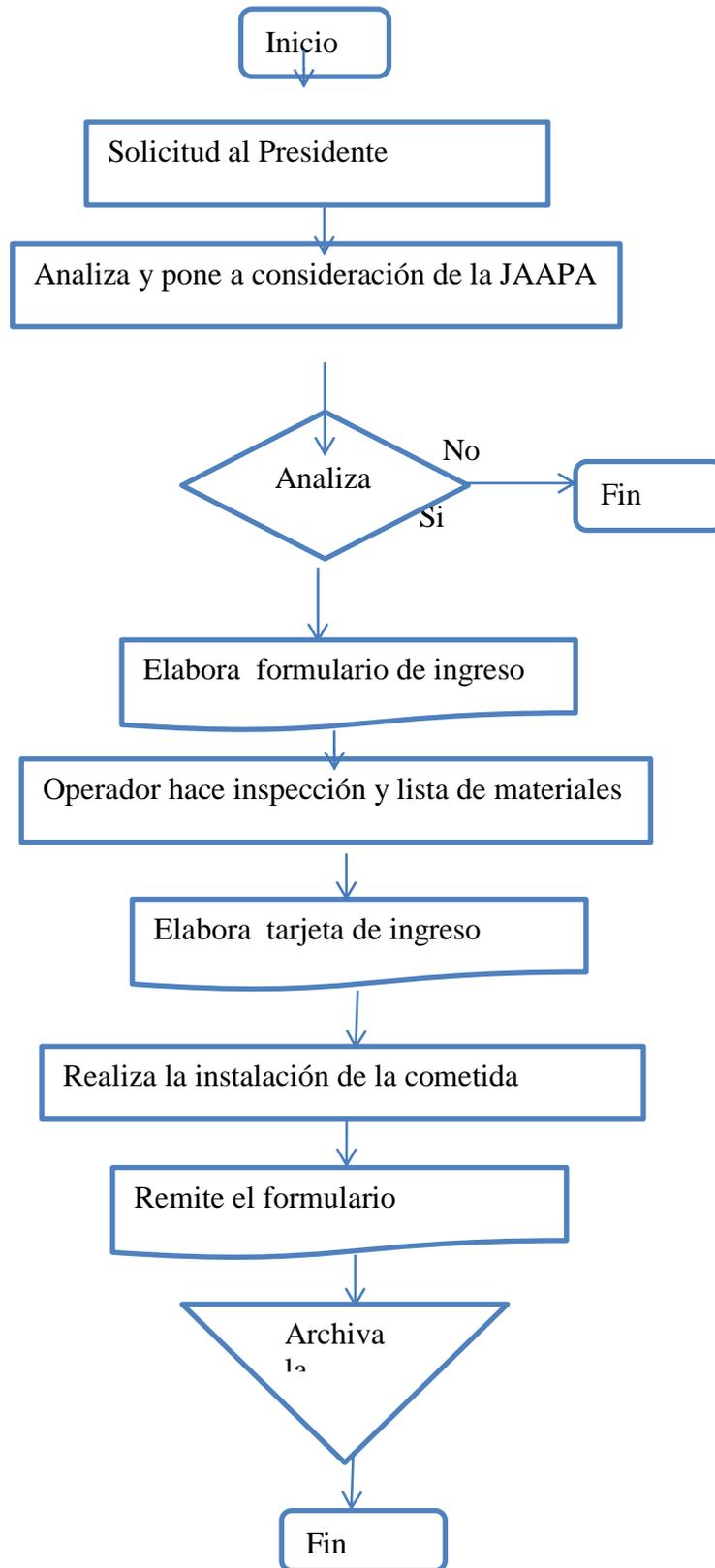
Los usuarios que no paguen durante dos meses, se realizara el corte temporal del servicio.

Gestión de la calidad total en los servicios que está encargado de dotar.

3.11 PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE USUARIOS A LA JAAPA REGIONAL LAS MERCEDES

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Interesado/a	Solicita al Presidente de la Junta, el ingreso como usuario adjuntando documentos personales, escritura de propiedad donde está ubicada la vivienda.
Presidente de la Junta	Analiza dicho pedido y pone en consideración al Directorio para su aprobación.
Directorio de la Junta	Analiza la petición y autoriza su ingreso
Presidente de la Junta	Delega la función al Tesorero
Tesorero	Elabora el formulario de ingreso de la solicitud y establece los costos de la conexión domiciliaria, de acuerdo al Reglamento Interno de la Junta
Operador/a	Realiza la inspección y elabora la lista de materiales que se va a utilizar en la conexión
Tesorero	Elabora una tarjeta de ingreso , para establecer las condiciones de pago, que puede ser al contado o a crédito y emite la orden de trabajo
Operador/a	Realiza la instalación de la conexión y cumple con la orden de trabajo.
Tesorero/a	Remite la información
Secretario/a	Archiva el formulario de ingreso del nuevo usuario y procede a registrar.

