



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL.

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR, PARROQUIA
COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.

AUTORA: DIANA STEFANIE TOMALÀ FIGUEROA.

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIERREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL.

TEMA:

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR,
PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL.

AUTOR: DIANA STEFANIE TOMALÀ FIGUEROA.

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR. AÑO 2013”, elaborado por la Srta. DIANA STEFANIE TOMALÁ FIGUEROA, egresada de la Carrera de Desarrollo Empresarial, Escuela de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

LCDO. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a Dios por haberme dado vida, inteligencia y salud para alcanzar este logro en mi vida ya que sin su aprobación y estima no hubiese podido culminar con éxito esta meta, a mis Padres quienes son mi ejemplo y fuente de inspiración constante, mi apoyo incondicional y mi motor para superarme y lograr mis propósitos en la vida.

Diana Tomalá

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida y a mi Familia por su comprensión, amor y paciencia para conmigo y sobre todo por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional para que yo pueda concluir con mis metas propuestas a lo largo de mi vida, al Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc. y a todos los Docentes que me aportaron con conocimientos los cuales me servirán en mi vida profesional, a mis compañeros que han estado a mi lado en cada momento y con quienes he compartido conocimientos y momentos gratos.

Agradezco a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, en especial al presidente el Sr. José Carmelo Franco Tomalá por haberme permitido realizar mi tema de tesis y haber facilitado el desarrollo de misma, motivo por cual estoy muy agradecida por permitirme ayudar a institución y a su vez a mi Comuna.

Diana Tomalá

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, Msc
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigero González, Msc
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Msc.
PROFESOR-TUTOR

Ing. Sofía Lovato Torres MBA. MSc
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL.
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL.**

**"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR, PARROQUIA
COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.**

Autora: Diana Tomalá Figueroa.

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo se refiere a la creación de un Diseño Organizacional para la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado de la comuna Palmar, de la provincia de Santa Elena, para efecto se tomará en cuenta las necesidades que conlleva a una efectiva administración de los recursos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, dentro de este trabajo se realizó el marco referencial que detalla los componentes del diseño y la estructura organizacional, con el fin de facilitar el conocimiento desde el punto de vista teórica-práctica y no empírica como se ha ejercido durante mucho tiempo dentro de esta institución, sin embargo este estudio servirá de guía para su posterior ejecución. Se presenta la metodología que se utiliza para redactar datos, análisis y síntesis de la información, obteniendo de las encuestas y entrevistas efectuadas al personal y directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar. Como opera interna y externamente además de sus falencias y necesidades, para tener una idea clara de la situación actual de la empresa. Para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar se creó una dirección estratégica que consiste en la definición de la visión, misión, objetivos y estrategias, la estructura orgánica funcional, análisis de los recursos de la Junta de Agua y el análisis de las dimensiones contextuales y estructurales. En conclusión los empleados y directivos a través de un orgánico funcional les permitirá coordinar todas las actividades realizadas por los integrantes de la empresa, con el propósito inmediato de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos; tanto humano, financiero como de materiales de operación por esta razón es importante constituir una apropiada estructura organizacional para definir jerarquía, cadenas de mando, control y delegar funciones dentro de la Junta, para distribuir las tareas de cada uno de los integrantes de la misma de esta manera se podrá optimizar tiempo, espacio y dinero de la junta disminuyendo sus ingresos y recuperando la cartera vencida que durante años han mantenido de esta manera la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado verificara su solvencia y liquidez para empezar a invertir en la mejora continua de la misma como puede ser las conexiones de tuberías de agua que se encuentran obsoletas por el tiempo en uso desde su creación hasta la actual fecha dentro de la institución .

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| PORTADA | i |
| APROBACIÓN DEL TUTOR | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| TRIBUNAL DE GRADO | v |
| RESUMEN | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xi |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE ANEXOS | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| MARCO CONTEXTUAL | 3 |
| Tema..... | 3 |
| Planteamiento del Problema..... | 3 |
| Situación Actual. | 5 |
| Situación Futura. | 7 |
| Alternativas de Solución. | 9 |
| Delimitación del Problema..... | 11 |
| Formulación del Problema. | 11 |
| Sistematización del Problema. | 11 |
| Evaluación del Problema..... | 12 |
| Justificación Teórica. | 14 |
| Justificación Metodológica. | 15 |
| Objetivos de la Investigación. | 17 |
| Objetivo General. | 17 |
| Objetivos específicos. | 17 |
| Hipótesis..... | 18 |
| Operacionalización de las variables de investigación..... | 18 |
| Variables | 18 |
| CAPÍTULO I | 21 |
| MARCO TEÓRICO | 21 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA..... | 21 |
| 1.1.1 Estructura Organizacional..... | 22 |
| 1.1.2 Conceptualizaciones de estructura Organizacional..... | 23 |
| 1.1.3 Importancia del Desarrollo Organizacional. | 23 |
| 1.1.4 Elementos del Diseño Organizacional | 24 |
| 1.1.5 Modelos de Diseños Organizacionales. | 25 |

| | | |
|--------|--|------------|
| 1.2 | ANÁLISIS SITUACIONAL..... | 29 |
| 1.2.1 | Análisis Internos..... | 29 |
| 1.2.2 | Análisis Externo..... | 29 |
| 1.2.3 | Matriz Foda..... | 29 |
| 1.2.4 | Proyección Estratégica..... | 30 |
| 1.2 | GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 38 |
| 1.3.1 | Los Recursos..... | 38 |
| 1.3.3 | Servicios..... | 42 |
| | CAPÍTULO II..... | 46 |
| | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 2.1 | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 2.2 | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 47 |
| 2.3. | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 48 |
| 2.3.1 | Por el propósito..... | 48 |
| 2.3.2 | Por el nivel..... | 49 |
| 2.3.3. | Por el lugar..... | 50 |
| 2.3.4 | Por la Dimensión..... | 52 |
| 2.4 | MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN..... | 53 |
| 2.4.1 | Método Inductivo..... | 53 |
| 2.4.2 | Método Analítico..... | 54 |
| 2.5 | TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN..... | 55 |
| 2.5.1 | Entrevista..... | 55 |
| 2.5.2 | Encuesta..... | 56 |
| 2.6 | INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN..... | 57 |
| 2.6.1 | Guión de entrevista..... | 57 |
| 2.6.2 | Cuestionario..... | 58 |
| 2.7 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 59 |
| 2.7.1 | Población o Universo..... | 59 |
| 2.8 | PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS..... | 61 |
| 2.8.1 | Procedimientos..... | 61 |
| 2.8.2 | Procesamiento..... | 62 |
| | CAPÍTULO III..... | 63 |
| | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 63 |
| 3.1. | ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADAS A LOSS DIRECTIVOS..... | 64 |
| 3.2. | ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA..... | 73 |
| 3.2.1 | Encuesta realizada al Personal de la Junta Administradora de Agua..... | 73 |
| 3.2 | CONCLUSIONES..... | 104 |
| 3.3 | RECOMENDACIONES..... | 105 |
| | CAPÍTULO IV..... | 106 |

| | | |
|--|---|------------|
| “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”..... | | 106 |
| 4.1 | PRESENTACIÓN..... | 106 |
| 4.2 | DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA..... | 107 |
| 4.2.3 | Actividad u objeto de creación de la institución..... | 108 |
| 4.3 | JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 109 |
| 4.5 | DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS..... | 111 |
| 4.5.1 | Análisis Situacional..... | 111 |
| 4.6 | DIRECCIÓN ESTRATÉGICA..... | 118 |
| 4.6.1 | Filosofía..... | 118 |
| 4.6.2 | Misión..... | 118 |
| 4.6.3 | Visión..... | 118 |
| 4.6.4 | OBJETIVOS..... | 119 |
| 4.6.5 | OBJETIVO GENERAL..... | 119 |
| 4.6.6 | Metas..... | 119 |
| 4.6.7 | Principios..... | 120 |
| 4.6.8 | Valores..... | 120 |
| 4.6.9 | Estrategias..... | 121 |
| 4.7 | GESTIÓN DE NECESIDADES..... | 127 |
| 4.7.1 | Clientes..... | 127 |
| 4.7.2 | Proveedor..... | 127 |
| 4.7.3 | Satisfacción de Clientes..... | 127 |
| 4.8 | PROYECCION DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL..... | 128 |
| 4.8.1 | Estructura formal..... | 128 |
| 4.8.2 | ORGÁNICO FUNCIONAL..... | 129 |
| 4.8.3 | Tecnología de información..... | 140 |
| 4.8.4 | Sistema de control..... | 140 |
| 4.9 | PROCESOS ADMINISTRATIVOS..... | 142 |
| 1.9.1 | Planeación..... | 142 |
| 1.9.2 | Dirección..... | 142 |
| 1.9.3 | Control..... | 142 |
| 1.9.4 | Servicios..... | 143 |
| Conclusiones..... | | 146 |
| Bibliográfica..... | | 148 |
| Libros de texto..... | | 148 |
| Linkografía..... | | 150 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | | |
|------------------|--|-----|
| CUADRO 1 | Operacionalización de las Variables..... | 20 |
| CUADRO 2 | Modelo de Diseño Organizacional. | 26 |
| CUADRO 3 | Modelo de Diseño Organizacional. | 28 |
| CUADRO 4 | Análisis Interno y Externo..... | 29 |
| CUADRO 5 | Población. | 59 |
| CUADRO 6 | Muestra..... | 60 |
| CUADRO 7 | Miembros de la Directiva Actual..... | 111 |
| CUADRO 8 | Fortalezas..... | 112 |
| CUADRO 9 | Debilidades..... | 113 |
| CUADRO 10 | Oportunidades..... | 114 |
| CUADRO 11 | Amenazas..... | 115 |
| CUADRO 12 | Matriz FODA..... | 116 |
| CUADRO 13 | Departamento Administrativo..... | 122 |
| CUADRO 14 | Departamento de recaudación. | 122 |
| CUADRO 15 | Departamento Operativo..... | 123 |
| CUADRO 16 | Oficinas Móviles: | 125 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|-------------------|---|-----|
| GRÁFICO 1 | Situación Actual de la JAPAP..... | 73 |
| GRÁFICO 2 | Misión | 74 |
| GRÁFICO 3 | Procesos Administrativos..... | 75 |
| GRÁFICO 4 | Estrategia Administrativa..... | 76 |
| GRÁFICO 5 | Estructura Organizacional..... | 77 |
| GRÁFICO 6 | Actividades Periódicas de los Directivos..... | 78 |
| GRÁFICO 7 | Cronogramas de actividades..... | 79 |
| GRÁFICO 8 | Monitoreo de Actividades..... | 80 |
| GRÁFICO 9 | Informes Económicos..... | 81 |
| GRÁFICO 10 | Estructura Organizacional..... | 82 |
| GRÁFICO 11 | Sistema de Cobranzas..... | 83 |
| GRÁFICO 12 | Herramientas Necesarias..... | 84 |
| GRÁFICO 13 | Ambiente laboral | 85 |
| GRÁFICO 14 | Administración Interna..... | 86 |
| GRÁFICO 15 | Estado de Distribución de Agua..... | 87 |
| GRÁFICO 16 | Financiamiento..... | 88 |
| GRÁFICO 17 | Situación Actual..... | 89 |
| GRÁFICO 18 | Misión..... | 90 |
| GRÁFICO 19 | Actividades Administrativas..... | 91 |
| GRÁFICO 20 | Estrategias Administrativas..... | 92 |
| GRÁFICO 21 | Estándares de Calidad..... | 93 |
| GRÁFICO 22 | Calidad del Servicio..... | 94 |
| GRÁFICO 23 | Estado de Medidor..... | 95 |
| GRÁFICO 24 | Como considera la Presión..... | 96 |
| GRÁFICO 25 | Sistema de Cobranzas..... | 97 |
| GRÁFICO 26 | Informes Económicos..... | 98 |
| GRÁFICO 27 | Administración..... | 99 |
| GRÁFICO 28 | Reglamento Interno..... | 100 |
| GRÁFICO 29 | RUC..... | 101 |
| GRÁFICO 30 | Recurso Humano..... | 102 |
| GRÁFICO 31 | Estructura Organizacional..... | 103 |
| GRÁFICO 32 | Logotipo de la JAPA..... | 107 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|---|-----|
| TABLA 1 | Situación Actual de la JAPAP | 73 |
| TABLA 2 | Misión..... | 74 |
| TABLA 3 | Procesos Administrativos..... | 75 |
| TABLA 4 | Estrategia Administrativa..... | 76 |
| TABLA 5 | Estructura Organizacional..... | 77 |
| TABLA 6 | Actividades Periódicas de los Directivos..... | 78 |
| TABLA 7 | Cronogramas de actividades..... | 79 |
| TABLA 8 | Monitoreo de Actividades..... | 80 |
| TABLA 9 | Informes Económicos..... | 81 |
| TABLA 10 | Estructura organizacional..... | 82 |
| TABLA 11 | Sistema de Cobranzas..... | 83 |
| TABLA 12 | Herramientas Necesarias..... | 84 |
| TABLA 13 | Ambiente laboral | 85 |
| TABLA 14 | Administración Interna..... | 86 |
| TABLA 15 | Estado de Distribución de Agua..... | 87 |
| TABLA 16 | Financiamiento..... | 88 |
| TABLA 17 | Situación Actual..... | 89 |
| TABLA 18 | Misión..... | 90 |
| TABLA 19 | Actividades Administrativas..... | 91 |
| TABLA 20 | Estrategias Administrativas..... | 92 |
| TABLA 21 | Estándares de Calidad..... | 93 |
| TABLA 22 | Calidad del Servicio..... | 94 |
| TABLA 23 | Estado de Medidor..... | 95 |
| TABLA 24 | Como considera la Presión..... | 96 |
| TABLA 25 | Sistema de Cobranzas..... | 97 |
| TABLA 26 | Informes Económicos..... | 98 |
| TABLA 27 | Administración..... | 99 |
| TABLA 28 | Reglamento Interno..... | 100 |
| TABLA 29 | RUC..... | 101 |
| TABLA 30 | Recurso Humano..... | 102 |
| TABLA 31 | Estructura Organizacional..... | 103 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|-----------------|---|-----|
| ANEXO 1 | Matriz de consistencia. | 151 |
| ANEXO 2 | Carta aval. | 152 |
| ANEXO 3 | Plan de acción. | 153 |
| ANEXO 4 | Guión de entrevista. | 154 |
| ANEXO 5 | Cuestionario de encuesta trabajadores de la junta de agua. | 157 |
| ANEXO 6 | Cuestionario de encuesta usuarios de la junta de agua. | 163 |
| ANEXO 7 | Instalaciones de la oficina de la Junta de Agua | 169 |
| ANEXO 8 | Gasfiteros realizando mantenimiento en la red de distribuidora de la Junta Administradora de Agua. | 170 |
| ANEXO 9 | Proceso de Reparacion de Conección de Tuberias de Agua..... | 171 |
| ANEXO 10 | Mapa de ubicación de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado. | 172 |
| ANEXO 11 | Control de Asistencia Laboral | 173 |

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se han determinado las siguientes variables; como es la Variable Dependiente que: Gestión administrativa Variable Independiente: Estructura Organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

En la Provincia de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Parroquia Colonche, Comuna Palmar, a 44 km se encuentra ubicada la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, Situada en el Barrio 16 de Julio, en la planta baja de la sede de la Comuna Palmar.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, fue creada el 26 de Octubre del 2006 con la finalidad de abastecer a la comuna del servicio de Agua Potable, ya que anteriormente las personas adquirían el servicio por medio de tanqueros los cuales recorrían toda la comuna abasteciendo del líquido vital a la población y como respuesta a este requerimiento se creó la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado en beneficio de la comuna de Palmar.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado se fundó con quinientos usuarios los cuales se beneficiaron con la adquisición de medidores, los mismos que eran donados por la comuna es así que solo el usuario tuvo que cancelar un valor de \$5,00 dólares por la instalación.

El agua que vende la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar se la Adquiere de Aguapen y el valor que le cuesta por metro cubico es de \$0,43 centavos de dólar y a su vez la Junta le ofrece a sus usuarios el servicio.

El mismo precio, pero cobra un valor adicional de \$1,50 dólares, que sirve para pagar los gastos administrativos, y sueldos del personal, Las normas de solución que tenía la Junta para sus usuarios cuando adeudaban varias planillas de sus consumos mensuales es la de realizar cortes del sistema de agua.

En el presente tema de investigación se detallará el Marco Conceptual de manera coordinada y ordenada cada uno de los conceptos, lo que le servirá como base para un desarrollo de la presente tesis basada en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

En el capítulo uno se detalla el Marco Teórico de la investigación como es el tema de investigación, luego de esto se procede a detallar la fundamentación teórica de la variable Independiente y dependiente según la secuencia lógica de la operacionalización de las variables, así como en el Marco Legal se detallan los artículos que respaldan la elaboración y ejecución de la tesis, es decir es el sustento legal.

En el segundo capítulo se describe la metodología del diseño en este caso se empleó una perspectiva de abordaje cualitativo, entendiendo éste como la investigación que produce datos descriptivos como las propias palabras de las personas, habladas o escritas, la modalidad del proyecto de fácil intervención para su desarrollo, así como los tipos de investigación como lo son: por el propósito: investigación aplicada, por el nivel: investigación descriptiva y por el lugar: investigación bibliográfica y de campo, el método de la investigación, las técnicas, los instrumentos población, muestra y procesamiento de datos de la investigación.

En el tercer capítulo consta el análisis de datos de la investigación, en este capítulo se detalla el análisis de las entrevistas y las encuestas que han sido aplicadas para recabar información, a su vez se detallan las conclusiones y recomendaciones dadas como resultado del procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo se detalla la presentación de la propuesta, datos de identificación de la empresa como su dirección, RUC y actividades a que se dedica y logotipo, así como la justificación, modelo y esquema de la propuesta, descripción de contenidos según el diseño propuesto, dentro de la conclusión de la propuesta del presente tema de tesis.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

“Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, Parroquia Colonche, Provincia De Santa Elena, Año 2013”

Planteamiento del Problema.

El presente problema de investigación se encuentra en la Provincia de Santa Elena, parroquia Colonche, comuna Palmar, a 44 km de la Ruta del Spondylus se encuentra ubicada la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Palmar, situada en el barrio 16 de Julio, en los bajos de la comuna Palmar.

Esta prestigiosa institución fue fundada el 26 de Octubre del 2006, con la finalidad de ofrecer un servicio como es el de Agua Potable, esta institución es sin fines de lucro manejada por directivos de la comuna de Palmar, los mismos que fueron electos por los usuarios mediante votación de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

La directiva actual está conformada por; el presidente: el Sr. José Carmelo Franco Tomalá, el tesorero el Sr. José Nelson Tomalá Gonzabay, la Secretaria: Sra. Carmen Colombia Gonzabay, Vocales: el Sr. Jerónimo Ramírez Cacao y la Sra. Delia Eulalia Quimi Tumbaco. Los cuales han gestionado y han obtenido recientemente la vida jurídica de esta institución, como es el RUC de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar. La misma que es motivo de investigación, se toma como objeto de estudio la misma para analizar detalladamente el problema o inconveniente de esta Junta Administradora de agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Tomando como base factores relevantes del campo administrativo, la cual ayudará a determinar cuáles son los factores que influyen en el decrecimiento de la misma. Los anteriores directivos provocaron una desestabilización e inconvenientes en los pagos con Aguapen, debido a la morosidad por parte de los usuarios causando un déficit económico en la Junta de Agua; por lo que se están creando una alternativa que consiste otorgar facilidades de pago a los usuarios deudores, cuyas cifras asciendan los \$40,00 dólares por persona, iniciando con una cuota del 30% y el restante en cuotas mensuales, con las fechas estipuladas por el convenio.

Se refleja una deficiente coordinación y comunicación entre los directivos y los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, debido a esto imposibilita que se cumplan con las tareas encomendadas, así como la debida implementación de la dirección estratégica; debido a esto carece de un direccionamiento específico.

Las guías domiciliarias del sistema de agua ya tienen seis años desde su creación, es por esto que se puede denotar que en varios sectores de la población están desgastadas y obsoletas, las cuales deben ser restauradas con urgencia, ya que el sector más afectado es el barrio los Esteros, el mismo que está expuesto a la salinidad del agua del mar puesto que queda cerca del manglar y la playa, todo esto ha producido un desgaste de los collarines provocando fugas constantes, la institución deberá buscar un medio de conseguir los recursos necesarios para contrarrestar este inconveniente.

En la actualidad la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, cuenta con su propia cuenta corriente en el Banco Guayaquil, para que sus usuarios tengan la facilidad de realizar depósitos con los valores pendientes, al tener la Institución su vida jurídica podrá emitir estas facturas y evitaron así inconvenientes con los dirigentes de la comuna Palmar, inconvenientes los cuales se han tenido con esta institución anteriormente cuando prestaba su cuenta para realizar este tipo de transacciones y esta institución retenía el dinero ingresado, provocando mala imagen ya que estos valores no son devueltos a la Junta de Agua

Situación Actual.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar percibe una serie de inconvenientes, entre uno de los principales es deficiente planeación estratégica ya que no tienen en claro sus estrategias de Administración a aplicar en esta institución para recuperación de la cartera vencida, por tanto se desea crear conciencia a los usuarios los mismos que han optado por tener una costumbre de adeudar por el servicio brindado cuando les llegan los avisos de pago.

Cabe recalcar que esta empresa tiene la predisposición de buscar un resultado positivo y efectivo que mejore sus áreas y fortalezca su estructura organizacional, es por esto que nos precisamos a detallar a continuación los siguientes síntomas:

Elevada morosidad de los usuarios; en la directiva anterior hubo muchas falencias como la inexistencia de un sistema que permitiera recuperar la cartera vencida, y esta a su vez se acrecentaba mensualmente y no permitía realizar pagos a la empresa proveedora de agua Aguapen y Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar ya que se endeudaba con esta institución, y de esta manera se acrecentó la deuda más los intereses y mora por falta de pago impuestos elevados por Aguapen.

Escasos conocimientos administrativos por parte de los directivos anteriores y actuales de la Junta Administradora de Agua Potable, ya que la directiva anterior tenía escasa experiencia y asesoría para administrar una institución de ésta naturaleza y es así como llevo una administración deficiente y propio de su inexperiencia adquirir las situaciones descritas como de administración existente en los seis años de su período en el mandato tales así como gestión administrativa,

Inexistencia de toma de resoluciones o decisiones en consenso con los miembros directivos para el bien de la institución o buscar soluciones pertinentes en su directiva para de esta manera obtener los medios de mejorar la situación en la que se encuentra la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Escasa comunicación de parte de los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar y demás trabajadores como son: personal administrativos, recaudadores y operadores de esta empresa, imposibilita distinguir un óptimo proceso administrativo como que no se llegue la información de manera eficiente, puesto que no se lleva un estricto control en sus áreas laborales mediante un cronograma de actividades, se emerge un resultado variante al momento de tomar las decisiones y ejecutar las mismas, las directrices estratégicas no se perciben con fluidez y solvencia dentro de esta Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Escasas herramientas de trabajo, detiene la atención efectiva del servicio debido a que no se cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo cada trabajo dentro de la Junta y atender las emergencia que se presenta en los colapsos de las tuberías de agua y al transcurrir los días o el mantenimiento usual que se le da a los medidores de los usuarios para evitar así daños significativos en todo el sistema de redes y así evitar perjudicar a los usuarios por los cortes del servicio.

Inexistencia de presupuesto que auxilie de manera inmediata la situación crítica en que se encuentra la empresa, inexistencia de reservas de capital para actividades tales como gastos de gestión administrativa, gestión operativa, materiales, herramientas y capital de reserva para catástrofes, esto además provoca un atraso en los pagos de sueldos a los trabajadores, causando desmotivación al ejecutar sus labores de manera efectiva, es por esto que la institución debe buscar nuevos mecanismos para recuperar la cartera vencida de la institución y lograr solvencia en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Inexistencia de un contador de planta que este a diario al pendiente de las actividades de la institución, debido a que se contrata a un profesional que se encarga de llevar la contabilidad de manera externa y esto produce que se incrementen los gastos, además de los viáticos y requerimientos de parte del mismo que contribuyen desfavorablemente al estado económico de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Situación Futura.

Si las situaciones anteriormente descritas se siguen dando dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, se dificultará el desarrollo de las actividades en cuanto a:

Incremento de la deuda que mantienen los usuarios con la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, esto a su vez provocará que no haya solvencia ni recursos para pagar la deuda existente con la empresa proveedora de agua Aguapen, a su vez esta deuda existente se acrecienta con el rubro que cobra de mora e intereses por los meses adeudados transcurridos hasta la presente fecha, es por esto que es uno de los inconvenientes más relevantes que presenta ésta institución de servicios.

Realización de actividades administrativas de manera errónea, lo que produce que la empresa este desactualizada y no tenga un direccionamiento específico en cuanto a su proyección estratégica, ni mucho menos una planificación estratégica que le permita a la institución proyectarla al futuro y alcanzar salir de la situación en la que se encuentra, es decir en la manera en la que los directivos trabajan es errónea y no les permite mejorar la Administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Desconocimiento de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar ya que la información no es compartida entre los miembros directivos por lo cual no todos tienen conocimientos de lo que transcurre dentro de la institución, así como no se ponen de acuerdo entre ellos, no se dividen las actividades a ejecutarse y sobre todo no todos participan o intervienen en su ejecución, a su vez esto causa un retraso en la ejecución de sus actividades tales como gastan así más recursos en el desarrollo de cada actividad hasta su culminación. Retraso en la ejecución de las labores diarias por parte de los operadores, ya que no pueden intervenir directamente a realizar sus labores ya

que no cuentan con las herramientas necesarias o implementos para ejecutar sus actividades como son mantenimiento de medidores o reparación de conexiones de agua a los medidores de agua de los usuarios en su debido tiempo ya que tienen que esperar a que se compre los implementos para ejecutar sus actividades diarias y en muchos de los casos debido a la inexistencia de los mismos el tesorero tiene que viajar a la Libertad o a la ciudad de Guayaquil para poder adquirirlos.

Inexistencia de capital designado para la ejecución de todas las actividades que la Junta Administradora de Agua realiza mensual o anualmente como son:

- Sueldos y Bonificaciones.
- Gastos Administrativos.
- Gastos Operativos.
- Gastos de Gestión.
- Catástrofes o Prevención.

Lo que producirá que no se puedan ejecutar estas actividades antes descritas dentro de Junta Administradora de Agua, ya que no se contará con el capital designado y disponible para hacer uso en la ejecución de cada actividad, así como no habrá capital para atender catástrofes que suelen presentarse.

Retraso en las declaraciones de Impuestos Mensuales de la Junta Administradora de Agua así como esto causará que se designen más recursos a esta actividad como son viáticos al contador por cada visita los días que este esté dispuesto a venir, pago de gasolina, atención más los rubros por la realización de las actividades a realizar en si, además no se contará con él cuándo se lo requiera y sea necesaria su presencia.

Sobre todo no aportara con ideas o alternativas de solución pertinentes puesto que no estará involucrado al cien por ciento con la institución, solo se limita a realizar lo que tenga que hacer una vez al mes y existirán retrasos en su ejecución ya que cuenta con múltiples trabajos, lo que a su vez hará que descuide sus labores.

Alternativas de Solución.

Para que las situaciones antes mencionadas no continúen, es recomendable que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, tome en cuenta lo siguiente:

Implantar estrategias administrativas de recuperación de la cartera vencida, es decir un método de cobro eficiente aplicado a los usuarios morosos para de esta manera tener recursos económicos que le permita a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, recuperar en el menor tiempo posible esa cartera y que a su vez le permita cubrir la deuda que mantiene con la empresa distribuidora Aguapen, y evitar así que esta cobre más intereses por mora de la deuda.

Implementar un diseño organizacional en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, para dividir por áreas, crear mandos, y crear una cultura empresarial de administración, planificación, organización, dirección y control, es decir ejecutar y controlar cada actividad desarrolladas en las diferentes áreas de la institución, ya que le permitirá dividir tareas y funciones a ejecutarse y estas podrán ser realizadas de una manera eficaz y eficiente aprovechando y optimizando los recurso de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Desarrollar cronogramas de actividades, en las cuales una de ellas sea reuniones de trabajo, para mediante estas informar a todos los miembros directivos y personal las tareas a ejecutar mensualmente por los trabajadores y que los directivos puedan verificar si estas se cumplen. Los miembros del directorio podrán proponer alternativas de solución a los inconvenientes o situaciones que se presenten en el desarrollo de las actividades diarias o mensuales administrativas o de operación, al mismo tiempo que esto creara lazos entre el personal administrativo, de recaudación y operativo con los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Adquirir las herramientas de trabajo requeridos ya sea para que los operadores realicen los mantenimientos requeridos, mediante la realización de un listado de los implementos faltantes para ejecutar las labores operativas y administrativas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, a su vez llevar un registro de los materiales existentes en bodega, para que de esta manera llevar un listado de los implementos a utilizar mensualmente en el desarrollo de sus actividades y evitar que la bodega se quede en cero, es decir tener siempre en stock los materiales pertinentes para realizar las labores diarias ya sean operativas o administrativas de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Crear un presupuesto anual que sirva para prever de recurso económico y financiar a las diversas actividades tales como:

- Sueldos y Bonificaciones.
- Gastos Administrativos.
- Gastos Operativos.
- Gastos de Gestión.
- Catástrofes o Prevención.

Las mismas que deben ser bien elaborado para que no existan faltantes ni excedentes y se creen inconvenientes a medida que transcurre el tiempo y el desarrollo de sus actividades internas y externas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Contratar a un contador de planta que cumpla con los requisitos requeridos para que realice las actividades de llevar la contabilidad y ejecute las declaraciones de impuesto de una manera oportuna y eficiente, evitando así recargos de impuestos, multas o sanciones, un profesional que se involucre con la institución y a su vez aporte eficientemente con alternativas de solución a cada percance que se presente, pero sobre todo que realice su labor a cabalidad en el tiempo estipulado dentro de su contrato y que aporte con sus conocimientos para cambiar la cultura

Delimitación del Problema

Área: El trabajo se desarrollará en la Gestión Administrativa.

