



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PLAN DE MEJORAS EN GESTIÓN DE REGULARIZACIÓN DE  
AUTORIZACIONES DE USO Y APROVECHAMIENTO DEL  
AGUA EN LA EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA.**

Autora:

**Arias Oyola Nancy Paola**

Tutor:

**Ing. Marlon López Perero**

Guayaquil – Ecuador  
**2018**



## **DEDICATORIA**

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes a las personas que estuvieron motivándome y ayudándome; he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea interminable.

Mi principal motivación e inspiración: mi hija Danna, la razón para querer superarme cada día más, quien me ayuda a esforzarme por el presente y el futuro.

**Arias Oyola Nancy Paola**



## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento principal es a Dios quien me ha guiado y dado la fortaleza para seguir adelante, a las personas que has influenciado en mi vida mi maravillosa familia, quienes han creído en mí siempre, dándome los mejores consejos guiándome y haciendo una persona humilde, gracias a ellos estoy culminando esta etapa personal.

A mi esposo, quien en el transcurso de la carrera me brindó consejos y su gran apoyo incondicional, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado otorgando su comprensión, cariño y amor.

A mis compañeros que sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento.

**Arias Oyola Nancy Paola**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema “**Plan de mejoras en gestión de regularización de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua en la Empresa Pública del Agua**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:  
**Arias Oyola Nancy Paola**

Tutor:  
**Ing. Marlon López Perero**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

\_\_\_\_\_  
Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Plan de mejoras en gestión de regularización de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua en la Empresa Pública del Agua.

**Autor:** Arias Oyola Nancy Paola

**Tutor:** Ing. Marlon López Perero

**Resumen**

La empresa Pública del agua EPA. EP. Tiene como objetivo regularizar el uso y aprovechamiento de agua, gestionar motivar y proponer que usuarios informales se regularicen mediante una autorización para así formalizar para esto hemos iniciado con la campaña “Regularízate”, invitando a todos los usuarios informales a solicitar a la autoridad única de agua la respectiva autorización obteniendo beneficios integrado del sector hídrico. La primera función de la dirección comercial es siempre el bienestar de los usuarios obteniendo un producto de calidad como es el uso del agua para esto nos enfocamos en regularizar de manera rápida y efectiva.

Control interno

Comercial

Servicio al usuario



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Plan de mejoras en gestión de regularización de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua en la Empresa Pública del Agua.

**Autor:** Arias Oyola Nancy Paola

**Tutor:** Ing. Marlon López Perero

**Abstract**

The Public Company of EPA water. EP. It aims to regularize the use and use of water, manage motivate and propose that informal users are regularized by an authorization to formalize this we have started with the "Regularize" campaign, inviting all informal users to request the sole authority of water the respective authorization obtaining integrated benefits of the water sector. The first function of the commercial direction is always the welfare of users obtaining a quality product such as the use of water for this we focus on regularizing quickly and effectively.

Internal control

Commercial

User service

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la Aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v
Certificación de la Aceptación del Cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract	viii

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.2 Situación Conflicto	2
1.3 Formulación del problema	2
1.4 Delimitación del problema	2
1.4.1 Campo	2
1.4.2 Área	2
1.4.3 Aspectos	2
1.4.4 Tema	2
1.4.5 Variable Dependiente	3
1.4.6 Variable Independiente	3
1.5 Formulación del Problema	3
1.6 Evaluación del problema	3
1.6.1 Claro	3
1.6.2 Delimitado	3
1.6.3 Concreto	3

1.6.4 Contextual	4
1.6.5 Original	4
1.7 Objetivos de la Investigación	4
1.7.1 Objetivo General	4
1.7.2. Objetivos Específicos	4
1.8 Justificación e Importancia	4

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTO TEORICA**

2.1 Antecedentes históricos	6
2.1.1 socialización	8
2.2 Antecedentes referenciales	9
2.2.1. funciones y sus responsabilidades	15
2.2.1.1 Subsecretaria técnica de recursos Hídricos	15
2.2.1.2 Dirección de Administración de Recursos Hídricos	16
2.2.1.3 Subsecretaria de la Demarcación Hídrica	16
2.2.1.4 Dirección Técnica de la Demarcación Hídrica	16
2.2.1.5 Centro de atención Ciudadano	16
2.2.2 Tipos de Autorización	17
2.2.3 Tipos de tarifa Traspase	17
2.2.3.1 Traspase	17
2.2.3.2 Definición de Agua	19
2.2.4 Tipos de uso Nivel nacional	19
2.2.5 Tarifas	22
2.3 Fundamentación legal	25
2.4 Variables de la investigación	27
2.4.1 Variable Independiente	27
2.4.2 Variable Dependiente	28
2.5 Definiciones Conceptuales	28

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Presentación de la empresa	32
3.1.1 Misión	32
3.1.2 Visión	33
3.1.3 Valores	33
3.1.4 Organigrama	34
3.1.5 Plantilla colaboradores	35
3.1.6 Proveedores	40
3.1.7 Servicios	41
3.1.8 Usuarios	41
3.2 Diseño de investigación	45
3.3 Tipo de investigación	47
3.4 Población y Muestra	47
3.4.1 Población	47
3.4.2 Población Finita	47
3.4.3 Población Infinita	47
3.4.3 Muestreo	49
3.5 Método de investigación	50
3.6 Técnicas de Investigación	50
3.6.1 Encuestas y entrevistas	51

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Plan de mejoras	59
4.2 Conclusiones	63
4.3 Recomendaciones	64
4.4 Bibliografía	65
4.5 Anexos	68
4.5.1 Diseño de la encuesta	68
4.5.2 Plan de mejora de clima y cultura laboral	69

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1	2
Tabla 2	8
Tabla 3	20
Tabla 4	23
Tabla 5	24
Tabla 6	35
Tabla 7	41
Tabla 8	47
Tabla 9	48
Tabla 10	49
Tabla 11	50
Tabla 12	51
Tabla 13	59
Tabla 14	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### **Gráficos de encuestas realizada a usuarios**

Gráfico 1	52
Gráfico 2	53
Gráfico 3	54
Gráfico 4	55
Gráfico 5	56
Gráfico 6	57
Gráfico 7	58

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

#### **1.1 Ubicación del problema en un contexto.**

Unos de los enfoques que ha emprendido el sector público es que los usuarios informales no estén regularizados mediante la ley, usuarios que no cumplen con los requisitos para el uso y aprovechamiento de agua el no tener una autorización mediante el órgano gubernamental encargado de administrar los recursos hídricos de manera íntegra y sostenible, para reducir la extracción no sustentable desvió o represamiento de caudales.

El órgano gubernamental tiene la tarea de desarrollar varias iniciativas a gran escala para formar parte de la red de producción de agua del país, incluidos proyectos de riego, agua potable y control de inundaciones.

Además de mejorar la infraestructura, la calidad del agua y la cobertura de los sistemas de agua de consumo humano y de riego es responsable de garantizar el suministro de agua potable, saneamiento y servicios de tratamiento de aguas.

Nos encargamos de fomentar e incentivar el uso y aprovechamiento eficiente del agua.

Con el fin de regularizar a los usuarios informales para su autorización de uso del agua para consumo humano riego abrevadero de animales y acuicultura, de manera exclusiva la capacidad para la captación,

tratamiento, conducción y utilización del caudal al que se refiera la autorización.

## 1.2 Situación Conflicto.

**Tabla 1: Problemática.**

ANTECEDENTES	CONSECUENCIAS
Limitada Socialización del Autorización de autorización del Recurso Hídrico.	No tener un control de usuarios de autorizaciones por procesos.
Restringido desconocimiento del sector Rural.	Usuarios solo utilizaban para el tipo de consumo doméstico o abrevadero.
Los Directorios, Comunas, Juntas variación de representantes legales.	Manejan sus propios estatus y por no tener personería Jurídica la representante legal varia constantemente.

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

## 1.3 Formulación del Problema.

Limitada número de usuarios aplican el proceso de gestión de regularización, la que genera deficiente aprovechamiento del uso del agua de la Empresa Pública Del Agua EPA.EP ubicado en la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio fiscal 2017.

## 1.4 Delimitación del problema.

1.4.1 Campo: Administración

1.4.2 Área: Gestión

1.4.3 Aspectos: Gestión, regularización, aprovechamiento de agua.

1.4.4 Tema: Plan de mejoras para la gestión de regularización De autorizaciones de uso y aprovechamiento del Agua en la Empresa Publica del Agua.

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

Limitada número de usuarios aplican el proceso de gestión de regularización.

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

La que genera deficiente aprovechamiento del uso del agua de la Empresa Pública Del Agua EPA.EP ubicado en la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio fiscal 2017.

### **1.5 Formulación del Problema.**

Limitada número de usuarios aplican el proceso de gestión de regularización, la que genera deficiente aprovechamiento del uso del agua de la Empresa Pública Del Agua EPA.EP ubicado en la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio fiscal 2017.

### **1.6 Evaluación del Problema.**

**1.6.1 Claro:** existe una limitada socialización del proceso de autorización del recurso hídrico, por el que se necesita el compromiso de los colaboradores para lograr el objetivo.

**1.6.2 Delimitado:** se busca conseguir la regularización de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua de la Empresa Pública Del Agua EPA.EP ubicado en la ciudad de Guayaquil durante el ejercicio fiscal 2017.

**1.6.3 Concreto:** restringido conocimiento del sector rural, debido a la rotación de personal operativo esto produce falta de conocimiento en la zona y pérdida de tiempo.

**1.6.4 Contextualmente:** desconocimiento de las políticas, sobre sus tarifas establecidas por la ley orgánica de recursos hídricos para el uso y aprovechamiento del agua y su reglamento interno.

**1.6.5 Original:** se crea una campaña socializando el tema “ Regularízate” con el fin de que los usuarios informales soliciten su respectiva autorización por uso y aprovechamiento.

## **1.7 Objetivos de la Investigación.**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Desarrollar plan de mejoras en gestión de regularización de autorizaciones para el uso y aprovechamiento del Agua en la Empresa Publica Del Agua. EP.

### **1.7.2 Objetivo Específico.**

Fundamentar teóricamente la gestión de regularización autorizaciones del aprovechamiento de Agua.

Diagnosticar la gestión de regularización de autorizaciones.

Elaborar un plan de mejoras en gestión en el uso y aprovechamiento de aguas.

## **1.8 Justificación e Importancia.**

La Empresa Pública del Agua busca desarrollar varias iniciativas a gran escala para formar parte de la red de producción de aguas del país, en su uno de sus propósitos es realizar la gestión comercial de los usos y aprovechamientos de agua.

Contratar, administrar y supervisar los proyectos de infraestructura hídrica, en sus fases de diseño, construcción, operación y mantenimiento.

Asistencia técnica a los prestadores de servicios.

Sus beneficiarios son los mismos usuarios que de alguna manera recibirán un servicio de mejor calidad de manera íntegra y sostenible.

Mediante la autorización o Instrumento de medición que registra la cantidad de agua que consume un predio.

El registro del consumo más un régimen tarifario medido, constituyen un sistema de facturación donde se paga lo que se consume.

Por la cuales sus ventajas serán, pagar por lo que consuma, permitir detectar fugas de agua, autorregula su consumo y ahorra dinero, contrala la facturación, tal como lo que nos ofrece el servicio de agua potable.

Es importante ya que gracias a la gestión de regularización podremos brindar un servicio de mejor calidad en los recursos hídricos, llevar un mejor control, beneficios que obtiene los usuarios de acuerdo a ley, para llevar a cabo nuestro proyecto se va a realizar notificaciones mediante redes sociales de EPA y SENAGUA , letreros publicitarios en ubicaciones estratégicas del canal y embalses, se darán talleres de socialización con las comunas del sector, coordinados entre la gerencia comercial, dirección de comunicaciones.

En materia económica el concepto “producción” es entendido como la actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios; es decir, hace referencia directa a la creación de productos y servicios, que al mismo tiempo, en este quehacer, origina una cadena valor en cada uno de ellos, por ellos la importancia de crear consciencia en regularizarse.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACION TEÓRICA**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

La empresa Pública de Agua dentro de su limitado número de usuarios aplica el proceso de gestión de regularización, lo que genera deficiente aprovechamiento del uso de agua en la ciudad de Guayaquil.

Desde los tiempos más remotos se ha considerado el agua fundamental en el desarrollo y la estructura política, social y económica de los pueblos, Dentro del concepto cultura sobre el agua se relaciona con los conocimientos que uno tiene sobre este recurso hídrico, para así tomar conciencia sobre la realidad del agua en el mundo y su verdadero uso.

“El fondo de población de Naciones Unidas asegura que, si el consumo de los países de más bajos recursos llegará al nivel de los países más desarrollados del mundo, se estaría absorbiendo para el año 2025 el 90% de agua potable disponible para el hombre.” Uribe & Amaya (2017).

A partir de la ley de aguas en 1972 el INERHI se responsabiliza de la gestión de recurso hídrico, en la cual los usuarios deberían presentar una solicitud de pedido de uso de concesión, lo cual genero conflictos en aquella época por los derechos del agua que se venían ejerciendo hace varios siglos. Quienes deciden del reparto del agua son las organizaciones locales y los usuarios de los sistemas MAGAP, 2011 Ministerio de

Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca el cual pasa su cartera a Senagua y posterior en el año 2014 a la Empresa Pública del Agua, quien se encargaría en la actualidad de la gestión comercial, regularización, facturación y cobro.

El concepto gobernabilidad aparece como tema de preocupación de algunos sectores políticos y académicos en la primera mitad de la década de 1970, al mismo tiempo que el proyecto político del neoliberalismo. A nivel regional la CEPAL ha analizado este asunto por medio de muchas publicaciones y discusión sobre los problemas de la gestión del agua que se viene realizando en el país.

También pretende contribuir al debate y a la generación de propuestas para mejorar el manejo de los recursos hídricos en el Ecuador.

En Ecuador, la lucha por este recurso ha sido histórica y su acceso, problemático y desigual. El sector campesino ha demandado concesiones de agua para riego y muchas comunidades lo lograron gracias a su propio trabajo. MAGAP (Plan nacional de riego y drenaje 2011).

El país no obtuvo por mucho tiempo un objetivo coherente sobre el agua y su importancia en el país llevando durante años una ineficiencia en la administración de los recursos hídricos, sobre la concesión de caudales no existía mecanismo que permita controlar que se utiliza por los usuarios, con SENAGUA en el 2008 nace un nuevo análisis sobre los recursos hídricos basándose en que el derecho al agua es fundamental, patrimonio nacional estratégico de uso público.

Basándose en la nueva organización se crean las 9 demarcaciones Hídricas situadas en ciudades del país estratégicamente, DH. Esmeraldas, DH. Guayas, DH. Jubones, DH. Manabí, DH. Mira, DH. Santiago, DH.

Napo, DH. Puyango, DH. Nueva Loja. Cada una de las demarcaciones antes descritas cuentan con C.A.C en diferentes Zonas, Con el fin de que los usuarios accedan a este recurso de una forma más rápida y centralizada en su misma cuenca hidrográfica.

**tabla 2:** Institucionalidad del agua en el Ecuador

INSTITUCION	COMPETENCIAS	CARACTERÍSTICAS
SENAGUA(2008)	Rectoría Planificación y Gestión Integral de los Recursos Hídricos.	Recuperación del rol del estado.
	Autorizaciones de Uso y Aprovechamiento.	Fortalecimiento de la Autoridad Única del Agua.
ARCA (2014)	Regulación y control.	Bajo la nueva matriz productiva Recuperación de la planificación pública.
EPA (2014)	Ejecución de Megaproyectos.	manejo integral de los recursos Hídricos.
MAGAP - Subsecretaría de Riego	Riego parcelario.	La cuenca hidrográfica como unidad de Gestión.
SENAGUA - Subsecretaría de agua de consumo Humano.	Políticas de agua y saneamiento.	Visión que combina lo técnico con lo social Definición con mayor claridad de roles y competencias.
GADS Provinciales	Planificación y construcción de obras de riego + manejo de cuencas.	Posibilidades de alianzas público - comunitarias
GADS Municipales	Prestación de servicios agua y saneamiento	
Juntas de Riego	Administración de Operación y Mantenimiento, sistemas de riego	
Juntas de Agua	Administración de Operación y Mantenimiento, sistemas de aguas	

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

### 2.1.1 Socialización

Este nos ayudaría a impartir a los usuarios lo siguiente:

- ✓ las leyes vigentes acorde al uso y aprovechamiento del agua.
- ✓ una estructura organizativa sobre organismos de cuenca.
- ✓ Balances para el reparto equitativo de caudales.
- ✓ Calidad de agua.
- ✓ Solución a sus trámites de uso de concesiones o autorizaciones.
- ✓ Mejora en la atención a los usuarios.
- ✓ Tarifas para cada uso y caudal otorgado, de una manera justa.

- ✓ Comunicación entre comunas, directorios y senagua.
- ✓ Prevención de desastres.

Dentro del plan nacional de riego y drenaje de 2011 – 2026 su objetivo General será el desarrollo de los sistemas de riego y drenaje con el fin de garantizar la soberanía alimentaria y la agroexportación.

Mientras que los objetivos específicos serán:

- ✓ Afianzar las organizaciones comunitarias de los regantes para que la gestión sea sostenible y eficiente.
- ✓ Ampliar el patrimonio de riego de una manera sostenible.
- ✓ Fortalecer el desplazamiento para fomentar la política integral sobre el riego y drenaje. **(MAGAP, 2011)**.

El gobierno busca prevenir el desperdicio de agua cruda en el Ecuador, por esto se realiza un reformatorio al acuerdo ministerial 1522 y establece una tarifa para los abusos en el consumo del agua realizado por la Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA).

## **2.2 Antecedentes Referenciales**

Como parte de la gestión Comercial de la Empresa Publica del Agua, se considera para el análisis las diferencias entre Gobernabilidad y Gobernanza, entre la Gestión Política y Gestión Comunitaria. Abordan múltiples definiciones entre ellas la valoración del agua y su reconocimiento como derecho fundamental, del porque necesitamos regularizar.

