



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA INGENIERÍA DE EMPRESAS**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR, PERÍODO 2018.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA DE EMPRESAS**

**AUTORA:** ELENA GABRIELA ALDAZ TAMAMI

**DIRECTOR:** Ing. Granizo Paredes Oscar Iván

Riobamba – Ecuador

2019

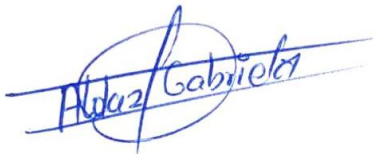
**©2019, Elena Gabriela Aldaz Tamami**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Elena Gabriela Aldaz Tamami, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y academia de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 22 de Julio del 2019



**Elena Gabriela Aldaz Tamami**

**020231604-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA INGENIERÍA DE EMPRESAS**

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: proyecto de investigación **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR, PERÍODO 2018**, realizado por la señorita Elena Gabriela Aldaz Tamami, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el misino que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		23 de julio de 2019
Ing. Granizo Paredes Oscar Iván <b>DIRECTOR/A DEL TRABAJO DE TITULACION</b>		23 de julio de 2019
Eco. Ponce Franco Janina María <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>		23 de julio de 2019

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo el amor y cariño a mis padres, hermanos quienes por su sacrificio y esfuerzo por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad sé que hemos pasado momentos difíciles, siempre han estado brindándome su comprensión, amor y cariño.

A mí pequeño hijo Ethan por ser una fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y no derrumbarme y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mí esposo Herlin, quien, por sus palabras de aliento y apoyo incondicional, no me dejaba decaer para que siguiera adelante, y que siempre sea perseverante y cumpla con mis anhelos.

A mis amigos Lizbeth y kambell quienes han estado presente siempre en las buenas y las malas acompañándome en todo momento que sin esperar nada a cambio compartieron alegrías y tristezas, a mis suegros quienes me motivaron con sus palabras a que continúe y no me quede estancada mil gracias a cada una de las personas que estuvieron a mi lado y lograron que este sueño se haga en realidad.

Gracias a todos

**Elena Gabriela Aldaz Tamami**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por guiarme a lo largo de mi carrera, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Ángel, Piedad y Washington por ser los principales promotores de mi carrera, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado, a mis hermanos Abel y Marem que siempre han estado apoyando en todo momento.

Agradezco a mis docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la Facultad de Administración de Empresas, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la carrera que hicieron de mí día a día como profesional

**Elena Gabriela Aldaz Tamami**

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 El Problema.....	2
1.1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.2 Formulación del problema.....	3
1.1.3 Delimitación del problema.....	3
1.1.4 Justificación.....	3
1.1.5 Objetivos.....	4
1.1.5.1 Objetivo General.....	4
1.1.5.2 Objetivos Específicos.....	4
1.2 Marco teórico.....	5
1.2.1 Antecedentes investigativos.....	5
1.2.1.1 Teoría administrativa.....	6
1.2.1.2 Principio de la administración científica.....	6
1.2.1.3 Factores de la administración científica.....	7
1.2.1.4 Elementos de administración.....	9
1.2.1.5 Administración del siglo XXI.....	11
1.2.1.6 ¿Qué es un proceso?.....	12
1.2.2 Fundamentación teórica.....	13
1.2.3 Concepto y enfoque de la gestión por procesos.....	13
1.2.3.1 Proceso administrativo.....	13
1.2.3.2 Factores de un proceso.....	13
1.2.3.3 Clasificación de los procesos.....	15
1.2.3.4 ¿Qué es gestión?.....	16

1.2.3.5	<i>Método tradicional de la gestión</i> .....	16
1.2.3.6	<i>La gestión integral</i> .....	16
1.2.3.7	<i>Definición de gestión por procesos</i> .....	17
1.2.3.8	<i>Objetivos de la gestión por procesos</i> .....	17
1.2.3.9	<i>Principios de la gestión por procesos</i> .....	18
1.2.3.10	<i>La gestión por procesos y la estructura organizacional</i> .....	19
1.2.3.11	<i>Servicios básicos</i> .....	20
1.2.4	<b><i>Idea a defender</i></b> .....	21
1.2.5	<b><i>Variables</i></b> .....	21

**CAPÍTULO II .....** 22

<b>2</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1</b>	<b>Tipos de investigación</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.1</b>	<b><i>Investigación de Campo</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.2</b>	<b><i>Investigación Bibliográfica</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.3</b>	<b><i>Investigación Descriptiva</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.2</b>	<b>Métodos</b> .....	<b>22</b>
<b>2.2.1</b>	<b><i>Investigación Cualitativa</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.2.2</b>	<b><i>Investigación Cuantitativa</i></b> .....	<b>22</b>
<b>2.3</b>	<b>Técnicas</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.1</b>	<b><i>Entrevista</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.2</b>	<b><i>Encuesta</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.4</b>	<b>Instrumentos</b> .....	<b>23</b>
<b>2.4.1</b>	<b><i>Guía de Entrevista</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.4.2</b>	<b><i>Cuestionario</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.5</b>	<b>Población y muestra</b> .....	<b>23</b>
<b>2.5.1</b>	<b><i>Población</i></b> .....	<b>23</b>
<b>2.5.2</b>	<b><i>Muestra</i></b> .....	<b>24</b>
<b>2.6</b>	<b>Análisis de resultados</b> .....	<b>25</b>

**CAPITULO III.....** 43

<b>3</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTAOS</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1</b>	<b>Titulo</b> .....	<b>43</b>



<b>3.2</b>	<b>Contenido de la propuesta.....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.1</b>	<b><i>Planificación / documentación .....</i></b>	<b>43</b>
<b>3.2.2</b>	<b><i>Análisis documental.....</i></b>	<b>44</b>
<b>3.2.3</b>	<b><i>Levantamiento de procesos .....</i></b>	<b>44</b>
3.2.3.1	<i>Autorización.....</i>	45
3.2.3.2	<i>Sensibilización .....</i>	45
3.2.3.3	<i>Levantamiento de procesos.....</i>	45
<b>3.2.4</b>	<b><i>Diagrama de los procesos .....</i></b>	<b>45</b>
3.2.4.1	<i>Proceso Administrativo.....</i>	49
3.2.4.2	<i>Proceso Financiero.....</i>	51
3.2.4.3	<i>Proceso de Mantenimiento Preventivo .....</i>	54
3.2.4.4	<i>Proceso de Mantenimiento Correctivo .....</i>	55
3.2.4.5	<i>Proceso de Captación .....</i>	56
3.2.4.6	<i>Proceso de potabilización.....</i>	57
3.2.4.7	<i>Comercialización y distribución.....</i>	58
<b>3.2.5</b>	<b><i>Elaboración de ficha de procesos .....</i></b>	<b>59</b>
<b>3.2.6</b>	<b><i>Elaboración de ficha de indicadores .....</i></b>	<b>64</b>
<b>3.2.7</b>	<b><i>Validación de procesos.....</i></b>	<b>65</b>
<b>3.2.8</b>	<b><i>Compromiso de la organización .....</i></b>	<b>66</b>
<b>3.2.9</b>	<b><i>Manual de procesos.....</i></b>	<b>66</b>
<b>3.2.10</b>	<b><i>Mapa de procesos .....</i></b>	<b>66</b>
 <b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>70</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Clasificación de los procesos.....	15
<b>Tabla 2-1:</b> Objetivos de la gestión por procesos .....	17
<b>Tabla 3-1:</b> Elementos de un proceso.....	19
<b>Tabla 1-2:</b> Población Total.....	23
<b>Tabla 2-2:</b> Datos para calcular la muestra.....	24
<b>Tabla 3-2:</b> Conocimiento de las funciones en la JAAPRLM.....	25
<b>Tabla 4-2:</b> Las responsabilidades en la JAAPRLM.....	25
<b>Tabla 5-2:</b> Comunicación y clima laboral entre el personal .....	26
<b>Tabla 6-2:</b> Manual de procesos .....	27
<b>Tabla 7-2:</b> Buzón de quejas.....	27
<b>Tabla 8-2:</b> Referencia de quejas.....	28
<b>Tabla 9-2:</b> Principales problemas en el puesto de trabajo.....	29
<b>Tabla 10-2:</b> Principales problemas en el sistema de agua potable .....	30
<b>Tabla 11-2:</b> Mejorar procesos administrativos.....	30
<b>Tabla 12-2:</b> Departamento que necesita mayor cuidado .....	31
<b>Tabla 13-2:</b> Tratamiento del agua potable .....	32
<b>Tabla 14-2:</b> Cuidado y mantenimiento de las fuentes hídricas .....	33
<b>Tabla 15-2:</b> Estado de la materia prima .....	33
<b>Tabla 16-2:</b> Consideración de atención de servicio al cliente.....	35
<b>Tabla 17-2:</b> Calidad del agua .....	36
<b>Tabla 18-2:</b> Recibe agua suficiente para satisfacer sus necesidades.....	37
<b>Tabla 19-2:</b> Horas que recibe agua potable.....	37
<b>Tabla 20-2:</b> Tarifa de precio por el agua.....	38
<b>Tabla 21-2:</b> Sistema de gestión de quejas .....	39
<b>Tabla 22-2:</b> Inconvenientes por el servicio de agua potable.....	40
<b>Tabla 23-2:</b> Conocimiento de las áreas de la organización.....	41
<b>Tabla 24-2:</b> Acuerdo de implementación del sistema de gestión por procesos.....	41
<b>Tabla 1-3:</b> Simbología de procesos.....	46
<b>Tabla 2-3:</b> Ficha de procesos .....	59
<b>Tabla 3-3:</b> Proceso administrativo .....	59
<b>Tabla 3-4:</b> Proceso financiero .....	60
<b>Tabla 5-3:</b> Proceso financiero .....	61
<b>Tabla 6-3:</b> Proceso de mantenimiento.....	61
<b>Tabla 7-3:</b> Proceso de mantenimiento preventivo.....	62

<b>Tabla 8-3:</b> Proceso de captación .....	62
<b>Tabla 9-3:</b> Proceso de potabilización .....	63
<b>Tabla 10-3:</b> Proceso de distribución y comercialización .....	63
<b>Tabla 11-3:</b> Ficha de indicadores .....	64
<b>Tabla 12-3:</b> Volumen de agua transferida.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b> Planificación y documentación .....	44
<b>Figura 2-3:</b> Diagrama de procesos .....	47
<b>Figura 3-3:</b> Proceso administrativo.....	49
<b>Figura 4-3:</b> Segundo proceso administrativo .....	50
<b>Figura 5-3:</b> Proceso financiero.....	52
<b>Figura 6-3:</b> Segundo proceso financiero.....	53
<b>Figura 7-3:</b> Proceso de mantenimiento .....	54
<b>Figura 8-3:</b> Proceso de mantenimiento correctivo .....	55
<b>Figura 9-3:</b> Proceso de captación.....	56
<b>Figura 10-3:</b> Potabilización.....	57
<b>Figura 11-3:</b> Comercialización y distribución .....	58
<b>Figura 12-3:</b> Sistematización de la gestión por procesos.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b> Conocimiento de las funciones en la JAAPRLM.....	25
<b>Gráfico 2-2:</b> Las responsabilidades en la JAAPRLM.....	26
<b>Gráfico 3-2:</b> Comunicación y clima laboral entre el personal .....	26
<b>Gráfico 4-2:</b> Manual de procesos .....	27
<b>Gráfico 5-2:</b> Buzón de quejas.....	28
<b>Gráfico 6-2:</b> Referencia de quejas.....	28
<b>Gráfico 7-2:</b> Principales problemas en el puesto de trabajo.....	29
<b>Gráfico 8-2:</b> Principales problemas en el sistema de agua potable .....	30
<b>Gráfico 9-2:</b> Mejorar procesos administrativos.....	31
<b>Gráfico 10-2:</b> Departamento que necesita mayor cuidado .....	31
<b>Gráfico 11-2:</b> Tratamiento del agua potable .....	32
<b>Gráfico 12-2:</b> Cuidado y mantenimiento de las fuentes hídricas .....	33
<b>Gráfico 13-2:</b> Estado de la materia prima .....	34
<b>Gráfico 14-2:</b> Consideración de atención de servicio al cliente.....	35
<b>Gráfico 15-2:</b> Calidad del agua .....	36
<b>Gráfico 16-2:</b> Recibe agua suficiente para satisfacer sus necesidades.....	37
<b>Gráfico 17-2:</b> Horas que recibe agua potable.....	38
<b>Gráfico 18-2:</b> Tarifa de precios por el agua .....	39
<b>Gráfico 19-2:</b> Sistema de gestión de quejas .....	39
<b>Gráfico 20-2:</b> Inconvenientes por el servicio de agua potable .....	40
<b>Gráfico 21-2:</b> Conocimiento de las áreas de la organización.....	41
<b>Gráfico 22-2:</b> Acuerdo de implementación del sistema de gestión por procesos .....	42

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo A:** Entrevista para los empleados de la Organización

**Anexo B:** Encuesta para los miembros o usuarios de la Organización

**Anexo C:** Organigrama de la JAAPRLM

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo el diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes de la parroquia San Luis de Pambil, con la finalidad de iniciar un cambio de cultura organizacional en cada uno de las áreas de la organización, lo cual permita la identificación y formulación de los procesos enfocado al mejoramiento de los procesos de gestión y el cumplimiento de la norma. La investigación empezó con el análisis documental, continuando con las encuestas aplicadas a la población de la Junta Administradora de Agua Potable, para levantar la información necesaria de todos los procesos y posteriormente se elaboraron los flujos de procesos, fichas de procesos y fichas de indicadores que detallan toda la información de cada proceso identificado. Lo cual permitió conocer los siguientes resultados: La empresa no cuenta con un manual de procesos que permita tener un mejor control hacia la organización, no cuenta con mejoras en los procesos administrativos para que la organización despliegue una gestión interna de calidad y pueda brindar un mejor servicio a sus usuarios. Con la aprobación de los procesos por parte de la JAAPRLM, posteriormente se procedió a realizar el mapa de procesos y la estructura documental. Finalmente, se presentó la estructura del Modelo de Gestión por Procesos que a su vez contiene: Documento legal, Manual de procesos, Mapa de procesos, Procedimientos Documentados y Registros. Se recomienda involucrar a todos los miembros de la organización en la implementación del modelo con el propósito de tomar decisiones correctas que permita alcanzar los objetivos organizacionales.

Palabras Clave: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS >, < MODELO DE GESTIÓN >, < PROCESOS >, < CULTURA >, < ORGANIZACIONAL >, < ESTRATEGIA DE GESTIÓN >, < SATISFACCIÓN AL CLIENTE >.



Ing. Granizo Paredes Oscar Iván

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN TRIBUNAL**

## ABSTRACT

The objective of this research work is to design a Process Management Model for the Las Mercedes Regional Drinking Water Administrative Board of the San Luis de Pambil parish, with the purpose of initiating a change in organizational culture in each of the Ares of the organization, which allows the identification and formulation of the processes focused on the improvement of the management processes and compliance with the norm. The investigation began with the documentary analysis, continuing with the baskets applied to the population of the administrative board of drinking water, to gather the necessary information of all the processes and subsequently the process flows, process cards and indicator cards that detail all the information of each identified process were elaborated. Which allowed to know the following results: The company does not have a process manual that allows to have a better control towards the organization, does not have improvements in the administrative processes so that the organization deploys an internal quality management and can provide a better service to its users. With the approval of the processes by the JAAPRLM, it was subsequently preceded to carry out the process map and the documentary structure. Finally, the structure of the Process Management Model was presented, which in turn contains: Legal document, Process Manual, Process Map, Documented Procedures and Records. It is recommended to involve all the members of the organization in the implementation of the model with the purpose of making the right decisions that allow to achieve the organizational objectives.

Keywords: < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES >, < MANAGEMENT MODEL>, <PROCESSES>, <CULTURE>, <ORGANIZATIONAL>, <MANAGEMENT STRATEGY>, <CUSTOMER SATISFACCIÓN>.





## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es un gran reto plantear el cambio de cultura organizacional en una organización que debe luchar constantemente con la consecución de los objetivos planteados bajo una normativa vigente legal.

Este trabajo de investigación se propone un Sistema de Gestión por Procesos para la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes, con el objetivo de enfocar al mejoramiento de procesos de gestión y al cumplimiento de la normativa vigente.

Con la implementación del Sistema de Gestión por Procesos para la JAAPRLM, se empieza un cambio de cultura organizacional que será de una gestión organizacional vertical por funciones a una gestión organizacional por procesos.

El presente trabajo está estructurado en cuatro capítulos: En el capítulo I, hace referencia a los antecedentes del problema por el cual hace necesaria la realización de un Sistema de Gestión por Procesos, conjuntamente se plantea la justificación y los objetivos generales como específicos de la ejecución del trabajo. En el capítulo II, concierne al desarrollo de los aspectos históricos, posteriormente se tratan aspectos teóricos, los mismos que se encuentran enfocados a la gestión por procesos. En el capítulo III, se puntualiza la modalidad de la investigación, tipos de investigación, así también la población y muestra para la ejecución del trabajo, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, con el fin de verificar la Idea a Defender. En el capítulo IV, se pondrá en ejecución la realización de un Sistema de Gestión por Procesos para la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes, desde la información sobre los procesos principales que desarrollan, también procedimientos, flujogramas e indicadores de gestión, mapa de procesos, así evaluar la gestión y contribuir a una buena toma de decisiones, finalmente se emitirá conclusiones y recomendaciones generales del trabajo de titulación.

## CAPÍTULO I

### 1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1 El Problema

##### *1.1.1 Planteamiento del problema*

Son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, compuestas por al menos dos comunidades aledañas. Tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable y saneamiento a las comunidades que la integran. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad de recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

En la parroquia San Luís de Pambil, cantón Guaranda, provincia de Bolívar, se encuentra constituida y operando desde el año 1990 la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes (JAAPRLM). Dicha organización tiene por objeto la “Colaboración a diferentes actividades dentro de la Parroquia San Luis de Pambil, en especial a los miembros del JAAPRLM”.

Cabe mencionar que la gestión dentro de esta entidad no permite agilizar los diferentes trámites, la misma que requiere incrementar la eficiencia y eficacia en cada proceso administrativo. El personal administrativo que labora al interior de la JAAPRLM no cumple con las funciones encomendadas por la organización, lo que provoca retrasos por ejemplo en la entrega de documentación en el tiempo establecido a instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA), fenómenos que ha generado multas a la organización. La lentitud en los trámites administrativos e incluso operativos afecta a los miembros de la JAAPRLM, lo que provoca la pérdida del tiempo de los mismos e inconformidad en los usuarios de la organización.

A más de lo anotado se presenta otros inconvenientes tales como, la presencia eventual por parte del señor presidente de la JAAPRLM, lo que ha generado retraso e incumplimiento en las diferentes funciones y responsabilidades tanto de él, como el personal administrativo y operativo que deben cumplir a diario. Cabe mencionar que, el presidente es el representante legal y el responsable directo del funcionamiento de la Junta de Agua Potable. Es notorio también la falta de interés de los directivos al momento de efectuar diferentes gestiones que permitan el crecimiento organizacional.

Otro aspecto que se debe recalcar, es que no se han definido de forma técnica los procesos administrativos y operativos que garanticen una gestión eficaz y eficiente de la organización.

Lo mencionado en los párrafos anteriores puede ocasionar la que la Autoridad Única del Agua suspenda la autorización de uso y aprovechamiento.

### ***1.1.2 Formulación del problema***

¿De qué manera el diseño de un sistema de Gestión permitirá mejorar los procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable regional Las Mercedes, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, periodo 2018 - 2023?

### ***1.1.3 Delimitación del problema***

El presente trabajo de titulación se delimita de la siguiente manera:

**Espacio:** La presente investigación sobre el Diseño de un Sistema de Gestión se realizará en la Junta Administradora de Agua Potable regional Las Mercedes, de la parroquia San Luis de Pambil.

**Acción:** Desarrollar un diagnóstico situacional para el diseño de un sistema de Gestión para la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.

**Tiempo:** Durante el periodo 2018.

### ***1.1.4 Justificación***

Un sistema de gestión señala una serie de pautas para llevar a cabo una gestión eficaz con el fin de promover la mejora continua de una organización. El sistema de gestión direcciona a las organizaciones a mejorar los productos y servicios que ofrecen a sus clientes o usuarios, aspecto que a su vez ayuda al logro de las metas y objetivos propuestos.

En la Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes no cuenta con un Sistema de Gestión, lo que no les permite a los directivos y empleados tomar mejores decisiones en la organización, para entre otros, poder entregar la documentación a tiempo a las instituciones de control, y desarrollar de forma correcta la planificación, organización, dirección y control de la organización y poder reducir al mínimo problemas potenciales que se puedan suscitar, mediante la ejecución de una debida Planificación administrativa.

El diseño de un Sistema de Gestión será de gran apoyo debido a que podrá tener una mejor planificación, organización, dirección y control de todas sus actividades diarias, para el desarrollo y cumplimiento de sus metas y objetivos. El sistema de gestión permitirá identificar nuevas oportunidades de mejora, que permita desplegar de forma eficiente la labor de los directivos y empleados.