Aspecto: El Diseño del trabajo se desarrolla en la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Comercial, Carrera de Desarrollo Empresarial.

Campo: El presente trabajo de Investigación se desarrollará en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Tiempo: Año 2013

Formulación del Problema.

¿Cómo incide la estructura organizacional en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado en la comuna Palmar, Provincia de Santa Elena, año 2013?

Sistematización del Problema.

1. ¿Dispone la empresa de un tipo de estructura organizacional que le garantice el éxito en la ejecución de sus actividades?
2. ¿Dispone la empresa de una estructura organizacional adecuada para facilitar el desarrollo de acciones para aprovechar los recursos?
3. ¿Conocen los campos de aplicación de la estructura organizacional que permita direccionar la gestión administrativa en la empresa?
4. ¿Considera la Junta de Agua poseer conocimientos de gestión administrativa para mejorar el sistema organizacional?
5. ¿Dispone la Junta de Agua de un modelo de gestión administrativa adecuado que le permita cumplir con los beneficios de su aplicación?
6. ¿Considera La Junta de Agua la importancia de la gestión administrativa para llevar control y toma de decisiones óptimas?

Evaluación del Problema

Delimitado: Este proyecto de Diseño Organizacional se realizará durante el año 2013.

Claro: El proyecto es de fácil comprensión debido a que el problema detectado es sobre el inadecuado Diseño Organizacional implantado por los directivos de La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Evidente: Todos los aspectos que se encuentra en el planteamiento del problema son transparentes y de fácil entendimiento como la inexistencia de una buena organización interna y el avance de entendimiento de sus dimensiones e indicadores que permiten llegar a la madurez del producto esperado.

Relevante: El proyecto es de gran importancia ya que servirá de mucho para esta institución, permitirá mejorar la estructura organizacional y a su vez también se beneficiara a la comuna de Palmar con su ejecución y puesta en marcha.

Original: Este proyecto es inédito y tiene como fin ayudar a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar a mejorar la administración existente de esta manera le permita a esta institución a mejorar su situación actual, llevando un control y monitoreo de tareas desarrolladas interna y externamente.

Contextual o en el Contexto: Este proyecto está enmarcado en las áreas de administración y gestión empresarial, tales como una estructura organizacional.

Productos Esperados: con este proyecto estamos dando una solución de mejoramiento de la estructura organizacional por medio de un diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, siendo esto de mucha ayuda en sus funciones dentro del entorno Empresarial y el alcance de sus objetivos de manera que se persiga un excelente.

Justificación

En La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, cantón Colonche, provincia de Santa Elena, se puede divisar ciertos inconvenientes dentro de esta nueva directiva recién posicionada el 20 de Agosto del año 2012, es por esto el desarrollo de este tema de investigación para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante estos años de estudio, los valores éticos y profesionales basada en derechos humanos e investigación especializada control y prevención de actividades que vayan a perjudicar a esta institución.

En el proceso se ha permitido identificar falencias en la institución Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar que ocasiona efectos indeseados en esta institución, las cuales pueden ser solucionadas con el respectivo diseño organizacional para que de esta manera la Junta tenga alternativas de solución, logrando reducir las consecuencias o riesgos en la misma.

Se propone la ejecución de una estructura organizacional eficiente y eficaz que facilite la ejecución e actividades al llevar a cabo procesos en una manera ordenada y cronológica para que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, alcance todas sus metas y objetivos planteados ya sea a largo o corto plazo, teniendo estrategias de prevención y proyectándose al futuro de la organización.

El trabajar con esta institución me ha servido de mucha ayuda para identificar los problemas que esta tiene como también se dificulta en cuanto al tiempo y esfuerzo que representa el realizar un diseño organizacional para La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

El esfuerzo puesto en la búsqueda de resultados positivos para la institución se va a ver reflejado de manera evidente como también me va a ayudar a obtener experiencia y a enriquecerme con nuevos conocimientos además de los impartidos en clases y obtenidos mediante el proceso de desarrollo.

Justificación Teórica.

El diseño organizacional ha ido evolucionando, transitando el enfoque funcional, al enfoque integrado. El modelo de diseño organizacional responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización y teniendo la integración con los sistemas y tecnologías de la información. Permite tener diferentes resultados como el análisis organizacional y la proyección estratégica y su materialización a diferentes niveles.

También permite obtener la gestión de necesidades orientada hacia el cliente; el diseño de los procesos claves integrados con la tecnología de la información y las comunicaciones, los procesos de gestión y de apoyo en interrelación con el entorno y entre sí. Labrada Sosa A, modelo del diseño organizacional para el complejo de investigaciones de tecnologías integradas.

La parte teórica de esta investigación se realizará en base al tema propuesto que es un modelo de diseño organizacional, en el mismo que se colocará gran cantidad de información relacionada, para tener conocimientos claros sobre lo que se va a trabajar, cada concepto de investigación en administración, contabilidad, capacitación, y puesta en práctica para obtener conocimientos efectivos y buenos resultados en la ejecución de actividades a corto, mediano o largo plazo.

En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar para presentar nuevos planes, procedimientos, manuales, gestiones, programas, diseños operativos, entre otros que servirán para dar una pauta a seguir en el proceso administrativo de esta Junta de Agua, con la recopilación de toda la información de diversos autores servirá para sacar conclusiones pertinentes y tener una idea clara de lo que se desea realizar y que medidas o alternativas de solución se podrá implementar, la justificación permite tener conocimientos de lo que se desea plantear en la propuesta de la presente tesis de grado realizada en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Justificación Metodológica.

Lo que se llevó a cabo fue una investigación transversal, en este caso las entrevistas aplicadas a los miembros de la directiva, operadores y recaudadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar quienes saben la realidad de dicha institución ya que ellos están en contacto directo con las actividades diarias suscitadas en esta organización, a su vez encuestas realizadas a un segmento de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

La justificación de este presente proyecto de tesis nos servirá para contestar a la pregunta de para que se realizará un proyecto y cuáles son los beneficios y quiénes son los beneficiarios en su aplicación, de esta manera la justificación metodológica se da cuando el proyecto a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable dentro del estudio el mismo que servirá como referencia a futuros estudios, además que se aportara con conocimientos y alternativas de solución aplicables a esta Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

La investigación tiene una justificación metodológica. Por esto la importancia de aplicar métodos y técnicas de investigación más conocidos como es el método inductivo que nos permitirá recabar información para tener conocimientos acerca de la empresa y la problemática de la misma, a su vez se aplicará el método deductivo para obtener conclusiones específicas del tema a investigar u objeto de estudio.

Se realizará encuestas, mas mismas que fueron elaboradas de acuerdo a preguntas de interés que nos permita recabar información pertinente para el siguiente proyecto de tesis y su desarrollo dirigidas a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar para determinar la opinión que tienen acerca de la administración que se lleva a cabo en dicha institución, y los factores que la llevaron a este estado, pero sobre todo para dar soluciones para obtener una administración actual eficiente .

Justificación Práctica.

Según las expresiones de Chiavenato (1999) plantea que toda organización posee una finalidad, el concepto del porqué de su existencia y lo que va a realizar, debido a esto se deben definir las metas, los objetivos comunes o también llamados generales de la organización y no comunes o específicos a cargo del individuo.

Todo organización debe tener un direccionamiento para alcanzar sus objetivos, sin estos las organizaciones no podrán subsistir, es decir que al practicar en una organización todos sus procesos y sobre todo, al estar dándole un seguimiento constante servirá para impulsar su desarrollo y crecimiento.

Con el desarrollo del presente tema de investigación, aportará al mejoramiento de la situación actual de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, ya que permitirá tener una idea clara y específica de las acciones que debe realizar.

Mediante la realización del tema de estudio recopilaremos información para sacar las mejores conclusiones y alternativas de solución que le servirán a ésta institución para su superación.

La aplicación de este tema de investigación se detectó mediante el análisis de la información recolectada que denoto que esta institución requería con suma urgencia una intervención en esta área específica.

La implicación es de una estructura organizacional, la misma que le servirá a esta empresa como una guía para realizar y distribuir cargos, mandos o actividades a realizar, así como distribuir actividades, encomendar tareas por tanto esto es un tema fundamental, En el proyecto se detallará toda la información necesaria para su ejecución que sirva como guía y sustento teórico para quienes la apliquen, es decir los directivos y trabajadores de las diferentes áreas de la institución.

Objetivos De La Investigación.

Objetivo General.

Determinar la incidencia de una estructura organizacional mediante un diagnóstico de la situación actual para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado comuna Palmar, cantón Santa Elena Provincia de Santa Elena año 2013.

Objetivos específicos.

- ✓ Implementar un tipo de estructura organizacional adecuado que permita programar las actividades mediante una planeación estratégica para ejecutar las funciones en el tiempo y espacio establecidos.
- ✓ Determinar los campos de acción de la estructura organizacional para adecuar el área operativa mediante las estrategias administrativas para reestructurar el sistema de la empresa.
- ✓ Disponer de una capacitación administrativa que permita desarrollar el nivel intelectual mediante el aporte de técnicas y herramientas administrativas para mejorar las funciones de la empresa.
- ✓ Analizar el aporte de la gestión administrativa que permita un estudio general de las actividades y servicios prestados mediante la gestión de la cultura organizacional para visualizar el estado de la empresa.
- ✓ Proponer un diseño organizacional efectivo mediante un estudio de factibilidad para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Hipótesis.

“La incidencia de una estructura organizacional mejorará la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado en la Comunidad de Palmar, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena año 2013”.

Operacionalización de las variables de investigación

La operacionalización de las variables es el proceso que propone la toma de un conjunto de elementos acorde a las variables de la investigación, con el propósito de plasmar en un orden lógico, que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores, las dimensiones, ítems e instrumentos que se han de utilizar para cada proceso.

Variables

Variable independiente: es la variable que antecede a una variable dependiente, la que se presenta como causa y condición de la variable dependiente.

Variable dependiente: es la variable que se presenta como consecuencia de una variable antecedente.

Las variables del tema de investigación son las siguientes:

- Variable Independiente:
Diseño Organizacional.
- Variable Dependiente:
Gestión Administrativa de la Junta Administradora de agua Potable y Alcantarillado Palmar.

CUADRO 1 Operacionalización de las variables.

| HIPOTESIS | VARIABLES | CONCEPTO | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS |
|--|------------------------------|--|--|---|--|--|
| La incidencia de una estructura organizacional mejorará la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comuna Palmar, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena. | Diseño Organizacional | El diseño organizacional, permitirá crear un análisis situacional de la empresa para tener conocimientos básicos sobre la situación interna y externa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, permitiendo crear así un planificación estratégica que permita tener una buena gestión de necesidades para complacer al cliente ofreciendo un servicio de calidad, con una proyección organizacional y sistemas de control para obtener un eficiente resultado de efectividad. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis situacional ✓ Dirección estratégica ✓ Gestión de Necesidades ✓ Proyección del diseño organizacional ✓ Resultado de efectividad. | <p>Análisis Interno Análisis Externo Matriz Foda</p> <p>Filosofía Misión-Visión Objetivos-Metas Principios- Valores Estrategias</p> <p>Clientes Proveedores Redes de agua Satisfacción del cliente</p> <p>Forma estructural Orgánico funcional Tecnología de información Cuadro de mando integral Sistemas de control</p> <p>Eficiencia Eficacia Evaluación y Desempeño Monitoreo</p> | <p>¿Conoce usted sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?</p> <p>¿Conoce usted la Misión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?</p> <p>¿Conoce usted la Visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?</p> <p>¿Qué estrategias aplica para la recuperación de cartera vencida?</p> <p>¿Cumplen los servicios con las necesidades de los clientes de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?</p> <p>¿Se cumple con un cronograma diario de actividades en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?</p> | <p>Entrevistas Encuestas</p> <p>Entrevistas Encuestas</p> <p>Entrevistas Encuestas</p> <p>Entrevistas Encuestas</p> <p>Entrevistas Encuestas</p> <p>Entrevistas Encuestas</p> <p>Entrevistas Encuestas</p> |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

CUADRO 1 Operacionalización de las Variables

| HIPOTESIS | VARIABLES | CONCEPTO | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTOS |
|-----------|--|--|---|--|--|--|
| | Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar. | Gestión Administrativa. La gestión administrativa sirve para gestionar las actividades internas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar para de esta manera obtener una mejor organización y manejo de los recursos y procesos administrativos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspectos constitutivos ✓ Los recursos ✓ Procesos administrativos ✓ Servicios ✓ Financiamiento | <ul style="list-style-type: none"> Dato históricos Políticas Base legal Humano Técnico Materiales Tecnológicos Planificación Dirección Control Agua Potable Recaudación Instalación de medidores Financiamiento externo Presupuestos Autogestión | <ul style="list-style-type: none"> ¿Posee un Acta de Creación la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar? ¿Cumplen los directivos con los reglamentos internos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar? ¿Cuenta con recurso humano eficiente y eficaz para la ejecución de labores dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado? ¿Qué importancia cumple el recurso técnico en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado? | <ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Encuestas Entrevistas Encuestas Entrevistas Encuestas Entrevistas Encuestas Entrevistas Encuestas |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.

En esta época actual en donde los avances tecnológicos y técnicos trascienden mediante sistemas de conexiones para desarrollar un plan que mejore sus funciones, mientras transcurre el tiempo el ser humano busca la necesidad de obtener un buen servicio de calidad que mejore su buen vivir. Es por esto que esta empresa de servicio, atiende al usuario con agua que antes ha sido aprobada por un proceso de control de calidad, otorgando la certificación del agua.

Esta empresa se caracteriza por ofrecer este servicio por medio de redes que abarcan toda la población, logrando así abastecer del líquido vital a diez barrios que conforman la comuna Palmar. En vista a este punto analítico se puede detallar que dentro de la empresa existen varios puntos débiles y la verificación de la situación actual permite identificar las desventajas de la misma.

Se manifiesta un desequilibrio en los circuitos que conforman la estructura de la organización en donde desde la comunicación no fluye y descartan la posibilidad de tomar decisiones rápidas, dentro de sus áreas; la administrativa cuenta con la inexistencia de conocimientos administrativos, pues no existe un modelo que contribuya al óptimo funcionamiento.

Se debe crear un diseño organizacional para conocer cada uno de sus elementos para guiarnos y regirnos de acuerdo a su modalidad, esto permitirá un eficiente desempeño en sus áreas y rendimiento laboral eficiente y eficaz, los tipos de estrategias también se toman de acuerdo al refuerzo de un plan de acción para la puesta en práctica cada una de las estrategias a implantarse dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

1.1.1 Estructura Organizacional.

El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización.

Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización. Las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización, la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación tienen una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración.

Por otro lado, el diseño organizacional también puede ser afrontado como una metáfora que proporciona el marco a través del cual una organización aspira a alcanzar sus objetivos fundamentales. Proporciona la infraestructura en la que los procesos de negocio se implementan y se asegura de que las cualidades fundamentales de la organización se realizan a través de los procesos desplegados dentro de la organización. De esta manera, las organizaciones tienen por objeto maximizar constantemente sus cualidades fundamentales en los servicios que ofrecen a sus clientes.

El tema de la estructura organizacional ha tenido diversas aproximaciones que han buscado comprender, y en algunos casos explicar, el fenómeno de la división del trabajo y su integración y coordinación.

Así por estructura no debe entenderse únicamente el plan orgánico sino todo un patrón de variables que buscan coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, resultante de los procesos de división del mismo, que crean rutinas formalizadas diferenciadas.

1.1.2 Conceptualizaciones de estructura Organizacional

Robbins S. (2005), “El diseño organizacional es el desarrollo o cambio de la estructura de una organización, a través de esta se puede obtener una distribución formal de los empleados dentro de una organización”. Pág. 234.

El diseño organizacional es un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr coordinación efectiva de las mismas.

El diseño organizacional aporta al logro e incremento de la productividad y competitividad de una institución, en la construcción de una estructura organizacional adecuada y puestos de trabajos flexibles y sencillos bien alineados con estrategias, facilitará los procesos en la cultura y el nivel de evolución como la comunicación del clima laboral dentro de la Junta Administrativa de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

1.1.3 Importancia del Desarrollo Organizacional.

Todas las organizaciones contienen muchos factores, recursos, áreas, divisiones que en conjunto deben unirse en algún punto para llegar al objetivo propuesto.

Hitt M. y Pérez M. (2006), “El diseño de una estructura organizacional podría ser una de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de la organización, prácticamente garantiza que los administradores comprenden el diseño organizacional, y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento de su organización”. Pág. 262

El diseño organizacional no es más que una herramienta que permite alcanzar resultados eficientes y eficaces mediante un estricto control y coordinación en el funcionamiento administrativo, garantizando así la estabilidad de la organización.

1.1.4 Elementos del Diseño Organizacional

La organización no funciona sola necesita de recurso humano, material, técnico, tecnológico y financiero del diseño organizacional para lograr sus metas.

El éxito de un proceso de diseño radica en la comprensión de sus elementos como partes de un todo que se influyen mutuamente. Hitt M. y Pérez M. (2006).

Los elementos del diseño organizacional son:

- Estrategia
- Estructura
- Procesos
- Gente

Estrategia: es la guía para el diseño organizacional. Debemos conocer en qué mercado y con qué producto la empresa lograra los objetivos para establecer el diseño que le permita maniobrar hacia el futuro.

Estructura: es la disposición de las partes adecuadas a los objetivos, comprende su agrupación y el análisis de sus relaciones.

La estructura formal está determinada por el conjunto de posiciones oficiales que integran el sistema.

Procesos: conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente.

Gente: la distribución de cargos es quizás el elemento más importante de la administración de personas. Colocar a las personas en el lugar en que sus cualidades sean productivas, es la manera de asegurar la optimización de los recursos humanos

1.1.5 Modelos de Diseños Organizacionales.

1.1.5.1 Modelo de Diseño Organizacional de Ailed Labrada Sosa

El diseño organizacional ha ido evolucionando, transitando el enfoque funcional al enfoque integrado. El modelo de diseño organizacional que se muestra en la figura 1 responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización y la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

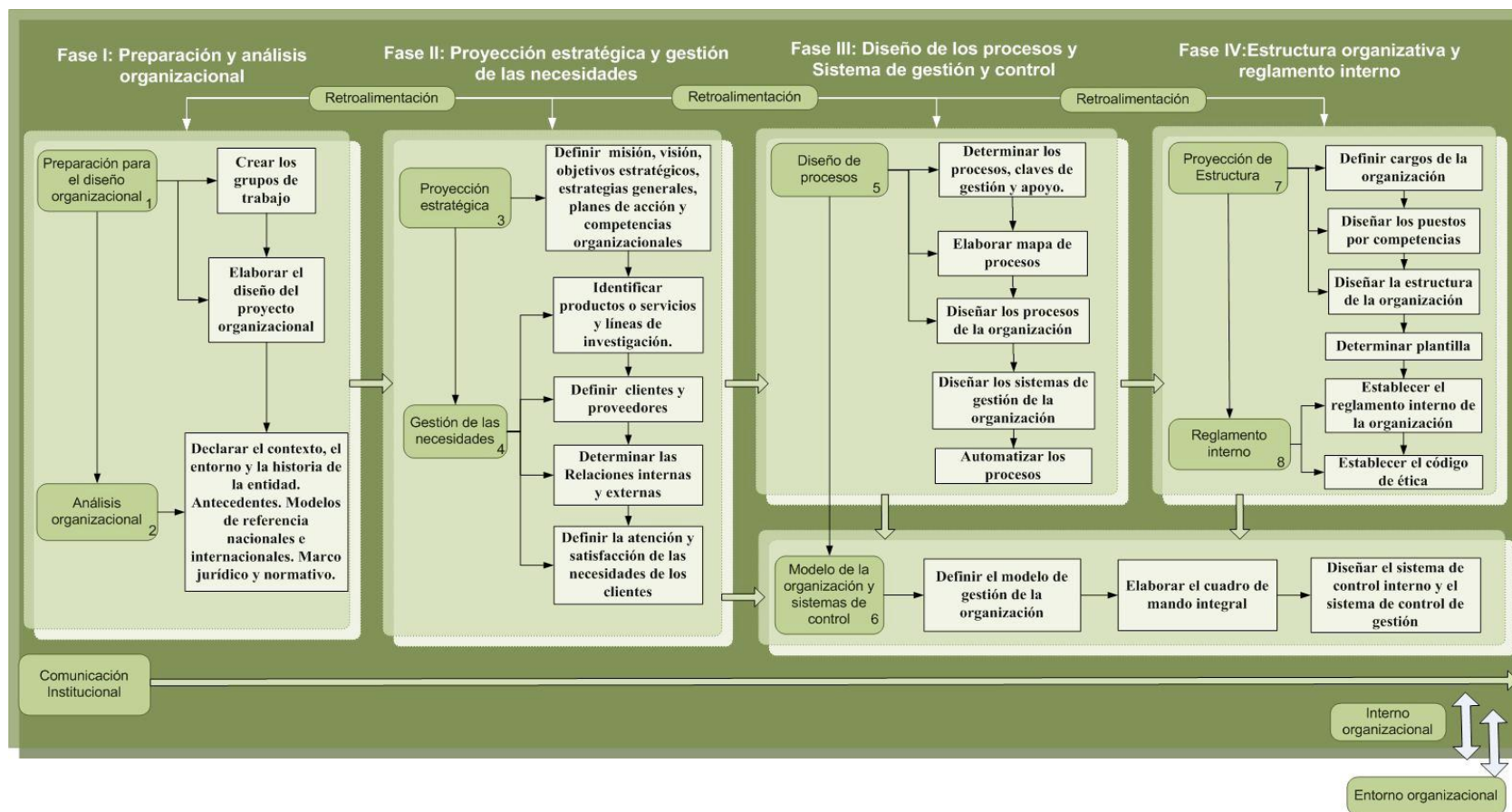
Es una solución para centros de investigación tecnológica, que permite obtener diferentes resultados como el análisis organizacional, la proyección estratégica y su materialización a diferentes niveles.

También permite obtener la gestión de las necesidades orientada hacia el cliente; el diseño de los procesos clave integrados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, los procesos de gestión y de apoyo, en interrelación con el entorno y entre sí.

Otros resultados son el diseño de los sistemas de gestión, el modelo de la organización, el sistema de control de gestión (con el cuadro de mando integral y el control de riesgos), el manual de funciones, la estructura organizativa, la plantilla de personal, el reglamento interno y el código de ética, en el marco del estricto cumplimiento de las regulaciones legales.

La figura 1 muestra el modelo de diseño organizacional con sus cuatro fases: preparación y análisis organizacional; proyección estratégica y gestión de las necesidades; diseño de los procesos y sistemas de gestión y control, así como la estructura organizativa y el reglamento interno de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

CUADRO 2 Modelo de Diseño Organizacional.



Fuente: Datos de la investigación.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

1.1.5.2 Modelo de Diseño Organizacional

Richard Daff

En este modelo de diseño organizacional del autor Richard Daff propone un enfoque directo con el entorno de la organización en cuanto el análisis de las oportunidades, amenazas, incertidumbre y disponibilidad de recursos, que esto a su vez permite interpretar la situación interna de la organización en donde se determina las fortalezas, debilidades, competencia distintiva, estilo de liderazgo, desempeño pasado.

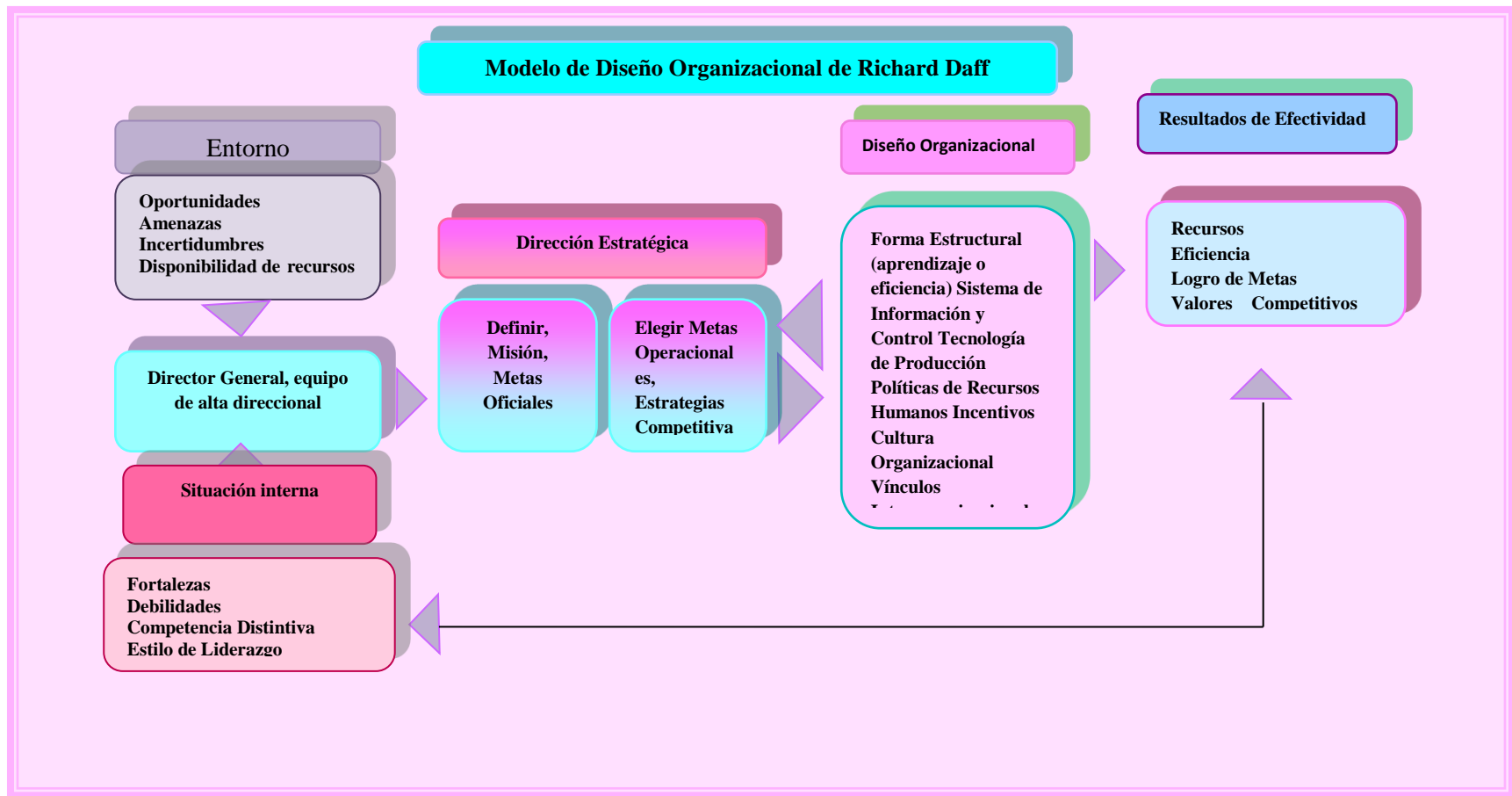
Se basa en el fortalecimiento de la dirección estratégica que consiste en definir: misión, metas oficiales, la misma en que se deben elegir metas operacionales y estrategias competitivas para saber qué es lo que se desea conseguir, para que, como se han de conseguir estos logros y en el tiempo preciso en que deben alcanzar las metas, para resolver los puntos débiles de la organización.

Además del diseño que enmarca su forma estructural, el sistema de información y control, tecnología de producción, con el planteamiento de políticas de recursos humanos, incentivos necesarios para que el talento humano se potencie, la cultura organizacional y sus vínculos Interorganizacionales que son todos estos ingredientes para fortalecer un óptimo y adecuado diseño organizacional.

Con todo esto se espera un eficaz resultado de efectividad en cuanto al manejo de: recursos que determinen un servicio de calidad, dirigido a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Eficiencia al momento de esperar los logros de metas, mediante la búsqueda y práctica de Valores Competitivos que logren una ubicación en el mercado con el propósito de alcanzar el éxito de la empresa y promover la cultura social y compromiso ambiental de las organizaciones con el medio ambiente, es de esta manera que se debe trabajar con responsabilidad social.

CUADRO 3 Modelo de Diseño Organizacional.



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

1.2 ANÁLISIS SITUACIONAL

1.2.1 Análisis Internos.

Son todos los puntos fuertes de la empresa el análisis detalla los puntos fuertes dentro de la empresa en donde se logra analizar las fortalezas y las posibles oportunidades a las cuales nos podemos dirigir para alcanzar las metas y logros de la empresa. Permite el crecimiento y desarrollo de la empresa y su entorno.

1.2.2 Análisis Externo.

El análisis externo es la interpretación detallada de todos los puntos débiles de la empresa, es decir son los términos que evitan el crecimiento de la organización es por esto que se debe contrarrestar estos puntos ya que pueden llevar al declive de empresa.

1.2.3 Matriz Foda.

La matriz FODA tiene como objetivo detallar en un esquema los puntos fuertes y débiles que tratan del análisis interno y externo de la empresa, mediante las fortalezas y oportunidades que se buscan como medidas de acción para aprovechar el cambio continuo, los puntos débiles que son las debilidades y amenazas que imposibilitan el crecimiento de la misma.

CUADRO 4 Análisis Interno y Externo

| MATRIZ FODA | | |
|-------------------------------------|--|--|
| | fortalezas | debilidades |
| FORTALEZAS OPORTUNIDADES | | |
| ANALISIS EXTERNO | Estrategias Para maximizar las fortalezas y aprovechar las oportunidades del entorno | Estrategias para minimizar las debilidades, mejorar y aprovechar las oportunidades del entorno |
| AMENAZAS OPORTUNIDADES | | |
| ANALISIS INTERNO | Estrategias para maximizar las fortalezas y enfrentar las amenazas del entono | Estrategias para minimizar las debilidades, mejorar y enfrentar las amenazas del entorno |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

1.2.4 Proyección Estratégica.

1.2.4.1 Filosofía.

Granados M (2007), “Define a la filosofía de la empresa como el conjunto de valores, creencias y principios que orientan las acción e inspiran los objetivos de una organización. Pág. 31

La filosofía abarca todos los puntos relativos que tiene toda organización para manifestar su existencia, adjuntando cada detalle que la destaca y la diferencia de las demás.

