



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE MARKETING**

**“PROPUESTA DE UN PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN
PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAJE
DE AGUAPEN E.P.,
AÑO 2016”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN MARKETING

AUTOR: Milton Armando Caiche Mejillón

TUTOR: Econ. Jimmy Quispe Gonzabay

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



**“PROPUESTA DE UN PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN
PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAJE
DE AGUAPEN E.P.,
AÑO 2016”**

AUTOR:

Caiche Mejillón Milton Armando

TUTOR:

Econ. Jimmy Quispe Gonzabay

Resumen

La presente investigación se basó en el desarrollo de un plan de gestión integral, para el mejoramiento de los procesos de producción de planillas del departamento de planillaje de la empresa Aguapen E.P, específicamente para agilizar los procesos de liquidaciones tales como dar seguimiento, control y mejoramiento de producción de planillas.

La propuesta estuvo direccionada en el tipo de investigación descriptiva aplicando diferentes técnicas y herramientas de recolección de datos. Para la elaboración del plan de gestión se utilizó como guía diferentes modelos de planificación, organización, equipo de trabajo y gestión por procesos, que sirve de referente para la aplicación de estrategias que facilite la toma de decisiones para la mejora continua de la producción. Finalmente se presenta la implementación del nuevo plan de gestión integral originando un mejor desempeño en la producción.

Palabras claves: Plan, gestión integral, medición, productividad.



**PROPOSAL OF AN INTEGRAL MANAGEMENT PLAN
TO IMPROVE THE PRODUCTION OF
THE PLANNING DEPARTMENT
OF AGUAPEN E.P.,
YEAR 2016.**

AUTHOR:

Caiche Mejillón Milton Armando

TUTOR:

Econ. Jimmy Quispe Gonzabay

ABSTRACT

This investigation is based on the development of a comprehensive management plan for the improvement of the billings production processes of the payroll department of the company Aguapen E.P.

Specifically to expedite the liquidation processes such as tracking, control and improvement of payroll production.

The proposal was addressed using descriptive research different techniques and data collection tools were used.

For the elaboration of the management plan, different models of planning, and organization, work team and process management were used as a guide, those serve as a reference for the application of strategies that facilitate the decision making for the continuous improvement of production.

Finally, the implementation of the new integral management plan is presented; this will provide better performance in the production of the billing processes.

Key words: Plan, integral management, measurement, productivity.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, “PROPUESTA DE UN PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAJE DE AGUAPEN E.P., 2016”, elaborado por el Sr. Milton Armando Caiche Mejillón egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Marketing, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Jimmy Quispe
TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“PROPUESTA DE UN PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAJE DE AGUAPEN E.P., 2016**, elaborado por el Señor Caiche Mejillón Milton Armando declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Marketing** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

Caiche Mejillón Milton Armando

C.C. No.: 0921371944

AGRADECIMIENTOS

A las primeras personas que quiero agradecer son a mis padres quienes me
brindaron la educación y enseñanzas de la vida.

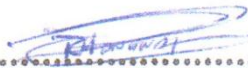
A mi tutor quien supo guiarme en todo el proceso ayudándome con sus
conocimientos ay que sin ellos no hubiera culminado

A mis amigos con quienes compartí experiencias

DEDICATORIA

A mi esposa, tú que has sido un pilar fundamental en mi vida, que has estado en los momentos más difíciles de este proyecto, apoyándome y alentándome a seguir adelante para llegar a ser un profesional de la patria.

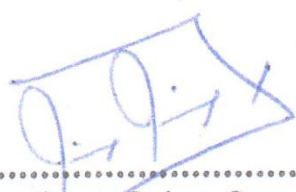
TRIBUNAL DE GRADO



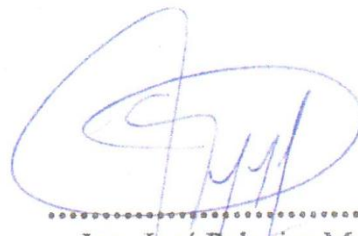
.....
Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.
DECANA (e)
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



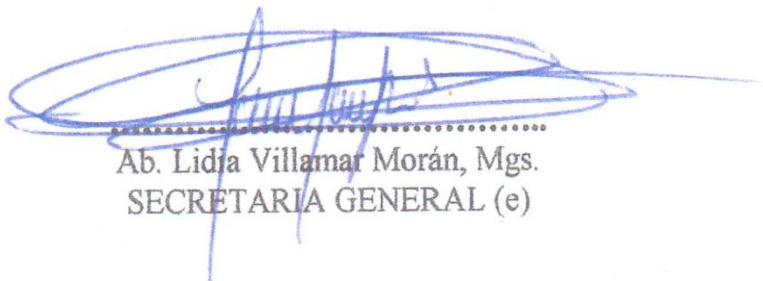
.....
Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.
DIRECTORA DE CARRERA (e)
MARKETING



.....
Econ. Jimmy Quispe Gonzabay
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. José Palacios Meléndez
PROFESOR DE ÁREA



.....
Ab. Lidja Villamar Morán, Mgs.
SECRETARIA GENERAL (e)

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	19
MARCO TEÓRICO	19
1.1.Revisión de la literatura.....	19
1.1.1 Antecedentes Investigativos	19
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.	25
1.2.1 Plan integral	25
1.2.2 Gestión Integral.....	25
1.2.3 Sistema Integral de Medición de la gestión	26
1.2.3.1 Componentes del sistema de gestión	26
1.2.4 La planeación	27
1.2.5 La organización.....	28
1.2.6 La dirección	28
1.2.7 Medición	29
1.2.8 Evaluación.....	29
1.2.9 Control	29
1.2.10 Mejora Continua.....	30
1.2.11 Estrategias	31
1.2.11 Productividad	32
1.2.11.1 El Factor Humano, un elemento importante en la productividad.....	33
1.2.12 La planificación integral de personas	33
1.2.13 Satisfacción de los usuarios.....	34
1.2.13.1 Los elementos de la satisfacción e insatisfacción	35
1.2.14 Funciones específicas	35
1.2.15 Delegación de competencias	36
1.3 Fundamentos sociales y legales.....	37
1.3.1 El fundamento social.....	37
1.3.2 Fundamentos legales	38
1.3.3 Análisis de lo legal	43
Marco Situacional	43
CAPÍTULO II	49
MATERIALES Y MÉTODOS.....	49
2.2 Métodos de la investigación	50

2.3 Tipos de la investigación.....	50
2.3.1 Investigación exploratoria.....	50
2.3.2 Investigación descriptiva.....	51
2.3.3 Técnicas de investigación.....	52
CAPÍTULO III.....	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
3 Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos).....	55
3.1 Análisis del Focus Group.....	55
3.2 Análisis de la entrevista a la coordinadora comercial de Aguapen E.P.	56
Limitaciones.....	64
CAPÍTULO IV.....	65
PROPUESTA.....	65
4.1 Antecedentes de la Propuesta.....	65
4.2 Justificación.....	66
4.3 Objetivo de la Propuesta.....	67
4.3.1 Objetivo General.....	67
4.3.2 Objetivo específicos.....	67
4.3.3 Desarrollo del Plan Integral de gestión para la Producción en el departamento de Planillaje de AGUAPEN E.P.	67
Conclusiones.....	78
Recomendación.....	79
Bibliografía.....	80
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Componentes del sistema de gestión	26
Gráfico 2 Planeación prospectiva.....	27
Gráfico 3 Proceso de evaluación y control	30
Gráfico 4 Sistema de gestión y mejora continua	31
Gráfico 5 Mapa de ubicación de Aguapen	45
Gráfico 6 Organigrama Estructural Aguapen E.P.	46
Gráfico 7 Cantidad de liquidación de planillas por años	59
Gráfico 8 Cantidades de liquidaciones de planilla por mes, año 2017.....	61
Gráfico 9 Producción de planillaje hasta agosto 2017.....	62
Gráfico 10 Plan Integral de departamento de planillaje.....	68
Gráfico 11 Diagrama de proceso de planillaje	71
Gráfico 12 Control de planillaje	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 FODA departamento de planillaje	47
Tabla 2 Composición del Focus Group	90
Tabla 3 Responsables del Focus Group.....	90
Tabla 4 Programación del Focus Group	54
Tabla 5 Etapa de análisis y presentación de resultados	54
Tabla 6 Cuadro de producción de planillaje por usuario mes del 2017	61
Tabla 7 Producción por usuarios y rubros	63
Tabla 8 Matriz de diagnóstico situacional de trabajos por planillar.....	69
Tabla 9 Matriz de evaluación de perfil	70
Tabla 10 Medición de productividad por servidor público.....	72
Tabla 11 Matriz de indicadores	74
Tabla 12 Matriz de descripción de indicadores en el departamento de planillaje	75

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tema de la productividad es la clave de crecimiento en las empresas, el resultado de las actividades y los medios que han logrado obtener dicha producción, en el siglo XXI el aumento de la productividad sigue siendo sólido. Por otra parte, tanto por el origen de los recursos que distribuyen como por la propia justificación de la Administración Pública en una sociedad democrática, su evolución pasa, necesariamente, por una orientación hacia el usuario, por una mayor receptividad ante sus expectativas y por una clara apertura a su participación

Según el último Censo de Población y Vivienda del 2010, la Provincia de Santa Elena tiene una extensión aproximadamente de 3.763 Km² y una población de 308.693 habitantes; esto demuestra que existe un crecimiento poblacional en los últimos años, lo cual genera la demanda de servicios y exigencias de productividad por parte de quienes se benefician del mismo.

La productividad es uno de los pilares fundamentales de las empresas, la aplicación inteligente de métodos, acciones, estudios de tiempos, la organización del trabajo, y del personal dentro de la organización, es una mejora continua en función del incremento de la productividad y el desempeño.

En relación a la provincia de Santa Elena en la Empresa Pública de Agua Potable “Aguapen E.P”, en el caso del Departamento de Planillaje, se ha distinguido por la productividad de planillas que generan dentro del proceso, el mismo que impacta

notablemente en la gestión global de la organización, sin embargo se ha observado que en el año de investigación disminuyó la producción.

En la actualidad las organizaciones han aplicado diferentes políticas de gestión, métodos, planes de gestión integral, técnicas de planificación en sus procesos, con el fin de mejorar su productividad.

No obstante en el departamento de planillaje de Aguapen E.P., se ha determinado que la ineficiente aplicación de un plan de gestión integral es el problema central, provocando una baja productividad de planillas.

La inadecuada planificación de gestión por procesos es el primer problema, debido a que no se ha realizado un diagnóstico situacional del departamento de planillaje, los asistentes no tienen la experiencia para presentar un plan de gestión integral, debido a que desconocen la metodología de planificación que se utiliza en el proceso, esto ha ocasionado una evaluación empírica a los resultados de la productividad de planillaje afectando la eficiencia de la gestión departamental.

Por otra parte, no se han definido procedimientos de control de gestión integral, ni de productividad, la poca aplicación de las normas de control interno, la no implementación de acciones preventivas han afectado la eficiencia de la productividad.

Otra problemática generada en el departamento de planillaje es que no existe una participación activa de sus integrantes en los procesos de planificación de gestión integral, no se ha trabajado con un equipo de trabajo en los procesos. Además no

se cuenta con un liderazgo que permita trabajar en un sistema colaborativo de tareas, lo que implica el no cumplimiento de la producción que contribuya con los objetivos del departamento de planillaje.

Finalmente el plan de gestión integral del departamento de planillaje no cuenta con estrategias, ni técnicas de planificación de igual manera no se ha utilizado la tecnología para aplicar un sistema de control adecuado que verifique las actividades o tareas individuales por usuario, lo que origina deficientes estrategias en los procesos de productividad, todos estos problemas antes mencionados han ocasionado la baja productividad de planillas en el departamento de planillaje de Aguapen E.P.

Esta situación conduce a plantear una pregunta en relación a la problemática planteada. ¿De qué manera beneficia la implementación de un plan Integral de gestión para mejorar la productividad en el departamento de planillaje de la empresa Aguapen EP?

Por consiguiente esta investigación tiene como objetivo general proponer un plan integral de gestión que permita mejorar la productividad en el departamento de planillaje de la empresa Aguapen E.P. para cumplir este objetivo se establecen los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la información bibliográfica y documental relacionada con el tema de investigación.
- Diagnosticar situación de los procesos de operaciones en el departamento de planillaje mediante investigación exploratoria.

- Elaborar propuesta

Asimismo la idea a defender de este tema de investigación será la propuesta de un plan de gestión integral, que permitirá mejorar la productividad en el departamento de planillaje de la empresa Aguapen E.P.

El proceso clave de una gestión integral está basado en métodos utilizados por la organización para el control de la producción de planillas. Para tal efecto entre las tareas científicas a desarrollar están las siguientes: como la determinación de las causas que limitan la productividad en el departamento de digitación de planillas. Además la determinación de un control estadístico de procesos para las operaciones del departamento de digitación de planillas como la selección de matriz de indicadores que nos permita controlar y mejorar los procesos

El departamento de planillaje está dedicado a la producción de planillas por los diferentes trabajos que ejecuta el personal de campo de Aguapen E.P., desde hace más de 15 años, la misma que se ha distinguido por la producción de planillas, sin embargo se ha suscitado una baja producción.

El presente estudios se justifica ante el interés de la implementación de un plan de gestión integral en el departamento de planillaje de Aguapen E.P., que contribuya con la productividad, la gestión en la mejora de procesos de control, identificando las causas y efectos que la determinan.

Con este estudio se pretende aplicar técnicas de planificación que ayuden a determinar las razones y consecuencias de la disminución de la productividad y el

impacto que genera en el departamento de planillaje, así mismo establecer parámetros de control que permitan corregir e impulsar al mejoramiento continuo de los procesos de producción de planillas.

En el ámbito profesional se planea establecer indicadores de desempeño de los tiempos establecidos en planillar los diferentes trabajos que le competen al departamento como: instalación, cambio, reubicación de medidor, traslado de guía, cierres y reaperturas, con el fin de incrementar la producción y la eficiencia.

A través de este plan de gestión integral se pretende solucionar las posibles causas de la disminución de la producción y los errores que lo ocasionan, se busca establecer soluciones en los procesos de producción, teniendo como resultado final el mejoramiento de la producción, este trabajo beneficiará no solo al funcionario sino al departamento de Planillaje de Aguapén E.P.

La presente investigación se refiere a los fundamentos de un plan de Gestión Integral que requiere la Institución, analizar los instrumentos de control, producción que se aplican en el proceso, la principal aportación de este trabajo es para mejorar el desarrollo de las distintas actividades de productividad de planillas.

La investigación es de tipo descriptiva, abarca la descripción de los procesos para el desarrollo de las planillas, registro de cada uno de los ejecutivos en rendimiento del proceso, análisis de cada una de las tareas asignadas y cumplimiento de estándares de acuerdo a las metas planteadas e interpretación de los índices de producción del departamento de planillaje de Aguapén E.P.