Con el sistema de gestión por procesos la organización podrá ofrecer un servicio de calidad tanto en producción del servicio de agua, como en la atención al cliente (a los miembros), lo que permitirá desarrollar una administración eficiente y eficaz con la participación activa y comprometida de los directivos y empleados.

### ***1.1.5 Objetivos***

#### ***1.1.5.1 Objetivo General***

Diseñar un Sistema de Gestión para la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes para el mejoramiento de los procesos administrativos y de la oferta de servicios.

#### ***1.1.5.2 Objetivos Específicos***

- Desarrollar el marco teórico en base a diferentes autores que sirva de sustento para esta investigación.
- Realizar un diagnóstico global de la situación actual de la organización.
- Diseñar el sistema de gestión por procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.

## **1.2 Marco teórico**

### ***1.2.1 Antecedentes investigativos***

Según Unda (2014, p.5), cabe destacar que estudios referentes a estos tipos de procesos se centran en la correcta definición de manuales operativos y de control, definición de funciones, utilización y reutilización de botellas, manejos fitosanitarios y control de elementos contaminantes en el agua, manuales de gestión ambiental y demás que permiten que el presente proyecto tenga una orientación basada en hechos prácticos y comprobadamente exitosos que permiten al autor de este trabajo elaborar un modelo de gestión por procesos que se acople a las necesidades de la empresa embotelladora Altagua de la ciudad de Babahoyo.

Según Fernández & Ramírez (2017, p.11), la presente investigación está enfocada en la elaboración de un modelo de gestión por procesos para la empresa Distribuciones A & B. La empresa está dedicada a la producción de agua de mesa embotellada en bidones con capacidad de 20 litros, y cuenta con pocos años dedicándose a este rublo del agua de mesa. El objetivo principal de esta investigación es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad. Esto se realiza utilizando, el mapa de proceso de la empresa, los diagramas de flujo, y los diagramas causa efecto correspondiente a los procesos de la empresa.

Según Coaguila (2017, p.3), el presente estudio está centrado en el desarrollo de una propuesta de implementación de un Modelo de Gestión por Procesos y Calidad en O&C Metals S.A.C., empresa dedicada a la realización de proyectos de fabricación y montaje de estructuras metálicas para el sector minero e industrial, con el objetivo de eliminar las falencias en la gestión de los procesos de la empresa que generan descontento y reclamos de los clientes y por ende pérdida de ventaja competitiva con respecto a los demás competidores del sector.

Según Vásquez & Tomalá (2016, p.3), la presente investigación tiene como objetivo el “Diseño de modelo de gestión por procesos para el control de inventarios” en la empresa EMDIQUIN Cía. Ltda., la cual se dedica a la fabricación de diluyentes y químicos industriales. Esta entidad maneja niveles de rentabilidad estables, sin embargo, ha presentado problemas vinculados al correcto control del inventario, pues existen indicadores que determinan ineficiencia en el almacenamiento, despacho y rotación de la mercadería, materia prima e insumos. El control de inventario de la empresa es uno de los factores del área operativa que más influye en la rentabilidad, pues si existen altos niveles de costos vinculados a la adquisición de materiales y no son aprovechados en su totalidad puede generar que disminuyan las utilidades y pérdida

competitividad. Los problemas de control de inventario, afectan la parte externa existiendo retrasos en entregas de productos a clientes.

#### *1.2.1.1 Teoría administrativa*

Según Claude S (2005, p.23), es muy probable que el proceso administrativo comenzara primero en la organización familiar, expandiéndose después a la tribu y que finalmente penetra en las unidades políticas formales, tales como las encontradas en la antigua Babilonia. En esas organizaciones se inventó un tipo de control financiero y archivo que ordinariamente tomo la forma de tablillas de arcilla con inscripciones. Finalmente, los egipcios nos suministraron uno de los primeros ejemplos, de una organización descentralizada dispersa, con poco o ningún control y consecuentemente sus pobres resultados finales.

En general los primeros principios administrativos empleados nacieron de la necesidad de alcanzar metas propuestas y que esos principios fueron descubiertos una y otra vez por numerosos individuos a través de la historia en la medida en que ellos intentaban alcanzar objetivos.

#### *1.2.1.2 Principio de la administración científica*

Según Jáuregui (2001, p.4-6), manifiesta en su publicación que los principales principios de la administración científica son los siguientes:

#### **Principios del taylorismo**

Frederick Winslow Taylor es considerado uno de los primeros pensadores de la administración gerencial. Con su obra “Principios de la administración científica”, da los primeros pasos del pensamiento administrativo y hoy su legado es considerado como fundamental y una referencia obligatoria para cualquier gerente ya que, a pesar del tiempo, sus apreciaciones resultan de gran actualidad. (Jáuregui 2001, p. 4)

El gran aporte de Taylor fue el haber propuesto desarrollar una ciencia del trabajo y una Administración Científica a partir de los siguientes principios:

#### **Organización Científica del Trabajo**

Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta (tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas) (Jáuregui, 2001, p. 5)

## **Selección y entrenamiento del trabajador**

La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador.

Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado. (Jáuregui, 2001, p. 5)

## **Cooperación entre directivos y operarios**

La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación:

Remuneración por unidad de trabajo.

División del trabajo entre directivos y operarios (Jáuregui, 2001, p. 6).

## **Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo**

Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia. (Jáuregui, 2001, p. 6)

### *1.2.1.3 Factores de la administración científica*

Según Edukativos (2006, p.6,7), los doce factores considerados por la escuela de la administración científica son los siguientes:

#### **El ser humano**

Es observado a través de dos posiciones. La primera como superior y la segunda como subordinado.

Posición de superior. Es considerada como un individuo que tiene la capacidad (aunque restringida) de pensar, la cual está esencialmente orientada al desarrollo de nuevos procedimientos que coadyuven al conocimiento y al incremento de la eficiencia de las operaciones de trabajo.

Posición de subordinado. Está considerado como un individuo que no tiene la capacidad de pensar, sino que está orientado fundamentalmente a la obediencia de instrucciones emanadas de la administración.

### **El medio ambiente**

No es considerado dentro de este enfoque, ya que lo único que puede cambiar la forma rutinaria de operar en la organización es o la tecnología, o las nuevas ideas i que provengan del personal que ocupa posiciones administrativas.

### **La motivación**

Se reduce a la utilización del estímulo económico como el principal factor que mueve al hombre.

### **El liderazgo**

El líder se debe a su posición. El tipo de liderazgo es racional, enfatizando en la eficiencia como su valor fundamental.

### **La comunicación**

Es descendente y se transmite a través de órdenes que los trabajadores de niveles inferiores deben seguir al pie de la letra. No existe la posibilidad de comunicación ascendente, debido a que el empleado por definición no tiene la capacidad técnica y de conocimientos para opinar.

### **El conflicto**

No es tomado en cuenta (el conflicto no se observa), ya que se supone que el trabajador desea lo mismo que el administrador, esto es, un mayor estímulo económico.

### **El poder**

Se confunde con autoridad, por tanto, se deposita en aquellas personas que tiene puestos de alta jerarquía en la organización.

### **El cambio**

Depende del avance tecnológico y de los nuevos procedimientos que se instrumenten cuando existan operaciones nuevas con las que se incremente la eficiencia.



### **La toma de decisiones**

Se realiza fundamentalmente en los altos niveles jerárquicos de la organización o en aquellas posiciones en las que se encuentra personal de gran capacidad técnica.

### **La participación**

Es prácticamente nula. Los teóricos de esta escuela enfatizan que la individualidad es el mejor mecanismo que permite incrementar la eficiencia organizacional.

### **La organización**

Se diseña a partir de las diferentes funciones productivas realizadas dentro de la empresa.

#### *1.2.1.4 Elementos de administración*

Según El pensante (2016, p.8,9), la Administración es una actividad humana que, así como está constituida por una serie sucesiva de etapas, cuenta también con elementos inherentes a este proceso. En este sentido, se pueden considerar los siguientes:

#### **Eficiencia**

Este elemento se encuentra directamente relacionado con la capacidad de invertir la menor cantidad de recursos en las actividades empresariales, dirigidas al logro de las metas, lo cual implica no sólo que los recursos a utilizar sean calculados de forma correcta, para evitar derroches, sino que los bienes de la empresa obtenidos con esos recursos también sean cuidados de forma idónea. (El pensante, 2016, p. 8)

#### **Eficacia**

Por su parte, la eficacia consiste en cumplir de forma cabal las metas fijadas, en el tiempo concebido para ello. De esta forma, la empresa ideal no sólo se distingue por su eficiencia usar adecuadamente los recursos- sino por su eficacia, es decir, por cumplir con sus tiempos y propósitos, lo que a la larga también impacta en el hecho de que la empresa invierta justo lo planificado (El pensante, 2016, p. 8).

#### **Productividad**

Así mismo, dentro de los elementos de la Administración se contempla también la Productividad, definida como la capacidad de lograr la fabricación u obtención de los productos o bienes planificados, dentro del tiempo pensado para ello, y con los estándares de calidad más altos posibles, a fin de que la empresa pueda valerse de sus productos para enfrentarse a la competencia del mercado al que pertenece, garantizando su subsistencia y rentabilidad. (El pensante, 2016, p. 8)

## **Recursos**

Igualmente, la materia prima de todo Administrador estará constituida por los bienes y recursos de una empresa, sin los cuales sería imposible por sí mismo el ejercicio administrativo. Sin embargo, una empresa no cuenta con un solo tipo de Recursos, sino que estos pueden clasificarse según su naturaleza, distinguiéndose cuatro tipos distintos:

**Materiales:** dentro de este grupo se encuentran los bienes muebles e inmuebles con los que cuenta una empresa, y que forman parte de su patrimonio.

**Técnicos:** así mismo, una empresa, sobre todo si se trata de una empresa manufacturera, cuenta también con un grupo de máquinas y sistemas que conforman sus recursos tecnológicos.

**Humanos:** de igual forma, los empleados y directivos de una empresa constituyen los recursos humanos de una empresa, quienes tienen sobre sus hombros la responsabilidad de cumplir con las tareas que llevarán a la empresa a cumplir con las metas y objetivos trazados.

**Financieros:** una empresa también cuenta siempre también con los recursos financieros, activos y pasivos que conforman el capital de una empresa.

**Información:** por último, la Empresa tiene dentro de sus recursos más importantes, los Recursos de la Información, relacionados con su capacidad por manejar conocimiento indispensable en su área, así como la posibilidad de hacerse conocer en el medio en el cual se desenvuelve. (El pensante, 2016, p. 9)

## **Grupo social**

Dentro de los Elementos de la Administración, se encuentra también el del grupo social en el que se integra la Empresa, puesto que toda compañía se debe a este, al punto de definir el ejercicio administrativo como tal. (El pensante, 2016, p. 9).

## **Objetivo**

Finalmente, dentro de la Administración se distingue como un elemento básico el objetivo o grupo de objetivos que se ha trazado como meta la Empresa. (El pensante, 2016, p. 9).

#### *1.2.1.5 Administración del siglo XXI*

Según Guegia, Londoño, Otero, & Rivera(2012, p. 9,10), las fases del proceso administrativo tienen dos connotaciones importantes, la Planeación y la Organización son llamadas fases Pre-ejecutivas y las otras dos fases: la Dirección y el Control son llamadas Ejecutivas. Las primeras dos fases tienen connotación eminentemente mecánica y las otras dos fases son eminentemente dinámicas. La planificación y la organización tratan de establecer es el mecanismo, como la máquina con que vamos a producir los objetivos. La organización, no es más que la disposición mejor de los recursos con que contamos, ya sean recursos humanos, recursos materiales, o recursos financieros. Estas dos fases no dan una perspectiva de laborar el mecanismo que nos va a servir para poder cumplir con nuestros objetivos, y estas otras dos fases son las que ponen en movimiento, es decir, la ejecución a través de la función de mando ponen en movimiento todo el aparato mecánico a través de la comunicación, de la supervisión, del establecimiento de un modelo disciplinario y principalmente de eso que le llamamos motivaciones; por último, el control, pues como su nombre lo indica no es más que comparar lo que se ha hecho con lo que se ha planificado.

#### **Los once mandamientos para la administración del siglo XXI**

No juegues de acuerdo con las reglas de competencia dominantes de tu empresa: Inventa las tuyas y haz que otros sigan tus pasos.

- 1) Innovar o Morir: Desarrolla estrategias y mecanismos conscientes para promover innovaciones, realiza ejercicios de creatividad en toda la empresa.
- 2) Vuelve a examinar tu empresa para encontrar activos estratégicos escondidos, luego impúlsalos lo más que puedas: Quieres ser parte de una empresa excepcional, fíjate en todos tus colaboradores y en todos los procesos, seguro hallarás potencial de valor que podrás aprovechar y apalancar.
- 3) Desarrolla la inclinación por la velocidad y la acción de tu empresa: El análisis y la reflexión son muy buenas, pero no llegarás a ningún lado sin llevar los planes a la práctica, más vale que seas rápido antes que otros se te adelanten. Mejor dicho, no camines, corre y si puedes comprar una moto porque tu competencia se mueve más rápido de lo que imaginas.

- 4) Debes ser proactivo y experimental: tienes una iniciativa en mente pero no sabes cómo decirlo en la junta directiva por miedo al rechazo. Inténtalo y si dan vía a tu idea llévala a cabo, la prueba y el error valen.
- 5) Rompe barreras: Las compañías "virtuales" del siglo XXI están desmantelando las barreras internas que con tanta frecuencia separan gente, departamentos y disciplinas. Sal de lo convencional, empodera a tus colaboradores, dales autonomía y capacidad de decisión, cambia horarios, formas de compensación y de capacitación, etc.
- 6) Emplea toda tu gente y todas sus capacidades, todo el tiempo: Empodera a tus colaboradores, dales autonomía y capacidad de decisión, si tú los contrataste es porque son los mejores cree en ellos.
- 7) Globaliza tanto tu perspectiva como las bases de tu conocimiento: Los mercados de mayor crecimiento en el mundo no sólo están fuera de Estados Unidos, también están fuera de los países de la OECD. Conviértete en un dirigente global, sí así como suena, las economías emergentes tienen crecimientos muy rápidos que puedes aprovechar.
- 8) Admite que la revolución eco industrial está sobre nosotros: Los resultados financieros no son lo único que cuenta, debes pensar en tus hijos y nietos, los lazos entre economía y medio ambiente son más estrechos día a día.
- 9) Has del aprendizaje organizacional una religión de tu empresa: Si tienes la posibilidad de conocerte, aprender rápido y atacar, basado en dicho conocimiento, las debilidades de tu empresa, tendrás una ventaja sobre tus competidores. Si el aprendizaje lo conviertes en oportunidades, nuevos productos, servicios y tecnologías antes que tu competencia, serás líder.
- 10) Desarrolla herramientas estratégicas para medir tu desempeño: No basta con mediciones estáticas de las finanzas o el desempeño de mercados, debes detectar los factores dinámicos que afectan la producción, las finanzas, el mercado y en general, el entorno de tu empresa. (Guegia, Londoño, Otero, & Rivera, 2012, p. 10)

#### *1.2.1.6 ¿Qué es un proceso?*

Según López (2003, p.51), es la serie de actos u operaciones que conducen a un fin determinado, alude también al conjunto de transformaciones que puede producirse en un individuo.

**Planeación.** - Es la fijación de objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo (Luna, 2014, p. 58).

**Organización.** - Es agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad, responsabilidad, los equipos y grupos, para que se cumplan con eficiencia y eficacia los planes definidos. (Luna, 2014, p.74)

**Dirección.** - Es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar de forma efectiva lo planteado, organizado y de esta forma lograr los propósitos del organismo social (Luna, 2014, p. 106).

**Control.** - Es el proceso que consiste en medir, evaluar y valorar la planeación, organización, interacción y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa (Luna, 2014, p. 117).

### ***1.2.2 Fundamentación teórica***

### ***1.2.3 Concepto y enfoque de la gestión por procesos***

#### ***1.2.3.1 Proceso administrativo***

Según Luna (2014, p.58), la administración se clasifica en dos etapas, la mecánica que se integra por las fases de planeación y organización y la dinámica que se forma por las fases de dirección y control.

#### ***1.2.3.2 Factores de un proceso***

Según (Eumed.net, 2010) los factores de un proceso son los siguientes:

#### **Factor “Piezas”**

Se observa que dentro de los aspectos incluidos en el factor “Piezas”, el factor asociado a alternativas de outsourcing es considerado “algunas veces” en el rediseño organizacional, mientras que “no aplica” el aspecto asociado a selección de proveedores. Esto haría suponer que este factor presenta una importancia relativa en el rediseño organizacional de la empresa, más aún tratándose de una empresa del sector financiero, en donde es creciente la tendencia de “tercerizar” los servicios. Sin embargo, en el relato no aparece ningún evento asociado (anterior o contemporáneo) al episodio principal; razón por la cual se considera que los aspectos incluidos en dicho factor no constituyeron factores fundamentales en el rediseño organizacional de la empresa (Eumed.net, 2010, p. 5).

#### **Factor “Gente”**

Se observa el factor “Gente” (el cual incluye aspectos como calidad, satisfacción del cliente, estándares de trabajo, etc.) constituye un factor importante dentro de las prácticas de la empresa. Sin embargo, en el relato del caso se registra que, a pesar de las sinergias operacionales mencionadas en el evento ER1, incompatibilidades tecnológicas trajeron como consecuencia demoras, mal servicio, entre otras dificultades. Por ello, se considera que los aspectos incluidos en dicho factor no fueron considerados en el rediseño de la empresa (Eumed.net, 2010, p. 5).

### **Factor “Sistema de Planeación”**

Se observa que el factor “Sistema de Planeación” (el cual incluye aspectos como adopción de programas automatizados, almacenamiento y distribución, etc.) constituye un factor que no aplica, o no fue considerado en el rediseño de la empresa. Sin embargo, ello de alguna forma explica las dificultades que se manifiestan en el evento Er3, donde se manifiesta el impacto negativo de la fusión en el uso de las plataformas tecnológicas, debido problemas de incompatibilidad que trajo como consecuencia demoras, mal servicio, entre otras dificultades. Por ello, se considera que los aspectos incluidos en dicho factor no fueron considerados en el rediseño de la empresa (Eumed.net, 2010, p. 6).

### **Factor “Planta”**

Se observa que los aspectos involucrados en el factor “Planta” (capacidad, flexibilidad, contingencias, etc.) constituye un factor de importancia en el rediseño de la empresa. Sin embargo, en el relato encontramos, a partir de lo mencionado en los siguientes eventos relacionados:

- ER1: La sinergia operacional se da en las mejoras de las diversas áreas debido al cierre de diferentes sucursales, por encontrarse cercanas unas con otras.
- ER2: Se observaron también las sinergias financieras ya que habría un cambio en la estructura de capital (composición de deuda y capital que financia los activos) que resultaría del apalancamiento financiero y operativo que daría como resultado un grupo financiero con mayor solidez y respaldo.

Que los aspectos incluidos en este factor constituyen, como Eventos Relacionados (ER), más bien consecuencias del Episodio Principal. Por ello, se considera que los aspectos incluidos en dicho factor no constituyeron factores fundamentales en el rediseño de la empresa. Más bien,

estos aspectos pueden considerarse como acciones resultantes o consecuencias de dicho rediseño (Eumed.net, 2010, p. 6).

### **Factor “Procesos”**

Se observa que los aspectos involucrados en el factor “Procesos” (reingeniería, tecnologías, innovación, etc.) se consideran “algunas veces” en un 45%, lo cual se puede interpretar como un grado de importancia relativamente bajo en el rediseño de la empresa. A pesar que dentro del Episodio principal encontramos el sub-episodio E1.3, donde se señala que una de las etapas que se desarrollaron en la fusión consistió en la retroalimentación para la mejora de los procesos y procedimientos y diferentes áreas de la entidad, en el evento relacionado ER3 se señala que, no se tuvo en cuenta la incompatibilidad de las plataformas tecnológicas, lo que ocasionó un impacto negativo que conllevó a demoras, mal servicio, poca eficiencia y demasiados problemas en los procesos y procedimientos desarrollados. Todo ello corrobora que los aspectos incluidos en dicho factor no fueron considerados en el rediseño de la empresa lo cual, a la postre, tuvo impactos negativos en la empresa (Eumed.net, 2010, p. 7).

### **Resultado total**

Se observa que en el proceso de re-estructuración de la empresa, la dimensión correspondiente a “Procesos” se tuvo siempre en cuenta sólo en un 8% de las veces, para acompañar la labor de rediseño (Eumed.net, 2010, p. 7).

#### *1.2.3.3 Clasificación de los procesos*

**Tabla 1-1:** Clasificación de los procesos

<b>Procesos</b>	<b>Concepto</b>
Procesos estratégicos	Son los llevados a cabo por la alta dirección de la empresa y son generalmente a largo plazo o relacionados con la gestión de la organización.
Procesos operativos	Son aquellos que están relacionados con la realización de un producto e incide directamente en la satisfacción del cliente, se les conoce como de línea, primarios, críticos, claves o misionales.
Procesos de apoyo	Son aquellos que dan soporte a los

	procesos administrativos. También se les conoce como de soporte
--	---

Fuente: Prado, 2015

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

#### 1.2.3.4 ¿Qué es gestión?

Según Merli (1997, p.1), es la capacidad que posee una empresa para lograr con mucha rapidez importantes resultados operativos que lo colocan en posición de alcanzar el éxito tanto a corto, mediano y largo plazo.