La filosofía de la empresa permite almacenar los valores que posee el recurso humano, con la responsabilidad y ética personal y profesional, todo esto define el compromiso del personal, el cumplir con las políticas, reglamentos y todo aspecto legal en general, será más fácil cumplir con la misión y visión de la empresa.

1.2.4.2 Misión

La misión es encuadrar a la empresa en el negocio en el que desarrollará sus actividades, siendo la razón de ser de la empresa, responde a las tres siguientes propuestas:

- 1) ¿Qué me propongo cumplir?
- 2) ¿Qué pretendo hacer?
- 3) ¿Para quién se va a hacer?

La misión detallada en una empresa permite a los directivos, como a los trabajadores operativos de la misma tener una definición clara el tipo de empresa para la cual laboran, de acuerdo a ello prepararse en sus aspectos dentro del entorno, siempre en cuando se logre un resultado efectivo en conjunto como una organización eficiente que logre un óptimo desempeño laboral.

1.2.4.3 Visión

La visión es un estado futuro deseado para las organizaciones unipersonales o familiares se la define como “el sueño del empresario”, cómo se imaginó que sería la empresa que estaba fundando. Implica pensar dónde estaremos de aquí a cinco o a diez años y se convierte en una meta a lograr que define todas las acciones cotidianas para que estén en orden con esa visión.

La visión de una empresa no es más que visualizar lo que se alcanzará en un lapso de tiempo determinado que por lo general se da en un largo período de tiempo, pero sin olvidar el cumplimiento consecutivo de los procesos organizacionales desde su base hasta el alcance de los logros mayores, siempre priorizando la garantía de mantenimiento y la calidad de su servicio.

La visión es lo que se desea lograr a futuro , es decir la proyección y planeación futura para alcanzar sus logros.

1.2.4.4 Objetivos

Son los fines a los que se dirigen las actividades organizacionales e individuales.

- ✓ Deben ser claros y precisos (cuantificables).
- ✓ Los objetivos son el fin determinado.
- ✓ Son los que permiten alcanzar metas.
- ✓ Constituyen el plan básico de la empresa.

Los objetivos definen las metas de la empresa, existen estos de carácter general y específico, urgente e inmediato del mismo que mediante la propuesta de un plan básico y específico a la gestión administrativa, se han de aplicar de carácter preciso y analítico para su aplicación.

Los objetivos de la institución tienen que ser ajustables de manera que se puedan aplicar a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, de manera que sea realizable y se pueda lograr en mediano o largo plazo.

1.2.4.5 Metas

Las metas son fines a que se rigen las acciones dentro de la empresa, señala que extremos han de conseguirse en conjunto mediante un objetivo determinado que designa la orientación y disposiciones de una medida y alcance de las propuestas.

1.2.4.6 Principios y Valores.

1.2.4.6.1 Principios.

Los principios son normas fundamentadas en base a la ética y compromiso personal al momento de realizar una actividad con transparencia, es decir que el talento humano debe de estar comprometido con la empresa para lograr en conjunto un funcionamiento administrativo efectivo y rendir al máximo en el desempeño de sus funciones, sea esto en cada área departamental, los principios tiene el carácter de responsabilidad social y ambiental.

1.2.4.6.2 Valores.

Los valores son normas, buenas costumbres, ética personal y profesional que se dispone en cada individuo o integrante de la empresa o de la organización. Cada empleado debe de poseer estos valores ya que permiten alcanzar un trabajo coordinado y efectivo debido a que se trabajara en equipo y cada uno contribuirá con la ayuda del otro al momento de efectuar las actividades laborales de la empresa.

1.2.4.6.3 Estrategias

Son los modos de lograr los objetivos. Implican un camino, una forma de alcanzar lo que nos proponemos dentro y fuera de la organización. Las estrategias también son múltiples y por lo general representan alternativas que vayan acorde con lo que se desea lograr específicamente. Esto quiere decir que para lograr un mismo objetivo existe más de una manera de hacerlo, solo es cuestión de plantearlas de forma lógica.

Estrategia en plantear los menús detallados de que se aplicará para cada caso, las estrategias propuestas para cada plan sean de trabajos operativos, administrativos, efectividad organizacional, mejoramiento continuo y capacitación al personal, todo esto que debe ajustarse al diseño de la empresa y objetivos por alcanzar.

1.2.4.7 Gestión de Necesidades.

1.2.4.7.1 Clientes.

Cliente puede referirse a aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra en donde se consumen productos y servicios, sean estos de bienes tangibles o intangibles.

Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos como productos o servicios por otra. Para los negocios, el cliente es aquel individuo que mediando una transacción financiera o trueque adquiere un producto o servicio, siendo sinónimo de consumidor clasificándolos como activos e inactivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volúmenes de compra, satisfechos e insatisfechos y según así son potenciales.

1.2.4.7.2 Proveedores.

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias de artículos, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. Estas exigencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

1.2.4.7.3 Satisfacción del cliente

Un cliente satisfecho se convierte en un promotor de su empresa que la recomendará, multiplicando de esta manera su imagen de marca. Para esto se debe de establecer canales de comunicación con el cliente para escucharlo y colocar sus

comentarios al alcance de los empleados que los atienden, de manera de lograr una conexión entre estos y los clientes.

Se debe mantener satisfecho a los clientes, dándoles las facilidades requeridas para adquirir el servicio, de esta manera el cliente si fidelizara con la institución.

1.2.4.8 Proyección del Diseño Organizacional

1.2.4.8.1 Forma estructural

Es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de funciones para cada tarea. El principio funcional separa, distingue y especializa. Esta estructura fue consagrada por Taylor quien preocupado por las dificultades producidas por el excesivo y variado volumen de atribuciones dadas a los jefes de producción en la estructura lineal de una siderúrgica estadounidense optó por la supervisión funcional.

1.2.4.8.2 Orgánico funcional

Toda empresa cuenta en forma implícita o explícita con cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma. En consecuencia se puede establecer que la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquizo y división de las funciones componentes de ella.

Directorio.

El directorio es el encargado de tomar las decisiones y el responsable de los resultados que se obtengan al desempeñar alguna función en el área administrativa, cumplen un nivel alto de jerarquía.

Presidente

Representante nivel de la empresa, toda la responsabilidad recae sobre él, es el que autoriza las funciones dentro y fuera de la empresa.

Tesorero

Es el encargado de llevar el control de los recursos económicos de la Junta de Agua y de llevar el control de ingresos y egresos.

Secretaria.

Es la encargada de coordinar actividades y redactar oficios, invitaciones de asamblea de usuarios, llevar el control de actas en base a los puntos tratados de la reunión de directorio.

Vocales.

Son parte de la directiva y asisten a las reuniones de directorio y participan en las decisiones que se toman en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

1.2.4.8.3 Tecnología de información

El departamento o equipo que dentro de una organización ejerce las funciones se encarga de estudiar, diseñar, desarrollar, implementar y administrar los sistemas de información utilizados para el manejo de datos e información de toda la organización. Estos sistemas, a su vez, comprenden aplicaciones o software.

1.2.4.8.4 Cuadro de mandos integral

El Cuadro de Mando Integral (CMI), también conocido como Balanced Scorecard (BSC) o dashboard, es una herramienta de control empresarial que permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades. También se puede considerar como una aplicación que ayuda a una compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con su estrategia.

1.2.4.8.5 Sistemas de control

Un sistema de control está definido como un conjunto de componentes que pueden regular su propia conducta o la de otro sistema con el fin de lograr un funcionamiento predeterminado, de modo que se reduzcan las probabilidades de fallos y se obtengan los resultados, es decir un sistema de control regula las tareas a ejecutarse para realización de las actividades comerciales de la institución.

1.2.4.9 Resultado de Efectividad

1.2.4.9.1 Eficiencia

Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles", aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente. Es decir se conoce como la capacidad de obtener los mayores resultados en el tiempo establecido con la mínima inversión de recursos. Se define como "hacer las cosas bien".

La eficiencia dentro de las organizaciones es la actividad o el resultado de haber aportado con todo el potencial humano, logrando la prontitud de la ejecución de tareas o proyectos, con la utilización de recursos apropiados y sin mano ociosa.

1.2.4.9.2 Eficacia

Eficacia: "capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

Eficacia es completar las actividades para conseguir las metas de la organización con todos los recursos disponibles. Se define como "hacer las cosas correctas", dentro de la organización se debe de llevar un control de actividades mediante un cronograma con el fin de marcar el desempeño y cumplimiento de los objetivos.

1.2.4.9.3 Evaluación y Desempeño.

La evaluación del desempeño en una organización, puede ser percibida como un registro histórico de actuación de las personas que la conforma, así como también el modo de proceder ante algunas situaciones. Esta evaluación debe ser continúa, desde su inicio y durante su desarrollo. La evaluación del desempeño permite tomar decisiones que genere un mejor rendimiento en el logro de los objetivos trazados.

Terry & Franklin (1986), en su libro Principios de Administración establece la evaluación del desempeño como una actividad clave, la cual estima continuamente el desempeño de un trabajador contra los requisitos determinados del puesto.

El desempeño puede definirse como la aptitud y actitud de los individuos frente a los diferentes roles o situaciones que se presentan en el transcurrir los días en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

1.2.4.9.4 Monitoreo.

Para que las acciones o actividades empresariales se cumplan, es necesario que haya un adecuado registro y control del capital intelectual. Con el control y registro del personal, se trata de asegurar que las diversas unidades de la organización marchen de acuerdo con lo previsto.

Se debe monitorear todas las actividades desempeñadas por los trabajadores de la Junta de agua tales como los gasfiteros y recaudadores junto con los directivos de la misma de esta manera se determinara el desarrollo y cumplimiento de la misma.

Los objetivos centrales de esta técnica son:

- Controlar las entradas y salida del personal, cumplimiento del horario de trabajo.
- Controlar horas extras, permisos, vacaciones tardanzas, licencias, etc.

Este proceso técnico se aplica desde el momento en que el colaborador ingresa a laborar a la institución, ya que su ingreso debe registrarse en una ficha personal pre elaborada por el área de desarrollo de recursos humanos, complementándose inmediatamente con su tarjeta de asistencia diaria.

Los instrumentos técnicos de registro y control del desarrollo del recurso humano, serán establecidos de acuerdo a las necesidades, naturaleza y exigencias de la empresa o institución, siendo dentro de los más utilizados los siguientes: la ficha Personal, tarjeta de control diario de Asistencia y tarjetas de control, este proceso técnico se aplica desde el momento en que el colaborador ingresa a laborar.

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar, es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles coordinando todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Un modelo es una descripción usada para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender de hecho, se usó un modelo sin identificar como tal. Cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificación, organización, dirección y control.

Estas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, sin embargo las relaciones descritas están en muchos más entrelazadas que lo que implica el modelo.

1.3.1 Los Recursos

Los recursos son un conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia, es por esto tener definido los recursos a utilizar, es por ende que el recurso debe de estar bien seleccionado para .

1.3.1.1 Recurso Humano.

Recursos Humanos es también conocido como Potencial Humano o Activo Humano que hace referencia al conjunto de trabajadores, empleados o personal que conforma un negocio o empresa. La administración de los Recursos Humanos, hace referencia al manejo, administración, gestión o dirección del personal del negocio.

El recurso humano es una de las razones importantes de la empresa en donde está conformado por un conjunto de personas que aportan con su capital y talento humano para potenciar las actividades de la empresa, los mismos que son los encargados del manejo de la organización y responsable de su crecimiento.

1.3.1.2 Recurso Técnico.

Comprenden todos los procedimientos, métodos, organigramas, fórmulas, patentes, etc., es decir, todo aquello que permitirá al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones.

1. Procedimiento: Es una serie de tareas relacionadas que forman una secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo.
2. Método: Manera prescrita para el desempeño de una tarea dada con consideración adecuada al objetivo, instalaciones y gastos de tiempo, dinero y esfuerzo.
3. Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa.
4. Fórmula: Modelo que contiene los términos en que debe redactarse un documento.
5. Patente: Documento expedido por el gobierno para el ejercicio de ciertas profesiones o industrias o para explotar un producto o servicio. Patente de Invención: Certificado que entrega el gobierno al autor de un invento.

1.3.1.3 Recurso Material.

Por su parte Chiavenato (2004), “expresa que en la era de la información aparecen los equipos de gestión con personas. Estos equipos sustituyen los departamentos de recursos humanos y gestión de personas”.

Se refiere a las cosas que se utilizan para procesar, transformar, o que se procesan o transforman en el proceso productivo de un bien o servicio, y están integrados por:

- a.- Edificios e Instalaciones: Lugares donde se realiza la labor productiva.
- b.- Maquinaria: Misma que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano.
- c.- Equipos: Son todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.
- d.- Materias Primas: Son aquellas que se transforman en productos, ejemplo: maderas, hierro, etc. Pueden ser materias auxiliares.

1.3.2 Procesos Administrativos.

1.3.2.1 Planificación.

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

Para una empresa la planificación implica una serie de procesos continuo que tratan de puntos importantes guiados por un modelo de carácter lógico y cronológico para alcanzar las metas y objetivos de la empresa que son los que enmarcan si la empresa fracasa o mejora en su crecimiento en general, es fundamental una planificación en todas las empresas ya que sin planificación no hay organización y mucho menos control y todos estos factores van ligados.

1.3.2.2 Dirección.

Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados:

En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de hacer "ejecutar", "llevar a cabo", aquéllas actividades que habrán de ser productivas.

En el nivel administrativo, o sea, el de todo aquél que es jefe, y precisamente en cuanto lo es, se trata de "dirigir" no de "ejecutar". El jefe en como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su "hacer propio". Este consiste precisamente en dirigir.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales dentro de la organización y se llegue a la meta, es saber qué es lo que se persigue, para determinar que se alcanzará y que resultados precisos se espera tener, además la dirección llega al fondo de las relaciones con los gerentes de la empresa y su comunicación con cada una de las personas que trabajan con ellos.

1.3.2.3 Control.

Se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

En la empresa el sistema de control es la secuencia de la planificación, es la parte en donde se debe la mayor atención posible, ya que se trata de verificar como se están llevando los procesos, se debe de ir paso a paso según la observación minuciosa de las tareas desempeñadas. El control es de vital importancia en toda organización, ya que este sistema permite controlar las actividades desempeñadas dentro de cada área o departamento para ver su desarrollo efectivo.

1.3.3 Servicios.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

El servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado es de vital importancia para todos los usuarios, quienes son los habitantes de la comuna de Palmar ya que este aporta con el líquido vital para toda la comunidad.

El servicio de agua se empezó a brindar desde el mes de Octubre del año 2006, y ya tiene seis años trabajando para el bienestar de los usuarios de la Junta Administradora de la Junta de Agua de Palmar, empezó como una respuesta a una necesidad de servicios básicos a la comuna.

1.3.3.1 Recaudación.

Dentro de la Junta Administradora de Agua, se realizan las facturaciones cada 22 días del mes, es decir ese día se toma la lectura para facturar el consumo del cliente en un software de cobranzas.

El recaudador debe ingresar estos datos mensualmente y procesar su facturación, de esta manera emitirá el sistema los avisos de pagos correspondientes a cada barrio, los mismos que son distribuidos por los planilleros en los domicilios de los usuarios.

Al recibir el usuario la notificación de pago correspondiente al mes en cuestión este podrá acercarse a las oficinas de la Junta a realizar su pago inmediato.

El recaudador registrara su pago digitando su código de cliente en el sistema o también lo podrá hacer con el nombre del mismo, de esta manera se le registra el pago y el sistema automáticamente emite la factura de cancelación con su copia

respectiva, la misma que se le entrega la original al usuario y la copia se queda como respaldo para las declaraciones mensuales.

1.3.3.2 Instalación de medidores.

Dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar el proceso empieza a través de la recepción de la Solicitud de nuevo usuario en las oficinas de agua, en donde se procede a recepcionar los datos personales del próximo cliente.

Para procesar la solicitud de nuevo usuarios se debe tomar a consideración ciertos requisitos de identificación del mismo para tener un registro en la base de datos y en los archivos de la Junta de Agua, y los requisitos que están establecidos por la empresa se detallan a continuación:

- Copia de cedula a Color.
- Derecho de posesión del terreno.
- Cancelar el 50% del valor del medidor.
- Firmar la Solicitud.
- Estar aprobado por la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

1.3.4 Presupuesto

Un presupuesto es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización, es decir el presupuesto es la manera de tener reservas de capital para el desarrollo de las actividades, ya sea mensual o anualmente dentro de la empresa, es fundamental que sea un financiamiento consciente que a medida de que pase el tiempo no se quede sin capital de trabajo.

1.4 MARCO LEGAL.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008

SECCIÓN OCTAVA

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Art 33.- El trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad.

INCLUSIÓN Y EQUIDAD

Art 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicio que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

Art 341.- El estado generara las condiciones para la protección integral de los habitantes.

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS DEL BUEN VIVIR

SECCIÓN PRIMERA

AGUA Y ALIMENTACIÓN

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

SECCIÓN SEGUNDA

AMBIENTE SANO

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Estatutos de la Junta Administradora de Agua.

En la actualidad esta Junta de Agua Potable se ampara según lo establecido en la constitución de la República del Ecuador, ley constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el registro Oficial # 802 del 29 de Marzo de 1979, del Derecho ejecutivo No. 1088, publicado en el registro oficial # 346 del 27 de Mayo del 2008 (Disposición General Segunda, mediante la cual el MIDUVI recupera la competencia referente al manejo de Juntas Administradoras); Decreto Ejecutivo 1508, publicado en Registro Oficial # 503 del 9 de Enero del 2009 (Recuperación de la base Jurídica del MIDUVI).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

Se empleó una perspectiva de abordaje cualitativo, entendiendo este como ``la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Taylor y Bogdan, 1987)

- La investigación cualitativa es inductiva
- Tiene una perspectiva holística, esto es que considera el fenómeno como un todo
- Se trata de estudios en pequeña escala que solo se representan así mismos
- Hace énfasis en la validez de las investigaciones a través de la proximidad en la realidad empírica que brinda en esta metodología.
- Los investigadores cualitativos participan en la investigación a través de la interacción con los sujetos que estudian, es el instrumento de medida.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible. La investigación aplicada se utiliza con frecuencia para conocer sobre los hechos o características de una situación en específico a través de alguno de sus elementos. A través de la investigación cualitativa podemos tener en claro los sucesos y actividades de esta institución para analizar minuciosamente.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación acción, no define un nuevo tipo de proyecto sino una modalidad de trabajo que genera conocimiento, que produce cambios y que es compatible con los otros tipos de proyectos, una intervención, una evaluación y una investigación pueden desarrollarse bajo la modalidad clásica o convencional y bajo la modalidad de investigación acción.

Un proyecto factible o de intervención es aquel en el que se presenta o se desarrolla un estudio, mediante el cual vamos a intervenir para de esa manera aportar con soluciones las mismas que se propondrán a los encargados de la institución objeto de estudio.

La factibilidad en un proyecto tiene como finalidad permitir la selección entre variantes, definir las características técnicas de la investigación, fijar los medios a implementar, establecer los costos de operación y evaluar los recursos disponibles, reales y potenciales. Así mismo los resultados del estudio de factibilidad influyen en la toma de decisiones por las personas encargadas del proyecto.

Mediante un estudio de proyección factible o de intervención el investigador saca conclusiones que pueden ayudar a mejorar la situación administrativa de la Junta de Agua pero serán sus directivos quienes determinaran si la ejecutaran o no dependiendo de una aprobación e consenso previo análisis de que su ejecución traerá soluciones inmediatas y mejoramiento continuo y en caso de que el estudio no interese a los directivos ya sea por escaso presupuesto para su ejecución o simplemente desconocimiento el podrá elegir no ejecutarlo ya que un proyecto no obliga su ejecución inmediata.

En otras palabras este proyecto basado en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado en el cual se ejecuta actualmente este estudio al finalizarse el mismo se lo dará a conocer mediante la presentación de archivo impreso a los directivos de la junta de agua para que ellos lo puedan analizar.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Por el propósito

Investigación aplicada

Es aquella que genera conocimientos o métodos dirigidos al sector que se desee analizar, ya sea con el fin de mejorarlo y hacerlo más eficiente.

Es por esto la importancia de la investigación aplicada en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Comuna Palmar, ya que en este proceso del proyecto de investigación se tomara en cuenta la igualdad con los objetivos, lugar, entorno, trayectoria y posibilidad de la Junta de Agua para obtener mejores alternativas Administrativas.

De esta manera tener una buena coordinación con sus trabajadores de que todos sepan los objetivos o estrategias a cumplir para que puedan trabajar en base a ellas y puedan ejecutarlas.

En la investigación aplicada “El objetivo es predecir un comportamiento específico en una configuración muy específica” dice Keith Stanovich, científico cognitivo y autor de “How to think straight about psychology” (2007, p.106).

La investigación aplicada puede ayudar a tomar decisiones sobre tecnología, negocios y administración. La investigación aplicada puede ser utilizada para conseguir información sobre mercados, competidores y clientes. La investigación aplicada puede ayudar a definir el mejor lugar en el mercado, también puede ser utilizada para monitorear acciones competitivas.

La investigación de clientes determina lealtad, satisfacción y preferencias de uso del usuario, en fin la investigación aplicada servirá para conocer más sobre los trabajadores y usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

2.3.2 Por el nivel

Investigación Descriptiva.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se tendrá en cuenta la relación con los objetivos, lugar, entorno, alcance, trayectoria y factibilidad del mismo; en consecuencia el estudio corresponde a una investigación de tipo descriptivo porque comprende una determinación de una situación o realidad, es decir describe la situación en el área administrativa.

La investigación descriptiva en administración se ocupa de las características que identifican los diferentes elementos o componentes y su interrelación en el caso de contabilidad, mercadotecnia y finanzas, que permite llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad, cuyo propósito es la detallar las características de cada formulación del plan operacional para contrarrestar en lo posible la situación actual de la empresa.

Establecer comportamientos concretos como liquidez, como se ejercen o manejan las técnicas contables, como se dan los procesos de decisión, describir y comprobar la posible asociación de las variables, las formas en que se encaja en el mercado, la aplicación de la sistematización y el uso de los principios contables, los análisis financieros y el control.

En resumen este tipo descriptivo detecta de qué forma se están realizando las acciones dentro de las áreas funcionales, es una medida verificable de control y seguimiento, la cual proporcionará claridad y calidez de técnicas, mediante la programación estratégica de actividades operacional. Tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

2.3.3. Por el lugar

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

La investigación científica empírica tiene básicamente cinco etapas.

- Primero, se definen algunas cuestiones generales como el tema, el problema, el marco teórico a utilizar, etc.
- Segundo, se procede a hacer una investigación bibliográfica, básicamente para ver qué se ha escrito sobre la cuestión.
- Tercero, se traza un proyecto.
- Cuarto, se ejecuta lo proyectado.
- Quinto, se exponen los resultados, usualmente por escrito.

En este trabajo nos ocupamos de la segunda etapa: la investigación bibliográfica. Esta indagación permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, etc.

Es decir la investigación bibliográfica no es otra cosa más que la información que ha sido recabada para elaboración del estudio, los nombres de los autores de libros utilizados en el caso de utilizar libros y páginas web de donde se haya recolectado información.

Para que dicha información descrita pueda ser sujeto a revisión en determinado momento por las personas a las personas que lean la investigación, de esta manera se podrá comprobar la veracidad de la información de la investigación del tema.

Investigación de campo.

La investigación de campo consiste en un procedimiento técnico, sistemático y analítico de la situación actual en lo que concierne al uso, aplicación de técnicas, procesos organizacionales y gestión administrativa. Este diagnóstico se obtiene por medio de un proceso de recopilación y análisis de la información recolectada en la investigación de campo.

La importancia de realizar una investigación de campo es identificar los factores de riesgos en el que se encuentra el trabajador en el lugar que labora, esto se hace a través de una evaluación de campo y análisis de la situación actual, con la finalidad de obtener la información necesaria que ayude a que los factores de riesgos se minimicen, así como también mejorar la eficacia y eficiencia el desempeño del trabajador y la productividad de la empresa, lo cual impacta positivamente en la salud y bienestar del personal involucrado.

Los medios o las fuentes que se necesita para hacer una investigación son las fuentes primarias y secundarias, los datos primarios que contendrán información recopilada en la investigación de campo que se hará en las empresas industriales a través de entrevistas y las secundarias que constituyen una investigación documental de tesis, libros, archivos, etc.

De lo anterior se puede decir que la investigación es un procedimiento para llegar a un análisis de la situación actual de cómo las empresas organizativas están aplicando el uso y manejo de los recursos dirigidos a los puestos de trabajo, el grado de conocimiento y cultura sobre el tema que tienen los trabajadores y empleadores acerca de lo importante de prevenir o minimizar los factores de riesgo de la empresa, ya que es de fundamental importancia asistir al campo para recabar información sobre el estudio o tema de investigación para saber lo que piensan los individuos objeto de estudio y a su vez fundamentar el estudio con su información recabada, de esta manera el investigador debe estar en contacto directo con el tema de estudio y verificar su comportamiento.

2.3.4 Por la Dimensión

Diseño Transversal

Un estudio transversal, estudio de prevalencia o estudio vertical (en inglés cross-sectional study o Cross sectional survey) es un estudio estadístico y demográfico, utilizado en ciencias sociales y ciencias de la salud -estudio epidemiológico.

Es un estudio observacional y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y el efecto de la muestra, es decir permite estimar la magnitud y distribución o condición en un momento dado.

Los estudios transversales, frente a los estudios longitudinales, confunden los efectos de edad y de cohorte, pueden no diferenciar si la causa de un cambio está en las diferencias de edad o en las diferencias en el momento del nacimiento.

Ventajas de un estudio transversal:

- Permite estudiar varias variables.
- Buen control de los sujetos de estudio.
- Poco tiempo de ejecución del estudio puesto que no hay seguimiento de los individuos y generalmente poco costo económico.
- Son un buen paso inicial en la elaboración de un estudio de cohorte.
- Proporcionan estimadores de prevalencia.

Como ya antes se mencionó que un estudio transversal es de gran utilidad para la ejecución de un estudio ya que de esta manera nos permitirá evaluar y controlar el desarrollo de la investigación dentro del área administrativa y además permitirá coordinar las actividades y designar áreas de mando para que haya más control entre sí dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

Es el estudio o aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

Parte del razonamiento de los casos particulares, se eleva a conocimientos generales, existen dos. Dos formas de este método, la primera se denomina inducción completa y la segunda inducción incompleta.

Completa: Se la conoce también como perfecta, y se la aplica en estudio a casos específicos.

Incompleta: Se la conoce como imperfecta, y se la utiliza más en conocimientos de carácter muy generales.

El método inductivo es aquel método científico, que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, se trata del método científico más usual en el cual se pueden distinguir cuatro pasos esenciales

- La observación de los hechos por sus registros.
- La clasificación y estudio de estos hechos.
- La derivación inductiva por parte de los hechos.
- Y la contrastación.

Esto supone que tras una primera etapa Esto supone que, tras una primera etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado. Una forma de llevar a cabo el método inductivo es proponer, mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos en estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase.

2.4.2 Método Analítico

El método analítico es aquel método de investigación científica que consiste en la desmembración de un todo, es decir descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos de este fenómeno.

El análisis es la observación y examen de un hecho en particular, el mismo que se trata del tema sujeto de estudio, para desarrollar el tema de investigación científica dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías sobre el tema de investigación, y a su vez aportara este a las futuras investigadores de temas similares.

Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis.

El método en si se lo realiza mediante el análisis del fenómeno estudiado para de esta manera analizar el tema de investigación, mediante esto podemos tener una idea de lo que se desea hacer y argumentar de manera minuciosa y exhaustiva el tema a desarrollar.

Mediante el método analítico se podrá realizar un análisis del tema o estudio de investigación que se desee realizar, este método a su vez nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se podrá disponer a explicar y comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías del tema estudiado dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, el mismo que aportará a futuras investigaciones realizadas en esta institución.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 Entrevista

Se entiende por entrevista al proceso de interrogar o hacer preguntas a una persona con el fin de captar sus conocimientos y opiniones acerca de algo, con la finalidad de hacer alguna labor específica con la información captada hay diferentes formas de realizar esta tarea: por vía telefónica que es la más frecuente, por entrevistas personales cara a cara o por correo.

La entrevista personal es donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de este las respuestas pertinentes a las hipótesis de investigación, las preguntas y secuencias demuestran el grado de estructuración de la encuesta, las entrevistas personales pueden llevarse a cabo en los domicilios de las personas, en su lugar de trabajo, mediante intercepciones en la calle o en centros comerciales.

También al salir de un local de compras o al haber obtenido algún servicio (Exit interview). Todas las preguntas, y todas las respuestas de ser posible deben ser breves.

La aplicación de una entrevista es fundamental ya que se realizara directamente a los miembros de la directiva quienes son las personas más idóneas ya que están en contacto directo con dicha institución y saben el manejo que están aplicando en esta empresa como a su vez contar con la opinión de los trabajadores de la entrevista.

Las entrevistas siempre ayudan a obtener información de una manera directa y oportuna por lo tanto se la aplicara a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado para de esta manera recabar y obtener información más acertada a la realidad de la Junta, la misma que aportara a obtención de resultados. La entrevista se la aplicara a los cinco miembros de la institución y se la realizará mediante un guion elaborado con preguntas específicas del tema a tratar, las entrevistas se las efectuaran en las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

2.5.2 Encuesta

La investigación por encuesta involucra a un entrevistador, el que interactúe con las personas que serán entrevistadas para obtener hechos, opiniones y actitudes, se utiliza un cuestionario para tener un enfoque estructurado y ordenado.

La encuesta es un instrumento que sirve para recabar información. Se realizará la encuesta a los usuarios de la Junta de Agua de la Comuna Palmar, tomando en consideración una muestra que nos ayude a recabar toda la información necesaria para el objetivo de investigación.

Mediante la recolección de información podremos conocer más a la empresa y saber sobre su situación, las encuestas se aplicarán a un grupo de personas que se determinaron para ser nuestro estudio.