3.11.1 Flujograma para el ingreso de nuevos usuarios de la JAAPA

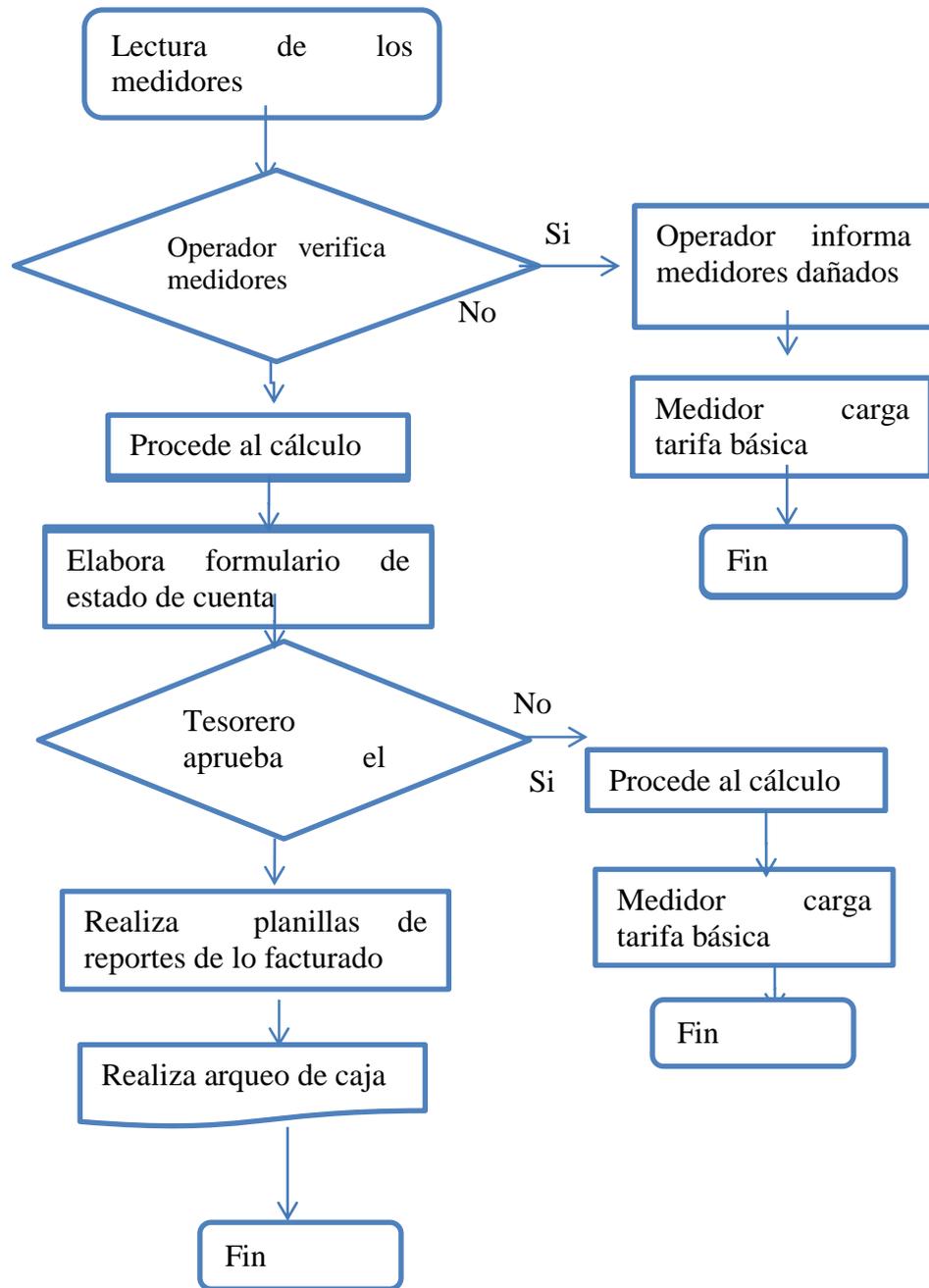


Elaborado por: Beronica Rodríguez

3.12 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FACTURAS PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE AL USUARIO.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Operador/a	Realiza las lecturas de los medidores.
Operador/a	Informa sobre datos del medidor
Tesorero/a	Procede al cálculo, de acuerdo al consumo y a la tarifa establecida
Tesorero/a	Elabora el formulario del Estado de Cuenta.
Tesorero/a	Elabora la factura y realiza el cobro del servicio.
Tesorero/a	Elabora reporte de morosos con cobro de recargo del 10%.
Tesorero/a	Elabora la planilla de reportes de lo facturado.
Tesorero/a	Realiza el Arqueo de Caja.