#### 1.2.3.5 Método tradicional de la gestión

Según Tunstall (2009, p.194), trata básicamente de un proceso lineal que se inicia con los croquis y se prosigue con los planos detallados, las mediciones, la licitación y la dirección de la ejecución. El objetivo es crear un edificio que represente la mejor relación calidad precio en cuanto a su inversión, pero este método prolonga los tiempos del proceso porque el equipo de proyecto tiene que completar una gran parte de su trabajo antes de poner en marcha la licitación.

#### 1.2.3.6 La gestión integral

Según Echeverría (2009, p.5), gestionar es, probablemente, el verbo que más se declina en el mundillo empresarial. No en vano significa, según el diccionario: “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

Hablando en plata, gestionar es hacer todo lo que uno debe hacer para que las cosas se pongan en marcha y funcionen. Y eso vale para cualquier departamento de una empresa. Incluso para nuestra vida privada.

Siendo así, gestión integral significa exactamente lo que parece... gestionarlo todo. O, mejor dicho, hacer que todas las piezas del engranaje de una empresa funcionen bien coordinadas entre sí.

Pero eso se ha hecho toda la vida, pensaréis. ¿Dónde está la novedad? ¿Por qué hablar de gestión integral y no de dirección general, por ejemplo? Es cierto que siempre ha existido la labor de un gerente o de un CEO con visión global, capaz de hacer funcionar los distintos departamentos. Pero, más allá de esta figura, el management de décadas pasadas contemplaba la gestión como una serie de compartimentos estancos. Había sistemas de gestión financiera,



sistemas de gestión de la producción... Cada uno de ellos funcionaba de manera independiente y podía suceder incluso que entraran en contradicciones.

Hoy en día la gestión integral concibe la empresa como un organismo completo e integrado en la sociedad, en el que todo está relacionado y todo, desde los procesos de venta hasta los recursos humanos, ha de compartir filosofía y objetivos. La visión global ya no corresponde únicamente al director general: cada uno de los elementos ha de actuar teniendo en cuenta al resto. Así nacen los SIG: Sistemas Integrales (o Integrados) de Gestión, en los que todo el mundo cuenta. Usuarios, consumidores, trabajadores, accionistas todos deben quedar satisfechos con el trabajo realizado si queremos que la empresa crezca y salga adelante (Echeverría, 2009, p. 6).

#### *1.2.3.7 Definición de gestión por procesos*

Según Pepper (2011, p.5), la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en los siguientes conceptos:

- La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

#### *1.2.3.8 Objetivos de la gestión por procesos*

**Tabla 2-1:** Objetivos de la gestión por procesos

<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONCEPTO</b>
------------------	-----------------

<b>Determinar los objetivos globales de la organización</b>	Para establecer e identificar los objetivos globales, la organización deberá basarse en el resultado del análisis de los datos recabados por el sistema de gestión. Esto comprende el análisis de los datos tanto internos a través de actividades de seguimiento y medición (capacidades internas) como datos externos (entorno y competencia).
<b>Identificar los procesos clave en la estructura de procesos</b>	Con la tipología de objetivos que la organización quiere establecer y alcanzar, se debe reflexionar sobre qué procesos del sistema pueden influir en la consecución de los objetivos, a través de sus resultados individuales.
<b>Establecer los objetivos en los procesos clave</b>	El establecimiento de objetivos en los procesos individuales debe surgir como consecuencia de encontrar posibles relaciones causa-efecto (ejemplo: Para aumentar la satisfacción del cliente, el “proceso de logística” debe mejorar los tiempos de entrega y el “proceso de fabricación” debe mejorar su capacidad de producir conforme a especificaciones).
<b>Establecer las metas y/o acciones para la consecución de los objetivos</b>	Esta planificación es necesaria para conocer los recursos o medios que se prevén utilizar para la consecución de los objetivos, así como los plazos de tiempo y los responsables para la implantación de las metas o acciones. Esto permite conocer a priori el “costo” de la consecución de los objetivos

Fuente: Gonzalez , 2015

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### 1.2.3.9 Principios de la gestión por procesos

Según Rey (2010, p.4), un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas.

Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información). Y los principios son los siguientes:

- Los procesos existen en cualquier organización, aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso.
- No existen procesos sin un producto o servicio.
- No existe cliente sin un producto y/o servicio.

- No existe producto y/o servicio sin un proceso

### 1.2.3.10 La gestión por procesos y la estructura organizacional

Según Navarro (2016, p.7), las ideas fundamentales de la denominada Gestión por Procesos, paso previo e imprescindible por parte de la organización, para poder adoptar un Enfoque de Gestión por Procesos. Para ello lo primero que debe hacer la organización, es identificar todas y cada una de las actividades que realiza. A la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas estas actividades o grupos de actividades, se le denomina mapa de procesos y sirve para tener una visión clara, de todas aquellas actividades que aportan valor al producto o servicio, que el cliente final va a recibir. En la elaboración de los mapas de procesos, debe intervenir toda la organización, a través de la creación de un equipo multidisciplinar, en el que haya presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos que se llevan a cabo.

De manera generalizada, en todo proceso se pueden identificar los siguientes elementos:

**Tabla 3-1: Elementos de un proceso**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>CONCEPTO</b>
Elemento procesador	Son las personas o máquinas que realizan el conjunto de actividades que constituye el proceso.
Secuencia de actividades	Es la secuencia ordenada de actividades que realiza el elemento procesador.
Entradas (Inputs)	Son los flujos que requiere el elemento procesador para poder desarrollar su proceso. Ejemplos de inputs son materiales, información, condiciones medioambientales, etc.
Salida (Output)	Es el flujo que genera el elemento procesador como consecuencia de efectuar la secuencia de actividades que constituyen el proceso. La salida es el flujo resultado del proceso. Ya sea interno o externo.
Recursos	Son los elementos fijos que emplea el elemento procesador para desarrollar las actividades del proceso. Ejemplos de recursos son las máquinas.
Cliente del proceso	Es el destinatario del flujo de salida del proceso. Si el destinatario es una persona de la organización se dice que es un cliente interno. Si el destinatario es el usuario final, entonces se trata de un cliente externo.
Expectativas del cliente del proceso	Son conceptos que el cliente del proceso espera ver incorporados al flujo de salida del proceso y que si no aparecen será capaz de

con relación al flujo de salida.	detectar. Condicionan su satisfacción.
Indicador	Es la medición de una característica de un proceso.
Responsable del proceso	También denominado como “propietario del proceso”

Fuente: Navarro, 2016

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### 1.2.3.11 Servicios básicos

Definitivamente está comprobado y de hecho establecido que los servicios básicos, en los centros poblados, comunidades, barrios y ciudades, se constituyen en las obras de mayor trascendencia e importancia para la vida y la salud de los pueblos. Estos servicios deben tener una infraestructura con capacidad y de calidad para que su utilidad sea estable y perdure por más tiempo para satisfacción de los ecuatorianos, elementos básicos y fundamentales que levantan la autoestima, la calidad de vida, erradican la pobreza y mejoran el estado de salud y la autoestima de la población.

El gobierno central y los estamentos jurisdiccionales están obligados definitivamente a cumplir, hacer cumplir y asegurar el acceso oportuno y de calidad, como el de abastecimiento de agua potable, alcantarillado de aguas servidas, drenaje de aguas pluviales, de vías, alumbrado público, red de distribución de energía eléctrica, recolección de residuos sólidos, venta de gas, seguridad pública, puestos de asistencia médica, establecimientos educativos, cementerios, telecomunicaciones, etc. (CHILA, 2016, p. 8)

#### **Servicios de agua potable**

El agua potable se refiere a un tipo de agua a la cual se le realizan una serie de procedimientos para potabilizarla, para que la misma pueda ser consumida por los seres humanos sin ningún problema, ya que la misma tendrá un contenido de minerales equilibrado. Para que un agua sea considerada como potable, es necesario que la misma tenga un nivel de pH que oscila entre 6.5 y 6.9. El agua potable se caracteriza además porque se encuentra libre de organismos que puedan ser perjudiciales para la salud. El proceso de potabilización es llevado a cabo en las plantas potabilizadoras, en donde se realiza el adecuado tratamiento. (General, 2017, p. 6)

#### **Tratamiento de agua potable**

Según Hach (2016, p. 5) Independientemente de su origen, el agua potable ha de tratarse y someterse a prueba para garantizar su inocuidad. Son muchos los procesos que se llevan a cabo

antes de que el agua potable llegue hasta el grifo, y el someter a prueba todos estos procesos, desde la fuente hasta los sistemas de distribución, proporcionará una mayor eficacia para la planta, reducirá sus costos, y entregará a la comunidad un agua potable más inocua.

Monitoreo del agua desde la fuente

Coagulación, floculación, y purificación

Monitoreo de filtros

Control de procesos de desinfección

Reducción de productos derivados de la desinfección

Monitoreo de la distribución

#### ***1.2.4 Idea a defender***

Con el diseño de un sistema de gestión para mejorar los procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes de la parroquia San Luis de pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar, periodo 2018, permitirá a la organización aplicar la planificación, organización, dirección y control de manera eficaz y eficiente.

#### ***1.2.5 Variables***

##### **Variable independiente:**

- Diseño de un sistema de Gestión por procesos.

##### **Variable dependiente:**

- Mejorar la gestión administrativa del JAAPRLM.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLOGICO

#### 2.1 Tipos de investigación

##### 2.1.1 *Investigación de Campo*

Según Arias (1999, p.30), la investigación del campo tiene como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”.

##### 2.1.2 *Investigación Bibliográfica*

Según Rodríguez (2013, p.4), se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.

##### 2.1.3 *Investigación Descriptiva*

Según Morales (2000, p.2), consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

#### 2.2 Métodos

##### 2.2.1 *Investigación Cualitativa*

Según Gómez (1996, p.11), parte de un esquema inductivo. Expansivo se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación se basa en descripciones y observaciones. Parte de la premisa de toda cultura o sistema social para entender cosas y eventos su propósito es reconstruir la realidad, tal como la observan los investigadores se llama holístico, porque considera el todo, sin reducirlo a sus partes. Es individual. Método de análisis interpretativo, contextual y etnográfico.

##### 2.2.2 *Investigación Cuantitativa*

Según Serrano (1994, p.14), se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida en el cual se toman decisiones sobre lo investigable en tanto esta en el campo de estudio.

## 2.3 Técnicas

### 2.3.1 Entrevista

Según Sabino (1992, p. 111), comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

### 2.3.2 Encuesta

Se aplicará a toda la población de la junta administradora de agua potable regional las Mercedes, para recopilar información adecuada y proceder a la realización del objeto de estudio.

## 2.4 Instrumentos

### 2.4.1 Guía de Entrevista

El protocolo es una ayuda de memoria para el entrevistador, tanto en un sentido temático (ayuda a recordar los temas de la entrevista) como conceptual (presenta los tópicos de la entrevista en un lenguaje cotidiano, propio de las personas).

### 2.4.2 Cuestionario

Este instrumento se utilizará para la aplicación de las encuestas a todos los empleados de la Junta Admiradora de Agua Regional las Mercedes, para obtener información exacta y una posterior toma de decisiones.

## 2.5 Población y muestra

### 2.5.1 Población

Para el estudio de este trabajo de titulación se tomó en cuenta como población a todos los empleados que desempeñan sus labores en la Junta Admiradora de Agua Regional las Mercedes de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda provincia Bolívar.

**Tabla 1-2:** Población Total

<b>Personal</b>	<b>#</b>
Director	1
Presidente	1
Secretario	1
Tesorero	1

Contadora	1
Secretaria recaudadora	1
Operadores	3
Trabajadores eventuales	5
Total	14

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### 2.5.2 Muestra

Por otro lado, la población total de la JAAPRLM es de 1400 usuarios. A dicha población se aplica la siguiente fórmula con el propósito de determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{z^2(N)(p)(q)}{[e^2 - (N - 1)] + [z^2(p)(q)]}$$

$$n = \frac{1,96^2(1400)(0,5)(0,5)}{[1,6^2 - (1400 - 1)] + [3,84^2(0,5)(0,5)]}$$

$$n = \frac{3,84(1400)(0,5)(0,5)}{[1,6^2 - (1400 - 1)] + [3,84(0,5)(0,5)]}$$

$$n = \frac{(5,376)(0,25)}{2,24 + 0,96}$$

$$n = \frac{1,344}{3,2}$$

$$n = 420$$

La muestra es de 420 usuarios de la organización

**Tabla 2-2: Datos para calcular la muestra**

SIGLAS	REEMPLAZO
N= Población	
n= Muestra	?
P= Probabilidad a Favor	50% = 50/100 = 0.5
q= Probabilidad en Contra	50% = 50/100=0.5
Z= Nivel de confianza	95% = 1,96
e= Error de muestra	4% = 4/100= 0,04

Fuente: Información del JAAPRLM

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



## 2.6 Análisis de resultados

### ENTREVISTA

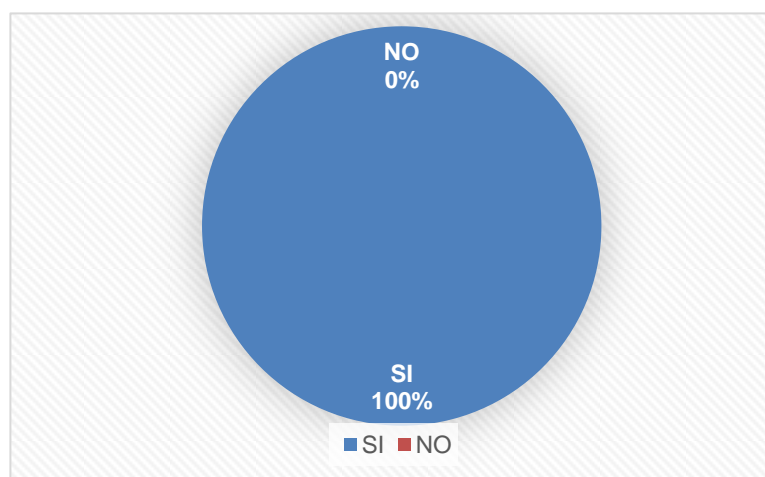
#### 1.- ¿Conoce usted sus funciones en la JAAPRLM?

**Tabla 3-2:** Conocimiento de las funciones en la JAAPRLM

OPCIÓN	N°	%
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 1-2:** Conocimiento de las funciones en la JAAPRLM

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

#### Análisis

El 100% de los empleados encuestados de la JAAPRLM manifiestan que, si conocen todas sus funciones que tienen que desempeñar en cada uno de sus puestos de trabajo, aspecto que principio permite apreciar que pueden cumplir con sus las funciones a ellos asignadas.

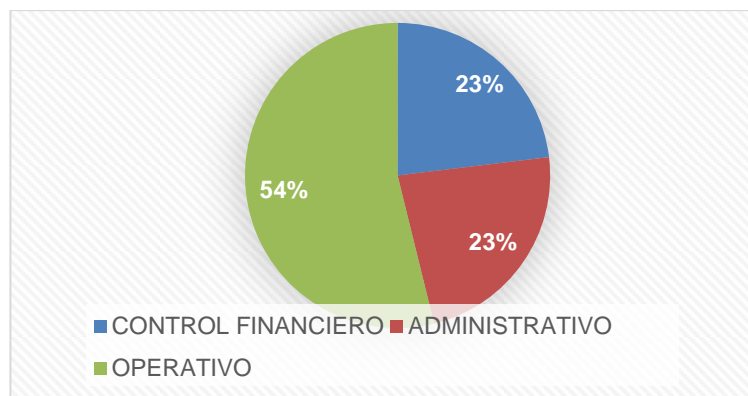
#### 2.- ¿Conoce usted cuáles son sus responsabilidades dentro de la JAAPRLM?

**Tabla 4-2:** Las responsabilidades en la JAAPRLM

OPCIÓN	N°	%
FINANCIERAS	3	23%
ADMINISTRATIVAS	3	23%
OPERATIVAS	7	54%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 2-2:** Las responsabilidades en la JAAPRLM

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 54% de los empleados de la JAAPRLM son responsables del sistema operativo, que es el departamento en donde se maneja el sistema de dotación del agua, un 23% son responsables del área financiera y el 23% del área administrativa de la organización, es decir son los encargados de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las funciones que realizan en la misma.

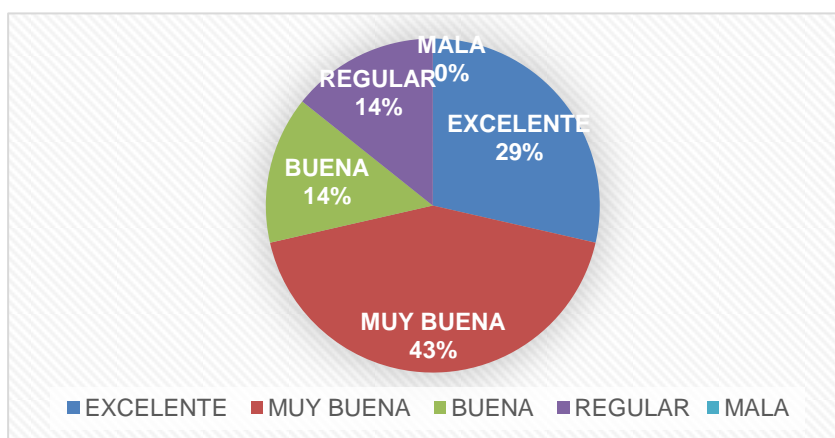
### 3.- ¿La comunicación y clima laboral entre el personal que labora en la JAAPRLM es?

**Tabla 5-2:** Comunicación y clima laboral entre el personal

OPCIÓN	N°	%
EXCELENTE	4	29%
MUY BUENA	6	43%
BUENA	2	14%
REGULAR	2	14%
MALA	0	0
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 3-2:** Comunicación y clima laboral entre el personal

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

El 43% de los empleados encuestados manifiestan que el clima laboral que se maneja en la organización es muy buena, dotada de compañerismo y control social; en un 14% indican que es de forma regular la parte laboral interna, debido que estos empleados hayan tenido algunos problemas pasados entre sus compañeros.

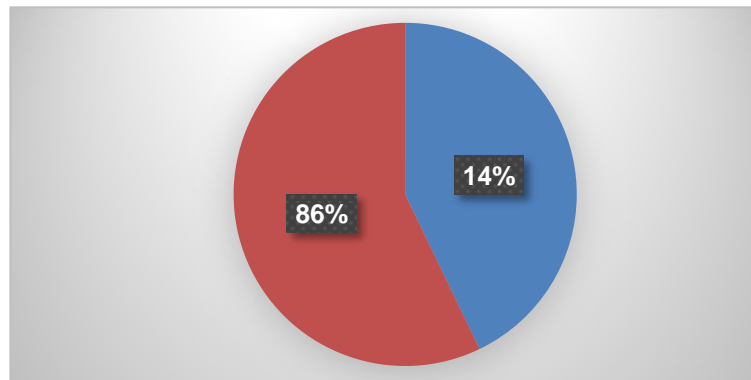
### 4.- ¿Tiene la JAAPRLM manual de procesos?

**Tabla 6-2:** Manual de procesos

OPCIÓN	N°	%
SI	2	86%
NO	12	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 4-2:** Manual de procesos

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

El 86% de los encuestados han manifestado que la JAAPRLM no tiene un manual de procesos, que les permita tener mejor control hacia la organización por otra parte, el 14% que la organización si mantienen un manual de procesos.

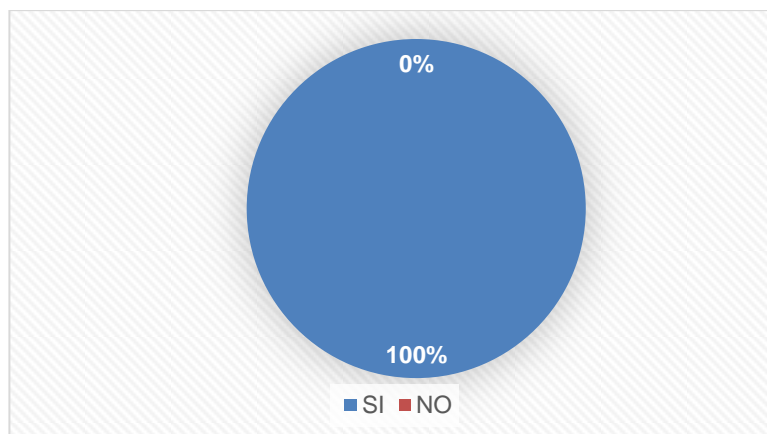
### 5.- ¿Existe algún buzón de quejas en la JAAPRLM?

**Tabla 7-2:** Buzón de quejas

OPCIÓN	N°	%
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 5-2:** Buzón de quejas

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 100% de los encuestados afirman que si existe un buzón de quejas en la JAAPRLM ya que este sistema fue implementado al momento de que se inició las actividades de la organización.