Las encuestas tendrán preguntas que sean para recabar información y estas se las realizará a un determinado número de usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado en sus respectivos hogares para darle mayor facilidad a los encuestados y de esa manera garantizarnos que nos respondan de una manera verídica de acuerdo a la situación actual de la Junta Administradora de Agua.

Las encuestas están construidas con unos cuestionarios dirigidos para los trabajadores y usuarios en la que se detallan preguntas a las cuales se les aplicó a todas ellas la escala de Likert, la misma que permitirá darles facilidades ya que cuenta con varias alternativas de solución, al mismo tiempo que facilitará la tabulación de los datos.

Los encuestadores deberán de recabar la información para tener un resultado más acercado a la realidad, es por esto que los encuestadores serán capacitados para que realicen un buen estudio y que la información no sea errónea, al momento de procesar los datos la información obtenida aportará al tema de investigación y de esta manera nos permitirá obtener alternativas de solución eficaces y que se puedan aplicar en la Junta Administradora de Agua Potable Palmar.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1 Guión de entrevista

Una entrevista es simplemente una conversación con un propósito específico, se entrevista cuando se quiere saber algo de alguien que no se puede obtener por vía numérica, esto es que los datos con los que se cuenta no proporcionan la información que se requiere sobre una persona, su experiencia, su visión sobre ciertos temas, expectativas o su sentir sobre algún tema o problemática en particular. El objetivo de la entrevista es entrar al “mundo” de la persona y ver las cosas desde su perspectiva.

Se conduce una entrevista cuando se desea información específica, especialmente la información que no está contenida en eventos históricos, comportamiento en el pasado, conceptos, sentimientos, intenciones, pensamientos o logros organizacionales y/o en el trabajo que se han tenido en el pasado; y, cuando esta información resulta vital para analizar algún caso o tomar decisiones sobre la contratación o promoción de algún miembro de la organización.

La entrevista debe estar compuesta por preguntas de fácil entendimiento según el tipo de nivel académico que tenga el entrevistado, así mismo debe ser de una manera correcta al hablar y no debe contener temas vergonzosos para el entrevistado de esta manera él o ella podrá responder eficientemente cada pregunta realizada.

Hay que recalcar que las entrevistas se las debe realizar con previos avisos de su ejecución y que el guion debe estar minuciosamente elaborado para recabar la información requerida y que aporten con el tema de investigación, también hay que recalcar que no deben ser una entrevista extensa para no aburrir al entrevistado y que de esta manera evitar que nos dé respuestas erróneas, las preguntas deben ser bien revisadas antes de su aplicación para evitar errores en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

2.6.2 Cuestionario

Pasar un cuestionario no es en sí una investigación sino un instrumento de investigación, una herramienta para recolectar datos con finalidad de utilizarlos en una investigación, primero tenemos que tener en claro que tipo de investigación se desea realizar para luego determinar si es útil aplicar un cuestionario (Martínez 2002).

La encuesta se realiza siempre en función de un cuestionario, siendo éste por tanto, el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios de mercado. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Para la elaboración del cuestionario se debe de tomar en cuenta varios aspectos importantes como a quien va dirigida la encuesta y se debe tener en cuenta que se desea obtener con la ejecución de la encuesta sobre que se desea recabar información.

El cuestionario está compuesto por varias preguntas, las cuales pueden ser preguntas abiertas o preguntas cerradas o con opción o alternativas como las de la escala de Likert entre otras las cuales nos podrán facilitar su tabulación y la interpretación de la información de una manera segura y eficiente.

Estas encuestas se las realiza dependiendo de la muestra de la población que se haya obtenido según la fórmula aplicada para obtener el número de personas que deban ser encuestadas.

Se recomienda investigar si se encuentran otros estudios relacionados con el tema que se desea investigar no solo para ampliar conocimientos sobre el mismo, sino para analizar qué instrumentos se han utilizado.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1 Población o Universo.

El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

Destacamos algunas definiciones:

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". Levin & Rubin (1996).

"Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común". Cadenas (1974).

Al determinar el número de la población se tiene como base un número total de quienes intervienen de una manera directa o indirecta en este tema objeto de estudio, lo cual es necesario tener en mente y saber quién es la población para luego proceder a obtener una muestra factible a quienes se les aplicaran las encuestas. El tamaño que tiene una población es un factor de suma importancia en el proceso de investigación estadística y en este caso la población son los directivos, trabajadores de esta institución y usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Palmar, los cuales se detallan a continuación.

CUADRO 5 Población.

| Denominación | F |
|-------------------------|------------|
| Directivos | 5 |
| Personal Administrativo | 2 |
| Personal Operativo | 8 |
| Socios de la Junta | 850 |
| Total | 865 |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

2.7.2 Muestra.

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

"Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". Murria R. Spiegel (1991).

CUADRO 6 . Muestra

| Denominación | F |
|-------------------------|------------|
| Directivos | 5 |
| Personal Administrativo | 2 |
| Personal Operativo | 8 |
| Socios de la Junta | 850 |
| Total | 865 |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Muestra por Criterio

Se determinó la muestra por criterio debido a que la población es extensa y el tamaño muestral es representativo, es por esto que he decidido que aplicare según mi criterio a trabajadores internos de esta institución y al 10% de la población de usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Se les aplicara las encuestas y serán ellos quienes proporcionaran la información requerida mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas mediante la escala de Likert dándole al encuestado cinco opciones de fácil comprensión y de esta manera nos den una mejor respuesta, es por esto que se las llevara a efecto en la Comuna de Palmar en donde se encuentra ubicada las instalaciones de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, en donde encontraremos a los posibles encuestados.

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

2.8.1 Procedimientos

En la investigación se lleva a cabo varias etapas para su realización como tal es el caso de varios puntos especificados a continuación para su ejecución:

Al recolectar toda esta información antes mencionada se procede al estudio y análisis de toda la información recabada de la institución estudiada como es el caso de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Se procederá a seleccionar la información más idónea o que más se acerque a la realidad existente en esta empresa de servicio, para de esta manera procesar la información requerida que nos será de mucha utilidad en el desarrollo del tema de estudio o investigación científica.

De esta manera el investigador podrá saber la veracidad de la información recolectada mediante las entrevistas a los directivos de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Palmar. o las encuestas realizadas a los usuarios seleccionados para ello, como a su vez a los trabajadores y operadores de la misma.

- Búsqueda de Información.
- Identificación y Análisis del Problema.
- Selección del Problema.
- Justificación del Tema de investigación.
- Planteamiento de los Objetivos.
- Elaboración de la Hipótesis.
- Elaboración de la Operacionalización.
- Formulación de los Instrumentos de la Investigación.
- Construcción del Marco Teórico.
- Diseño de la Metodología

2.8.2 Procesamiento.

La Información una vez que se ha recolectado mediante el guión de entrevista y cuestionario, se procede al procesamiento de la información a través de las muestras recolectadas de la Población de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Para la respectiva tabulación de los datos, se procede a ingresar los datos en la hoja de cálculo para luego sacar las conclusiones y recomendaciones específicas para obtener el resultado de la tabulación, el mismo que será de gran utilidad para obtener unas estrategias idóneas a aplicar.

Luego se procede a elaborar los respectivos cuadros y grafico estadísticos en Excel, la presente información nos servirá para realizar un análisis que servirá para tener información pertinente que nos servirá para analizar la factibilidad del proyecto y sobre todo recabar información que nos sirva para la realización del tema de investigación.

En esta investigación se procede a detallar todos los objetos de estudio y son los siguientes pasos que se han procesado en el desarrollo del tema de investigación, lo siguiente a detallarse:

- Ordenamiento de Información.
- Tabulación de Datos.
- Elaboración de Cuadros estadísticos.
- Elaboración de Gráficos estadísticos.
- Análisis de la Información.
- Interpretación de Resultados.
- Elaboración de Conclusiones.
- Formulación de Recomendaciones.
- Diseño de la Propuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El procesamiento y análisis de datos recolectados en el campo ya sea por medio de las entrevistas y encuestas serán organizados, tabulados y procesados, mediante la utilización de la estadística descriptiva.

Yépez A (2001) “es la que organiza, resume los datos, valores o puntuaciones, obtenida para cada variable”. Pág. 235

Por lo tanto es muy importante saber con qué instrumentos se trabaja para que la investigación sea graficada de mejor manera posible. Es por esto que para graficar los diferentes resultados a través de frecuencias y porcentajes, se utilizó hojas de cálculos electrónicas como lo es Microsoft Excel, pagina que facilita la realización de una serie de cálculos estadísticos, los datos recopilados se ingresan y este los procesa y con los resultados generados nos facilita su interpretación.

La información obtenida del análisis de datos se efectuó con la información obtenida de las preguntas generadas en la investigación, ya sean estas para la guía de entrevista o el cuestionario de encuesta, de esta manera recabaremos información necesaria para el desarrollo del presente tema de investigación. Las entrevistas se realizaron en la Comuna Palmar a los cinco directivos encargados de la actual administración de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

En cuanto a las encuestas se aplicaron a los diez trabajadores como lo son los recaudadores y operadores de dicha institución, y al diez por ciento de población de usuarios quienes son ochenta y cinco encuestados quienes están en contacto directo y tienen conocimientos de la situación actual y ellos son quienes nos aportaran sus conocimientos para nuestro tema de estudio y sacar conclusiones respectivas con la situación de la Junta Administradora de Agua Potable.

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS.

1. ¿Conoce usted sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Del 100% de los directivos entrevistados el 80% respondió que conoce perfectamente sobre la situación actual debido a que estos están en contacto directo con la realización de actividades y sobretodo porque estos suelen pasar tiempo en ir a las instalaciones de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Palmar. para empaparse de las novedades que se suscitan en dicha institución y realizar cualquier actividad ya sea tramites o colaborar de alguna manera y en cuanto al 20% restante supo responder que ellos tienen conocimiento de ciertas cosas que suscitan dentro de la institución cuando se reúnen todos los miembros de la directiva, pero que hay cosas que ellos no saben debido a que ellos no están pendientes o no van a las instalaciones de la Junta ya que tienen múltiples ocupaciones personales les impiden estar en contacto directo con la Junta de Agua Potable y Alcantarillado.

2. ¿Cree usted conveniente la existencia de una Misión dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Del 100% de los directivos entrevistados el 80% supo indicarnos que su institución no cuenta con una misión ya que ellos se han concentrado en otras acciones y han descuidado esta parte fundamental, pero que son conscientes que al igual que toda empresa deben poseer una y que van a gestionar para obtener una misión dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar. En cuanto al 20% de los directivos entrevistados nos indicó que ellos estaban en duda de si la Junta de agua tuviera o no una misión y que en este caso no sabrían responderme con certeza a esta pregunta pero que es fundamental y que si creen conveniente la aplicación de una Misión en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

3. ¿Cree usted conveniente la existencia de una Visión dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Del 100% de los directivos entrevistados el 80% nos indicó que la institución que están dirigiendo no ha tenido ni tiene en la actualidad una Visión, pero que están de acuerdo sobre la importancia de la misma dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, es por esto que están de acuerdo y apoyan a la realización de la misma para tener un direccionamiento futuro. Mientras que el 20% de los entrevistados dedujo que no tiene conocimientos de que si tenga la Junta de Agua una visión o no porque no han hablado de ello en anteriores reuniones internas pero en caso de no existir una visión están en absoluto acuerdo de implementarla para que facilite el trabajo de direccionamiento no solo a su directiva sino a los directivos futuros.

4. ¿Qué estrategias aplica para la recuperación de cartera vencida?

Del 100% de los directivos entrevistados el 100% nos indicó que ellos preocupados de la morosidad que heredo de la directiva anterior han tratado de recuperarla mediante una serie de actividades las cuales son:

- * Cortes a domicilio con opción a pago para evitar el corte; esta estrategia se basa en la realización de un lista de los usuarios morosos dependiendo de cada uno de los Diez barrios de la comuna y luego se procede a realizar el corte con el listado y si el usuario al que le van a suspender el servicio tiene dinero para cancelar su totalidad o un abono no se le corta el servicio.
- * Convenio de Pago; se aplica a los usuarios deudores, dependiendo de su deuda y cuotas que faciliten su pago.
- * Retiro de medidores por falta de pago; esta alternativa consiste en retirar el medidor de la persona cuya deuda supere el valor del medidor, esto se hace con un previo aviso para darle opción al usuario a cancelar y si este aun así no cancela o no accede al convenio se precede al retiro y el usuario podrá recuperarlo cuando haya cancelado la deuda en su totalidad.

5. ¿Considera usted que los servicios cumplen con las necesidades de los clientes de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Del 100% de los directivos entrevistados el 100% coincidieron en que ellos están ofreciendo un servicio vital como lo es el Agua Potable, ellos aseguran que el agua la adquieren de Aguapen una empresa distribuidora de Agua dentro de la provincia de Santa Elena, a su vez supieron asegurar que tratan de brindar el mejor servicio posible.

Los directivos están seguros que cumplen con las necesidades de casi la mayoría de sus usuarios debido a que tratan de darles facilidades en pagos y sobretodo solucionar cualquier inconveniente con sus conexiones ya sean de guías de agua, medidores, o con cualquier inconveniente suscitado con algún usuario.

6. ¿Se cumple con un cronograma diario de actividades en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Del 100% de los directivos el 80% respondieron que se realizan cronogramas de actividades diarios, las mismas que consiste en una lista de actividades a ejecutarse y la cual varía dependiendo de las dificultades que se presenten durante su ejecución ya que suelen presentarse actividades imprevistas.

Aseguran que dicho cronograma se ejecuta a diario con los operadores que son quienes deben de llenar reportes de sus actividades diarias realizadas y Los recaudadores son quienes llevan el control de que estas actividades se ejecuten.

El 20% de los entrevistados supo responder que ya que ellos no tienen muchos conocimientos de las actividades desarrolladas en la oficina no sabían con certeza si se utilizaba la aplicación de cronogramas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

7. ¿Cuenta con un sistema de Control de las actividades desempeñadas por el personal Administrativo dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

El 100% de los miembros de la directiva entrevistados el 100% respondieron que el personal Administrativo quienes se encuentran a diario en la oficina son quienes llevan un control, el mismo que aunque no sea lo más actual posible es ejecutado e implantado a los empleados como lo son los recaudadores y operarios mediante la firma de una guía de entrada y de salida del trabajo a diario, con ello controlan que el personal asista puntual y diariamente al trabajo.

Además con un reporte diario que tiene que dar el personal Administrativo y Operario de las actividades diarias desempeñadas en el día de la Junta de Agua, mediante esto se controla la actividad diaria en la institución.

Pero que sería factible tener un sistema de control de actividades administrativas para medir el desempeño de los trabajadores y verificar que se cumplan con las tareas encomendadas.

8. ¿Posee un Acta de Creación la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

El 100% de los Directivos de la Junta Administradora de Agua entrevistados adujeron que cuentan con un acta de Creación, la misma que dejaron los directivos de la Administración Anterior.

Los cuales a inicios de sus actividades crearon con la ayuda del MIDUVI lograron obtenerla en el año 2008 en la directiva en donde del Lcdo. Guillermo era en presidente del Sistema de Agua.

Luego los nuevos Administrativos procedieron a sacar el Ruc para tener bases legales que le permitan tener sustentos legales dentro de la misma y poder ejecutar sus actividades sin problemas ya que en la directiva anterior por no tener registrada a la Junta tuvieron muchos inconvenientes.

9. ¿Cumplen los directivos con los reglamentos internos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

El 100% de los directivos entrevistados acotaron que ellos si cumplen en lo posible con todos los reglamentos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado la misma que fue aprobada por los usuarios en una asamblea.

A su vez supieron informar que al momento de hacer cumplir con el reglamento interno a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, han tenido inconvenientes ya que existen ciertos usuarios que se rehúsan a su aplicación, los mismos que son quienes jamás asisten a las cesiones y son los mismos que mantienen valores pendientes con esta institución.

Están preocupados los directivos por este inconveniente ya que hay usuarios muy groseros que les faltan el respeto y sobre todo faltan a cualquier disposición puesta por los directivos.

10. ¿Cuenta con recurso humano eficiente y eficaz para la ejecución de labores dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

Del 100% de los directivos entrevistados el 90% respondió que cuentan con personal capacitado para desempeñar sus labores ya que los recaudadores antes de trabajar tuvieron una capacitación para poder manejar el nuevo software que adquirieron el mes de noviembre del año 2012 y que los operadores son personas que han trabajado anteriormente en las instalaciones de las tuberías de Agua.

En cuanto al 10% supo informar que los recaudadores están aptos para ejecutar sus labores ya que están preparados intelectualmente y que los operadores deberían recibir capacitaciones para que actualicen sus conocimientos y puedan realizar mejor sus trabajos.

Es por esto que considera que el personal fue cogido al azar porque el operador anterior fue destituido de su cargo por mal conducta, de esta manera se recomienda que el personal sea capacitado para de esta manera sea idóneo.

11. ¿Qué importancia cumple el recurso técnico en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

El 100% de los miembros de la directiva entrevistados respondieron que compraron un software para mejorar el sistema de cobranzas ya que anteriormente se llevaban los registros en una hoja de cálculo Excel en la cual se presentaban varios inconvenientes como manipulación de información.

Es por esto que los directivos actuales optaron por adquirir un moderno sistema de software que les permite facturar de una manera más eficiente que en comparación a Excel y sobre todo se registran los pagos diarios y el sistema se va actualizando automáticamente, de esta manera los recaudadores tienen más facilidad en su manipulación y sobre todo a realizar los cobros de una manera eficiente y el menor tiempo posible dentro de la Junta.

12. ¿Cómo considera usted la Estructura Organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Los entrevistados coincidieron con que su estructura organizacional es efectiva pero que podrían mejorarla, ya que a veces se presentan inconvenientes en que no se cumplen las órdenes dadas por falta de comunicación entre sus trabajadores.

Es decir la estructura es deficiente ya que estos no tienen experiencia en el ámbito administrativo y están incursionando en esta área para sacar adelante esta organización ya que se comprometieron con el pueblo que les dio su respaldo el día del sufragio y alegan que ellos a su vez heredaron la mayoría de los problemas que esta junta posee de la directiva anterior y lo que ellos han tratado de hacer es estabilizarla, pero que a pesar de que algunos tengan el deseo de trabajar hay otros miembros del directorio que no pueden por factor tiempo intervenir directamente en las actividades de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

13. ¿Existe dentro de la Organización un buen clima laboral desde los Directivos con sus Recaudadores y operadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

El 100% de Los entrevistados coincidieron en que dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado todos tienen una buena relación y por lo general se dan la mano todos y sobretodo que tratan de que la relación entre todos sea de compañerismo ya que esta es una pequeña empresa en donde todos se conocen.

Todos son como una gran familia en donde debe haber unión y cooperación entre todos para poder mejorar la Junta de Agua y sobre todo que tratan de interactuar es por esto que se celebran los cumpleaños de todos y realizan reuniones para compartir momentos agradables entre sí.

14. ¿Cuenta con una red de distribución de agua que cubra con las necesidades de los clientes de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Del 100% de los directivos entrevistados el 40% supo indicar que cuentan con una buena red de Distribución de Agua que cumple con los requerimientos de la comunidad.

Mientras que el 60% restante supo informar que el sistema de distribución de agua ya tiene siete años desde su implementación y debido a esto su vida útil a expirado y suelen haber inconvenientes como daños y fugas constantes debido a que en varios sectores como los Esteros y las Conchas donde existe un alto índice de salinidad lo que ha oxidado las tuberías y los collarines del sistema.

Y que sobre todo hay barrios como el Pablo María que se han poblado al pasar los años pero en cuales no se ha podido cubrir en su totalidad con las redes de distribución del servicio debido a que la junta no cuenta con financiamiento ni ayuda de instituciones para expandir el servicio a todos los hogares.

15. ¿Dentro de la Junta se tiene alternativas de contingencia en caso de catástrofes como fugas, guías clandestinas o daños en tuberías o medidores dentro de la Junta de Agua?

El 100% de los usuarios supo informar que no cuentan con los recursos para prever estas situaciones que suelen suceder ya que ellos ofrecen el servicio de agua al mismo precio que lo adquieren y de esta manera no obtienen beneficios económicos es por esto que ellos no cuentan con reservas de capital para cuando se presentan este tipo de situaciones, tampoco cuentan con presupuesto porque mantienen una deuda con aguapen que no les permite establecerse un presupuesto y todo el dinero recaudado lo depositan a Aguapen para pagar la deuda que mantiene con esta institución.

Debido a esto no cuenta con recursos para proveer materiales o cambiar las tuberías dañadas debido a que el servicio de agua no se vende a un precio real y hay un alto grado de morosidad actual

16. ¿El servicio de Agua que brinda la Junta Administradora de Agua cumple con los estándares de calidad requeridos?

El 100% de los directivos entrevistados supieron informar que ellos han gestionado estudios químicos con una empresa llamada JASAR la misma que realiza el estudio cada tres meses para comprobar su estado ya que los directivos se preocupan por el servicio y la salud de los usuarios.

Es por esto que el agua es considerada apta para el consumo humano y siempre se exhiben dichos análisis en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Palmar para que sea visto por los usuarios y este se entere de que se preocupan los directivos por su bienestar y sobretodo su salud que es la principal.

También se realizan monitorios ya que hay días en los que no hay presión de agua y Los directivos están tratando de dar una solución a esto ya que hay grandes camiones que toman el agua y esto disminuye la presión del agua de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

17. ¿Cree usted la importancia de dar mantenimiento continuo a los medidores y guías de Agua para evitar futuros daños y satisfacer a los usuarios?

El 100% de los directivos entrevistados concordaron en que es importante darle mantenimiento a los medidores de agua.

Pero aducen que la población es extensa y no se alcanzarían a dar mantenimiento a todos los medidores es por esto que optaron por dar mantenimiento solo a los usuarios que se acercan a solicitarlo ya que no cuentan ni con recursos materiales ni humanos para darle mantenimientos mensuales a todos los medidores.

El mantenimiento que se realiza en la actualidad es solo a quienes realmente lo necesitan en casos de fugas que son los casos extremos así como en el cual el usuario llama al teléfono de la oficina o se acerca directamente a la oficina a exponer su queja o petición.

18. ¿Cómo se encuentra financiada la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

El 100% de los directivos encuestados respondieron que ellos se encuentran financiados de dos maneras:

- Crédito; este se da ya que obtienen créditos en casas comerciales para adquirir equipos de oficina como es computadores e impresoras.
- Autogestión; este consiste en que ellos mismo se financian cuando necesitan algún implemento o gestiones que deben realizar para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar esperan mejorar su situación actual para poseer financiamiento y mejorar su institución y sobre todo para tener precauciones en cuanto a las guías de agua.

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

3.2.1 Encuesta realizada al Personal de la Junta Administradora de Agua.

1. ¿Conoce usted sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

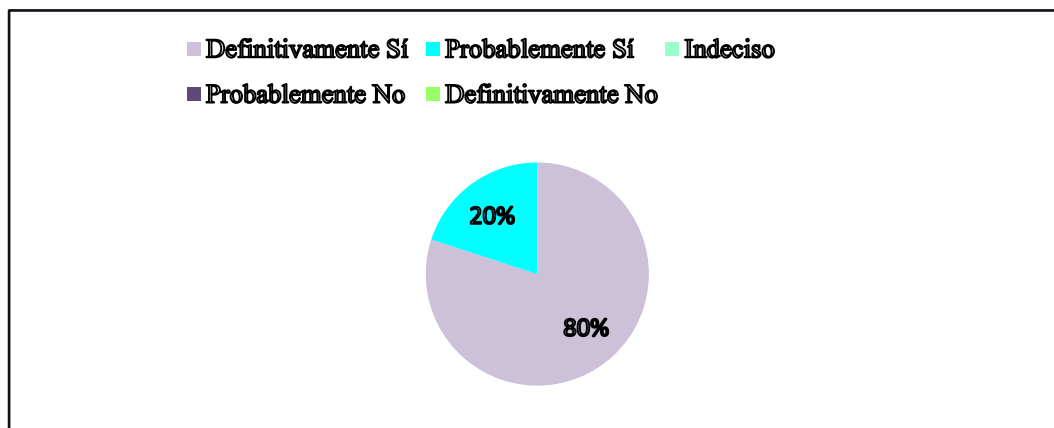
TABLA 1 Situación Actual de la JAPAP

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 8 | 80 |
| Probablemente Sí | 2 | 20 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 1 Situación Actual de la JAPAP



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Los resultados de la encuestas realizadas a los trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, arrojaron que los trabajadores internos si tienen conocimientos de la situación actual de la empresa, ya que estos están inmersos en las actividades diarias de la empresa y están en contacto directo, es esto muy factible ya que todos saben lo que está pasando y de esta manera todos conocen las situaciones y problemas reales.

2 ¿Considera usted que la ejecución de una Misión contribuirá con el desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

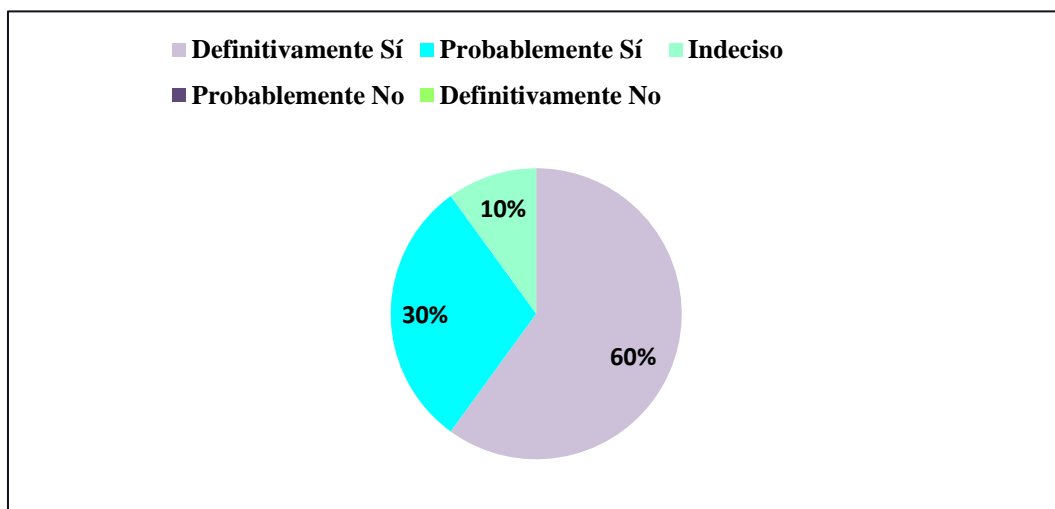
TABLA 2 Misión

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 6 | 60 |
| Probablemente Sí | 3 | 30 |
| Indeciso | 1 | 10 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 2 Misión



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Los trabajadores encuestados concordaron que la elaboración de una misión es fundamental dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, es por esto que están en un total acuerdo y respaldo para la elaboración, ejecución de una misión para esta institución que está en vías de crecimiento y mejoramiento continuo y es la misma que aprueba y ve la importancia de la ejecución de una misión dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

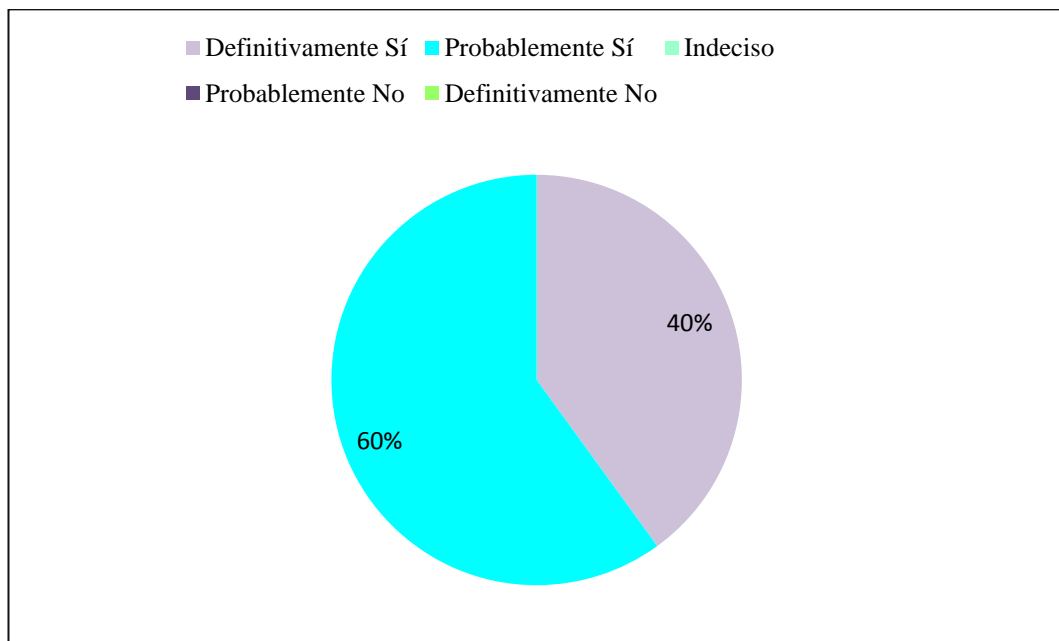
3 ¿Aplica la Junta de Agua Procesos Administrativos para la realización de sus actividades?

TABLA 3 Procesos Administrativos.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 4 | 40 |
| Probablemente Sí | 6 | 60 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 3 Procesos Administrativos.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, aplica procesos administrativos los cuales no son los cuales se aplican de acuerdo a la actividad que realizan, pero siempre están dispuestos a mejorar ya que sus procesos administrativos están desactualizados.

