



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**  
*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*  
**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – 10 DE AGOSTO, PARA EL  
PERIODO 2021

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:** JACKSON MARCELO LLIHUICOTA MALDONADO

**DIRECTOR:** ING MARCO AURELIO ANDRADE MALDONADO

**LA TRONCAL – ECUADOR**

**2022**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
REGIONAL LA PUNTILLA – 10 DE AGOSTO, PARA EL PERIODO 2021

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:** JACKSON MARCELO LLIHUICOTA MALDONADO

**DIRECTOR:** ING. MARCO AURELIO ANDRADE MALDONADO

**LA TRONCAL – ECUADOR**

**2022**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**EL HONORABLE JURADO CALIFICADOR OTORGA A ESTE TRABAJO**

La calificación de: \_\_\_\_\_

Equivalente a: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Presidente del tribunal

\_\_\_\_\_

Miembro 1

\_\_\_\_\_

Miembro 2

## Declaratoria de Autoría y Responsabilidad



### DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

CÓDIGO: F – DB – 34  
VERSION: 01  
FECHA: 2021-04-15  
Página 1 de 1

#### Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

**Jackson Marcelo Lihuicota Maldonado** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0350126900. Declaro ser el autor de la obra: “Análisis de la efectividad a los procedimientos administrativos en la junta administradora de agua potable y saneamiento regional La Puntilla – 10 de agosto, para el periodo 2021”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, 29 de agosto de 2022



F: .....

**Jackson Marcelo Lihuicota Maldonado**

C.I. 0350126900

## CERTIFICACION

Yo, **Ing. Marco Andrade Maldonado**, certifico que el trabajo titulado “Análisis de la efectividad a los procedimientos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto, para el periodo 2021” fue desarrollado por **Jackson Marcelo Llihuicota Maldonado**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

La Troncal, Agosto de 2022



---

**Ing. Marco Andrade Maldonado**

**Tutor**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

## **DEDICATORIA**

Lleno de regocijo, dedico este trabajo de graduación a cada uno de mis seres queridos,  
quienes han sido mis pilares para seguir adelante

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo,  
esmero y trabajo me lo he ganado

A mis padres, porque ellos son la motivación de mi vida mi orgullo de ser lo que seré

A mis hermanos, porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta,  
gracias a ellos por confiar siempre en mí

A la Universidad, por abrirme las puertas de su tan prestigiosa institución, y que  
dentro de sus aulas pude adquirir conocimientos y valores que me servirán para mi vida  
profesional

A mi Tutor, por ser paciente e irme orientando con sus conocimientos para el  
desarrollo de este trabajo de graduación.

Jackson Lihuicota Maldonado

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, ser divino por darme la vida y guiar mis pasos día a día.

A mi tutor, el Ing. Marco Andrade, por guiarme y ser paciente para el desarrollo de este trabajo.

A mis padres, por brindarme siempre su apoyo incondicional.

A mis hermanos, por siempre estar alentándome en cada meta que me propongo en la vida.

Jackson Lihuicota Maldonado

## RESUMEN

La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – Diez de Agosto, desarrolla procesos administrativos y financieros, de los cuales se originan diversos problemas vinculados con el grado de cumplimiento de sus actividades administrativas, ya que al no contar con manuales de procedimientos ni reglamentos internos, hace que el desarrollo de estos procesos sean inadecuados, no se puede generar información oportuna y confiable, lo cual nos lleva a medir el nivel de efectividad de estos procesos administrativos que ejecuta la entidad, el desarrollo de esta evaluación permitirá identificar el nivel de cumplimiento, de riesgos y las áreas críticas en los que se deben intervenir, para mejorar los procedimientos administrativos de la empresa, del cual se podrá obtener reportes e informes fiables para las áreas de contabilidad y gerencia de cómo se está manejando los recursos de la institución, teniendo así una información más confiable y segura.

*Palabras Clave:* nivel de cumplimiento, procedimientos administrativos, informes, institución.

## **ABSTRACT**

The Administrative Board of Drinking Water and Regional Sanitation La Puntilla - Diez de Agosto develops administrative and financial processes, from which various problems related to the compliance level with its administrative activities come up. Not having procedural manuals or regulations internal makes these processes inadequate. Therefore, it is not possible to generate timely and reliable information, which leads us to measure the level of effectiveness of these administrative processes executed by the entity. The development of this evaluation will allow us to identify the level of compliance, risks, and critical areas in which should be intervened for the company's administrative procedures improvement. From this process, we could achieve more reliable and secure data on how the institution's resources are being managed so that accounting and management departments may use this information.

*Keywords:* compliance level, administrative procedures, reports, institution.

## INDICE GENERAL

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad .....	iii
CERTIFICACION.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
INDICE DE CUADROS.....	xii
CAPITULO I.....	1
Antecedentes del caso a investigar .....	1
Preguntas de Investigación.....	3
Preguntas Específicas .....	3
Objetivos de la investigación .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos.....	3
Justificación de la investigación .....	4
CAPITULO II.....	5
MARCO TEORICO.....	5
Administración .....	5
Naturaleza de la organización.....	5
Estructura de la organización.....	5
La planeación .....	6
La Organización .....	6
El espacio.....	6
El trabajo.....	6
Recurso Humano .....	6
Los Recursos Financieros.....	7
Control interno empresarial .....	7
Efectividad, Eficacia, Eficiencia.....	8
Que es un procedimiento .....	9
El proceso administrativo .....	9
¿Qué es la gestión administrativa?.....	10

CAPITULO III.....	11
METODOLOGIA .....	11
Tipo Y Diseño De Investigación .....	11
Unidad De Análisis .....	12
Estrategia De Aplicación.....	12
Cuestionario .....	12
CAPITULO IV.....	14
DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA 10 DE AGOSTO .....	14
Conocimiento general de la organización.....	14
Conocimiento general del proceso administrativo.....	15
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL.....	30
CAPITULO V.....	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
CONCLUSIONES .....	35
RECOMENDACIONES.....	36
Bibliografía.....	37
ANEXOS .....	41
Oficio De Solicitud De Realización De Trabajo De Investigación.....	41
Registro Único De Contribuyentes.....	42
Autorización De Publicación En El Repositorio Institucional .....	44

## INDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1 Organigrama Funcional de la JAAP Y SR LP DA .....</b>	<b>14</b>
<b>Ilustración 2 Flujograma de proceso de contratación.....</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 3 Flujograma del proceso de compra .....</b>	<b>31</b>
<b>Ilustración 4 Flujograma del proceso de contabilidad .....</b>	<b>32</b>
<b>Ilustración 5 Flujograma de proceso de asesoría jurídica informes de sesión.....</b>	<b>33</b>
<b>Ilustración 6 Flujograma de los procesos de recaudación y tesorería .....</b>	<b>34</b>

## INDICE DE CUADROS

Tabla 1 Estándares de cumpliremos .....	23
Tabla 2 Cumplimiento Proceso de compra, informe y contratación .....	24
Tabla 3 Cumplimiento proceso de Soluciones jurídicas .....	26
Tabla 4 Cumplimiento de procesos de contables, cartera vencida, recaudación cobranza .....	27

## CAPITULO I

### **Planteamiento del Problema**

Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto es una institución sin fines de lucro, cuyo objeto social es la de proveer el servicio de agua potable y alcantarillado para los sectores de la Puntilla y 10 de Agosto, así como sus recintos aledaños. Esta noble institución está en crecimiento constante de usuarios que requieren dichos servicios, por ende, la entidad requiere tener una mejor gestión de sus actividades y procedimientos para brindar calidad y satisfacción a sus usuarios.

La empresa presenta algunos problemas administrativos entre los cuales se puede citar la ausencia de controles internos efectivos, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, informes de auditoría, no realizan un análisis de la información financiera de la institución, la recuperación de cartera vencida es precaria, entre otros problemas que dificultan la gestión administrativa de los encargados de la Junta de Agua.

Es por ello fundamental la necesidad de realizar un análisis de cumplimiento para determinar el grado de incidencia que tiene todos estos problemas mencionados anteriormente en el desarrollo normal de sus actividades, para que a través de las respectivas recomendaciones poder mejorar la gestión administrativa de la entidad.

### **Antecedentes del caso a investigar**

En la investigación de (Moreano Lucero & Escobar Asqui, 2014) titulada: “Propuesta de procedimientos de control interno administrativos financieros aplicados a la empresa Incoreacables Cia Ltda.” menciona lo siguiente:

Al implementar procedimientos de control interno el propósito que se tiene es que a través de herramientas se tenga una valoración periódica de las funciones, desempeño, y procesos que

se llevan a cabo en la organización. Cuando se implementa un sistema de control interno se tendrá procedimientos que regulen el comportamiento de un grupo idóneo de personas, observando las debilidades y deficiencias que pudieran estar ocurriendo. El objetivo principal que se tiene respecto a esto es aplicar normas y procedimientos para que estos agilicen las actividades desarrolladas por cada colaborador y de esta forma que se tenga eficiencia y eficacia en la entidad

Según (Orozco Fuentes & Núñez Morán, 2015) en su trabajo de investigación “Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y propuesta de mejora”.