3.12.1 Flujograma para la elaboración de facturas en la JAPA

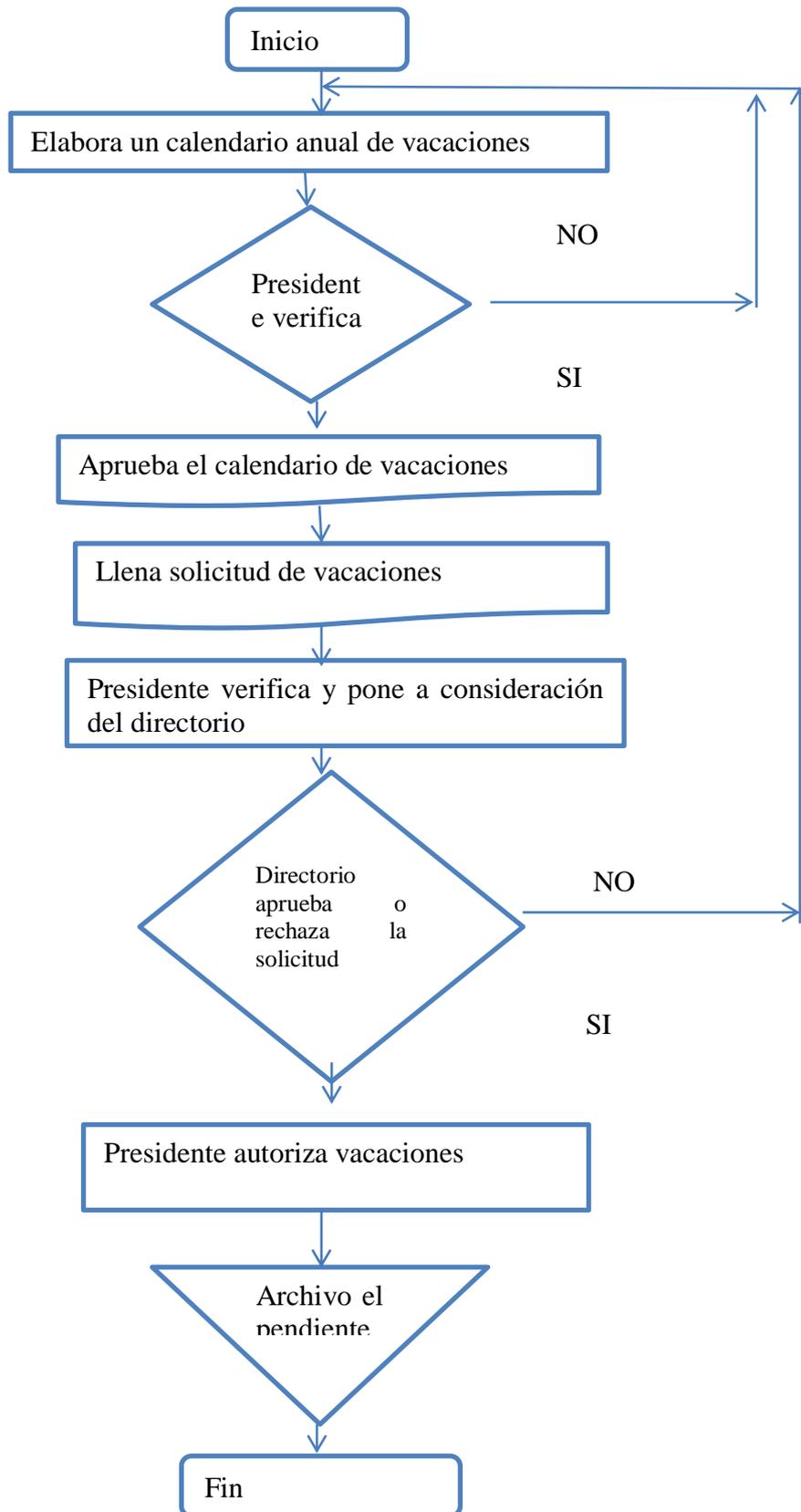


Elaborado por: Beronica Rodríguez

3.13 PROCEDIMIENTO PARA LA SALIDA DE VACACIONES DEL/A OPERADOR/A

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Secretario/a	Elabora un calendario anual de vacaciones.
Presidente	Verifican el calendario propuesto.
Presidente	Aprueba el calendario anual de vacaciones.
Operador	Llena solicitud de vacaciones con el tiempo que le corresponde dentro del calendario de vacaciones.
Presidente	Verifica la solicitud y pone a consideración del Directorio.
Presidente	Procede a escribir el visto bueno en la solicitud.
Presidente	Autoriza la salida para las vacaciones del Operador.
Operador/a	Hace uso de las vacaciones, dejando su puesto de trabajo en orden y organizando a la persona que le reemplazará.
Secretario/a	Archiva el proceso.

3.13.1 Flujograma para la salida de vacaciones del operador



Elaborado por: Berónica Rodríguez

3.14 PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE PLANILLAS

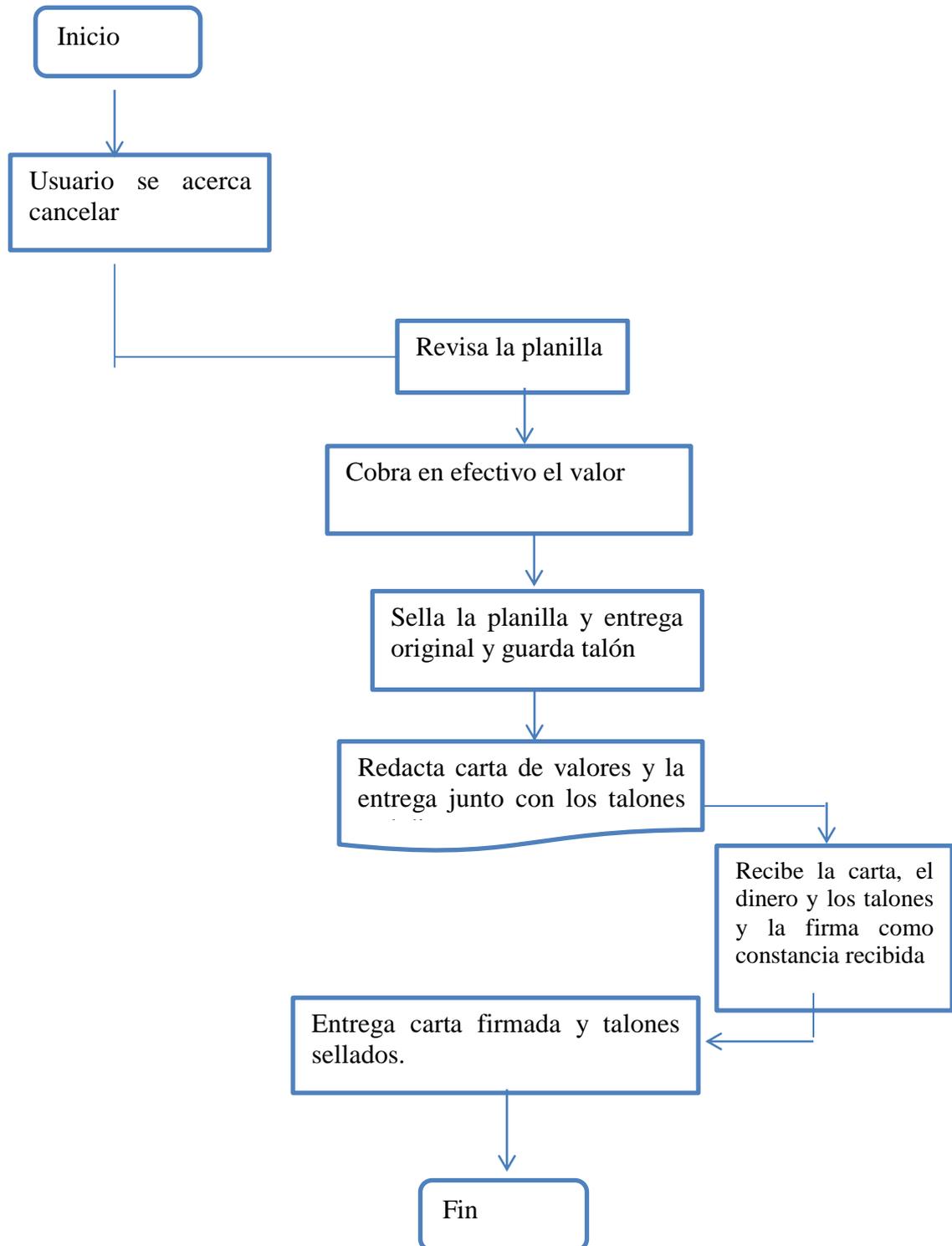
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Recaudadora	Atiende a cada uno de los usuarios que se acercan a pagar la planilla y verifica si corresponde al mes de cobro
Recaudadora	Verifica el sistema y procede a realizar el cobro del valor
Recaudadora	Llena la planilla y entrega la original al usuario
Recaudadora	Semanalmente redacta una carta como constancia escrita de los valores recaudados junto con las planillas selladas.
Recaudadora	Entrega el dinero de los valores recaudados al tesorero y la carta redactada para la firma de aprobación.
Tesorero	Revisa, las cartas, los talones y los valores, si está de acuerdo con todo firma e indica que se prosiga con el registro contable de la recaudación.