4 ¿Cómo considera usted Las estrategias Administrativas aplicadas para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

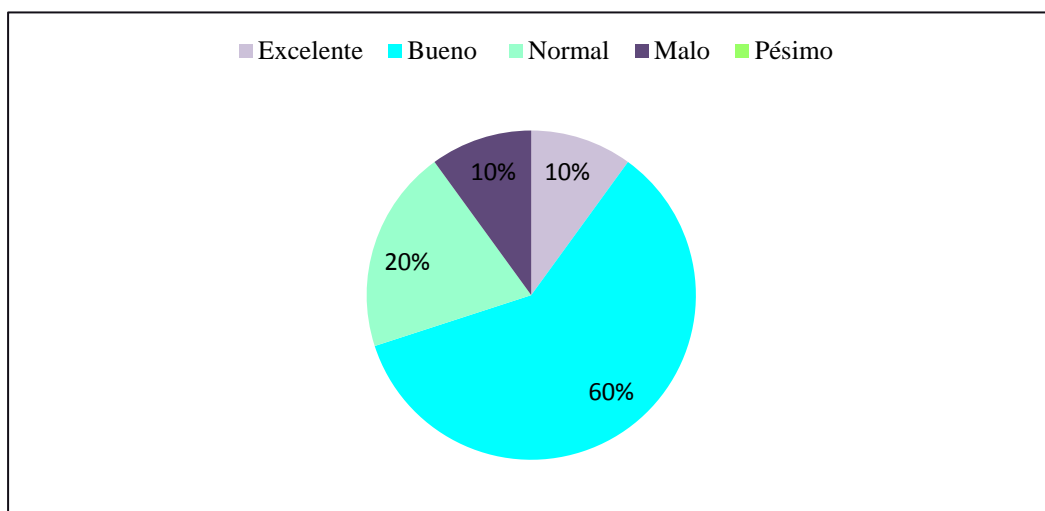
TABLA 4 Estrategia Administrativa.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 1 | 10 |
| Bueno | 6 | 60 |
| Normal | 2 | 20 |
| Malo | 1 | 10 |
| Pésimo | | |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 4 Estrategia Administrativa.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Los trabajadores supieron informar que ellos consideran que los directivos tienen buenas estrategias administrativas, ya que en comparación a la directiva anterior esta si ha trabajado para mejorar la situación actual de su empresa, es por esto que se ve las ganas de trabajar por la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

5 ¿Cree usted que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado posee un tipo de Estructura Organizacional Adecuada?

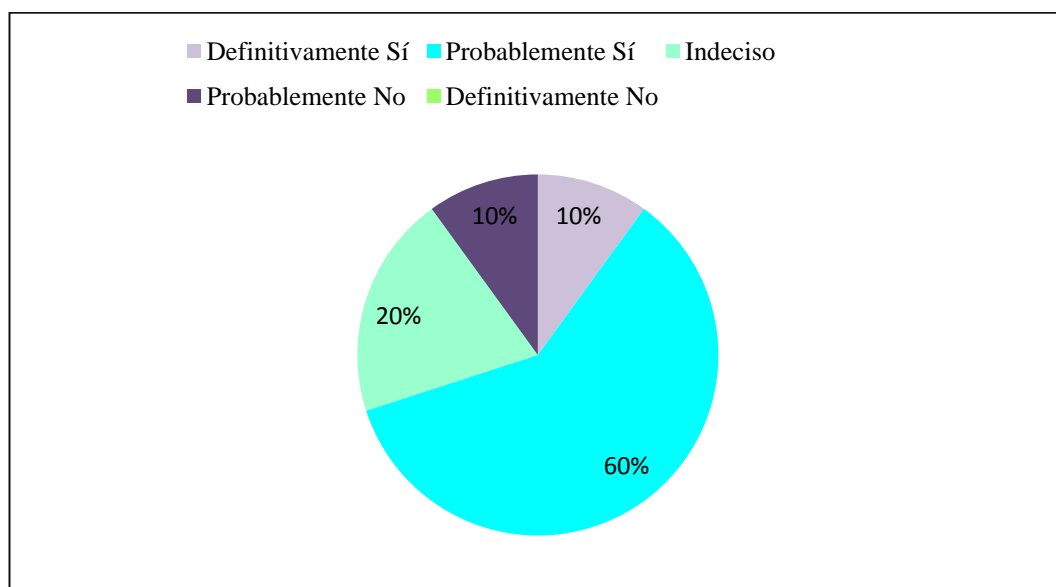
TABLA 5 Estructura Organizacional.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 1 | 10 |
| Probablemente Sí | 6 | 60 |
| Indeciso | 2 | 20 |
| Probablemente No | 1 | 10 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 5 Estructura Organizacional.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

El personal encuestado respondió que probablemente si tiene una estructura organizacional adecuada, en cuanto al 20% respondió que estaba indeciso de si sería adecuada o no la estructura de la Junta y el 10% adujo que probablemente no es la adecuada ya que se han presentado varios inconvenientes dentro de esta institución y por ultimo el 10% nos informó que definitivamente no estaba de acuerdo con la estructura aplicada

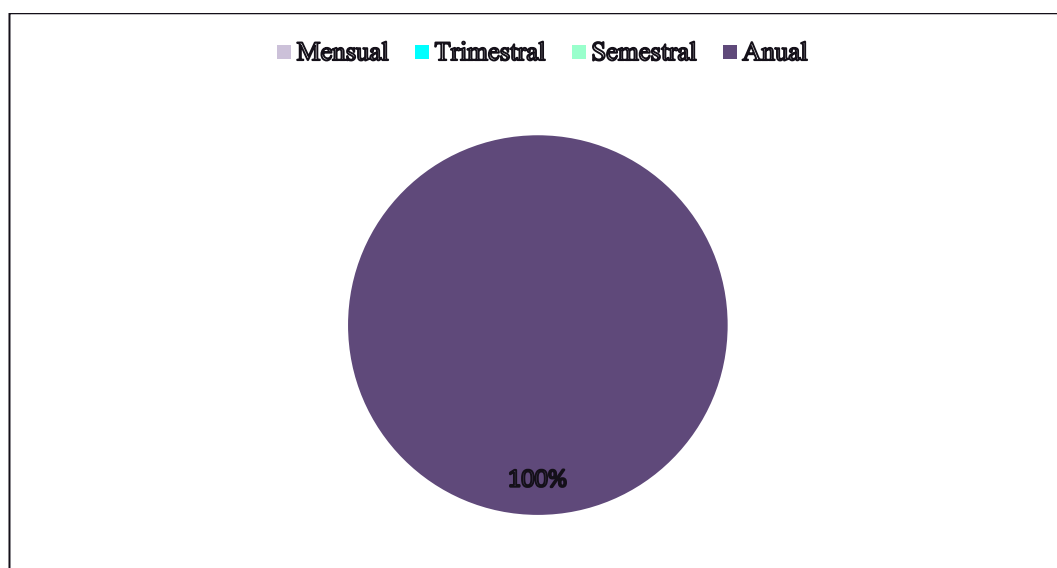
6 ¿Dan a conocer los directivos administrativos periódicamente las actividades desempeñadas dentro de la Junta Administradora de Agua?

TABLA 6 Actividades Periódicas de los Directivos.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Mensual | 0 | 0 |
| Trimestral | 0 | 0 |
| Semestral | 0 | 0 |
| Anual | 10 | 100 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 6 Actividades Periódicas de los Directivos.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los trabajadores encuestados el 100% nos respondió que los informes presentados son anual, estos informes periódicos los realizan al finalizar cada año de actividades con el informe económico y las actividades desempeñadas durante todo el año, dando así conocer a los usuarios los informes que presenta el tesorero en donde se detalla en que fueron invertidos los recursos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

7 ¿Utiliza Cronogramas de actividades La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

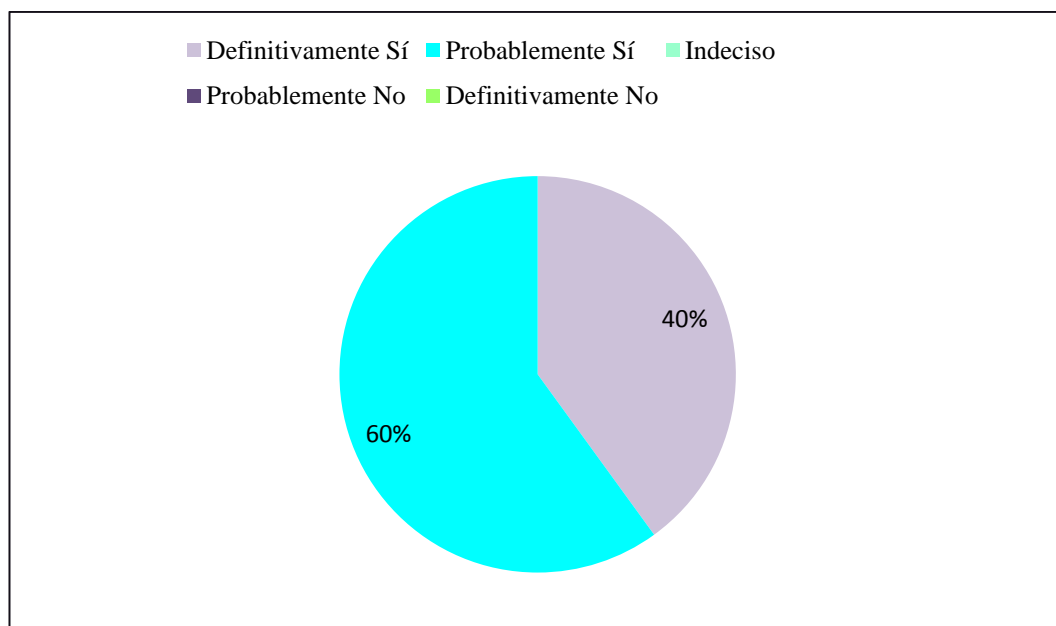
TABLA 7 Cronogramas de actividades.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 4 | 40 |
| Probablemente Sí | 6 | 60 |
| Indeciso | 0 | 0 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 7 Cronogramas de actividades.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Los encuestados respondieron que probablemente si se utiliza cronograma de actividades dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, al momento de realizar sus labores cotidianas, de esta manera se controlan la realización de las tareas diarias.

8 ¿Considera usted que se debe llevar un monitoreo de las actividades diarias dentro de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

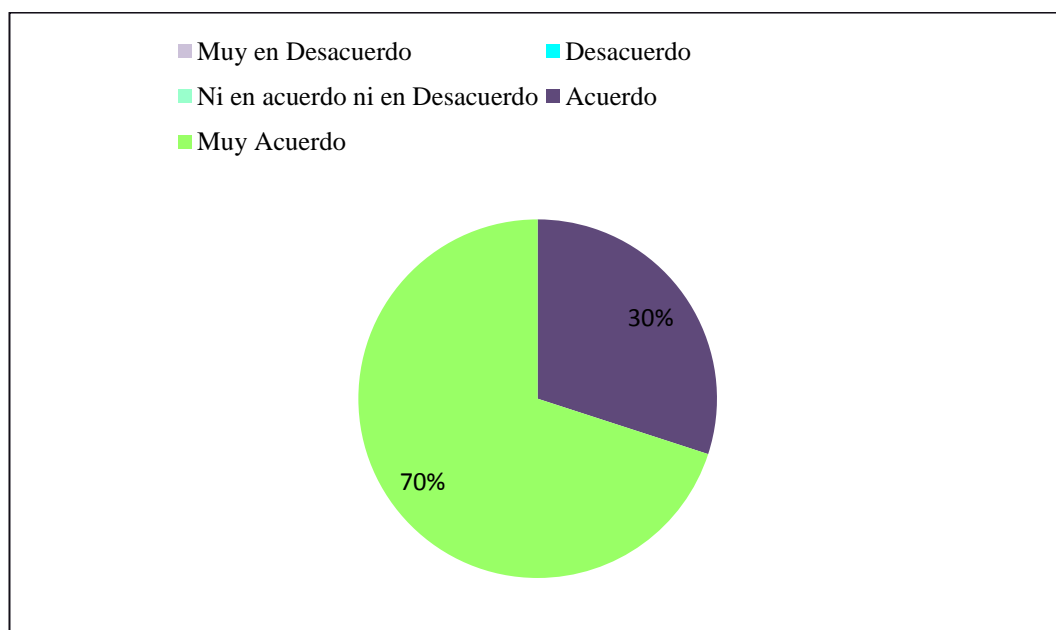
TABLA 8 Monitoreo de Actividades.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Muy en Desacuerdo | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 |
| Ni en acuerdo ni en Desacuerdo | 0 | 0 |
| Acuerdo | 3 | 30 |
| Muy Acuerdo | 7 | 70 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 8 Monitoreo de Actividades.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 70% respondió que está muy de acuerdo con que se lleve un monitoreo de actividades internas y el 30% restante está en acuerdo a que se lleve un control dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Palmar debido a que con su aplicación se mejorara y controlara

9 ¿Presentan los Directivos Informes Económicos a los Usuarios de la Junta Administradora de Agua?

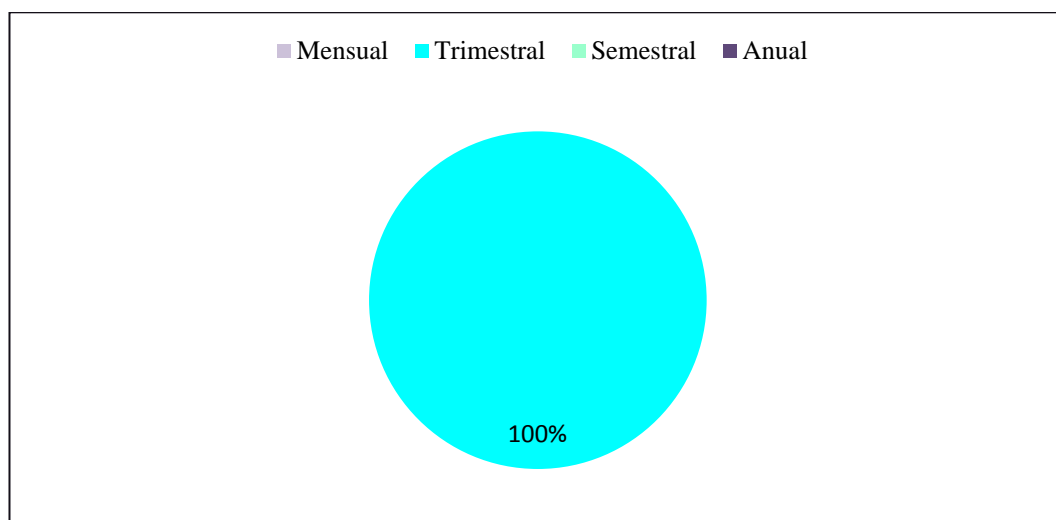
TABLA 9 Informes Económicos.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Mensual | 0 | 0 |
| Trimestral | 10 | 100 |
| Semestral | 0 | 0 |
| Anual | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 9 Informes Económicos.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% del personal encuestado de la Junta Administradora de Agua el 100% respondió que los directivos presentan sus informes económicos trimestrales dentro de la Junta para analizar en que se están invirtiendo sus ingresos, dichos informes se presentan en las reuniones interna.

Estos informes los presenta el tesorero a los miembros de la directiva y en conjunto toman resoluciones de en qué se desvían los recursos y en que se pueden invertir los recursos, para el bien de la empresa y velar por la buena inversión.

10 ¿Cree usted que beneficiaria la ejecución de una Estructura Organizacional Adecuada para el mejoramiento de situación actual Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

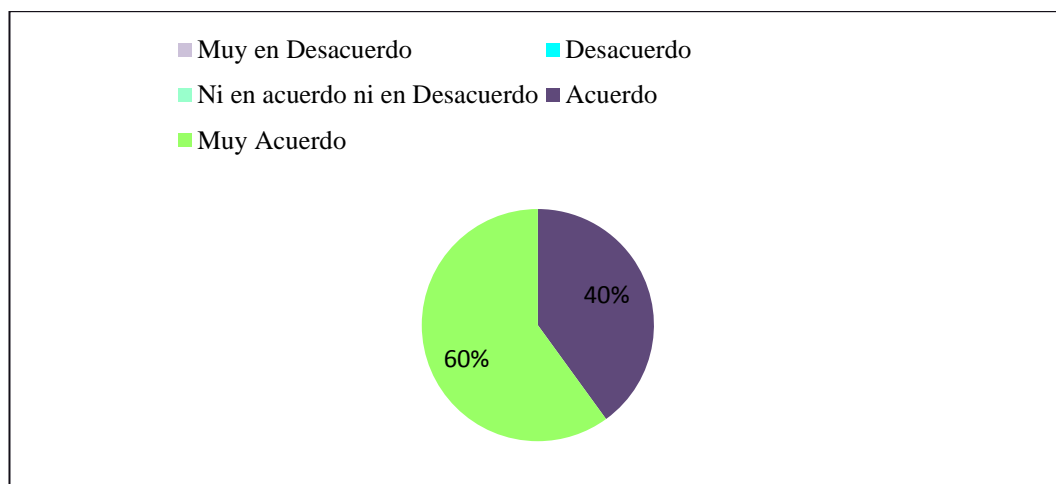
TABLA 10 Estructura organizacional.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Muy en Desacuerdo | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 |
| Ni en acuerdo ni en Desacuerdo | 0 | 0 |
| Acuerdo | 4 | 40 |
| Muy Acuerdo | 6 | 60 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 10 Estructura Organizacional.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados, el 60% respondió que está muy de acuerdo con que la ejecución de una estructura organizacional adecuada ayudara al mejoramiento de situación actual de la Junta de Agua, el 40% respondió que está de acuerdo en su ejecución, por lo tanto podemos percatarnos de su factibilidad.

Los trabajadores internos entrevistados han demostrado una aceptación total y el respaldo a que se aplique una estructura organizacional adecuada para desarrollar.

11 ¿Cómo Califica usted el sistema de cobranzas implantado en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

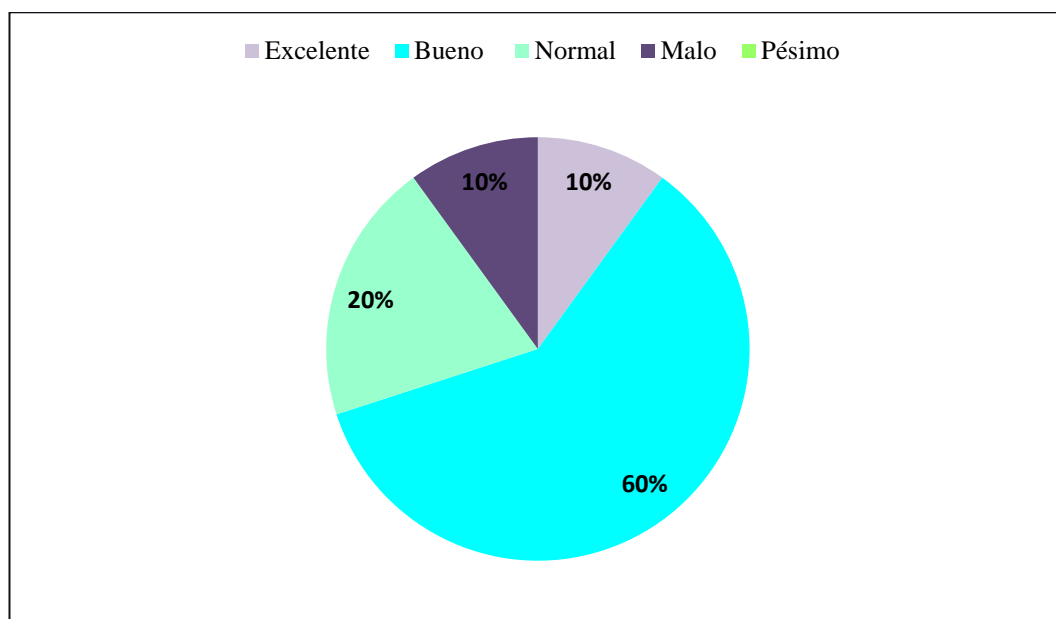
TABLA 11 Sistema de Cobranzas.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 1 | 10 |
| Bueno | 6 | 60 |
| Normal | 2 | 20 |
| Malo | 1 | 10 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 11 Sistema de Cobranzas



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% del personal encuestado el 60% coincidió que se mantiene un buen sistema de cobranzas dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, en cuanto el 20% considera que se tiene un sistema normal es decir ni tan bueno ni muy malo y el 10% dedujo que es malo ya que hay usuarios que están insatisfechos ya que han tenido inconvenientes en el sistema.

12 ¿Cuentan con todas las herramientas necesarias para ejecutar sus labores Diarias?

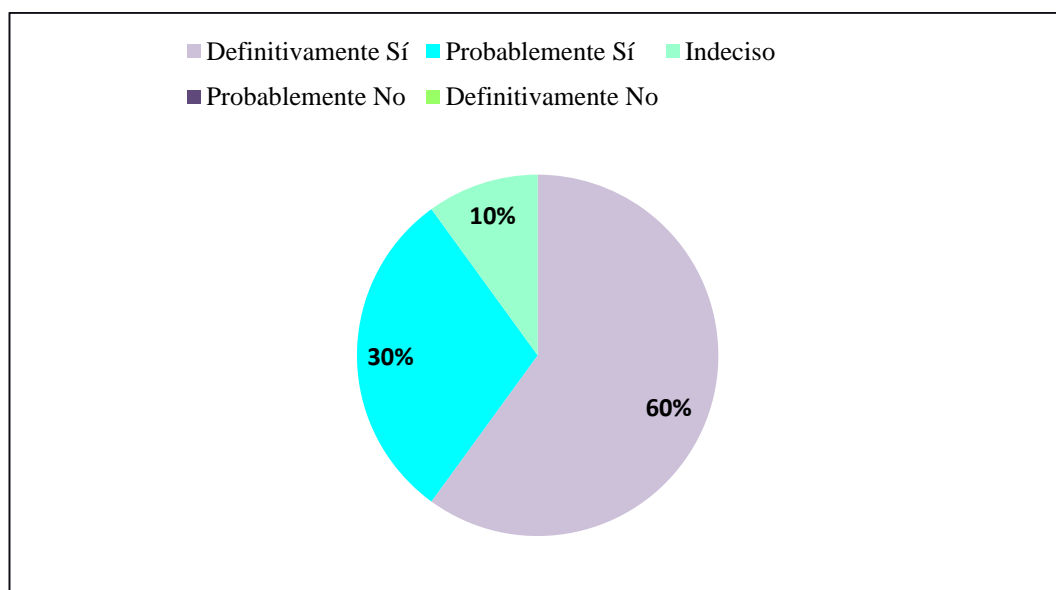
TABLA 12 Herramientas Necesarias.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 6 | 60 |
| Probablemente Sí | 3 | 30 |
| Indeciso | 1 | 10 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 12 Herramientas Necesarias.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 60% respondió que definitivamente si cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus labores cotidianas dentro de la Junta de Agua y el 30% dijo que probablemente sí cuenta con las herramientas, cabe recalcar que es de fundamntl importancia que los trabajadores cuenten con todas las herramientas de trabajo para que puedan desempeñar sus labores.

13 ¿Cómo considera usted el Ambiente laboral dentro de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado?

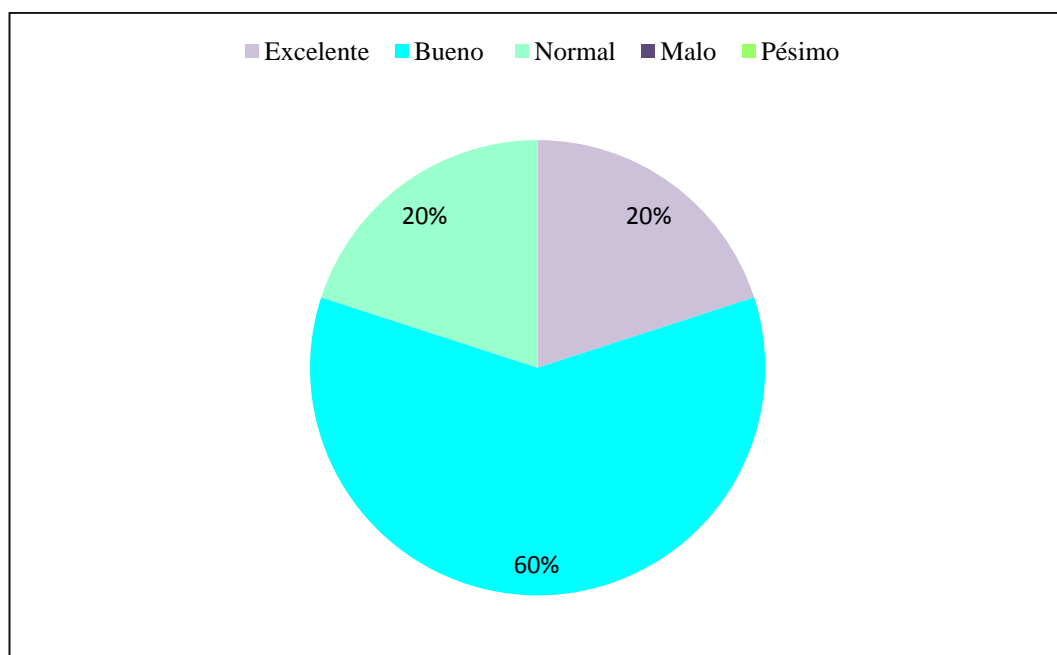
TABLA 13 Ambiente laboral

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 2 | 20 |
| Bueno | 6 | 60 |
| Normal | 2 | 20 |
| Malo | 0 | 0 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 13 Ambiente laboral



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 60% respondió que es un buen ambiente de trabajo debido al compañerismo que suele haber entre ellos, en cuanto al 20% respondió que es un ambiente normal de trabajo como cualquier u otro y el 20% restante respondió que es un excelente ambiente de trabajo y cooperación .

14 ¿Cree usted que la morosidad se deba a una Administración deficiente?

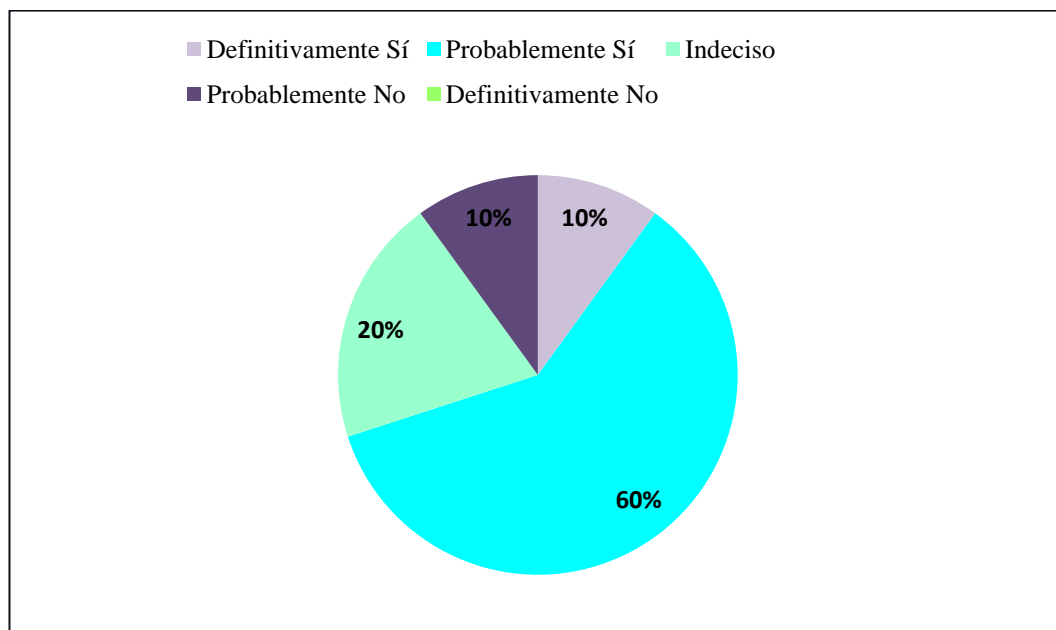
TABLA 14 Administración Interna.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 1 | 10 |
| Probablemente Sí | 6 | 60 |
| Indeciso | 2 | 20 |
| Probablemente No | 1 | 10 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 14 Administración Interna.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 60% respondió que probablemente no es el problema de la administración el tener una morosidad y el 20% está indeciso en si es o no un tema de Administración en cuanto el 10% adujo que probablemente no es la culpa de la administración actual y Por último el 10% informo que definitivamente si es la culpa de la Administración.

15 ¿Cómo considera usted el estado de la red de distribución de agua de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

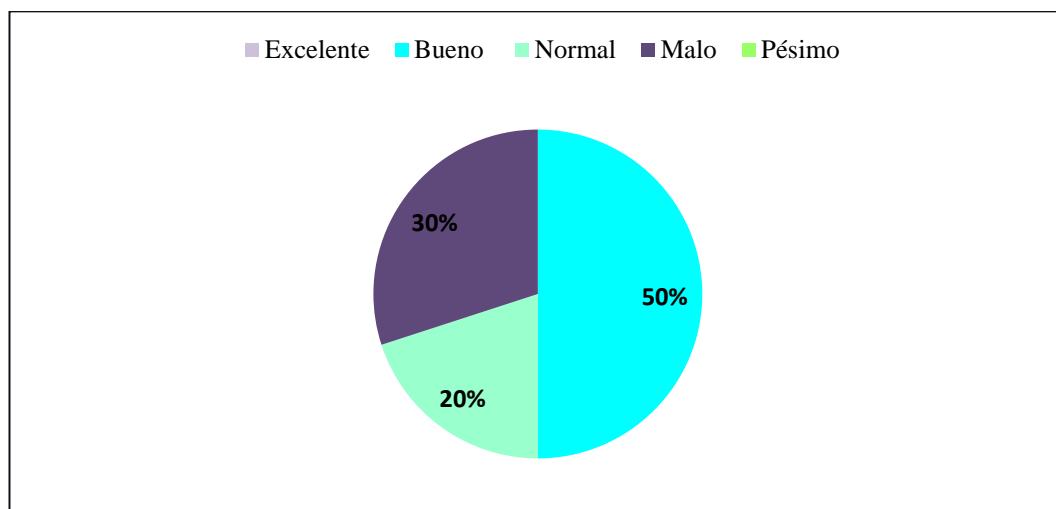
TABLA 15 Estado de Distribución de Agua.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|----|------|
| Excelente | 0 | 0 |
| Bueno | 5 | 50 |
| Normal | 2 | 20 |
| Malo | 3 | 30 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 15 Estado de Distribución de Agua.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 50% respondió que considera buena el estado de la red de distribución de agua mientras que el 30% considero que se encuentra en mal estado debido a que hay sectores en los cuales están averiadas las guías domiciliarias y el 20% de los encuestados nos informó que la consideran normal como hasta la fecha la tenido, es decir no se le han presentado dificultades con las guías domiciliarias de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

16 ¿Cómo obtiene el Financiamiento la Junta de Administradora de Agua Potable, para la realización de sus actividades?