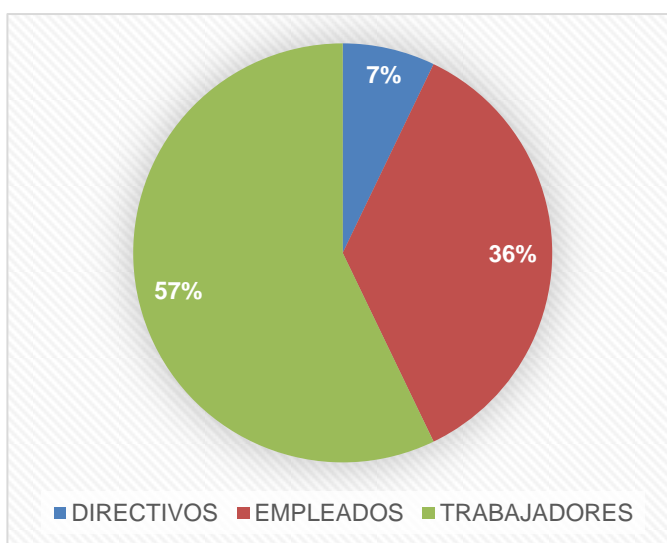
### 6.- ¿Las quejas presentadas han sido de parte de los?

**Tabla 8-2:** Referencia de quejas

OPCIÓN	Nº	%
DIRECTIVOS	1	7%
EMPLEADOS	5	36%
TRABAJADORES	8	57%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 6-2:** Referencia de quejas

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

Las personas que más han presentados quejas han sido los trabajados con un 57%, estos son los que realizan el cuidado de las captaciones del agua potable; los empleados y directivos con un 37% y 7% respectivamente dejando en claro que la organización tiene inconvenientes con el personal encargado del cuidado del sistema de agua potable.

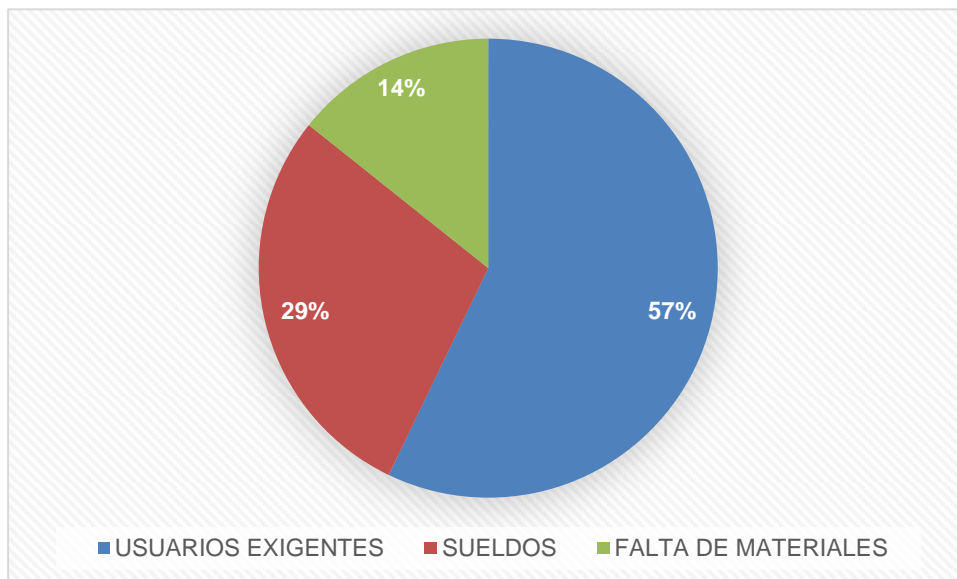
### 7.- ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha tenido en su puesto de trabajo?

**Tabla 9-2:** Principales problemas en el puesto de trabajo

OPCIÓN	N°	%
USUARIOS EXIGENTES	8	57%
SUELDO	4	29
FALTA DE MATERIALES	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 7-2:** Principales problemas en el puesto de trabajo

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

La mayoría de los empleados manifestaron que el 57% de los problemas que han tenido en sus puestos de trabajo son de parte de los usuarios que exigen rapidez en sus peticiones y no quieren seguir el proceso de reclamos o quejas que existe en la organización, el 29% en el cobro de sus sueldos que en algunos casos han sido retrasados y el 14% por falta de materiales.

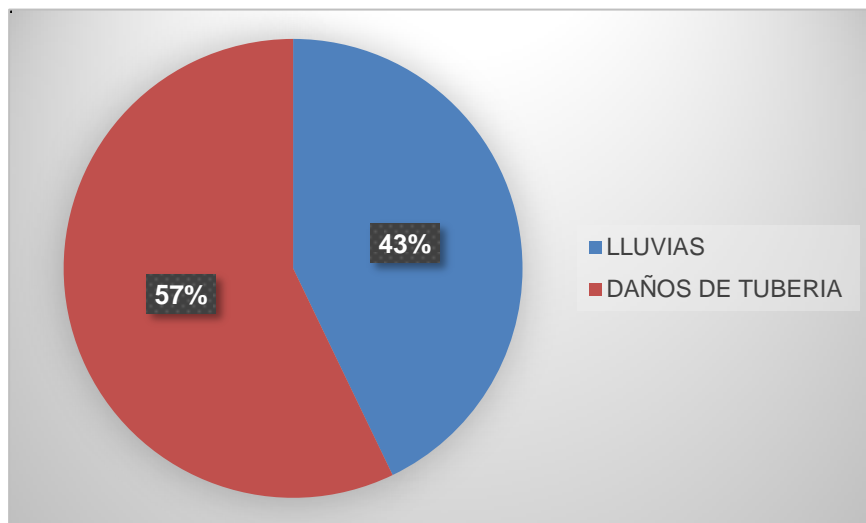
**8.- ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha presentado en el Sistema de Agua Potable?**

**Tabla 10-2:** Principales problemas en el sistema de agua potable

OPCIÓN	Nº	%
LLUVIAS	6	43%
DAÑO DE TUBERIA	8	57%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 8-2:** Principales problemas en el sistema de agua potable

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

**Análisis**

Los problemas que más se han suscitado según las encuestas realizadas, son los daños 57% causados por las lluvias en las tuberías del sistema de agua, mientras que el 43% es causado por el exceso de agua.

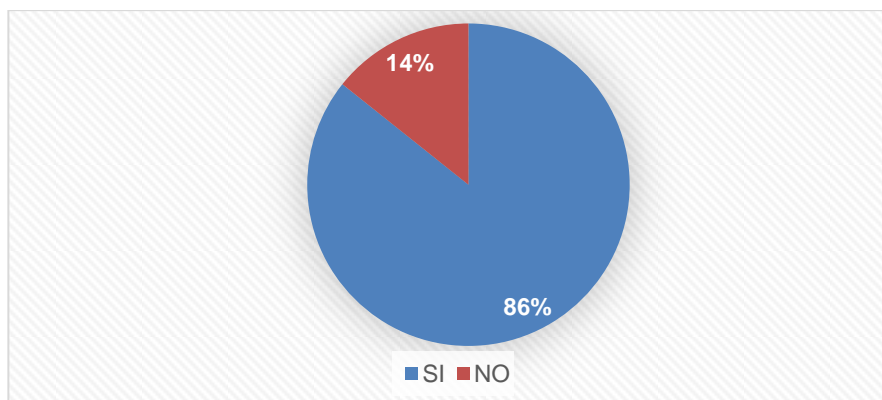
**9.- ¿Cree usted que se deben mejorar los procesos administrativos para una mejor gestión interna de la JAAPRLM?**

**Tabla 11-2:** Mejorar procesos administrativos

OPCIÓN	Nº	%
SI	12	86%
NO	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 9-2:** Mejorar procesos administrativos

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 86% de los empleados encuestados manifiestan que, si se deben mejorar los procesos administrativos para que la organización despliegue una gestión interna de calidad y pueda brindar un mejor servicio a sus usuarios, y un 14% indican que no están de acuerdo, debido al desinterés que existe por parte de estos empleados de la JAAPRLM.

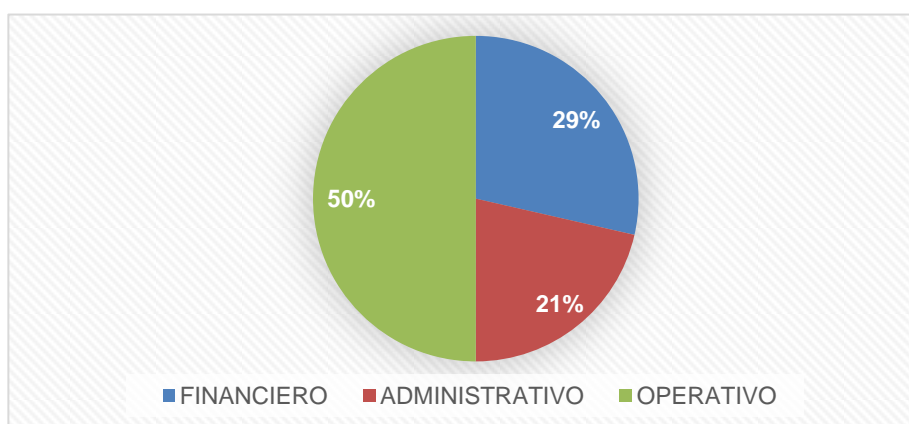
### 10.- Según su perspectiva ¿Qué departamento de la JAAPRLM necesita un mayor cuidado para que la organización brinde un servicio de calidad a sus usuarios?

**Tabla 12-2:** Departamento que necesita mayor cuidado

OPCIÓN	N°	%
FINANCIERO	4	29%
ADMINISTRATIVO	3	21%
OPERATIVO	7	50%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 10-2:** Departamento que necesita mayor cuidado

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

En su mayoría los encuestados manifestaron que el 50% necesita mayor cuidado es sistema el operativo, ya que es la unidad encargada de brindar un líquido vital de calidad para la ciudadanía, mientras que el 29% en el sistema financiero y un 21% en el sistema administrativo.

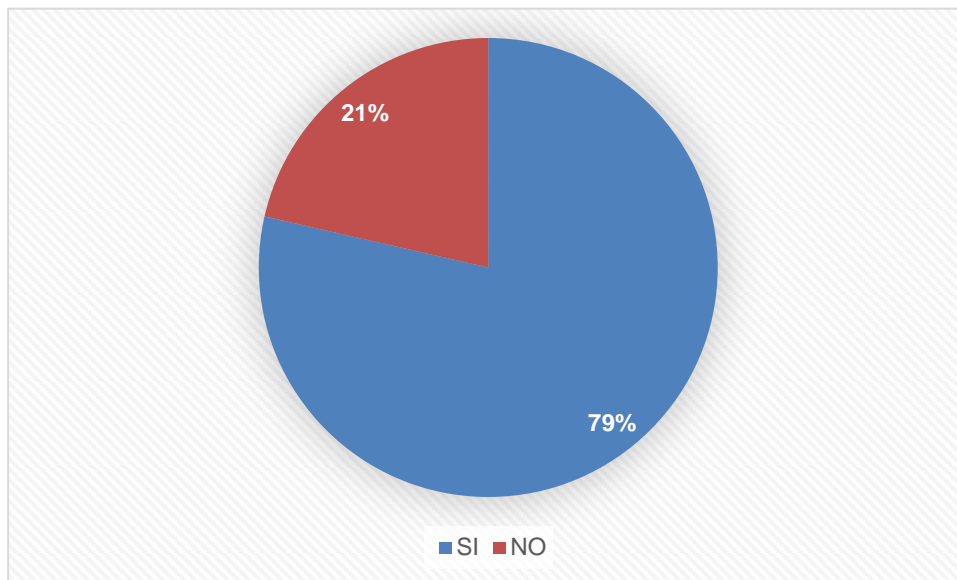
### 11.- ¿Cree usted que el tratamiento del agua potable de la JAAPRLM es el adecuado?

**Tabla 13-2:** Tratamiento del agua potable

OPCIÓN	Nº	%
SI	11	79%
NO	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 11-2:** Tratamiento del agua potable

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

El 79% de los empleados encuestados declaran que el tratamiento del agua potable en la JAAPRLM es el adecuado, contando con los parámetros necesarios para su posterior consumo y un 21% manifiestan que no es el adecuado se deriva de que estos empleados se encuentran con inconvenientes en su permanencia en la JAAPRLM.



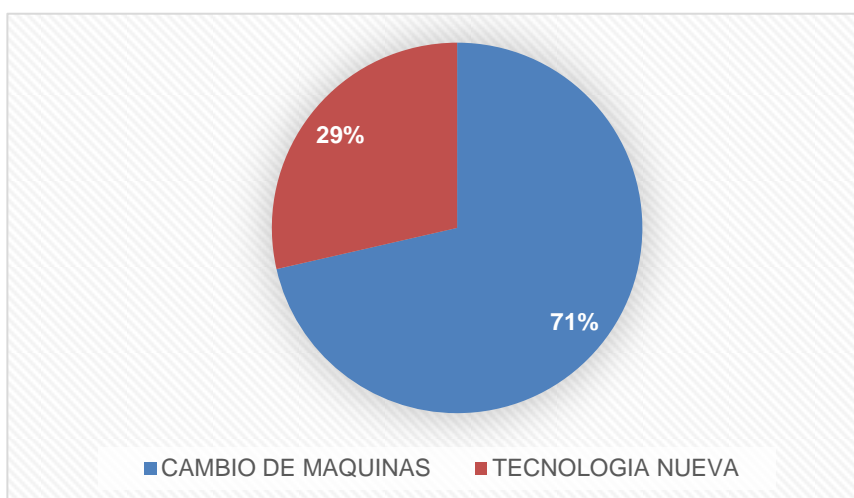
**12.- ¿Cómo considera usted que la JAAPRLM debe realizar el cuidado y mantenimiento de sus fuentes hídricas?**

**Tabla 14-2:** Cuidado y mantenimiento de las fuentes hídricas

OPCIÓN	N°	%
CAMBIO DE MAQUINAS	10	71%
TECNOLOGIA NUEVA	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Entrevista Efectuada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 12-2:** Cuidado y mantenimiento de las fuentes hídricas

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

La mayoría de las encuestas realizadas a los empleados el 71% manifiestan que la forma adecuada del cuidado del mantenimiento de las fuentes hídricas del agua potable es cambiando la maquinaria por una de mayor calidad y el 29%, de esta forma se podrá producir un líquido vital para la parroquia de San Luis de Pambil.

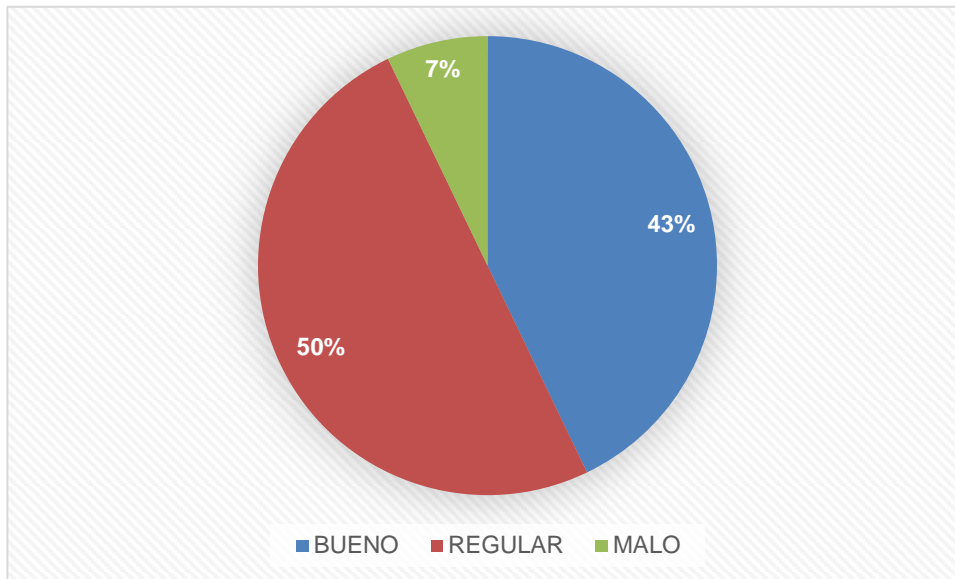
**13.- ¿Cuál es el estado de la materia prima que recibe la JAAPRLM para su posterior proceso?**

**Tabla 15-2:** Estado de la materia prima

OPCIÓN	N°	%
BUENO	6	43%
REGULAR	7	50%
MALO	1	7%
TOTAL	14	100%

**Fuente:** Entrevista Efectuada

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 13-2:** Estado de la materia prima

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

### **Análisis**

El 50% de los empleados encuestados manifiestan que la materia prima que recibe la organización es de estado regular, es decir, el agua se encuentra en su estado natural y limpia y es captada del río del sector para su posterior proceso.

## Encuesta para los miembros o usuarios de la organización

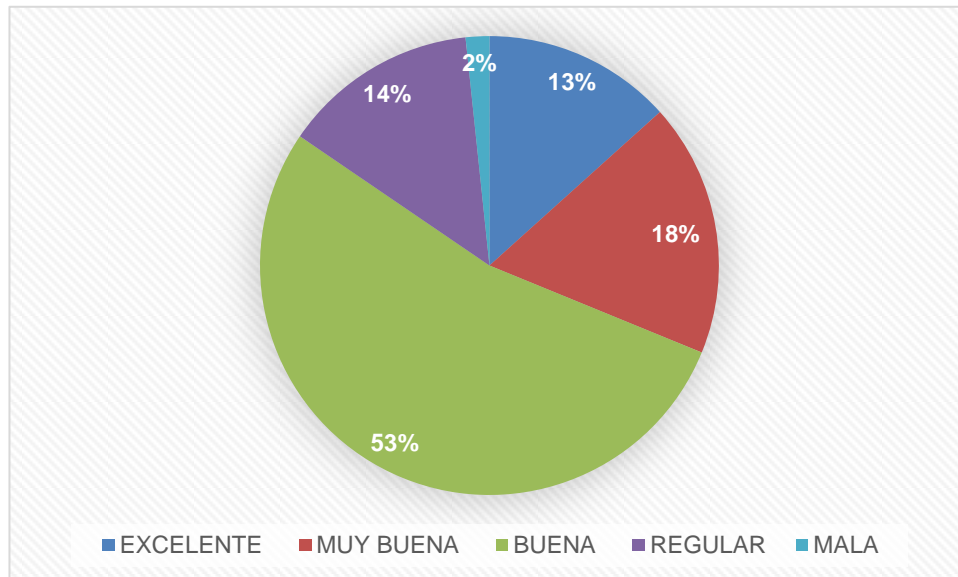
### 1.- ¿Cómo considera usted la atención del servicio que brinda la JAAPRLM?

**Tabla 16-2:** Consideración de atención de servicio al cliente

OPCIÓN	Nº	%
EXCELENTE	56	13%
MUY BUENA	75	18%
BUENA	224	53%
REGULAR	58	14%
MALA	7	2%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 14-2:** Consideración de atención de servicio al cliente

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 53% de los usuarios encuestados manifiestan que la atención al usuario que brinda la organización es buena, ya que han sabido satisfacer sus necesidades ante algún reclamo u otro asunto por el servicio de agua potable y existe un 2% que revelan que es mala por que no han sido de conformidad los resultados quejas.

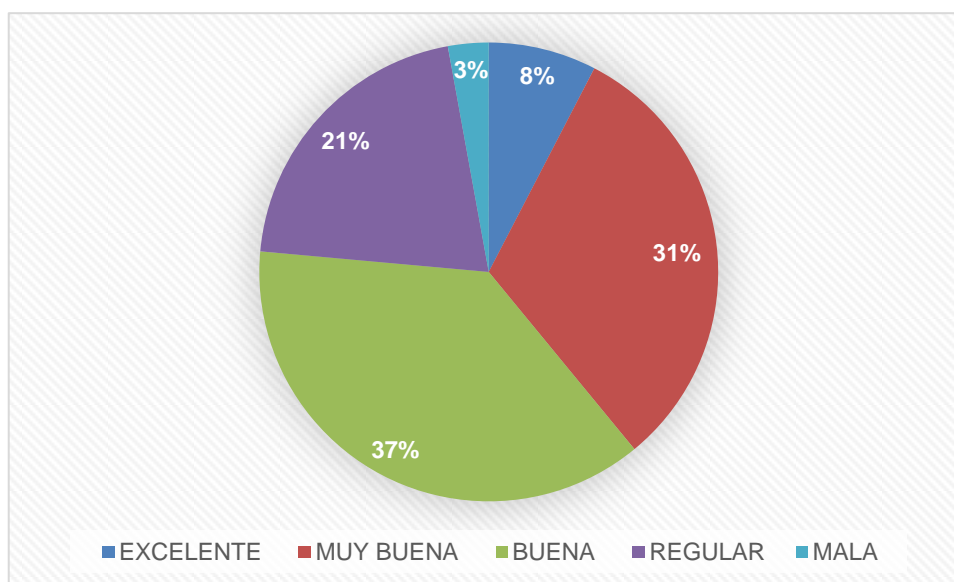
## 2.- ¿Considera Ud. que la calidad del agua que recibe es?