3.14.1 Flujograma para el cobro de planillas

USUARIO

RECAUDADORA

TESORERO

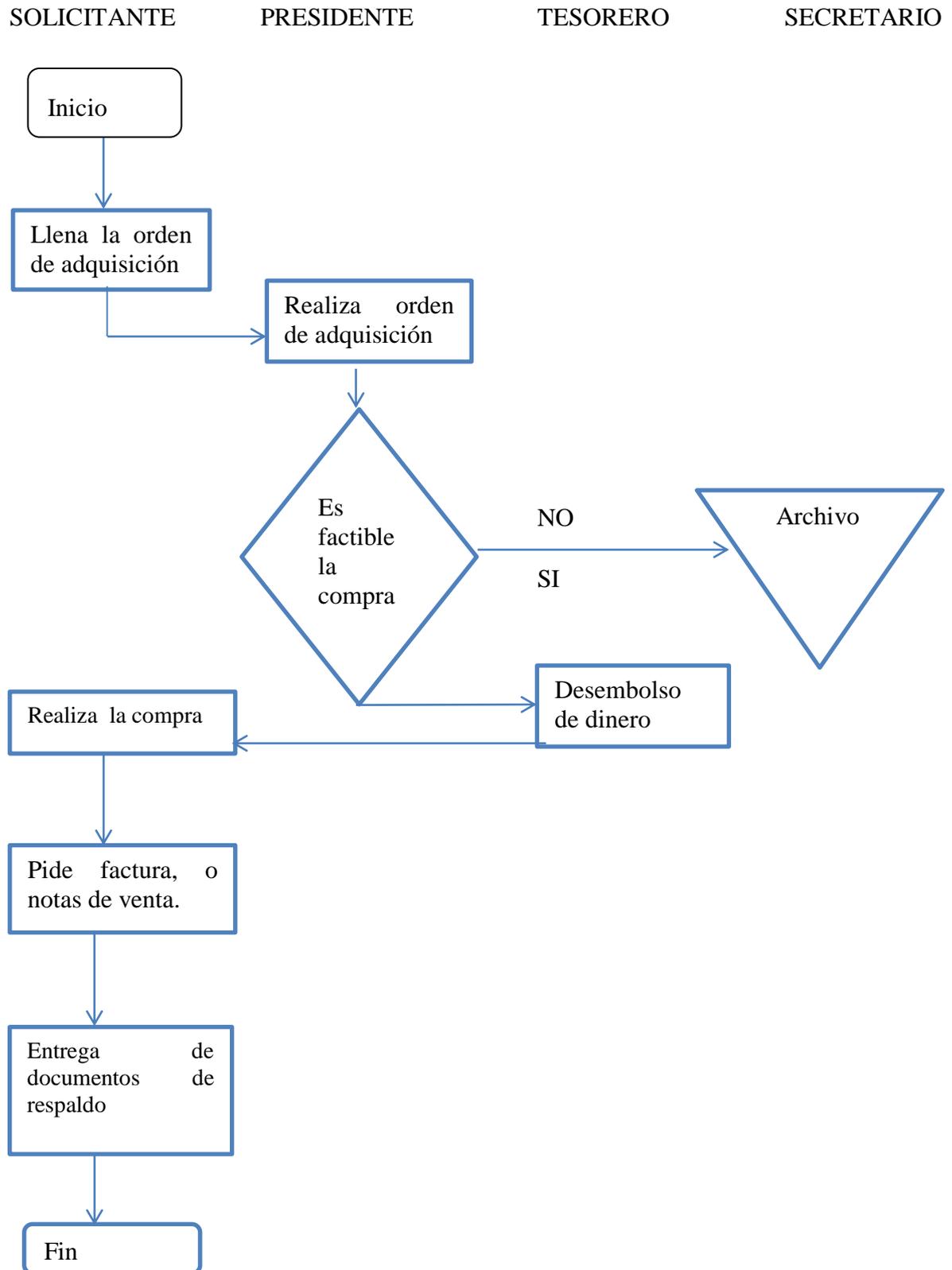


Elaborado por: Berónica Rodríguez

3.15 PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA DE MATERIALES

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Operador	Llena la orden de requisición de compra e indica de inmediato al presidente
Presidente	Analiza el requerimiento de compra y da el visto bueno para que el tesorero realice el desembolso.
Tesorero	Entrega el dinero al solicitante para que realice la adquisición
solicitante	Recibe el dinero y procede a la compra
Solicitante	Al momento de la compra la persona encargada realiza el pago en efectivo y solicita su factura, la nota de venta o comprobante de venta y entrega la misma para su respectivo registro necesario al solicitante para que realice su adquisición, caso contraria la secretaria archiva la orden de requisición
Tesorero	Revisa, las cartas, los talones y los valores, si está de acuerdo con todo firma e indica que se prosiga con el registro contable de la recaudación.