Por ende, se determinan los errores que existen en los procesos administrativos que afectan a los clientes internos y externos de la Dirección de Deportes y Recreación para lo cual se realizó un análisis y se planteó una propuesta de mejora en cada uno de los procesos permitiendo la optimización de los recursos. La propuesta de solución del problema fue el desarrollo de un manual de procesos en donde se detalla las funciones principales de cada cargo, definición de responsabilidades y alcance de los mismos, lo que permitirá el eficiente manejo de los procesos administrativos integrales del departamento.

## **Preguntas de Investigación**

### **Pregunta General**

- ¿Qué tan efectivos son los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto?

### **Preguntas Específicas**

- ¿Cuáles son las áreas críticas que afectan al desarrollo administrativo de la institución?
- ¿Cómo incide la ausencia de controles internos para los diferentes procesos administrativos que realiza la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto?
- ¿Cómo influyen el cumplimiento de las actividades realizadas en la institución con respecto a la efectividad administrativa?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

- Determinar la efectividad de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto.

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar las áreas críticas que afectan al desarrollo de las actividades administrativas de la institución.
- Determinar la incidencia presentada por la ausencia de controles internos para los diferentes procesos administrativos que realiza la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto.

- Analizar mediante índice de cumplimiento las actividades administrativas realizadas en la empresa.

### **Justificación de la investigación**

La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto es una institución que está en continuo crecimiento, por ende, debe poseer un modelo administrativo eficiente que cumpla con las necesidades de sus usuarios. Sin embargo, la institución viene acarreado muchos problemas en sus procesos administrativos desde hace ya varios años atrás, entre los cuales podemos citar la ausencia de controles internos, reglamentos, manuales, técnicas de comprobación de información financiera, entre otros, haciendo que la gestión realizada por sus directivos no sea efectiva.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación pretende realizar un análisis de cumplimiento a los procedimientos administrativos que viene aplicando sus directivos, para a partir de ello crear o sugerir acciones o controles que deberían implementar para mejorar la calidad de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la entidad. Este trabajo será de mucha ayuda para la actual directiva ya que se convertirá en una herramienta de apoyo para tomar decisiones correctas en busca de lograr eficiencia y eficacia en sus procedimientos.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### **Administración**

Según (Criollo Rios & Sanchez Sanchez , 2018) menciona en su investigación que, la administración de las organizaciones radica en interpretar los objetivos de dichas entidades y convertirlos en planes de acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades que se ejecutan en las diferentes y niveles de la empresa con el fin de conseguir los objetivos.

Una administración eficiente y eficaz permite logros en la toma de decisiones de la organización

En cuanto a la responsabilidad de la efectividad del sistema de control interno según (Obón , Fortín , & Chiavenato , 2019) menciona que, conveniente a las necesidades de la organización, no es suficiente diseñarlo, implementarlo y comunicarlo, si no que se pretende que todos los empleados y participantes adquieran el 14 compromiso con el fin de que se cumpla la indicio para contribuir con los objetivos de la organización.

#### **Naturaleza de la organización**

Según (Arias-Pineda & Ramirez-Martinez, 2019) menciona que, una empresa puede organizarse cuando se define su intención de explotar alguna actividad económica y para esto se selecciona un segmento del mercado que permita establecerse en el entorno como empresa.

#### **Estructura de la organización**

Según (González Rodríguez, 2020) menciona en su investigación que, en las organización son muchas las actividades que surgen, lo cual obliga a aplicar los principios de la administración moderna, en estas actividades se puede mencionar que pueden ser: compra de materia prima, el llevar las cuentas, la planeación del trabajo, un manejo de recursos humanos y su salud

ocupación, la producción y venta de los productos y a su vez la prestación de servicios que va de la mano con la atención al cliente.

### **La planeación**

Según (Arias-Pineda & Ramirez-Martinez, 2019) en su investigación que parte fundamental de los procesos administrativos es la planeación ya que en ella la empresa predetermina las actividades a desarrollar y los resultados que se deben obtener en las operaciones para un futuro deseable.

### **La Organización**

Según (González Rodríguez, 2020) menciona que, el control mediante la organización de cada una de las áreas de la empresa es una de las funciones principales que se le da a la administración de manera permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan.

### **El espacio**

Al distribuir un área física para que cada cosa tenga su lugar preciso y ordenado.

### **El trabajo**

Según (Criollo Rios & Sanchez Sanchez, 2018) en su investigación menciona que, el orden y la prioridad al que sea sometido un listado de tareas que se tienen planeadas a desarrollar o ejecutar cotidianamente, le permiten a la administración hacer uso efectivo de la eficiencia y la efectividad necesaria para cumplir con los objetivos que se han propuesto.

### **Recurso Humano**

Según (Armijos Mayon, 2019) en su investigación menciona que, la subordinación es elemento esencial en el contrato laboral y se convierte en una herramienta para la organización de las personas en las empresas, porque desde que una persona ingresa sabe que esta asignada y quien su jefe de manera inmediata, de quien debe recibir directamente las órdenes y a quien rinde cuentas de sus tareas asignadas.

## **Los Recursos Financieros**

Según (Quiceno, 2018) menciona que la organización mediante la dirección, distribuirá y aplicara los dineros destinados para cada actividad, es el ingrediente más efectivo para ejecutar todas las actividades que componen el proceso administrativo.

## **Control interno empresarial**

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control internos según (Espinoza Cruz, Espinoza Gamboa, & Chumpitaz Caycho, 2020) menciona que, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Comúnmente en las pequeñas y medianas empresas no saben contar con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se opera de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero según (Servin, 2021) menciona que, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

## **Efectividad, Eficacia, Eficiencia**

Efectividad: *“hacer bien las cosas correctas. Es decir, que las tareas que se lleven a cabo se realicen de manera eficiente y eficaz. Tiene que ver con qué cosas se hacen y cómo”* (Rizo, 2019).

### **Eficiencia**

La eficiencia es la obtención de los mejores resultados a partir de la mínima cantidad de recursos que tiene la empresa, sea estos; el dinero, el personal o equipos (Coulter, 2010).

Eficiencia: *“hacer bien las cosas. Es decir, realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con el cómo”* (Rizo, 2019).

### **Eficacia**

La eficacia es hacer las cosas correctas dentro de una organización; es decir realizar las actividades que ayudaran a la empresa a alcanzar sus metas y objetivos empresariales (Coulter, 2010).

Eficacia: según (Rizo, 2019) menciona que, es hacer las cosas correctas. Es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con qué cosas se hacen. Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

### **Servicio**

Según (Ganga Contreras, Añarcón Heríquez, & Pedraja Rejas, 2019) en su investigación menciona que en esta dimensión pasan a ser el conjunto de prestaciones que el cliente espera del producto o servicio brindado por la empresa, como consecuencia del precio, imagen o la reputación del mismo.

## **Productividad**

La productividad es la mejora del proceso productivo de una empresa, por lo que significa una comparación entre la cantidad de bienes producidos por un sistema y los recursos utilizados para generarlos (Carro & González, 2012).

## **Que es un procedimiento**

Los procedimientos son planes por los cuales se establece un método para el manejo adecuado de las actividades futuras, en resumidas consiste en secuencias cronológicas de las acciones requeridas.

Según (Asanza, Miranda, Ortiz, & Espín, 2016) menciona que:

“Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades” (pág. 4).

## **El proceso administrativo**

Según (Barrezueta, Guijarro, & Benites, 2017) menciona que, se entiende como el conjunto de operaciones directivas básicas, comunes a cualquier organización o actividad que incluye la planificación, la organización, la regulación y el control. Se considera un proceso donde sus funciones administrativas están estrechamente vinculadas.

Según (García, 2010) menciona que, las funciones administrativas que conforman el ciclo de dirección, son definidas por los clásicos de la administración desde épocas tempranas. Henry Fayol las identifica como: planear (visualizar el futuro y trazar el programa de acción), organizar (construir), dirigir (guiar y orientar al personal), coordinar (ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos) y controlar (verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas).

## **¿Qué es la gestión administrativa?**

Según (Ramírez, 2002) menciona que, la importancia del estudio de la administración y del proceso mismo, resulta de la necesidad de ser eficientes en todas las actividades humanas. Las personas que trabajan con otras deben operar con eficacia, dentro de los sistemas administrativos idóneos.

Según (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderon Moran, 2017) mencionan en cambio que:

“es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo” (págs. 4-17).

En él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planificación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros, para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

En cambio, según (Gonzalez, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020) menciona que, la gestión administrativa es un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante un listado de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados.

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### Tipo Y Diseño De Investigación

En base a las particularidades del presente trabajo de investigación se ha establecido el empleo del método cualitativo, ya que se determinará la situación actual de los procesos administrativos de la empresa, así como las causas posibles que pueden hacer que la gestión dentro de la institución sea ineficiente.

Por ello este caso es de tipo descriptivo; por lo que hace referencia al análisis de un proceso a estudiar en un determinado lugar y tiempo; lo cual permitirá conocer la situación actual de los procesos administrativos en la Junta de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto a través de un análisis de cumplimiento de las actividades administrativas de la empresa.

Por ende, el enfoque cuantitativo según (Marquez Ortiz, Cuétara Sánchez, Cartay Angulo, & Cartay Angulo , 2020) mencionan que:

“Este enfoque ha permitido está relacionado con todo cambio gradual y dimensional el cual ha logrado proporcionar datos numéricos con respecto al desarrollo económico” (pág. 233).