Con el objetivo de contar con el catastro actualizado de usuarios que se benefician del sistema de agua de riego, lo que incidirá directamente en el

incremento de la facturación por el consumo del recurso hídrico de las hectáreas reales cultivadas, la Gerencia comercial de la empresa Pública del Agua en coordinación con Senagua que es la autoridad única del agua y nuestras direcciones de comercialización y comunicaciones se realicen actividades que conlleven a un beneficio integrado del sector hídrico, con el fin único de la mejora entre usuarios y la empresa.

El ser humano utiliza el agua en todos los procesos productivos como: la agricultura, la pesca, la generación de energía, el transporte, la industria, el turismo, entre otros.

Del total de agua que existe en el planeta Tierra sólo el 2,5% es agua dulce y el resto es agua salada. El agua dulce se encuentra en los lagos, ríos y acuíferos.

Muchas de las fuentes de agua están sobreexplotadas o contaminadas. Algunas actividades humanas afectan al ciclo del agua, entre ellas, la deforestación y erosión del suelo, la explotación del agua para actividades extractivas como el petróleo y la minería, el uso intensivo del agua en actividades agrícolas, industriales y para consumo humano en las ciudades. Todo esto provoca que la disponibilidad del agua, en cantidad y calidad, disminuya. Por otro lado, la demanda de agua para consumo humano en los últimos años se ha incrementado en relación con el crecimiento poblacional de una sociedad industrial y capitalista.

en el Ecuador, durante la época de aplicación de las políticas de ajuste estructural (a partir de la década de los 80) se desarrollaron políticas de ajuste hídrico orientadas a establecer un modelo de gestión del agua basado en el mercado, que no resolvieron el problema de la gestión de los recursos hídricos y por el contrario profundizaron las condiciones de inequidad en el acceso y distribución del agua.

Posteriormente, en los últimos años se ha impuesto un modelo de gobernabilidad donde lo que impera es el fortalecimiento del poder estatal para gestionar los recursos hídricos.

Existen diversas maneras de caracterizar la gestión del agua, una de ellas es en cuanto a la función de quién gestiona, de qué manera toma las decisiones y cuáles son los objetivos finales que motivan su accionar. Bajo este foco se identifican tres tipos generales de gestión del agua: gestión pública, gestión privada y gestión social o comunitaria.

**Sánchez Serrano (2005)** La gestión pública del agua, considerada como gestión institucional - estatal se asienta sobre la idea de que el Estado es el responsable de elaborar políticas y crear un marco normativo adecuado para la gestión del agua. La gestión pública procura equilibrar la distribución de riqueza entre los miembros de la sociedad por medio de las instituciones gubernamentales, porque el mercado no asegura la equidad social ni optimiza los recursos disponibles conforme a las necesidades de los diferentes sectores sociales. La gestión pública busca satisfacer las necesidades colectivas no cubiertas por el mercado, que sólo responde a requerimientos e intereses económicos.

El agua es un bien de uso común que debe ser garantizado a través de un servicio público de calidad que garantice su universalidad, la participación ciudadana en su gestión, el respeto al medio ambiente y la cooperación. La gestión pública promulga porque el agua nunca sea considerada como una mercancía, ya que se perdería el sentido de bien común y, por consiguiente, su priorización como bien público. Un bien público se distingue porque el consumo no es rival; esto es, el consumo no reduce el beneficio posible de los demás.

**Martínez Rodríguez (2003).** No hay ninguna forma de aplicar el principio de exclusión, cuando el bien se produce no se puede excluir del consumo a nadie; por lo tanto, el bien queda disponible en forma libre. Su asignación tiene que ser resuelta en una perspectiva pública para asegurar que a cada quien se le respete su justo acceso al recurso

**Sandoval Moreno (2011).** La gestión social está relacionada con la autogestión, el reconocimiento de pautas y formas de comportamiento por el colectivo e individualmente. La gestión comunitaria valoriza antiguas prácticas que mantienen las comunidades indígenas o campesinas para hacer uso de sus recursos. Es característico que las comunidades se organicen con base a la cooperación entre sus miembros y la producción se asienta sobre sus necesidades, no sobre la lógica de la ganancia sino la satisfacción de necesidades humanas y básicas de sobrevivencia y reproducción en el sentido que es una propuesta holística basada en una racionalidad diferente a la económica actual, que promueve otra concepción de la naturaleza y de las relaciones entre los seres humanos y la naturaleza. Implica una gestión de los recursos naturales desde la sociedad civil, y a la vez contiene valores que difieren de los hegemónicos.

La gestión social concibe al agua como un elemento constitutivo de la trama sociocultural y natural. La gestión comunitaria rebasa lo económico e incorpora otras dimensiones que promueven la conservación y el respeto por el ecosistema.

La utilización del agua está asociada con las necesidades básicas, humanas y productivas, y a la vez se desarrollan actividades de cuidado de fuentes y control de la contaminación. En este sentido, la gestión comunitaria tiene elementos de manejo de los recursos hídricos que favorecen la sostenibilidad de los ecosistemas y la gobernanza local.

Otro soporte importante de la gestión comunitaria son las capacidades locales que incluyen saberes, formas y modos de hacer propios para responder a la necesidad primordial de contar con agua para la vida y buscar el acceso para todas las familias, lo que señala el sentido de equidad presente en el colectivo.

Si bien la gestión pública y la gestión comunitaria tienen sus particularidades y pueden ser vistas en oposición, según la correlación de fuerzas presente en un momento dado, en la práctica tenemos evidencias sobre las ventajas de una gestión compartida entre lo público y lo comunitario, en términos de una cogestión planteada para los sistemas de riego y/o de agua de consumo humano.

También como parte del marco teórico se plantea que el agua pertenece más a la economía de Bienes Comunes y de la riqueza compartida que a la economía de la acumulación privada e individual, este aspecto será analizado con mayor profundidad.

Elinor Ostrom (2011) sobre el gobierno de los bienes comunes, que supera la dicotomía Estado - mercado y demuestra que hay otras formas institucionales de organización de las comunidades, que pueden asegurar la sostenibilidad de los recursos como el agua.

Los bienes comunes como el agua se usan colectivamente, pudiendo llegar a ser utilizados por todos, lo que nos remite a un criterio de un potencial acceso universal. No pueden ser propiedad privada ni de un solo sujeto, sino que deberían ser de propiedad colectiva o comunitaria.

No pueden ser gestionados con criterios de racionalidad individual, ni la ganancia establecerse como fin último.

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

**LORHUyA Art. 135...” Se entiende por tarifa la retribución que un usuario debe pagar por la prestación de servicios y autorización para usos y aprovechamiento de agua...”**

Por los cuales se fijan una tarifa hídrica volumétrica del agua para riego, donde se considera el Volumen utilizado la Cantidad de tierra cultivada y la Contribución a la conservación del recurso hídrico.

**Estudios de la Estrategia Nacional de los Recursos Hídricos, CNRH, marzo 2000.**

**Decreto Ejecutivo N°. 1551, 10 de noviembre de 1966, registro oficial N° 158.**

El agua aparece en la naturaleza, como uno de los componentes más importantes del medio geográfico. Así es considerado como uno de los recursos más importantes y ricos que nos brinda la naturaleza para el desarrollo y la economía nacional.

**Art. 6 ley de aguas de 1960. “El agua de los ríos y todas las que corren por cauces naturales, son bienes nacionales de uso público”.**

Por esos y otros factores se discute en la actualidad el proyecto de Ley de Recursos Hídricos, Uso y Aprovechamiento del Agua, que ha causado polémica por los diversos intereses involucrados. Pero más allá de la controversia, todos coinciden en que el agua es el fundamento de la vida y de la economía.

**“El estado y demás personas jurídicas de derecho público, recuperación de los beneficios el valor de las obras hidráulicas y los gastos de operación y mantenimiento que ejecuten con sus fondos”**

En términos generales, se habla de riego cuando el agua de una fuente es aplicada de manera artificial al suelo, sea para el cultivo, almácigos, preparar la tierra, siembra, etc.

Para EVALUACIÓN DEL RIEGO TRADICIONAL RESPECTO A LA SALINIDAD EN LA LOCALIDAD DE MACAMACA (PROVINCIA LOAYZA DEPARTAMENTO DE LA PAZ) poder regar, se necesita contar con una fuente de agua, un sistema de captación del agua desde la fuente y canales que la transporten hacia las parcelas a ser regadas, y un grupo de usuarios que haga funcionar la infraestructura. De acuerdo a Gerbrandy (1998), la interacción entre el grupo de usuarios, la fuente de agua, la infraestructura y la zona de aplicación, forma un sistema, denominado sistema de riego.

## **2. 2.1 FUNCIONES Y SUS RESPONSABILIDADES.**

### **2.2.1.1 Subsecretaría técnica de recursos hídricos.**

Es la responsable de:

Socializar a nivel nacional manual de procedimientos de la emisión de resoluciones administrativas del uso y aprovechamiento del agua.

Ellos emitirán un criterio jurídico técnico y determinan el proceso uso y aprovechamiento del agua superficial o subterránea y velan por su cumplimiento.

#### **2.2.1.2 Dirección de administración de recursos hídricos:**

Es la responsable de:

Difundir manual, así como también actualizarlo constantemente con mejoras cuando se necesario.

#### **2.2.1.3 La subsecretaria de la demarcación hidrográfica:**

Es la responsable de:

Emitir resoluciones o autorizaciones administrativas para el aprovechamiento del agua, mediante procedimiento general para el consumo humano de los Gad Municipales, Juntas de riego y saneamiento, riego y drenaje otros riegos mayores a 5 l/s, abrevaderos mayores a 15 l/s.

#### **2.2.1.4 La dirección técnica de la demarcación Hidrográfica.**

Es la responsable de:

Realizar la inspección y avalúo previo a la autorización del uso y aprovechamiento del agua mediante un informe el cual determinará el uso de cada fuente coordenadas catastrales caudal que se autorizará nos dará un mapa georreferenciado de la ubicación del predio.

#### **2.2.1.5 El centro de atención ciudadana.**

Será el responsable de:

Emitir resoluciones administrativas para el uso y aprovechamiento del agua mediante el proceso simplificado para, todas las autorizaciones de consumo humano, excepto agua potable para Gad y Juntas, soberanía alimentaria, usos de riego menores 5 l/s y abrevaderos menores a 15 l/s.

## **2.2.2 TIPOS DE AUTORIZACIONES:**

De acuerdo a lo establecido por la secretaria nacional del agua (senagua) se cuentan con dos tipos de de autorizaciones.

- ✓ La emisión de resoluciones administrativas para el uso y aprovechamiento de agua (superficiales).
- ✓ La emisión de resoluciones administrativas para el uso y aprovechamiento del agua (subterráneo y acuíferos).

Uso y aprovechamiento de aguas superficiales es destinado para producción agrícola, se debe mantener la finalidad por la cual se otorgó la autorización,

Uso y aprovechamiento de aguas Subterráneas está dirigido a quien desee realizar actividades explotación de aguas subterráneas deberá obtener una licencia otorgada por la demarcación hidrográfica.

## **2.2.3 TIPOS DE TARIFAS PARA LOS TRASVASE:**

### **2.2.3.1 Trasvase**

La tarifa por autorización del derecho de uso y aprovechamiento de agua, a los que la ley obliga a pagar una tarifa establecida anual a la EMPRESA PUBLICA DEL AGUA EPA. E.P. LA Tarifa de riego es básica, de \$ 0,01 centavo de dólar se toma directamente del canal o embalse y es la tarifa subsidiada, a esto le llamamos uso de riego.

También tenemos la tarifa de \$ 0,02 centavos de dólar, la que requiere bombeo, lo que significa utilizar energía eléctrica, el costo de la tarifa también es subsidiado a esta le llamamos uso presurizado.

Y para aprovechamiento productivo industrial aplicada a empresas que utilizan el agua cruda para procesar una materia prima y convertirla en producto elaborado que generara un lucro, su costo es de \$ 0,25 centavos de dólar. Por esta razón siempre se solicita a la secretaria nacional del agua (SENAGUA) que los informes técnicos catastrales sean específicos ya que es nuestra única forma de realizar un cálculo exacto del uso del usuario es la resolución o expediente de usuario en el cual ya viene destinada la tarifa a cobrarse anualmente.

Los criterios que se utilizan para la fijación de tarifa hídrica volumétrica o en litros por segundos del agua de riego son en base al volumen utilizado, cantidad de tierra cultivada y contribución a la conservación del recurso hídrico.

Según LORHUyA Art. 135 “se entiende por tarifa la retribución que un usuario debe pagar para la prestación de servicios y autorización para usos y aprovechamiento del agua”.

En base al nuevo acuerdo ministerial 0010-0050 la tarifa establecida aumenta dado las investigaciones que somos unos de los países con la tarifa de cobro más baja a nivel mundial.

La secretaria del Agua lanza el nuevo tarifario con cuerdo ministerial 0010-0050 en junio 2017. Dando un giro a la tarifa establecida mediante la resolución emitida por senagua donde la Empresa Publica del Agua que basándose al ente regulador se encargara de realizar la facturación de estas tarifas y sus usos.

Tenemos alrededor de 10 usos establecidos y utilizados por usuarios.

Los cuales se deberán pagar anualmente por el caudal y uso establecido.

### **2.2.3.2 Definición de Agua.**

#### **Acuíferos**

Es el extracto de información pereable que permite la circulación y el almacenamiento de agua subterránea por sus por so grietas.

#### **Agua Cruda**

Es el agua de la naturaleza y que o ha recibido ningún tratamiento para edificar sus características físicas, químicas o microbiológicas.

#### **Agua Potable**

Es el agua para consumo humano cuyas características físicas químicas microbiológicas han sido tratadas.

### **2.2.4 TIPOS DE USO NIVEL NACIONAL.**

Existe la tarifa mediante la cual en base un informe técnico catastral nos permite mediante las hectáreas tipo de cultivo cuantos metros cúbicos M3 utiliza el usuario el tipo de uso y su caudal autorizado mediante esto podemos calcular una tarifa anual la cual cada usuario tiene la obligación de pagarla ya que está dirigida específicamente para cubrir gastos administrativos de operación y mantenimiento.

#### **Riego**

El uso más utilizado senagua con apoyo del actual Ministro Humberto Cholango ha decretado que los usuarios que consuman menos de 5 l s están exentos de pago apoyando a los pequeños agricultores par la soberanía alimentaria en base a la ley orgánica de recursos hídricos vigente del 2014

Otra reforma a este uso es que en el caso de un usuario disponga de más de una autorización para riego, los volúmenes autorizados serán sumados a nivel nacional se deberá realizar el cálculo en base a la sumatoria caudales tomando la así la tarifa más alta.

Cabe recalcar que le calculo depende del cultivo y las hectáreas regantes.

Dentro de riego tenemos 4 tarifas:

**Tabla 3: Uso Riego Productivo**

<b>Riego productivo</b>	
Riego productivo menores 5 (l/s)	0,00007
Riego productivo mayores 5 y menores 20 (l/s)	0,00008
Riego productivo mayores 20 y menores 50 (l/s)	0,00009
Riego productivo mayores 50 (l/s)	0,00011

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

## **Soberanía Alimentaria**

Todas las Juntas, Organizaciones, Directorios, Comunas que utilicen el agua deberán pagar la tarifa que corresponda a riego soberanía Alimentaria conforme al caudal autorizado, esto quiere decir que son beneficiados.

## **Hidroelectricidad**

El cual utilizamos para la energía eléctrica para la población como sabemos el agua y la energía son claves para el desarrollo, debemos garantizar el uso sostenible del mismo. El desarrollo de un país depende de sus necesidades básicas como son agua alimentos y energía eléctrica.

Para el uso hidroeléctrico el agua es indispensable para la producción de energía eléctrica, para este uso también tenemos uso consuntivo el que se usa para refrigerar las centrales térmicas en este caso carbón, gas, fuel. y no consuntivo es en el que nos ayuda a producir energía.

La tarifa establecida para el aprovechamiento Hidroeléctrico, se aplicará el 6% del total del caudal autorizado, dado que ha sido determinada considerado técnicamente el volumen turbinado.

## **Turismo**

Para el país representa un activo y un recurso económico, las personas se sienten naturalmente atraídas por este recurso cabe recalcar que el Ecuador es rico por sus atractivos turísticos tanto en la costa como en la sierra y oriente donde millones de turistas buscan disfrutar de este elemento natural, para algunos es utilizado para sus múltiples beneficios como spas balnearios, este recurso es esencial para los hoteles,

restaurantes y realizar actividades. Creando plazas de trabajo para el apoyo de la economía promoviendo el turismo en nuestro país.

### **Piscícola**

Se encuentra en un dilema ya que están de acuerdo en legalizar, pero mas no en pagar por el uso, además de ser un uso no consuntivo también tiene una tarifa establecida, los representantes de los sectores camaroneros indican que deberían estar exentos de pago ya que el agua ingresa a las camaroneras y es devuelta al mismo caudal se usa, pero no se consume.

El uso consuntivo es en el que el agua una vez usada, no es devuelta a su cauce natural o el medio donde fue captada, ni de la misma manera que fue extraída.

### **Industrial - Minería**

El uso industria minero es utilizado para que la roca libere sus valiosos minerales, por eso la minería utiliza el agua en una serie de actividades que incluyen procesamiento de minerales, refinerías o usos petroleros.

### **Envasado de Agua**

Agua de mesa es utilizada por las embotelladoras para la producción de agua apta para el consumo humano.

### **Otros**

Dentro de otros se utiliza para todos de demás usos que designe la ley dentro de este esta Fuerza mecánica, consumo humano que se empezara a cobrar a partir del mes de octubre del presente año.