**Tabla 17-2:** Calidad del agua

OPCIÓN	Nº	%
EXCELENTE	32	8%
MUY BUENA	132	31%
BUENA	157	37%
REGULAR	87	21%
MALA	12	3%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 15-2:** Calidad del agua

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 37 y 31% manifiestan que el agua que perciben es buena y muy buena respectivamente, es decir que el líquido vital que genera la organización es de buena calidad; el 3 y el 21% declaran que es mala y regular el agua potable, ya que a dichos usuarios les llega con deficiencia a sus hogares debido a la distancia que se encuentran.

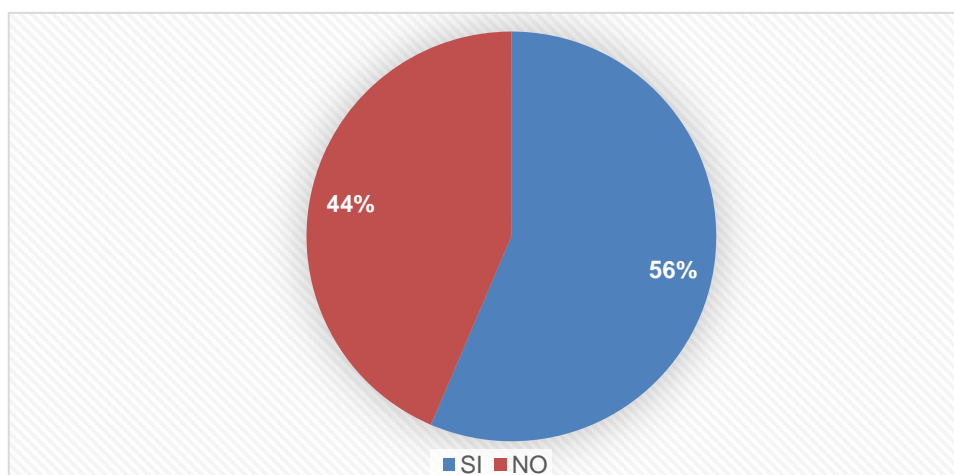
### 3.- ¿Recibe agua potable suficiente para satisfacer sus necesidades básicas?

**Tabla 18-2:** Recibe agua suficiente para satisfacer sus necesidades

OPCIÓN	N°	%
SI	237	56%
NO	183	44%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 16-2:** Recibe agua suficiente para satisfacer sus necesidades

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 56% de los usuarios encuestados especifican que, si reciben agua suficiente para la satisfacción de sus necesidades, y en un 44% manifiestan que no, es decir que estos usuarios no les llegan la suficiente cantidad de agua, ya sea por daños de tubería y por la distancia de sus hogares.

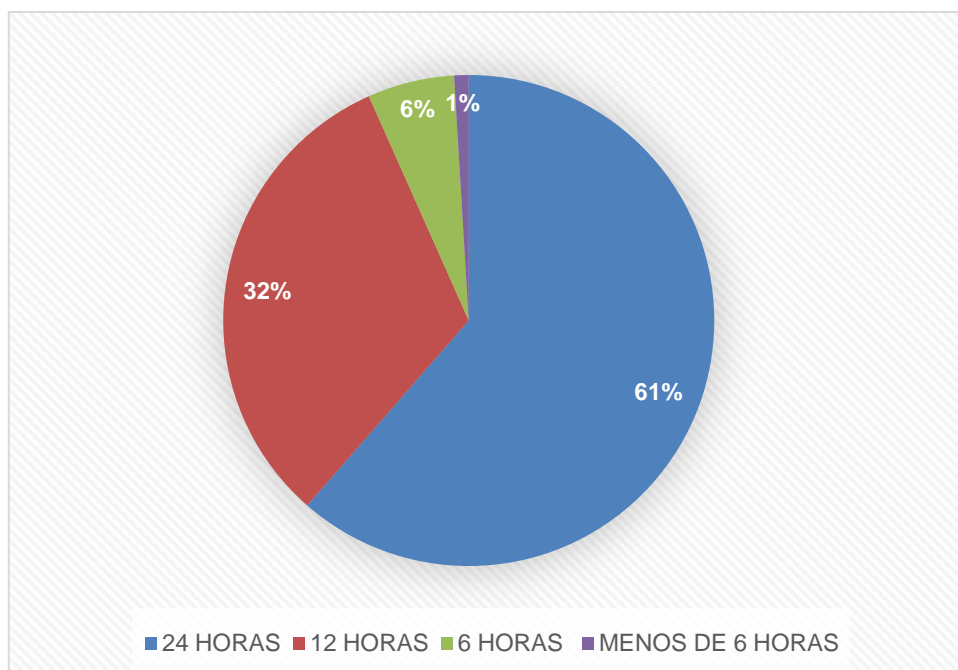
### 4.- ¿Cuántas horas al día recibe agua potable en su vivienda?

**Tabla 19-2:** Horas que recibe agua potable

OPCIÓN	N°	%
24 HORAS	258	61%
12 HORAS	134	32%
6 HORAS	24	6%
MENOS DE 6 HORAS	4	1%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 17-2:** Horas que recibe agua potable

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 61% de las encuestas realizadas a los usuarios de la JAAPRLM manifiestan que reciben las 24 horas del día el líquido vital; un 32% 12 horas; 6% 6horas y 1% menos de 6 horas, en estos tres últimos casos no se abastece en su 100% por la falta de potencialidad de las bombas que abastecen el agua a toda la localidad.

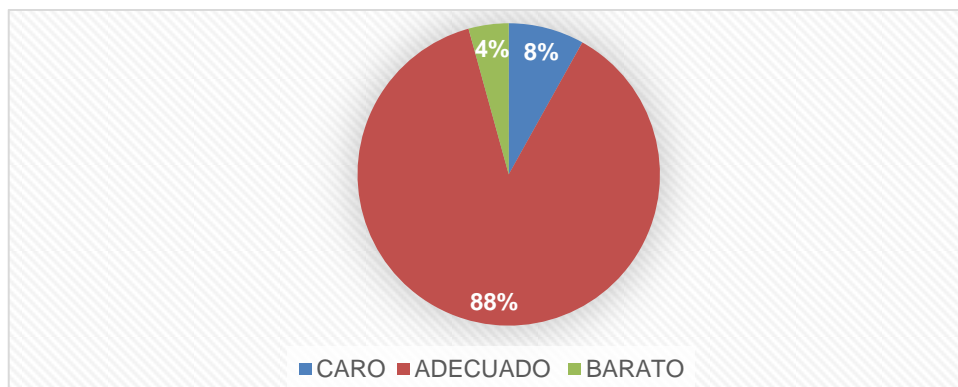
### 5.- ¿La tarifa por el servicio de Agua Potable que brinda la JAAPRLM es?

**Tabla 20-2:** Tarifa de precio por el agua

OPCIÓN	N°	%
CARO	34	8%
ADECUADO	368	88%
BARATO	18	4%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 18-2:** Tarifa de precios por el agua

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### Análisis

El 88% de los usuarios encuestados manifiestan que el valor que pagan por el servicio de agua potable es el adecuado ya que si les satisface sus necesidades y en un 8% declaran que es caro por lo que no les llega lo suficiente agua para satisfacer sus necesidades.

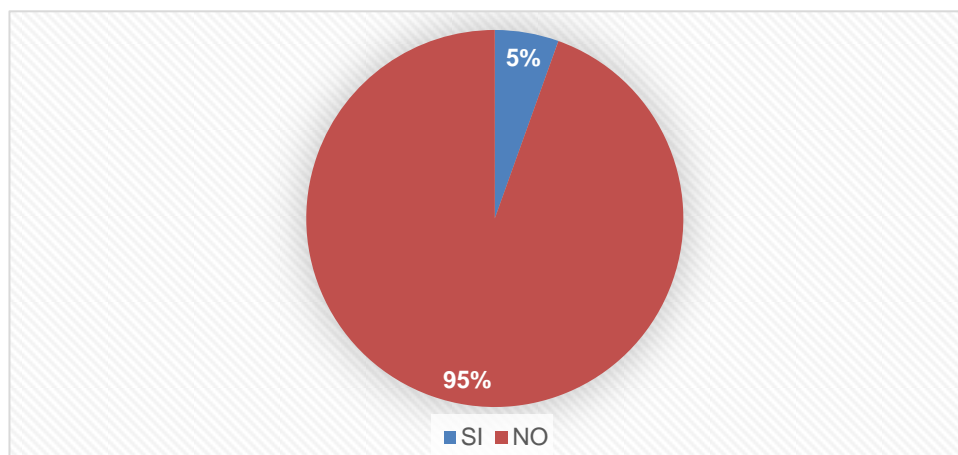
### 6.- ¿Se maneja un sistema de gestión de quejas en la JAAPRLM?

**Tabla 21-2:** Sistema de gestión de quejas

OPCIÓN	N°	%
SI	23	5%
NO	397	95%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 19-2:** Sistema de gestión de quejas

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

El 95% de los usuarios encuestados manifiestan que no se maneja un sistema de gestión de quejas y un 5% revelan que si existe ya que ellos han presentado quejas a través de este medio.

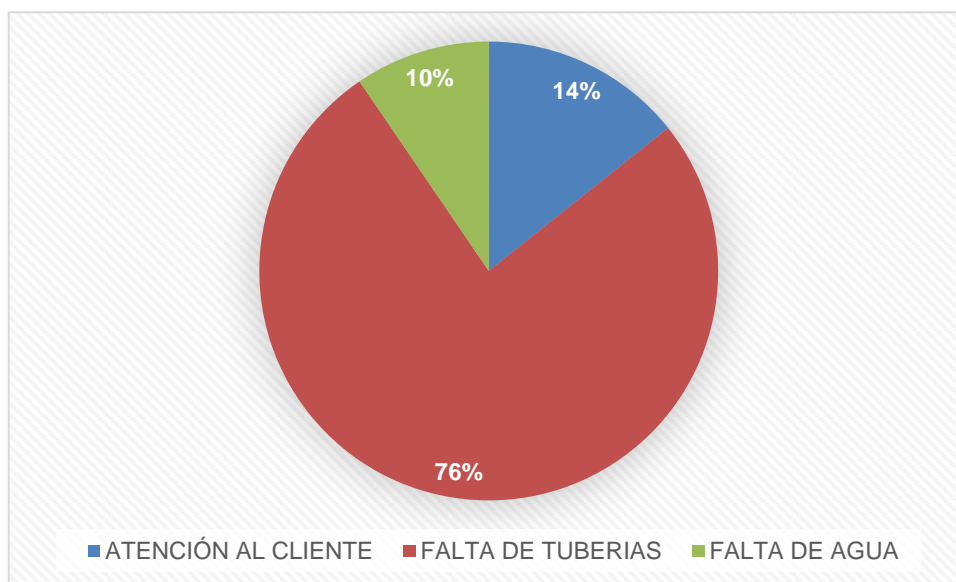
**7.- Usted como usuario ¿cuáles han sido los inconvenientes que ha presentado la JAAPRLM al momento de brindar sus servicios?**

**Tabla 22-2:** Inconvenientes por el servicio de agua potable

OPCIÓN	Nº	%
ATENCIÓN AL CLIENTE	60	14%
FALTA DE TUBERIAS	320	76%
FALTA DE AGUA	40	10%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 20-2:** Inconvenientes por el servicio de agua potable

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

La mayoría de los usuarios encuestados manifestaron que los inconvenientes más frecuentes que presenta que el 76% de la JAAPRLM al momento de brindar sus servicios es que la densidad de sus tuberías no abastece a toda la población del sector teniendo como consecuencia que a sus alrededores no alcanza a satisfacer el agua potable las 24 horas del día.



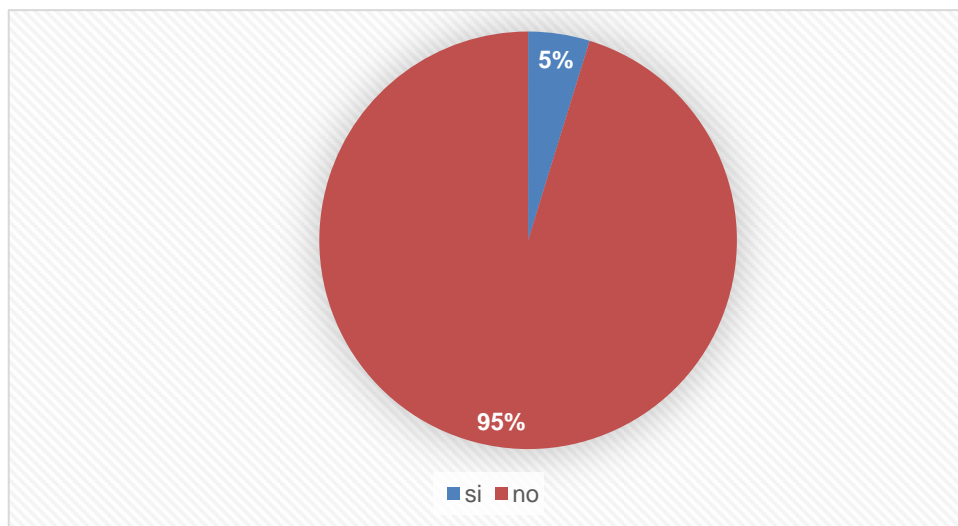
## 8.- ¿Conoce usted cuales son las áreas de la JAAPRLM?

**Tabla 23-2:** Conocimiento de las áreas de la organización

OPCIÓN	N°	%
SI	20	5%
NO	400	95%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 21-2:** Conocimiento de las áreas de la organización

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Análisis

En su mayoría el 95% manifestaron que no conocen las áreas de la JAAPRLM ya que ellos solo están interesados en recibir un servicio de calidad y que nunca le falte el líquido vital en su hogar.

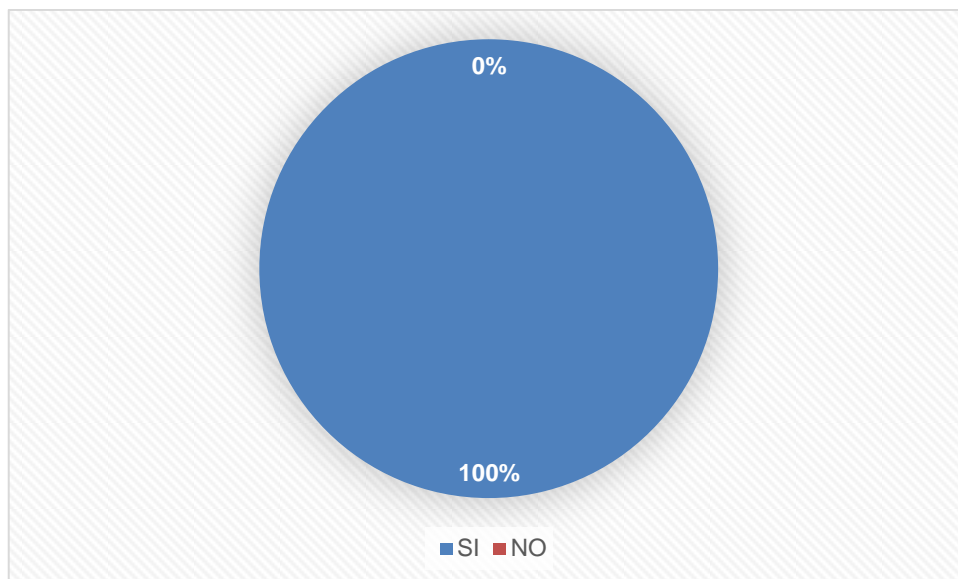
## 9.- ¿Está de acuerdo que la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes implemente un sistema de gestión por procesos?

**Tabla 24-2:** Acuerdo de implementación del sistema de gestión por procesos

OPCIÓN	N°	%
SI	420	100%
NO	0	0%
TOTAL	420	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Gráfico 22-2:** Acuerdo de implementación del sistema de gestión por procesos

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### **Análisis**

El 100% de los usuarios encuestados revelaron que si están de acuerdo que se implemente un sistema de gestión por procesos en la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes para su mejor desarrollo y brinde un servicio de calidad.

### **10.- Si su respuesta es afirmativa ¿Cómo consideraría que debe ser el nuevo sistema de gestión por procesos de la JAAPRLM?**

Los usuarios de la organización en su mayoría manifestaron que no tienen mucho conocimiento en cuál es el concepto de sistema de gestión por procesos, pero algunos revelaron que todos los procesos tengan calidad en cada una de sus instancias y que el agua sea lo más pura posible para su posterior consumo.

## CAPITULO III

### 3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTAOS

#### 3.1 Título

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR, PERÍODO 2018.

#### 3.2 Contenido de la propuesta

##### 3.2.1 *Planificación / documentación*

La Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes es una organización dedicada al proceso y distribución de agua potable en la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda. Con el propósito de mejorar localidad del servicio que brinda, la organización tiene como objetivo estructurar e implementar un sistema de gestión por procesos que le permitirá elevar su capacidad productiva y organizacional.

La gestión por procesos el análisis y su definición, permite identificar objetivos los cuales contribuirán directamente con la organización y se verán identificados en la implementación de esta propuesta, en consecuencia, los beneficios de estructurar una gestión organizacional por procesos son la reducción de costos y tiempo, y el desarrollo de la cultura organización orientada a la mejora continua y por tanto a la consecución de los objetivos.



**Figura 1-3:** Planificación y documentación

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### ***3.2.2 Análisis documental***

En el análisis documental se procedió a realizar la identificación, recolección, ordenamiento y análisis de la información que incide de forma directa en las actividades que desarrolla y debe desarrollar la organización, para implementar un sistema de gestión por procesos, para lo cual se identificó la información estrictamente necesaria.

### ***3.2.3 Levantamiento de procesos***

Para el levantamiento de procesos se realizó las siguientes actividades

### *3.2.3.1 Autorización*

Se envió una solicitud de autorización adjuntando un cronograma de entrevistas y encuestas al personal de la entidad para poder iniciar con el levantamiento de procesos necesarios.

### *3.2.3.2 Sensibilización*

La concienciación a todos los empleados que laboran en cada una de las áreas de la JAAPRLM de la actual administración, permitió realizar este trabajo de investigación con el propósito de iniciar un cambio en la gestión y cultura organizacional, la misma que pasara de ser de una gestión vertical por funciones jerarquías donde se maneja ordenes, a una nueva gestión organizacional por procesos, la cual permitirá trabajar en equipo por objetivos alcanzables en común buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y beneficios para las personas que laboran dentro de la organización.

### *3.2.3.3 Levantamiento de procesos*






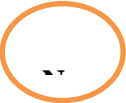


El levantamiento y representación de los procesos es una forma de representar la realidad de la manera más exacta, con la identificación de las actividades y tareas que se realizan en un proceso para lograr un determinado producto o resultado (Fernández M. , 2003).

También es la actividad en la cual el investigador levanta toda la información necesaria de los procesos que se desarrollan dentro de las instalaciones de la JAAPRLM, para realizar el levantamiento de procesos se debe hacer a través de una hoja de caracterización de procesos.

### *3.2.4 Diagrama de los procesos*

En el diagrama de flujo representa gráficamente cada uno de los procesos, el cual es representado paso a paso en un símbolo que especifica brevemente una descripción, el diagrama de flujo da una descripción visual de las actividades involucradas en un proceso mostrando la secuencia de la misma. Los símbolos gráficos de flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo de proceso, lo más importante para representar gráficamente un proceso es especificar el inicio y el fin del proceso. La siguiente simbología grafica es la que se utilizó en el presente trabajo de titulación (Garcia , 2010).

**Tabla 1-3:** Simbología de procesos

<b>SÍMBOLO</b>	<b>REPRESENTACIÓN</b>
	<b>Inicio/Fin:</b> indica el inicio o la terminación del proceso.
	<b>Actividad:</b> Describen los procesos que desempeñan las personas implicadas en el procedimiento.
	<b>Decisión:</b> Indica una pregunta en el proceso de tipo sí o no.
	<b>Impresión:</b> Indica la impresión de uno o varios documentos en el proceso.
	<b>Archivo:</b> Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de actividad:</b> Conexión o enlace con otra actividad del mismo proceso.
	<b>Conector de proceso:</b> Conexión o enlace con otro proceso diferente, en el que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Flechas de conexión:</b> Proporciona indicación sobre el sentido del proceso.