Por ende, este enfoque se utilizará en la aplicación de un cuestionario de preguntas el cual nos permitirá obtener los valores de riesgo presentados en la empresa

El método de investigación aplicado en el presente trabajo es el deductivo con la intención de recopilar información general sobre la efectividad de los procedimientos administrativos que se realizan en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto. Además, se emplea la investigación bibliográfica, mediante este tipo de investigación científica se investigó información literaria sobre los procesos

administrativos, el cual permitió elaborar la fundamentación teórica que sustenta la presente investigación.

En el presente trabajo se procederá a realizar un análisis de tipo documental, a través de la elaboración de cuestionarios; que permitirán evaluar los acontecimientos suscitados, durante la ejecución de los procesos administrativos de la empresa objeto de estudio en el periodo 2020 - 2021.

Así como también se diseñará unas pautas o recomendaciones para el correcto desempeño de los diferentes procesos administrativos que se ejecutan en la institución, con la finalidad de salvaguardar sus recursos y bienes.

### **Unidad De Análisis**

La unidad de análisis que se utilizó en el presente trabajo es de manera individual, es decir la aplicación de las herramientas y técnicas de investigación se las efectuará a los empleados involucrados en el proceso a investigar.

### **Estrategia De Aplicación**

#### **Cuestionario**

Según (Morales, s.f.) menciona que, en este instrumento se realizan previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Las preguntas redactadas fueron hechas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan.

En el presente caso de estudio se aplicará Cuestionarios con preguntas de tipo semi abiertas cuyas respuestas pueden ser SIEMPRE, ALGUNAS VECES Y NUNCA;

La aplicación del cuestionario se realizó en las dependencias de la Junta de Agua, previa autorización del gerente de la J.A.A.P y S.R. LP &DA el Sr. Vicente Bravo Cedeño, y antes de

proceder con la aplicación de los cuestionarios se realizó una pequeña inducción a los empleados sobre el objetivo y el contenido que tenía los cuestionarios, para que al momento de contestar no tengas dudas o inconvenientes al resolverlas.

## CAPITULO IV

### DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO ANALISIS DE CUMPLIMIENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA 10 DE AGOSTO

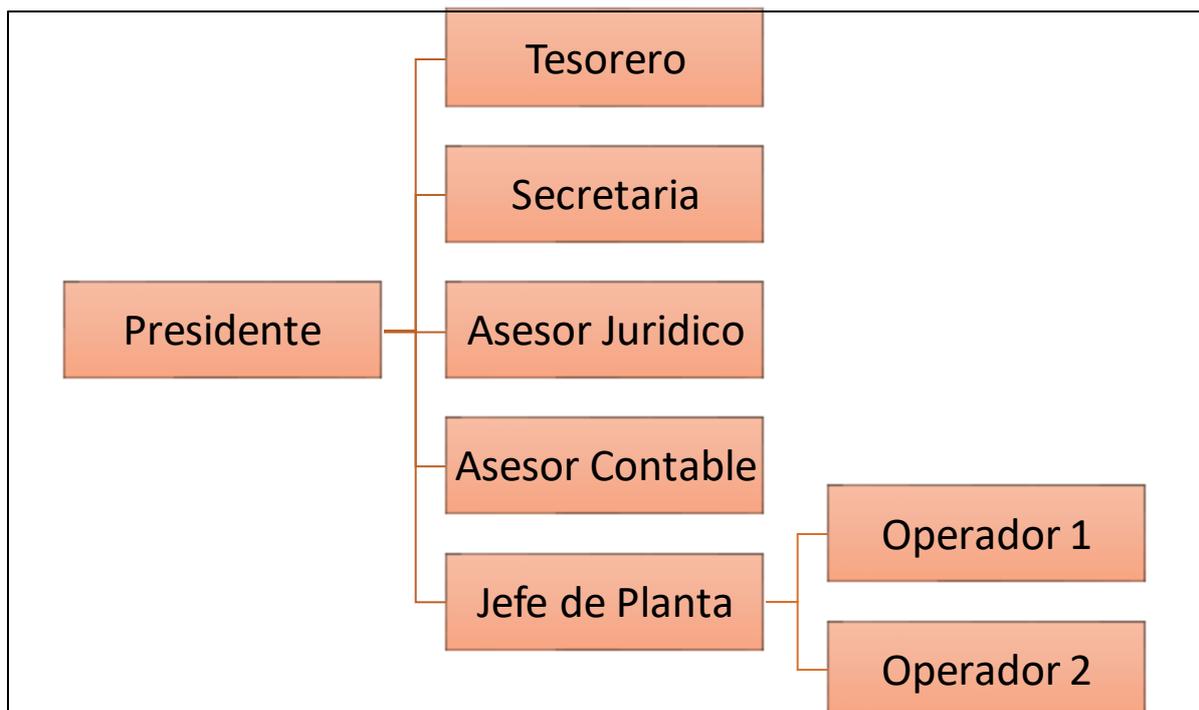
#### Conocimiento general de la organización

La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla & 10 de agosto es una sociedad sin fines de lucro, que se constituyó el 12 de marzo de 2011, su representante legal en la actualidad es el Sr. Vicente Estalín Bravo Cedeño. El número de ruc de la entidad es 0391023689001, cuya actividad principal es la captación de agua, ríos, lagos, pozos, lluvia, etc.; purificación del agua para su distribución, tratamiento de agua para uso residencial, comercial e industrial.

Las oficinas de la entidad se encuentran domiciliada en el Recinto La Puntilla Cdla Corina del Parral, mientras que la planta procesadora de agua potable se encuentra ubicado en el sector de San José que aprovecha las aguas provenientes del río Titsay.

El personal que conforma el área administrativa y operativa de la entidad son los siguientes:

**Ilustración 1 Organigrama Funcional de la JAAP Y SRLP DA**



## **Elaborado por: El Autor**

### **Conocimiento general del proceso administrativo**

Una vez realizado el análisis preliminar de la información de las operaciones referentes a los procedimientos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – Diez de Agosto se evidencio lo siguiente:

Los procesos administrativos se encuentran bajo la responsabilidad del representante legal de la Junta de Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – Diez de Agosto el Señor Vicente Bravo Cedeño, mismo que a continuación se describe:

No existe una planificación por parte de los encargados de llevar la administración de la entidad, sea esta para realizar adquisiciones, contratación de personal, proyectos de ampliación de redes o conexiones domiciliarias entre otros.

### **FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**

#### **ADMINISTRADOR**

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – DIEZ DE AGOSTO</b>	
<b>1. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
<b>PUESTO:</b>	ADMINISTRADOR
<b>JEFE INMEDIATO SUPERIOR:</b>	NO REQUERIDO
<b>SUPERVISA A:</b>	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN
<b>2. NATURALEZA DEL CARGO</b>	
Dirige y supervisa el trabajo realizado por el personal administrativo y trabajadores de la Junta de Agua Potable.	
<b>3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Velar por el bienestar de la Junta de Agua Potable</li><li>• Cumple las funciones de Representante Legal</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suscribe los contratos de trabajo</li> <li>• Aprueba los pagos que se realizan dentro de la entidad</li> <li>• Pago al personal, proveedores, servicios y entre otros con cheque</li> <li>• Supervisa las instalaciones de la Planta de Agua</li> </ul>	
4. REQUISITOS PARA EJERCER EL CARGO	
TITULO PROFESIONAL:	NO REQUERIDO, ES ELEGIDO POR LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD
EXPERIENCIA:	NO REQUERIDO
FORMACIÓN:	NO REQUERIDO

Elaborado por: el Autor

## **TESORERO**

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – DIEZ DE AGOSTO</b>	
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO:	TESORERO
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	ADMINISTRADOR
SUPERVISA A:	PERSONAL ADMINISTRATIVO
2. NATURALEZA DEL CARGO	
Velar por el correcto uso de los recursos económicos de la Junta de Agua Potable	
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el uso correcto de los recursos económicos</li> <li>• Supervisa las recaudaciones diarias de los cobros realizados</li> <li>• Realiza los depósitos de las recaudaciones diarias</li> <li>• Firma en conjunto con el Administrador los cheques para el pago a proveedores, empleados y servicios</li> <li>• Responsable de elaborar informes económicos anuales</li> </ul>	
4. REQUISITOS PARA EJERCER EL CARGO	
TITULO PROFESIONAL:	NO REQUERIDO, ES ELEGIDO POR LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD

EXPERIENCIA:	NO REQUERIDO
FORMACIÓN:	NO REQUERIDO

Elaborado por: el Autor

## CONTADOR

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – DIEZ DE AGOSTO</b>	
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO:	CONTADOR
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	ADMINISTRADOR
SUPERVISA A:	RECAUDADORA
2. NATURALEZA DEL CARGO	
Dirige y realiza el manejo contable de la Junta de Agua Potable, declaraciones impuestas, anexos tributarios, estados financieros.	
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza las declaraciones de impuestos</li> <li>• Elabora los roles de pago</li> <li>• Elabora los estados financieros</li> <li>• Realiza los respectivos trámites ante el Ministerio de Trabajo y el IESS</li> <li>• Receipta los comprobantes de venta</li> <li>• Llena los cheques para realizar los pagos a proveedores, empleados y otros servicios y adquisiciones</li> <li>• Brinda consultas sobre cualquier inquietud en materia tributaria y laboral</li> </ul>	
4. REQUISITOS PARA EJERCER EL CARGO	
TITULO PROFESIONAL:	Tercer nivel
EXPERIENCIA:	1 año
FORMACIÓN:	NO REQUERIDO