## 2.2.5 Tarifas

**Tabla 4: Tabla Tarifaria**

<b>USOS Y APROVECHAMIENTO</b>	<b>TARIFA U\$ M3</b>
Excedente de Consumo Humano	0,0039
<b>Riego soberanía Alimentaria</b>	
Riego soberanía Alimentaria menores 5 (l/s)	0,00004
Riego soberanía Alimentaria mayores 5 (l/s)	Exceptuado de pago por ley
<b>Riego productivo</b>	
Riego productivo menores 5 (l/s)	0,00007
Riego productivo mayores 5 y menores 20 (l/s)	0,00008
Riego productivo mayores 20 y menores 50 (l/s)	0,00009
Riego productivo mayores 50 (l/s)	0,00011
Turismo	0,0103
Hidroelectricidad	0,0049
Industrial	0,001
Envasado de agua	0,4
Otros	0,0039

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

**Tabla 4: Nomenclatura de usos y aprovechamientos del agua**

LEY DE AGUAS CODIFICADA	LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA	ACUERDO MINISTERIAL 2017-0010	TARIFA \$/M3
USOS	USOS Y APROVECHAMIENTO	SUBCATEGORIA	USOS Y APROVECHAMIENTO
Domestico	Consumo Humano		excedente de Consumo Humano
Agua Potable			
Riego	Riego	Riego Sob. Alimentaria	riego soberania Alimentaria > 5 L/S
		Riego Sob. Alimentaria	riego soberania Alimentaria < 5 L/S
		Riego Productivo	Riego Productivo < 5 L/S
		Riego Productivo	Riego Prod. > 5 L/S Y > 20 L/S
		Riego Productivo	Riego Prod. > 20 L/S Y > 50 L/S
		Riego Productivo	Riego Productivo > 50 L/S
Recreativo Balneologia	Turistico y Termal	Turismo	Turismo
		Termal	
		Balneologia	
Hidroelectricidad	Generacion Electrica	Hidrotermica	Hidroelectricidad
		Hidroelectricidad	
Industrial	Industrial		Industria
	Mineria		Mineria y Petroleo
	Actividades Hidrocarburiferas		
Agua de Mesa	Envasado de Agua	Aguas Minerales	Envasado de Agua
		Aguas Tratadas	
		Aguas Enriquecidas	
Abrevadero	Abrevadero Soberania Alimentaria		0
	Produccion Agropecuaria		
Camaronera	Acuicultura	Acuicultura Soberania Alimentaria	Otros
Piscicola		Produccion Acuicula de Exportacion	
Fuerza Mecanica	Otras Actividades Productivas		

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

### 2.3 Fundamentación legal

La Constitución del Ecuador dice: *“el derecho Humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida” ( cap. 2° artículo 12).*

Partiendo de este precepto constitucional, de que el agua es un derecho, y que debe ser ésta la base para construir todas las normativas y políticas en relación al agua, en este documento, analizamos los contenidos de la ley de aguas, llamada Ley Orgánica de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua.

La ley de aguas fue probada el 31 de julio del 2014.

Decreto No. 310 del 17 de abril del 2014, establece lo siguiente:

**Art. 1.-** Reorganizase a la Secretaría del Agua y créanse La Agencia de Regulación y Control, ARCA y la Empresa Pública del Agua, EPA, que pasaran asumir parte de las competencias asignadas a la Secretaría ante dicha.

**Art 9.-** El Objeto de la Empresa Pública del Agua, EPA, comprende:

Contratar, administrar y supervisar los proyectos de infraestructura hídrica de competencia del Gobierno Central en sus fases de diseño, construcción, operación y mantenimiento.

Asesorar y asistir técnica y comercialmente a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios del agua.

Realizar la gestión comercial de los usos y aprovechamientos del agua.

**Art. 93.-** Definición. El aprovechamiento productivo del agua lo constituyen actividades como riego para economía popular y solidaria, agro industria, producción agropecuaria o producción acuícola de exportación u otras actividades productivas como turismo, generación de hidroelectricidad, producción industrial; explotación minera y de refinación de minerales; hidrocarburos, envasado y comercialización de aguas minerales, medicinales, tratadas, enriquecidas o que tengan procesos certificados de purificación y calidad; y, otras actividades productivas que impliquen el aprovechamiento del agua.

Para el aprovechamiento productivo del agua se requerirá de la autorización administrativa que otorga la Autoridad Única del Agua, previa solicitud de conformidad con la planificación hídrica, los requisitos y condiciones que establece esta Ley.

El aprovechamiento del agua para actividades productivas comprende su utilización en actividades no consideradas en la soberanía alimentaria, según la definición de esta Ley, cuando se trate de producción agropecuaria o acuícola.

En las demás actividades productivas que aprovechan el agua, es indiferente el destino de la producción al mercado interno o externo.

La autorización para el aprovechamiento del agua en actividades productivas confiere al titular de esta, de manera exclusiva, la capacidad para la captación, tratamiento, conducción y utilización del caudal a que se refiera la autorización.

El titular deberá instalar a su cargo los aparatos de medición del flujo de agua en los términos que defina la Autoridad Única del Agua (**ley de recursos hídricos II Segundo Suplemento Registro Oficial N° 305**)

**Art. 143.-** Ley Orgánica de Servicio Publico LOSEP, establecen que el plazo máximo de duración del contrato de servicios ocasionales será de hasta doce meses o hasta finalizar el ejercicio fiscal en curso, y podrá ser renovado por única vez hasta por doce meses adicionales en el siguiente ejercicio fiscal.

**Art. 2.-** Ley Orgánica de defensa del consumidor, toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello, cuando la presente ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

## **2.4 Variables de la Investigación**

### **2.4.1 Variable Independiente:** Gestión de regularización.

La variable independiente causara cambios en los valores de la variable independientes, a las variables independientes se las conoce como variables predictorias, se conceptualiza como la razón del fenómeno a investigar. la inadecuada organización del tiempo, carencia de apoyo académico, situación institucional traen como consecuencia variable dependiente. Mohammad (2005)

En la gestión de regularización está a cargo de la responsabilidad del gerente comercial quien busca obtener con la ayuda de toda la dirección empezando de Catastro, servicio al usuario y culminando con facturación y cobranzas, el logro no es solo de las tres áreas que están bajo el mando de la gerencia comercial sino para toda la empresa.

Tratando de demostrar que somos una empresa agregador y sostenible implementando la campaña REGULARIZATE concientizando a los usuarios a que se legalicen.

**2.4.2 Variable Dependiente:** Regularización de uso y aprovechamiento de aguas.

Se supone que la variable dependiente es el resultado esperado de las variables independientes, a las variables dependientes también se las conoce como variables de criterio.

En resumen, uno de los principales intereses del comportamiento organizacional es la productividad. Queremos saber qué factores influyen en la eficacia y eficiencia de los individuos los grupos y las organizaciones en conjunto. Mohammad (2005).

Concientizando a los usuarios socializando por medio de charlas y videos logramos que usuarios se acerquen a la compañía y se regularicen para así obtener un servicio de óptima calidad.

## **2.5 Definiciones Conceptuales**

### **Aprovechamiento**

Derecho a utilizar para usos comunes o privados las aguas que son de dominio público. Garcia (2017).

### **Competencia**

Situación de la persona o cosa que cumple las condiciones necesarias para cierta función o servicio. Garcia (2017).

**Condiciones** Modo de ser y de comportarse habitualmente una persona. Garcia (2017).

**Productividad**

Capacidad o grado de producción de una industria, explotación agraria o de cualquier otro tipo, por unidad de trabajo. Garcia (2017).

**Regularización**

Acción y resultado de regularizar, Por ejemplo: Los trabajadores exigían la regularización de los contratos. Garcia (2017).

**Administrar**

Dirigir, gobernar, ejercer la autoridad sobre un territorio y sus habitantes, Organizar y dirigir la economía de una persona o de una entidad. Garcia (2017).

**Supervisar**

Ejercer una inspección un superior sobre una persona o una cosa. Garcia (2017).

**Estrategia**

Técnica y arte de concebir, preparar y dirigir las operaciones militares, habilidad para dirigir un asunto y lograr un objetivo. Garcia (2017).

**Caudal**

es la calidad de agua expresada en términos de magnitud, la calidad de agua en términos de rango, frecuencia y duración.

**Predios**

Se refiere a los predios localizados en las cuencas bajas de inferiores los ríos, así como los predios que reciben naturalmente las aguas de un predio ubicado a una altura superior.

**Pozo de agua**

Es la perforación realizada en la tierra hasta alcanzar un acuífero que puede ser superficial o profundo para la obtención de agua.

**Hídrica**

Del agua o relativo a ella

**Trasvase**

Es a acción de pasar agua de una cuenca hidrográfica a otra con la utilización de obras de infraestructura hidráulica.

**Socialización**

Es el proceso de influjo entre una persona y sus semejantes, un proceso que resulta que aceptar las pautas de comportamiento social y de adaptarse a ellas.

**Captación**

Con este término se indica la absorción de recursos públicos por parte de los bancos u otras instituciones.

**Conceptualización**

Se entiende por conceptualización la representación de una idea abstracta en un concepto, surge de los conocimientos generales que se poseen sobre diversos temas.

**Exento**

permite calificar a aquel o aquello que se encuentra libre de algo. Por lo tanto, tiene independencia o autonomía respecto a una determinada cuestión. Pérez (2017)

**Hidráulica.**

La hidráulica es una rama de la física que se dedica al análisis del movimiento y del equilibrio de los fluidos. Perez (2018).

**ARCA** Agencia de regulación y control del agua.

**ARCOM** Agencia de regulación y control de electricidad.

**ARCONEL** agencia de regulación y control de electricidad.

**ARCSA** agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria.

**AUA** autoridad única del agua.

**CAC** centro de atención ciudadana.

**DH** demarcación Hidrográfica.

**ERJAFE** estatuto del régimen jurídico administrativo de la función ejecutiva.

**GAD** Gobierno autónomo descentralizado.

**MAGAP** ministerio de agricultura, ganadería, acuicultura y pesca.

**MEER** Ministerio d electricidad y energía renovable.

**LOSEP** Ley orgánica de servicios Públicos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. PRESENTACION DE LA EMPRESA**

La empresa Publica del Agua nace en el año 2014 con un grupo pequeño encabezando en el área comercial en el Edificio de Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA) con el fin de empezar la parte operativa en conjunto con la SENAGUA validando información catastral base a trabajar con la que la Empresa Publica del Agua actual trabaja BNA Banco Nacional de Autorización. La empresa buscar ser reconocida por los usuarios consumidores del agua ya que a partir del 2014 tienen relaciones directas con la empresa con el único fin de regularizar la facturación y cobranzas, en años anteriores el comportamiento de pago era irregular y los usuarios no recibían un documento válido por sus valores pagados, dentro de las competencias de la empresa está el facturar esos valores acreditados por el servicio del agua cruda y a la vez estamos capacitados para gestionar de una manera efectiva y así cumplir con las expectativas de nuestros usuarios.

##### **3.1.1 Misión**

La Empresa Publica del Agua EPA EP define su misión y estructura organizacional sustentada en argumento legal de una manera estratégica, basando en un modelo de gestión, el fortalecimiento de los recursos Hídricos del estado, a través de la contratación, Administración y

Supervisión de las fases de sus proyectos de trasvases en todas sus fases, así mismo la Gestión Comercial de los recursos Hídricos y la asistencia técnica a los prestadores de servicios públicos y comunidades del agua.

### **3.1.2 Visión**

La empresa Publica del Agua tiene como objetivo hasta el 2019 ser la empresa modelo de gestión con un nivel óptimo y sustentable que permita la administración eficiente del recurso hídrico, incrementando la regularización de los prestadores de servicios de agua cruda, así como la ejecución, operación y mantenimiento de la infraestructura Hídrica.

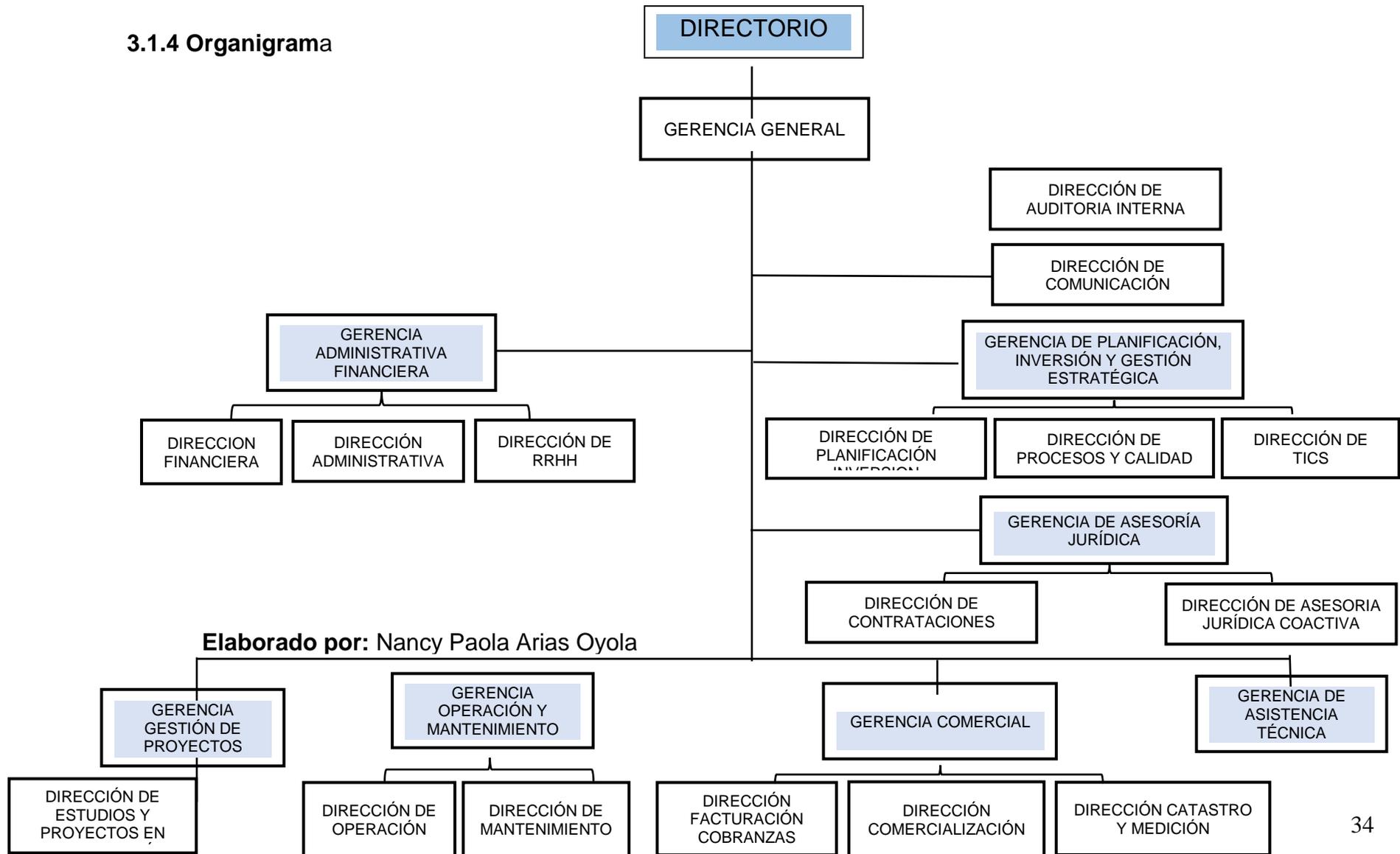
### **3.1.3 Valores**

La empresa cuenta con un personal Totalmente capacitado para demostrar íntegramente sus conocimientos, trabajar con efectividad dentro del marco de principios éticos y morales brindando el mayor esfuerzo cumpliendo con las metas propuestas conforme a la misión y visión de la empresa.

La empresa cuenta con un talento humano altamente capacitado para demostrar íntegramente sus conocimientos, actuar con idoneidad y efectividad en el marco de principios éticos y morales de la convivencia institucional y social para brindar el mayor esfuerzo, cumpliendo así los objetivos y metas propuestas conforme a la misión y visión empresarial.