3.15.1 Flujograma para la compra de materiales



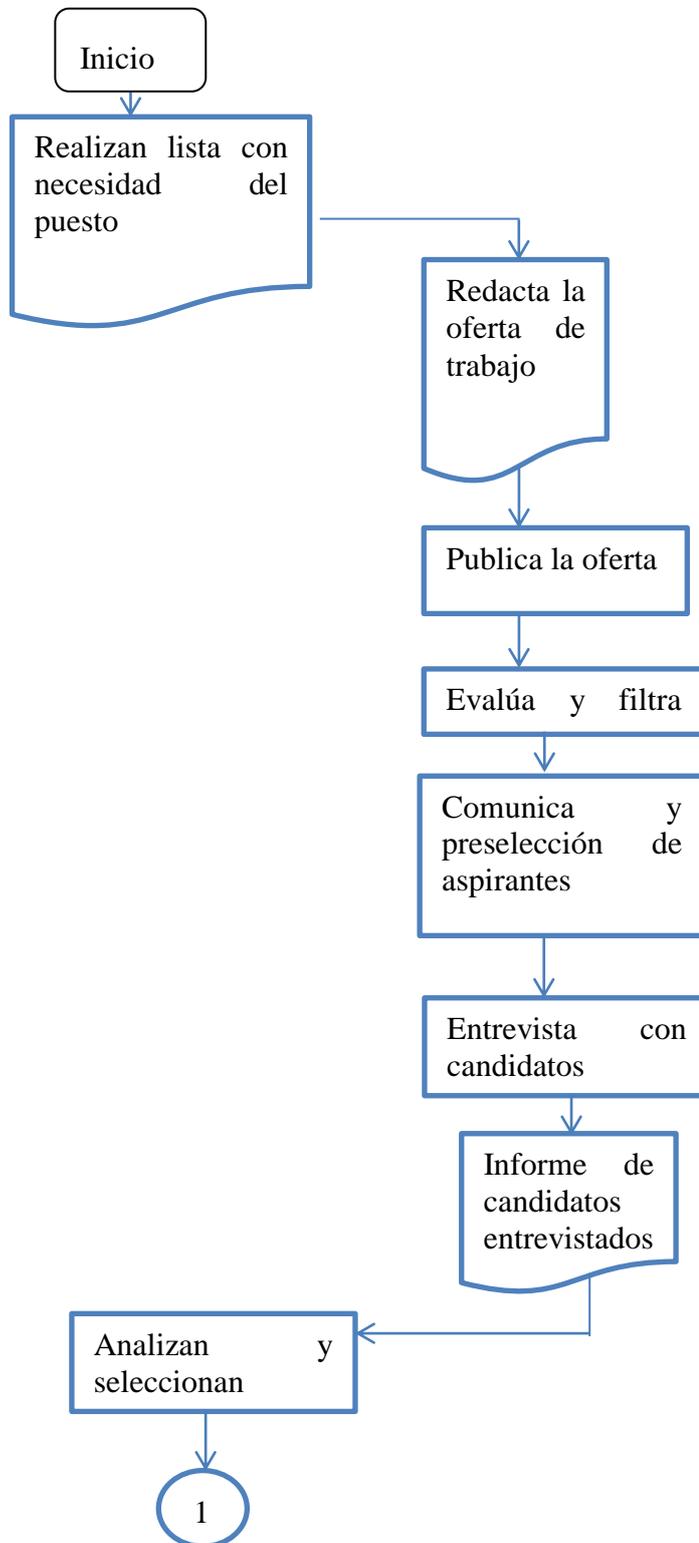
Elaborado por : Berónica Rodríguez

3.16 PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL REMUNERADO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Directiva	Realiza lista de objetivos, necesidades y experiencia que se requiere para cubrir el puesto.
Presidente	Elabora redacción de oferta de trabajo, requisitos y puesto vacante
Presidente	Publica la oferta de trabajo mediante radio
Presidente	Receptan las carpetas de los postulantes y selecciona
Presidente	Entrevista a los candidatos, explica las actividades
Presidente	Emite un informe de las encuestas y explica a los demás indicando ventajas y desventajas de los aspirantes.
Presidente	Selecciona a la persona y comunica con el mismo el informe de su selección y les indica que debe acercarse a la JAAPA y proceder con la firma del contrato.
Candidato	Va a la JAAPA, el presidente indica el contrato y sus cláusulas y firma el contrato
Presidente	Con la documentación requerida para legalizar el contrato, si no hay inconvenientes, ocupa el puesto, caso contrario se realiza las debidas correcciones y se vuelve a realizar los trámites correspondientes.

3.16.1 Flujograma para realizar la selección y contratación del personal remunerado

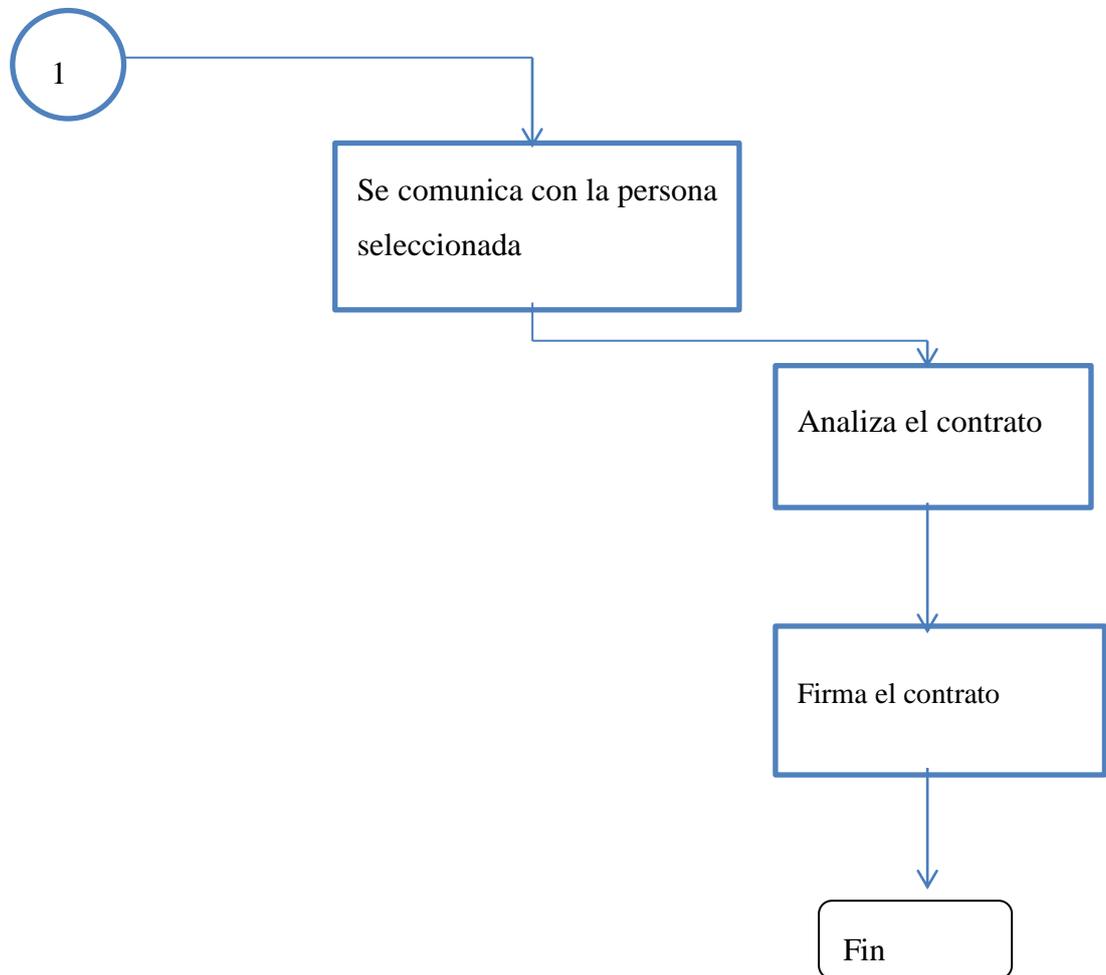
DIRECTIVA PRESIDENTE



3.17 DIRECTIVA

PRESIDENTE

CANDIDATO



Elaborado por: Berónica Rodríguez

3.18 IMPACTO

El Impacto de este tema investigativo Manual de Procedimientos Administrativos para la Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes se verá reflejado con la aplicación de este Manual para un desempeño eficaz y eficiente en beneficio de usuarios internos y externos a través de:

Planificación de actividades

Trabajo en equipo

Atención de Calidad

3.19 PLAN OPERATIVO PARA LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	COSTO	TIEMPO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Desarrollar las capacidades y potencialidades de los directivos	Alcanzar a desarrollar las actitudes del talento humano	Crear talleres de capacitación para encontrar la aptitudes del personal de la JAAPA	\$ 150	2 días	Directivos	Preparar los talleres con material didáctico
Promover un medio ambiente sano y sustentable.	Conseguir una comunicación adecuada y espontanea	Utilización de la sala y enfoque adecuado	75	1 día	Directivos y personal administrativo	Elaboración de materiales de apoyo
Promover la visión institucional	Responsabilidad del personal	Comunicación organizacional	200	2 días	Directivos	Mesas redondas Utilización de diapositivas
Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social	Disponer la integración del personal	Clima laboral adecuado	180	3 días	Directivos	Motivar la integración mediante capacitaciones
Impulsar en trabajo en equipo	Alcanzar la integración de todo el personal	Proporcionar un ambiente agradable	220	2 días	Directores	Incentivar el trabajo en equipo

3.20 CONCLUSIONES

- ❖ En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes existe una estructura organizacional poca fortalecida no tiene establecido los procedimientos que realizan los talentos humanos
- ❖ La Junta Administradora de Agua Potable no tiene conocimiento alguno sobre el cuál es la misión, visión, objetivos y políticas que persigue esta Junta que brinda servicio de agua potable
- ❖ La Junta Administradora de Agua Potable actualmente no dispone de un organigrama estructural de posición de personal y manual de funciones técnicamente elaborado, muestre el grado de autoridad y responsabilidad que deben asumir

3.21 RECOMENDACIONES

- ❖ Poner en marcha la implementación de la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativos para la Gestión en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

- ❖ Se recomienda a la Junta Administradora de Agua Potable, dar a conocer a cada uno de los miembros de la Directiva cuál es su misión, visión, objetivos y políticas, para que ellos lo tengan claramente identificado el compromiso de todos para conseguir lo establecido

- ❖ Llevar un control de la aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos a través de la evaluación

4 BIBLIOGRAFIA

- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organizacion de Empresa*. México: MMcGraw-Hill.3ra Edición.
- Blanco Encinosa, L. (2008). *Sistemas de Información para el Economista y el Contador*. Mexico, Cuba: Felix Varela.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion Proceso Administrativo*. Bogota: Mc.Graw Hill.
- De Welsch, H., & Gordon. (s/d de s/m de 1990). *Universidad Anáhuac*. Recuperado el 19 de Junio de 2015, de El proceso Administrativo: <http://www.uas.mx/cursoswebct/presupuestos/lec1.htm>
- Gray, G., & Larson, E. (2009). *Administracion de Proyectos*. mexicon: McGraw HILL,3ra Edicion.
- Harorld, K., & Heinz, W. (2007). *Elementos de Administracion*.Mexico: Mc.Graw Hill.
- Kotter, J. P. (2000). Harvard Business Review. Gestión del Cambio. Liderar el Cambio. Bogotá: DEUSTO.
- Lourdes, M. (2010). *Administracion Gestion organizacional, enfoques y procesos administrativo*. mexico: Pearson.
- Melgar, J. (2002). *Organizacion y metodos para mejoramiento de las empresas*. El Salvador: UFG .
- Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*. Cartagena de Indias : s/e.
- Pérez, J., & Lanza, E. (2012). *Manuales de Procedimientos y el Control Interno*. Habana: s/e.
- SENAGUA-BOLIVAR. (29 de Junio de 2015). *Juntas de agua registradas*. Guaranda, Bolívar, Ecuador.
- Terry, G. (1984). *Principios de Administración*. Ciudad de México: CECSA.

4.1 WEBGRAFIA

- Palma, J. (s/d de s/m de s/a). Manual de procedimiento. Recuperado el 24 de abril de 2015, de monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- Alegria, M. (28 de Febrero de 2015). Contador de la Junta de Agua. (B. Rodriguez, Entrevistadora)

5 ANEXOS:

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Anexo No 1 Entrevista Dirigida al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

Objetivo.- Determinar los procesos de la JAAP, para implementar procedimiento que mejora la Gestión Administrativa.

- 1.- ¿Para la Junta de Agua Potable Regional Las Mercedes sería conveniente contar con un Manual de Procedimientos Administrativos?
- 2.- ¿En base a los objetivos se podría determinar metas con una gestión apropiada?
- 3.- ¿Usted considera indispensable el Manual de Procedimientos Administrativos para que el talento humano realice sus actividades de manera eficaz?
- 4.- ¿La JAAPA Las Mercedes tiene un manual de procedimiento administrativo?
- 5.- ¿La Junta de agua potable y alcantarillado Las Mercedes dispone de una buena gestión?
- 6.- ¿Considera necesario la implementación de un manual de procedimientos administrativos?
- 7.- ¿Qué gestión usted ha realizado para en beneficio de la JAAPA Regional Las Mercedes?
- 8.- ¿Mediante el manual de procedimientos administrativos cree usted que facilitaría mejor las funciones de cada talento humano de la JAAPA?
- 9.- ¿Qué recomendaría para mejorar la gestión a administración?
- 10.- ¿Cree usted que se podría reducir recursos de manera eficiente aplicación con una gestión bien establecida?

Anexo No 2 Encuesta dirigida a los socios activos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

La presente Encuesta tiene al carácter de confidencial, por lo tanto le solicito comedidamente se digne responder con la sinceridad que a usted le caracteriza, ubicando una X en la respuesta que considere correcta.