Por lo anteriormente expuesto la investigación está estructurada en tres capítulos que se detallan cada análisis y proceso de investigación realizada.

En el CAPITULO I, se expone las diferentes teorías de diversos autores acerca de la gestión integral y productividad en diferentes empresas, profundizándose en los procesos de control del trabajo para el respectivo análisis y evaluación en el objeto de estudio.

De igual manera se presenta los fundamentos sociales y legales que lo sustentan, como el análisis del mismo para establecer lineamientos que sostengan la investigación, además se detalla el marco situacional de la empresa como referente de estudio.

Posteriormente en el CAPITULO II se describe sus materiales y métodos de investigación, siendo esta de tipo descriptiva, entre las herramientas que se utilizó para la recolección de datos, nos basamos en la técnica del Focus Group y entrevista a los miembros del departamento de planillaje, donde analizamos los puntos débiles que coexisten, identificando que no se están aplicando un plan integral de gestión y control adecuado para mejorar la productividad.

Y por último en el CAPITULO III, se detalla los resultados y discusión, donde se desarrolla la propuesta en base al estudio realizado al departamento de planillaje, estableciendo propuestas de matrices, diagramas de procesos u estándares de medición de resultados de productividad que ayuden a mejorar y establecer controles a fin de cumplir con los objetivos planteados por las direcciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

1.1.1 Antecedentes Investigativos

El Municipio de Pereira, Colombia, elaboro un plan de gestión integral para la institución educativa San Francisco dicho trabajo tuvo como propósito investigar y diagnosticar el estado en todos los procesos culturales frente al manejo de residuos sólidos, con el fin de plantear acciones estratégicas que ayuden a generar conciencia ambiental en los estudiantes.

La metodología utilizada por la citada identidad educativa propuso componentes relacionados con la administración, la estructura de manejo actual, la población como objeto de estudio y los factores ambientales que implica.

Dicha propuesta han tenido repercusión en otras instituciones educativas que pretenden iniciar un proceso de responsabilidad ambiental a nivel local, ya que involucra a la comunidad estudiantil. (Marulanda, 2010).

Otro caso es el abordado desde la empresa Voltoratim siderúrgica, unidad empresarial dedicada a la producción de acero mediante el proceso de alto Horno, el mayor contenido de hierro (44% fe) del mineral utilizado, genera un mayor rendimiento. En el 2008 en Ubalá (Colombia) se instaló una planta artesanal con un contenido de hierro (Fe) del 52% al 56% para ejecutar pruebas en cuanto al

comportamiento en su procesos, con el fin de mejorar su productividad, obtiene resultados exitosos, sin embargo existe falencias en cuanto a su proceso, es por eso que se realiza una investigación con el objetivo de comprobar los errores, como la falta de control de recibos de mineral crudo, inexistencia de una política de inventario, ausencia logística para el control de producción así como la de documentos y estandarización dentro del proceso productivo.

El objetivo de la investigación está enfocado en lograr el incremento en su productividad, con la implementación del sistema de gestión se logra la estandarización, medición de indicadores, procesos de capacitación y concientización en los trabajadores para la mejora de la productividad. (Elieth Arismendy, David Berrio, Paola Morales, 2012)

De la misma manera en la provincia de Valdivia, Chile, se realiza un estudio a industrias de metal mecánica de PYMES, el objetivo principal es la identificación de los problemas relativos a la administración, procesos y proveedores. La aplicación de este modelo de gestión se basa en establecer acciones de mejora continua que ayudan a fortalecer los procedimientos administrativos como la gestión de Recurso Humano de las empresas.

El modelo de gestión cuenta con una estructura de áreas u oportunidades, se establecen acciones orientadas a los administradores (dueños) de las empresas, previas para al inicio de la implementación del plan, a la motivación, a los sistemas de reconocimiento, incentivar el trabajo en equipo, crecimiento personal

de los directivos, capacitación y calificación del personal, los proveedores, al manejo de residuos y la innovación tecnológica. (Gómez, 2010).

Por otra parte en Cuenca, Ecuador, ESFEL S.A., empresa perteneciente al grupo empresarial El Juri dedicada a la fabricación de fritas de cerámica, propuso un plan integral de gestión para el control de la producción y calidad en pro del mejoramiento de productividad de la empresa., la investigación estuvo direccionado a revisar los procesos de sistema de producción, con el fin encontrar posibles errores y realizar cambios para mejorar la productividad de la empresa. (Diego Hurtado, Ruben Pillajo, 2012).

Con la investigación realizada a la mencionada empresa, la aplicación de este plan de Gestión integral se pretende mantener actualizados los procesos, establecer acciones correctivas para eliminar los procesos innecesarios la integración del equipo de trabajo.

Según la investigación realizada por el Organismo intergubernamental Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI, 2012)“**Proyecto para el mejoramiento de la productividad de las empresas del sector industrial del Ecuador**” con el Objetivo General, “contribuir a fortalecer la capacidad exportadora del Ecuador e incentivar a los actores del ámbito empresarial a implicarse en la búsqueda del mejoramiento de la capacidad operativa y productividad de las empresas”, el alto mando debe estar dispuesto a dar el apoyo en recursos y organización para que puedan desarrollar el estudio; se realiza un diagnóstico organizacional en estas compañías, el objetivo específico es asesorar a

las empresas participantes en sistema de gestión modernos y de acuerdo al mercado globalizado. El seguimiento permanente del cumplimiento de las actividades es primordial para que las empresas avancen en el programa.

Otro punto importante que toma en cuenta ALADI es la realización de la planificación estratégica que se basa en la misión, visión y objetivos de las empresas, se proporciona la capacitación y entrenamiento del personal de la empresa, se logra una cultura de planificación, la misma que mediante plazos y el seguimiento del mismo se alcanza el cumplimiento de los objetivos, de igual manera emplea un sistema de indicadores que permite cuantificar el avance del trabajo.

Como complemento se realizan auditorías documentales internas para verificar trabajos pendientes, se fomenta la importancia del liderazgo basado en valores, el trabajo en equipo, el significado de eficacia y eficiencia y la satisfacción del cliente. En casi todas las empresas investigadas se pudo constatar el tema de investigación; entre los más importantes el mejoramiento permanente y continuo de productividad, siendo positivos para las empresas y el estudio.

En Venezuela- Bolívar se realizaron evaluaciones de valores que afectaban la productividad en una empresa metal-mecánica **“Estrategias para el mejoramiento de la Productividad”** (Yngrid Velásquez de Naime, 2010). Mejorar la productividad y los procesos hoy en día es un reto que las empresas emprenden, en muchas organizaciones se pueden detectar que muchos empleados no cuentan con conocimientos estadísticos, jefes o supervisores que no pueden

dirigir un personal, es por ello que la evaluación que se realiza en la empresa metal mecánica establece estrategias para fomentar los valores Organizacionales que se consideran que tiene mayor influencia en la productividad, en beneficio de la empresa, trabajadores, clientes y sociedad.

De la evaluación de los valores que afectan la productividad en la empresa, es la seguridad al trabajador, disciplina, ética, responsabilidad, honestidad y trabajo en equipo, entre las estrategias que se toma en cuenta es la importancia de respetar, acatar las normas y procedimientos que la empresa ha establecido, así como la divulgación de las mismas.

El trabajo en equipo otra de las estrategias muy importantes está encaminado al compromiso de todos, tanto de trabajadores como de la gerencia tratando de tomar en cuenta el esfuerzo grupal, con el fin de mejorar la productividad en la empresa. Estas estrategias contribuyen al desarrollo de la productividad de la organización beneficiando los objetivos institucionales.

A nivel Provincial en la Ciudad de Ambato, en la empresa Incalsid CIA. LTDA., se realiza un estudio sobre la productividad y su incidencia en la competitividad de la empresa. (Jácome, 2012), esta investigación está orientada en determinar la Productividad y su incidencia en la competitividad así como diagnosticar los niveles de productividad utilizando registro de procesos, al mismo tiempo estudiar los factores que intervienen en la medición y control de los niveles de rendimiento como formular una técnica de observación para reforzarla competitividad.

De acuerdo a la investigación realizada en la compañía Incalsid CIA. LTDA., se comprueba que no existe un control adecuado del material, que carecen de herramientas de monitoreo por ende la productividad ha sufrido un decremento por el incumplimiento de las labores productivas; de igual manera la deficiente supervisión y la falta de control no ha logrado cumplir con las tareas que se delegan a cada trabajador.

En cuanto al estudio realizado se determina establecer mejoras proponiendo un plan de control productivo, con indicadores en cada uno de los procesos para controlar el manejo de la materia prima y el tiempo que inciden en la productividad, a través de diagramas de flujos de los procesos y subprocesos en el sistema productivo de la empresa.

En conclusión, de los trabajos analizados, la planificación en los procesos organizativos de la empresa, la responsabilidad ética de sus directivos, empleados, la productividad de los trabajadores, se logró reducir los tiempos innecesarios, la implantación de medidas correctoras han logrado una mejor productividad para las empresas y satisfacción tanto de directivos como empleados.

De igual manera se logra rescatar el trabajo en equipo en estas empresas, el cambio positivo de sus aptitudes y su esfuerzo ayudan a aumentar la eficacia de los resultados.

En base a las investigaciones se busca implementar un plan de gestión que ayude a mejorar la productividad en el departamento de planillaje de Aguapen E.P

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.2.1 Plan integral

(Fuster, 2010) Planificación integral es el proceso mediante el cual el logro de Objetivos exige la incorporación de todos los elementos inherentes a la organización donde se produce la necesidad de planificar. En cuanto a (Manene, 2013) se refiere a la inclusión de los elementos que conforman una organización la necesidad de planificar y lograr los objetivos concibe que la planificación integral busque procedimientos administrativos, normativos y estratégicos orientados a la concentración de esfuerzos tales como: esfuerzo horizontal, vertical, funcional y para combatir los enfoques.

Dicho de otro modo expresamos que la planificación integral es el proceso en el que se requiere la combinación de todos los elementos de la organización, para poder de cumplir los objetivos. El propósito de la planificación integrada es garantizar que la organización esté creando su propio futuro, utilizando de la mejor manera sus recursos, sus capacidades y sus oportunidades.

Hoy en día la planificación es el éxito de ciertas empresas que si han llevado a cabo una planificación integral, entre las interrogantes que se hacen están ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?

1.2.2 Gestión Integral

(Zugehy Alcazar, Ketty Fajardo, Jose Ocampo, 2012) La gestión integral es la encargada de aportar diferentes tipos de soluciones que puedan aplicarse en cada

caso, al respecto nos muestra que el rediseñar ciertos métodos en los procesos, con la cooperación del equipo de trabajo se logran los cambios en cada uno de los procesos que intervienen.

1.2.3 Sistema Integral de Medición de la gestión

La empresa debe contar con un sistema integral de medición de la gestión que conducirá al éxito, las actividades de gestión de cambio deben ser medibles y que esté inmersa en todo el proceso y resultado.

La gestión debe ser vista como un proceso en donde el esfuerzo individual y del grupo se coordina y orienta al logro de la Misión, engloba los objetivos, planes que están direccionados a lograr las metas propuestas. (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2015)

1.2.3.1 Componentes del sistema de gestión

Gráfico 1 Componentes del sistema de gestión



Fuente: Administración una perspectiva global de Harold Koontz-Heinz Wehrich
Elaborado: Milton Caiche

1.2.4 La planeación

Consiste en fijar el curso concreto de acción que se va a seguir, estableciendo los principios que habrá que orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y de números necesarias para su realización. Por lo tanto es aquella donde están definidos los objetivos, acciones y procedimientos para alcanzar las metas propuestas.

La empresa debe contar con un diseño en base al análisis y la dirección estratégica de la empresa, nos permite establecer acciones conociendo el presente para proyectarnos hacia un futuro. (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 2015)

El contar con una planificación en una empresa facilita el logro de los objetivos con eficiencia dirigiendo y motivando a los empleados (Stephen P. Robbins, David A. De Cenzo, 2009). A pesar de haber realizado una buena planificación no existen garantías de que las actividades estén conforme al plan trazado, cabe recalcar que el control es el último de las funciones de la administración.

Gráfico 2 Planeación prospectiva

Hoy: Planeación	Futuro
<ul style="list-style-type: none">• Para impactar en ellos• Que hacer para aprovecharlos• Que hacer para llegar fortalecidos a ellos	<ul style="list-style-type: none">• Escenarios posibles• Escenarios optimos• Escenarios no deseados

Fuente: Planeación Prospectiva- Miklos y Tello
Elaborado: Milton Caiche

1.2.5 La organización

Terry se refiere que “es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas”. Se refiere a la combinación de todo el grupo de trabajo que compone el proceso de una manera sistemática (Reyes, Agustín, 2010)

Existen dos elementos a considerar en una organización como es la estructura y los procesos. Podemos decir que la estructura son los elementos físicos con que cuenta la empresa y por ende son los más estables, en cambio los procesos es la vida interna de la organización, el clima es el resultado de la expresión de la interacción de la estructura y el proceso, (María Chiang, 2011).

Es preciso indicar que el clima es una percepción individual de cada persona dentro de una organización, de las actitudes y comportamientos de las personas que realizan las diversas actividades en los diferentes puestos de trabajo y misiones.

1.2.6 La dirección

La implementación del plan de gestión debe ser fortalecida por la alta dirección, quien debe contar con un liderazgo que anime el trabajo en equipo.

El administrador eficaz es el encargado de que sus empleados o grupo a cargo lleven a cabo todas las actividades siguiendo el curso de las cosas planeadas, cabe resaltar que la función del control reside en su relación con las actividades de la planificación y la delegación.

1.2.7 Medición

La medición es el proceso de marcadores a objetos, personas estados y hechos para mostrar la cantidad o cualidad. Designación de estados medibles para ser evaluados. (Cruelles, 2012). Por lo consiguiente es el proceso medular que identifica y determina las brechas. De cada observación se reduce a una medición, está siempre van a ser rigurosas, el monitoreo continuo, ayudara en el proceso de mejora continua, teniendo en cuenta todas las brechas detectadas se tomará decisiones importantes para la empresa.

1.2.8 Evaluación

Egon Cuba nos dice “El propósito más importante de la evaluación no es probar, sino mejorar”. De la información obtenida se compara el desempeño real con el estándar, emitiendo un juicio de valor que soporte la toma de decisiones. (Santos, 2014). A través de la comparación de los resultados esperados, con los resultados reales, se logra realizar correctivos necesarios que amerite el proceso.