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

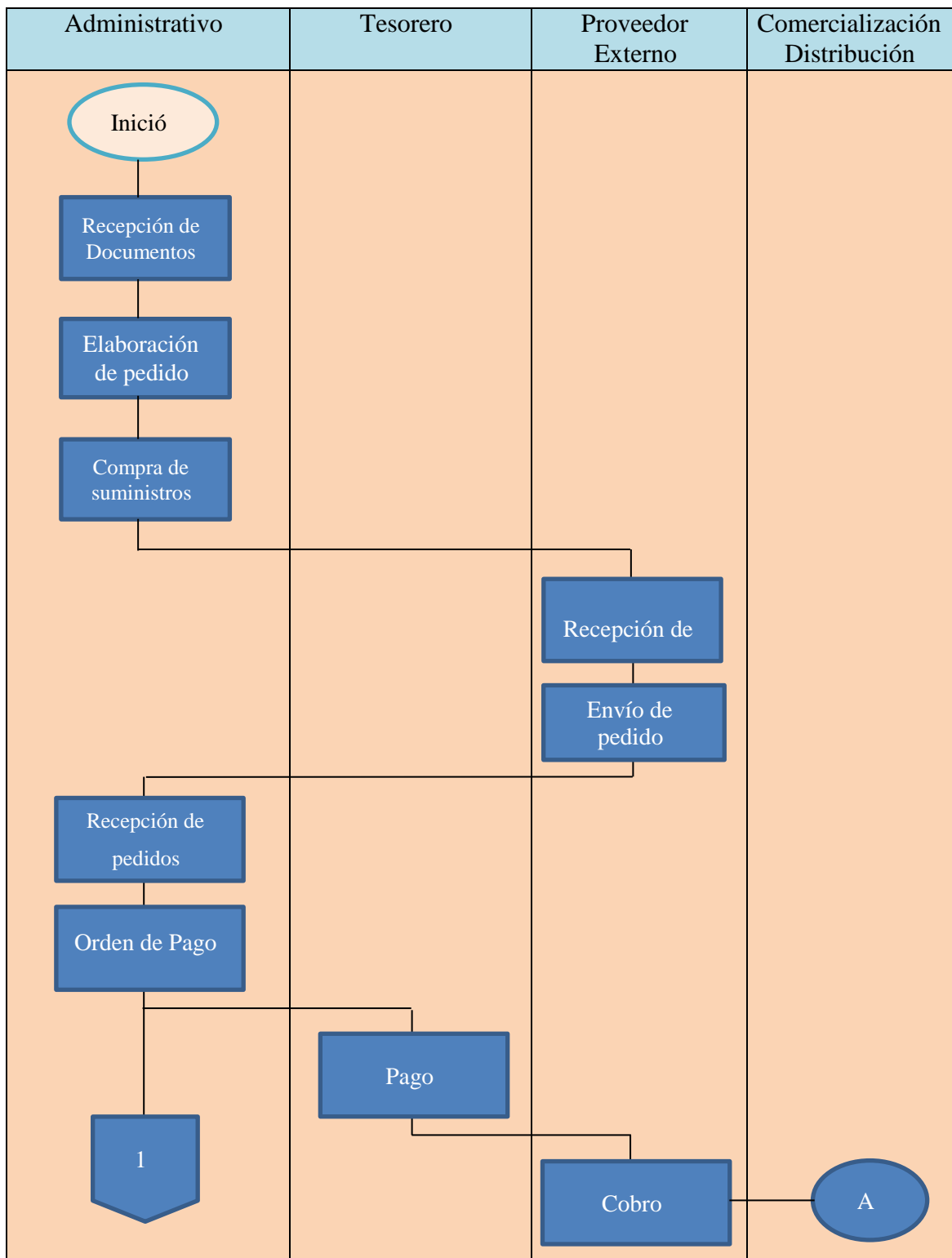
**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

Mapa de Procesos



**Figura 2-3:** Diagrama de procesos

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

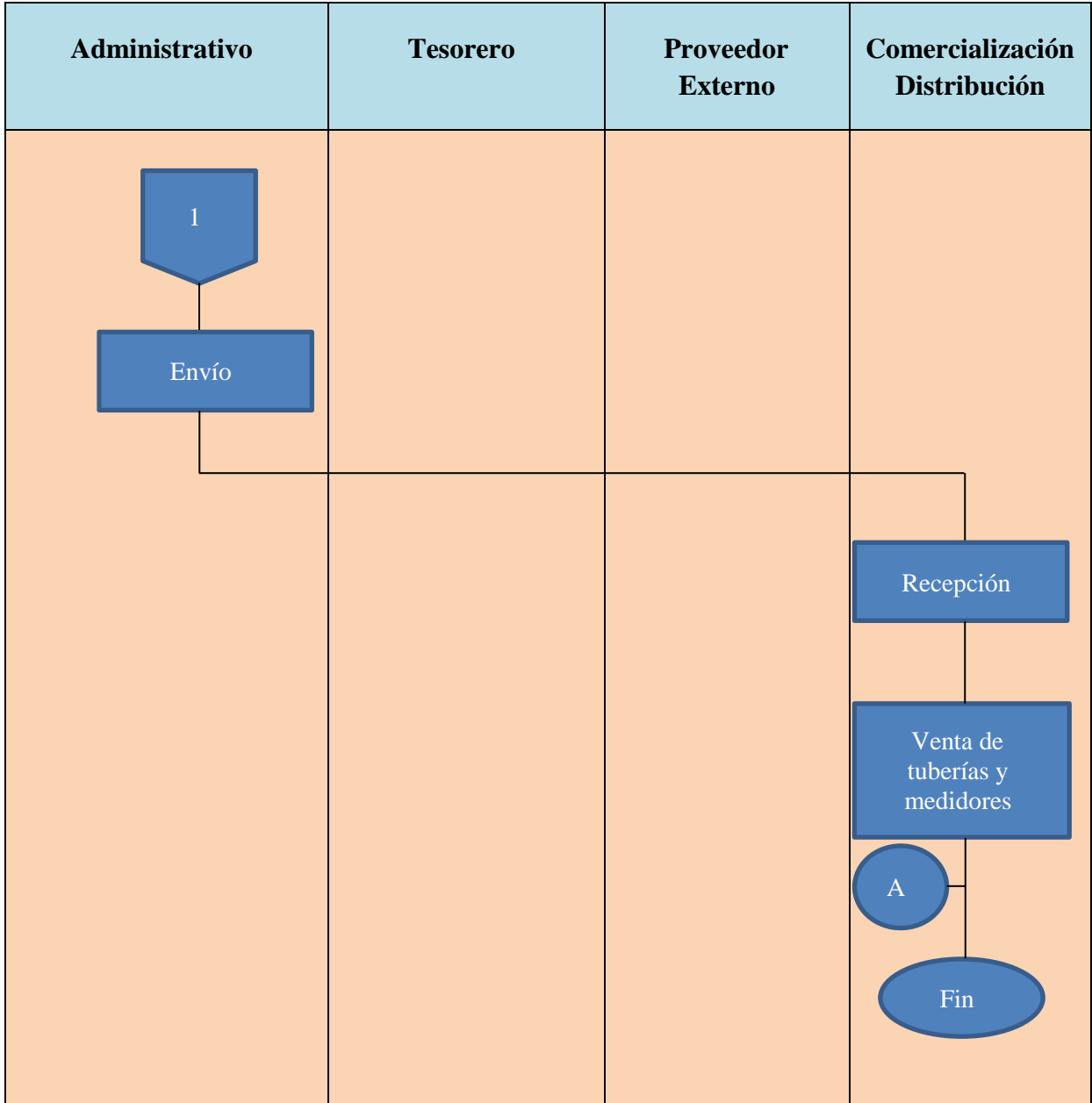




### 3.2.4.1 *Proceso Administrativo*

#### **Figura 3-3:** Proceso administrativo

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

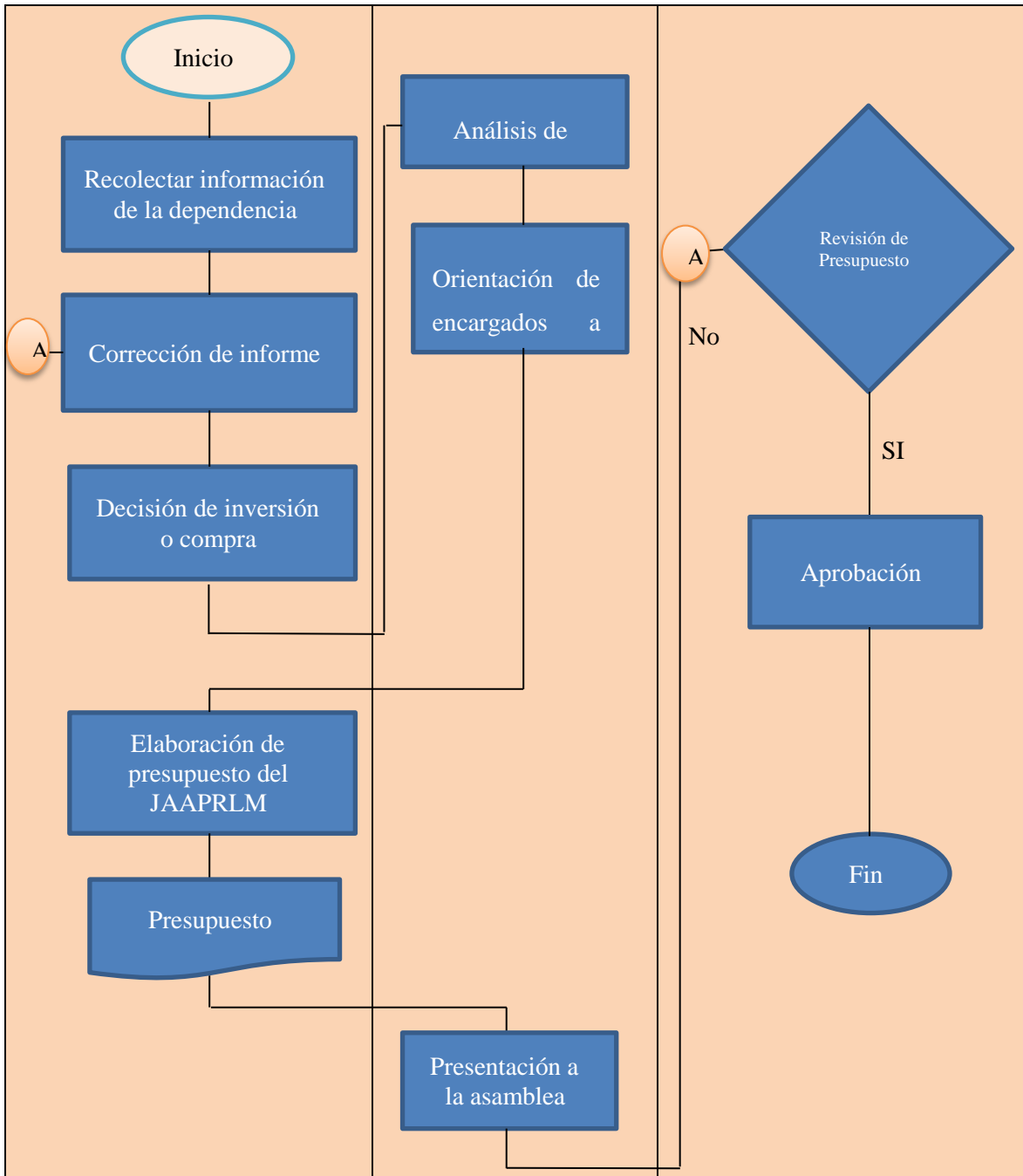


**Figura 4-3:** Segundo proceso administrativo

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

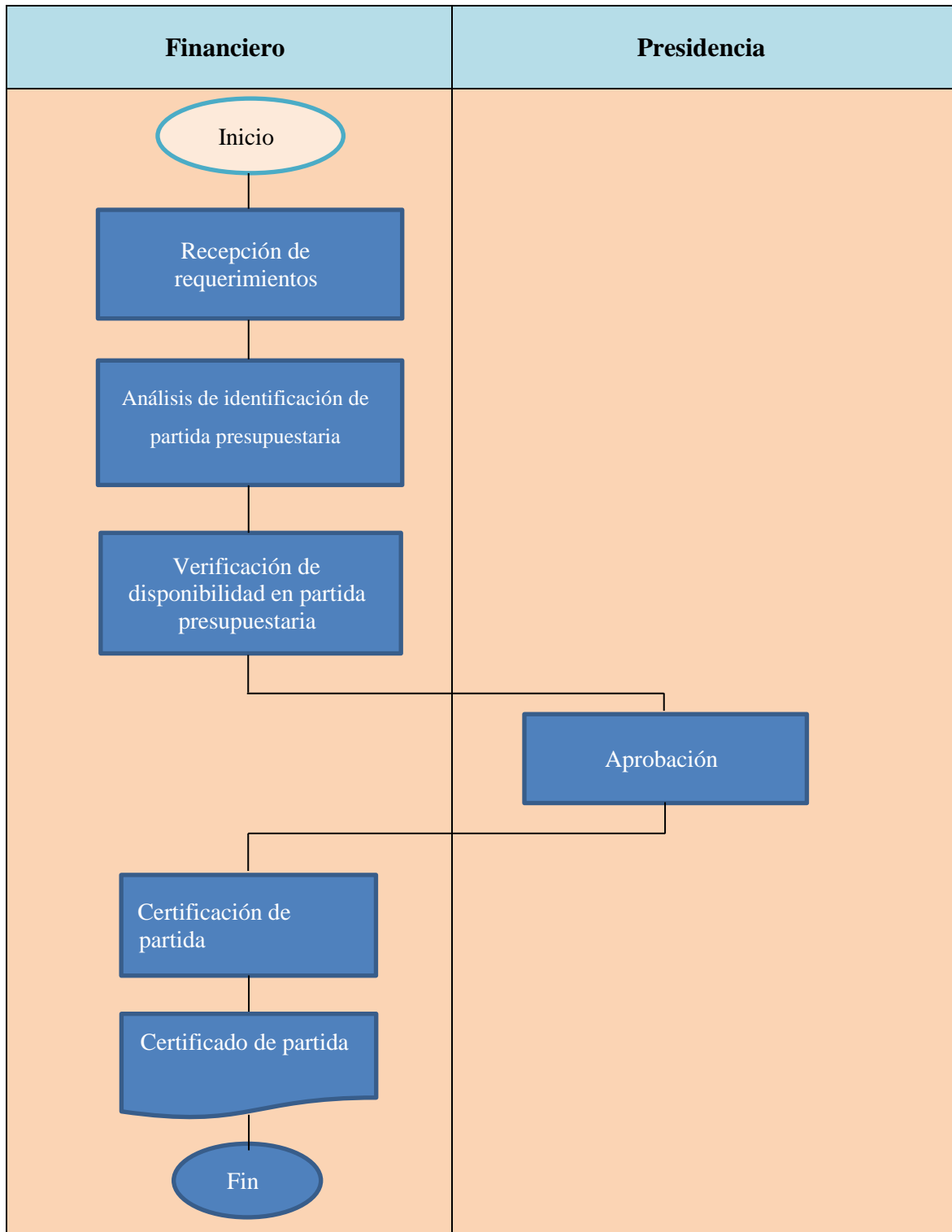
<b>Financiero</b>	<b>Presidencia</b>	<b>Asamblea</b>
-------------------	--------------------	-----------------

3.2.4.2 *Proceso Financiero*



**Figura 5-3:** Proceso financiero

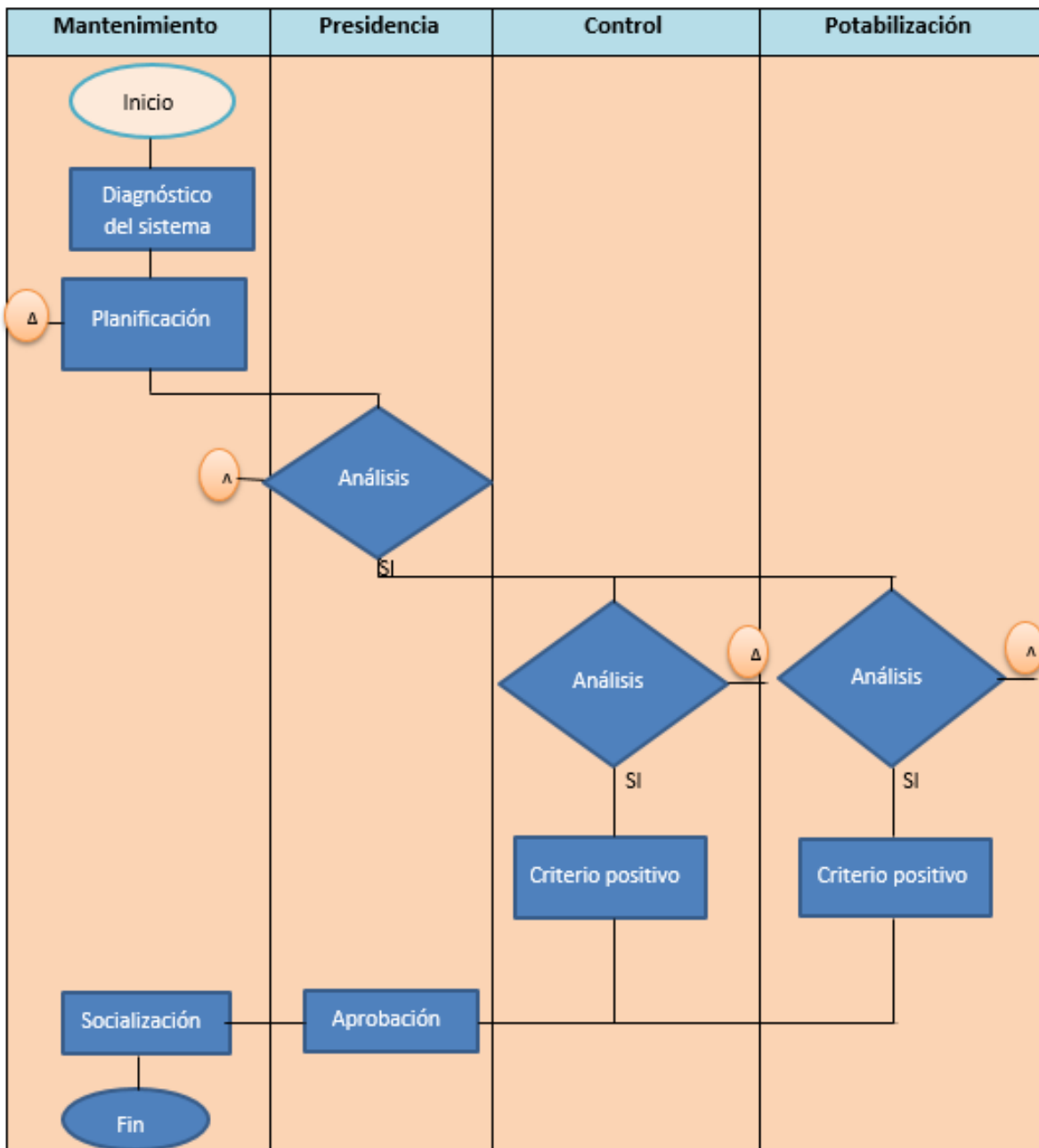
Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



**Figura 6-3:** Segundo proceso financiero

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

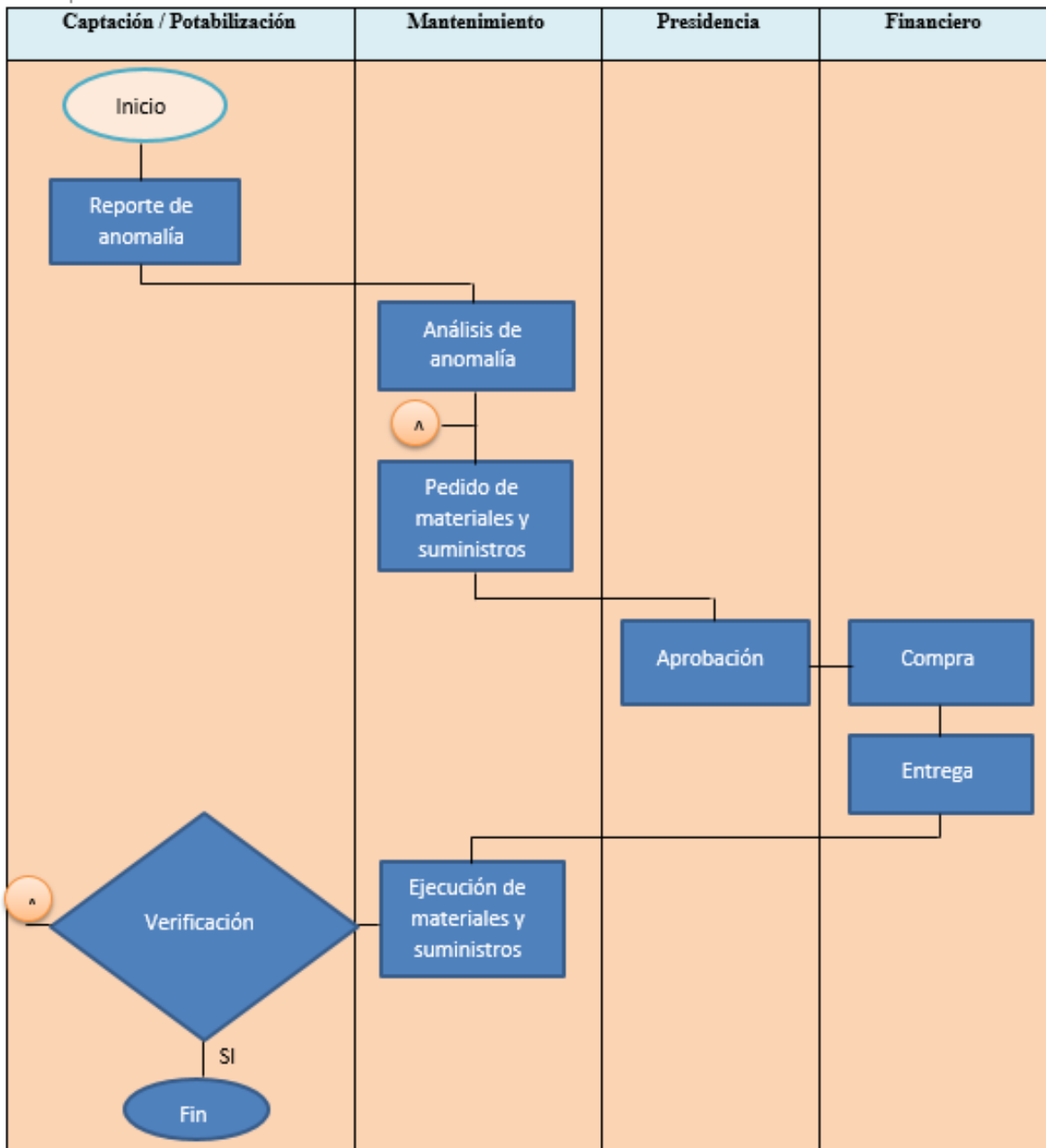
3.2.4.3 Proceso de Mantenimiento Preventivo