1.- ¿Cree usted necesario que la JAAPA debe contar con el Manual de Procedimientos Administrativos?	Respuestas
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
2.- ¿Cómo considera usted el funcionamiento de la JAAPA Regional Las Mercedes?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
3.- ¿Cree usted que el manual de procedimientos administrativos mejoraría las actividades de la Junta?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
4.- ¿Cree usted que el Manual de procedimientos administrativos es considerado indispensable en las empresas grandes?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
5.- ¿Considera que al implementar el manual de procedimientos administrativos, se lograra mejorar la atención a todos los usuarios?	
Totalmente de acuerdo	

De acuerdo	
En desacuerdo	
6.- ¿ Cree usted que existe una adecuada gestión en la JAAPA?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
7. ¿Cree necesario que una apropiada gestión administrativa ofrezca un servicio de calidad?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
8. ¿Cree usted que al recibir capacitaciones el personal de la junta de agua para mejorar la Gestión en la JAAP?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
9.- ¿Cree usted que si todos pagarían las tarifas de consumo mejoraría la gestión administrativa de la JAAPA Regional Las Mercedes?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
10.-¿Piensa usted que mediante una buena gestión administrativa facilite la toma de decisiones en la JAAPA?	
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	

Anexo No 3 Matriz FODA

Mediante el análisis FODA se evaluó las Fortalezas y Debilidades las cuales están vinculadas con la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes; las Oportunidades y Amenazas que están relacionadas con el entorno externo, lo cual ayudo a determinar el problema de diagnóstico del presente manual de procedimientos administrativos.

FACTORES INTERNOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES

Fortalezas.- Capacidades especiales con que cuenta la JAAPA y por los que cuenta con una posición privilegiada para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Debilidades.- Son factores que provocan una posición desfavorable, recursos de los que carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se poseen, actividades que no se desarrollan.

FORTALEZAS

La JAAPA se encuentra legalizada por el MIDUVI

Hay compromiso de cuidar y vigilar las conexiones

Manejo honesto de los recursos económicos

Colaboración de los representantes de cada comunidad

Cuenta con recursos propios de las recaudaciones de los recursos

Los directores son elegidos por voto democrático

DEBILIDADES

Falta de compromiso de pago por parte de los usuarios.

No cuenta con espacio físico para almacenar el material para el mantenimiento

No cuenta con local propio

Desconocimiento de procesos administrativos

No tienen estructurada la visión, misión y valores.

FACTORES EXTERNOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES

Oportunidades.- Son factores positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.

Amenazas.- Proviene del entorno y que pueden llegar a atentar contra la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes

OPORTUNIDADES

Normativa vigente

Existencia de convenios para la adquisición de materiales

Presencia de vertientes de agua

No hay en el lugar un organismo que represente competencia

AMENAZAS

Utilización del agua para el regadío por parte del agua

Crisis económica en el país, disminuyendo los recursos

Cambios climáticos que afecten la vertiente de agua

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE DIAGNOSTICO

Una vez concluido la investigación que se hizo, se ha determinada que problemática fundamental que pasa en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado regional Las Mercedes es el siguiente.

Los talentos humanos que están a cargo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes se puede determinar que no tiene definido

su estructura, no tiene bien en claro el papel que tiene que desempeñar cada una de las personas que forman parte de la JAAPA y no posee establecidos visión, misión y los valores por lo cual no se ajusta a las necesidades de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes

Por lo antes expuesto se detectó que es de gran utilidad la ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES

Anexo No 4 Fotografías

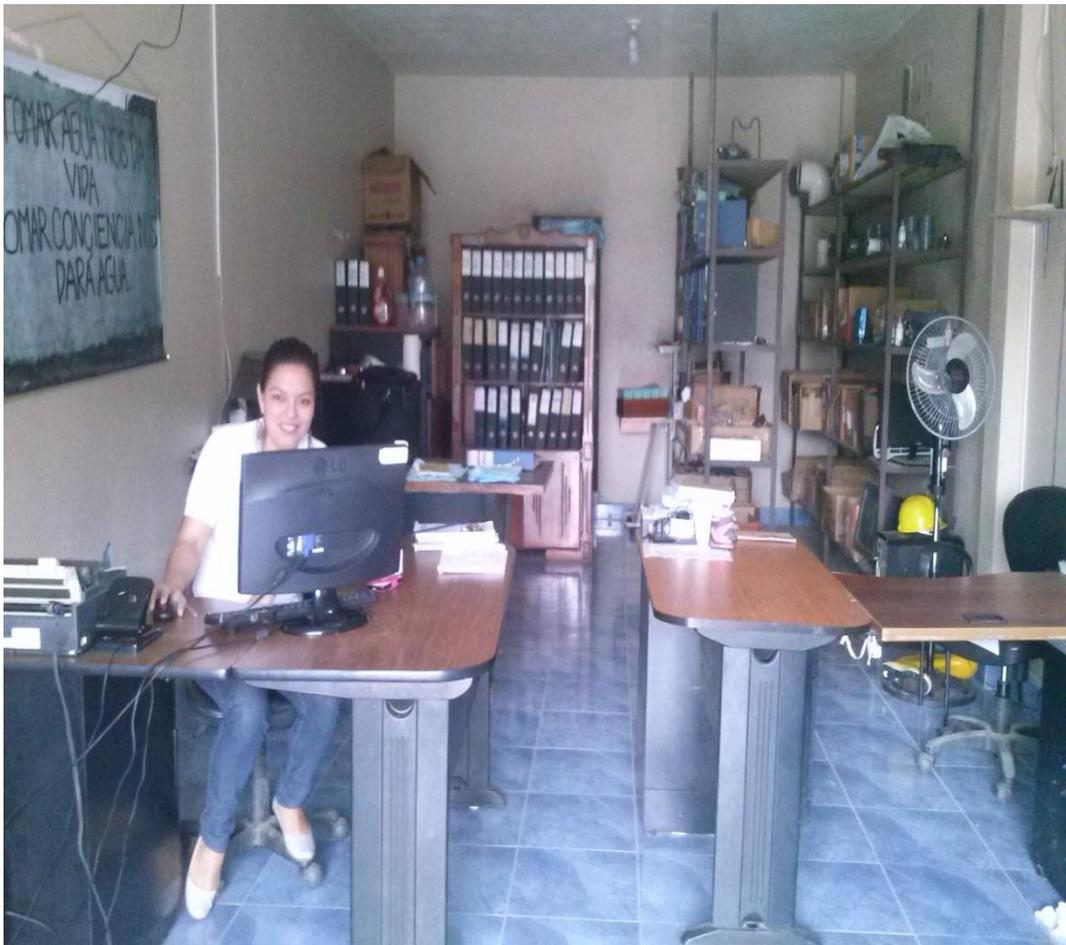
SOCIALIZACION A MIEMBROS DE LA JAAPA



**PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES**



RECAUDADORA



ESTADO DE CUENTA DEL USUARIO

1492

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL "LAS MERCEDES"
 San Luis de Pambal, Suquivil Nuevo, Suquivil Viejo, San Luis de Las Mercedes, La Variante,
 Bosque de Oro, Libertad de San Luis, Las Mercedes