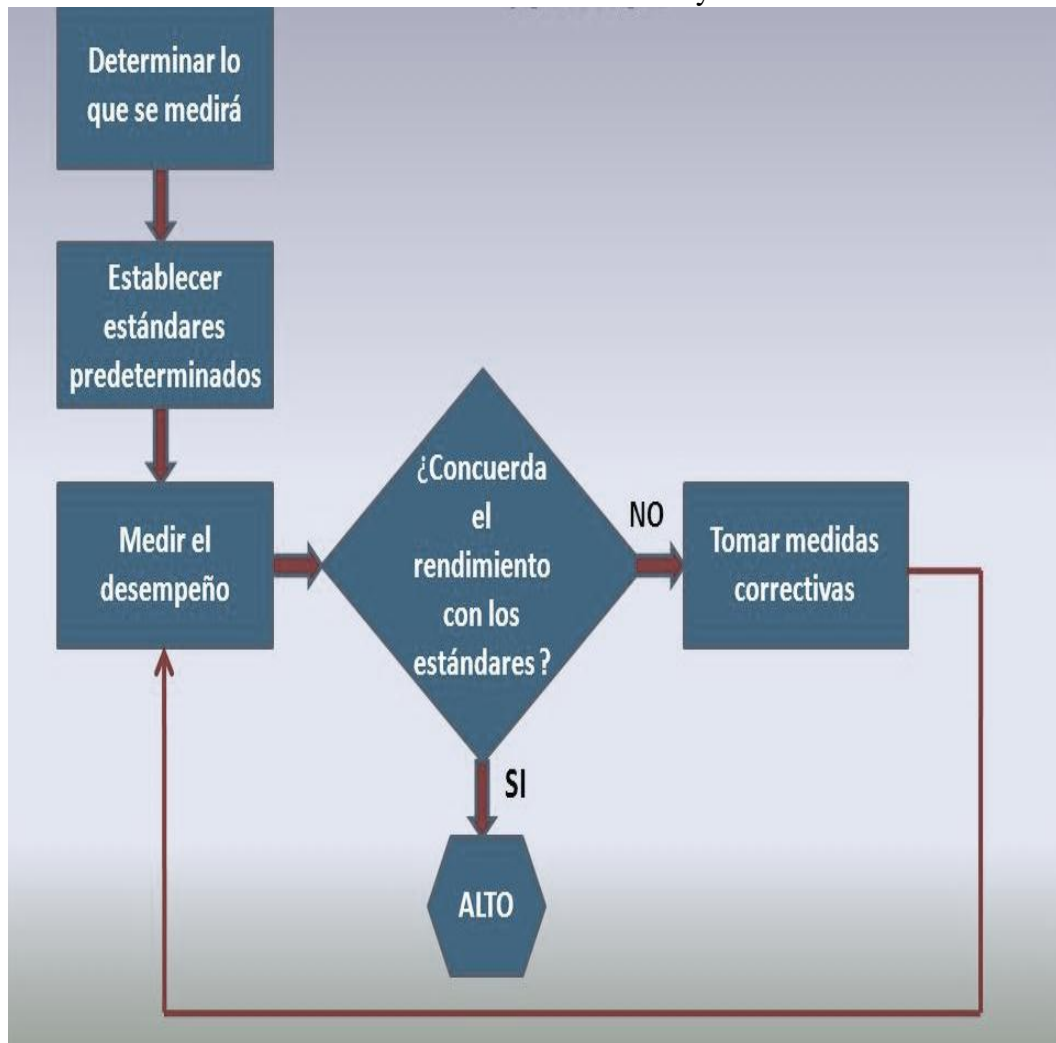
Las herramientas de monitoreo y gestión de desempeño, juegan un rol importante en el éxito de los departamentos como para las empresas.

1.2.9 Control

(Gomes, 2014) El control es un proceso que tiene varios pasos y tiene que ser planeado muy cuidadosamente y con anticipación. El control es una función de la administración la misma que se dedica a vigilar las actividades que fueron designadas en el plan con el fin de asegurarse lograr los objetivos propuestos con

eficiencia y eficacia. Tomar medidas administrativas para corregir las desviaciones estándares incorrectas. (Stephen P. Robbins, David A. De Cenzo, 2009)

Gráfico 3 Proceso de evaluación y control



Fuente: Metodología ULIKER

Elaborado: Milton Caiche

1.9.10 Mejora Continua

La mejora continua depende del conocimiento hacia dónde vamos y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estábamos hasta donde queremos. (Santos, 2014)

En la actualidad el concepto general para las empresas es la mejora de productos, servicios y procesos, que ayudan a concluir lo planteado desde el principio, mejorando en el tiempo los procesos.

Gráfico 4 Sistema de gestión y mejora continua



Fuente: Sistema de gestión y mejora continua- Oamendi Ingeniaritza
Elaborado: Milton Caiche

1.2.11 Estrategias

(Tzu, 2016) “El Arte de la Guerra” diversos autores se han inspirado en este libro para adentrarse al mundo de los negocios, es considerada como una obra maestra referente a las estrategias que se aplica para lograr su objetivo.

La estrategia es el conjunto de acciones a realizar para lograr un fin, de igual manera otros autores indican que es un plan que especifica una serie de pasos a

seguir para cumplir los objetivos de una empresa, estas estrategias serán flexibles y estarán sujetas a cambios a medida que transcurre el tiempo.

1.2.11 Productividad

(Medina, 2015) Podemos definir qué productividad es la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios, es un objetivo estratégico de las empresas.

En cualquier lugar del país siempre hay charlas o conferencias de temas de productividad relacionadas con sistemas de medidas. Las medidas de la productividad son casi siempre estadísticas de incidentes (Conway E)

La productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficios de todos. (Fernández R, 2013), se refiere a la integración de todos los procesos se llega a cumplir los objetivos trazados por la organización.

En la actualidad las empresas tanto privadas como públicas buscan mejorar la productividad de los bienes o servicios producidos, no podemos confundir a la productividad con intensidad de trabajo, si bien es cierto que la mano de obra es el resultado del trabajo, la intensidad es el exceso del esfuerzo, para mejorar la productividad no es tanto el trabajo duro sino inteligente.

Al realizar un análisis profundo, la productividad no solo se aplica en la producción sino en otros tipos de organizaciones que pueden ser de servicios y de información.

1.2.11.1 El Factor Humano, un elemento importante en la productividad

Uno de los elementos claves de la productividad es el factor humano, de ello dependen que una organización tenga altos estándares de productividad. El administrador no solamente debe saber administrar un negocio sino de administrar mentes y la inteligencia emocional de sus empleados ya que de ésta depende la productividad.

Si la empresa desea que las cosas funcionen, primero debemos visualizar las necesidades del cliente interno para que los clientes externos nos reconozcan por la productividad de nuestros servicios. El cliente interno puede requerir los recursos necesarios tanto sea en producto o servicios para cumplir los objetivos, ya que de esto depende la productividad de su trabajo

El cliente interno forma una parte muy importante dentro del proceso de un negocio, de una unidad, taller u oficina, estos intervienen en el proceso causante de los resultados de los productos o servicios.

1.2.12 La planificación integral de personas

En un estudio realizado por Gallud y citado por Freddy Kofman en su libro de “metamanagement” la nueva conciencia de los negocios, se deduce que las personas para sentirse bien en un equipo de trabajo, necesitan presenciar reconocimientos y retroalimentación continua.

(Sandoval, 2012) Refiere el panel integral de personas se podía alinear a alcanzar los resultados si se alineaban metas con acciones y actitudes, pero también bajo la

convicción de que este panel daba a las personas la capacidad de cumplir las metas de resultados propuestos.

Hoy en día hay que tomar en cuenta que la planificación, situación actual de la empresa y su estrategia global, debe estar anexa a la planificación integral de personas, la misma que debe comprenderse como un proceso integral y sistémico que tiene las siguientes fases y aspectos:

Planificación de plantillas es aquella donde se conoce la situación actual de la plantilla de la organización, la evolución y crecimiento del mismo.

Dimensionamiento y Planificación de las necesidades del personal: es aquella donde definimos las necesidades reales del personal de la institución de acuerdo a la estrategia global de la empresa y de las distintas unidades de responsabilidad. Estudio y diseño de la estrategia se dispone de cada momento la plantilla que necesita en producción y cantidad.

Estudio del impacto económico del proceso de planificación integral de personas y de las medidas aprobadas en la misma y el impacto en el resultado de la empresa y la mejora del enfoque profesional de la misma.

1.2.13 Satisfacción de los usuarios

La Satisfacción de los usuarios tanto interno como externos dependen de la planificación integral que realice la alta dirección ante todo debe cerciorarse que los requerimientos del cliente se fijen y se cumplan los propósitos de aumentar la satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho con un servicio está dispuesto a

volver a usarlo en el futuro y a recomendarlos a otros posibles clientes. (Salazar, 2011)

Una de las medidas importante de la productividad de un departamento de una organización o empresa es de realizar un seguimiento a los procesos internos de la utilización de métodos para cumplir las expectativas.

Un factor importante para la satisfacción de los clientes internos es la condición del trabajo que está inclinada a satisfacción y realización de los miembros integrantes de la organización. Del trato que se les da o perciban depende el vínculo con la organización, la identificación y compromiso con la tarea que se les designa.

1.2.13.1 Los elementos de la satisfacción e insatisfacción

De acuerdo a estudios e investigaciones realizadas existen cuatro elementos de la satisfacción como son la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación. (Calva, 2011)

1.2.14 Funciones específicas

Las funciones específicas son aquellas que están estipuladas en un contrato de trabajo de lo que tiene que realizar el empleado, hoy en día se han rotos estos estereotipos ya que actualmente en un contrato ya no solo se estipula que se debe realizar sino que las funciones son muy generales. Si bien es cierto existen empleados que dan más en su trabajo porque realmente les gusta lo que realizan,

así mismo existen empleados que solo cumplen un horario y listo, sin llegar más allá por su propia superación, son conformistas.

Como anteriormente detallábamos todo depende del Administrador o supervisor de departamento ya que él debe lograr los objetivos con ayuda de su grupo de empleados, pero como decíamos él debe ser inteligente en delegar las funciones específicas luego de haber estudiado sobre las fortalezas y debilidades de cada uno de manera general.

1.2.15 Delegación de competencias

Las competencias que cada profesional tiene define el ejercicio eficaz de estas capacidades de ella depende el desempeño profesional en cada nivel requerido, el conocimiento técnico adquirido en aprendizaje y la experiencia que algunos profesionales tienen hacen referencia al saber y al saber qué hacer

“Para la buena marcha de un proyecto es importante que el director integre al personal y hacer el trabajo efectivo en equipo” (Gido, 2012), el administrador del proyecto debe contar con una buena planificación y un entorno de trabajo agradable en base a la variedad del equipo humano que lo conforma, desarrollar el compromiso y la confianza con la organización a través de la comunicación, empatía, delegación, coaching y trabajo en equipo.

Entre otro de los análisis por competencias debemos basarnos en la iniciativa, creatividad y autonomía del personal, dar a una persona o un grupo las facultades de representar y tomar decisiones.

1.3 Fundamentos sociales y legales

1.3.1 El fundamento social

Se enmarca de acuerdo en la sociedad que vivimos si bien es cierto debemos tomar en cuenta que la ética y la responsabilidad social de las personas en una organización es fundamental vincularlos con el propósito y la gestión organizacional.

Enmarcados en el estudio social de las personas en la organización existe una gran diferencia en el desarrollo armónico de una empresa privada como pública de servicios; debemos tomar en cuenta que las dos están reguladas legalmente pero tienen diferente visiones.

En el análisis social se refleja la conciencia individual y colectiva de las personas, el resultado del estudio es el proceso de evaluación propia de los valores las mismas que pueden estar o no conforme con los valores justos.

(Herrera, 2013). La ética es una doctrina de la vida lograda que recuerda la idea de que no somos lo que tenemos sino lo que hacemos. El origen de la preocupación por la ética empresarial radica en la demanda social ante las actuaciones de las empresas que se consideran inmorales.

Para Adela Cotina “La ética empresarial consistiría, por tanto, el descubrimiento y aplicación de los valores y normas compartidas por una sociedad”. A lo largo de la Historia el hombre en la sociedad ha convivido con otros individuos dentro de una institución u organización bajo ordenamientos jurídicos y diferentes

culturas, sin embargo en la complejidad de ello se ha logrado insertarlos en la planificación integral con el fin de mejorar la productividad en las empresas.

1.3.2 Fundamentos legales

El presente trabajo tiene sustentación legal en la Constitución de la República del Ecuador publicado el 20 de octubre del 2010 Registro Oficial 449 y que actualmente se encuentra vigente. (Asambleanacional.gob.ec, 2010)

Artículo 254.- El sistema Nacional de planificación establecerá los objetivos nacionales permanentes en materia económica y social fijará metas de desarrollo a corto, mediano y largo plazo que deberán alcanzarse en forma descentralizada y orientará la inversión con carácter obligatorio para el sector público y referencial para el sector privado

Art. 249.- Será responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar. Podrá prestarlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la propiedad accionaria o cualquier otra forma contractual, de acuerdo con la ley.

Las condiciones contractuales acordadas no podrán modificarse unilateralmente por leyes u otras disposiciones. El Estado garantizará que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad,..

Sección novena de la ciencia y tecnología

Artículo 80.- El Estado fomentará la ciencia y la tecnología, especialmente en todos los niveles educativos, dirigidas a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales, y a satisfacer las necesidades básicas de la población.

Garantizará la libertad de las actividades científicas y tecnológicas y la protección legal de sus resultados, así como el conocimiento ancestral colectivo. La investigación científica y tecnológica se llevará a cabo en las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos y tecnológicos y centros de investigación científica, en coordinación con los sectores productivos cuando sea pertinente, y con el organismo público que establezca la ley, la que regulará también el estatuto del investigador científico.

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

100-01 Control Interno: El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. (Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo, 2014)

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento

100-03 Responsables del control interno: El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en Departamentos de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

200 Ambiente de control: El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno.

Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al

ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

La máxima autoridad, como responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales.

200-03 Políticas y prácticas de talento humano: El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio

200-04 Estructura organizativa: La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el

logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes

200-06 Competencia Profesional: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

La competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno

410-01 Organización informática: Las entidades u organismos del sector público, establecerán una estructura organizacional de tecnología de información que refleje las necesidades institucionales, la cual debe ser revisada de forma periódica para ajustar las estrategias internas que permitan satisfacer los objetivos planteados y soporten los avances tecnológicos.

401-03 Supervisión: Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

600 Seguimiento: La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. El

seguimiento se efectúa en forma continua durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad y a través de evaluaciones periódicas para enfocar directamente la efectividad de los controles en un tiempo determinado.

1.3.3 Análisis de lo legal

Esta investigación tiene base legal en primer lugar en la Constitución de la República del Ecuador, nos permite establecer los lineamientos de planificación que tanto el sector público como privado deben alinearse para cumplir los objetivos.

En lo referente a la ciencia y tecnología, con el fin de mejorar la productividad el estado promoverá investigaciones científicas y tecnológicas en las universidades fuente importante tanto para el estudiante como para la institución.