Elaborado por: el Autor

## ADMINISTRADOR DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – DIEZ DE AGOSTO</b>	
<b>1. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
PUESTO:	ADMINISTRADOR DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	ADMINISTRADOR
SUPERVISA A:	PERSONAL OPERATIVO
<b>2. NATURALEZA DEL CARGO</b>	
Dirige y realiza actividades administrativas y operativas en la planta de tratamiento de agua potable de la Junta	
<b>3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisa las labores de los trabajadores de planta</li><li>• Solicita los insumos necesarios para el proceso de potabilización</li><li>• Realiza el respectivo mantenimiento de la planta de tratamiento</li><li>• Encargado de realizar el proceso de potabilización del agua</li><li>• Ejecuta labores complementarias al proceso de potabilización del agua</li></ul>	
<b>4. REQUISITOS PARA EJERCER EL CARGO</b>	
TITULO PROFESIONAL:	NO REQUERIDO
EXPERIENCIA:	2 años
FORMACIÓN:	32 horas en temas sobre el manejo del proceso de potabilización del agua

Elaborado por: el Autor

## ASESOR JURIDICO

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – DIEZ DE AGOSTO</b>	
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO:	ASESOR JURIDICO
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	ADMINISTRADOR
SUPERVISA A:	NINGUNO
2. NATURALEZA DEL CARGO	
Velar por la seguridad jurídica de la Junta de Agua Potable en materia laboral y societario	
3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de resolver problemas de demandas laborales</li><li>• Realiza las respectivas actas de sesiones en las reuniones de usuarios</li><li>• Realiza las respectivas actas de sesiones de consejo</li><li>• Brinda asesoramiento legal en caso de requerir sus servicios</li></ul>	
4. REQUISITOS PARA EJERCER EL CARGO	
TITULO PROFESIONAL:	TERCER NIVEL
EXPERIENCIA:	1 año
FORMACIÓN:	NINGUNA

Elaborado por: el Autor

## RECAUDADORA

<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA – DIEZ DE AGOSTO</b>	
<b>1. INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
PUESTO:	RECAUDADORA - SECRETARIA
JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	ADMINISTRADOR
SUPERVISA A:	NINGUNO
<b>2. NATURALEZA DEL CARGO</b>	
Realiza las actividades establecidas por su jefe inmediato superior, encargada de realizar los cobros.	
<b>3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recaudación de los cobros por los servicios de agua potable y alcantarillado</li><li>• Administra caja chica</li><li>• Recepción y Archivo de documentos</li><li>• Realiza el pago a proveedores cuando la cuantía es ínfima a un valor de \$50.00</li><li>• Cumple las funciones de secretaria</li><li>• Realiza arqueos de caja diarios</li></ul>	
<b>4. REQUISITOS PARA EJERCER EL CARGO</b>	
TITULO PROFESIONAL:	BACHILLER
EXPERIENCIA:	1 año
FORMACIÓN:	NINGUNA

Elaborado por: el Autor

## **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Los procesos administrativos que se desarrollan dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – Diez de Agosto son los siguientes:

### **PROCESO DE COMPRAS**

El administrador de la Junta de Agua potable es quien realiza las adquisiciones, no efectúan un control en la cantidad de insumos a requerir, se compra cuando los insumos están por terminarse, no realizan cotizaciones para definir al mejor proveedor, es decir compran donde sea más barato, una vez concretada la compra proceden a solicitar la factura al proveedor para realizar el pago con cheque siempre y cuando el valor sea mayor \$50.00 para poder justificar la transacción. Las facturas se archivan para luego ser entregadas al Contador de la entidad y este proceda a hacer las respectivas declaraciones

### **PROCESO DE RECAUDACION**

El proceso de recaudación inicia cuando el usuario solicita cancelar el valor por el servicio de agua potable y alcantarillado, para ello la Recaudadora revisa en la base de Datos de Excel los montos adeudados por el usuario, una vez consultado le indica cuanto es el valor pendiente de pago, el usuario le informa a la recaudadora si puede cancelar todo el valor o abonar algo de la deuda, después de conocer esto la secretaria procede a entregar la factura y realizar el respectivo cobro. Al finalizar la jornada laboral, la recaudadora procede a realizar el respectivo Arqueo de Caja en presencia del Administrador o a su vez el Tesorero.

### **PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL**

La contratación de personal en la Junta de Agua Potable de La Puntilla no se realiza de acuerdo a lineamientos técnicos, es decir para contratar personal no realizan una convocatoria para reclutar candidatos y de ahí seleccionar al candidato idóneo, el Administrador de la Junta

selecciona y contrata personal administrativo y operativo a través de recomendaciones o referencias personales, por ende, es evidente que no realizan entrevistas de trabajo, no receptan hojas de vida. Además, solo el personal administrativo se encuentra con el respectivo contrato de trabajo y afiliación al seguro social, mientras que el personal operativo al personal operativo no se los afilia ni mucho menos se les realiza un contrato de trabajo ya que son actividades no permanentes que ejecutan en la planta de tratamiento de agua. Por eso es que el personal operativo rota más que el administrativo.

### **PROCESO CONTABLE**

El proceso contable en la entidad no se está llevando acorde a los lineamientos contables, es decir, la forma de llevar la contabilidad en la entidad es parcialmente técnica, no realiza todos los registros y libros contables que deben poseer. El contador de la institución cumple su deber solamente en el aspecto de la presentación de las declaraciones de impuestos y sus respectivos anexos, receptando los documentos fuente para su respectiva elaboración. Por lo tanto, el profesional no cumple con los demás procesos y actividades que normalmente define llevar una sociedad sin fin de lucro, esto se debe a cuestión de presupuesto ya que la entidad no está dispuesta a cancelar un mayor valor por estos servicios. El Administrador se conforma con que la institución este al día es sus obligaciones tributarias y laborales.

### **PROCESO DE CARTERA VENCIDA**

El proceso que aplican es ambiguo, es decir emiten memorándums o recordatorios de los valores pendientes, pero no ejercen un mayor grado de sanción para que el usuario tome responsabilidad de cancelar lo adeudado. El tesorero de la entidad no genera informes sobre el valor total de cartera vencida, haciendo esto un riesgo potencial de caer en iliquidez para la Junta de Agua Potable,

Las adquisiciones se realizan previa solicitud del administrador, al igual que la necesidad de contratación, sin contar un presupuesto previamente elaborado.

Dentro de la entidad hay inexistencia de una estructura orgánica, cada puesto de trabajo se lo realiza acordes a la necesidad y a los informes que son efectuados por el Administrador de la misma; tampoco existen procedimientos para la selección y capacitación del personal que labora en la entidad.

En el tema del área contable, el responsable es un profesional externo que no permanece dentro de las instalaciones, esta persona solo visita la entidad cuando requiere las facturas para presentar las declaraciones o cuando es requerido para hacer los pagos al personal de la entidad.

## **PROCESO DE SOLUCIONES JURIDICAS**

El proceso de soluciones jurídicas no se ha llevado acorde a las actividades que debe de desempeñar dicho departamento ya que se han dado problemas como la no presentación de los informes legales de las sesiones con el consejo provocando ciertos inconvenientes de tipo informativo.

*Tabla 1 Estándares de cumpliremos*

NIVEL DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO		
FRECUENCIA	PORCENTAJE	CUMPLIMIENTO
SIEMPRE	70%-100%	ALTO
ALLGUNAS VECES	50%-69%	MODERADO
NUNCA	15%-49%	BAJO

Elaborado por: el Autor

Fuente: (Velezmoro & Calvanapón, 2018, pág. 117)

Tabla 2 Cumplimiento Proceso de compra, informe y contratación

ÍTEMES	GERENTE PROPIETARIO			ADMINISTRADOR DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO		
	S	AV	N	S	AV	N
SE REALIZA LOS REPORTES O INFORMES DE NECESIDAD	0%	0%	100%	0%	30%	70%
SE REALIZAN LAS DEBIDAS COTIZACIONES ANTES DE LAS RESPECTIVAS ADQUISICIONES	50%	50%	0%	30%	70%	0%
SE VERIFICA LA LEGALIDAD DE LOS PROVEEDORES DE LAS COTIZACIONES PROPUESTAS	0%	50%	50%	0%	0%	100%
SE REALIZAN LOS INFORMES DE MANTENIMIENTO NECESARIOS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA	0%	0%	100%	60%	30%	10%
SE REALIZA LAS RESPECTIVAS ENTREVISTAS LABORALES	0%	20%	80%	0%	0%	100%
SE REVISAN LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA LABORAR EN LA EMPRESA, POR PARTE DE LOS CONTRATADOS	0%	20%	80%	0%	0%	100%
PROMEDIO PORCENTUADO (INDICADOR DE CUMPLIMIENTO)	6%	18%	76%	23%	30%	48%

Elaborado por: el Autor

En la tabla 2 se observan los resultados alcanzados en los sujetos de Administrador y Administrador de Planta de tratamiento sobre el proceso de compra y contratación, donde se aprecia que el 100% (nunca) realiza el propietario reportes o informes de necesidad de la empresa y donde el 30% por parte de administrador de planta, lo realiza algunas veces y el 70% nunca hace dichos informes, con respecto a las cotizaciones si son debidamente realizadas antes de la adquisición el 50% (siempre) y el 50%(algunas veces) lo realiza el administrador y con respecto al administrador de planta el 30% corresponde a siempre y el 70% a algunas veces, a su vez si se verifica la legalidad de los proveedores de las cotizaciones propuestas para el gerente propietario el 50% algunas veces y el 50% nunca, en cambio el administrador de planta el 100% que corresponde a nunca.