**Figura 7-3:** Proceso de mantenimiento

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

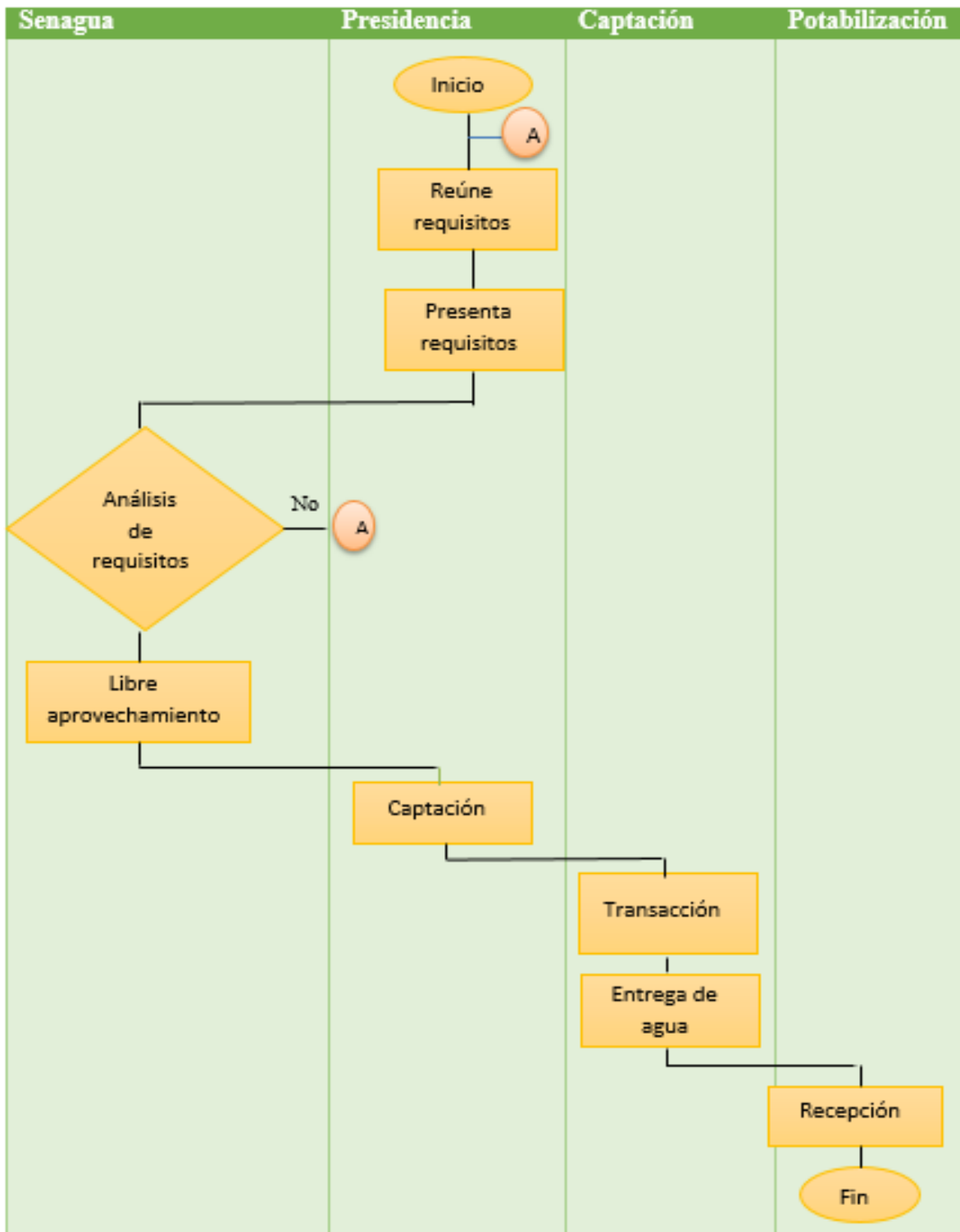
3.2.4.4 Proceso de Mantenimiento Correctivo



**Figura 8-3:** Proceso de mantenimiento correctivo

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

3.2.4.5 Proceso de Captación



**Figura 9-3:** Proceso de captación

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019



3.2.4.6 Proceso de potabilización

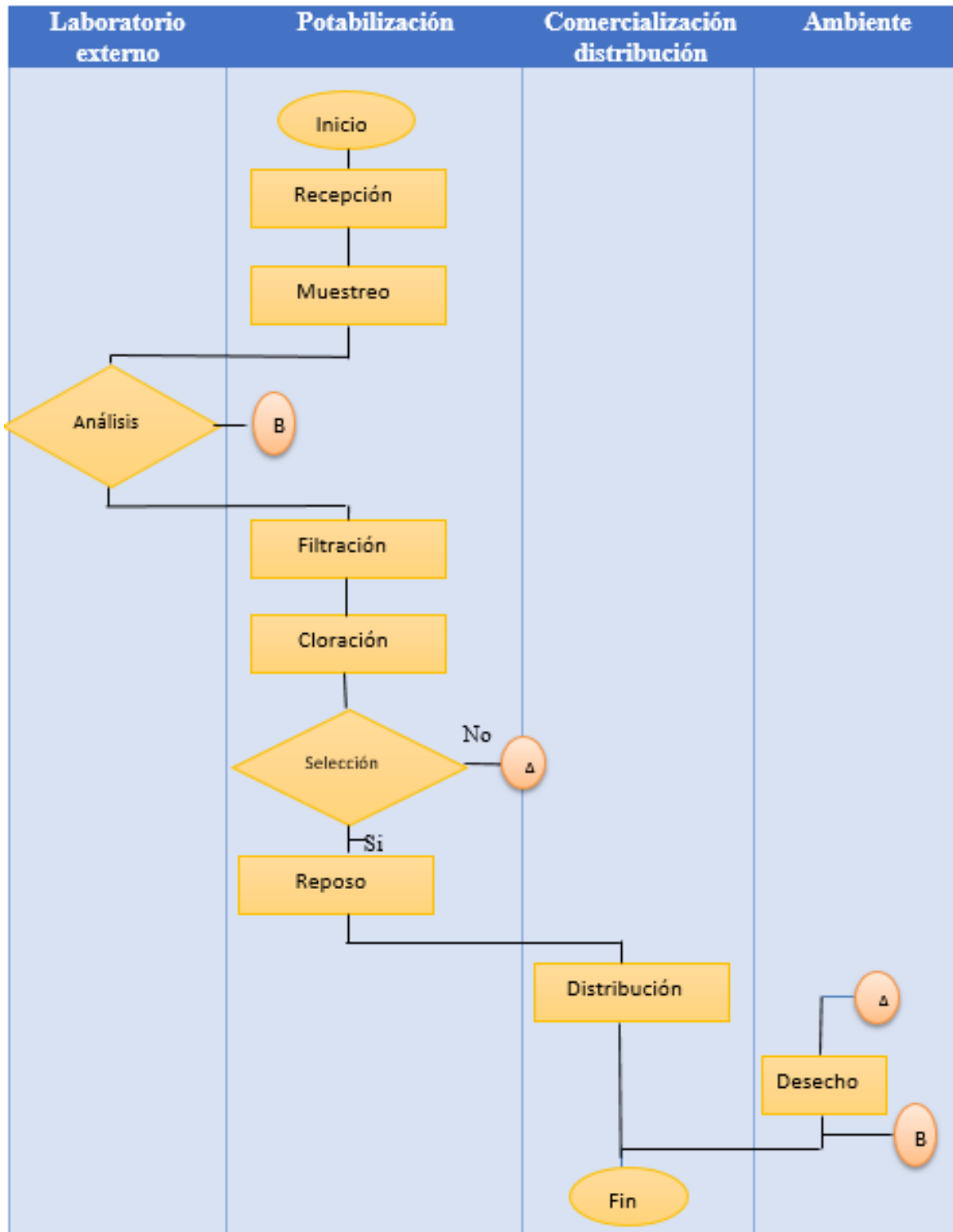
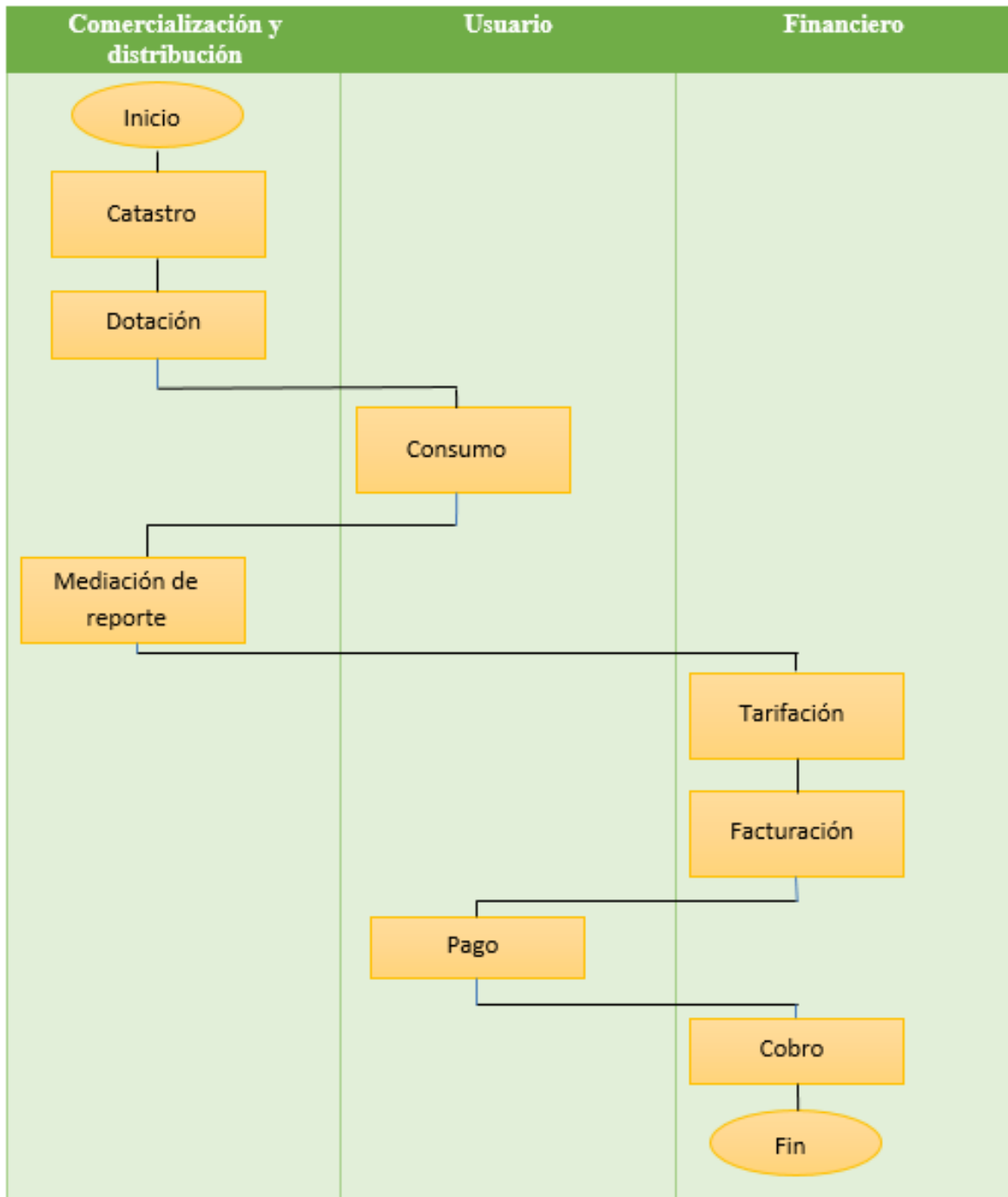


Figura 10-3: Potabilización

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

3.2.4.7 Comercialización y distribución



**Figura 11-3:** Comercialización y distribución

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

### 3.2.5 Elaboración de ficha de procesos

Para la elaboración de la ficha de procesos es importante recordar que todo proceso tiene nombre, objetivo, responsable, lugar de ejecución donde se consumen recursos e insumos de forma permanente. Esta ficha de proceso contiene toda la información detallada del proceso es el resumen de todos los elementos que forman parte de un proceso que permite verificar los requisitos que han de cumplir las entradas y salidas de cada uno de los procesos (Anzorena, 2011).

**Tabla 2-3:** Ficha de procesos

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Un solo proceso
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	¿Cuál es el fin de ejecutar el proceso?
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	¿Quién ejecuta el proceso? (CARGO)
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	¿Dónde se ejecuta el proceso?
<b>ENTRADA:</b>	Es lo que motiva el inicio del proceso
<b>SALIDA:</b>	Es la entrada convertida en producto
<b>RECURSOS:</b>	Es aquello de lo que se beneficia el proceso para su ejecución de actividades: Talento humano, maquinaria, equipos, recursos económicos, infraestructura, vehículo entre otros que son de relevancia en un proceso.
<b>INSUMOS:</b>	Es el que sufre transformación o se consume en proceso
<b>INDICADOR:</b>	Todo proceso necesita evaluarse

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

### Proceso Administrativo

**Tabla 3-3:** Proceso administrativo

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Administrativo
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Brindar soporte eficaz a los procesos de la cadena de valor, a la directiva y a la presidencia, administrando eficaz y eficientemente los recursos materiales, logísticos, bienes y servicios de la

	JAAPLRM
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Ing. Blanca Águila
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.
<b>ENTRADA:</b>	Registros, datos, documentación.
<b>SALIDA:</b>	Información, Reporte mensual.
<b>RECURSOS:</b>	Srta. Asistente
<b>INSUMOS:</b>	Dinero
<b>INDICADOR:</b>	Actividades Ejecutadas / Actividades Planificadas.

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPLRM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

### Proceso Financiero

**Tabla 3-4:** Proceso financiero

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Financiero
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Administrar eficaz y eficientemente los recursos financieros de la JAAPLRM, aplicando normas de información financiera, para proveer información financiera confiable y oportuna
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Ing.: Manolo Alegría
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.
<b>ENTRADA:</b>	Movimientos contables y financieros.
<b>SALIDA:</b>	Informes de estados contables
<b>RECURSOS:</b>	Contador
<b>INSUMOS:</b>	Capital, Dinero
<b>INDICADOR:</b>	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Planificado

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPLRM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

## Proceso Financiero

**Tabla 5-3:** Proceso financiero

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Financiero
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Elaborar estados financieros basados en las normas ecuatorianas de contabilidad
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Ing.: Manolo Alegría
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.
<b>ENTRADA:</b>	Verificación de partidas presupuestarias.
<b>SALIDA:</b>	Verificación y aprobación de partidas.
<b>RECURSOS:</b>	Presidencia
<b>INSUMOS:</b>	Capital
<b>INDICADOR:</b>	Estados financieros presentados / Estados financieros aprobados

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

## Proceso de Mantenimiento Correctivo

**Tabla 6-3:** Proceso de mantenimiento

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Área de Mantenimiento Correctivo
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Controlar el costo directo del mantenimiento del agua mediante el uso correcto y eficiente del tiempo, materiales, hombres y servicios.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Sr. Ángel Monar Presidente del JAAPRLM
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Planta de agua Piedra Blanca Planta de agua San Luis de Pambil
<b>ENTRADA:</b>	Mantenimiento de maquinarias
<b>SALIDA:</b>	Observar si se encuentra el equipo y maquinaria en buen estado.
<b>RECURSOS:</b>	Operadores
<b>INSUMOS:</b>	Maquinarias
<b>INDICADOR:</b>	Actividades Ejecutadas

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

## Proceso de Mantenimiento Preventivo

**Tabla 7-3:** Proceso de mantenimiento preventivo

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Mantenimiento Preventivo
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Establecer condiciones y acciones que permitan predecir o diagnosticar el tiempo de vida útil de un elemento antes de que ocurra su daño o falla.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Sr. Jasmani Jiménez Sr. Vicente calero Sr. Alexis Vergara
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Planta de agua San Luis de Pambil
<b>ENTRADA:</b>	Diagnóstico del sistema del agua
<b>SALIDA:</b>	Análisis y aprobación del sistema de agua
<b>RECURSOS:</b>	Aguatero 1,2,3
<b>INSUMOS:</b>	Dinero
<b>INDICADOR:</b>	Eficacia

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

## Proceso de Captación

**Tabla 8-3:** Proceso de captación

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Captación
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Obtener y conducir agua cruda para entregarla al proceso de potabilización, para el tratamiento y posterior consumo Humano, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en Normas Nacionales.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Operadores / Presidencia / SENAGUA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Fuentes de agua de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.
<b>ENTRADA:</b>	Agua cruda captada
<b>SALIDA:</b>	Agua cruda entregada a potabilización, Sistema de conducción a planta de

	tratamiento
<b>RECURSOS:</b>	Sistemas de captación en fuentes de agua
<b>INSUMOS:</b>	Medidores de caudal
<b>INDICADOR:</b>	Agua cruda entregada a potabilización / Agua cruda captada en fuentes

Fuente: Investigación de campo en la JAAPRLM

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Proceso de Potabilización

**Tabla 9-3:** Proceso de potabilización

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Potabilización
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Tratar el agua cruda para potabilizarla de acuerdo a la norma técnica INEN de Agua Potable y para posteriormente entregarla al proceso de distribución y comercialización
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Operadores del JAAPRLM, Presidencia, SENAGUA
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Planta de tratamiento agua potable San Luis de Pambil.
<b>ENTRADA:</b>	Agua cruda
<b>SALIDA:</b>	Agua Potable bajo Norma INEN 1108
<b>RECURSOS:</b>	Planta de tratamiento, laboratorio, tanques de almacenamiento, sistema de conducción
<b>INSUMOS:</b>	Filtros, cloro
<b>INDICADOR:</b>	Eficiencia

Fuente: Investigación de campo en la JAAPRLM

Elaborado por: Aldaz Tamami Elena, 2019

## Proceso de Distribución y Comercialización

**Tabla 10-3:** Proceso de distribución y comercialización

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Distribución y Comercialización
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Supervisar la recepción, distribución y venta del agua hacia los usuarios para brindar un mejor servicio a la comunidad.

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Presidente del JAAPRLM
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	Parroquia San Luis de Pambil
<b>ENTRADA:</b>	Agua potable
<b>SALIDA:</b>	Agua potable entregada en la acometida domiciliaria
<b>RECURSOS:</b>	Red de conducción primaria, ramales de conducción secundaria, acometidas domiciliarias, medidores
<b>INSUMOS:</b>	Insumos de laboratorio de campo
<b>INDICADOR:</b>	Agua potable entregada en la acometida domiciliaria / Agua Potable

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

### 3.2.6 *Elaboración de ficha de indicadores*

En todo proceso es necesario e importante evaluar y controlar los procesos por medio de un indicador para una posterior toma de decisiones. Las organizaciones con organigrama funcional departamentales realizan un control continuo, si se verifica la existencia de algún despilfarro de actividades se sanciona o se realiza el despido inmediato de la persona encargada de ese proceso, en cambio la gestión por procesos no busca esas opciones más bien examina los errores, los corrige y mejora. Los indicadores son necesarios para cada proceso en una organización, por lo cual, se va verificando su nitidez en la realización de un proyecto con sus procesos y su respectiva actividad (General, 2017).