- ✓ Transparencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Ética

### 3.1.4 Organigrama



### 3.1.5 Plantilla de colaboradores

**Tabla 6: Nomina**

Nombre	Cargo	Area
Andrade Velez Olmedo Francisco	Auxiliar de Servicios	Administración Operación y Mant.
Blum Velasco Sergio	Profesional 5	Administración Operación y Mant.
Briones Chiriguayo Carlos Ariel	Asistente 1	Administración Operación y Mant.
Caisedo Sancan Pedro Luis	Topografo	Administración Operación y Mant.
Chonlong Alcivar Jorge Patricio	Especialista 1	Administración Operación y Mant.
Coronel Cagua Francis Consuelo	Profesional 5	Administración Operación y Mant.
Coronel Chavez Joseline Lorena	Analista 2	Administración Operación y Mant.
Crespo Iturralde Diego Saul	Técnico Supervisor	Administración Operación y Mant.
Holquin Zambrano Felix Luciano	Cadenero	Administración Operación y Mant.
Magallanes Vivas Heraldo Edison	Ayudante	Administración Operación y Mant.
Medrano Moran Augusto Paulo	Cadenero	Administración Operación y Mant.
Panta Alarcon Luis Enrique	Topografo	Administración Operación y Mant.
Peñafiel Chavez Arturo Elias	Cadenero	Administración Operación y Mant.
Punguil Bravo Gabriel Alejandro	Profesional 3	Administración Operación y Mant.
Romero Scott Susana De Las Mercedes	Analista 2	Administración Operación y Mant.
Rosero Velasco Andrea Viviana	Analista 2	Administración Operación y Mant.
Vacacela Sulca Lorena Del Rocio	Analista 2	Administración Operación y Mant.
Villon Montesdeoca Segundo Gilberto	Profesional 5	Administración Operación y Mant.
Zea Araujo Alfonso Policarpo	Cadenero	Administración Operación y Mant.
Caceres Vaca Alvaro Santiago	Directores	Direccion de Planificación e Inversión
Garcia Troya Carlos Alberto	Analista 2	Direccion de Planificación e Inversión
Guevara Andrade Nancy Pamela	Analista 1	Direccion de Planificación e Inversion
Mora Arregui Maria Isabel	Profesional 1	Direccion de Planificación e Inversion
Acuña Flores Roosevelt Alex	Chofer	Direccion Administrativa
Alcivar Veliz Luis Rene	Chofer	Direccion Administrativa
Andrade Llaguno Miguel Angel	Analista 1	Direccion Administrativa
Arias Coello Julio Cesar	Chofer	Direccion Administrativa
Briones Prias Victor Hugo	Chofer	Direccion Administrativa
Briones Tama Kira Penelope	Directores	Direccion Administrativa
Cano Intriago Sandy Elizabeth	Analista 1	Direccion Administrativa
Chacon Chavez Johnny Stalin	Auxiliar Administrativo 2	Direccion Administrativa
Davila Ganchozo Maria Belen	Analista 2	Direccion Administrativa
De La Ese Plaza Erika Michelle	Analista 1	Direccion Administrativa
Dominguez Delgado Mario Nelson	Chofer	Direccion Administrativa
Espinoza Izquierdo Johnny Gunther	Asistente 1	Direccion Administrativa
Falcones Mera Kira Beatriz	Auxiliar Administrativo 2	Direccion Administrativa
Garcas Dumes Pedro Ivan	Chofer	Direccion Administrativa
Garcia Angamarca Abelardo Danilo	Chofer	Direccion Administrativa
Garcia Cedeño Gema Geovanna	Profesional 1	Direccion Administrativa
Gonzalez Pionce Ricardo Joe	Profesional 2	Direccion Administrativa
Goya Zambrano Cristina Del Rocio	Profesional 2	Direccion Administrativa
Guerrero Santos Javier Augusto	Chofer	Direccion Administrativa
Guzman Romero Luis Armando	Directores	Direccion Administrativa
Izquierdo Alvarado Cristian Omar	Chofer	Direccion Administrativa
Jaime Macias Eduardo Alejandro	Chofer	Direccion Administrativa
Jaramillo Nieto Moises Luis	Chofer	Direccion Administrativa
Larco Perdomo Rafael Eduardo	Directores	Direccion Administrativa
Loor Barberan Richard Joselo	Chofer	Direccion Administrativa
Lynch Alvarez German Eduardo	Profesional 4	Direccion Administrativa
Macias Peñafiel Ernesto Jacinto	Profesional 2	Direccion Administrativa

Macias Quimi Luis Enrique	Especialista 3	Direccion Administrativa
Malta Ziade Roberto Alfredo	Profesional 2	Direccion Administrativa
Mazon Solorzano Marcos Vinicio	Chofer	Direccion Administrativa
Moncayo Dahik Esteban Gabriel	Directores	Direccion Administrativa
Moran Hernandez Jorge Leonardo	Chofer	Direccion Administrativa
Moreira Kuffo Fermin Siddney	Chofer	Direccion Administrativa
Muñoz Caicedo Segundo Limberto	Auxiliar de Servicios	Direccion Administrativa
Naranjo Garcia Jose Luis	Chofer	Direccion Administrativa
Navarrete Zea Domenica Maria	Auxiliar Administrativo 2	Direccion Administrativa
Ochoa Gorotiza Lorena Priscila	Analista 2	Direccion Administrativa
Pacheco Garcia Jose Enrique	Auxiliar Administrativo 2	Direccion Administrativa
Paguay Panchana Jefferson Ivan	Profesional 2	Direccion Administrativa
Pisco Mendoza Humberto Enrique	Chofer	Direccion Administrativa
Ramirez Piguave Aristides Vicente	Chofer	Direccion Administrativa
Rodriguez Briones Kenia Carolina	Analista 2	Direccion Administrativa
Romero Valdivieso Dani Ronald	Profesional 2	Direccion Administrativa
Ronquillo Alfonzo Maria De Los Angeles	Profesional 1	Direccion Administrativa
Sanchez Cevallos Samantha Nicole	Analista 2	Direccion Administrativa
Sarmiento Arichavala Victor Emilio	Chofer	Direccion Administrativa
Segura Castro Luis Alfonso	Chofer	Direccion Administrativa
Sevillano Alvarado Javier Jacinto	Chofer	Direccion Administrativa
Torres Acebo Paulo Eduardo	Chofer	Direccion Administrativa
Urgiles Celleri Narcisca Beatriz	Analista 1	Direccion Administrativa
Vasconez Alvarez Melissa Paulette	Asistente 1	Direccion Administrativa
Vera Cepeda Shirley Jenny	Analista 1	Direccion Administrativa
Villegas Lozano Ronny Alex	Chofer	Direccion Administrativa
Villon Moran Joselyn Marisol	Auxiliar Administrativo 2	Direccion Administrativa
Wong Carrillo Luis Enrique	Chofer	Direccion Administrativa
Chevez Vera Jeoconda Jicella	Profesional 5	Direccion Ases.Juridica Coactiva
Flores Pesantez Miguel Hernan	Directores	Direccion Ases.Juridica Coactiva
Mera Franco Lourdes Alexandra	Analista 1	Direccion Ases.Juridica Coactiva
Palma Rendon Augusto Hipolito	Especialista 3	Direccion Ases.Juridica Coactiva
Pancho Campos Jose Antonio	Profesional 3	Direccion Ases.Juridica Coactiva
Romero Mora Nataly Estefania	Profesional 3	Direccion Ases.Juridica Coactiva
Neira Mendez Johanna Ximena	Profesional 4	Direccion de Calidad y Procesos
Quintana Moran Byron Gonzalo	Directores	Direccion de Calidad y Procesos
Santiana Calderon Solange Jenniffer	Profesional 2	Direccion de Calidad y Procesos
Toapanta Vera Maria Isabel	Profesional 2	Direccion de Calidad y Procesos
Valdez Heredia Mayra Jazmin	Profesional 4	Direccion de Calidad y Procesos
Veintimilla Bravo Wilmer	Profesional 2	Direccion de Calidad y Procesos
Amat Diaz Jazmine Del Carmen	Profesional 2	Direccion de Catastro y Medicion
Balon Benavides Cesar Bernabe	Profesional 3	Direccion de Catastro y Medicion
Carchi Villamar Alfonso Felipe	Profesional 3	Direccion de Catastro y Medicion
Cavagnaro Fuentes Clovi Omar	Chofer	Direccion de Catastro y Medicion
Cornejo Zuñiga Pablo Jose	Directores	Direccion de Catastro y Medicion
Espin Briones Carlos Enrique	Especialista 1	Direccion de Catastro y Medicion
Espinoza Cueva Maria Paulina	Analista 1	Direccion de Catastro y Medicion
Magallanes Zambrano Anibal Dean	Tecnico de Mantenimiento	Direccion de Catastro y Medicion
Mina Caicedo Rider Sosa	Tecnico de Mantenimiento	Direccion de Catastro y Medicion
Neira Narvaez Victor Adriano	Especialista 1	Direccion de Catastro y Medicion
Ortega Enriquez Irma Isabel	Analista 2	Direccion de Catastro y Medicion
Ortiz Triviño Marco Vinicio	Especialista 1	Direccion de Catastro y Medicion
Osorio Jaramillo Juan Alfredo	Asistente de Ingeniero	Direccion de Catastro y Medicion
Perez Orellana Luis Felipe	Analista 1	Direccion de Catastro y Medicion
Quintana Zambrano Maria Eugenia	Analista 1	Direccion de Catastro y Medicion
Romo Andrade Juan Carlos	Profesional 3	Direccion de Catastro y Medicion
Samaniego Robles Juan Jose	Inspector de Medidores	Direccion de Catastro y Medicion
Uzho Valladolid Wilian Adalberto	Analista 2	Direccion de Catastro y Medicion
Velez Briones Ariana Nicole	Analista 1	Direccion de Catastro y Medicion

Villon Mite Simon Bolivar	Tecnico de Mantenimiento	Direccion de Catastro y Medicion
Davalos Peredo Hector Javier	Profesional 4	Direccion de Coactivas
Arteaga Andrade Maria Valeria	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Cano Zambrano Carol Miroslava	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Escalante Castro Gioconda Elizabeth	Directores	Direccion de Comercializacion
Esparza Bohorquez Estefania Lisette	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Fajardo Vivas Luis Armando	Profesional 3	Direccion de Comercializacion
Freire Briones Jose Carlo	Analista 2	Direccion de Comercializacion
Mayancela Quizhpi Rosa Maria	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Murillo Reyes Herman Rodrigo	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Novillo Salazar Jose Walter	Profesional 3	Direccion de Comercializacion
Palma Cevallos Jose Vicente	Analista 2	Direccion de Comercializacion
Pincay Almeida Maricruz De Las Mercedes	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Rodriguez Zambrano Rodolfo Fabrizio	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Romo Mosquera Omar Leonardo	Analista 2	Direccion de Comercializacion
Salazar Cevallos Maria Jose	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Viscaino Guerra Jenny Lorena	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Zurita Monge Edison Vinicio	Analista 1	Direccion de Comercializacion
Alcivar Mendoza Wilmer Bladimir	Chofer	Direccion de Comunicacion Social
Cabrera Rodriguez Segundo Virgilio	Profesional 3	Direccion de Comunicacion Social
Espinoza Ramirez Emilia Gianella	Analista 2	Direccion de Comunicacion Social
Guerrero Rosado Pedro Evangelino	Analista 1	Direccion de Comunicacion Social
Guevara Torres Francisco Antonio	Profesional 3	Direccion de Comunicacion Social
Heredia Prieto Norma Lucila	Profesional 2	Direccion de Comunicacion Social
Martinez Torres Julio Daniel	Profesional 4	Direccion de Comunicacion Social
Nicolalde Alvarado Andreina Alexandra	Analista 1	Direccion de Comunicacion Social
Quiroga Ordoñez Miguel Angel	Profesional 3	Direccion de Comunicacion Social
Santos Peña Marco Antonio	Profesional 1	Direccion de Comunicacion Social
Sotomayor Gonzalez Luis Vinicio	Profesional 3	Direccion de Comunicacion Social
Sotomayor Valarezo Zoila Alicia	Directores	Direccion de Comunicacion Social
Tanaka Valencia Ximena Nahomi	Directores	Direccion de Comunicacion Social
Alaña Torres Jemmy Raquel	Profesional 4	Direccion de Contratacion
Castro Diaz Romel Eduardo	Analista 2	Direccion de Contratacion
Granda Aguilar Jorge Alberto	Analista 1	Direccion de Contratacion
Jacome Moreira Luis Santiago	Directores	Direccion de Contratacion
Moscoso Moscoso Juan Diego	Analista 2	Direccion de Contratacion
Narea Salvatierra Elsy Mariela	Profesional 4	Direccion de Contratacion
Ramirez Carrera Johanna Daniela	Profesional 3	Direccion de Contratacion
Solorzano Cabrera Maria Fernanda	Profesional 4	Direccion de Contratacion
Cabrera Plaza Sergio Bernardo	Especialista 3	Direccion de Estudios y Proyectos
Gordillo Silva Andrea Carolina	Profesional 4	Direccion de Estudios y Proyectos
Mosquera Reyes Pamela Gabriela	Asistente 1	Direccion de Estudios y Proyectos
Velez Briones Olmedo Eloy	Directores	Direccion de Estudios y Proyectos
Arias Oyola Nancy Paola	Analista 2	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Cabrera Maldonado Eduardo Fernando	Jefe Lector de Medidor	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Guerrero Rendon Lorena Guadalupe	Directores	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Moncayo Yopez Dennys Xavier	Analista 2	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Perez Ochoa Sonia Cecilia	Analista 2	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Rodas Riofrio Carmen Carola	Profesional 1	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Vacacela Cedeño Victor Xavier	Analista 2	Direccion de Facturacion y Cobranzas
Diaz Vera Dennys David	Directores	Direccion de Mantenimiento
Valle Flores Paola Fernanda	Directores	Direccion de Operacion
Azansa Chapa Ana Nabel	Profesional 2	Direccion de Planificacion, Inversion

Buraye Aguirre Denisse Andrea	Profesional 2	Direccion de Planificacion, Inversion
Carrasco Lemarie Ronald Armando	Directores	Direccion de Planificacion, Inversion
Cevallos Rodriguez Mario Roberto	Profesional 3	Direccion de Planificacion, Inversion
Espinoza Alvarez Alfredo David	Profesional 2	Direccion de Planificacion, Inversion
Gonzalez Acosta Daniel Alejandro	Profesional 2	Direccion de Planificacion, Inversion
Medina Leon Fresia Omaira	Profesional 3	Direccion de Planificacion, Inversion
Morocho Chacon Alex Renato	Profesional 4	Direccion de Planificacion, Inversion
Oña Berrezueta Leidy Diana	Profesional 2	Direccion de Planificacion, Inversion
Ortega Calvopiña Wilma Elizabeth	Profesional 2	Direccion de Planificacion, Inversion
Pazmiño Solorzano Martin Arturo	Analista 2	Direccion de Planificacion, Inversion
Perez Valarezo Max Alexander	Profesional 3	Direccion de Planificacion, Inversion
Solis Cabezas Gisela Beatriz	Profesional 5	Direccion de Planificacion, Inversion
Viracocha Velastegui Sebastian Francisco	Analista 1	Direccion de Planificacion, Inversion
Calderon Piedra Alvaro Iberio	Directores	Direccion de Seguimiento y Control
Montaño Nazareno Leinert Kerling	Profesional 3	Direccion de Seguimiento y Control
Aguilar Arguello Isabela Cristina	Analista 2	Direccion de Talento Humano
Arellano Lam Ricardo Andres	Analista 2	Direccion de Talento Humano
Aroca Coello Shirley Nabil	Auxiliar Administrativo 2	Direccion de Talento Humano
Conforme Salazar Khristel Alexis	Analista 2	Direccion de Talento Humano
Maza Reyes Paul Fabian	Especialista 3	Direccion de Talento Humano
Mera Ramos Sixto Andres	Especialista 3	Direccion de Talento Humano
Mora Lopez Patricio Andres	Profesional 5	Direccion de Talento Humano
Nicolalde Alvarado Jorge Ricardo	Profesional 5	Direccion de Talento Humano
Parrales Ormaza Edda Maria	Profesional 4	Direccion de Talento Humano
Peñafiel Escalante Rafael Ernesto	Analista 2	Direccion de Talento Humano
Ramirez Gaona Miguel Angel	Directores	Direccion de Talento Humano
Ruales Rios Pablo Adrian	Directores	Direccion de Talento Humano
Toapanta Jimenez Monica Matilde	Profesional 5	Direccion de Talento Humano
Vera Pluas Emilio Jose	Analista 2	Direccion de Talento Humano
Garcia Delgado Fabian Andre	Profesional 2	Direccion de Tics
Jimenez Bravo Isaac Alfredo	Profesional 4	Direccion de Tics
Pappe Garcia Jorge Enrique	Analista 1	Direccion de Tics
Rivera Ramon Javier Enrique	Directores	Direccion de Tics
Sanchez Ordoñez Victor Manuel	Especialista 3	Direccion de Tics
Viteri Chavez Carlos Alberto	Especialista 1	Direccion de Tics
Alvarado Aguilar Pablo Andres	Analista 1	Direccion Financiera
Alvarez Avila Belgica Amarilis	Profesional 4	Direccion Financiera
Amaya Macay Susana Magaly	Profesional 5	Direccion Financiera
Arreaga Pareja Brenda Betsabe	Profesional 5	Direccion Financiera
Asinc Varas Maricruz Elena	Profesional 5	Direccion Financiera
Astudillo Rendon Karem Margarita	Profesional 5	Direccion Financiera
Banda Barragan Francisca Esther	Profesional 2	Direccion Financiera
Baquero Valencia Mikel Willan	Profesional 5	Direccion Financiera
Barahona Zambrano Jimmy Javier	Profesional 5	Direccion Financiera
Coello Pinargote Diana Stefania	Profesional 2	Direccion Financiera
Diaz Cedeño Anahi Angelica	Profesional 5	Direccion Financiera
Espin Veloz Rocio Maribel	Profesional 5	Direccion Financiera
Franco Galarza Monica Pilar	Profesional 2	Direccion Financiera
Herrera Martillo Yenny Alexandra	Analista 2	Direccion Financiera
Hurtado Castro Norma Alexandra	Profesional 2	Direccion Financiera
Izquierdo Lara Hugo Santiago	Profesional 2	Direccion Financiera
Lazo Sanchez Laura Maria	Profesional 2	Direccion Financiera
Leon Cruz Fernando Antonio	Profesional 2	Direccion Financiera
Marquez Rodriguez Victor Emilio	Profesional 2	Direccion Financiera
Martillo Dominguez Mayra Paola	Profesional 5	Direccion Financiera
Medina Vanegas Auxiliadora Del Rocio	Analista 1	Direccion Financiera
Merchan Pacheco Veronica Roxana	Profesional 2	Direccion Financiera
Minchala San Andres Jorge Luis	Profesional 2	Direccion Financiera
Núñez Alvarez Ana Mercedes	Analista 2	Direccion Financiera
Proaño Garcia Sandy Betzabeth	Directores	Direccion Financiera