Con respecto a los procesos de contratación e informes el gerente propietario tiene el 100% (nunca) a lo que corresponde a la realización de informes de mantenimiento necesarios en la planta de tratamiento de agua, el administrador de la planta tiene un 60% (siempre) un 30% algunas veces y el 10% en nunca, la realización de las entrevistas laborales por parte del gerente propietario un 20% algunas veces y el 80% (nunca), el administrador de planta con el 100% (nunca), si se revisan los requisitos necesarios para laborar en la empresa por parte de los contratados el gerente administrador 20% algunas veces y el 80% (nunca), el administrador de planta 100% (nunca) ya que no es encargado de la contratación del personal.

Para el indicador de cumplimiento el cual se basa mediante el resultado de la media aritmética tenemos que el gerente propietario tiene un porcentaje de cumplimiento en lo que respecta a todas las actividades en la casilla de siempre es del 6% y del administrador de planta es del 23% siendo este un nivel de cumplimiento muy bajo con respecto a las demás casillas, en la casilla de algunas veces para el gerente propietario es del 18% y el administrador de planta es del 30%, y de la casilla de nunca el 76% corresponde al gerente propietario y el 48% a administrador de planta

Tabla 3 Cumplimiento proceso de Soluciones jurídicas

ÍTEMS	ASESOR JURÍDICO		
	S	AV	N
<b>SE REALIZA EL ASESORAMIENTO LEGAL A LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA</b>	100%	0%	0%
<b>SE REALIZAN LOS INFORMES DE ASESORAMIENTO LEGAL</b>	80%	20%	0%
<b>SE REALIZAN LOS INFORMES DE LAS ACTAS DE SESIONES DE CONSEJO</b>	40%	60%	0%
<b>PROMEDIO PORCENTUAL (INDICADOR DE CUMPLIMIENTO)</b>	73%	27%	0%

Elaborado por: el Autor

En la tabla 3 se observan los resultados alcanzados en el sujeto de asesor jurídico sobre el proceso de soluciones jurídicas como: se realiza el asesoramiento legal a las diferentes áreas de la empresa donde el 100% corresponde a (siempre), se realizan los informes de asesoramiento legal donde el 80% corresponde a siempre y el 20% a algunas veces, se realizan las actas de sesiones de consejo donde el 40% corresponde a siempre y el 60% a algunas veces.

Para el indicador de cumplimiento el cual se basa mediante el resultado de la media aritmética tenemos que el asesor jurídico tiene un nivel de cumplimiento de 73% con respecto a las demás opciones como el 27% en algunas veces entendiendo que tiene un nivel alto de cumplimiento.

Tabla 4 Cumplimiento de procesos de contables, cartera vencida, recaudación cobranza

ÍTEMS	CONTADOR			TESORERO			RECAUDACIÓN		
	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N
<b>RECAUDACION Y COBRANZA</b>									
SE REALIZAN LOS ARQUEOS DE CAJA DE MANERA DIARIA	X	X	X	X	X	X	100%	0%	0%
SE REALIZAN LOS INFORMES DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS EN RECAUDACIÓN	X	X	X	X	X	X	30%	70%	0%
SE REALIZAN LOS PAGOS A PROVEEDORES DENTRO DE LOS PERIODOS ESTABLECIDOS	X	X	X	X	X	X	80%	20%	0%
PROMEDIO PORCENTUAL (INDICADOR DE CUMPLIMIENTO)	X	X	X	X	X	X	70%	30%	0%
<b>CARTERA VENCIDA</b>									
SE REALIZAN LOS INFORMES PROCEDENTES DE RECAUDACIÓN POR CARTERA VENCIDA	X	X	X	0%	0%	100%	X	X	X
SE REALIZAN LOS INFORMES DEL DINERO QUE SE TIENE A DISPOSICIÓN EN TESORERÍA	X	X	X	0%	70%	30%	X	X	X
SE REALIZAN LOS INFORMES DE PAGO A EMPLEADOS, PROVEEDORES Y SERVICIOS	X	X	X	80%	20%	0%	X	X	X

<b>PROMEDIO PORCENTUAL (INDICADOR DE CUMPLIMIENTO)</b>	X	X	X	27%	30%	43%	X	X	X
<b>CONTABLE</b>									
<b>SE REALIZAN LOS INFORMES CORRESPONDIENTES DE LOS ROLES DE PAGO</b>	90%	10%	0%	X	X	X	X	X	X
<b>SE REALIZAN LOS INFORMES QUE SE LLEVAN A CABO CON EL M.T E IESS</b>	100%	0%	0%	X	X	X	X	X	X
<b>SE REALIZAN LAS DECLARACIONES RESPECTIVAS EN EL TIEMPO CORRESPONDIENTE, INDICADO POR EL SRI</b>	100%	0%	0%	X	X	X	X	X	X
<b>PROMEDIO PORCENTUAL (INDICADOR DE CUMPLIMIENTO)</b>	97%	3%	0%	X	X	X	X	X	X

Elaborado por: el Autor

### Recaudadora

En la tabla número 4, se observan los resultados alcanzados por en el sujeto de recaudación, se realizan los arquezos de caja de manera diaria el 100% corresponde a siempre, se realizan los informes de los documentos recibidos en recaudación el 30% (siempre) y el 70% (algunas veces, se realizan los pagos a proveedores dentro de los periodos establecidos el 70% corresponde a siempre y el 30% a algunas veces.

Para el indicador de cumplimiento el cual se basa mediante el resultado de la media aritmética tenemos que recaudación tiene un nivel de cumplimiento del 70% en lo que respecta para la casilla siempre y del 30% para casi siempre, siendo este un alto nivel de cumplimiento para las actividades desarrolladas en recaudación.

### **Tesorería**

La tabla 4, exhibe los resultados alcanzados por en el sujeto de tesorería, se realizan los informes procedentes de recaudación por cartera vencida el 100% (nunca), se realizan informes del dinero que se tiene a disposición en tesorería el 70% corresponde a (algunas veces) y el 30% a nunca, se realizan los informes pago a empleados, proveedores y servicios el 80% corresponde a siempre el 20% a algunas veces.

Para el indicador de cumplimiento el cual se basa mediante el resultado de la media aritmética tenemos que tesorería tiene un nivel de cumplimiento en lo que corresponde a la casilla de siempre del 27% en casi siempre 30% y nunca del 43% teniendo un nivel bajo de cumplimiento