Las normas de control interno de la contraloría general del estado es un sistema que permite verificar la exactitud, la veracidad de la información tanto financiera como administrativa. Establece normas de control interno que serán aplicados en las instituciones, de igual manera es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada departamento velar por el cumplimiento de estas normas.

Marco Situacional

AGUAPEN E.P., inicia sus actividades en la península de Santa Elena el 14 de diciembre de 1999, fue establecida con el objeto de prestar servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, pluvial y tratamiento de aguas servidas.

Los primeros accionistas fueron la comisión de estudios para el desarrollo de la cuenca del río Guayas CEDEGE, con un 55% y los municipios del Cantón Santa Elena, La Libertad y Salinas cada uno con el 15% dando un total del 45%.

Aguapen brinda sus servicios por primera vez el 15 de marzo del 2001, con un costo de USD. 0.60 el m³ de agua potable, en el 2002 de acuerdo a resoluciones se aplica el pliego tarifario que se conforma por categorías: doméstica, Comercial e Industrial.

Para el 2005 se aprueba las ordenanzas municipales, el proceso de la conformación de la mancomunidad fue publicada en el registro oficial N° 810 el 9 de mayo del 2012 y el 16 de Octubre se publica el estatuto de constitución de la Empresa Pública Municipal Mancomunada, otorgándole 120 días para dictar reglamentos, constituyéndose en el mes de febrero del 2013, la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Pluvial, Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales y Saneamiento.

Misión Proveer un eficiente servicio de agua potable en cantidad, continuidad y calidad, además de proporcionar los servicios de alcantarillado sanitario y pluvial a la población de la provincia de Santa Elena, cumpliendo las necesidades básicas del ser humano y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Visión Ser una empresa pública peninsular, de servicio social moderna, con reconocimiento a nivel nacional, prestando los servicios públicos de agua potable y alcantarillado con un elevado grado de responsabilidad social, comprometida con la mejora continua y sustentable de su Talento Humano y los recursos que

administra, asegurando la calidad de vida de las familias de la provincia de Santa Elena y la población turística.

Objetivos generales; Obtener un posicionamiento positivo de imagen institucional a través de un servicio integral y de calidad a la ciudadanía.

Valores esenciales

- 1 Organizar una cultura de cambio.
- 2 Disponibilidad de trabajo en equipo con recursos humano, técnico y profesional, multidisciplinario con alto nivel de compromiso comunitario.
- 3 Prestación de servicios de agua con amplia cobertura y con amplio respaldo técnico profesional.

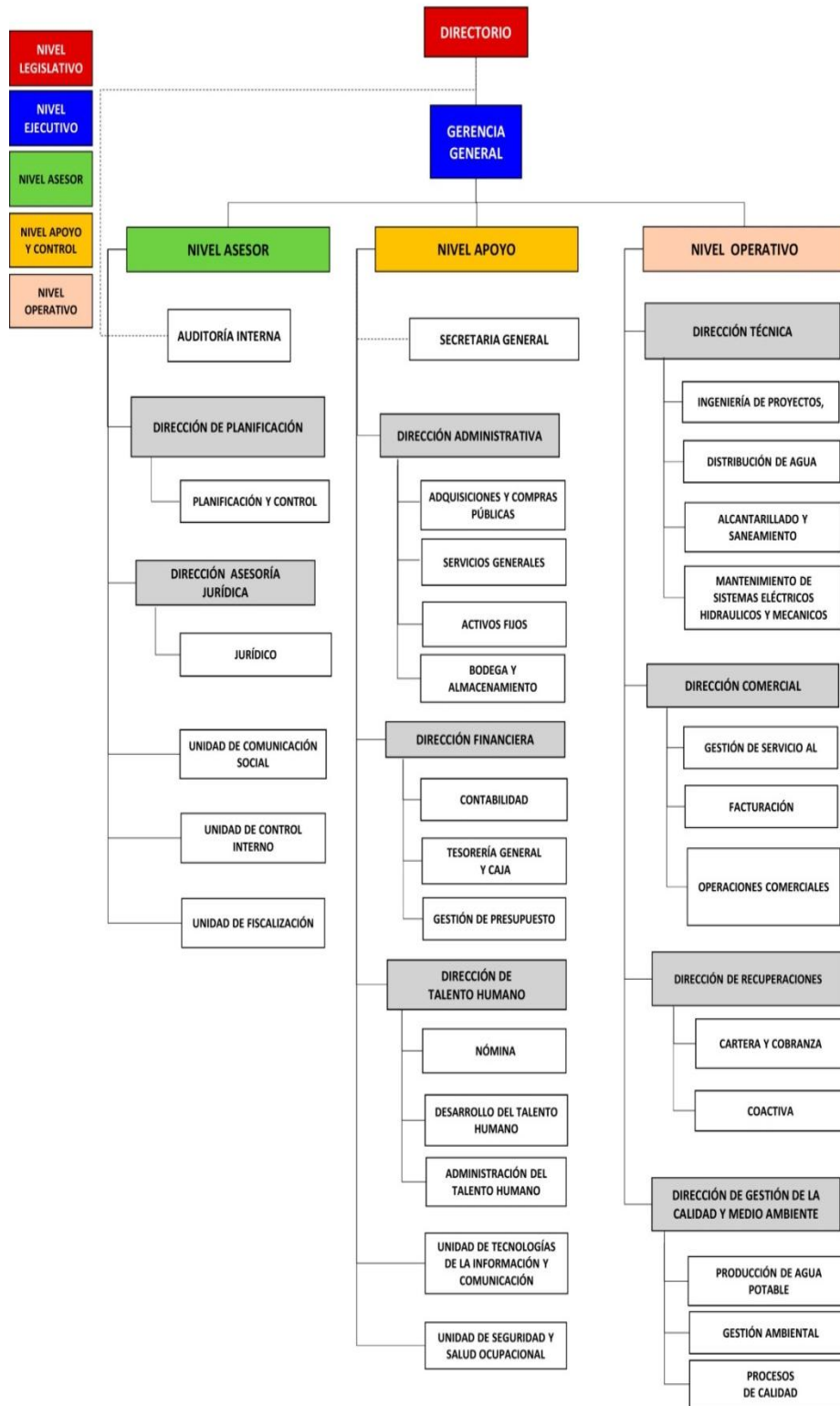
Gráfico 5 Mapa de ubicación de Aguapen



Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado: Milton Caiche

Gráfico 6 Organigrama Estructural Aguapen E.P.



Fuente: Aguapen E.P.
Elaborado: Milton Caiche

Departamento de planillaje

Dentro de la Jefatura de facturación se encuentran los departamentos de nuevos clientes, planillaje y facturación. El departamento de planillaje es el encargado de planillar todos los trabajos ejecutados por el personal de cuadrillas como instalaciones, traslado reubicación de guías, instalaciones, cambio, traslado de medidores, legalizaciones, by pass, reaperturas y cierres.

Tabla 1 FODA departamento de planillaje

Fortalezas	Debilidades
Recurso financieros adecuados	Inadecuada planificación en los procesos
Jefatura de puertas abiertas	Falta de actualización del manual de proceso.
Equipo de tecnología en óptimas condiciones	Poca capacitación al personal
Buenas relaciones interpersonales	Falta de liderazgo de supervisor
Compromiso en los mandos medios	Falta de estrategias para aumentar la productividad
Oportunidades	Amenazas
Captaciones de nuevas solicitudes a planillar	Inestabilidad política (cambio de directorio cada año)
Fortalecimiento del equipo de trabajo con reconocimiento	Aumento de planillas atrasadas
Mejorar la imagen del departamento	Desconfianza de los usuarios

Fuente: Aguape E.P.

Elaborado: Milton Caiche

Descripción de funciones: digitador de planillas

- Descarga de fotos de todos los trabajos realizados por las cuadrilla.
- Clasificación de fotos por cliente, trabajo y sector.
- Ingreso de información a Excel para la elaboración de planillas de órdenes de reclamos y ordenes de Gerencia.
- Clasificar planillas de acuerdo a porcentajes 12% y 23 %
- Resumen de trabajo de acuerdo a los porcentajes.
- Resumen de materiales por cada planilla.
- Imprimir foto y adjuntare a cada reporte.
- Entregar informe definitivo a fiscalizador (impreso y archivo)
- Entregar un reporte semanal a la supervisión operación comercial.
- Liquidar las inspecciones por factibilidad en el sistema comercial
- Ingresar los trabajos realizados en el campo directamente al sistema Comercial (cambios de medidores, instalaciones de guías nuevas, cierres, reaperturas, etc.)
- Ingresar información receptada y coordinar con nuevos clientes para la creación de las cuentas nuevas.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2. Tipo de investigación

2.1 Diseño

Para abordar esta problemática se propone un diseño exploratorio descriptivo, la investigación exploratoria consiste en examinar el problema o situación que se lleva a cabo una serie de procedimientos para obtener detalladamente los resultados. (Malhotra, 2008)

En lo referido a la investigación descriptiva según (Tamayo, 2011) “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”

Este diseño mediante investigación cualitativa se explora, se indagará, se profundizará a través del dialogo todas aquellas causales que provocan los problemas presentados en la baja producción del departamento de planillaje de Aguapen E.P., contempla el uso intensivo de la investigación cualitativa, estrategias que permite la ampliación, profundización de las causas que provocan la actual situación relacionada con la baja productividad del departamento de planillaje de Aguapen E.P.

Para conseguir dicho propósito este diseño exploratorio recurre al uso de entrevistas colectivas e individuales, que permiten el sondeo de la situación enfrentada por los directivos de la cita institución.

2.2 Métodos de la investigación

En la presente investigación se aplicaron los métodos deductivos e inductivos, la finalidad es conocer las diferentes metodologías de la planificación integral como la productividad del trabajo.

El Método Deductivo se aplicó al detallar el estudio específico del Departamento de planillaje de AGUAPEN E.P., ubicada en la provincia de Santa Elena cantón Salinas, para conocer los principios generales que implica el proceso.

Considerando que el método deductivo inductivo necesita que continúe una secuencia del proceso se realizó una observación de manera in situ, con el fin de determinar el problema que existe en el Departamento de planillaje

La investigación se deduce si los procesos del departamento de planillaje se desarrollan en base a un plan de gestión integral por objetivos, dispone de procesos de mejora continua y de un recurso humano comprometido.

2.3 Tipos de la investigación

2.3.1 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria permite aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a

la forma correcta de abordar una investigación en particular. Por lo tanto tomaremos en cuenta dos modalidades Focus Group y la entrevista en profundidad, el primero aplicado al personal operativo y el segundo a Coordinadores de mando medios.

2.3.2 Investigación descriptiva

Arias Fidias (2012) define a la investigación descriptiva “como la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, el objetivo principal de esta investigación es conocer las situaciones que se suscitan dentro del departamento de planillaje de AGUAPEN E.P., conociendo las actividades que realizan cada uno y los procesos a seguir.

Del mismo modo se recopilaron datos de acuerdo a la hipótesis planteada se sintetiza los datos a fin de analizar los resultados y obtener datos que ayudaran a mejorar la productividad en el departamento de digitación y planillaje.

Prosiguiendo con la investigación se describió la situación actual del trabajo y del personal interno del departamento de la empresa, identificando problemas internos, cuáles eran las causas y síntomas, por ejemplo que no todos los empleados cumplen con las tareas asignadas ni cumplen con los índices. Sin embargo, por parte de la supervisión, no llama la atención o sanciona, logrando que el resto del personal se sienta inconforme y se atrase el trabajo reduciendo así la productividad del departamento.

2.3.3 Técnicas de investigación

2.3.3.1 Focus Group

El Focus Group es una técnica de investigación cualitativa aplicada con modalidad de entrevista simultánea a grupos de entre 6 y 12 personas que desarrollan un dialogo controlado por un moderador su duración es entre una y dos horas con un intervalo de receso.

2.3.3.2 Entrevista en profundidad

La entrevista se realizó a la coordinara comercial Sra. Janina Santos Carranza que es la persona que tiene mayor conocimiento de los procesos que corresponden a la dirección comercial.

El formulario de las preguntas se basara de acuerdo a las variables del tema de estudio como guía en el dialogo, se elaboró una entrevista semi estructurada con preguntas abiertas y que están relacionada con el tema.

Una de las técnicas que se implementó es el Focus Group a razón de descubrir los problemas que existen en el departamento de Planillaje de la empresa Aguapén E.P., Esta técnica permitió obtener información directa con los integrantes de la institución, entre las estrategias que se utilizó es el contacto con el grupo, la observación directa y las entrevistas.

El Focus Group se realizó con 10 técnicos que laboran en la empresa y que están enlazados con el departamento de planillaje, la selección se realizó por Departamento de acuerdo al proceso de planillaje.

Se obtuvo información cualitativa de las necesidades que requiere el departamento de planillaje con ayuda de la supervisora.

2.3.4 Objetivo Principal

Analizar la situación actual del departamento de planillaje a través de indagaciones que puedan comprobar la baja productividad de sus índices, con el fin de buscar nuevas alternativas para reprogramar y cumplir con los estándares planteados por la empresa.

2.3.5 Etapa de realización

Temas a indagar

Planificación del trabajo

Productividad

Necesidades

Falta de compañerismo

Recursos utilizados en el Focus Group

Cámara

Mesa redonda

Sillas

Computador

Sala de sesión

Proyector

Plumas

Hojas

Cuaderno de apunte

Tabla 2 Programación del Focus Group

Actividad	Tiempo	responsable
Palabras de Bienvenida	5 minutos	Milton Caiche
Exposición de los temas	10 minutos	Milton Caiche
Desarrollo de los temas	40 minutos	Participantes
Recomendaciones	20 minutos	participantes
Conclusiones y agradecimiento	10 minutos	Milton Caiche

Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado por: Milton Caiche

Tabla 3 Etapa de análisis y presentación de resultados

Nº	Nombre	Comentario
1	Karina Gonzales	Es necesario que la supervisora del departamento de planillaje distribuya el trabajo y los plazos a fin de cumplir las metas
2	Lisbeth Martínez	Se debería trabajar en equipo y ser responsables en los trabajos asignados y no dedicarse a negocios personales dentro del departamento de trabajo.
3	Mercedes Paredes	Establecer una estrategia, el ingresar y facturar todas las planillas antes de cada facturación por ciclo y llevar un registro de índices de eficiencia por persona.
4	Magdalena Robalino	Lograr compañerismo entre todos y que no afecten nuestras verdades si algo no realizamos bien.
5	Oswaldo Farinango	No solo debe existir el control por parte de la Supervisora sino de la Coordinadora Comercial
6	Jean Pareja	De parte de los superiores realizar un diagnóstico del departamento cuales son las amenazas y fortalezas a fin de realizar respectivos cambios.

Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado por: Milton Caiche

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3 Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)

3.1 Análisis del Focus Group

De la observación realizada con respecto al primer Grupo acerca del Plan de Gestión Integral, los directivos manifestaron que de manera general existe una planificación sin embargo no todos están alineados a los objetivos generales, uno de ellos es el departamento de planillaje.