Quijije Cedeño Jenny Victoria	Profesional 5	Dirección Financiera
Ramirez Ramirez Humberto Eduardo	Analista 2	Dirección Financiera
Reyna Macias Bertha Mariuxi	Profesional 2	Dirección Financiera
Salinas Segura Sully Susana	Profesional 2	Dirección Financiera
Sanchez Ochoa Rosa Veronica	Profesional 5	Dirección Financiera
Sanjines Palma Kerly Priscila	Profesional 2	Dirección Financiera
Tapia Toral Mauro Carlos	Profesional 2	Dirección Financiera
Teran Cevallos Dennys Antonio	Profesional 2	Dirección Financiera
Vargas Valarezo Tania Reinaldina	Asistente 1	Dirección Financiera
Barriga Alfaro Valeria Nathalie	Asistente 1	Gerencia de Planificación e Inversión
Calderon Vera Angela Del Pilar	Profesional 2	Gerencia de Planificación e Inversión
Lopez Jaramillo Maria Gabriela	Profesional 2	Gerencia de Planificación e Inversión
Moreno Washington Oswaldo	Asesor de Area	Gerencia de Planificación e Inversión
Orellana Sanchez Lady Ornella	Asistente 1	Gerencia de Planificación e Inversión
Carvajal Velez Marcela Lilibeth	Analista 2	Gerencia Administrativa Financiera
Guerra Morillo Veronica Catalina	Analista 2	Gerencia Administrativa Financiera
Pareja Armendariz Maria Alejandra	Gerencias Adjetivas	Gerencia Administrativa Financiera
Perez Gafter Paul Aland	Gerencias Adjetivas	Gerencia Administrativa Financiera
Seminario Montalvo Esteban Raul	Gerencias Adjetivas	Gerencia Administrativa Financiera
Silva Izquierdo Marcelo Andres	Gerencias Adjetivas	Gerencia Administrativa Financiera
Espinoza Torres Carlos Alberto	Gerentes Tecnicos	Gerencia Comercial
Leon Bowen Paola Virginia	Profesional 3	Gerencia Comercial
Molina Echanique Abel Ricardo	Gerentes Tecnicos	Gerencia Comercial
Punina Lozano Cristobal	Gerentes Tecnicos	Gerencia Comercial
Ramirez Ibujes Katty Lorena	Profesional 3	Gerencia Comercial
Rivera Bayas Ana Maria	Profesional 2	Gerencia Comercial
Rivero Alvarado Javier Antonio	Chofer	Gerencia Comercial
Rocafuerte Saldivia Carlos Andres	Conserje	Gerencia Comercial
Romero Baque Karin Gabriela	Profesional 2	Gerencia Comercial
Tumbaco Hermenejildo Carlos Javier	Chofer	Gerencia Comercial
Villacis Espinoza Carolina Del Pilar	Especialista 4	Gerencia Comercial
Zamora Heredero Adelinda Yomary	Especialista 3	Gerencia Comercial
Agusto Briones Jose Ivan	Gerentes Tecnicos	Gerencia de Asistencia Tecnica
Ayala Gonzalez Angel Patricio	Profesional 5	Gerencia de Asistencia Tecnica
Frias Ramirez Eliana Danella	Especialista 2	Gerencia de Asistencia Tecnica
Gonzalez Fernandez Roxana Xiomara	Asistente 1	Gerencia de Asistencia Tecnica
Lazo Quevedo Juan Fernando	Especialista 2	Gerencia de Asistencia Tecnica
Vintimilla Carrasco Ruth Veronica	Gerentes Tecnicos	Gerencia de Asistencia Tecnica
Alvarado Avila Sergio Francisco	Especialista 3	Gerencia de Gestion de Proyectos
Celi Ponce Maria Veronica	Analista 2	Gerencia de Gestion de Proyectos
Chavez Drouet Fernando Antonio	Especialista 3	Gerencia de Gestion de Proyectos
Diaz Luna Santiago Fabian	Profesional 3	Gerencia de Gestion de Proyectos
Garcia Garcia Jorge Andres	Especialista 1	Gerencia de Gestion de Proyectos
Lopez Espinoza Jose Fernando	Especialista 1	Gerencia de Gestion de Proyectos
Menendez Andrade Bella Paola	Especialista 3	Gerencia de Gestion de Proyectos
Pazmiño Lombeida Holger Arturo	Gerentes Tecnicos	Gerencia de Gestion de Proyectos
Peña Olmedo Jorge Fernando	Especialista 4	Gerencia de Gestion de Proyectos
Perez Puyol Veronica Giovanna	Analista 2	Gerencia de Gestion de Proyectos
Rosas Calderon Julio Cesar	Analista 1	Gerencia de Gestion de Proyectos
Ruiz Quintero Genesis Yuleisi	Asistente 1	Gerencia de Gestion de Proyectos
Sanmiguel Palacios Giovanni Marcelo	Especialista 3	Gerencia de Gestion de Proyectos
Villamarin Cordova Carlos Alberto	Gerentes Tecnicos	Gerencia de Gestion de Proyectos
Jimenez Rojas Carlos Eduardo	Chofer	Gerencia de Planificación, Estrategica
Lapuerta Jaramillo Nelson Adrian	Gerencias Adjetivas	Gerencia de Planificación, Estrategica

Naranjo Bellolio Jacoba	Analista 1	Gerencia de Planificacion,Estrategica
Astudillo Valdivieso Marianella Andrea	Profesional 3	Gerencia General
Bernal Alvarado Carlos Andres	Gerente General	Gerencia General
Cevallos Andrade Gino Patricio	Asesor de Gerencia	Gerencia General
Coello Crespo Jorge Junior	Auxiliar Administrativo 2	Gerencia General
Coronel Laaz Nieves Consuelo	Profesional 2	Gerencia General
Loor Luna Fausto Francisco	Asesor de Gerencia	Gerencia General
Mendoza Klenner Nahuel	Asesor de Gerencia	Gerencia General
Molina Reyes Gorki Atilio	Especialista 3	Gerencia General
Sanchez Miño Alexis Reinaldo	Gerente General	Gerencia General
Sanchez Montenegro Angel Raul	Gerente General	Gerencia General
Subia Alava Hernando	Asesor de Gerencia	Gerencia General
Armijos Armijos Patricia Geovanna	Especialista 2	Gerencia Juridica
Barzallo Moscoso Julio Andres	Gerencias Adjetivas	Gerencia Juridica
Caicedo Navas Elena De Lourdes	Especialista 3	Gerencia Juridica
Castro Grunauer Jorge Washington	Asesor de Area	Gerencia Juridica
Chiriguayo Almeida Annabell Del Rocio	Analista 2	Gerencia Juridica
Garcia Auz Jose Miguel	Especialista 3	Gerencia Juridica
Marquez Ordoñez Liliana Elizabeth	Especialista 3	Gerencia Juridica
Sanchez Valencia Felix Antonio	Chofer	Gerencia Juridica
Tituana Montero Sharon Yamilia	Asistente 1	Gerencia Juridica
Campuzano Lasso Valeria Tatiana	Profesional 3	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Cruz Navarrete Christian Washington	Especialista 1	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Gaibor Nuñez Maria Belen	Profesional 3	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Gomez Torres Maria Fernanda	Profesional 4	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Mejillon Borbor Luis Artemio	Profesional 2	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Paredes Peñaherrera Ricardo Andres	Gerentes Tecnicos	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Villarreal Sanchez Carlos Alberto	Asesor de Area	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Zambrano Briones Maria Magdalena	Auxiliar Administrativo 2	Gerencia Operacion y Mantenimiento
Zuñiga Moreno Karina Dolores	Profesional 3	Gerencia Operacion y Mantenimiento

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

### 3.1.6 Proveedores

Utimport

Suministros de oficinas, papeles y demás.

PCs Home

Equipos de cómputo, partes, piezas y mantenimiento.

Epson

Distribuidor de impresoras, tintas y mantenimiento.

AVSA

Sistema comercialización.

### 3.1.7 Servicios

Operación y mantenimiento del Agua.

### 3.1.8 Usuarios

La base entregada por SENAGUA que actualmente trabajamos para la facturación consta de 20.000 pero para este proyecto se toma en consideración los usuarios que mantienen una forma de pago constante y educada basada en el primer trimestre es decir 190 usuarios que constan en la base del BNA (Banco Nacional de Autorización) tomando en consideración las diferentes demarcaciones Hidrográficas y montos altos, son pocos los que regularmente se acercan a solicitar sus liquidación y facturas y realizan los pagos de manera voluntaria.

**Tabla 7: Usuarios**

USUARIO	FACTURADO	DH
CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001)	5618861,45	GUAYAS
CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001)	3468823,1	ESMERALDAS
CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001)	3455523,58	NAPO
CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001)	3232358,68	PASTAZA
CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001)	3202331,33	SANTIAGO
CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001)	1212253,45	JUBONES
BEBIDAS ARCACONTINENTAL ECUADOR ARCADOR S.A. (1792411149001)	861809,62	ESMERALDAS
PEMAF PROYECTO ENERGIA MEDIO AMBIENTE CIA. LTDA. (1791357183001)	475180,41	PASTAZA
PROYECTO HIDROELECTRICO SANTA CRUZ S.A. HIDROCRUZ (1792072735001)	471191,17	SANTIAGO
HIDROSANBARTOLO S.A. (1792353122001)	278147,52	SANTIAGO
THE TESALIA SPRINGS COMPANY S.A. (1790005739001)	217181,6	ESMERALDAS
HIDALGO E HIDALGO SA (1790059111001)	104305,32	GUAYAS

ELECTRO GENERADORA DEL AUSTRO ELECAUSTRO S.A. (0190167453001)	101709,28	GUAYAS
EMPRESA PUBLICA HIDROEQUINOCCIO EP. (1768152990001)	94337,08	ESMERALDAS
ELECTRO GENERADORA DEL AUSTRO ELECAUSTRO S.A. (0190167453001)	91342,38	SANTIAGO
EMPRESA ELECTRICA REGIONAL NORTE S A (1090051721001)	84575,4	MIRA
ECOLUZ S.A (1791836693001)	83351,54	NAPO
MODERNA ALIMENTOS S.A. (1790049795001)	63594,74	ESMERALDAS
PESQUERA DEL CARMEN S.A. (0990614393001)	49089,21	JUBONES
TEXTIL ECUADOR S.A. (1790019659001)	43562,6	ESMERALDAS
CORPORACION AZENDE S.A. (0190167348001)	43519,73	SANTIAGO
EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S A EERSSA (1190005646001)	39019,79	SANTIAGO
ECUATORIANA DE SAL Y PRODUCTOS QUIMICOS C.A. ECUASAL (0990007241001)	32027,49	GUAYAS
CERVECERIA NACIONAL CN S.A. (0990023549001)	30134,54	ESMERALDAS
EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A. (1890001439001)	29902	PASTAZA
FUENTES SAN FELIPE S. A. SANLIC (0590055328001)	29062,23	PASTAZA
COOPERATIVA DE PRODUCCION MINERA AURIFERA BELLA RICA (0190137643001)	28175,61	JUBONES
THE TESALIA SPRINGS COMPANY S.A. (1790005739001)	24472	JUBONES
VICUNHA ECUADOR S.A. (1790026760001)	21331,95	ESMERALDAS
HIDROELECTRICA PERLABI S. A. (1791821955001)	18543,17	ESMERALDAS
TENDILLO S.A. (0990930414001)	16334,23	JUBONES
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON PINDAL (1160002290001)	14667,55	PUYANGO
UNION CEMENTERA NACIONAL UCEM S.A. (1792470293001)	13478,78	PASTAZA
JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE RIEGO TAHUIN (0791723183001)	12774,6	JUBONES
CONSEJO GUBERNATIVO DE BIENES ARQUIDIOCESANOS DE QUITO (1790326578001)	8830,4	ESMERALDAS
CORPORACION AZUCARERA ECUATORIANA S A COAZUCAR ECUADOR (0992850825001)	7983,06	GUAYAS
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA (1760003330001)	7975,93	ESMERALDAS
AGUA Y GAS DE SILLUNCHI S.A. (1790340155001)	7417,27	ESMERALDAS
JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE RIEGO SALINAS (1091701649001)	6901,53	MIRA
AGRICOLA INDUSTRIAL TROPICAL S.A. AGROTROPICAL (0991401679001)	6608,97	GUAYAS
PROPIEDADES AGROINDUSTRIALES SURCO ACTIVO S.A. (0990213879001)	5594,52	GUAYAS
AURELIAN ECUADOR S.A. (1791840712001)	4994,53	SANTIAGO
COLEGIO PARTICULAR GENOVEVA GERMAN (1792180953001)	4415,2	ESMERALDAS
CODANA S.A. (0990788766001)	4291,42	GUAYAS
AUTRE S.A (0990889929001)	4234,28	GUAYAS
SOCIEDAD AGRÍCOLA E INDUSTRIAL SAN CARLOS S.A. (0990026440001)	3812,99	GUAYAS
JIK S.A. (0992360429001)	3649,98	GUAYAS
REGREG S.A (0990889392001)	3559,74	GUAYAS
SAYBROOK PROPERTIES S. A. (1792126541001)	3447,76	ESMERALDAS
MUNDIBANANA S.A. (0992174048001)	3348,31	GUAYAS
ASOCIACION COLEGIO ALEMAN HUMBOLDT DE GUAYAQUIL (0990110662001)	2944,78	GUAYAS
LA FABRIL S.A. (1390012949001)	2896,82	GUAYAS
MARIA TERESA SOCIEDAD EN PREDIOS RUSTICOS (0990009198001)	2765,33	GUAYAS
RAFICA SOCIEDAD EN PREDIOS RUSTICOS (0990026327001)	2739,38	GUAYAS
JUNTA DE RIEGO DE LA ACEQUIA LAS ABRAS (0691737799001)	2511,86	PASTAZA
SARALEGUI S. A. (0990879702001)	2463,8	GUAYAS
AGROPECUARIA PUSUACHI CIA. LTDA. (1790532224001)	2383,99	ESMERALDAS
BAMBOO EXPORT S.A. BAMPORT (0992342870001)	2239,27	GUAYAS

JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE RIEGO RIO BLANCO QUIMIAG (0691723453001)	2194,91	PASTAZA
COMPANIA AZUCARERA VALDEZ S.A. (0990005419001)	2193,92	GUAYAS
SOCIEDAD AGRICOLA Y GANADERA ANGELICA C.A. (0990101825001)	2180,6	GUAYAS
AGROTAMBO SA (1790144925001)	2158,74	ESMERALDAS
BAYRON ELIECER CARRILLO YANEZ (1801224708)	2139,68	PASTAZA
CERVECERIA NACIONAL CN S.A. (0990023549001)	2090,52	GUAYAS
ECUAGOLDMINING SOUTH AMERICA S.A. (0190410617001)	2062,55	JUBONES
MALIBUCORP S.A (0990899576001)	2059,8	GUAYAS
PINEDA COBOS MIGUEL ANGEL (0901487116)	1987,69	JUBONES
JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE RIEGO GUARGUALLA LICTO (0691707962001)	1941,67	PASTAZA
GENVIPLACORP S.A (0992823321001)	1783,71	GUAYAS
AGROLAMERSA AGROPECUARIA LAS MERCEDES S.A. (1791270509001)	1751,56	ESMERALDAS
CUEVA PUERTAS PIO OSWALDO IGNACIO (1100131257)	1734,81	ESMERALDAS
RODAS GONZALES SEGUNDO RAFAEL (0915704225)	1650,24	GUAYAS
BECITT S.A. (0992522267001)	1630,66	GUAYAS
ASOCIACION DE PRODUCCION PECUARIA SANTA ROSA DE MUERTE PUNGO (1792596467001)	1592,57	ESMERALDAS
EMPRESA PESQUERA POLAR S.A. (0990182086001)	1580,58	MANABI
CHIRIBOGA CHIRIBOGA BLANCA MARGARITA (1703886331)	1553,2	ESMERALDAS
LUIS ERNESTO GERARDO VALLEJO LOPEZ (1700215534)	1521,33	ESMERALDAS
HACIENDA SAN RAFAEL S.A. H.S.R. (0991413243001)	1491,65	GUAYAS
LA PORTUGUESA S.A. (0990000611001)	1477,68	GUAYAS
EXPLORACIONES NOVOMINING S.A. (1792038472001)	1352,93	MIRA
AGRICOLA SANTA MARIA S.A. AGRISAMSA (0992108428001)	1343,98	GUAYAS
CARMEN DEL ROSARIO PEREZ CHIRIBOGA (1704171220)	1281,4	GUAYAS
AGRONAGSICHE SA (0591715682001)	1259,88	PASTAZA
SURGESA S.A. (0991368507001)	1258,87	JUBONES
EDUARDO DAVID LEDESMA MALO (0903864817)	1252,33	GUAYAS
DIRECTORIO DE AGUAS DE LA ACEQUIA MOCHA HUACHI (1890111099001)	1246,18	PASTAZA
PALMERAS DE LOS ANDES S.A. (1790175197001)	1244,71	ESMERALDAS
GANGOTENA CHIRIBOGA MARIA ANA LUZ (1703864478)	1148,87	ESMERALDAS
LAVERDE JIBAJA MARIO BLADIMIR (1709216962001)	1118,22	ESMERALDAS
DIRECTORIO DE AGUAS NIEVES TOMA MANTILLA Y PUCARA (1792291798001)	1081,81	ESMERALDAS
LA MARAVILLA (0791700396001)	1051,12	JUBONES
SERRANO SARMIENTO JOSE LEONARDO (1704213832)	1046,81	ESMERALDAS
PEDRO PABLO YUQUILEMA VIZUETE (0601140742)	1045,52	PASTAZA
ASIAEXPOAGRIC CIA LTDA (1191743799001)	1044,84	GUAYAS
BRAVO BERNAL CESAR AURELIO (0100184225)	1037,04	JUBONES
GUASUMBA PAUCAR GLADYS MARIBEL (1714743794)	1026,66	ESMERALDAS
BANALCAR S.A. BANALCARSA (0991144900001)	1026,29	GUAYAS
VICTORIA SOCIEDAD EN PREDIOS RUSTICOS (0990009171001)	976,3	GUAYAS
MARICH ALTAMIRANO ALMAR (0791740355001)	946,53	JUBONES
ARQUEOL S.A. (0992300809001)	936	GUAYAS
AGRAIND S.A. (0992529849001)	841,78	GUAYAS
JOSE RICARDO GUICHAY AYALA (0102119815)	788,11	JUBONES
INLUZMARSA WATT NOBOA Y CIA. (0991287108001)	750,4	GUAYAS
COMPANIA HIDROELECTRICA SAN JOSE DE MINAS S.A. (1791918630001)	741,95	ESMERALDAS
AGLOMERADOS COTOPAXI S.A. (0590028665001)	737,87	PASTAZA
HYPERBLOSSOM S.A. (1791432657001)	706,2	ESMERALDAS
JOSE ANGEL VALAREZO LUZURIAGA (1100414760)	670,69	ESMERALDAS
LAISO DEL CAMPO MONICA PATRICIA (1703892628)	666,04	ESMERALDAS
RAUL JIMENEZ JIMENEZ (1704199643)	660,28	GUAYAS
DIRECTORIO DE AGUAS DEL CANAL DE RIEGO PUTUCAY CENTINELA DEL AZUAY (0190357775001)	655,95	JUBONES