### **Contador**

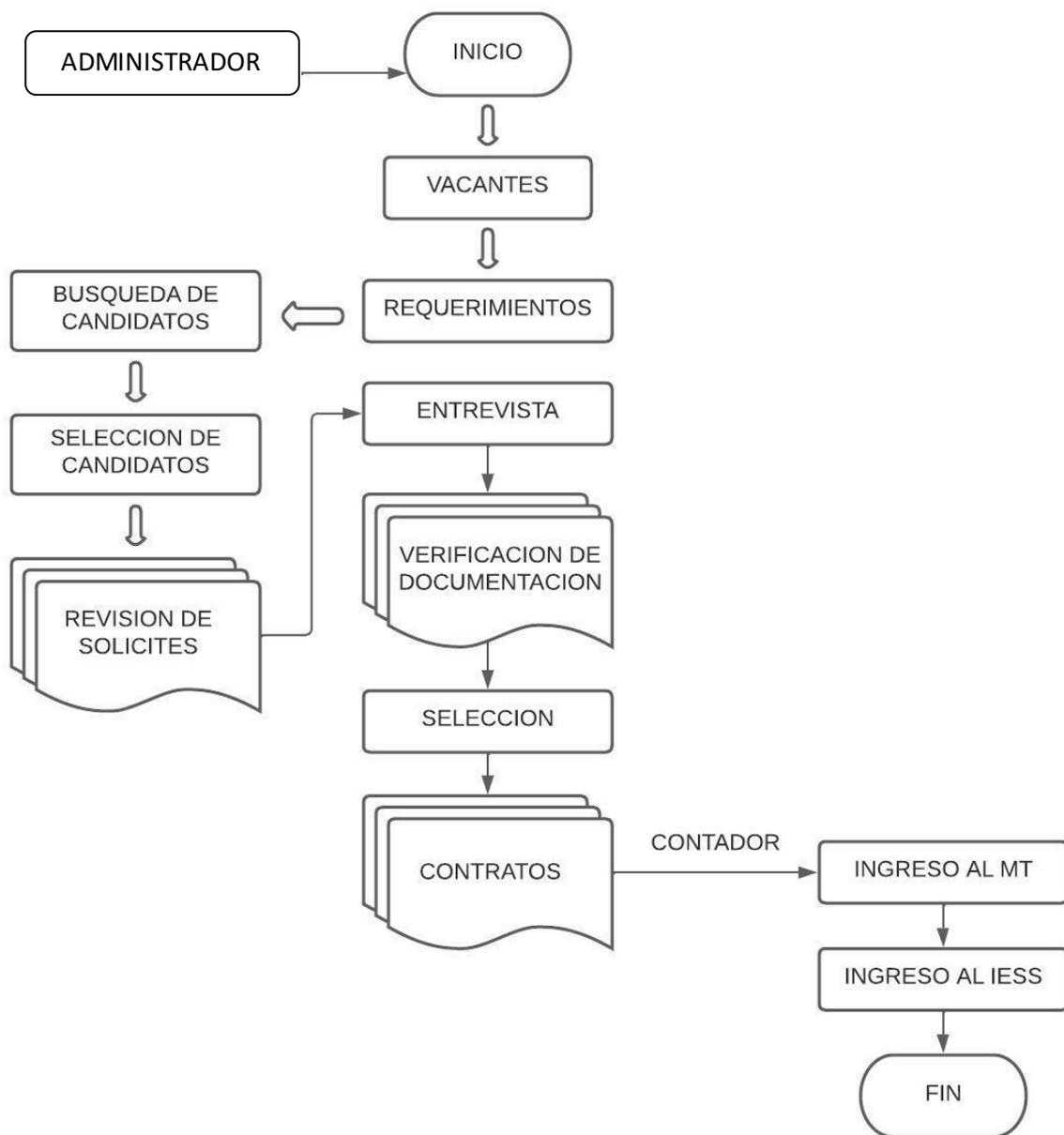
En la tabla 4, refleja los datos obtenidos del sujeto de contabilidad, en la cual se aprecia que realiza los informes correspondientes de los roles de pago contestando en un 90% siempre y un 10% algunas veces, se realiza los informes que se llevan a cabo con el M.T y el IESS la respuesta fue siempre con el 100%, se realizan las declaraciones respectivas en el tiempo correspondiente, establecido por el SRI la respuesta por parte del contador es del 100% siempre.

Para el indicador de cumplimiento el cual se basa mediante el cálculo de la media aritmética tenemos que el contador tiene un 97% en lo que corresponde a la casilla de siempre

y un 3% en la casilla de algunas veces siendo este un nivel de cumplimiento alto en las actividades que desarrolla el mismo dentro de la empresa.

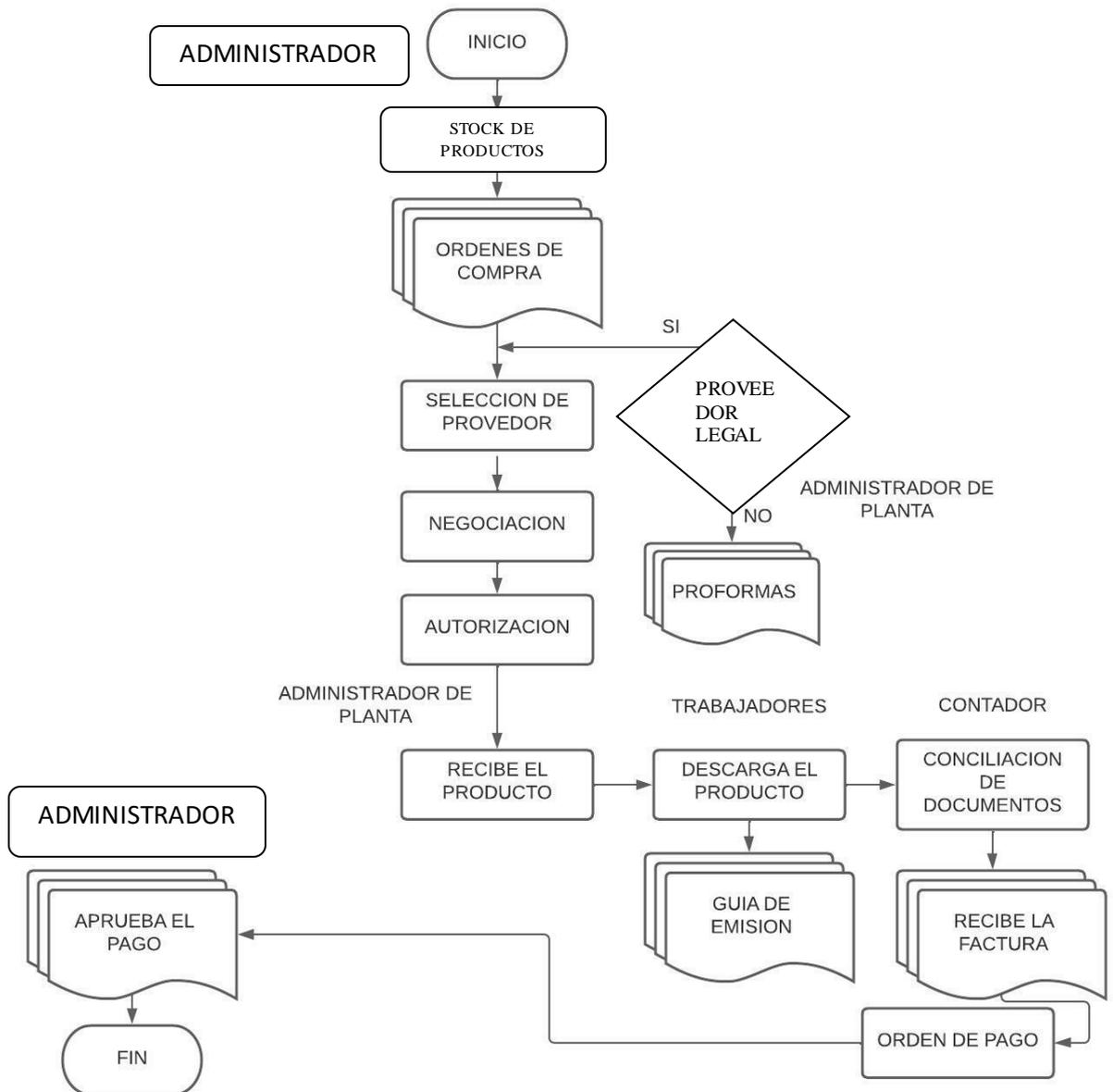
## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL

Ilustración 2 Flujograma de proceso de contratación



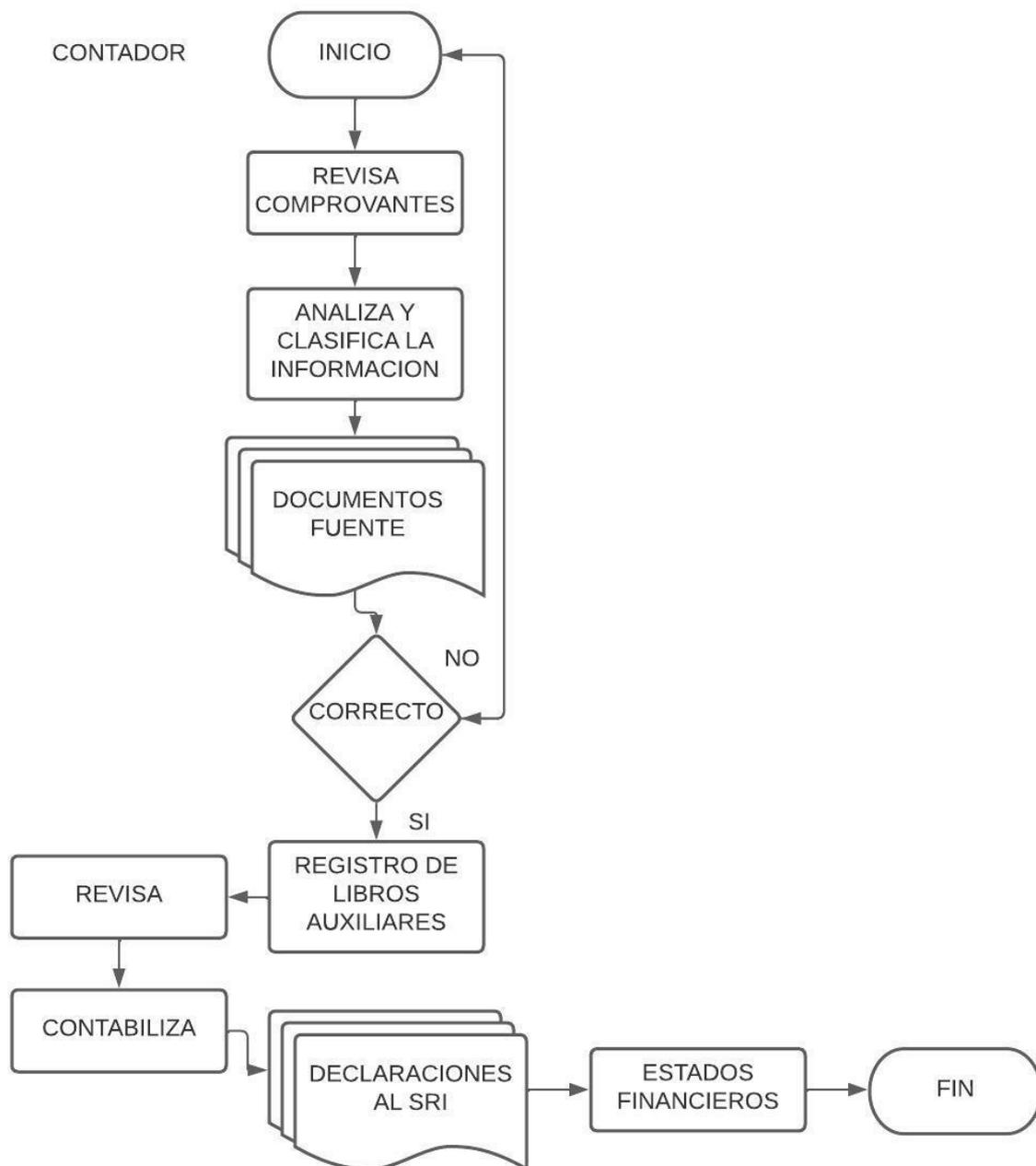
Elaborado por: el Autor

**Ilustración 3 Flujograma del proceso de compra**



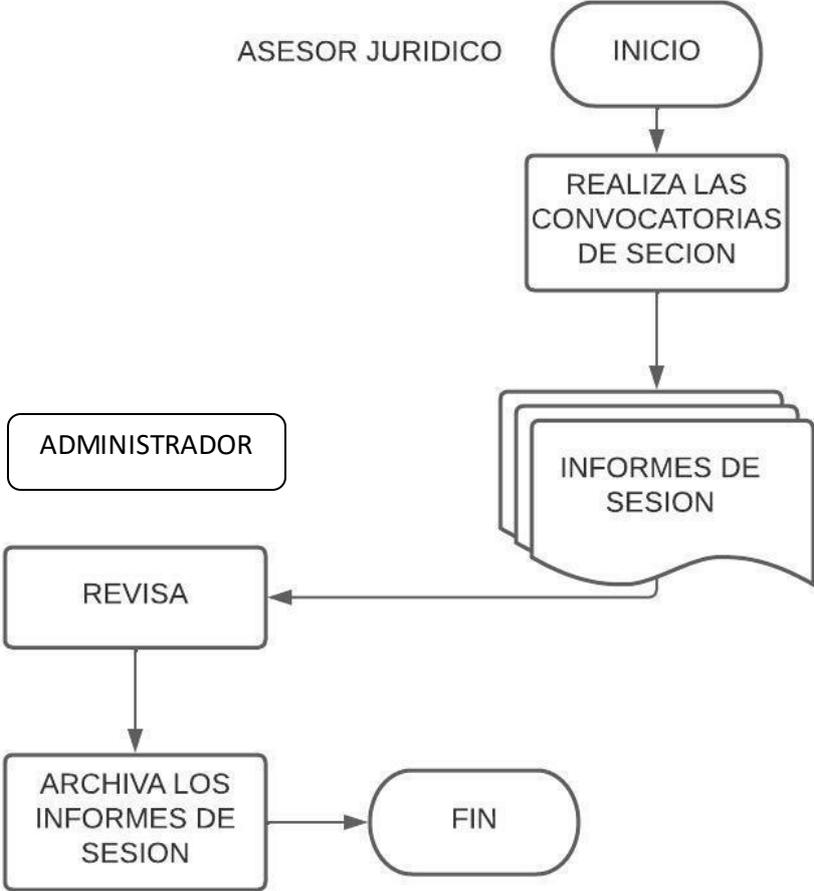
Elaborado por: el Autor

**Ilustración 4** Flujograma del proceso de contabilidad



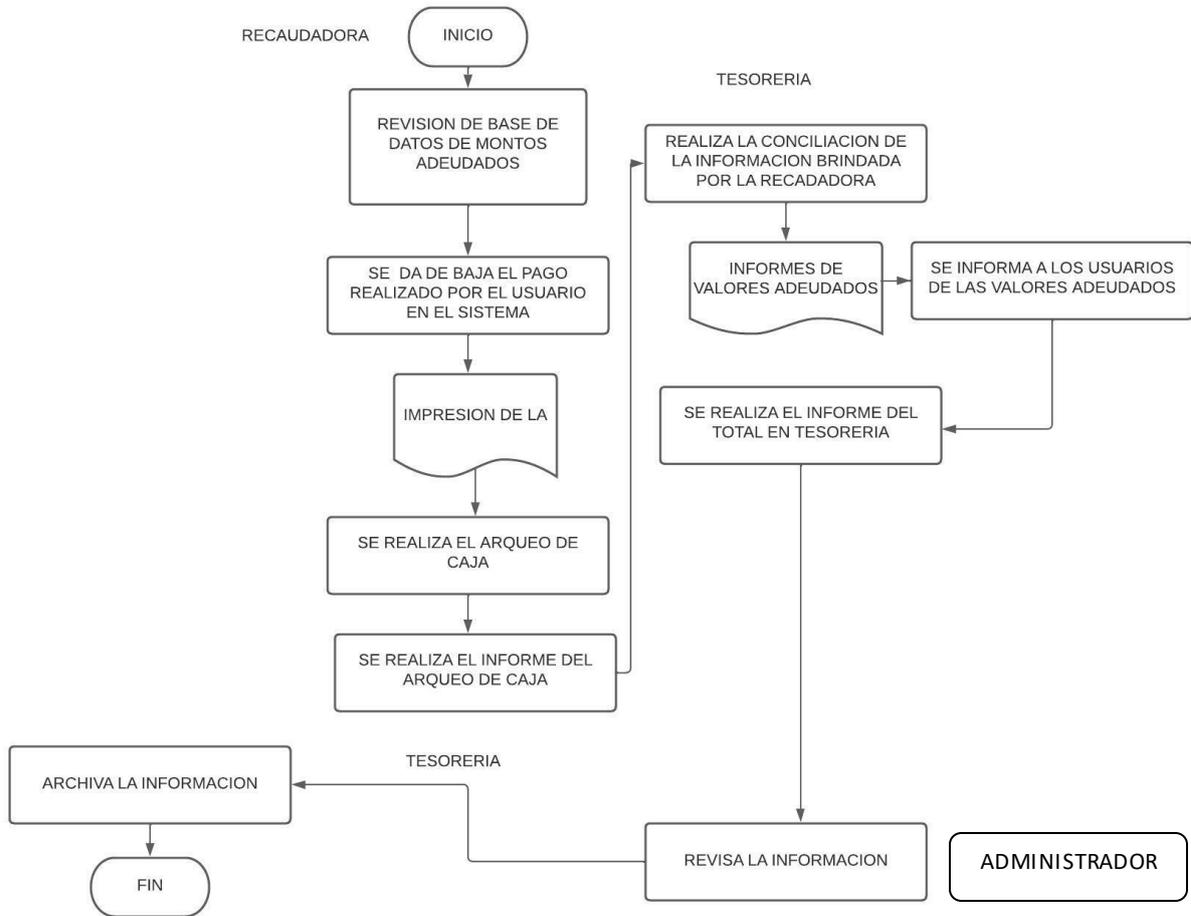
Elaborado por: el Autor

**Ilustración 5 Flujograma de proceso de asesoría jurídica informes de sesión**



Elaborado por: el Autor

## Ilustración 6 Flujograma de los procesos de recaudación y tesorería



Elaborado por: el Autor

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

- La efectividad de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de agosto, presentan niveles de cumplimiento muy bajos y moderados en la mayoría de sus procesos como son contratación ,recaudación, proceso de cartera vencida y proceso de compra, Al proceso de contabilidad y soluciones jurídicas salieron con altos niveles de cumplimiento, pero se debe de hacer énfasis a los procesos cuyos niveles de cumplimiento salieron bajos ya que a futuro podrían causar conflictos en la empresa.
- Las áreas críticas que afectan al desarrollo de las actividades administrativas de la institución, principalmente radican en la carencia de informes por parte de las distintas áreas administrativas que componen la empresa, ya que no tienen una herramienta que les permita una mayor orientación para llevar a cabo cada uno de los procesos con eficiencia y eficacia.
- La incidencia presentada por la ausencia de controles internos ya que se ve reflejada en sus niveles de cumplimiento para los diferentes procesos administrativos que realiza la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional La Puntilla – 10 de Agosto, es evidente y notorio ya que no cuenta con políticas de efectivo, control interno, de gestión de archivos, ni políticas salariales; sino que las disposiciones que se emiten son en base a resoluciones dictaminadas en sesiones del directorio.
- Los procedimientos que ejecuta la institución para realizar los diversos procesos administrativos que presentan problemas de cumplimiento sobre todo porque

no se tienen informes o documento que sustente dichos procesos, causando desconocimiento y descontrol en las diversas áreas administrativas.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la entidad debe mejorar los procesos en los cuales tiene un bajo nivel de cumplimiento los cuales son, Contratación, Compras, Recaudación y Cartera Vencida, ya que si estos no tienen procesos efectivos la liquidez de la entidad se puede ver comprometida.
- Es necesario y urgente implementar políticas y planes que permitan mejorar los diferentes procedimientos que se llevan a cabo dentro de la entidad, así como también adoptar manuales que sirvan de guía de orientación para ejecutar los procesos con un mayor grado de efectividad.
- La adopción de políticas de efectivo, control interno, de gestión de archivos, y políticas salariales; permitirán que los procesos y la generación de información sean más confiables, y así tengan un menor grado de riesgo e impacto en la situación financiera de la entidad y puedan mejorar sus niveles de cumplimiento a niveles administrativos.
- Se debe diseñar e implementar un manual de procedimientos a las diversas actividades administrativas acorde a las necesidades de la entidad, para lograr recuperar los niveles de cumplimiento y así poder tener un mayor control interno sobre las mismas, para poder cumplir con los objetivos propuestos por la entidad.