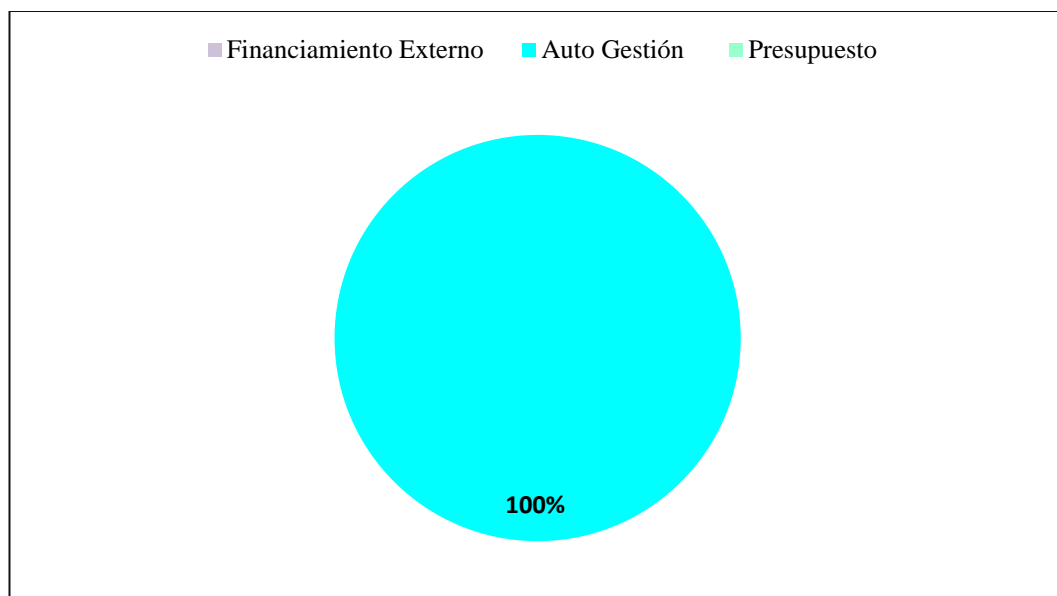
TABLA 16 Financiamiento.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|------------------------|-----------|-------------|
| Financiamiento Externo | 0 | 0 |
| Auto Gestión | 10 | 100 |
| Presupuesto | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 16 Financiamiento.



Fuente: Trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 100% respondió que el financiamiento de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado es de Auto Gestión esto se debe a que no cuentan con aporte de instituciones que ayuden a Financiar económicamente a esta Junta Administradora de Agua, como tampoco se manejan con presupuestos en la actualidad se manejan con inercia y dependiendo de sus recursos efectúan sus inversiones económicas en el momento que se le presentan.

3.3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE USUARIOS DE LA JUNTA.

17 ¿Conoce usted sobre la Situación Actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

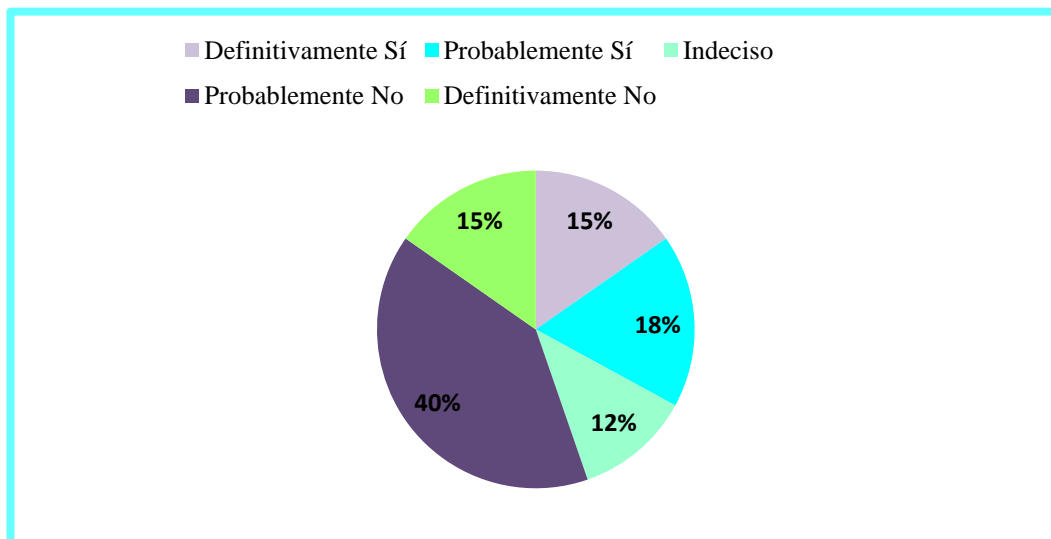
TABLA 17 Situación Actual.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 13 | 15 |
| Probablemente Sí | 15 | 18 |
| Indeciso | 10 | 12 |
| Probablemente No | 34 | 40 |
| Definitivamente No | 13 | 15 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 17 Situación Actual.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Los usuarios no tienen conocimientos de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, ya que estos no asisten con regularidad a las reuniones que realizan los directivos, es por esto que los usuarios dieron esta respuesta de desconocimiento.

18 ¿Considera usted que la ejecución de una Misión contribuirá con el desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

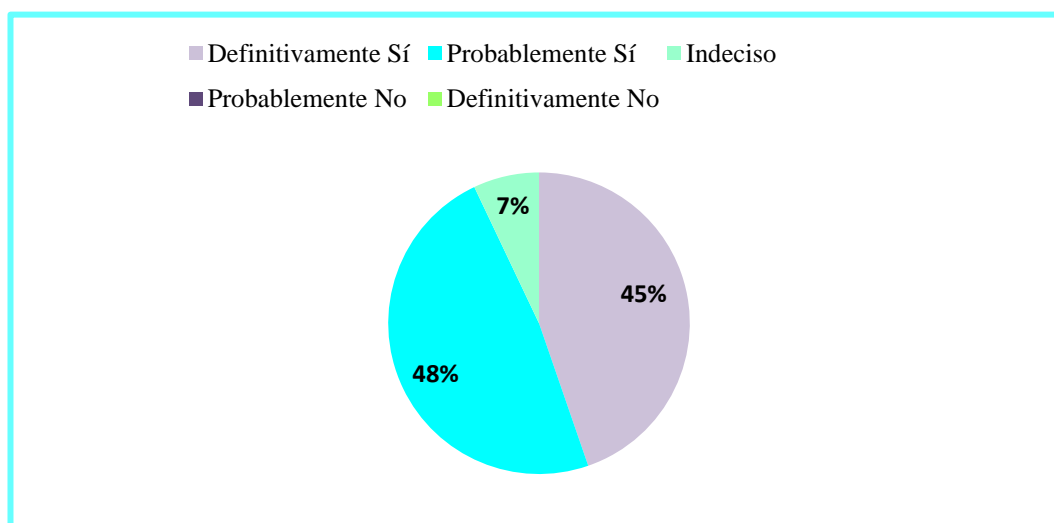
TABLA 18 Misión.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 38 | 45 |
| Probablemente Sí | 41 | 48 |
| Indeciso | 6 | 7 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 18 Misión.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 48% respondió que probablemente si sea necesaria la aplicación de una Misión dentro de la Junta de Agua y el 45% dijo que Definitivamente si está de acuerdo con la aplicación de una Misión en la Junta y el 7% respondió que estaba indeciso en cuanto si sería factible o no ya que muchos de los encuestados son personas sencillas que no tienen conocimientos.

19 ¿Conoce usted las actividades que desarrolla la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

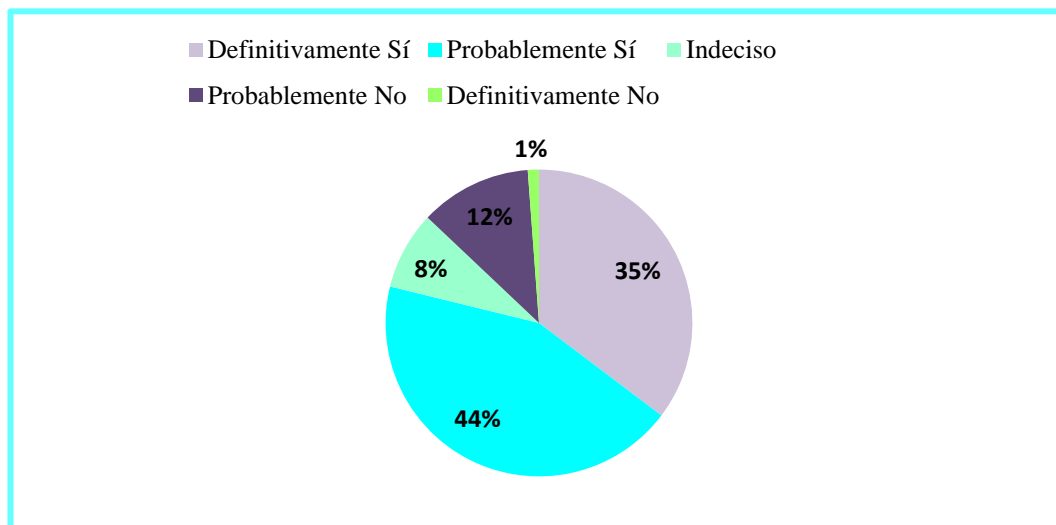
TABLA 19 Actividades Administrativas.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 30 | 35 |
| Probablemente Sí | 37 | 44 |
| Indeciso | 7 | 8 |
| Probablemente No | 10 | 12 |
| Definitivamente No | 1 | 1 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 19 Actividades Administrativas.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 44% supo respondernos que probablemente si conoce las actividades que desarrolla la Junta de Agua mientras que un 35% dedujo que definitivamente si conoce las actividades que desarrolla la Junta y el 12% nos informó que probablemente no sabe las actividades a las que se dedica esta institución y el 8% respondió que estaba indeciso y por último el 1% nos dijo que definitivamente no sabía las actividades desarrolladas.

20 ¿Cómo considera usted las estrategias administrativas implantadas para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

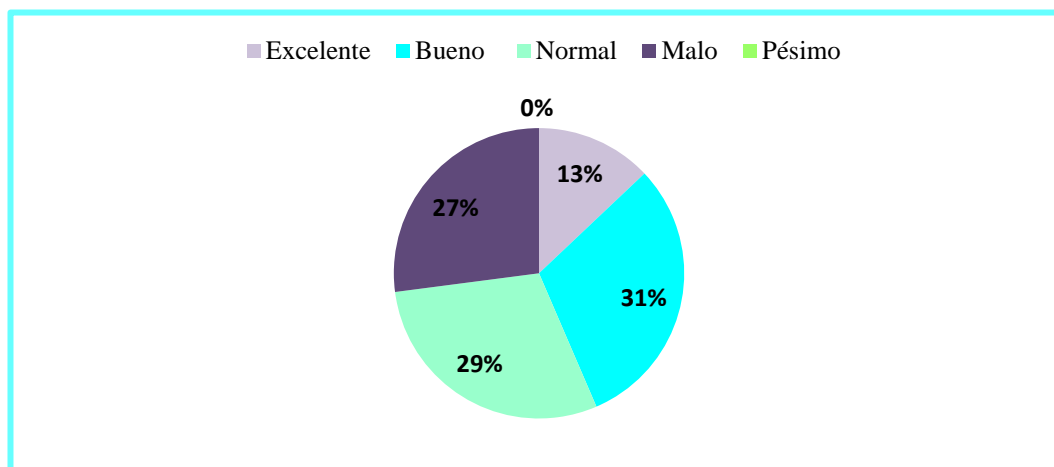
TABLA 20 Estrategias Administrativas.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|----|------|
| Excelente | 11 | 13 |
| Bueno | 26 | 31 |
| Normal | 25 | 29 |
| Malo | 23 | 27 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 20 Estrategias Administrativas.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 31% nos indicó que considera buenas las estrategias implantadas para la recuperación de la cartera vencida dentro de esta institución. Mientras que el 29% de los encuestados respondió que las considera normal, ya que están se vienen ejecutando desde hace años, y el 27% de los encuestados dedujo que las considera malas ya que no se las ejecutan como deberían sino que se dejan influenciar por conveniencias, y el 13% de los usuarios encuestados respondieron que las considera excelente las estrategias implantadas.

21 ¿El servicio de Agua que brinda la Junta Administradora de Agua cumple con los estándares de calidad requeridos?

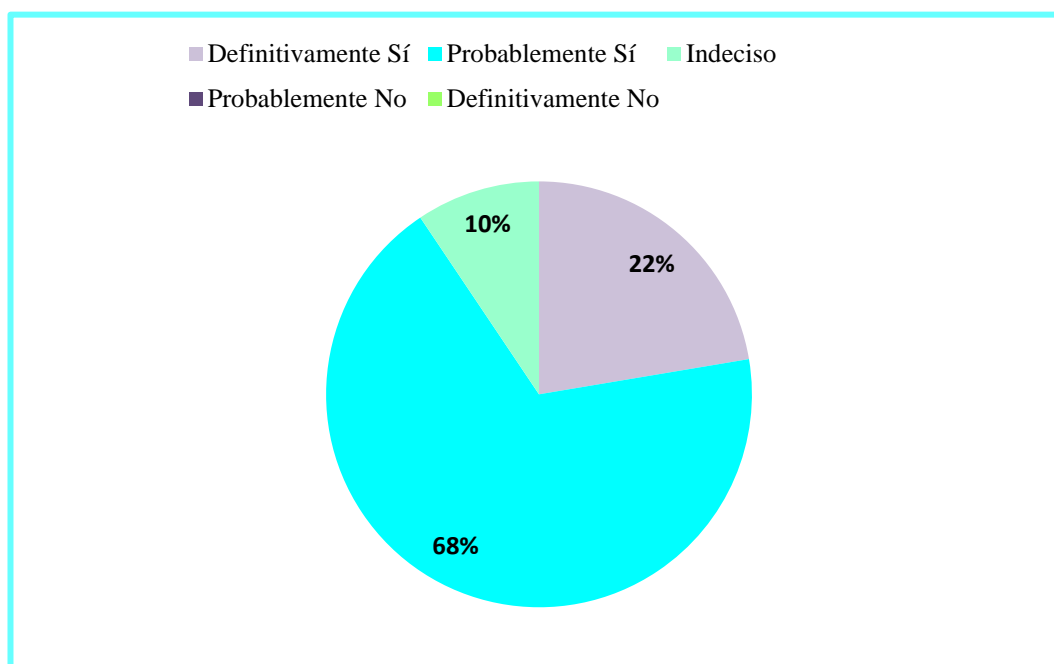
TABLA 21 Estándares de Calidad.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 19 | 22 |
| Probablemente Sí | 58 | 68 |
| Indeciso | 8 | 9 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 21 Estándares de Calidad.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% del personal encuestado el 68% respondió que probablemente si brinda un buen servicio de agua y que si cumple con los estándares de calidad requeridos y el 22% definitivamente si considera que la Junta brinda un buen servicio con estándares de calidad.

22 ¿Cómo define usted el servicio de Agua brindado por la Junta Administradora de Agua Potable?

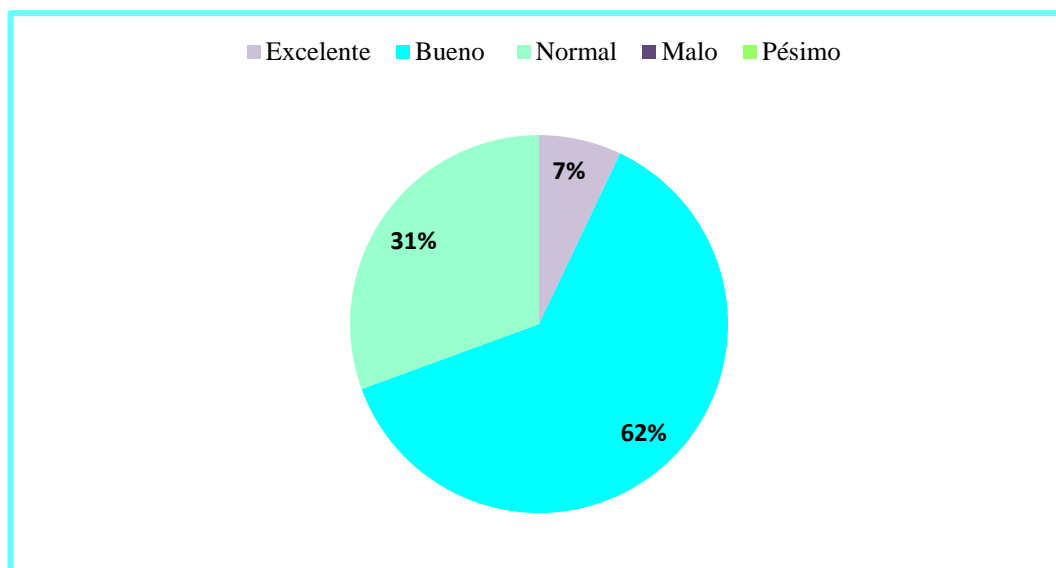
TABLA 22 Calidad del Servicio.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 6 | 7 |
| Bueno | 53 | 62 |
| Normal | 26 | 31 |
| Malo | 0 | 0 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 22 Calidad del Servicio.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 62% respondió que consideran bueno el servicio de agua brindado en cuanto al 31% considera normal el servicio de agua brindado por la Junta de Agua y el 7% de los usuarios respondió que considera excelente el servicio de agua brindado, debido a que se cuenta con personas con preparación académica que tratan siempre de dar un buen servicio.

23 ¿Cómo considera el estado de su Medidor de Agua?

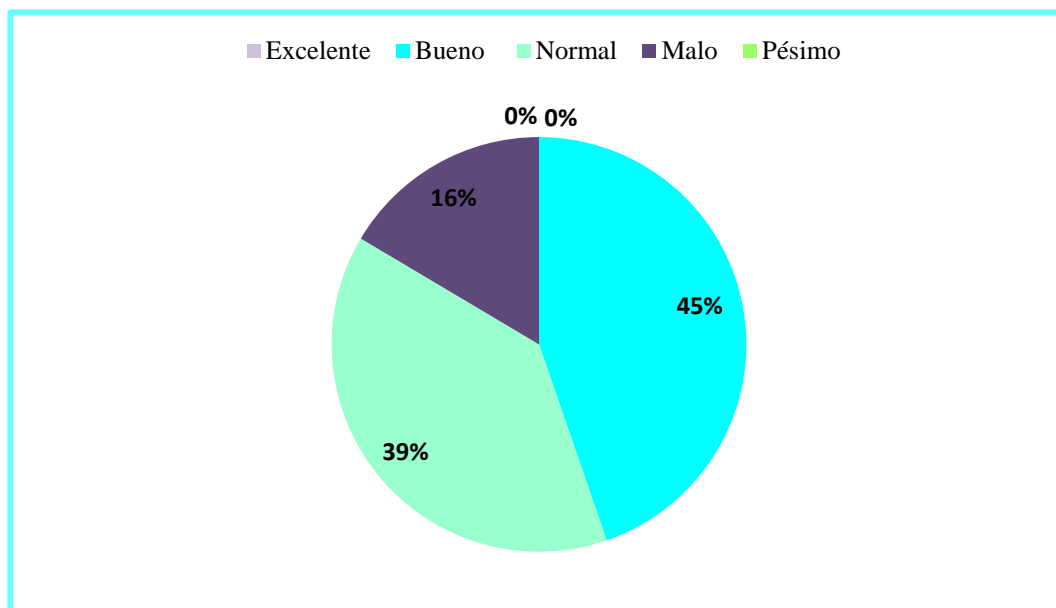
TABLA 23 Estado de Medidor.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 0 | 0 |
| Bueno | 38 | 45 |
| Normal | 33 | 39 |
| Malo | 14 | 16 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 23 Estado de Medidor.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 45% respondió que considera bueno el estado de su medidor de agua, mientras que el 39% considera normal el estado de su medidor de agua y por último el 16% de los usuarios encuestados consideran malo el estado de su medidor de agua porque estos presentan un cuadro de degradación propio del tiempo de su vida útil o el mal estado en el que se encuentran en ciertos medidores de Agua.

24 ¿Cómo considera la presión con la que llega el agua a su casa?

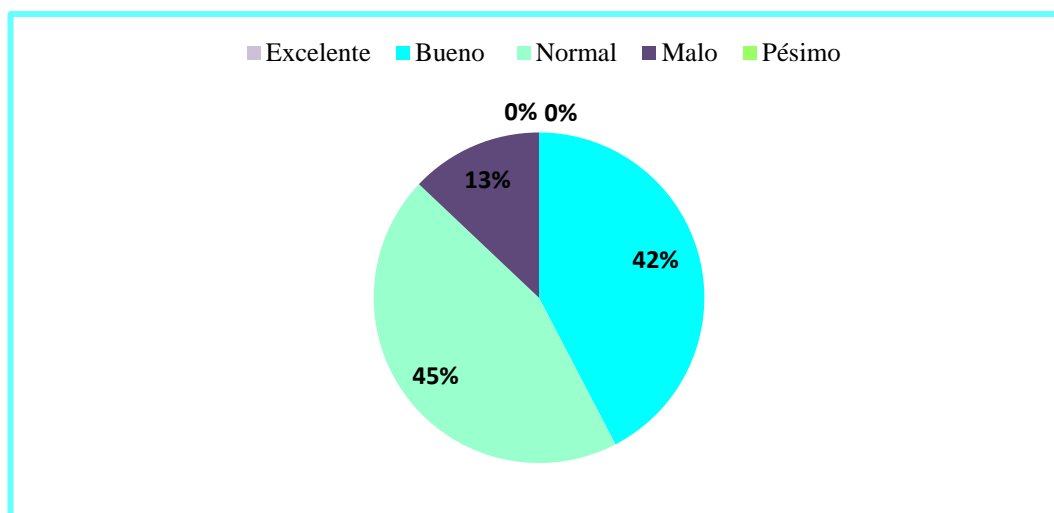
TABLA 24 Como considera la Presión.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 0 | 0 |
| Bueno | 36 | 42 |
| Normal | 38 | 45 |
| Malo | 11 | 13 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 24 Como considera la Presión.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 45% respondió que considera normal la presión con la que llega el agua a sus hogares, mientras que el 42% de los usuarios la considera buena la presión de agua que llega a sus hogares, y el 13% de los usuarios considera mala la presión con la que le llega el agua a sus hogares, ya que garantizan que es pésima y no les llega mucha agua y mucho menos cuando la casa es de dos pisos deducen que el agua no sube al segundo piso de sus casas debido a que grandes tanqueros cogen agua y estos provocan que la presión baje en los medidores de agua.

25 ¿Cómo considera usted el sistema de cobranzas implantado en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

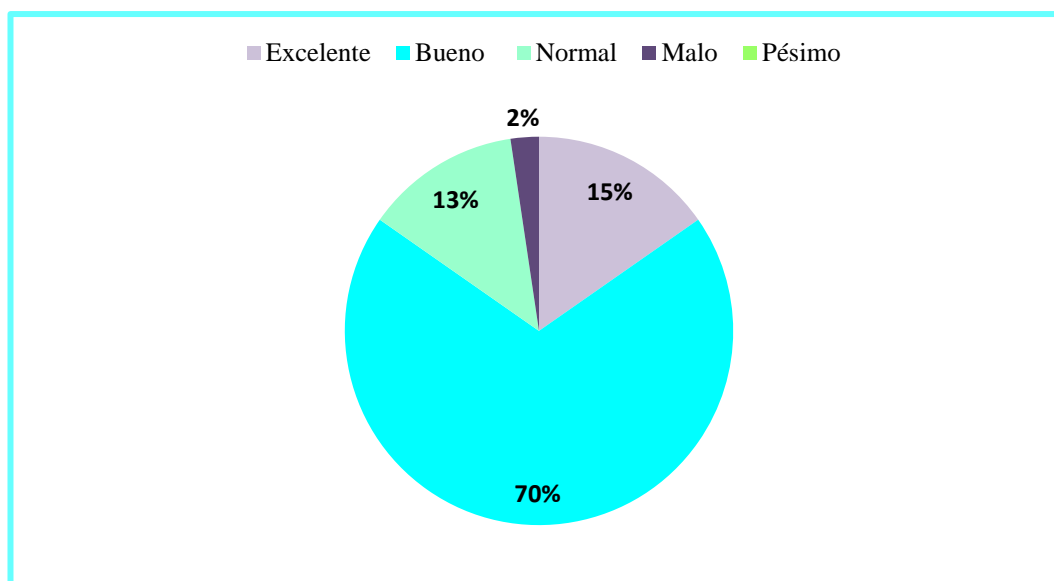
TABLA 25 Sistema de Cobranzas.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 13 | 15 |
| Bueno | 59 | 69 |
| Normal | 11 | 13 |
| Malo | 2 | 2 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 25 Sistema de Cobranzas.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios entrevistados el 70% considera bueno el sistema cobranzas implantado en el sistema de agua y el 15% lo considera excelente el sistema de agua mientras que el 13% de los encuestados lo considera normal el sistema de agua.

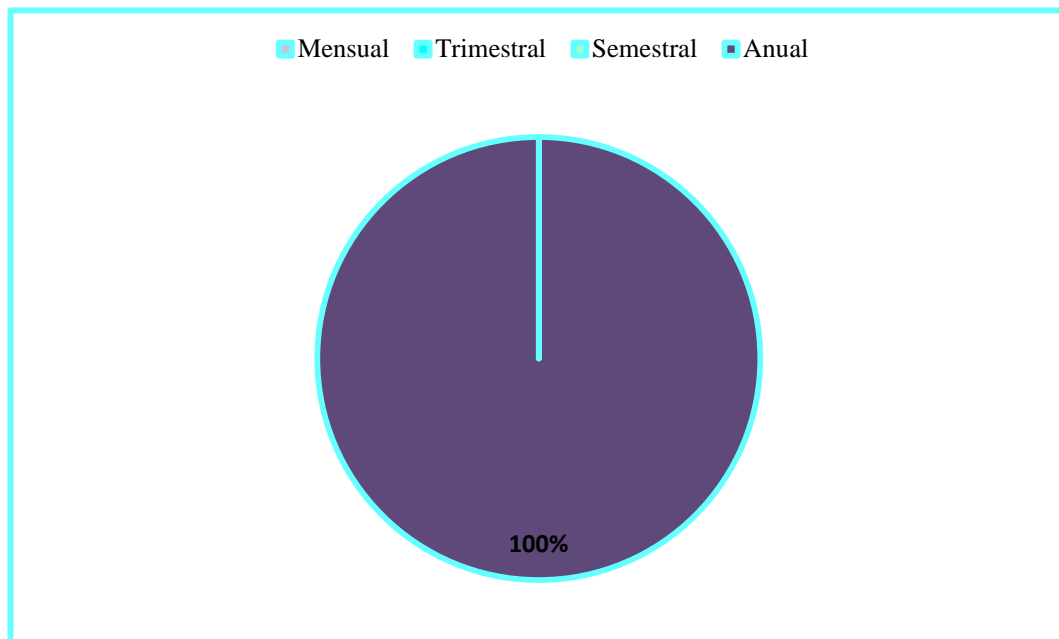
26 ¿Cada que tiempo la Junta Administradora de Agua presentan los informes económicos a sus usuarios?

TABLA 26 Informes Económicos.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Mensual | 0 | 0 |
| Trimestral | 0 | 0 |
| Semestral | 0 | 0 |
| Anual | 85 | 100 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 26 Informes Económicos.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

El 100% de los encuestados respondieron que los informes que los directivos le presentan es anualmente, cuando se cumple cada año se presenta el informe específico detallando cada actividad y los recursos que se invierten y la deuda con aguapen.

27 ¿Cómo considera usted la Administración de la Junta Administradora de Agua Potable?

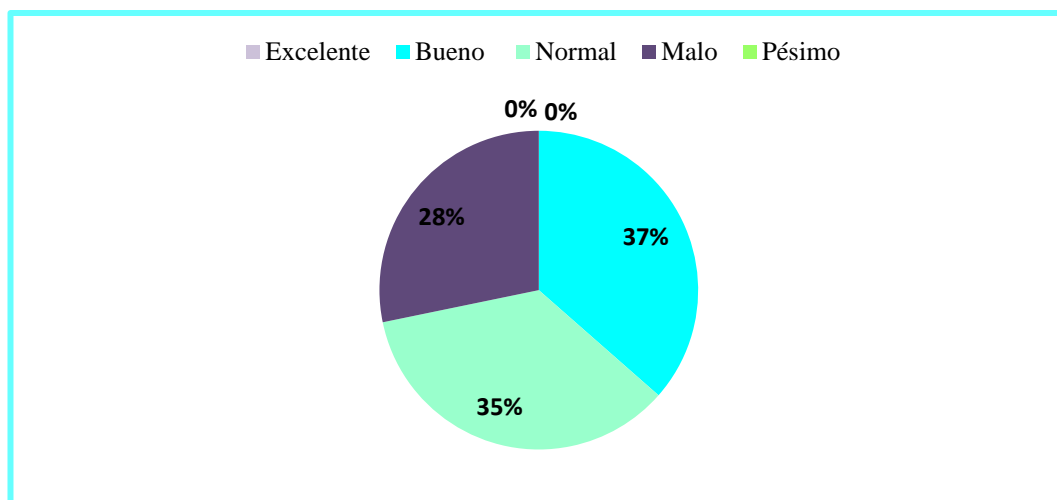
TABLA 27 Administración.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 0 | 0 |
| Bueno | 31 | 36 |
| Normal | 30 | 35 |
| Malo | 24 | 28 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 27 Administración.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 37% respondió que considera buena la Administración de la Junta de Agua, mientras que el 35% de los usuarios dedujo que considera normal la Administración actual de la Junta de Agua, y el 28% de los encuestados respondió que considera mala a Administración de la Junta de Agua, nos podemos percatar que estas opiniones vertidas varían dependiendo del punto de vista del usuario.