REPSOL ECUADOR S.A. (1791753283001)	653,22	NAPO
ORELLANA ANGEL RAUL (0700037070001)	648,99	JUBONES
MARCO ALBERTO REYES MACHUCA (0700829138)	646,32	JUBONES
LECHERA ANDINA SA. LEANSA (1790663973001)	632,29	ESMERALDAS
COOPERATIVA DE PRODUCCION MINERA ONCE DE JULIO (1990008376001)	616,19	SANTIAGO
ASOCIACION DE USUARIOS SISTEMA DE RIEGO MANUEL J. CALLE (0390028598001)	607,53	GUAYAS
JUNTA DE RIEGO DEL CANAL PREDIO BATALLAS (0791794153001)	600,26	JUBONES
AGRICOLA EL RECUERDO (0790104080001)	563,71	JUBONES
DAVALOS GUEVARA CARLOS MAURICIO ANTONIO (1700645433001)	562,75	MIRA
OLEODAVILA S.A. (1791167058001)	559,72	GUAYAS
CHICAIZA MAIGUA PABLO PATRICIO (1704241874)	550,25	ESMERALDAS
AGROSANPATRICIO CIA. LTDA. (1792257123001)	549,92	ESMERALDAS
AGUSTIN REINO MOROCHO (0601599582)	532,66	PASTAZA
RAFAEL ALFONSO JOSE HERNANDO BARBA CHIRIBOGA (1702674423)	532,42	ESMERALDAS
RAFAEL ALFONSO ARIAS MIÑO (1800259010)	518,4	PASTAZA
HIDALGO E HIDALGO SA (1790059111001)	518,15	ESMERALDAS
EXTRACTORA AGRICOLA RIO MANSO EXA S.A. (1790300404001)	513,78	ESMERALDAS
PIÑA SIGUENCIA JOSE ALEJANDRO (0301104584)	508,48	GUAYAS
SALOMON BAIER SAMIZ (1703687416)	507,18	ESMERALDAS
LUIS ENRIQUE AMANCHA MOROCHO (0601617806)	505,62	GUAYAS
HACIENDA SAN FRANCISCO S.A. (0990144826001)	501,37	GUAYAS
VICTOR ENRIQUE LUIS GANGOTENA CHIRIBOGA (1703007987)	478,05	ESMERALDAS
NEGOCIOS INMOBILIARIOS NEGOPALACE S.A. (1891734014001)	474,97	PASTAZA
LUNA FIALLOS LUNATUR CIA. LTDA. (1890139279001)	472,91	PASTAZA
ROJAS AMARI MANUEL SEOBAN (0701589251)	441,5	JUBONES
CHOVA DEL ECUADOR S.A. (0590031399001)	437,62	ESMERALDAS
JULIO ENRIQUE NUÑEZ PEÑALOZA (1800467902)	435,39	PASTAZA
AGRICOLA MORASPAMBA CIA. LTDA. (1791356853001)	414,79	ESMERALDAS
ACERIA DEL ECUADOR CA ADELCA. (1790004724001)	408,89	ESMERALDAS
COMPANIA AGROPECUARIA LA MINA SOCIEDAD ANONIMA (0990335850001)	389,74	GUAYAS
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUAS DE RIEGO DE TURUCUCHO (1791802497001)	381,69	ESMERALDAS
AGRIPOMUM S.A. (1791951697001)	378,98	PASTAZA
CONDUIT DEL ECUADOR S.A. (1790320405001)	378,43	ESMERALDAS
ASOCIACION DE TRABAJADORES AGRICOLAS AUTONOMOS LOS AMIGOS DE ALFARO (0992695633001)	377,12	GUAYAS
PROMOTORA INMOBILIARIA LOS VINEDOS, PROINVINEDOS CIA. LTDA. (1791356918001)	372,85	ESMERALDAS
AGRICOLA MERCANTIL AMER SA (0790066316001)	368,37	JUBONES
ECOFROZ S.A. (1791295706001)	367,86	ESMERALDAS
CESAR AUGUSTO AGUILERA PRUNA (1700672791)	366,34	ESMERALDAS
TROPIFRUTAS S.A. (0990914559001)	365,84	GUAYAS
PALMISA PALMERAS INDUSTRIALIZADAS S.A. (0990591350001)	356,36	GUAYAS
COMPAÑIA AGRICOLA CULTIVOS DEL LITORAL AGRICULTOSA S A (0790051939001)	347,53	JUBONES
BALNEARIO TERMAL RODAS CIA. LTDA. (0190122107001)	341,92	SANTIAGO
HACIENDA SANTA FE FESAHA CIA. LTDA. (1791740637001)	317,8	ESMERALDAS
VORBECK PACHANO GONZALO MANUEL (1700452509)	316,6	ESMERALDAS
BANTRO, BANANO TROPICAL S.A. (0790084829001)	312,57	JUBONES
LEXKINGSA S.A. (0992793279001)	308,59	GUAYAS
DISMEDSA CIA. LTDA. (0991473998001)	308,43	GUAYAS
SOCIEDAD ANONIMA CIVIL AGRICOLA ECUADOR S.A. (0990144869001)	308,16	GUAYAS
YANEZ MOLINA CARLOS GUILLERMO (1700677311)	307,25	ESMERALDAS
AGIP OIL ECUADOR B.V. (1791401492001)	305,37	PASTAZA
DIRECCION DE INDUSTRIAS DEL EJERCITO DINE (1768006900001)	302,85	ESMERALDAS

LOLA DEL CARMEN CALERO CORDOVA (1704500238)	300,13	ESMERALDAS
DIRECTORIO DE AGUAS CANAL CENTRAL TOACASO (0591729675001)	298,15	PASTAZA
IDEAL ALAMBREC S.A. (1790050947001)	283,82	ESMERALDAS
AGROPECUARIA INDUSTRIAL Y COMERCIAL MARKAM CIA. LTDA. (1790258661001)	273,76	ESMERALDAS
JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE RIEGO Y DRENAJE EL MATE (0992179678001)	256,78	GUAYAS
SINTOFIL C.A. (1790006409001)	252,29	ESMERALDAS
CEINCONSA S A (0991353445001)	248,6	JUBONES
GRUNENTHAL ECUATORIANA CIA LTDA (0990160422001)	220,75	ESMERALDAS
OLEODAVILA S.A. (1791167058001)	219,35	ESMERALDAS
DIRECTORIO DE AGUAS DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA (1792418909001)	218,85	ESMERALDAS
INBALNOR S.A. (0992711523001)	217,41	GUAYAS
FLORES LATITUD CERO FLORLATCERO CIA. LTDA. (1791340728001)	195,23	ESMERALDAS
PRODUCTOS PARAISO DEL ECUADOR S.A. (1790098230001)	189,33	ESMERALDAS
MARISCOS DEL ECUADOR MARECUADOR CIA LTDA (0790042727001)	181,07	JUBONES
FABRICA DE PAPEL HIGIENICO DEL VALLE FAVALLE CIA. LTDA. (1791936736001)	173,45	ESMERALDAS
HILSEA INVESTMENTS LIMITED (1791006356001)	172,09	ESMERALDAS
COMPAÑIA VERDU SOCIEDAD ANONIMA (1790370240001)	171,16	MANABI
OCYA ORGANIZACION DE COMERCIO Y AGRICULTURA CIA. LTDA. (1792226880001)	159,02	PASTAZA
CEVALLOS FERNANDEZ SEGUNDO JUAN (0500531587)	158,94	PASTAZA
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR (1768092640001)	156,29	ESMERALDAS
FLORICOLA LA ROSALEDA S.A. FLOROSAL (0590059684001)	151,37	PASTAZA
REPRESENTACION DE TELEFONIA Y COMUNICACION RETELCOM S.A. (1791395093001)	149,83	ESMERALDAS
REMACHE GUAMAN JORGE (0602699910)	148,97	GUAYAS
INDULAC DE COTOPAXI CIA LTDA (0590006467001)	145,94	PASTAZA
HILANDERIAS CUMBAYA S.A. (1790290735001)	138,94	ESMERALDAS
PCC CONGELADOS & FRESCOS S.A. (0791716535001)	130,6	JUBONES
COMPANIA AGRICOLA HACIENDA EL PEDREGAL CAPELDA CIA. LTDA. (1790788059001)	121,48	ESMERALDAS
CIA. FLEURO S.A. FLEUROSA (1791930894001)	113,79	ESMERALDAS
FERRERO DEL ECUADOR S.A. (1790188973001)	107,22	ESMERALDAS

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

### 3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**Diseño bibliográfico.-** Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona y analiza. Palella & Martins F, (2010)

**Diseño de campo.-** La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Palella & Martins (2010).

**Diseño experiemental.-** El diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada. Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno. Pallela & Martins (2010).

**Diseño documental.-** Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales. (Uribe Celis, DISEÑO DE UN SISTEMA DE RECIRCULACIÓN DE AGUAS LLUVIAS PARA, 2017)

**Diseño mixto.-** Los metodos mixtos representan un conjunto de procesos sistematicos, empiricos y criticos de investigacion. Pallela & Martins (2010).

**Diseño cualitativo.-** Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas. Perez (2007).

**Diseño cuantitativo. -** consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada. López (2007).

**El enfoque bibliográfico** es e, diseño a utilizarse en el proyecto, ya que necesitamos todo el enfoque de toda la investigación y el análisis para el proceso que se va.

**Enfoque de campo** nos ayudara en la recolección de información datos y demás para llevar a cabo nuestro proyecto.

### 3.3 TIPOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tabla 8: Tipos.

EXPLORATIVA	EXPLICATIVA	DESCRIPTIVA	CORRELACIONAL
Indagar acerca de una realidad poco estudiada: es decir, sondear, explorar descubrir posibilidades	Centra su atención en la comprobación de causales, buscando descubrir las causa que determinan comportamientos.	Descripción de las características de un conjunto de sujetos. Descripción no explicación.	Explica el nivel de correlaciona entre variables. Relaciones entre características o fenómenos, relaciones causa efecto.

Elaborado por: Nancy Paola Arias Oyola

#### Explorativo

Para mi proyecto utilizo el método Explorativo ya que este tipo de investigación me permite recoger información, relacionados a nuestra problemática, me ayudara a cumplir los objetivos del proyecto a explorar mediante los requerimientos de los mismos usuarios.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

**3.4.1 Población.** - Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Tamayo (2012).

**3.4.2 Población Finita.** - Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador. Arias (2006).

**3.4.3 Población Infinita.** - Es aquella cuyos elementos imposibles tener un registro identificable. Arias (2006).

**Tabla 9: Universo área Comercial.**

<b>ÁREAS</b>	<b>COLABORADORES</b>
Administración Operación y Mant.	19
Dirección de Planificación e Inversión	4
Dirección Administrativa	55
Dirección Ases. Jurídica Coactiva	6
Dirección de Calidad y Procesos	6
Dirección de Catastro y Medición	20
Dirección de Coactivas	1
Dirección de Comercialización	16
Dirección de Comunicación Social	13
Dirección de Contratación	8
Dirección de Estudios y Proyectos	4
Dirección de Facturación y Cobranzas	7
Dirección de Mantenimiento	1
Dirección de Operación	1
Dirección de Planificación, Inversión	14
Dirección de Seguimiento y Control	2
Dirección de Talento Humano	14
Dirección de Tics	6
Dirección Financiera	34
Gerencia de Planificación e Inversión	5
Gerencia Administrativa Financiera	6
Gerencia Comercial	12
Gerencia de Asistencia Técnica	6
Gerencia de Gestión de Proyectos	14
Gerencia de Planificación, Estratégica	3
Gerencia General	11
Gerencia Jurídica	9
Gerencia Operación y Mantenimiento	9
<b>Total colaboradores</b>	<b>306</b>

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

La población que se va a utilizar es población finita porque contamos con 306 personas en el universo del problema por lo tanto es finita.

**Muestra.** - Es decir, presenta una parte de la población objeto de estudio. **“la mayoría de los autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría que muestra con un nivel elevado de representatividad”** Ramírez (1999).

#### **3.4.4 Muestreo Aleatorio Sistemático**

El muestreo sistemático es la técnica de muestreo aleatorio que los investigadores eligen con frecuencia por su sencillez y calidad regular. Espinoza (2010).

Con el fin de aplicar un método equitativo sobre la población de usuarios que tenemos en el cual elijo mi número de partida luego se elige un intervalo en la cual los usuarios serán miembros de la muestra.

**Tabla 10: Tabla de la Muestra**

<b>TABLA DE NUMEROS ALEATORIOS</b>					
20	42	22	31	56	62
45	67	26	30	51	74
38	52	18	46	28	76
82	39	64	50	42	23

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

## Formula

Margen de error 5%

Confianza 95%

$N = 24$

$R = 82 - 20 = 62$

$K = 1 + 3.33 \log(24) = 5.97$

$K = 6$

$A = 62/6 = 10.33$

$Mc = 20 + 82 / 2 = 51$

N = Muestra

R = Rango

K = Intervalo

A = Amplitud

Mc = Marca de Clases

Se tomaron 50 usuarios para realizar las encuestas, la muestra fue entre las edades de 20 a 51 años.

## 3.5 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Método Teórico**

Científico  
Heurístico  
Inductivo – Deductivo  
Análisis – Síntesis  
Estadístico  
Histórico – Lógico

## 3.6 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 11: Proceso.

TÉCNICAS	HERRAMIENTAS
Encuestas	Cuestionario
Entrevistas	Formularios

Elaborado por: Nancy Paola Arias Oyola

### 3.6.1 Encuesta y entrevistas

Las técnicas utilizadas en la investigación son las encuestas y entrevistas con la ayuda de los usuarios beneficiarios del recurso Hídrico en las cuales mediante preguntas concretas podremos saber las necesidades de los usuarios.

Se aprovecha a que el usuario se acerca a nuestras instalaciones para poder de alguna forma entrevistarlo aclarando sus inquietudes y dudas sobre el servicio que se le está facturando.

**Tabla 12: Recopilación de Información.**

PREGUNTAS	CONCLUSION
¿Cuál es el objetivo?	Alcance
¿Para qué?	Bienestar de ambos
¿Hacia dónde queremos llegar?	Una gestión efectiva
¿Dónde?	Empresa Publica del Agua
¿Técnicas para recolectar información?	Encuestas, Entrevistas
¿Con que?	Cuestionarios, formularios

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

Con la ayuda la encuesta nos ayuda a recopilar información importante sobre las necesidades de los usuarios y a la vez transmitir nuestra necesidad de la regularización de usuarios y su importancia.

Esta encuesta la realizamos a usuarios que se acercaron a los distintos C.A.C para realizar su trámite, como regularización, actualización de catos comerciales, o cambios de titularidad.

## CAPÍTULO IV

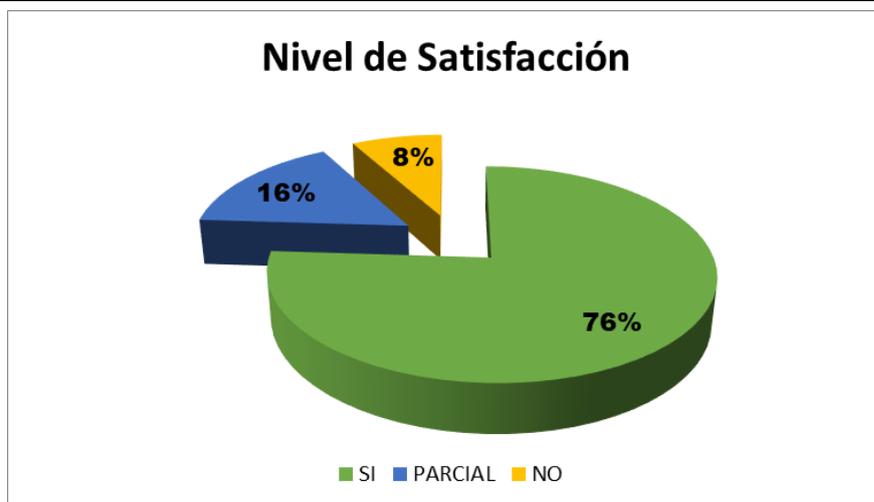
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizada la encuesta a los usuarios con ayuda con los colaboradores que pertenecen a la EPA Empresa Publica del Agua, de las 5 zonas de los diferentes C.A.C.

Encuestas realizadas a usuarios de forma presencial esta encuesta nos permite recolectar datos de usuarios y sus necesidades mediante 7 niveles midiendo la satisfacción, atención, flexibilidad, compromiso, infraestructura, equipos, y tramites esta encuesta fue realizada en los C.A.C en las cuales colaboraron 50 usuarios.