Actualmente se han realizado ciertos cambios para mejorar los procesos, pero no se cuenta con el compromiso de todas las áreas involucradas, como el departamento técnico que son quienes ejecutan el trabajo en el campo y es allí donde inician los retrasos por la información que es errónea a la que se puede visualizar en el sistema comercial, esto con lleva a que exista un reproceso para la ejecución de las planillas.

Unos de los requerimientos del departamento de planillaje es que se adecuó en el módulo de planillaje del sistema comercial la opción de cambio de estados de planillas provisionales a definitivas, con el fin de corregir errores en el proceso, el mismo que se tendrá mayor análisis de cada una de las cuentas al planillar.

Consta en archivos generales de la empresa que se inició un proceso de evaluación y necesidades que tenía el departamento de planillaje entre ellos un manual de

procesos que no se concluyó, de manera empírica cada empleado ha aplicado conocimientos en la ejecución de su trabajo.

Todos los participantes del segundo Focus Group estuvieron interesados en el tema en primer lugar se solicitó a los empleados señalar temas importante como, productividad y control.

Refiriéndose al control exteriorizaron que por parte del Supervisor no existe un control adecuado ni distribución equitativa del trabajo y el seguimiento que realiza no es el adecuado.

Por otra parte no cuentan con los filtros necesarios para detectar los trabajos que se programó al personal de campo de igual manera el seguimiento del mismo. Para solicitar la información, no se cuenta con información real establecida por fechas de solicitud del cliente sino como distribuye el supervisor.

Se abordó un tema importante la falta de comunicación y el trabajo en equipo, que no existe en este departamento, algunos participantes manifestaron que existe personas que se dedican a negocios propios en la empresa y no terminan el trabajo que tienen que ejecutar, evidenciamos la falta de control por parte del supervisor, por lo tanto algunas personas no culminan su trabajo en el tiempo previsto provocando la disminución de la productividad del trabajo.

3.2 Análisis de la entrevista a la coordinadora comercial de Aguapen E.P.

La necesidad de implementar un plan integral de gestión para la producción en el departamento de Planillaje, se deben aplicar pasos importantes como de

Planificación, Control, Participación y estrategias, la entrevista se realizó a la Señora Janina Santos Coordinadora del área comercial de Aguapen E.P.

Productividad

Se pudo determinar las causas que provocan la baja productividad del trabajo del Departamento, entre ellas la satisfacción de los usuarios internos, las funciones que cada uno desempeña y la delegación de competencias.

Atraso de planillas

De la entrevista realizada a la funcionaria manifestó que existe atraso en el departamento de planillaje, de acuerdo al análisis que realizó donde reflejaron trabajos que no han sido facturados en vista que no se han realizado las liquidaciones definitivas.

Cobros indebidos

De igual manera detectó cobros indebidos por costos fijos a esos usuarios, esto se debe a que los funcionarios públicos no realizan el análisis antes de planillar dando como resultado ajustes innecesarios, detectando también la falta de control del supervisor de campo.

Sistema tecnológico

También indica que ha realizado varios requerimientos al departamento de sistema comercial, sin embargo las solicitudes de implementación digital no se han realizado, es muy importante definir los parámetros para medir la eficiencia y

eficacia del proceso de planillaje. La productividad en el departamento de planillaje es una meta que se puede lograr aplicando estrategias y así lograr estar direccionados con el plan estratégico de la empresa.

Manuales de Funciones y procesos

Además manifestó que se debe actualizar de manera urgente los manuales de funciones y procesos, estos no se realizan desde hace más de tres años, cabe recalcar que preexisten procesos que quedaron a medias, entre ellos el de planillaje que no se ha podido culminar por falta de interés de los responsables.

Conocimiento del proceso de planillaje

De acuerdo a la entrevistada indica que no todos los empleados tienen el conocimiento necesario en el proceso de planillaje, han existido cambios no han beneficiado al departamento pues el personal que ingreso son por llamados de atención de otras áreas departamentales y que fueron sacados y los reubicaron sin tomar en cuenta que efecto tendría en el departamento de planillaje, por lo tanto no todo el personal está capacitado para resolver los problemas que llegaren a suceder en el transcurso del proceso.

Índices de gestión

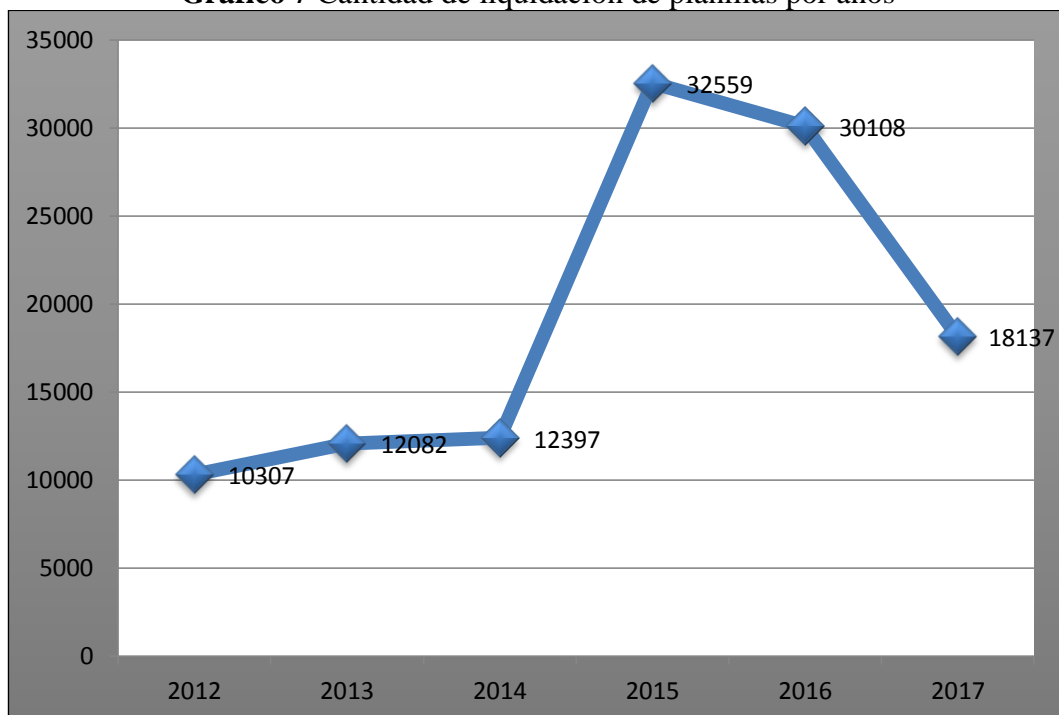
los índices que he verificado como Coordinadora realmente he detectado que existen falencias por parte de los supervisores de planillaje y campo, sin embargo he realizado ciertos correctivos, pero ameritan que exista un sistema que evalúe los índices de productividad de estos Departamentos.

Conclusiones del Focus Group

En las sesiones realizadas se presenta un resumen de los puntos más importantes y las conclusiones que llegaron los participantes con respecto a la producción del trabajo de planillaje de cómo afecta a los índices de productividad.

Para esta sesión de este Focus Group se toma referencia cuadros estadísticos relacionados a la producción del desarrollo del departamento de planillaje con el fin de ilustrar los porcentajes de rendimiento.

Gráfico 7 Cantidad de liquidación de planillas por años



Fuente: Aguapen E.P
Elaborado por: Milton Caiche

Puntos negativos encontrados.

Falta de Control en el proceso

Falta de compañerismo

Falta de ética

Puntos Positivos

Cuentan con un sistema comercial

Los integrantes del Focus Group coincidieron, que la falta de planificación y coordinación por parte de la supervisión así como la falta de voluntad de ciertos empleados hace que se retrasen los trabajos de planillaje, de igual manera la falta de control que ejecutan, generan índices bajos en la productividad.

La información errónea por parte de personal de campo, no es verificada y supervisada, al momento de pasar al departamento de planillaje se detectan anomalías y atrasa el trabajo.

Entre las necesidades que señalaron es la falta de incorporación de nuevas herramientas informáticas de trabajo que puedan contribuir con la producción y control.

Al preguntarle acerca del compañerismo señalaron que no existe, porque hay ocasiones que no apoyan para cumplir las metas, sin embargo pocas son las personas que realizan su trabajo.

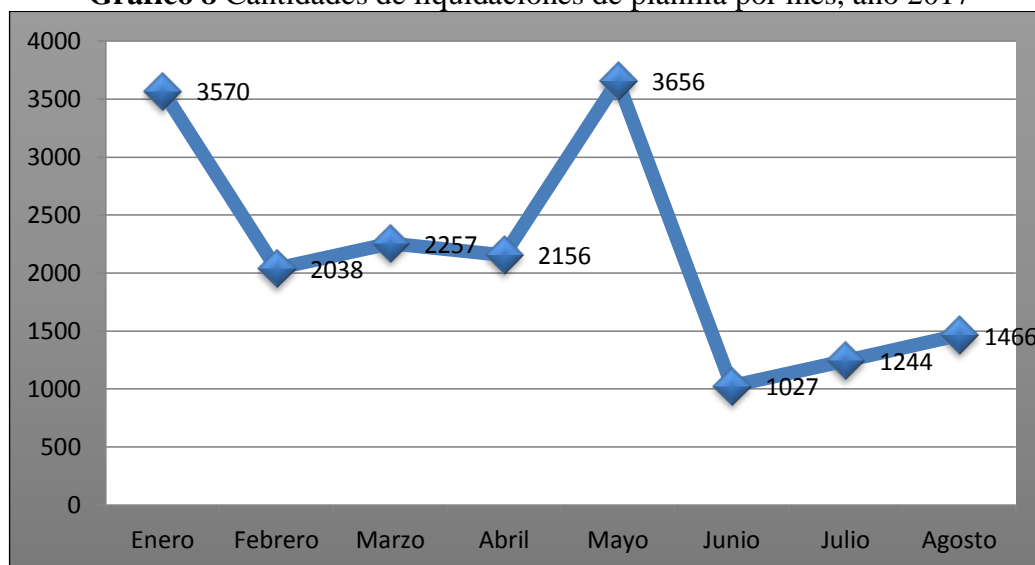
Segunda sesión

Se realizó el 2 de Mayo del 2017 a las nueve y media de la mañana en las Instalaciones de Aguapen E.P., luego de la primera sesión en esta segunda se incorporaron datos estadísticos por año de la producción del trabajo de planillaje para la evaluación de la productividad.

La sesión se efectuó con las personas que están inmersos en el proceso de planillaje a más de la Directora Comercial como la Coordinadora, el supervisor

técnico, cada uno expuso su criterio en el ámbito que se desempeñan a fin de detectar el punto crítico.

Gráfico 8 Cantidades de liquidaciones de planilla por mes, año 2017



Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado por: Milton Caiche

Como se puede apreciar el gráfico la producción de liquidaciones por meses varia, existen picos en el mes de enero y mayo son meses en los que se establecieron metas, sin embargo se puede apreciar, que el no establecer metas en los meses de febrero, marzo abril, junio y julio se ve afectada la producción de planillas.

Tabla 4 Cuadro de producción de planillaje por usuario mes del 2017

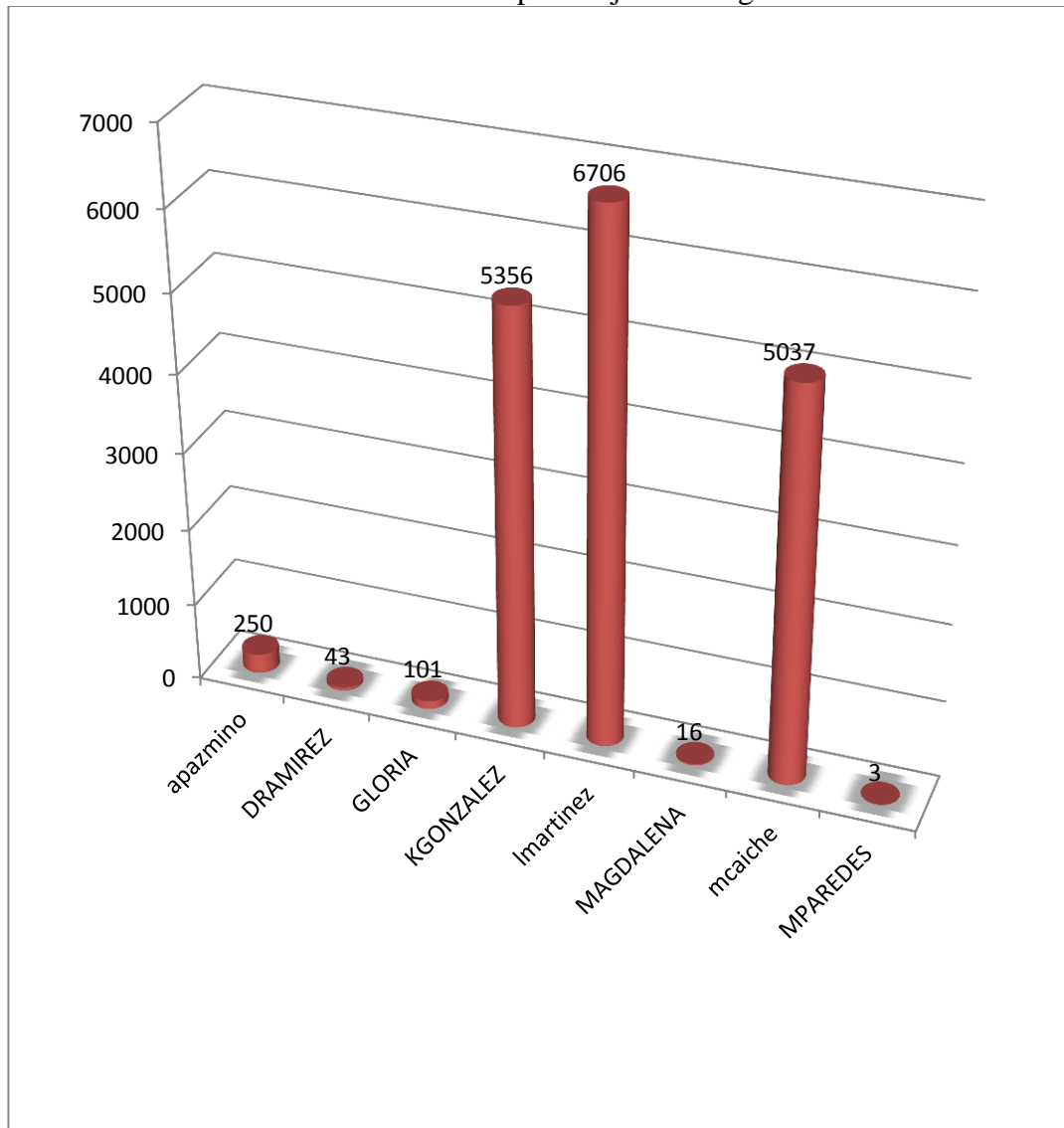
CLIENTES INTERNOS	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Total general
PAZMINO					250				250
RAMIREZ					43				43
GLORIA	13	18	8	2	21		8	31	101
GONZALEZ	984	812	782	436	1240	479	249	374	5356
MARTINEZ	1527	436	985	908	692	469	894	795	6706
MAGDALENA		1				6	9		16
CAICHE	1046	770	482	810	1410	73	77	369	5037
PAREDES		1					2		3
TOTAL GENERAL	3570	2038	2257	2156	3656	1027	1239	1569	17512

Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado por: Milton Caiche

Se puede apreciar que la distribución de trabajo no es equitativa, por lo tanto preexiste un problema interno que no lograr superar las metas y objetivos propuesto en la producción de planillas.