Provincia de Malawi Canton Guazanda Comuna San Luis de Pambal

ESTADO DE CUENTA

1.- N° de Conexión 1383 2.- Apellido y nombre del usuario Aguiel Rocio Ovalles Ramirez
 3.- Dirección Asociación de Viviendas 4.- Aparato de control Medidor 5.- Consumo básico 15m³
 6.- Clase de consumo Doméstico Comercial Industrial Establecimiento Público Año 2015

	Estado del Medidor		Consumo en m ³				Tarifa en \$				Deuda en \$			FECHA DE PAGOS	
	Actual	Anterior	Lectura al inicio	Inicio	Finalización	Carga de agua	Excedente	10%	Impuesto	TOTAL	Accesorios	Banco	Saldo de mes anterior		Deuda
Enero	562	537	23	15	28	200	265			465		0.30	433.65	3.00	08/10/2015
Febrero	585	562	21	15	6	200	235			335		0.30	365	3.65	15/10/2015
Marzo	604	585	21	15	6	200	235			335		0.30	335	3.35	
Abril	632	604	23	15	13	200	280			580		0.60	640	335	10/10/2015
Mayo															
Junio															
Julio															
Agosto															
Septiembre															
Octubre															
Noviembre															
Diciembre															

Observaciones: _____

REGISTRO DEL USUARIO

1384

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO "LAS MERCEDES"
 San Luis de Pambal, La Variante, San Luis de Las Mercedes, Suquivil Nuevo,
 Suquivil Viejo, Bosque de Oro, Las Mercedes y Libertad de San Luis

REGISTRO DE USUARIO

1.- N° de Conexión: 1341 2.- Dirección: San Luis de Las Mercedes
 3.- Apellidos y Nombres del Usuario: Rosa Encarnación Benavides Verdugo
 4.- Aparato Control: Medidor Regulator de Gastos 5.- Fecha Conexión: 21/09/2012

6.- Clase de Servicio		7.- Catastro			8.- Alcantarillado	
		N° Predio	Avalúo	Fecha Avalúo	DIAM. CONEX	FECHA INSTALACION
Residencial	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comercial	<input type="checkbox"/>					
Industrial	<input type="checkbox"/>					
Establ. Público	<input type="checkbox"/>					

9.- Cortes		10.- Reconexiones	
FECHA	CAUSAS	FECHA	AUTORIZACION

PLANILLA DEL AGUA

Junta Administradora de Agua Potable Regional "Las Mercedes"

N° 0024896

Usuario :
 Dirección:
 Tarifa:

Id. Cliente:
 Fecha Pago:
 N° Medidor:

Meses de Deuda	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo Mes m ³	Consumo Básico m ³	Excedente m ³	Mes Consumo:

Evolución de Consumo:

- Meses Anteriores
- Consumo Básico
- Excedente
- Alcantarillado
- Basura
- Protecc Fuentes Hídricas
- Recargo JAAP

Total a Pagar

OPERADOR DE LA JUNTA



ACTA CONSTITUVA POR EL MIDUVI

En la localidad de "SAN LUIS DE PAMBIL", cantón GUARANDA, Provincia Bolívar, en Reuniones de Directorio realizadas con fechas 22 de ENERO del 2012 y 22 de Abril del 2012, una vez cumplidos los requisitos exigidos por la Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, su Reglamento General y Reglamento de Elecciones; legalizadas mediante la presencia del Delegado de la Dirección Provincial MIDUVI - BOLIVAR, Ing. Rodolfo Bustillos, se procede con la reorganización del Directorio, por cambio de funciones entre el Señor Luis Chulco Guamán Ex Secretario y el Señor Edgar Sergio Bermeo Sanabria Vocal por (Suquivi Viejo); entre la Sra. Vilma Pastoriza Ortiz Mera Vocal por (Las Mercedes) y Joselito Cobos; y la designación del Vocal por (San Luis De Las Mercedes)

En las modificaciones y Designación, se lo realizan para el resto del período que fueron designados 2011 - 2013, bajo el amparo del Art. No. 318 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en Registro Oficial # 449 del 20 de octubre del 2008; del mandato del Decreto Supremo No. 3327, Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial # 802 del 29 de marzo de 1979, del Decreto Ejecutivo No. 1088, publicado en Registro Oficial # 346 del 27 de mayo del 2008 (Disposición General Segunda, mediante la cual el MIDUVI recupera la competencia referente al manejo de Juntas Administradoras); Decreto Ejecutivo 1508, publicado en Registro Oficial # 503 del 9 de enero del 2009 (Recuperación de la base jurídica del MIDUVI).

El Directorio de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la localidad de "Regional Las Mercedes", queda integrado de la siguiente manera:

DIGNIDADES	NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO C.I.
PRESIDENTE:	Sr. Angel Eduardo Monar Ledesma	0200389369
SECRETARIO:	Sr. Edgar Sergio Bermeo Sanabria	1202857973
TESORERO:	Ing. Hermes Manolo Alegría Coronel	1714901840
VOCAL San Luis Pambil:	Sr. Luis Alberto Gavilánez Montero	0200476034
VOCAL Las Mercedes:	Sr. Joselito Cobos	
VOCAL Suquivi Viejo:	Sr. Luis Alberto Chulco Guamán	1801577154
VOCAL Suquivi Nuevo	Sr. Leonel Alfredo Monar Ledesma	0200041689
VOCAL Libertad de San Luis:	Sr. Marcelo Rodrigo Calero Vega	02009749493
VOCAL La Variante:	Sra. Blanca Grimaneza Ledesma Calero	0201170667