#### Nivel 1

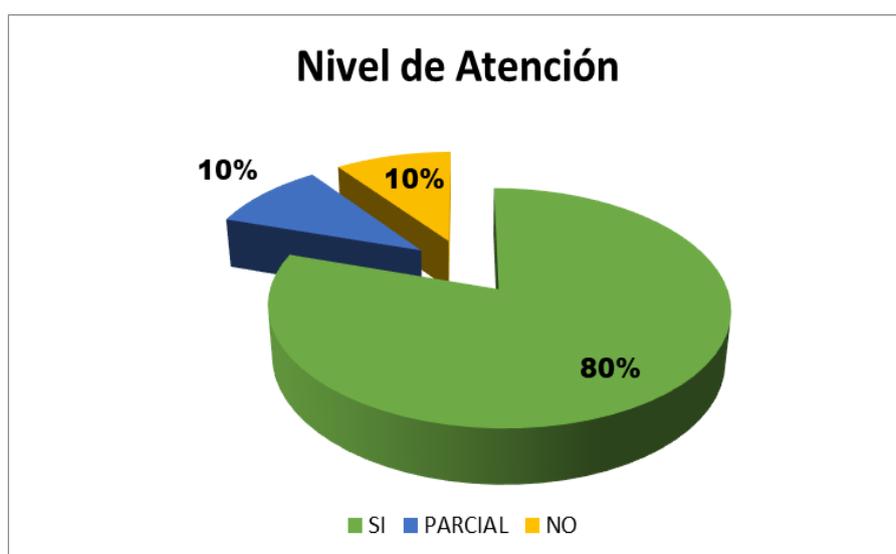
NIVEL DE SATISFACCIÓN	SI	PARCIAL	NO
El producto o servicio que recibió estuvo ajustado a sus necesidades.		X	
En el producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas	X		
El producto o servicio fue entregado a tiempo		X	
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	X		



- ✓ En la encuesta que se realizó con el apoyo colaboradores de la Empresa Publica del Agua a usuarios formales e informales que hacen uso del Agua en el **Nivel de Satisfacción** donde preguntamos si el producto o servicio que recibió estuvo ajustado a sus necesidades, si el servicio que recibió cumplió con sus expectativas si el servicio fue entregado a tiempo, si el contenido y características del producto o servicio fue garantizado el 76 % dio una respuesta positiva, dando como parcial y negativa 24 %. Ya que indican la falta de personal para abastecerse con los usuarios.

## Nivel 2

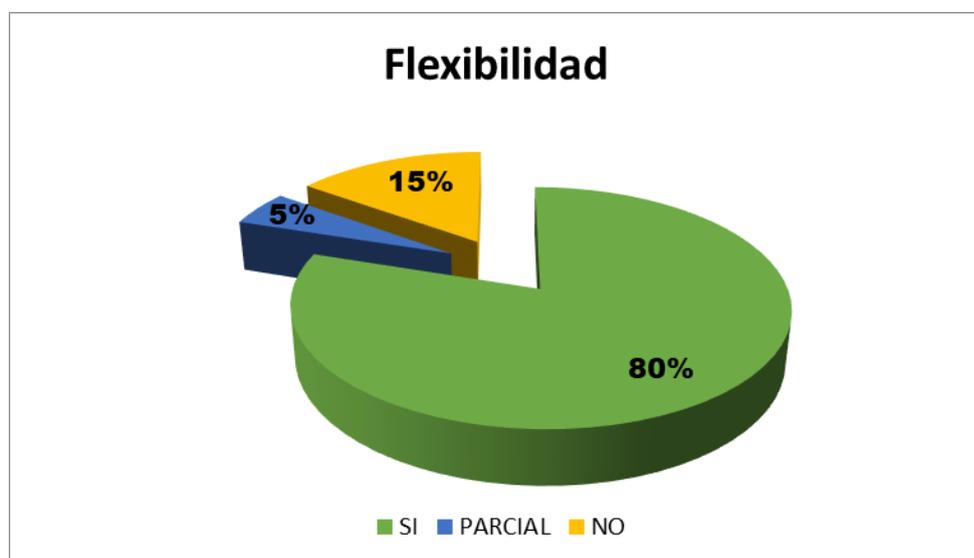
NIVEL DE ATENCIÓN	SI	PARCIAL	NO
La atención, asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad	X		
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas	X		
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	X		
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	X		
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible.	X		



- ✓ La empresa Publica del Agua en el **Nivel de Atención** dio un porcentaje de 80 % positivo donde se les preguntaba la atención asesoramiento y asistencia recibida fue entregada con oportunidad, si fueron garantizadas soluciones a posibles problemas, si la información a su requerimiento fue clara donde el 20 % dio parcial y no como respuesta.

### Nivel 3

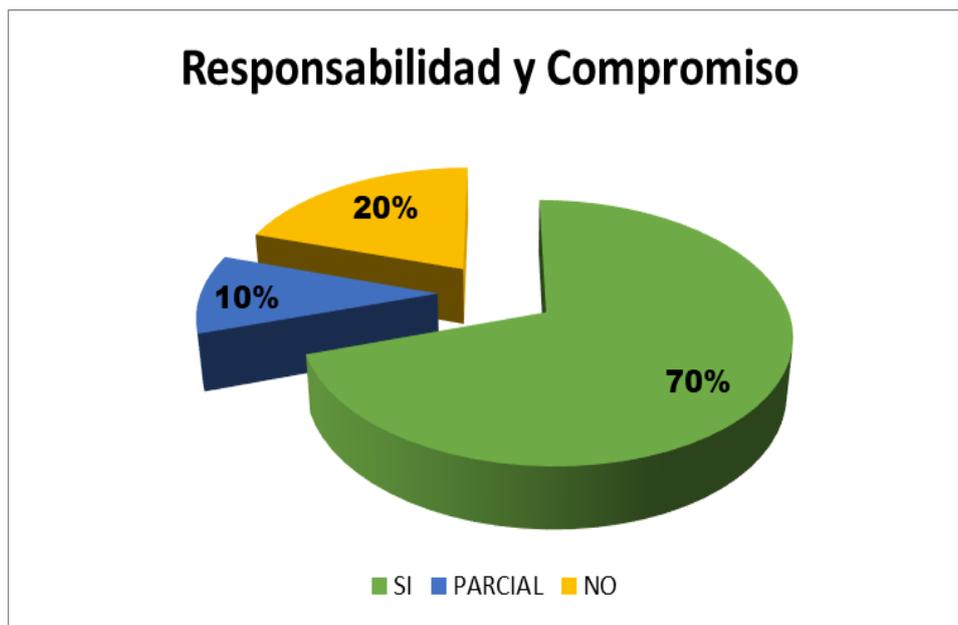
FLEXIBILIDAD	SI	PARCIAL	NO
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	X		
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones	X		
Por parte de la institución ha existido toma de decisiones acertadas frente a sus requerimientos.	X		



- ✓ En el **Nivel de Flexibilidad** el 80% de usuarios considera que su disponibilidad de tiempo es importante donde hay predisposición de parte del servidor público, el 20 % fue parcial y no como respuesta.

## Nivel 4

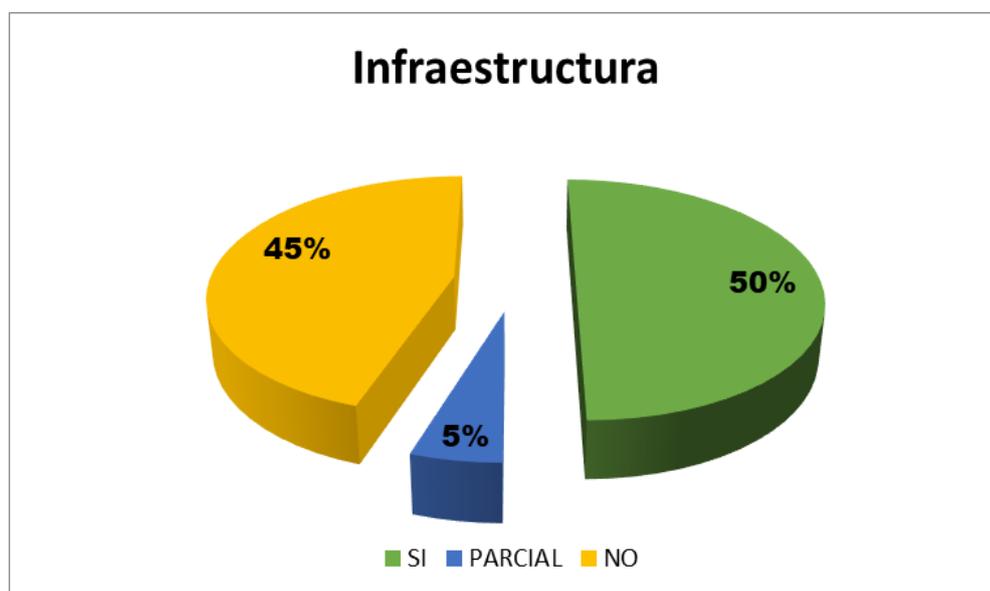
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO	SI	PARCIAL	NO
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	X		
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	X		
Considera que hubo una administración eficiente de los recursos en la prestación de productos o servicios.	X		



- ✓ Midiendo el **Nivel de Responsabilidad y Compromiso** el 70% fue positivo ya que se considera que obtuvieron el interés y compromiso por parte del servidor publico a sus requerimientos, que existe valor agregado y predisposición, el 30 % estuvo en desacuerdo.

## Nivel 5

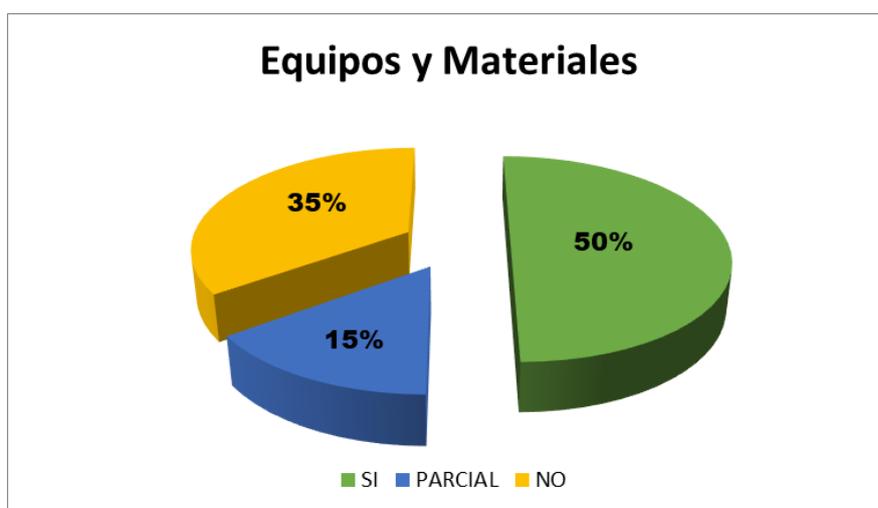
INFRAESTRUCTURA	SI	PARCIAL	NO
Cuenta con una edificación, espacio y mobiliario donde recibir el servicio		X	
Disponibilidad de espacio físico y con facilidad de acceso			X
Disponibilidad de áreas señalizadas		X	
Limpieza de espacio físico		X	



- ✓ Los usuarios tuvieron la oportunidad de medir el **Nivel de Infraestructura** donde el 50% opina que las instalaciones físicas en donde se los atiende físicas están medianamente adecuadas, el 50% considera que las oficinas quedan lejos y que inmobiliario no tiene ascensores, que es necesario para personas de avanzada edad o alguna discapacidad física.

## Nivel 6

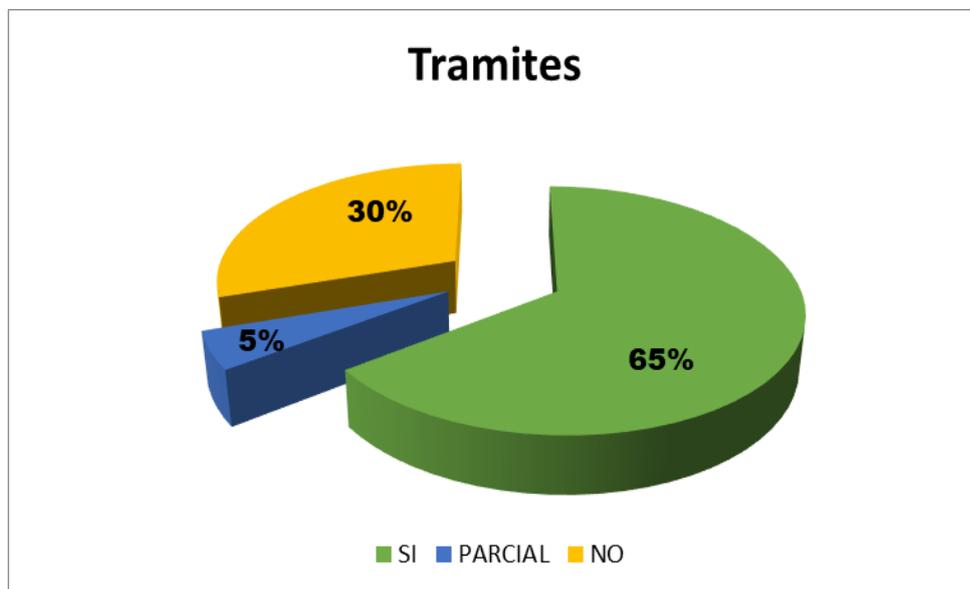
EQUIPOS Y MATERIALES	SI	PARCIAL	NO
Cuenta con herramientas, instrumentos y materiales para brindar el servicio		X	
Disponibilidad de todo tipo de material necesario para brindar el servicio			X
Disponibilidad de equipo tecnológico para brindar el servicio			X
Disponibilidad de mobiliario	X		



- ✓ En el nivel de **Equipos Y materiales** el 50 % cuenta con instrumentos y materiales para brindar un servicio de calidad, mientras que el 50% opina lo contrario la falta de scanner o impresora causa molestia.

## Nivel 7

TRAMITE	SI	PARCIAL	NO
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite	X		
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir	X		
Facilidad para realizar consultas en la oficina	X		
Tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite		X	



- ✓ En el **Nivel de Tramite** el 65% esta de acuerdo con la atención brindada, el 35 % no esta contento debido a pérdida de tiempo, cantidad de requisitos que solicitan para llevar su tramite a cabo falta de explicación en los procesos o pasos a seguir.

#### 4.1 Plan de Mejoras

##### Objetivo

Fortalecer a la gestión comercial, con personal potencial para la regularización de la misma, motivando constantemente a los usuarios dándoles a conocer la gestión de le Empresa Pública de Agua.

**Tabla 13: Plan de mejoras**

QUE	COMO	PARA QUE	QUIEN	DONDE	CUANDO	CUANTO
demostrar la gestión comercial que realiza la EPA	Socializando Trabajo en equipo Comunicación	regularización del recurso Hídrico	Usuarios, Comunas, Juntas de riego, Juntas de Aguas	Empresa Publica del Agua	A diario	\$ 0.00
Contrataciones de personal capacitado	Talleres de socialización a sectores estratégicos notificaciones masivas mediante redes sociales.	autorización del uso y aprovechamiento del agua	5 analistas	En las demarcaciones Hidrográficas	ahora	\$ 4,505.00
disponibilidad del sistema en sitio	solventando a los C.A.C que pertenecen a la EPA equipos nuevos, Internet	Acceso al sistema, validación de información	C.A.C que pertenecen a la EPA que dan servicio al usuario	En las demarcaciones Hidrográficas	siempre	\$ 2,000.00

**Elaborado por:** Nancy Paola Arias Oyola

## Plan de mejora de Clima y Cultura Laboral

**Tabla 14: Plan Clima y Cultura Laboral**

			COMPONENTE	LIDERAZGO
No.	SUBFACTORES	PONDERACIÓN ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES
1	CREDIBILIDAD	3%	MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES PARA MANTENER UNA INFORMACIÓN CONFIABLE	INFORMAR AL PERSONAL DEL AREA LAS NUEVAS DISPOSICIONES O CAMBIOS, PREDISPOSICION
2	MOTIVACIÓN	3%	QUE EL PERSONAL SE SIENTA RECONOCIDO POR SU TRABAJO PARA ASÍ AUMENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL	INCENTIVAR MEDIANTE RECONOCIMIENTOS LOS LOGROS ALCANZADOS
3	COMUNICACIÓN	5%	MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES PARA MANTENER UNA INFORMACIÓN CONFIABLE	MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL INFORMAN A LOS SERVIDORES (en la actualidad lo hacen)
4	PARTICIPACIÓN	4%	CONSOLIDAR EL TRABAJO EN EQUIPO	COMPROMETER AL EQUIPO A TRABAJAR EN UNA SOLA VISION PARA CONSEGUIR LAS METAS PROPUESTAS, PLANIFICACION DE ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE PROCESOS
5	INDEPENDENCIA	4%	DEFINIR EL NIVEL DE AUTONOMÍA OTORGADA A LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA	MANUAL DE FUNCIONES DEFINIDAS, EMPODERAMIENTO DE FUNCIONES A CARGO
6	EVALUACIÓN	5%	CUMPLIMIENTO DE TAREAS DESIGNADAS	REPORTE DE TAREAS CUMPLIDAS DEL MES EN CURSO
7	CUMPLIMIENTO	7%	FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL A TRAVÉS DE RECONOCIMIENTO AL ALCANCE DE LOGROS	IMPLEMENTAR TALLER PARA ASI ENRIQUECER CONOCIMIENTOS

			COMPONENTE	COMPROMISO
No.	SUBFACTORES	PONDERACIÓN ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES
9	APERTURA AL CAMBIO	8%	MEJORAR LA PREDISPOSIÓN INSTITUCIONAL PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL TRABAJO.	FORTALECERNOS JUNTOS CON EL ALIADO ESTRATEGICO
10	INICIATIVA	6%	GENERAR UNA ORGANIZACIÓN PARA PROMOVER Y ACEPTAR LA INICIATIVA DE LOS SERVIDORES	FORMACION Y CAPACITACION PARA MEJORAS DEL SISTEMA COMERCIAL
11	DESARROLLO	8%	AUMENTAR EL CONOCIMIENTO APLICABLE A SUS ACTIVIDADES LABORALES	FORMACION Y CAPACITACION PARA MEJORAS DEL SISTEMA COMERCIAL
12	EQUIDAD	6%	GENERAR UN MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO EVIDENCIANDO LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS	QUE LOS CAMBIOS O DISCUSIONES ENTRE LAS OTRAS AREAS QUE PERTENECEN A LA MISMA DIRECCION SEAN SOCIALIZADAS
13	RECONOCIMIENTO	6%	ESTIMULACION LABORAL	MEDIANTE CONCURSO DE MERITOS A CADA SERVIDOR Y PROMOCION A ESCALA LABORAL (que el trabajo del servidor sea evaluado y permita crecer dentro de la empresa)
14	IDENTIFICACIÓN	4%	AUMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCION	UNIFORME INSTITUCIONAL
15	INTEGRACIÓN	4%	GENERAR UNA ORGANIZACIÓN PARA PROMOVER Y ACEPTAR LA INICIATIVA DE LOS SERVIDORES	CONCURSOS DE INTEGRACION O MAÑANA DEPORTIVA

			COMPONENTE	ENTORNO DE TRABAJO
No.	SUBFACTORES	PONDERACIÓN ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES
16	HERRAMIENTAS	5%	IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE FACILITEN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA	UTILIZAR EL SISTEMA DE INTRANET (de tal manera dejar el uso celular y comunicarnos via chat por esa linea con el fin de que si estas conectado obtener una respuesta inmediata a lo solicitado)
17	INSTALACIONES	5%	SATISFACER LAS NECESIDADES DE CADA PUESTO DE TRABAJO	PUESTO DE TRABAJO MAS AMPLIOS
18	EQUILIBRIO PERSONA - TRABAJO	6%	EQUILIBRAR EL TIEMPO DE TRABAJO Y EL DEDICADO A SU VIDA PERSONAL	FORMAR PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO, VINCULARSE Y COMPROMETERSE

## **4.2 Conclusiones**

Gracias a ley de recursos Hídricos y su rol de cumplir y garantizar el uso y aprovechamiento del recurso hídrico que nos ayuda a valorizar el manejo y administración de este recurso, a fundamentar teóricamente esta gestión.