Gráfico 9 Producción de planillaje hasta agosto 2017



Fuente: Aguapen E.P

Elaborado por: Milton Caiche

El gráfico de producción por servidores públicos del departamento de planillaje, se refleja que las cargas laborales recae en Gonzalez, Martinez y Caiche, por lo tanto se evidencia la insatisfacción del cliente interno del Departamento.

Tabla 5 Producción por usuarios y rubros

DESCRIPCION	PAZMINO	RAMIREZ	GLORIA	GONZALEZ	MARTINEZ	ROBALINA	CAICHE	PAREDES	TOTAL GENERAL
CAMBIO DE ACCESORIOS				82			350		432
CAMBIO MEDIDORES				434	1		1121		1556
CIERRE DEFINITIVO			1	481	572	1	131		1186
CORTE DE GUÍA 1/2" 3/4" (TAPÓN DE NITRILO)	162	29	13	2556	3750	12	1394	3	7919
INST. GUIA / MEDIDOR TIPO BYPASS				2			17		19
INSTALACION GUÍA Y MEDIDOR			6	77		1	815		899
INSTALACIÓN MEDIDODRES			1	21			196		218
LEGALIZACIÓN DE GUIA				4			40		44
LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR				32			142		174
REAPERTURA SERVICIO AAPP (TAPÓN DE NITRILO)	81	13	3	1462	2165	1	637		4362
REAPERTURAS DE SERVICIO	7	1		168	218		75		469
REINSTALACIÓN DE GUIA			1	9			10		20
REINSTALACIÓN DE MEDIDOR				12			21		33
REPARACIÓN DE FUGAS INST. ANT.							1		1
REUBICACIÓN DE MEDIDOR				13			71		84
TASA DE FACTIBILIDAD			76			1	1		78
TRASLADO DE GUÍA				3			15		18
TOTAL GENERAL	250	43	101	5356	6706	16	5037	3	17512

Fuente: Aguapen E.P

Elaborado por: Milton Caiche

Como se puede apreciar no todos los servidores públicos cumplen con las mismas funciones, cabe reclacar que existen funciones complejas que recaen en personas responsables, y en las otras trabajos simples, sin embargo de acuerdo al perfil de

los funcionarios de este departamento las funciones deben ser universales para todos.

Entre actividades que realizan los funcionarios publicos de planillaje están:

Clasificación de fotos por cliente, trabajo y fecha de AA.PP, AA.SS. de los sectores que tengo a cargo;

Ingreso de información a Excel para la elaboración de planillas por órdenes de trabajo de reclamos y ordenes de gerencia; instalaciones de guía y medidores, cambios de medidores, legalizaciones de guías e instalaciones de medidores:

Adjuntar a cada planilla su respectivo juego de fotos y reclamos;

Entrega de información a los fiscalizadores correspondientes por medio de la red e impresos.

Ingreso de reclamos al Sistema Comercial.

cierre de contratos de las planillas.

Apoyo a los supervisores de cuadrillas en consultas de estados de cuentas e impresión de reclamos.

Limitaciones

Entre las limitaciones que restringirán la investigación tenemos:

Falta de materiales de trabajo

Disposición por parte del empleado en brindar información real.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

“Plan Integral de gestión para el mejoramiento de la productividad en el departamento de Planillaje de AGUAPEN E.P.”

Datos informativos

Institución: AGUAPEN E.P.

Departamento: Planillaje

Beneficiarios: Supervisores y colaboradores

Responsable: Milton Caiche

4.1 Antecedentes de la Propuesta

De la investigación realizada se ha logrado comprobar que en el departamento de Planillaje de Aguapen E.P., existe una disminución de la producción en planillaje, dando lugar a que los demás procesos como los cierres de contratos se atrasen, suscitando quejas por parte del departamento de Facturación, debido a que estos valores no se están facturando.

El poco control de los procesos en el departamento de planillaje ha reducido considerablemente la producción de trabajo liquidado por empleado, reflejando de igual manera la falta de liderazgo en esta dependencia como la inconformidad de ciertos de los servidores públicos.

Por lo anteriormente expuesto se sugiere proponer un plan integral de gestión con el fin de mejorar la productividad del departamento de Planillaje de AGUAPEN E.P., esta metodología consiste en desarrollar en forma de red una serie de actividades de manera cronológica para optimizar tiempo y recursos, que está orientada al mejoramiento continuo a través de la eficiencia de cada uno de los que conforman el departamento de planillaje.

El Proceso integral de personas es otra herramienta que contribuirá positivamente en el proceso del sistema productivo del personal, mejorando así la productividad del trabajo no solo de los empleados sino del departamento de digitación de planillas en los tiempos planificados.

Con el control Integral de los procesos, la participación activa de los empleados se logrará aplicar estrategias como la delegación de funciones para la buena marcha del departamento de planillaje.

4.2 Justificación

La implementación de un plan integral será beneficiosa para el departamento de planillaje, debido a que permitirá establecer una planificación detallada de los procesos que van anexados al sistema comercial en el módulo de planillaje.

El aplicar el plan integral permitirá identificar los segmentos estratégicos a aplicar, así como la optimización de los procesos y subprocesos en el departamento de planillaje de Aguapen E.P., por otro lado se aplicará la

planificación integral de personas, con el fin de darle funciones específicas a cada uno de los digitadores.

Con estos cambios se tendrá mayor control y se mejorará la productividad del departamento de planillaje de Aguapen E.P.

4.3 Objetivo de la Propuesta

4.3.1 Objetivo General

Diseñar un Plan integral de gestión, que permita implementar medidas correctivas dentro del proceso, orientado a optimizar la productividad de trabajo en el departamento de Planillaje de Aguapen E.P.

4.3.2 Objetivo específicos

Realizar el diagnostico situacional del departamento de planillaje para evaluar la producción del trabajo

Establecer un control estadístico de procesos para las operaciones del departamento de planillaje

Seleccionar matriz de indicadores que nos permita controlar y mejorar la productividad.

4.3.3 Desarrollo del Plan Integral de gestión para la Producción en el departamento de Planillaje de AGUAPEN E.P.

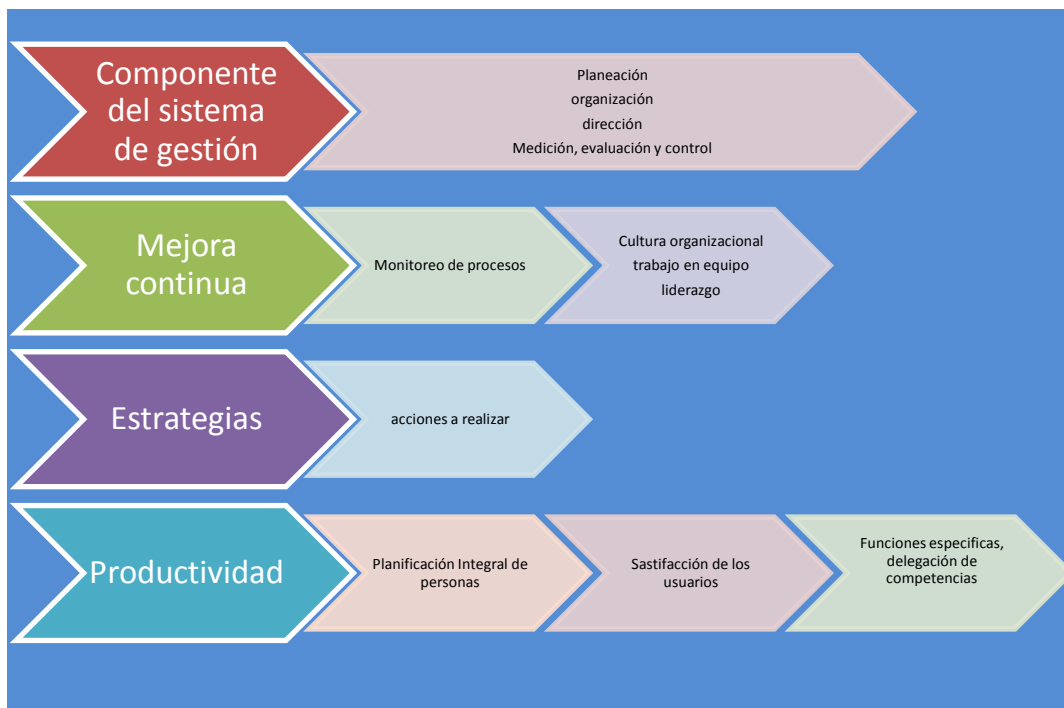
Según Fuster el plan Integral de gestión es fundamental para lograr los objetivos propuestos del departamento de planillaje de Aguapen E.P., porque permitirá

reorganizar y corregir el proceso de planilla con el fin de mejorar la productividad.

Se han tomado en cuenta varias investigaciones como sistema de gestión, gestión integral, planificación y mejora continua a fin de aportar nuevos conocimientos que beneficien, para el desarrollo de esta propuesta se capacitará al personal del departamento de planillaje.

Este plan integral está estructurado en 4 fases:

Gráfico 10 Plan Integral de departamento de planillaje



Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Milton Caiche

Planeación

Diagnóstico real del departamento de planillaje, y de las áreas que están involucradas para el logro de objetivos, para planificar las solicitudes de

planillaje, es necesario contar la información actual de cuantas solicitudes de cambio de medidor, instalación de medidor, cierres, reaperturas e Instalación de guía medidor, levantamiento de medidor, reubicaciones de medidor, reinstalación de guía, traslado de guía, legalizaciones de guía, IMG tipo Bypass y cambio de accesorios que han sido generadas y entregadas al departamento de campo para que ejecuten el trabajo y que todavía no han llegado al departamento de planillaje.

Tabla 6 Matriz de diagnóstico situacional de trabajos por planillar

MES	INSTALACION COMPLETA	CAMBIO DE MEDIDOR	VARIOS	INSTALACION DE MEDIDOR	REAPERTURA	CIERRE	LEGALIZACION	TOTAL

Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Milton Caiche

La Planificación integral de personas

La importancia de la integración de personas al departamento de planillaje es que talento humano en conjunto con el supervisor del Departamento, deberán reevaluar al personal con el fin de que cumplan con los objetivos entre los parámetros a valorar es que la persona tenga la vocación, la voluntad, aptitud, el conocimiento y la destreza, que le guste lo que va a realizar, ya que de ello depende mayor y mejor producción.

Elaboración integral de la plantilla del departamento, es decir la situación actual del departamento de planillaje y sus estrategias a seguir, cabe recalcar que el proceso de la planificación de la plantilla en cualquier empresa es muy importante no solo para el departamento de talento humano si no del mismo departamento de planillaje, ya que vamos a determinar la evolución, antigüedad y rotación del empleado en la empresa como en la misma área, este dato es muy importante para el supervisor de planillaje.

Tabla 7 Matriz de evaluación de perfil

NOMBRE	EDAD	SECCIÓN	FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	INGRESO ÁREA	TIEMPO EN SU PUESTO	ROTACIÓN DE PUESTO EN EMPRESA	NIVEL ACADEMICO

Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Milton Caiche

Es necesario recalcar que la importancia del perfil del supervisor es primordial dentro del proceso de la organización de la estructura del departamento de planillaje.

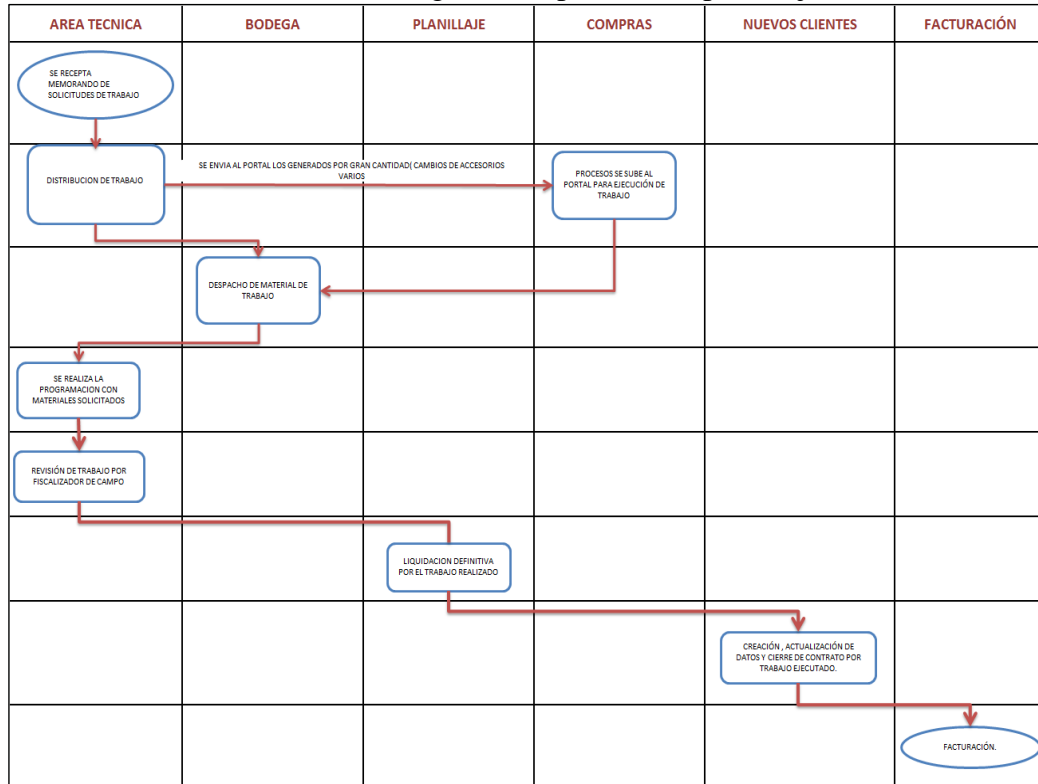
Capacitar al personal de los procesos de comercialización y la importancia del departamento de planillaje dentro de la facturación. Así mismo como la retroalimentación de como ejecutar el trabajo de como planillar. Con estas

capacitaciones garantizamos que el departamento de planillaje utilice de la mejor manera los recursos, las capacidades de cada empleado y las oportunidades que tienen para mejorar el proceso y lograr una productividad del trabajo que ejecutan.