## Bibliografía

- Arias-Pineda, A. A., & Ramirez-Martinez, L. (2019). La organización-empresa:¿ un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista EAN*, 133-150. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602019000100133](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000100133)
- Armijos Mayon, F. B. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-170. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Asanza, M., Miranda, M., Ortíz, R., & Espín, J. (2016). Manual de Procedimiento en la Empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 4. Recuperado el 09 de Agosto de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.zip>
- Auditoría, O. (29 de Agosto de 2018). *Universidad del Norte*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de <https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/-/blogs/control-interno-conceptos-fundamentales>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*. Profit Editorial. Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de [https://books.google.com.ec/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+control+interno&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20interno&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+control+interno&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20interno&f=false)
- Barrezueta, K., Guijarro, M., & Benites, L. (2017). Elementos esenciales para lograr la efectividad de los modelos administrativos. *Ciencias económicas y empresariales*, 352-359. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6134929.pdf>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Choix, R., & Velazquez, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzon de Pacioli*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexico\\_x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexico_x.pdf)
- Coulter, R. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación .
- Criollo Rios, J., & Sanchez Sanchez, J. (Mayo de 2018). *ANALISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACION EFICIENTE DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de repositorio.unemi: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4017/1/AN%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20ADMINISTRACION%20EFICIENTE%20DENTRO%20DE%20LAS%20ORGANIZ.pdf>
- Elizalde, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco). *Contribuciones a la economía*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>

- Escobar, L. (2014). *Propuesta de Procedimientos de Control Interno administrativos financieros aplicados a la empresa Incoreacables Cía. Ltda.* Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 16 de Junio de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8408/1/T-UCE-0003-CA033-2014.pdf>
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2020). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 57-67. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/24092>
- Fernandez, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>
- Ganga Contreras, F., Añarcón Heríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*, 3-6. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, A. (2010). *Administración Financiera I* (Electrónica gratuita ed.). Recuperado el 15 de Junio de 2021, de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/729/index.htm>
- González Rodríguez, S. S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-337. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en)
- Gonzalez, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 32-37. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Marqués, A., Domínguez, S., Durán, J., & Gómez, A. (2017). Nivel de Importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 71-82. Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261/4000>
- Marquez Ortiz, L., Cuétara Sánchez, L. M., Cartay Angulo, R. C., & Cartay Angulo. (2020). Desarrollo y crecimiento económico. *Revista de ciencias sociales ISSN*, 233. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384417>
- Morales, J. d. (s.f.). *Conalep*. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Moreano Lucero, C. H., & Escobar Asqui, L. F. (2014). *Propuesta de procedimientos de control interno administrativos financieros aplicados a la empresa Incoreacables Cía. Ltda.* Quito: Universiada Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/8408>
- Oberti, A., & Bacci, C. (2021). Metodología de la investigación. 2. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.11944/pp.11944.pdf>

- Obón, M., Fortín, L., & Chiavenato, I. (Mayo de 2019). Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. En M. Obón, L. Fortín, & I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. Mexico: McGrawHill. Obtenido de repositorio.unemi: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>
- Orozco Fuentes, L. A., & Núñez Morán, A. J. (2015). *Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado del Guayas y propuesta de mejora*. Guayas: Universidad Politecnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10038>
- Orozco, L. A., & Nuñez, A. J. (2015). *Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y propuesta de mejora*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el 16 de Junio de 2021, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: su aplicación y efectividad*. IMCP. Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de [https://books.google.com.ec/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+control+interno&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20interno&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+control+interno&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20interno&f=false)
- Quiceno, D. E. (2018). La importancia de los recursos financieros personales y su relación con la inteligencia financiera: revisión documental. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 173-191. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194258529015/194258529015.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 268-283. Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Ramírez Casco, A. P., Ramírez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 4-17. Obtenido de [https://scholar.google.com.ec/scholar?hl=en&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1&q=que+es+la+gestion+administrativa](https://scholar.google.com.ec/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1&q=que+es+la+gestion+administrativa)
- Ramírez, C. (2002). *Fundamentos de Administración*. Ecoe Ediciones. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=1MW4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conceptos+de+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT1Mm4uo3xAhXnTDABHRRiA5MQ6AEwBnoECACQAg#v=onepage&q&f=false>
- Rizo, M. (5 de Noviembre de 2019). *forbes.com*. Recuperado el 11 de Junio de 2021, de <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Servin, L. (2021). *Deloitte*. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Velezmoro, V. C., & Calvanapón, A. F. (2018). La auditoría tributaria preventiva y su efecto en el riesgo tributario en la empresa protex s.A.C. Trujillo año 2018. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 107-131. Recuperado el 7 de Julio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7458436>

## ANEXOS

### Oficio De Solicitud De Realización De Trabajo De Investigación

La Puntilla, 26 de Agosto del 2021

Oficio N°001

Señor

Vicente Estalin Bravo Cedeño

Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Regional "La Puntilla - Diez de Agosto" (JAAPySR LP-DA)

Presente.

De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez solicitando de favor se me permita realizar una investigación en sus instalaciones, cuyo tema es "ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA - 10 DE AGOSTO, PARA EL PERIODO 2020 - 2021", este trabajo es requerimiento para graduarse.

Por favorable acogida que se sirva dar el presente me suscribo

Atentamente

Jackson Lihuicota Maldonado

Estudiante de la Universidad Católica de Cuenca Extensión San Pablo de La Troncal

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL  
LA PUNTILLA Y 10 DE AGOSTO  
Resolución N° SENAGUA  
SDHJ.15-2018-0201-R  
La Puntilla - La Troncal - Cañar

*Recibido  
26-08-2021  
V. F. BRAVO*

# Registro Único De Contribuyentes

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b> JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA Y 10 DE AGOSTO		<b>Número RUC</b> 0391023689001	
<b>Representante legal</b> - BRAVO CEDEÑO VICENTE ESTALIN			
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL		
<b>Fecha de registro</b> 19/12/2017	<b>Fecha de actualización</b> 17/01/2020	<b>Inicio de actividades</b> 19/12/2017	
<b>Fecha de constitución</b> 12/03/2011	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 6 / CAÑAR / LA TRONCAL		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO	
<b>Domicilio tributario</b>			
<b>Ubicación geográfica</b>			
Provincia: CAÑAR Cantón: LA TRONCAL Parroquia: PANCHO NEGRO			
<b>Dirección</b>			
Barrio: 6 DE AGOSTO Calle: MALECON OLMEDO Número: S/N Intersección: AV. PRINCIPAL Referencia: DETRAS DEL DESTACAMENTO DE POLICIA UPC			
<b>Medios de contacto</b>			
Email: jaapysr2018@gmail.com Celular: 0997258908			
<b>Actividades económicas</b>			
• E36000101 - ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE AGUA DE: RÍOS, LAGOS, POZOS, LLUVIA ETCÉTERA; PURIFICACIÓN DE AGUA PARA SU DISTRIBUCIÓN; TRATAMIENTO DE AGUA PARA USO INDUSTRIAL Y OTROS USOS; DISTRIBUCIÓN DE AGUA POR MEDIO DE: TUBERÍAS, CAMIONES (TANQUEROS) U OTROS MEDIOS, A USUARIOS RESIDENCIALES, COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE OTRO TIPO.			
<b>Establecimientos</b>			
<b>Abiertos</b>		<b>Cerrados</b>	
1 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA PUNTILLA Y 10 DE AGOSTO		0	
<b>Obligaciones tributarias</b>			
Resolución N° 537/AGUA SURJ.13-2018-020181			
• 2015 - DECLARACIÓN DE RENTA Cañar			
• 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
• 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			
1/2			
www.sri.gob.ec			

**Razón Social**  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL LA  
PUNTILLA Y 10 DE AGOSTO

**Número RUC**  
0391023689001

- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES  
- ANUAL

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022001648008  
Fecha y hora de emisión: 29 de julio de 2022 16:20  
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-06ERCDC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE Y SANEAMIENTO REGIONAL  
LA PUNTILLA Y 10 DE AGOSTO  
Resolución N° SENAGUA  
SOHJ.15-2018-0201-R  
La Puntilla - La Troncal - Cañar

## Autorización De Publicación En El Repositorio Institucional



Universidad  
Católica  
de Cuenca

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: F - DB - 30  
VERSION: 01  
FECHA: 2021-04-15  
Página 1 de 1

**Jackson Marcelo Lihucota Maldonado** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0350126900. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación "análisis de la efectividad a los procedimientos administrativos en la junta administradora de agua potable y saneamiento regional La Puntilla - 10 de agosto, para el periodo 2021" de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, 29 de agosto de 2022

F: 

Jackson Marcelo Lihucota Maldonado

C.I. 0350126900