La gestión comercial se enfoca arduamente en la regularización de las autorizaciones para el requerimiento hídrico creando consciencia en los usuarios que utilizan este recurso.

Cumpliendo con el objetivo de contar con el catastro actualizado que nos beneficia tanto a la empresa como a los usuarios así lograr una facturación correcta sin errores y reclamos, con el plan de mejoras para una mejor gestión, en cumplimiento con las obligaciones de cada usuario la gestión comercial y sus normas establecidas que ejercen un control tanto en el cumplimiento de obligaciones como d regularización así funciona de una manera equitativa.

La empresa esta consciente de las necesidades y requerimientos de quienes utilizan este recurso por eso se trabaja constantemente en los multipropósitos, que es lo que necesitamos que los usuarios conozcan y asuman consciencia y trabajen junto a la empresa para un mejor consumo.

Se diseño un plan de mejora basado en las necesidades de la empresa pública del agua en su gestión de actualizar y regularizar, para que sea trabajado de manera eficaz en conjunto con personal capacitado en zonas estratégicas.

### **4.3 Recomendaciones**

Se implemento un plan de mejoras con personal capacitado y dispuesto a solventar los requerimientos de nuestros usuarios.

Así como determinar con exactitud el uso y aprovechamiento de cada usuario.

Fomentar de una manera exhaustiva la coordinación con la gerencia comercial y la dirección de comunicaciones con el fin único de socializar a los usuarios de aguas, comunas, directorios Juntas de riego; juntas de aguas el uso del recurso hídrico generando confianza persuadiéndolos a que regularicen

Organizar talleres de socialización con los usuarios informales con simple misión de que soliciten a la autoridad única del agua la respectiva autorización por uso y aprovechamiento de esta manera nos ayudan actualizando datos comerciales como catastrales para obtener una realidad de hectáreas cultivadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARCOTEL. (19 de 02 de 2016). *http://www.elcomercio.com/*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/>:  
<http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-lineas-telefoniacelular-arcotel.html>
- Arias. (2006). Venezuela - Caracas, Población Finita.
- Arias. (2006). Venezuela - Caracas, Población Finita.
- Artesanum. (19 de Febrero de 2016). *Artesanum.com*. Obtenido de Artesanum: <http://www.artesanum.com/definicion-bordado-50.html>
- Eleazar, L. (2007). *Metodologia de Investigacion Cualitativa*.
- Espinoza Salvadó I, (2010) Muestreo aleatorio sistemático.
- Fajardo, Ó. (18 de Septiembre de 2014). *El concepto de Posicionamiento en las empresas y estrategias para su desarrollo*. Obtenido de <https://fbusiness.wordpress.com/2008/01/05/el-concepto-de-posicionamiento-en-las-empresas-y-estrategias-para-su-desarrollo/>
- Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: Esic.
- Fundación Wikimedia, Inc. (19 de Febrero de 2016). *Wikipedia.com*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Alta\\_costura](https://es.wikipedia.org/wiki/Alta_costura)
- Garcia R. (2017). *Enciclopedia Larousse*. España - Medina del Campo.
- Garcia, R. (2017). *Diccionario Larousse*.
- Gerbrandy (1998)
- Iglesias, J. C. (2015). *Aprende a Vender Profesionalmente y el Telemarketing en las Ventas*. IT Campus Academy.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México : Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección del Marketing*. México D.F: Pearson Educación.
- Lopera, J. D., Ramirez, C., Ucaris, M., & Ortiz, J. (2010). *El método analítico*. Colombia: Centro de investigaciones Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia.
- Lopez, E. (2007). *Metodologia de Investigacion Cualitativa*. Venezuela - Queniquea.
- Mohammad, N. (2005) variable independiente  
 Mohammad, N. (2005) variable dependiente.
- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la Investigación*. Egipto - el Cairo.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.
- Martínez Rodríguez, Ronald (2003) Bienes Públicos.
- Ostrom, Elinor (2011) La evolución de las Instituciones. México.
- Palella , S., & Martins F. (2010). *Tipos y diseño de la investigación*. Venezuela - Caracas.
- Palella S y Martins F. (2012). *Metodologia de Investigacion Cualitativa*.
- Pérez Oporto, J. (2018). Definicion.De.
- Pérez Porto, J. (2017). Definicion.De.
- Perez, B. y. (2007). *Metodologia de Investigacion Cualitativa*. España.
- Ramirez. (1999). Nicaragua, Muestra.
- Ramon, G. (2017). *Enciclopedia Larousse*.

Real Academia de la lengua española. (19 de Febrero de 2016). *Real Academia*.  
Obtenido de Rae.es: <http://dle.rae.es/?id=ZSZtERx>

Sánchez Serrano, Roldán. (2005) México, la gestión Pública del Agua.

Sandoval Moreno (2013) Acercamiento y Sustentabilidad.

Sandoval Moreno (2011) la gestión social.

Tamayo. (2012). *Metodología de la Investigación*. España.

Uribe Celis, A. S. (2017). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE RECIRCULACIÓN DE AGUAS LLUVIAS PARA*. Colombia.

Uribe Celis, A. S. (2017). *El Agua*. Colombia.

# Anexo 1

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS			FECHA	20-dic.-2017
				VERSIÓN	
				PÁGINA	
				CÓDIGO	JU-MA-001634-09741
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS</b>					
INSTITUCIÓN QUE GENERA EL SERVICIO:	SECRETARÍA DEL AGUA (SENAGUA)				
UNIDAD QUE LO ATENDIÓ:	CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MACHALA				
PRODUCTO Y/O SERVICIO RECIBIDO:					
NOMBRE DEL ENCUESTADO:	MORENO ARMAS JOSE ARTURO				
CÉDULA DEL ENCUESTADO:	1701421180				
FECHA DE LA ENCUESTA:	20/12/2017				
NUMERO DE CONTACTO:	TELEFONO:	7-2968333	EMAIL:		CELULAR:
Las series de preguntas que se realizan a continuación representan un grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Marque con una X					
DESCRIPCIÓN	SI	PARCIAL	NO	COMENTARIO	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					
El producto o servicio que recibí estuvo ajustado a sus necesidades.		X			
En el producto o servicio que recibí cumplió con sus expectativas	X				
El producto o servicio fue entregado a tiempo		X		Falta de personal para atender a un sin número de usuarios que diariamente acuden a dicha oficina	
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	X				
<b>NIVEL DE ATENCIÓN</b>					
La atención, asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad	X				
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas	X				
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	X				
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	X				
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible.	X				
<b>FLEXIBILIDAD</b>					
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	X				
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones	X				
Por parte de la institución ha existido toma de decisiones acertadas frente a sus requerimientos.	X				
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>					
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	X				
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	X				
Considera que hubo una administración eficiente de los recursos en la prestación de productos o servicios.	X				
<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
Cuenta con una edificación, espacio y mobiliario donde recibir el servicio		X		la oficina está en un 5to piso y no hay ascensor	
Disponibilidad de espacio físico y con facilidad de acceso			X		
Disponibilidad de áreas señalizadas		X			
Limpieza de espacio físico		X		las oficinas son muy deterioradas y no demuestran limpieza	
<b>EQUIPOS Y MATERIALES</b>					
Cuenta con herramientas, instrumentos y materiales para brindar el servicio		X		no tienen scanner, ni copiadoras o son equipos obsoletos	
Disponibilidad de todo tipo de material necesario para brindar el servicio			X		
Disponibilidad de equipo tecnológico para brindar el servicio			X		
Disponibilidad de mobiliario	X				
<b>TRAMITE</b>					
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite	X				
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir	X				
Facilidad para realizar consultas en la oficina	X				
Tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite		X		toma mucho tiempo esperar, solo hay dos y a veces solo una persona atendiendo a usuarios	
<b>% EVALUACIÓN FINAL (resultado automático)</b>				<b>82%</b>	

## Anexo 2

PLAN DE MEJORA DE CLIMA Y CULTURA LABORAL				
			COMPONENTE	LIDERAZGO
No.	SUBFACTORES	PONDERACIÓN ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES
1	CREDIBILIDAD	3%	MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES PARA MANTENER UNA INFORMACIÓN CONFIABLE	INFORMAR AL PERSONAL DEL AREA LAS NUEVAS DISPOSICIONES O CAMBIOS, PREDISPOSICION
2	MOTIVACIÓN	3%	QUE EL PERSONAL SE SIENTA RECONOCIDO POR SU TRABAJO PARA ASÍ AUMENTAR EL RENDIMIENTO LABORAL	INCENTIVAR MEDIANTE RECONOCIMIENTOS LOS LOGROS ALCANZADOS
3	COMUNICACIÓN	5%	MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES PARA MANTENER UNA INFORMACIÓN CONFIABLE	MEDIANTE CORREO INSTITUCIONAL INFORMAN A LOS SERVIDORES (en la actualidad lo hacen)
4	PARTICIPACIÓN	4%	CONSOLIDAR EL TRABAJO EN EQUIPO	COMPROMETER AL EQUIPO A TRABAJAR EN UNA SOLA VISION PARA CONSEGUIR LAS METAS PROPUESTAS, PLANIFICACION DE ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DE PROCESOS
5	INDEPENDENCIA	4%	DEFINIR EL NIVEL DE AUTONOMÍA OTORGADA A LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA	MANUAL DE FUNCIONES DEFINIDAS, EMPODERAMIENTO DE FUNCIONES A CARGO
6	EVALUACIÓN	5%	CUMPLIMIENTO DE TAREAS DESIGNADAS	REPORTE DE TAREAS CUMPLIDAS DEL MES EN CURSO
7	CUMPLIMIENTO	7%	FOMENTAR EL DESARROLLO PROFESIONAL A TRAVÉS DE RECONOCIMIENTO AL ALCANCE DE LOGROS	IMPLEMENTAR TALLER PARA ASÍ ENRIQUECER CONOCIMIENTOS
			COMPONENTE	COMPROMISO
No.	SUBFACTORES	PONDERACIÓN ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES
9	APERTURA AL CAMBIO	8%	MEJORAR LA PREDISPOSICIÓN INSTITUCIONAL PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL TRABAJO.	FORTALECERNOS JUNTOS CON EL ALIADO ESTRATEGICO
10	INICIATIVA	6%	GENERAR UNA ORGANIZACIÓN PARA PROMOVER Y ACEPTAR LA INICIATIVA DE LOS SERVIDORES	FORMACION Y CAPACITACION PARA MEJORAS DEL SISTEMA COMERCIAL
11	DESARROLLO	8%	AUMENTAR EL CONOCIMIENTO APLICABLE A SUS ACTIVIDADES LABORALES	FORMACION Y CAPACITACION PARA MEJORAS DEL SISTEMA COMERCIAL
12	EQUIDAD	6%	GENERAR UN MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO EVIDENCIANDO LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS	QUE LOS CAMBIOS O DISCUSIONES ENTRE LAS OTRAS AREAS QUE PERTENECEN A LA MISMA DIRECCION SEAN SOCIALIZADAS
13	RECONOCIMIENTO	6%	ESTIMULACION LABORAL	MEDIANTE CONCURSO DE MERITOS A CADA SERVIDOR Y PROMOCION A ESCALA LABORAL (que el trabajo del servidor sea evaluado y permita crecer dentro de la empresa)
14	IDENTIFICACIÓN	4%	AUMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCION	UNIFORME INSTITUCIONAL
15	INTEGRACIÓN	4%	GENERAR UNA ORGANIZACIÓN PARA PROMOVER Y ACEPTAR LA INICIATIVA DE LOS SERVIDORES	CONCURSOS DE INTEGRACION O MAÑANA DEPORTIVA
			COMPONENTE	ENTORNO DE TRABAJO
No.	SUBFACTORES	PONDERACIÓN ACCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES
16	HERRAMIENTAS	5%	IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE FACILITEN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA	UTILIZAR EL SISTEMA DE INTRANET (de tal manera dejar el uso celular y comunicarnos vía chat por esa línea con el fin de que si estas conectado obtener una respuesta inmediata a lo solicitado)
17	INSTALACIONES	5%	SATISFACER LAS NECESIDADES DE CADA PUESTO DE TRABAJO	PUESTO DE TRABAJO MAS AMPLIOS
18	EQUILIBRIO PERSONA - TRABAJO	6%	EQUILIBRAR EL TIEMPO DE TRABAJO Y EL DEDICADO A SU VIDA PERSONAL	FORMAR PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO, VINCULARSE Y COMPROMETERSE



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Registro de CONESUP 09-030

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema **“Plan de mejoras en gestión de regularización de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua en la Empresa Pública del Agua”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

**Arias Oyola Nancy Paola**

Tutor:

**Ing. Marlon López Perero**



Factura: 001-003-000007706



20180916002D00406

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180916002D00406**

Ante mí, NOTARIO(A) VIRGINIA MAGDALENA CALDERON AGUIRRE de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) NANCY PAOLA ARIAS OYOLA portador(a) de CÉDULA 0924207939 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SAMBORONDÓN, a 27 DE AGOSTO DEL 2018, (17:08).



*Nancy Paola Arias O.*  
NANCY PAOLA ARIAS OYOLA  
CÉDULA: 0924207939

*Virginia Calderón Aguirre*

NOTARIO(A) VIRGINIA MAGDALENA CALDERON AGUIRRE  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN SAMBORONDÓN



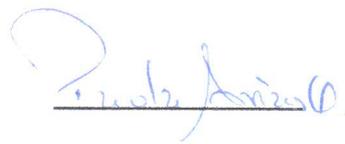
## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Arias Oyola Nancy Paola en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan de mejoras en gestión de regularización de autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua en la Empresa Pública del Agua. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Arias Oyola Nancy Paola

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0924207939



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**ARIAS OYOLA NANCY PAOLA**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
PEDRO CARBO / CONCEPCION  
FECHA DE NACIMIENTO **1985-06-14**  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO MUJER  
ESTADO CIVIL SOLTERO

N. 092420793-9



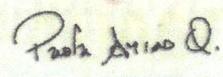


INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN EMPLEADO PUBLICO V4433V4242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**ARIAS ZARATE GREGORIO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**OYOLA MOSQUERA NANCY NARCISA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2018-03-14  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
2028-03-14

001383894





DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO



**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

008 JUNTA NO  
008 - 328 NUMERO  
0924207939 CÉDULA

**ARIAS OYOLA NANCY PAOLA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA  
DURAN CANTON  
ELOY ALFARO / DURAN PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN  
ZONA 11





REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Veronica Arriola*  
PRESIDENTA/E DE LA JRV





NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN SAMBORONDÓN PROVINCIA DEL GUAYAS  
De conformidad con lo que dispone el Art. 18 numeral 5to. de la ley Notarial Vigente. DOY FE: Que las fotocopias que anteceden en 1.....  
UNA..... fojas útiles, están conformes con sus originales, que se me Exhiben.-En la ciudad de Samborondón, a 27 AGO 2018.

*Virginia Calderón Aguirre*  
AB. VIRGINIA MAGDALENA CALDERÓN AGUIRRE  
NOTARIA 2DA. DEL CANTÓN SAMBORONDÓN



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0924207939

**Nombres del ciudadano:** ARIAS OYOLA NANCY PAOLA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
/CONCEPCION/

**Fecha de nacimiento:** 14 DE JUNIO DE 1985

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** EMPLEADO PUBLICO

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ARIAS ZARATE GREGORIO

**Nombres de la madre:** OYOLA MOSQUERA NANCY NARCISA

**Fecha de expedición:** 14 DE MARZO DE 2018

Información certificada a la fecha: 27 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: EVA ANGELINA SANTANA MARCILLO - GUAYAS-SAMBORONDON-NT 2 - GUAYAS -  
SAMBORONDON

*Paola Arias Q.*



N° de certificado: 181-150-02253



*[Handwritten signature]*





Instituto Superior  
**Tecnológico Bolivariano**  
de Tecnología  
Registro de CONESUP 09-030

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Juan Alberto Abatep      Juan Alberto Abatep  
Nombre y Apellidos del Colaborador      Firma  
CEGESCYT