Organización

De los datos obtenidos se distribuirá de manera equitativa las planillas a procesar, pero no sin antes definir los procesos que cada departamento ejecuta y que está relacionado con el departamento de planillaje, estableceremos un diagrama de proceso, desde donde nace la solicitud del cliente, la ejecución del trabajo y el planillaje del mismo, aplicando procedimientos y políticas interna de la empresa AGUAPEN E.P.

Gráfico 11 Diagrama de proceso de planillaje



FUENTE: Elaboración propia
Elaborado: Milton Caiche

Medición, evaluación y Control

Medición del desempeño real: a través de observaciones personales, reportes estadísticos, orales y escritos.

Comparación del desempeño real con el estándar: a fin de determinar un rango de variación aceptable, con ella verificaremos las desviaciones fuera del rango para poder realizar correctivos adecuados.

El proceso de control en el departamento de planillaje estará compuesto por el establecimiento de normas, la medición del desempeño con respecto a las normas y la corrección de las variaciones que se den dentro del proceso.

La toma de medidas correctivas administrativas para corregir las desviaciones estándares incorrectos que estará a cargo de Talento humano aplicando Reglamento interno y LOSEP.

Tabla 8 Medición de productividad por servidor público

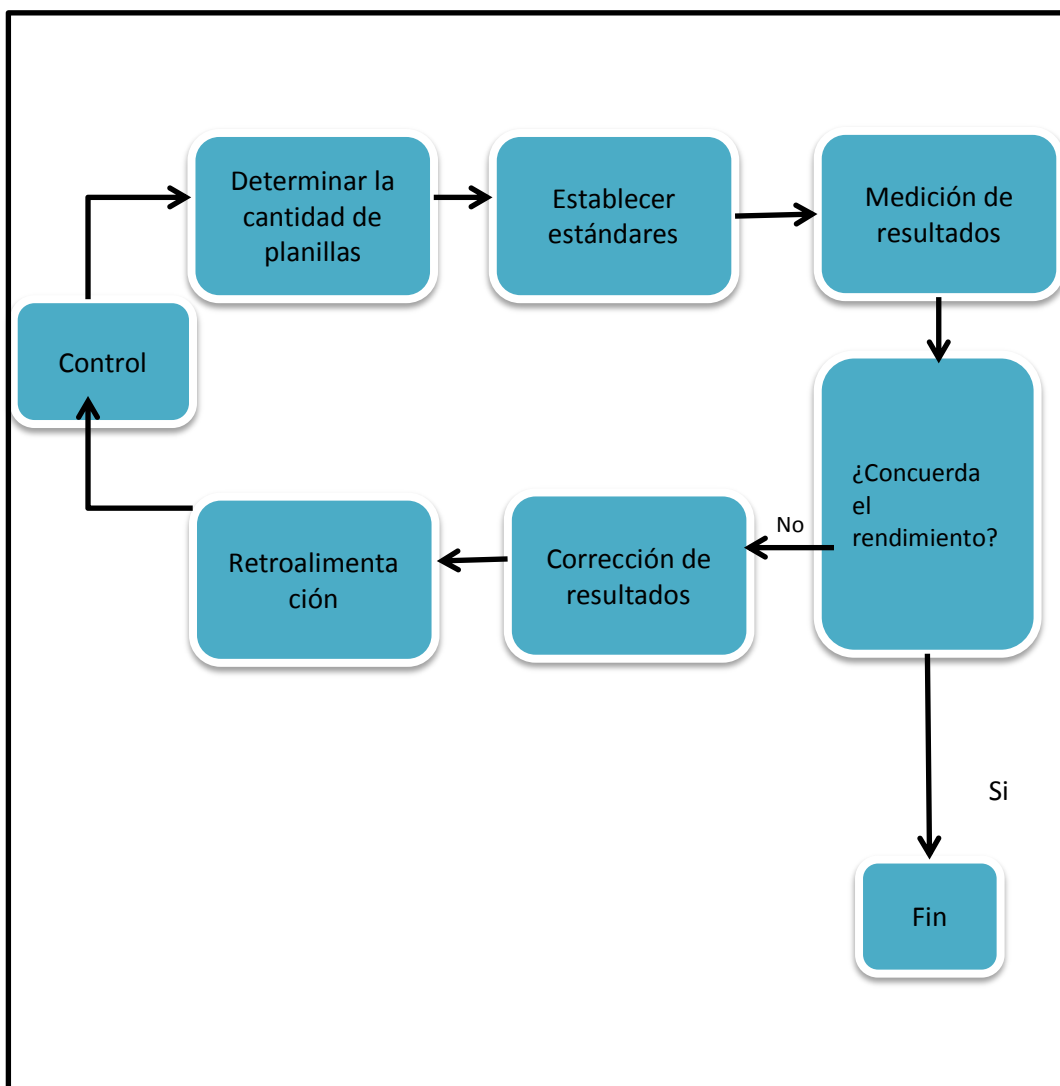
DIAS LABORABLES									
DIAS TRANSCURRIDOS									
TOLERANCIA									
DIAS POR LABORAR									
TABlero DE CONTROL DPTO COMERCIALIZACION AGUAPEN SA									
PERSONAL	ACUMULADO MES PLANILLAS	OBJETIVO MES	CUMPLIM. ACUM VS.	INDICADOR	PLANILLAJE MES ANTERIOS	VARIACION	INDICADOR	TENDENCIA	CUMP. VS TENDENCIA

FUENTE: Elaboración propia

Elaborado: Milton Caiche

El supervisor evaluará las herramientas necesarias que necesita en el Sistema Comercial con el fin de poder controlar y realizar el seguimiento del trabajo que ejecutan, entre ellas los índices de eficiencia y eficacia de su personal, que cada uno cumpla con los perfiles propuesto por el Departamento de talento Humano, comunicará a su jefe inmediato si no lo fuera a fin de seguir el proceso de planillaje y que no afecte la productividad del mismo.

Gráfico 12 Control de planillaje



FUENTE: Metodología Uiliker
Elaborado: Milton Caiche

Productividad

Para mejorar el proceso de la producción del planillaje del área, se implementará una matriz de indicadores, el mismo que estará encaminado de elevar el nivel de productividad, reduciendo tiempo y cumpliendo las fechas.

Tabla 9 Matriz de indicadores

IMPACTO	$\frac{\text{Planillas ejecutadas}}{\text{Planilas generadas por Atención al cliente}} \geq 0.95$	Diario
CUMPLIMIENTO	$\frac{\text{Planillas ejecutadas}}{\text{Planilas programadas por Dep.nuevos clientes}} \geq 0.90$	mensual
ACTUACIÓN	$\frac{\text{Planillas facturadas}}{\text{Planilas ejecutadas}} = 1$	Diario

Fuente: Elaboración propia

Elaborado: Milton Caiche

En lo referente a la matriz de indicador el impacto mide el total de planillas generadas en atención al cliente vs la ejecutadas por el departamento de planillaje, de esto en el mes se cumple un 95% diario, el 5% no se puede cumplir debido a que en el campo no se ha podido localizar el geocódigo del cliente, ya que la referencia dada suele surgir que es incorrecta, de igual manera a veces se complica en que suele no contar con el permiso de asfalto debido a que antes de la inspección no existía el arreglo de calles.

En cuanto al cumplimiento que realmente se ejecuta mensualmente es 90% de acuerdo a la programación planeada por el departamento de nuevos clientes, el

10% por ciento que no se logra ejecutar es por falta de material de trabajo o que el personal por motivos de fuerza mayor son reasignados a otras lugares por imprevistos que se suscitan en el momento como fugas de agua, sin embargo en la actuación de todo lo planillado vs lo facturado se cumple un 100%, ya que se basa en calendarios de facturación por ciclos.

Tabla 10 Matriz de descripción de indicadores en el departamento de planillaje

Objetivo	Que quiero medir	Indicador	formula	Cumplimiento	Periodicidad	Responsable
1 Determinar el impacto de las planillas Generadas para garantizar su cumplimiento de metas	la relación de las planillas ejecutadas en el día	Solicitudes de planillas	$\frac{\text{Planillas ejecutadas}}{\text{Planillas generadas por Atención al cliente}}$	Mayor o igual a 0.95	Diario	digitador
2 Determinar el cumplimiento del trabajo y la satisfacción del cliente interno	eficacia	cumplimiento	$\frac{\text{Planillas ejecutadas}}{\text{Planillas programadas por Dep.nuevos clientes}}$	Mayor o igual a 0.80	Mensual	digitador
3 Evaluar el cumplimiento para determinar correctivos	eficiencia		$\frac{\text{Planillas facturadas}}{\text{Planillas ejecutadas}}$	Igual a 1	diario	digitador

Fuente: Elaboración propia

Elaborado: Milton Caiche

Según el análisis de históricos de producción el estándar aceptable a cumplir es de 2200 que el departamento de planillaje deberá ejecutar y el límite inferior aceptable es de 2000.

Toda documentación por solicitud de guía, cambios de medidor, Instalación de medidor que se generen en atención al cliente, deberá ser enviado al Departamento de nuevos clientes.

El Departamento de nuevos clientes recopilará la información de los requerimientos de los usuarios para que el Departamento técnica proceda a solicitar material para la respectiva ejecución del trabajo.

El Departamento técnico comercial planillará los materiales que utilizó en el trabajo realizado, sea por instalación de guía, instalación de medidor, cambio de medidor, cambio de accesorios, cierres y reaperturas.

Las planillas de los trabajos ejecutados serán enviadas al Departamento de nuevos clientes para la respectiva facturación de los trabajos. El administrador del departamento de planillaje socializará los objetivos, planes de la empresa a los empleados a fin de hacer partícipe de ellos, así como también de los responsables del proceso.

La participación de los grupos dentro del proceso deberá comprender la importancia de su rol dentro de la organización

En los últimos años se ha realizado diferentes investigaciones sobre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral (Locke 1976; Brunet 1983) de dicha recopilación se justifica que de la relación del clima organizacional y la satisfacción Laboral depende de la productividad de la empresa.

Estrategias

- Participación y corresponsabilidad en la implementación de gestión integral

- Lograr los objetivos del departamento de planillaje en condiciones más ventajosas
- Emplear los recursos con que cuenta el departamento de manera óptima.
- Alinear el liderazgo a lo largo del proceso
- Permitir que los participantes contribuyan en los objetivos del departamento
- Involucrar a los empleados encada etapa del proceso

Satisfacción de los usuarios

Se establecerán aspectos importantes que el personal pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz, que ayuden en su trabajo diario y así el usuario internos estará satisfecho de lo que realiza, entre ellas la incorporación de nuevos iconos o implementos en el sistema comercial, como las herramientas de trabajo que sean necesarios para el desenvolvimiento de las labores del departamento.

Funciones específicas

Para el cumplimiento de metas y la medición del mismo, se establecerá funciones específicas a cada empleado del área de planillaje con el fin lograr una consecución del proceso a fin de no generar sobre carga de trabajo en ciertos trabajadores.

Actualización del manual de funciones del departamento de planillaje, así como el de procesos, que estos sean aprobados por la Gerencia General y poder determinar los indicadores a cada empleado.

Conclusiones

Como resultado del estudio realizado en el departamento de planillaje de la empresa Aguapen E.P., se tiene las bases necesarias para establecer un plan integral de gestión, el diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en el departamento en relación a la productividad de realizar liquidaciones definitivas.

- 1.** No se ha realizado un diagnóstico situacional del que determine las causas de la baja productividad del departamento de planillaje, por lo tanto no se han definido objetivos y metas ni la asignación de responsabilidades de cada integrante.
- 2.** Indudablemente la falta de una matriz de indicadores, ha ocasionado que no se permitan controlar y evaluar el proceso de producción de planillaje ni del personal, desconocen de técnicas de planificación que permitan establecer mecanismos de control para mejorar los procesos de producción
- 3.** Resulta evidente la empírica evaluación de resultados así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar los procesos de producción de planillaje, en el año 2016 por empleado público cumplía un promedio del 30% del total planillado, mientras que otros solo el 3% debido a la falta de seguimiento.

Recomendación

Se recomienda respaldar la idea a defender planteada y con ello realizar la propuesta de aplicar un plan integral de gestión para mejorar la productividad en el departamento de planillaje de la empresa Aguapen E.P.

1. Es importante considerar que para la implementación de un plan integral de gestión, debe existir un fuerte compromiso de la dirección comercial quien toma decisiones y gestiona los recursos necesarios, el promover y fortalecer los mecanismos de planificación.
2. Implementar mecanismos de control que permitan evaluar y medir los tareas asignadas a los trabajadores en los procesos, Además esta nos permitirá prever, corregir y tomar decisiones en el transcurso del proceso.
3. Establecer matriz de indicadores que permitan evaluar tanto el trabajo como la gestión del personal, de ser necesario contar con la ayuda tecnología que admita controles en sus procesos y así ser más eficiente en el trabajo que ejecutan

Bibliografía

- ALADI. (mayo de 2012). Proyecto para el mejoramiento de la productividad y la calidad en empresas del sector industrial del Ecuador. Montevideo.
- Asambleanacional.gob.ec. (20 de Octubre de 2010). Constitución de la República del Ecuador. Publicada en el Registro Oficial No. 449 .
- Brito, A. (s.f.). *Planificación Estratégica*.
- Calva, J. (2011). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. 527.
- Costa, S. (2012). La Planificación. México.
- Craandall, K. (1973). Control Project System.
- Cruelles, J. (2012). *Productividad en las tareas Administrativas*. Marcombo, S.A.
- Cruzado, A. (Noviembre de 2014). Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de mypes del sector textil. Perú.
- Desarrollo, Secretaría Nacional de Planificación y. (13 de Noviembre de 2012). Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública. Quito, Galápagos, Ecuador.
- Diego Hurtado, Ruben Pillajo. (2012). Propuesta de un plan integral de gestión para el control de la producción y calidad en pro del mejoramiento de productividad de ESFEL S.A. Cuenca, Ecuador.
- Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo. (16 de diciembre de 2014). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009.
- Echeverria, A. (Octubre de 2009). *Gestión Integral*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de <http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-es-la-gestion-integral/>
- Elieth Arismendy, David Berrio, Paola Morales. (2012). Propuesta de implementación del sistema integral de gestión para la estandarización,

control y seguimiento en el proceso productivo de trituración de mineral de hierro. Bogotá, Colombia.

Federico Atehortua, Ramon Bustamante Jorge Valencia. (2008). *Sistema de Gestión Integral*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Fuster, J. (2010). La planificación estratégica: una propuesta metodológica para gestionar el cambio en políticas de innovación educativa. Murcia, España.

García, M. (2010). Métodos y Técnicas de Planificación.