28 ¿Conoce usted sobre el Reglamento Interno de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

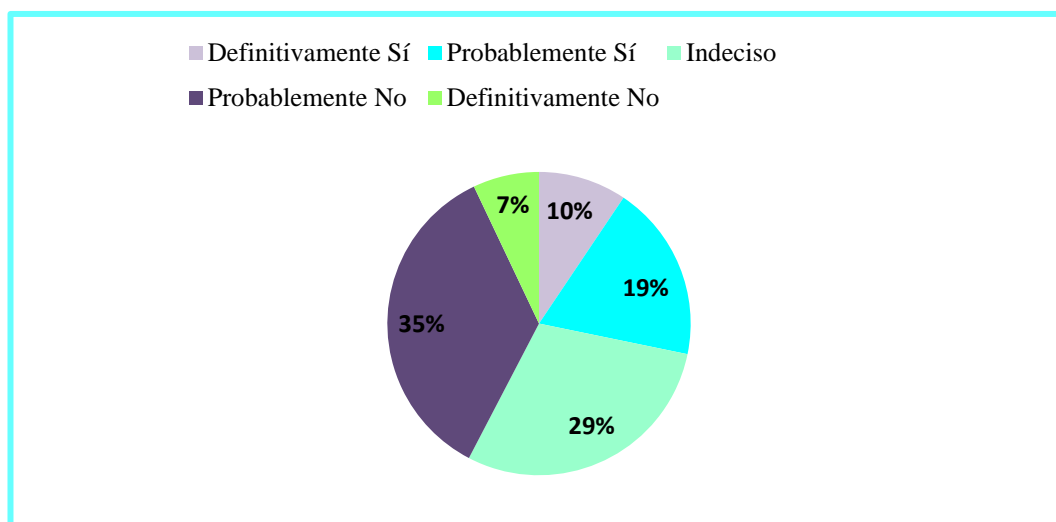
TABLA 28 Reglamento Interno.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 8 | 9 |
| Probablemente Sí | 16 | 19 |
| Indeciso | 25 | 29 |
| Probablemente No | 30 | 35 |
| Definitivamente No | 6 | 7 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 28 Reglamento Interno.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados supieron responder que el 35% probablemente no conoce sobre el reglamento interno lo que se da en base a que no todos los usuarios asisten a las sesiones, y el 29% coincidió en que estaba indeciso mientras que el 19% probablemente si conoce el reglamento interno de la Junta de Agua y el 7% definitivamente no conoce sobre el reglamento interno, mientras que el 10% definitivamente si conoce los reglamentos internos de la Junta de Agua en visto que ellos si asisten a las reuniones de asamblea que realiza la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

29 ¿Posee RUC la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Palmar?

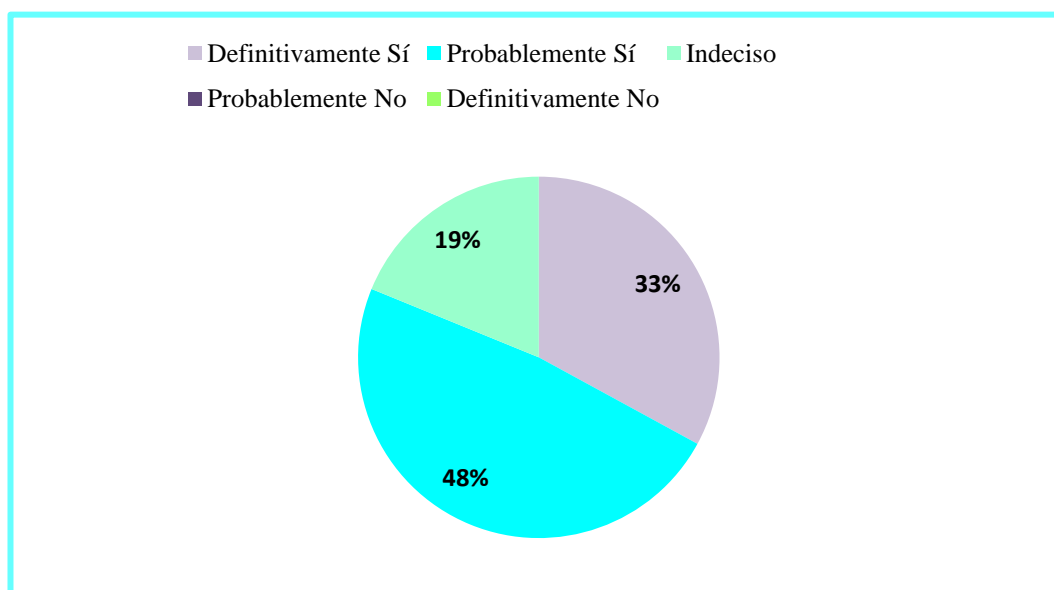
TABLA 29 RUC.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 28 | 33 |
| Probablemente Sí | 41 | 48 |
| Indeciso | 16 | 19 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 29 RUC.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados el 48% dijo que probablemente si tiene el RUC la Junta de Agua Potable y Alcantarillado, mientras que el 33% de los usuarios informo que definitivamente si posee Ruc la Junta de Agua Potable y Alcantarillado, mientras que el 19% está indeciso en si tiene o no Ruc la Junta de Agua, ya que en la directiva anterior no contaba con sustento legal y fue por eso que la actual directiva adquirió la vida jurídica para evitar inconvenientes.

30 ¿Cuenta con Recurso Humano eficiente y eficaz para la ejecución de sus labores la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

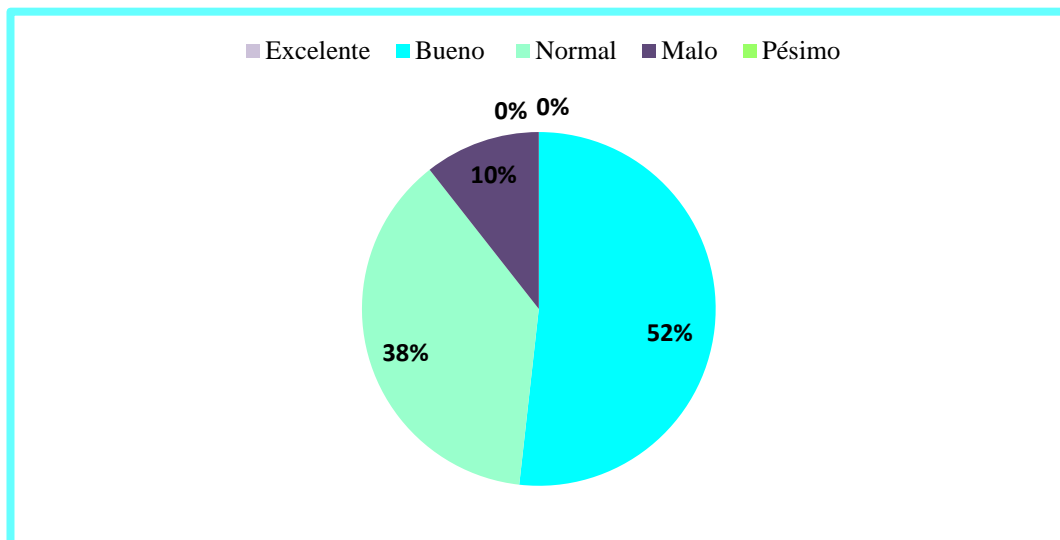
TABLA 30 Recurso Humano.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 0 | 0 |
| Bueno | 44 | 52 |
| Normal | 32 | 38 |
| Malo | 9 | 11 |
| Pésimo | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 30 Recurso Humano



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los usuarios encuestados el 52% respondió que considera bueno el recurso humano que tiene la Junta de Agua, mientras que el 38% respondió que considera normal al recurso humano que labora en la Junta de Agua y el 10% de los usuarios respondió que considera malo el recurso humano, pese a que hay quejas en que el personal encargado de tomar la lectura no lo hace de una manera eficiente y que muchas veces se les toma mal y los perjudica.

31 ¿Cree usted que La Implementación de una Estructura Organizacional ayudara al mejoramiento de las actividades Administrativas de la Junta de Agua?

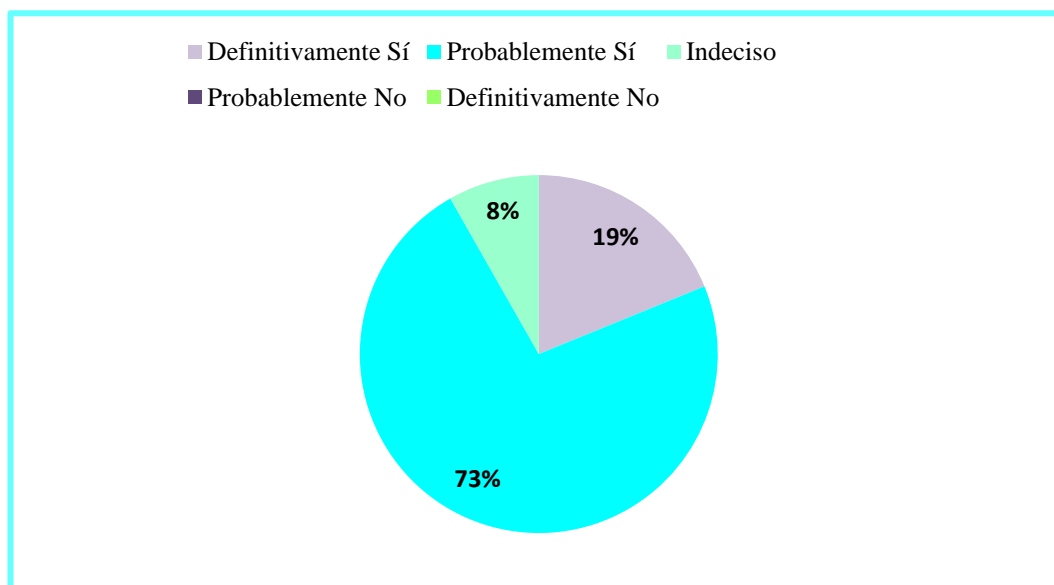
TABLA 31 Estructura Organizacional.

| ALTERNATIVAS | F | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Definitivamente Sí | 16 | 19 |
| Probablemente Sí | 62 | 73 |
| Indeciso | 7 | 8 |
| Probablemente No | 0 | 0 |
| Definitivamente No | 0 | 0 |
| TOTAL | 85 | 100% |

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

GRÁFICO 31 Estructura Organizacional.



Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Del 100% de los encuestados propinaron la siguiente información con respecto a la implementación de una estructura organizacional, denoto el 73% que sería propicio su implementación, logrando este un eficaz desarrollo de las actividades, es por esto la imperiosa necesidad de implantar una estructura Organizacional.

3.2 CONCLUSIONES

1. Deficiente Comunicación dentro de la empresa, lo que evita que todos los directivos sepan sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
2. Inexistencia de una Proyección Estratégica, lo que produce que la empresa carezca de un direccionamiento y una proyección a futuro dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
3. Ausencia de planificación en sus actividades, teniendo escasa efectividad en la ejecución de sus procesos administrativos dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
4. Se ha llevado de una manera empírica la estructura, la cual han desarrollado sus actividades y cargos de manera tradicional, sin direccionamiento ni manera sustentable que le permita ejecutar acciones en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
5. Escasa predisposición de los directivos en realizar las estrategias administrativas propuestas en sesiones de directiva, lo que dificulta la recuperación de la cartera vencida de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
6. Deficiente control de cobro de cartera vencida, lo que produce que se descarte la recuperación de la deuda actual de los usuarios con de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
7. Inexistencia de financiamiento, provoca que aparten la consecución de recursos para prevenir catástrofes en el sistema de agua de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

3.3 RECOMENDACIONES.

1. Promover la Comunicación horizontal entre los miembros de la directiva y trabajadores de la Junta de Agua para que todos dentro de esta institución tengan conocimiento de la situación actual y las actividades realizadas dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
2. Aplicar una proyección estratégica, que permita tener una visión clara de que se va a lograr a futuro y cuáles serán los valores aplicados dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
3. Crear cronogramas de actividades diarias, las cuales se les dé un monitoreo para ver su cumplimiento específico del mismo en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
4. Aplicar una estructura organizacional adecuada que facilite el cumplimiento de las actividades y que garantice un mejoramiento en los procesos administrativos.
5. Crear cronogramas de actividades diarias para los directivos de la institución, las cuales se les dé un monitoreo para ver su cumplimiento específico del mismo en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
6. Crear un departamento de cobranzas, que permita recuperar la cartera vencida mediante la aplicación de estrategias de cobro en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
7. Realizar un presupuesto anual, de las actividades a ejecutarse para cubrir económicamente con las actividades y prever de futuros catástrofes, dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

4.1 PRESENTACIÓN.

La deficiente Administración actual dentro de esta institución obliga a buscar un mecanismo para estar más organizados y obtener un mejor control, por lo tanto es recomendable se aplique una estructura organizacional que cumpla con los requerimientos necesarios a aplicar dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Para esto se debe empezar a trabajar de una manera organizada y segura dentro de Junta ya que se debe tener en cuenta todos los procesos administrativos a ejecutarse y tener un control de dichas actividades diarias elaboradas no solo por los directivos, sino también por el personal administrativo y de operación.

La actual propuesta servirá como una guía para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, en la cual se detalla el diseño organizacional, el perfil de cada puesto y las áreas, bajo el enfoque que le permita a los directivos realizar cambios el entorno de su empresa según se considere necesario.

El diseño organizacional es importante para el desarrollo de las funciones en el cual los directivos y colaboradores conocerán cada uno sus actividades, características, funciones y deberes que le ayudaran a una mejor adaptación por lo cual es de suma importancia su implementación para que la empresa pueda mejorar su administración y con ello su situación económica de la misma ya que si todos están inmersos en su aplicación y en los objetivos planteados de esta manera podrán ellos cumplir con los mismos. y todos se sentirán comprometidos con la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

4.2 Datos de identificación de la empresa.

4.2.1 Razón Social y nombre comercial de la empresa.

Número RUC: 2460002200001

Razón Social:

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Nombre Comercial:

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

4.2.2 Logotipo y Slogan de entidad.

GRÁFICO 32 Logotipo de la JAPA



Brindando un servicio de Calidad para la Comunidad.

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.2.3 Actividad u objeto de creación de la institución.

Actividad Económica Comercial:

Actividades de Administración de Programas de Suministros de Agua Potable.

4.2.4 Dirección, Teléfono, Correo electrónico.

Domicilio Tributario:

Provincia: Santa Elena

Cantón: Santa Elena.

Parroquia: Colonche.

Ciudadela: Comuna Palmar.

Barrio: 16 de Julio.

Calle: 16 de Julio.

Intersección: Malecón

Edificio: Casa Comunal

Referencia Ubicación: Frente al Comedor Carmita

Teléfono: 2904086

Celular: 0988150989

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

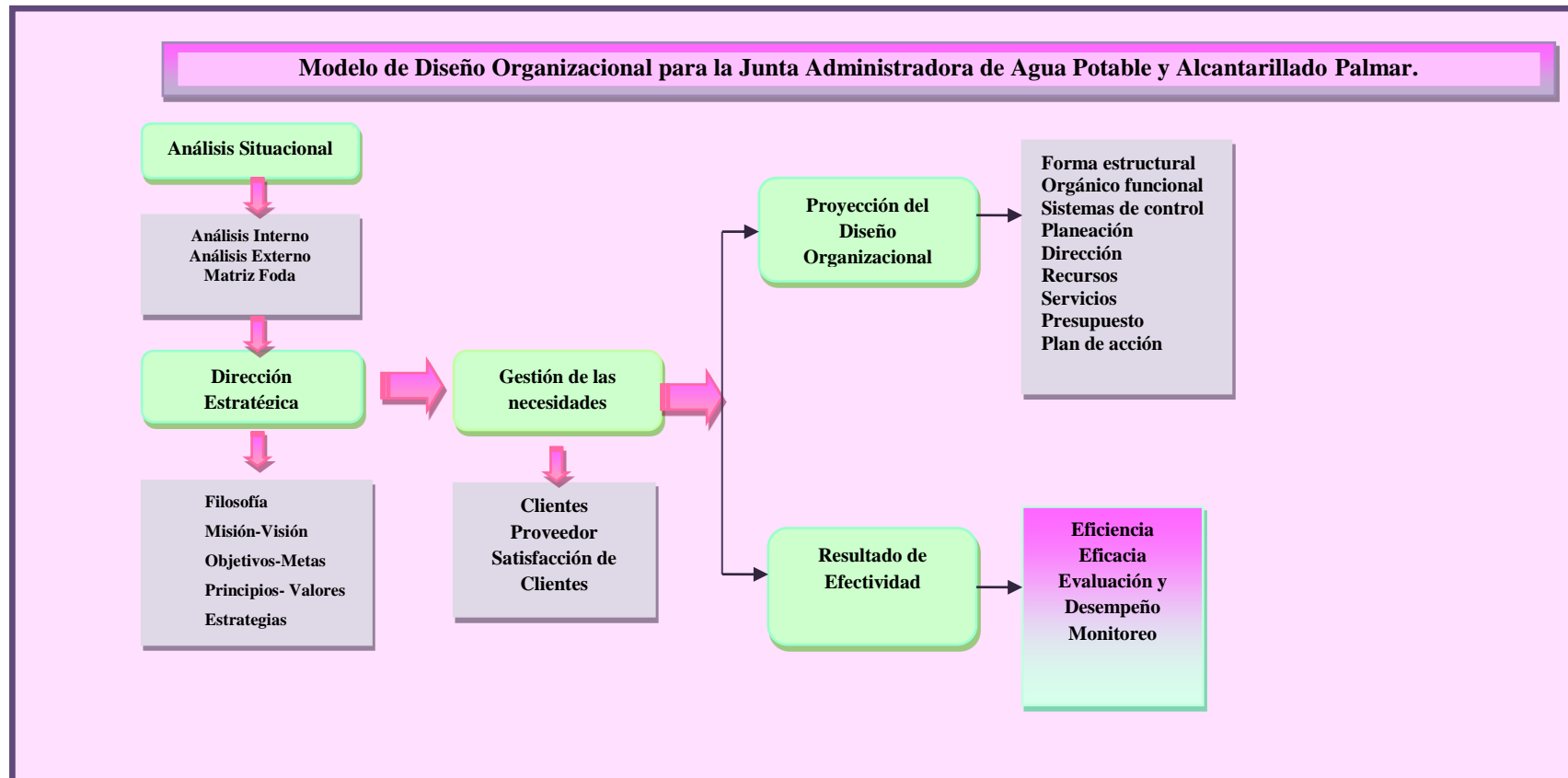
En este mundo cambiante y globalizado toda empresa tiene que luchar por subsistir en un mundo de los negocios, en donde cada vez se vuelve más dinámica la participación de la tecnología y nuevos procesos administrativos en comparación en años anteriores, hoy en día se desarrollan diseños ágiles que permitan adecuar su estructuración y manejo de las diferentes áreas con los respectivos controles y monitoreo para calificar el resultado de las funciones desempeñadas, en donde se analiza minuciosamente el entorno interno y externo, para el accionar de un plan que permita mejorar continuamente y con resultados efectivos, eficaces, eficientes, con calidad y productividad en el desarrollo de todas las actividades que realicen en la institución, es por esto que se debe de estar en constante actualización para estar a la par en la vanguardia de la administración productiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

El diseño organizacional generará un cambio importante y trascendental en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, en donde debe buscarse el diseño idóneo que garantice el éxito y el cambio deseado, en este caso se ha tomado a consideración la creación de un diseño organizacional, logrando este mismo determinar elementos relevantes como el análisis situación, marcar la dirección estratégica de administración, tales como estrategias para recuperar la cartera vencida, cobros en oficinas móviles barriales para recuperar los valores adeudados y cancelar la deuda con aguapen.

Además de lograr la recuperación de la cartera vencida, se plantean alternativas administrativas para llevar a cabo una administración eficiente por parte de los directivos de la junta de agua, que les permita brindar un servicio de calidad a los usuarios de la Junta de Agua, de esta manera fortalecerá su nivel Administrativo.

Se utilizará un plan de acción, sistema de mando integral, cronogramas y análisis situacional de la Junta de Agua, las demás técnicas que han de ser detallada cada una para que facilite su ejecución y puesta en práctica por los directivos y trabajadores tales como los de recaudación, operación y mantenimiento.

4.4 MODELO DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR.



Fuente: Datos de la Investigación.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.5 DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

4.5.1 Análisis Situacional.

La Junta Administradora y Agua Potable Palmar fue constituida el 26 de Octubre del 2006, con el fin de brindar un servicio de agua potable a la comuna.

Los directivos actuales fueron posesionados el 29 de Julio del 2012, quienes están conformados de la siguiente manera:

Miembros de la Directiva Actual.

CUADRO 7 Miembros de la Directiva Actual.

| CARGO | NOMBRES |
|-------------------|-----------------------------------|
| • Presidente | José Carmelo Franco Tomalá |
| • Tesorero | José Nelson Tomalá Gonzabay |
| • secretaria | Carmen Colombia Gonzabay González |
| • Vocal Principal | Jerónimo Ramírez Cacao |
| • Vocal Suplente | Delia Eulalia Quimí Tumbaco. |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Cuando empezaron sus labores en la empresa los directivos conocedores de que la directiva anterior dejo un déficit económico e inquietudes con el usuario debido a la inadecuada administración y servicio. Ejerciendo su cargo lograron percatarse de varias situaciones negativas que aquejaban dentro de su entorno y de los puntos positivos que permiten el crecimiento de la misma.

Al realizar el análisis exhaustivo para recabar información pertinente de la institución se determinó que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar mediante el análisis situacional exterioriza lo siguiente:

4.5.2 Análisis Internos

Determinando el análisis interno a conclusión se posee entre las fortalezas: un óptimo servicio del mismo que se enfatiza en la atención inmediata, atendiendo en el momento preciso al usuario. Aclarando que los directivos actuales realizan estudios trimestrales al agua para comprobar su calidad y sobre todo este apto para el consumo humano, rescatando la responsabilidad social y ambiental.

Delegación de Trabajo.- dentro del área Administrativa se distribuye el trabajo mediante un cronograma de actividades, procurando cumplir al máximo con cada una de las funciones, sea en la oficina de recepción con el manejo del software y de los operadores que dan mantenimiento e instalación de nuevos medidores.

Instalaciones Adecuadas.- la empresa cuenta con instalaciones adecuadas, en donde se cuenta con una sala de espera y de la oficina de recaudación que está disponible para atender de forma ágil, responsable y calidad humana con el firme propósito de velar por las necesidades de los usuarios.

Motivación.- la motivación a los empleados se da de forma óptima puesto que se considera el trabajo desempeñado y esfuerzo por obtener resultados efectivos, se atiende al talento humano con retribuciones y atenciones necesarias para que se mantenga la lealtad.

CUADRO 8 Fortalezas

| FORTALEZA |
|--|
| ✓ Optimo servicio y eficiente atención al cliente. |
| ✓ Sistema de cobro confiable. |
| ✓ Delegación de trabajo. |
| ✓ Motivación a los empleados. |
| ✓ Instalaciones adecuadas para la prestación de servicios. |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Entre las debilidades de la empresa tenemos: deficiente dirección estratégica, la empresa carece de filosofía, misión, visión, esto representa un punto negativo ya que la empresa no tiene un direccionamiento, es decir con estos elementos despeja un lineamiento seguro de lo que se desea lograr dentro de la empresa, sea en cuestión de resultados efectivos mediante estrategias que logren incrementar la productividad de la organización.

Morosidad: en la actualidad la empresa presenta graves inconvenientes con respecto a los escasos recursos económicos, en donde se descarta la posible liquidez, es necesario establecer estrategias que logren captar el efectivo adeudado, mediante las oficinas móviles.

Ineficiente estructura organizativa: la empresa no se rige por un modelo estructural en donde permita determinar los niveles jerárquicos y de sus departamentos, en donde se debe de cumplir con funciones efectivas, ya que en la actualidad se busca la mejora continua es necesario mejorar la estructura organizacional.

CUADRO 9 Debilidades

| DEBILIDADES |
|--|
| ✓ Deficiente dirección estratégica. |
| ✓ Inexistencia de una Estructura Organizacional. |
| ✓ Insuficiente liquidez para solventar sus deudas. |
| ✓ Inexistencia de capital de trabajo suficiente debido a la morosidad del usuario. |
| ✓ Deficiente política de cobranza. |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Autora: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.5.3 Análisis Externos

Oportunidades

Entre las oportunidades con que se cuenta en la empresa son las buenas relaciones con el usuario, es decir se prioriza la atención personalizada e inmediata; en donde se cumplen con las necesidades del cliente.

Incremento de medidores: a través del tiempo el número de población se incrementa, es por eso que se refleja el incremento de los medidores y por ende la captación de efectivo que permita invertir en la compra de herramientas y suministros para la instalación de los mismos.

Implementación de nuevos servicios: se contará con un nuevo servicio en la empresa que es el de alcantarillado, todo esto con el fin de ofrecer a los usuarios bienestar para un vivir dignamente.

CUADRO 10 Oportunidades

| OPORTUNIDADES |
|---|
| ✓ Buenas relaciones con el usuario. |
| ✓ Incremento en la instalación de medidores. |
| ✓ Implementación de futuros servicios (alcantarillado) |
| ✓ Capacitación al personal para incrementar la competencia laboral |
| ✓ |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Amenazas.

Incremento de la cartera vencida: representa una de las principales amenazas para la empresa, ya que el índice de morosos cada vez aumenta debido a sus atrasos en los pagos o ausencia del usuario, es por esta razón que se incrementa la cartera vencida.

Catástrofes naturales: en vista a que no se puede predecir el futuro, la naturaleza cambiante contrae molestias en la red de tuberías de agua, en donde se corta el servicio, provocando molestias al usuario y retraso en el mantenimiento debido a que las herramientas son escasas.

Cortes del servicio: la empresa AGUAPEN, se dispone a cortar el servicio debido a la atrasabilidad en los pagos por metros cúbicos, logrando así un malestar a toda la población y evitando abastecernos del líquido vital.

CUADRO 11 Amenazas

| AMENAZA |
|---|
| ✓ Incremento de la Cartera Vencida. |
| ✓ Colapso del servicio por catástrofes naturales. |
| ✓ Aumento del valor de las instalaciones cubicas. |
| ✓ Cortes del Servicio por Aguapen. |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.5.1.3 Matriz FODA
CUADRO 12 Matriz FODA

| | | |
|---|---|---|
| FACTORES | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Optimo servicio y eficiente atención al cliente. ✓ Sistema de cobro confiable. ✓ Delegación de trabajo. ✓ Motivación a los empleados. ✓ Instalaciones adecuadas para la prestación de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Deficiente dirección estratégica. ✓ Inexistencia de una Estructura Organizacional. ✓ Insuficiente liquidez para solventar sus deudas. ✓ Inexistencia de capital de trabajo suficiente debido a la morosidad del usuario. ✓ Deficiente política de cobranza. |
| OPORTUNIDADES | ESTRATEGIA:FO | ESTRATEGIA:DO |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones con el usuario. ✓ Incremento en la instalación de medidores ✓ Implementación de nuevos servicios (alcantarillado y oficinas móviles). ✓ Capacitación al personal para incrementar la competencia laboral | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un óptimo servicio mediante una atención eficaz y eficiente para establecer buena relación con el usuario (F 1, O1) ✓ Adecuar las instalaciones en función a la prestación de sus servicios para satisfacer las necesidades del usuario (F4, O3) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar la estructura organizacional mediante procesos administrativos que adecuen su funcionamiento y permitan establecer la competencia laboral del talento humano (D2, O4) |
| AMENAZAS | ESTRATEGIA:FA | ESTRATEGIA:DA |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de la Cartera Vencida. ✓ Colapso del servicio por catástrofes naturales. ✓ Aumento del valor de las instalaciones cubicas. ✓ Cortes del Servicio por Aguapen. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un sistema de cobro confiable mediante instalaciones adecuadas de oficinas móviles para evitar el incremento de la cartera vencida (F2, A1). | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducir la morosidad del usuario en base al establecimiento de políticas de cobranza para reducir el incremento de la cartera vencida (D4, D5, A1) |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.5.1.4 MATRIZ (MEFI)

| FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO | Peso | Cantidad | Total Peso |
|--|------|----------|---------------|
| FORTALEZAS | | | |
| ✓ Optimo servicio y eficiente atención al cliente. | 0.15 | 4 | 0.40 |
| ✓ Sistema de cobro confiable. | 0.15 | 4 | 0.30 |
| ✓ Delegación de trabajo. | 0.15 | 3 | 0.30 |
| ✓ Motivación a los empleados. | 0.15 | 3 | 0.20 |
| ✓ Instalaciones adecuadas para la prestación de servicios. | 0.15 | 4 | 0.30 |
| DEBILIDADES | | | |
| ✓ Deficiente dirección estratégica. | 0.10 | 1 | 0.06 |
| ✓ Inexistencia de una Estructura Organizacional. | 0.05 | 1 | 0.05 |
| ✓ Insuficiente liquidez para solventar sus deudas. | 0.05 | 2 | 0.04 |
| ✓ Inexistencia de capital de trabajo suficiente debido a la morosidad del usuario. | 0.05 | 2 | 0.03 |
| ✓ Deficiente política de cobranza. | 0.05 | 1 | 0.04 |
| TOTAL | 1.00 | | |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Autor: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.6 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

4.6.1 Filosofía.

“Brindar una excelente atención al cliente en función de un personal calificado, logrando ofrecer un servicio de calidad que genere desarrollo para la Junta Administradora de Agua Potable Palmar.

4.6.2 Misión.

Brindar un servicio de Agua de calidad, apto para el consumo humano ajustándose a un buen estilo de vida de la comunidad, mediante la atención personalizada y prácticas de valores, para así cumplir con las necesidades del usuario de la comunidad de Palmar de la parroquia Colonche, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

4.6.3 Visión.

Liderar en el servicio de Agua Potable a nivel provincial brindando un servicio de calidad, excelencia en la atención al usuario, cumplimiento y cumplimiento de sus necesidades, con la implementación de oficinas móviles con el propósito de reducir al mínimo la cartera vencida de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

4.6.4 Objetivos

4.6.5 Objetivo General

Ofrecer un servicio de agua de calidad mediante la realización de estudios mensuales al agua para determinar que cuente con los estándares de calidad requeridos para el consumo de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado comuna Palmar, parroquia Colonche, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

4.6.5.1 Objetivos Específicos

- Ofrecer un buen servicio mediante la capacitación a los empleados en atención y buen servicio al usuario para mejorar la atención dentro de la Junta Administradora de Agua.
- Crear una Cultura de Pago mediante la implementación de campañas de cobro, para que el usuario se mantenga al día en sus planillas de Agua.
- Disponer de recursos materiales, mediante la obtención de herramientas de trabajo a los empleados para que realicen sus labores de una forma eficaz y efectiva.
- Establecer una cultura organizacional, mediante el establecimiento de políticas para un mejor funcionamiento de la Administración de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado.