**Tabla 11-3:** Ficha de indicadores

<b>CÓDIGO:</b>	Identificación de cada proceso	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	¿Algún control para ejecutar el proceso?	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	¿Qué se pretende al usar el indicador?	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	<b>Cualitativo</b> Verifica atributos	<b>Cuantitativo</b> Mide la fórmula del calculo
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR:</b> <b>CUALITATIVO</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>



<b>FORMULA DEL CÁLCULO: CUALITATIVO</b>	$\frac{\text{Ejecutado}}{\text{Planificado}} * 100\%$
<b>META:</b>	Lo que se pretende llegar
<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	Cuántas veces voy a medir o verificar ese proceso
<b>PERIODO:</b>	En que fechas voy a verificar o medir
<b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO:</b>	Auditor de proceso
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Responsable de proveer información
<b>DOCUMENTO:</b>	Documentación de respaldos del proceso
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	Se verifica al cliente

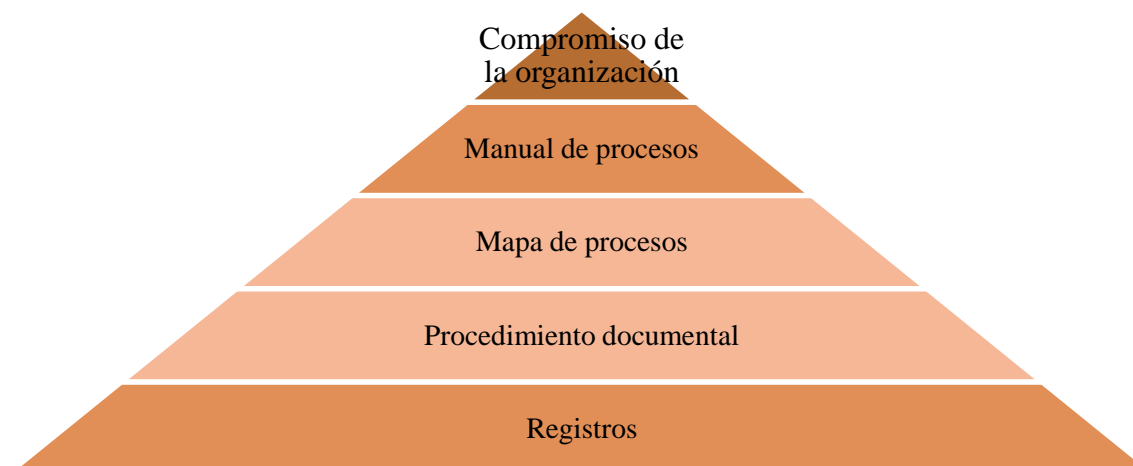
**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Aldaz Tamami Elena, 2019

### 3.2.7 Validación de procesos

La validación de procesos en la JAAPRLM, se realizó en conjunto con cada una de las personas que son responsables de cada uno de los procesos, con el objetivo de comprobar, revisar, verificar y depurar la información de cada uno de los procesos levantados. El presidente de la organización da fe y valida el modelo de gestión por procesos mediante un documento legal donde es especificada la realidad de los hechos.

## DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL LAS MERCEDES DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR, PERÍODO 2018.



**Figura 12-3:** Sistematización de la gestión por procesos

### **3.2.8 Compromiso de la organización**

El sistema de gestión por procesos requiere de un compromiso para su implementación y como consecuencia lograr el éxito, dicho compromiso es por parte de todos los miembros de la JAAPRLM, en especial de los directivos, con el fin de aplicar, cumplir con los objetivos y mejorar continuamente los procesos. Para aumentar de manera permanente la satisfacción de los clientes será documentado a través de un documento llamado acta de compromiso.

### **3.2.9 Manual de procesos**

Es el documento que contiene la descripción de cada una de las actividades que se deben seguir en la ejecución de los procesos en la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes. El manual incluye también las responsabilidades y participación que se involucran en cada uno de los procesos que son desarrollados por parte de los empleados.

**Procesos de captación.** - El proceso de captación consiste en recolectar y almacenar agua proveniente de diversas fuentes hídricas como es sector Piedra Blanca y San Luis de Pambil y luego ser almacenada para su respectivo control y proceso de potabilización dentro de este sistema de encuentra responsable el Sr Jasmani Jiménez, Vicente Calero y Alexis Vergara.

**Potabilización.** - Es el proceso de clarificación y filtración del agua que es captada de las fuentes hídricas natural del sector de la Parroquia para luego ser procesada y analizada.

**Comercialización y distribución.** - Es el proceso final del líquido vital en el cual es distribuido a cada uno de los usuarios de la parroquia dando así una grata satisfacción.

### **3.2.10 Mapa de procesos**

El mapa de procesos contribuye a hacer visible el trabajo que se realiza en cada uno de los procesos de una organización, permitiendo conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actuales en una organización, es una descripción grafica de los procesos de la JAAPRLM; este mapa de procesos facilita visualizar una representación global, permitiendo posesionar cada proceso en su respectivo macro proceso identificado o resultante de una actividad.

La elaboración del mapa de procesos para la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes se realizó en base a los siguientes pasos

## **IDENTIFICACIÓN DE MACROPROCESOS**

Procesos gobernantes: son aquellos que se orientan a la gestión del área de producción de la JAAPRLM a través de la elaboración de políticas, directrices, procedimientos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el buen desempeño de las actividades de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.

Recepción de agua cruda.

Filtración 1.

Filtración 2.

Proceso clave: Son los responsables de generar la plataforma de productos y servicios destinados a clientes internos y externos es decir que forman la razón de ser de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.

Osmosis inversa.

Recepción.

Proceso de apoyo: Son aquellos enfocados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para toda la organización, demandado por los procesos gobernante y los procesos clave y para sí mismo, visualizando la gestión de las actividades.

Dosificación de entubado.

Canalización hacia los hogares.

## **IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CADA MACROPROCESO**

Contando con la lista general de procesos de la JAAPRLM se identificó que cada uno del proceso da a un macro proceso que corresponde lo siguiente

Identificación de la interacción del proceso es decir proveedor-cliente

Identificación de los clientes:

Cientes internos:

Personas que laboran en la organización y se benefician del agua potable.

Cientes externos:

Población de la parroquia San Luis de Pambil.

#### **d) Procedimiento documentado**

Son todos los documentos de cada proceso identificado y tiene el objetivo de ajustar una metodología documental para el diseño de un sistema de gestión por procesos para la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.

#### **e) Registro**

Son los tipos de documentos elaborados en el levantamiento de información como evidencias y soporte en las actividades que se realizan tales como legal, teórico, técnico y practico de toda la información recopilada en la organización objeto de estudio.

**Tabla 12-3: Volumen de agua transferida**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Volumen de Agua Transferida	
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Reducir los desperdicios del agua vs el agua transferida	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>		<b>Cuantitativo</b> Mide el volumen de agua transferida
<b>EXPRESIÓN DEL INDICADOR: CUALITATIVO</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b> Se busca reducir los desperdicios del agua
<b>FORMULA DEL CÁLCULO: CUALITATIVO</b>	$\frac{\text{Volumen de Agua P Transferida a Usuario}}{\text{Volumen de Agua Potable}} * 100\%$	
<b>META:</b>	Que todos los usuarios de la Junta de Agua Potable San Luís de Pambil consuman agua potable (NT INEN 1108)	

<b>FRECUENCIA DE CÁLCULO:</b>	Mensual
<b>PERIODO:</b>	Año 2019
<b>RESPONSABLE DEL CÁLCULO:</b>	Aguatero 1 Aguatero 2 Aguatero 3
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	JAAPRLM
<b>DOCUMENTO:</b>	Registros históricos, fichas potables
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</b>	Satisfactorio

**Fuente:** Investigación de campo en la JAAPRLM

**Elaborado por:** Gabriela Aldaz

## CONCLUSIONES

- El Marco teórico que se realizó para la elaboración del trabajo de titulación se basó en varios autores en la investigación de gestión por procesos, lo que permitió desarrollar el sistema de gestión de procesos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes.
- A través del diagnóstico de la organización se analizaron aspectos tales como la estructura de la JAAPRLM, sus procesos y los problemas de la JAAPRLM.
- Una vez determinadas las deficiencias de la JAAPRLM, se diseñó el sistema de gestión por procesos de la JAAPRLM.

## RECOMENDACIONES

- Socializar el Sistema de gestión por procesos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes, en todos los usuarios y en todas independencias de las mismas, principalmente en la asamblea para que apruebe la aplicación de dicho instrumento.
- La JAAPRLM debe aplicar el Sistema de gestión por procesos, el mismo que requiere del compromiso de todos los miembros, pues con el sistema de gestión por procesos se busca mejorar el desempeño de la JAAPRLM, para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Verificar la operación y medir el desempeño del sistema de gestión por procesos de la JAAPRLM, a través de la información que se recoja de los indicadores de desempeño y de los indicadores de cumplimiento del sistema de la JAAPRLM, para que se tomen las medidas que el (o los) caso (s) amerite (n).

## BIBLIOGRAFÍA

- Anzorena, O. (2011).** *8 dimensiones en la evolución de la gestión de empresas.* Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/8-dimensiones-en-la-evolucion-de-la-gestion-de-empresas/>
- Arias, L. (1999).** *Marco metodológico.* Recuperado de: <https://bianneygirald077.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
- Chilla, E. (2016).** *Metodología de la investigación.* Obtenido de: <https://lahora.com.ec/noticia/1101986687/servicios-bc3a1sicos>
- Claude, S. (2005).** *Historia del pensamiento administrativo.* Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=Jc8tBZb-ZJkC&pg=PA129&dq=Teor%C3%ADa+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnpL7c59XaAhXQzIMKH3EASQQ6AEISDAH#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20administrativa&f=false>
- Coaguila, A. (2017).** *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. ( Tesis de Grado, UCSP).* Obtenido de: [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)
- Echeverría, A. (2009).** *¿Qué es la gestión integral?* . Obtenido de: <http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-es-la-gestion-integral/>
- Edukativos. (2006).** *La escuela de la administración científica.* Obtenido de: <http://www.edukativos.com/apuntes/archives/187>
- El pensante. (2016).** *Elementos de la administración.* Obtenido de: <https://educacion.elpensante.com/elementos-de-la-administracion/>
- Eumed.net. (2010).** *Determinantes del análisis y diseño organizacional.* Obtenido de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/FACTOR%20PROCESOS.htm>
- Fernández, A., & Ramírez, L. (2017).** *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a & b.* (Tesis de



Grado, (U.S.S.) Obtenido de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4068/1/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf>

**Fernández, M. (2003).** *El control, fundamento de la gestión por procesos.* Obtenido de:  
<https://books.google.com.ec/books?id=PwZuv94SpMkC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTwNirnMXaAhWtY98KHZVxDqYQ6AEIMTAC#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false>

**García, I. (2010).** *Procesos clave.* Obtenido de:  
<https://sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestion-tema-7/3o>

**Conceptodefinición.de (2017).** *Definición de agua potable.* Obtenido de:  
<http://conceptodefinicion.de/agua-potable/>

**Gomez, G. (1996).** *Metodo de la investigación .* España: Granada.

**Gonzalez, H. (2015).** *Calidad y gestión.* Obtenido de:  
<https://calidadgestion.wordpress.com/2015/04/01/la-gestion-basada-en-procesos-y-los-objetivos/>

**Guachamín , P. (2014).** *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.* ( Tesis Maestría, UASB.)  
Obtenido de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4042>

**Guegía, J., Londoño, Y., Otero, S., & Rivera, G. (2012).** *La administración del siglo XXI.*  
Obtenido de: <http://harrypother1979.blogspot.com/>

**Hach, L. (2016).** *Industria - Agua potable.* Obtenido de:  
[https://latam.hach.com/drinkingwater?\\_bt=253934047678&\\_bk=%2Btratamiento%20%2Bde%20%2Bagua%20%2Bpotable&\\_bm=b&\\_bn=g&gclid=Cj0KCQjwx43ZBRCEARIsANzpb-eimAICmthbluJ\\_E5izAq8PwPrz1vla3JxQrV3F1GOT7QAP3OiloaApmUEALw\\_wcB](https://latam.hach.com/drinkingwater?_bt=253934047678&_bk=%2Btratamiento%20%2Bde%20%2Bagua%20%2Bpotable&_bm=b&_bn=g&gclid=Cj0KCQjwx43ZBRCEARIsANzpb-eimAICmthbluJ_E5izAq8PwPrz1vla3JxQrV3F1GOT7QAP3OiloaApmUEALw_wcB)

**Hernandez, R. (s.f.).** *El proceso de investigación.* Obtenido de:  
<http://www.altillo.com/examenes/uba/cssociales/carrscscomunicacion/metodoinvest/metodoinvest2010resusampieri.asp>

**Jáuregui, A. (2001).** *Principios de la administración científica, Taylor y Ford.* Obtenido de:  
<https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion-cientifica-taylor-y-ford/>

**López, A. (2003).** *La orientación vocacional como proceso.* Obtenido de:  
<https://books.google.com.ec/books?id=vbqfc1vsYaQC&pg=PA51&dq=Que+es+un+proceso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQ1I7GpdbaAhWPuFMKHZBjDFQQ6AEIVjAJ#v=onepage&q=Que%20es%20un%20proceso&f=false>

**López, F. (2008).** *Antecedentes históricos de la gestión por procesos .* Obtenido de:  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05\\_marcoTeorico.pdf](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05_marcoTeorico.pdf)

**Luna, A. (2014).** *Proceso administrativo.* Obtenido de:  
[https://books.google.com.ec/books?id=b8\\_hBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj45rGZndbaAhXNtIMKHbPKAD8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=Proceso%20administrativo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=b8_hBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj45rGZndbaAhXNtIMKHbPKAD8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=Proceso%20administrativo&f=false)

**Machado, E., & Aguirre, A. (2012).** *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Empresa "EQUINORTE S.A." orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial.* ( Tesis de Grado, UCE. ). Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1758>

**Merli, G. (1997).** *La gestión eficaz.* Obtenido de:  
<https://books.google.com.ec/books?id=fBVXAkHnZvkC&printsec=frontcover&dq=Que+es+gesti%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiAsLynsdbaAhXI3VMKHea4D9AQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Que%20es%20gesti%C3%B3n&f=false>

**Miranda, J. (2017).** *Fundamentos de medición y control de procesos.* Obtenido de:  
<https://books.google.com.ec/books?id=WJgqDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control%20de%20procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjfxazNuMbaAhXxp1kKHWgaCoEQ6AEINzAD#v=onepage&q=control%20de%20procesos&f=false>

**Montaña, J., & Moll, I. (2006).** *Diseño y Empresa.* Recuperado de:  
<http://disseny.ivace.es/es/disenyo-y-empresa/gestion-de-diseno/gestion-de-diseno.html>

**Morales, F. (2000).** *Tipos de investigacion. Antropologia para todos.* Obtenido de:  
<https://antropologiaparatodos.wordpress.com/2014/10/02/tips-de-investigacion/>

- Muñoz, A. (1999).** *La gestión de calidad total en la administración pública.* Obtenido de: [https://books.google.com.ec/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA227&dq=procesos+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_qL-0msXaAhVikeAKHdzeAiAQ6AEIJTAA#v=onepage&q=procesos%20concepto&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA227&dq=procesos+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_qL-0msXaAhVikeAKHdzeAiAQ6AEIJTAA#v=onepage&q=procesos%20concepto&f=false)
- Navarro, F. (2016).** *Gestión por procesos. La estructura organizacional horizontal.* Obtenido de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/enfoque-gestion-procesos/>
- Oscar, A. (2011).** *8 dimensiones en la evolución de la gestión de empresas.* Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/8-dimensiones-en-la-evolucion-de-la-gestion-de-empresas/>
- Oscar, A. (2011).** *Dimensiones en la evolución de la gestión de empresas.* Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/8-dimensiones-en-la-evolucion-de-la-gestion-de-empresas/>
- Pepper, S. (2011).** *Definición de gestión por procesos.* Obtenido de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez, J. (2010).** *Gestión por procesos.* Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwij-cvh3MTaAhXQ0FMKHe5eB74Q6AEIJTAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20definici%C3%B3n&f=false>
- Prado, C. (2015).** *Identificación y clasificación de procesos.* Obtenido de: <https://es.slideshare.net/carloslonkanprado/identificacin-y-clasificacin-de-procesos>
- Tenelanda, P. (2016).** *La gestión de talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito choco tungurahua runa ltda., en la ciudad de quito y su incidencia en el desarrollo institucional durante el período 2014.* ( Tesis de Grado, UNACH). Obtenido de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2928/1/UNACH-FCP-ING-COM-2016-0024.pdf>
- Rey, D. (2010).** *Todo sobre la Gestión por procesos.* Obtenido de: <http://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Rodriguez, M. (2013).** *Investigación Bibliográfica . Guía de Tesis.* Obtenido de: <https://guiadetesis.wordpress.com/author/astrolabiodelsur/ido>.

**Rojas, J. (2000).** *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTwNirnMXaAhWtY98KHZVxDqYQ6AEIPDAE#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false>

**Sabino. (1992).** *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

**Tiposde.com. (2017).** *Tipos de gestión*. Obtenido de <https://www.tiposde.com/gestion.html>

**Tunstall, G. (2009).** *La gestión del proceso de edificación: Del croquis a la ejecución*. Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=ONveBr0Uw6gC&pg=PA194&dq=M%C3%A9todo+tradicional+de+la+gesti%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir87OMtdbaAhVP3FMKHQ2oB9AQ6AEINjAD#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20tradicional%20de%20la%20gesti%C3%B3n&f=false>

**Unda, M. (2014).** *Modelo de gestión por procesos para la empresa embotelladora altagua de la ciudad de Babahoyo*. ( Tesis de Grado, UNIANDES). Obtenido de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1940/1/TUBADM009-2014.pdf>

**Vásquez, A., & Tomalá, E. (2016).** *Diseño de modelo de gestión por procesos para el control de inventarios*. ( Tesis de Grado, UG). Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14693/1/TESIS%20Cpa%20176%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20el%20control%20de%20inventarios.pdf>

**Conceptodefinicion.De. (2014).** *Definición de gestión*. Obtenido de: <http://conceptodefinicion.de/gestion/>

**Vergara, J. (2010).** *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008*. Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA70&dq=caracteristica%20de%20gestion%20por%20procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjXm92ipcbaAhXLtlkKHfuoBygQ6AEIMTAC#v=onepage&q=caracteristica%20de%20gestion%20por%20procesos&f=false>

**Wehrich. (2003).** *Global Perspective*. España: Managent.

**Yépez , G. (2009).** *Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la empresa Licorera Lovisone*. ( Trabajo de titulación, EPN.). Obtenido de:  
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/1195>



## ANEXOS

**Anexo A:** Entrevista para los empleados

de la Organización



Entrevista dirigida a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes (JAAPRLM) de La Parroquia San Luis de pambil, cantón Guaranda provincia Bolívar.

Objetivo: Esta entrevista permitirá identificar y realizar una investigación de las insolencias que tiene la junta administradora de agua potable regional las mercedes.

1.- ¿Conoce usted sus funciones en la JAAPRLM?

Si	
No	

2.- ¿Conoce usted cuáles son sus responsabilidades dentro de la JAAPRLM?

- Control financiero
- Administrativo
- Operativo

3.- ¿La comunicación y clima laboral entre el personal que labora en la JAAPRLM es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

4.- ¿Tiene la JAAPRLM un manual de procesos?

Si	
No	

5.- ¿Existe algún buzón de quejas en la JAAPRLM?

Si	
No	

6.- ¿Las quejas presentadas han sido de parte de los?

- Directivos
- Empleados
- Trabajadores

7.- ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha tenido en su puesto de trabajo?

- Usuarios exigentes
- Sueldo
- Falta de materiales

8.- ¿Cuáles han sido los principales problemas que ha presentado en el Sistema de Agua Potable?

- Lluvias
- Daño de tuberías

9.- ¿Cree usted que se deben mejorar los procesos administrativos para una mejor gestión interna de la JAAPRLM?

Si	
No	

10.- ¿Según su perspectiva ¿Qué departamento de la JAAPRLM necesita un mayor cuidado para que la institución brinde un servicio de calidad a sus usuarios?

- Control financiero
- Administrativo
- Operativo

11.- ¿Cree usted que el tratamiento del agua potable de la JAAPRLM es el adecuado?

Si	
No	

12.- ¿Cómo considera usted que la JAAPRLM debe realizar el cuidado y mantenimiento de sus fuentes hídricas?

- Cambio de maquinas
- Tecnología nueva

13.- ¿Cuál es el estado que de la materia prima que recibe la JAAPRLM para su posterior proceso?

- Bueno
- Regular
- Malo



**Anexo B:** Encuesta para los miembros o usuarios de la Organización



La encuesta dirigida a los miembros de la “JAAPRLM” Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes de la Parroquia San Luis de pambil, cantón Guaranda provincia Bolívar.

**Objetivo:** Esta encuesta permitirá identificar y realizar una investigación precisa de las insolencias y problemas que tiene la junta administradora de agua potable regional las mercedes.

1.- ¿Cómo considera usted la atención del servicio que brinda la JAAPRLM?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Mala
- Regular

2.- ¿Considera Ud. que la calidad del agua que recibe es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Mala
- Regular

3.- ¿Recibe agua potable suficiente para satisfacer sus necesidades básicas?

Si	
No	

4.- ¿Cuántas horas al día recibe agua potable en su vivienda?

▪ 24 horas	
▪ 12 horas	
▪ 6 horas	
▪ Menos de 6 horas	

5.- ¿La tarifa por el servicio de Agua Potable que brinda la JAAPRLM es?

Caro	
Adecuado	
Barato	

6.- ¿Se maneja un sistema de gestión de quejas en la JAAPRLM?

Si	
No	

7.- Usted como usuario ¿cuáles han sido los inconvenientes que ha presentado la JAAPRLM al momento de brindar sus servicios?

- Atención al cliente
- Falta de tuberías
- Falta de agua

8.- ¿Conoce usted cuales son las áreas de la JAAPRLM?

Si	
No	

9.- ¿Está de acuerdo que la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes implemente un sistema de gestión por procesos?

Si	
No	

10.- Si su respuesta es afirmativa ¿Cómo consideraría que debe ser el nuevo sistema de gestión por procesos de la JAAPRLM?

.....

Anexo C: Organigrama de la JAAPRLM