Gido, J. (2012). *Administración exitosa de proyectos*. Medellín-Colombia.

Gomes. (2014). Control Integral.

Gómez, L. C. (2010). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la. *L. Cárdenas Síntesis Tecnológica*, 59-67.

Herrera, H. M. (2013). *Vivir con felicidad*. Bogotá: Colección Ciencias Administrativas-Ecoe ediciones.

Jácome, M. (11 de 2012). La productividad y su incidencia en la competitividad de la empresa INCALSID CIA. LTDA. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Julián Pérez Porto y María Merino. (2009). Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de <https://definicion.de/plan/>

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Mexico: Pearson educación.

Manene, L. (31 de Mayo de 2013). *Luis Miguel Manene Copyright © 2017*. Recuperado el 24 de septiembre de 2017, de <http://www.luismiguelmanene.com/2013/05/31/estrategias-empresariales-tipologia-caracteristicas-y-uso/>

María Chiang, M. S. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 5-16.

Marulanda, O. (Octubre de 2010). Propuesta de un plan de gestión integral de residuos sólidos en las instituciones educativas ubicadas en el corregimiento de Arabia Municipio de Pereira. Pereira, Colombia.

Medina, J. E. (2015). Modelo Integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 110-119.

- Planificación, Viceministerio de Planificación y Coordinación-Dirección General de. (2010). *Sistema de Planificación Integral*. Bolivia.
- Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. (2015). Diseño e implementación de un sistema integral de medición de gestión. *Redalyc*.
- Reyes, Agustín. (2010). *Administración Moderna*. Limusa Noriega.
- Ruiz, J. (9 de 11 de 2011). *Participación Activa y Auto-organización en los procesos de cambio*. Tecnalia, España.
- Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Psicothema*.
- Sandoval, C. (2012). *Crear valor con las personas- Herramientas de Liderazgo*. Chile: Penguin Random House .
- Santos, M. (2014). *La Evaluación como aprendizaje*. Narcea S.A. de ediciones Madrid.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Scielo- Revista Cubana de Salud Pública*.
- Stephen P. Robbins, David A. De Cenzo. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México, Mexico: Pearson edición México.
- Tamayo, M. (2011). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, Editorial-quinta edición.
- Tzu, S. (2016). *El arte de la Guerra*. Madrid: Versión, estudio y notas del grupo Denma- primera edición del libro electrónico.
- Yngrid Velásquez de Naime, M. N. (06 de 2010). ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODCUTIVIDAD. Perú.
- Zugehy Alcazar, Ketty Fajardo, Jose Ocampo. (21 de Julio de 2012). *Gestión Integral*. Recuperado el 24 de septiembre de 2017, de <http://gestionintegraldeunaempresa.blogspot.com/2012/07/gestion-integral.html>

Glosario de términos

Plan Integral: es la visión común de una empresa de lo que quiere ser en un futuro. En los planes integrales se establecen las características de cómo va estar entrelazado los procesos.

Control de gestión: permite que las empresas conozcan de qué manera se plantea o realizan actividades, facilita el seguimiento de cada proceso

Gestión Integral: conjunto articulado de acciones en el que todos los procesos están integrados, desde el proceso de producción hasta el talento humano.

Planeación: conjunto sistematizado de tareas que resultan de un análisis que contiene objetivos y metas.

Proceso: conjunto de actividades que tiene un orden que están relacionadas para lograr un objetivo.

Procedimiento: guías de acción en la que se detalla la forma de ejecutar ciertas actividades de acuerdo a la situación de cada empresa o proceso.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA		OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES		INDICADORES	
¿De qué manera favorece la implementación de un plan Integral de gestión para mejorar la productividad en el departamento de planillas de la empresa Aguapen E.P.?	Idea a defender	Proponer un plan integral de gestión que permita evaluar la productividad en el departamento de planillaje de la empresa Aguapen E.P.	Implementar metodologías de planificación en el departamento de digitación de planillas de la empresa Aguapen E.P., potenciará el desarrollo de la productividad de esta independencia	Variable Independiente	Plan Integral de Gestión	Sistema Integral de medición de la gestión	
		Componentes del Sistema					
		Mejora continua					
	Tareas	Determinación de las causas que limitan la productividad en el departamento de digitación de planillas.		Estrategias	Variable Dependiente	Productividad	Planificación integral de las personas
		Determinación de un control estadístico de procesos para las operaciones del departamento de digitación de planillas.					Satisfacción de los usuarios
		Selección de matriz de indicadores que nos permita controlar y mejorar los procesos					Funciones específicas
							Delegación de competencias

ANEXO 2



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA EN MARKETING

TESIS DE GRADO – 2017

PREGUNTAS DE ENTREVISTA A LA COORDINADORA COMERCIAL

Objetivo: Analizar la productividad de los servidores publico considerando el desempeño laboral en el departamento de planillaje de Aguapen E.P., a través de la entrevista.

1. ¿Usted cree que todos los empleados tienen conocimiento de los procesos que intervienen en planillar?
2. ¿Cuánto es la cantidad diaria que cada empleado planilla?
3. ¿Cuenta con un manual de procesos en el caso de ingresar un nuevo personal?
4. ¿Piensas que todo el personal de planillaje está capacitado para solucionar problemas?
5. ¿encuentras que los índices de gestión del departamento cumple con los objetivos generales del Departamento Comercial?
6. ¿El sistema Comercial cuenta con índices para medir el desempeño del departamento y empleado?
7. ¿El supervisor distribuye de manera equitativa el trabajo y realiza el seguimiento respectivo?
8. ¿Crees que la productividad del trabajo del departamento de planillaje ha disminuido?

ANEXO 3



UNIVERSIDAD ESTADUAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA EN MARKETING

TESIS DE GRADO – 2017

PREGUNTAS PERSONAL DE PLANILLAJE

Objetivo: Analizar la productividad de los servidores publico considerando el desempeño laboral en el departamento de planillaje de Aguapen E.P., a través de la entrevista.

1. ¿El sistema que manejas cuenta con los filtros necesarios para detectar los trabajos que se programó al personal de campo y poder realizar el seguimiento del mismo para solicitar la información?
2. ¿Crees que la calidad del trabajo del departamento de planillaje ha disminuido?
3. ¿Cuentas con las herramientas necesarias para procesar las planillas?
4. ¿Piensas que todo el personal de planillaje está capacitado para solucionar problemas?
5. ¿Realizas en el tiempo adecuado tu trabajo?
6. ¿Entre ustedes existe comunicación y equipo de trabajo?
7. ¿Cuenta con un manual de procesos para realizar tus actividades?

ANEXO 4
ENTREVISTA COORDINADORA COMERCIAL
JANINA SANTOS Y SERVIDORES PÚBLICOS DEL DPTO.
PLANILLAJE



FOCUS GROUP



Con la finalidad de obtener datos fidedignos con respecto al departamento de planillaje de Aguapen E.P., en cuanto a su producción, se realizo reunion con las personas involucradas en el proceso de producción de planillas. Se establecio dos sesiones de Focus Group

ANEXO 5

PRESUPUESTO

RECURSOS	Institucionales:	
	Humanos:641.00	
	Materiales: 90.00	
	Técnicos: 400.00	
Total		\$1131.00

PRESUPUESTO

RECURSOS HUMANOS				
Nº	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador	300.00	1	300.00
1	Tutor	341.00	1	341,00
Total				641,00
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
Nº	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
1	Papel	\$50.00	\$50.00	
1	Lápices	\$10.00	\$10.00	
3	Cartulina	\$10.00	\$10.00	
3	Marcadores	\$10.00	\$10.00	
10	Esferográficos	\$10.00	\$10.00	
Total			\$90.00	
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS				
Nº	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
1	Equipos	\$100.00	\$100.00	
1	Teléfono y Comunicación	\$300.00	\$300.00	
Subtotal			\$400.00	
Total			\$1131.00	

ANEXO 6

Tabla 11 Composición del Focus Group

NOMBRES	AREA DE DESEMPEÑO	AÑOS
Karina Gonzales	Digitador	39
Lisbeth Martínez	Digitador	31
Mercedes Paredes	Asistente de Contratos	32
Magdalena Robalino	Asistente de Contratos	45
Oswaldo Farinango	Supervisores de Campo	34
Jean Pareja	Supervisores de Campo	32
Pablo Perero	Encargados del archivo de la Dirección Comercial	45
Renato Figueroa	Encargados del archivo de la Dirección Comercial	56

Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado por: Milton Caiche

Tabla 12 Responsables del Focus Group

NOMBRES	AREA DE DESEMPEÑO	AÑOS
Janina Santos Carranza	Control de gestión	43
Gloria Guzmán	Supervisora de Planillaje	44

Fuente: Aguapen E.P.

Elaborado por: Milton Caiche

ANEXO 7

No SOLICITUD: 201202123



SOLICITUD POR FACTIBILIDAD DE GUIA AA.PP.

Fecha de Solicitud: Wednesday, March 07, . Solicitado en: LA LIBERTAD-AGUAPEN
Geocódigo Referencial: 22-04-0306-03790 Cantón: LIBERTAD
Dirección: BA 12 DE OCTUBRE
Nombre(Dueño de Predio): DE LA A LINDAO VANESSA
CI #: 0908222211 Telf.: 2930513
Nombre (Representante): DE LA A LINDAO VANESSA
CI #: 0908222211 Telf.: 2930513
Descripción del Predio: CASA DE 2 PISOS, CON PORTON DE GARAGE PLOMO, JUNTO A VULCANIZADORA "ORTIZ"

VANESSA DE LA A
Ejecutivo Comercial
2930556 ext. 108

DE LA A LINDAO VANESSA
Usuario
Telf.:2930513 087452311



INSPECCION POR FACTIBILIDAD

Comprobante: 201208832

GeoReferencial: 11-81-0212-19030

Usuario:	GONZALEZ SUAREZ SIMON MAURICIO		
Geocódigo:	11-81-0212-19020		
Categoría:	RESIDENCIAL PERM.		
Distancia:	10 mts.	Rep. Vereda:	NO
AASS:	NO	Diametro:	53 PVD
Asfalto:	NO	Lev. Rep. Adoquin:	NO



OBSERVACIONES:

TUBERIA PASA FRENTE AL PREDIO CON CRUCE DE CALLE TERRENO NATURAL. NO PASA RED DE AASS.

ANEXO 8



SOLICITUD DE CONEXION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

NÚMERO SOLICITUD: 201208832

DATOS DEL PREDIO

GEOCODIGO

Sector	Ruta	Mz.	Secu.
11	81	0212	19020

CANTON: SALINAS

LOCALIDAD: SALINAS

DIRECCION: BA. NUEVA JERUSALEN

DATOS DEL SOLICITANTE

PROPIETARIO: GONZALEZ SUAREZ SIMON MAURICIO

CEDULARUC: 0917407363

TELEFONO: 0

MAIL: mail@mail.com

TIPO USUARIO: RESIDENCIAL PERM.

REPRESENTANTE LEGAL: GONZALEZ SUAREZ SIMON MAURICIO

ACEPTACIÓN

Con la firma del presente documento, AGUAPEN S.A. procederá a inspeccionar el predio para la factibilidad del servicio deseado. A su vez, el solicitante se compromete a cumplir con todas las disposiciones y reglamentos establecidos por AGUAPEN, así como mantener en custodia el medidor instalado en su predio.

EL SOLICITANTE

EJECUTIVO COMERCIAL

Autorizo expresamente a AGUAPEN S.A. acreedor, del crédito, operación, producto o servicio, tanto a consultar mi historial crediticio, como a procesar, reportar y suministrar mi comportamiento en las obligaciones directas e indirectas, sean de carácter financiero o comercial, en los burós de información.

AUTORIZACIÓN:

Autorizo a: _____, en mi reemplazo para que suscriba en mi nombre este documento y reciba la instalación solicitada.

EL SOLICITANTE

ANEXO 9



EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE LOS GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES DE LOS CANTONES DE SANTA ELENA, SALINAS Y LA LIBERTAD

LIQUIDACION DEFINITIVA DE INSTALACIONES

Nro SOLICITUD: 201208708

ORDEN DE TRABAJO: 201209062

DATOS DEL SOLICITANTE

GEOCÓDIGO : 33 - 12 - 0318 - 02780

SOLICITANTE : TOMALA RODRIGUEZ FORTUNATO MAR

DESCRIPCION DEL TRABAJO: INSTALACION DE GUIA Y MEDIDOR 1/2"

FECHA : 07/Septiembre/2012

MATERIALES

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
20755	COLL. 1080V/ 1.63mm x 1/2"	1.00	U	\$ 2.35	\$ 2.35
21150	CAJA DE PROTECCION DE MEDIDOR	1.00	U	\$ 25.10	\$ 25.10
21200	MEDIDOR 1/2" MED. CERRA MULTIPLE CON 2 ACOPLAS	1.00	U	\$ 37.65	\$ 37.65
21260	Llaves de perforacion de 1/2"	1.00	U	\$ 8.21	\$ 8.21
21800	SELLO DE SEGURIDAD ROTO SEAL II	1.00	U	\$ 0.60	\$ 0.60
22800	TUB P ROSCABLE 1/2" X 6 M (400 psi)	10.90	m	\$ 1.13	\$ 11.85
22790	TAPLON	2.00	U	\$ 0.16	\$ 0.33
23700	VALVULAS DE CORTE INVIOLABLE DE 1/2" MG	2.00	U	\$ 7.33	\$ 14.66
24030	CODO GALVANIZADO DE 1/2" X 90	2.00	U	\$ 0.31	\$ 0.63
24160	UNION GALVANIZADA DE 1/2"	2.00	U	\$ 0.43	\$ 0.85

TOTAL MATERIALES : \$ 100.67

MANO DE OBRA

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
010020	INSTALACION DE MEDIDOR O 1/2", 3/4", 1"	1.00	C/U	\$ 6.36	\$ 6.36
010060	PERFORACION DE TUBERIA MATRIZ	1.00	C/U	\$ 5.34	\$ 5.34
010080	INSTALACION DE GUIA EN SUELO NORMAL	10.90	ML	\$ 4.92	\$ 51.66
010380	ROTURA Y REPOSICION DE ACERA (h=0.10m)	0.36	M2	\$ 21.84	\$ 7.85
010480	LOCALIZACION DE TUBERIA MATRIZ	1.00	C/U	\$ 13.83	\$ 13.83
23054	CONEXION DE ACCESORIO PVC 1/2" A 220(INCLUYE EXT BLD)	1.00	U	\$ 12.04	\$ 12.04

TOTAL MANO DE OBRA : \$ 97.09

OBSERVACIONES: FECHA DE EJE. 27-02-2013 MEDIDOR 1112072234 SELLO 23901	SUB TOTAL	\$ 197.76
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 48.48
	IVA 12 %	\$ 29.19
	TOTAL	\$ 275.43

ELABORADO POR
APROBADO POR
CUBIENDE