4.6.6 Metas

- Ser una empresa solvente.
- Brindar un servicio de calidad a toda la comuna Palmar.
- Recuperar la cartera vencida.

- Pagar la totalidad de la deuda que se mantiene con Aguapen.

4.6.7 Principios.

Son elementos éticos aplicados que guían las decisiones de la empresa y definen el liderazgo de la misma, los principios que guían la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado son:

- a) Eficiencia y agilidad en el servicio.
- b) Mejoramiento continuo en todas las operaciones de la empresa.
- c) Buen trato a los usuarios de la Junta de Agua.
- d) Excelente relaciones con todo el personal

4.6.8 Valores.

Es de vital importancia estos valores morales, éticos y humanitarios, que muestran la responsabilidad de cada directivo, recaudadores y operadores, gracias a la permanencia de estos se puede lograr un mejor resultado efectivo, entre ellos tenemos los siguientes:

- Respeto: ser rectos, honrados y veraces en todos los actos, con integridad y carácter respetando las leyes.
- Honestidad: Este valor es uno de los más fundamentales para llevar el control de toda organización y es uno que debe prevalecer en cada persona.
- Responsabilidad: Mediante esto se considera la correcta utilización de los recursos de la empresa en los procesos administrativos y productivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Compromiso: los involucrados deben comprometerse con la empresa para que todos cumplan y compartan los objetivos, es fundamental que los empleados y directivos estén motivados y den todo de sí para el desarrollo de sus actividades diarias, ya que las cosas deben ser realizadas con pasión, con eficiencia y eficacia.

4.6.9 Estrategias

Adecuar las instalaciones en función a la prestación de sus servicios para satisfacer las necesidades del usuario.

Se propone la implementación de tres departamentos tales como:

- Departamento Administrativo.
- Departamento de Recaudación.
- Departamento Operativo.

Cada departamento tiene su fin específico y estará regido por el jefe de cada departamento, de manera que controle todas las actividades que este desempeñe como se detallara a continuación.

Departamento Administrativo

Estará controlado por el jefe administrativo el mismo que será el contador Interno de la Junta de Agua, este encargado contralara los registros de ingresos y egresos de dinero, controlara los gastos y sobre todo llevara la contabilidad y las declaraciones mensuales, este estará en contacto con el jefe de recaudación y el jefe productivo para controlar el perfecto desarrollo de todas las actividades que se realizan interna y externamente en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

El desarrollo de este departamento se efectuara con la contratación de un contador interno para que de esta manera este inmerso en las actividades diarias evitando así contratiempo en las declaraciones mensuales y registros contables optimizando tiempo, espacio y dinero.

De esta manera el contador estará interrelacionado con los recaudadores, trabajadores operadores y miembros directivos así como con las actividades cotidianas que se viven diariamente en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

CUADRO 13 Departamento Administrativo

| DESCRIPCIÓN | VALOR |
|------------------------------|-------------------|
| Contratación de un Contador. | \$400,00 |
| Equipo de Computación. | 800,00 |
| Muebles de Oficina. | 500,00 |
| Útiles de Oficina | 150,00 |
| TOTAL | \$1.850,00 |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Departamento de Recaudación.

El departamento de recaudación estará supervisado por el jefe de Recaudación, el mismo que debe supervisar que se desarrollen las actividades y que se cumpla con el cronograma de actividades diarias.

Para ello se debe seleccionar al personal adecuado que cumpla con los requisitos requeridos para desempeñar esta actividad, que demuestre liderazgo y eficiencia en el área de recaudación.

El jefe de recaudación controlara los cobros en el sistema de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, los ingresos efectuados en las oficinas móviles y deberá trabajar en coordinación con el contador para llevar el control de ingresos y egresos diarios.

CUADRO 14 Departamento de recaudación.

| DESCRIPCIÓN | VALOR |
|---------------------|------------------|
| Recaudador. | \$350,00 |
| Muebles de Oficina. | 500,00 |
| Útiles de oficina. | 150,00 |
| TOTAL | \$1000,00 |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Departamento Operativo.

El jefe del departamento operativo será quien este encargado de designar tareas a los operadores ya sea como realizar cortes, inspecciones para nuevos medidores, reconexiones, mantenimiento a medidores y estará siempre a cargo de que el personal realice las labores encomendadas controlando su desempeño y horario de entrada y salida del personal a su cargo.

CUADRO 15 Departamento Operativo.

| DESCRIPCIÓN | VALOR |
|--------------------------|-------------------|
| Gasfitero. | \$350,00 |
| Equipo de Computación. | 800,00 |
| Herramientas de trabajo. | 200,00 |
| Materiales. | 1.000,00 |
| TOTAL | \$2.350,00 |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Implementar un óptimo servicio mediante una atención eficaz y eficiente para establecer buena relación con el usuario.

Estudios trimestrales al agua.

Se efectuaran estudios trimestrales al agua, para comprobar que esté en condiciones aptas para el consumo humano.

Se seguirá contratando los servicios de especialista en dichos estudios y se los publicará en las instalaciones de las oficinas para que el usuario se percate de que la institución busca siempre el bienestar de los usuarios, complaciéndolos y cumpliendo con sus expectativas.

El personal de recaudación se dirigirá al usuario con amabilidad y respeto de manera que el usuario se sienta en confianza al realizar una transacción de pago.

Se pondrá un buzón de sugerencias, en el que el usuario podrá aportar con alternativas de solución, o en caso contrario de quejas o inconformidades para mejorar el servicio brindado.

Mejorar la estructura organizacional mediante procesos administrativos que adecuen su funcionamiento y permitan establecer la competencia laboral del talento humano.

Capacitación.

Para ello se presenta la estructura organizacional, mediante una capacitación al personal se le enseñara a este todo lo concerniente en su puesta en práctica para que pueda aplicarlo y llevar su control en los distintos departamentos.

Se plantea crear una capacitación participativa en donde todos quienes conforman la empresa estén empapados de lo que implica la ejecución de un diseño organizacional y su puesta en práctica, a su vez se plantea brindarle conocimiento a los directivos en el área administrativa.

Crear un sistema de cobro confiable mediante instalaciones adecuadas de oficinas móviles para evitar el incremento de la cartera vencida

Recuperación de Cartera Vencida.

Para recuperar la cartera vencida se proponen la ejecución de una oficina móvil, para realizar cobros barriales.

- Crear oficinas móviles, las mismas que irán a cada sector barrial a realizar los cobros de la cartera vencida, para recaudar esos valores pendientes de pago.
- Realizar cortes del servicio a quienes deban más de dos planillas, se realizaran una lista mensual con los datos del deudor detallando el número de planillas atrasadas más la deuda total para que este se acerque a realizar el pago respectivo de la deuda.

- Realizar convenios de pagos a tres meses plazo, en esta opción el usuario se le da la oportunidad de que acceda al convenio para evitar que se le retire el medidor de este usuario deudor, podrá acceder a esta deuda mediante la cancelación del 50% de la deuda y el otro 50% en tres meses plazo y dependiendo de la deuda se aplaza uno o dos meses más para darle facilidades al usuario de que pueda cancelar su pago y ponerse al día.

CUADRO 16 Oficinas Móviles:

| DESCRIPCIÓN | VALOR |
|---------------|-----------------|
| Recaudador. | \$200,00 |
| Carpa | 40,00 |
| Mesa y sillas | 30,00 |
| Perifoneo. | 150,00 |
| Viáticos. | 50,00 |
| TOTAL | \$470,00 |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

Reducir la morosidad del usuario en base al establecimiento de políticas de cobranza para reducir el incremento de la cartera vencida.

Es recomendable que los directivos de la empresa realicen una reunión de asamblea general de usuarios, en donde estos creen en conjunto con los directivos unas políticas internas, en donde se detallen multas o sanciones para quienes infrinjan dichas políticas.

Dentro de dichas políticas se debe crear unos artículos que respalden a la junta a realizar las alternativas de solución antes propuestas como son los cobros barriales y cortes por morosidad.

Además se le recomienda a los directivos actuales, aplicar un pliego tarifario que le permita definir cobros por categoría de usuarios y tarifas, para tener ingresos

económicos para financiar sus actividades administrativas, operativas y de Recaudación, ya que de otra manera no podrá salir de la situación caótica en la que se encuentra, debido a que vende el agua al mismo valor al que lo adquiere.

Al aplicar el pliego tarifario, habrán ingresos mensuales que permitirán cubrir las deudas actuales y se podrá ejecutar acciones o planes de mejora continua, así como mejoraran la Situación actual de esta institución.

Es recomendable que se lo socialice con los usuarios lo más pronto posible para de esta manera implementar un pliego tarifario antes de que cesen sus funciones como directorio y de esta manera tener recursos para cancelar la deuda con Aguapen y autofinanciarse.

Es necesaria que esta situación sea controlada para que los encargados de la Junta de Agua no sigan arrastrando una deuda heredada por los directivos iniciales quienes no supieron administrar, ni invertir bien los recursos de la Junta de Agua.

Es por esto implantarlo antes de que se acabe el plazo de las actividades del directorio actual, el mismo que le servirá para garantizar la confianza y credibilidad y por su puesto se cumplirá con las propuestas hechas en campaña que fue tener solvencia económica.

Desde este punto de vista se deben de tomar a consideración las estrategias, ya que promoverán el desarrollo productivo, generará fuentes de ingreso, crecimiento de la misma y personal de calidad, que trabaje en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

4.7 GESTIÓN DE NECESIDADES

4.7.1 Clientes.

Los clientes están compuestos por 1.500 usuarios, quienes han adquirido medidores y son a quienes se les brinda el servicio de agua potable mediante las redes de distribución de agua que están dispersas en los diez barrios de la Comuna Palmar.

4.7.2 Proveedor.

El proveedor de la Junta de Agua es la empresa Aguapen; esta empresa es la encargada de venderles el agua por bloque, para que la Junta a su vez pueda venderle a sus usuarios.

El proveedor de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar es Aguapen agua peninsular, la que ya desde hace seis años provee del servicio de agua a esta Junta de Agua.

4.7.3 Satisfacción de Clientes

La satisfacción del cliente se va a medir a través de un buzón de recepción de quejas o sugerencias, los mismos que los usuarios podrán llenar y depositar para que de esta manera los directivos puedan tomar cartas en el asunto y darles las correcciones requeridas para que el cliente este satisfecho con el servicio prestado por la Junta de Agua.

Siempre hay que satisfacer las necesidades del cliente para que este se fidelice con la institución y se sienta bien con la empresa. Es decir un cliente satisfecho siempre le da prestigio y relevancia a la institución ya que este termina dando buena publicidad de servicio, es por esto que se debe tener. Dentro de la empresa se debe brindar un servicio óptimo con los equipos e implementos necesarios para que cuenten con las herramientas necesarias para desenvolverse eficientemente.

4.8 PROYECCION DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.8.1 Estructura formal



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.8.2 Orgánico Funcional

Dentro de los niveles jerárquicos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, se detallará a continuación las áreas y las funciones desempeñadas en la misma:

Directorio.

El directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, se lo elige a través del sufragio por medio de votación en donde todos los usuarios de los diez diferentes barrios asisten a ejercer su voto por su candidato favorable, este evento se lo realiza cada dos años debido a que este mandato tiene una duración de dos años consecutivos.

Los requisitos que deben cumplir quienes deseen aplicar al mandato de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado son:

- Ser usuario de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Estar al día en sus pagos.
- Tener aceptación de los usuarios.

Las elecciones pasadas se las realizaron en el mes de Junio del año 2012 y los integrantes del directorio está compuesto por los siguientes integrantes:

Presidente: Sr. Carmelo Franco Tomalá.

Tesorero: Sr. Nelson Tomalá Gonzabay.

Secretaria: Sra. Carmen Gonzabay González.

Vocal principal: Sr. Jerónimo Ramírez.

Vocal suplente: Sra. Delia Quimi Tumbaco.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE AGUA.

Responsabilidades: Ser el Representante legal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

Instrucción: Bachiller (Mínimo)

Requisitos: Sexo Masculino o Femenino, edad 25 años en adelante, ser usuario de la Junta Administradora de Agua Potable.

Competencia: Ejerce Autoridad, tener un buen desenvolvimiento y facilidad de palabra.

Actitudes: Liderazgo y Emprendimiento.

Funciones:

- Coordinar los trabajos y actividades meta que le correspondan, con las instituciones involucradas, comunidad, gobierno local, entre otros.
- Ser el representante legal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
- Presidir las sesiones de la Junta Directiva y las reuniones de la Asamblea General, las reuniones informales que se realicen en la comunidad, o en coordinadas con la Asociación de Desarrollo.
- Realizar reuniones, dando informes mensuales de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Asistir a reuniones instituciones como Senagua, empresa que rige las Juntas de Aguas.
- Aprobar o desaprobar cualquier actividad a realizar para el bien de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Estar pendiente del perfecto manejo de recursos de la Junta de Agua.

TESORERO.

Responsabilidades: Manejar los recursos económicos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Requisitos: Sexo masculino o femenino, edad 24 en adelante,

Instrucción: Bachiller (Mínimo)

Competencia: Llevar el control de los ingresos y egresos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Actitudes: Honestidad.

Funciones:

- Llevar la contabilidad, las cuentas de ingresos y egresos
- Girar en forma conjunta con el presidente, las sumas o pagos que sean acordados en la JD.
- Rendir el informe anual de tesorería a la Asamblea General de Vecinos.
- Rendir a la comunidad un informe trimestral de ingresos y egresos de recursos y colocarlo en un lugar visible.
- Establecer formas de divulgación utilización medios locales para informar sobre los recursos disponibles y recaudaciones realizadas después de cada actividad de generación de recursos. Puede utilizar diferentes alternativas de formas de comunicación locales, tales como la iglesia, escuelas, centro comunal, negocios comerciales entre otros.
- Controlar los ingresos y egresos de la cuenta corriente en el Banco Guayaquil.
- Realizar los Depósitos o cancelaciones a Aguapen por el valor de las planillas mensuales y mantener los pagos al día.
- Adquirir los implementos necesarios como herramientas de trabajo para los recaudadores y operadores, para que estos realicen sus labores diarias.
- Realizar las cancelaciones a todo el personal que labora en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

SECRETARIA.

Responsabilidades: Redactar oficios, Crear actas de asambleas.

Requisitos: Sexo Femenino o masculino, edad 24 en adelante.

Instrucción: Bachiller (Mínimo)

Competencia: redactar oficios y llevar el orden de las actividades a realizar en la Junta de Agua.

Actitudes: Responsabilidad y puntualidad.

Funciones.

- Llevar los libros de actas de Asamblea General y los acuerdos de la Junta Directiva.
- Atender y leer en las sesiones de la Junta Directiva la correspondencia del Comité de Caminos.
- Firmar conjuntamente con el presidente las actas de la JD.
- Realizar oficios emitidos a las diversas actividades.
- Encargarse de las actividades como programar reuniones.

- Enviar notificaciones de reuniones a todo el directivo y enviar a perifonear a toda la población.
- Crear el orden del día en cada reunión.

- Redactar actas de Asambleas, tomando apuntes de todo lo que se diga en la reunión.

- Estar presente en todas las reuniones ejecutadas por la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

PRIMER VOCAL.

Responsabilidades: Asistir al presidente y remplazarlo en sus ausencia.

Requisitos: Sexo Femenina o Masculino, edad 24 en adelante.

Instrucción: Bachiller (Mínimo)

Competencia: tener un buen desenvolvimiento y facilidad de palabra.

Actitudes: Responsabilidad

Funciones.

- Remplazar al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, cuando este esté ausente.
- Asistir a todas las reuniones de la Junta Administradora de Agua, para en consenso tomar decisiones.
- Coordinar los cobros y cortes en las salidas de campo, ya que este debe andar con los demás miembros de la Directiva.
- Participa en la Toma de Decisiones, aportar con ideas y razonamientos lógicos en beneficio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado..
- Convocar a reuniones de Asambleas Internas y generales de usuarios, ya que este es el encargado de realizar el perifoneo dentro de la población.
- Monitorea las actividades desarrolladas dentro de la Junta de Agua, asistiendo al campo para coordinar que no existan guías clandestinas o reconexiones.

VOCAL SUPLENTE.

Responsabilidades: asistir al presidente y remplazarlo en sus ausencia.

Requisitos: sexo femenino o Masculino, edad 24 años en adelante.

Instrucción: Bachiller (Mínimo)

Competencia: tener un buen desenvolvimiento y facilidad de palabra.

Actitudes: Responsabilidad

Funciones.

- Asistir a todas las reuniones de la Junta de Agua, en las mismas que se dan a conocer las actividades desarrolladas a los usuarios.
- Asistir a las reuniones de trabajo, para dar a conocer las actividades que se desarrollaran en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Asistir a las campañas de cobro, que se realizan en las oficinas móviles o de cortes de campo.
- Coordinar la toma de lectura en los barrios para verificar la veracidad de los datos puestos por los tomadores de lectura para evitar así que haya inconvenientes con los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO.

Experiencia Mínima: 2 años

Responsabilidades: Monitorear que todas las actividades se ejecuten con eficiencia.

Requisitos: Sexo Masculino, edad 25 en adelante, estado civil soltero.

Instrucción: Lcdo. en Administración de Empresas

Competencia: Ejerce Autoridad sobre el Departamento de Contabilidad, Administración y Recaudación.

Actitudes: Liderazgo, Trabajo en Equipo.

Funciones.

- Se ocupa de la optimización del Proceso Productivo.
- Llevar la contabilidad de la Junta de Agua, es decir registros contables
- Realizar las declaraciones de impuestos mensuales.
- Controlar que el personal a su cargo realice las funciones en las que se desempeñe de una óptima manera.
- Dirigir y controlar que no haya excedentes de caja.
- Contabilizar los ingresos de la empresa.
- Análisis de los aspectos financieros.
- Manejo y supervisión de la contabilidad.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN.

Experiencia Mínima: 1 año

Responsabilidades: Monitorear que todas los ingresos diarios sean cobrados de manera oportuna.

Requisitos: Sexo masculino o Femenino, edad 25 en adelante.

Instrucción: Supervisión y Manejo de Software.

Competencia: Ejerce autoridad sobre el departamento de cobranzas.

Actitudes: Liderazgo, trabajo en equipo.

Funciones.

- Verificar el orden en el departamento de cobranzas, es decir que el personal cumpla con su horario de trabajo.
- Verificar que el personal a su cargo realice las actividades encomendadas, en el lapso de tiempo que indique en el cronograma de actividades.
- Llevar el control de la cartera de clientes, es decir llevar un control estadístico de la evolución de recuperación de la misma.
- Controlar los ingresos y aprobación de nuevos usuarios, evitando así que los nuevos usuarios cometan infracciones con la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
- Controlar que el personal a su cargo realice sus labores diarias, es decir realice los cobros diarios y los egresos realizados por la labor diaria.
- Verificar que cada recaudador cumpla con su cronograma de trabajo diario.

RECAUDADOR.

Experiencia Mínima: 1 año

Responsabilidades: Realizar cobros a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

Requisitos: Sexo masculino o femenino, edad 25 en adelante.

Instrucción: Supervisión y manejo de Software.

Competencia: atención al cliente y cobranzas.

Actitudes: Respetuoso, cordialidad y buena atención al cliente.

Funciones.

- Apertura de caja para realizar diariamente los cobros en el software de cobranzas a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Realizar una listado de ingresos al final la jornada laboral, para verificar que no haya faltantes de caja.
- Realizar la lista de cortes mensuales, para que los operadores encargados realicen los cortes en los barrios.
- Realizar la lista de cobros de cartera vencida, para que los directivos se encarguen de salir a cobrar a los deudores en las oficinas móviles implantadas en esta Junta de Agua.
- Ingresar los datos de nuevos usuarios al sistema, previo a su instalación por parte de los operadores.
- Procesar facturación mensual de consumos de usuarios de la empresa.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN.

Experiencia Mínima: 1 año

Responsabilidades: Monitorear que todas las actividades se ejecuten con eficiencia.

Requisitos: Sexo Masculino, edad 25 años en adelante.

Instrucción: Que sepa sobre gasfitería

Competencia: Ejerce autoridad sobre el departamento de operación.

Actitudes: Liderazgo, trabajo en equipo.

Funciones.

- Llevar el control de instalación de medidores, es decir verificar que los gasfiteros realicen las inspecciones pertinentes para instalar sus medidores en los lugares permitidos por la empresa.
- Llevar el control de reporte de mantenimiento de medidores, es decir verificar diariamente que los gasfiteros cumplan con sus tareas encomendadas de mantenimiento.
- Llevar el control de reporte de mantenimiento a las tuberías de Agua, esto se da en casos de fuga y se debe percatar que todos los gasfiteros asistan emergentemente al llamado de reparación de tuberías y evitar colapsos del servicio.
- Llevar un control de las guías clandestinas, es decir percatarse de que no existan guías clandestinas o reconexiones forzadas por parte de los usuarios morosos a quienes se les haya cortado el servicio de agua.

OPERADOR

Experiencia Mínima: 1 año

Responsabilidades: Instalar medidores, mantenimiento y reparación de medidores.

Requisitos: Sexo masculino, edad 25 años en adelante.

Instrucción: Gasfitería e instalación de medidores.

Competencia: Responsabilidad y eficiencia.

Actitudes: Liderazgo, trabajo en equipo.

Funciones:

- Instalar medidores, con previa inspección del sector en donde se va a colocar.
- Dar mantenimiento a medidores y tuberías de agua.
- Presentar reportes de mantenimientos realizados mensualmente a los medidores de los usuarios.
- Realizar cortes del servicio de agua a los usuarios por falta de pago y retraso de sus planillas de agua.
- Realizar trabajos de reparación a las tuberías por fuga o colapso del servicio de Agua.
- Acudir a los cobros de las oficinas móviles, junto con los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar

4.8.3 Tecnología de información

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar posee un software de facturación el mismo que facilita y garantiza un óptimo trabajo reduciendo tiempo en la facturación mensual, el mismo que se ajusta a los requerimientos de esta institución.

El sistema de facturación es un sistema de fácil manejo que facilita la labor de los recaudadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.

4.8.4 Sistema de control

Para que las acciones o actividades empresariales se cumplan, es necesario que haya un adecuado registro y control del capital intelectual. Con el control y registro del personal, se trata de asegurar que las diversas unidades de la organización marchen de acuerdo con lo previsto. Los objetivos centrales de esta técnica son:

- Controlar las entradas y salida del personal: mediante una ficha en donde cada empleado firme su entrada y salida de las horas laborales, de esta manera se controlara la puntualidad y asistencia al trabajo.
- Controlar que el personal cumpla con las tareas encomendadas, es decir verificar que las actividades o tareas se cumplan a cabalidad de manera eficaz y eficiente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Controlar los costos innecesarios de viáticos, esta cantidad es excesiva pues representa una pérdida para la empresa, ya que se debe de estimar que la empresa en la actualidad se encuentra con un déficit económico.

4.8.5 Recursos

4.8.5.1 Recurso Humano

El recurso humano de la empresa tendrá relevancia y atención ya que es el que se encarga de realizar todos los movimientos de la empresa, establecimiento de las políticas de crecimiento y desarrollo de la gestión administrativa.

Contará con valores éticos y morales para que brinde un servicio de calidad, mediante la atención inmediata al momento de que el usuario requiera una ayuda de emergente con el estado de los medidores.

4.8.5.2 Recurso Técnico

- Como recurso técnico se tendrá la capacitación a los directivos y empleados de la empresa.
- Disponer de un contador interno.
- Empezar una campaña de recuperación de cartera vencida
- Ejecutar un plan de mejora continua del área administrativa

4.8.5.3 Recurso Materiales

- Se contará con la adquisición mensual de suministros de oficina o útiles como: resmas, lápices, cartuchos, folders, factura, recibo, liquidaciones, retenciones y archivadores.
- Se contará con materiales en bodega como: medidores, collarines, llaves de corte, teflones y uniones.
- Se adquirirá una computadora para instalar las oficinas móviles.

4.9 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1.9.1 Planeación

La planeación se dará en conjunto con los directivos de la empresa en donde se tomara apuntes de las aplicaciones en cuanto a los planes que se ejecutaran para obtener un resultado efectivo.

- Planes de mejora continua
- Plan de presupuesto
- Plan de capacitación
- Plan de seguimiento laboral y desempeño de tareas

1.9.2 Dirección

El direccionamiento se enfoca en las metas propuestas, lo que se desea conseguir y abarcar dentro de la empresa

- Eliminar el índice de la morosidad
- Crear la infraestructura de la empresa
- Renovar los medidores
- Implementar un servicio de alcantarillado.

1.9.3 Control

- Se controlará cada área departamental
- La cultura organizacional
- Entorno laboral
- Clima organizacional
- Pagos de los usuarios

1.9.4 Servicios.

El servicio brindado en la Junta Administradora de Agua es el de brindar un servicio de agua e instalación de medidores, ya que es un servicio fundamental dentro de la población, el cual se ofrece a toda la comuna palmar.

Esta empresa tiene ya siete años distribuyendo el servicio de agua a la Comuna Palmar, lo que es satisfactorio para sus directivos que en tiempos atrás veían esto solo como una aspiración.

Agua: servicio vital para el consumo humano.

Recaudación: la recaudación la realizan los recaudadores en las oficinas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, los mismos pueden efectuar el cobro en el sistema mediante el ingreso del código personal del usuario o con sus datos personales, al momento de efectuar el cobro el sistema emite la factura o comprobante de pago dependiendo de la deuda y el pago que el usuario mantenga con la Junta de Agua.

Factura: la factura es emitida al momento de la cancelación total de la deuda que el usuario mantenga con la Junta Administradora de Agua.

Comprobante de Pago: la emite el sistema a aquellos usuarios que mantengan pendiente dos o más planillas con la institución y solo en estos casos el sistema emite comprobante por cancelación de meses vencidos y al momento de que este se ponga al día con sus pagos el sistema podrá emitirle la factura.

Instalación de medidores.

Para realizar la instalación de un nuevo medidor se la realiza una serie de requisitos tales como:

- Solicitud de medidor.
- Ingreso de datos al sistema.
- Aprobación del nuevo cliente
- Cobro inicial de presupuesto.

4.9.6 Presupuesto.

| DEPARTAMENTO | DETALLE | VALOR TOTAL |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO | Equipo de computación. | \$ 800,00 |
| | Muebles de oficina. | \$ 500,00 |
| | Útiles de Oficina. | \$ 150,00 |
| | Contador. | \$ 400,00 |
| | | \$ 1850,00 |
| DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN | Muebles de oficina. | \$ 500,00 |
| | Útiles de Oficina. | \$ 150,00 |
| | Recaudador. | \$ 350,00 |
| | Oficina móvil | \$ 470,00 |
| | Subtotal | \$ 1470,00 |
| DEPARTAMENTO OPERATIVO | Equipo de computación. | \$ 800,00 |
| | Herramientas de trabajo. | \$ 200,00 |
| | Materiales. | \$1000,00 |
| | Gasfiteros. | \$ 350,00 |
| | Subtotal | \$ 2350,00 |
| REUNIONES DE DIRECTORIO | Perifoneo. | \$30,00 |
| | Subtotal | \$30,00 |
| GASTOS GENERALES | Alquiler de oficina. | \$70,00 |
| | Plan de Teléfono e Internet | \$53,00 |
| | Viáticos | \$100,00 |
| | Subtotal | \$223,00 |
| | TOTAL PRESUPUESTO | |

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
Elaborado por. Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

4.11 RESULTADO DE EFECTIVIDAD.

4.9.10.1 Eficiencia.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado desarrollara sus actividades de acuerdo a las estrategias establecidas, de acuerdo al plan de acción de los cuales se espera realizar actividades que van a lograr las metas dentro de la organización. Se guiara por medio del diseño organizacional y el seguimiento lógico de sus indicadores para que de esta forma se cumpla con el orden coordinado dentro del entorno y sus áreas administrativas, desde el alto nivel de jerarquía hasta el de bajo nivel establecerán una comunicación eficiente.

4.9.10.2 Eficacia.

La eficacia dentro del cronograma de trabajo se refleja por medio de que se controlan las actividades desempeñadas, ajustándose al tiempo establecido para que se encaminen los trabajadores a cumplir con los objetivos.

4.9.10.3 Evaluación y Desempeño

La evaluación es dable al momento de que se inicie a brindar las capacitaciones dentro de la empresa, se aplicará unos cuestionarios, talleres y trabajo grupales que promueven el logro en conjunto para alcanzar los objetivos. Desde este punto de vista el trabajador se esmera a nivelar sus conocimientos. El desempeño en los trabajadores dentro de la empresa será reconocido, es necesaria la motivación.

4.9.10.4 Monitoreo

Se realizara monitoreo en los departamentos para verificar que se cumplan con las actividades encomendadas, el jefe de personal es el encargado de monitorear minuciosamente los procesos administrativos que tratan paulatinamente de seguimientos enfocados a la productividad de la empresa.

Conclusiones

1. Algo que se detectó durante el análisis es que no existe una capacitación formal y constante para los directivos y empleados, en las diversas áreas tales como administrativas y operativas, en donde se les capacite para que puedan realizar su trabajo de la mejor manera.
2. Toda decisión que se tome a nivel gerencial tendrá sus efectos posteriores a toda la organización, es por esto que los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar y demás trabajadores de las diferentes áreas propuestas deben conocer la planificación estratégica de la organización para trabajar en el cumplimiento de la misma.
3. Mediante el análisis se denoto que la empresa mantiene una deuda, la misma que dificulta pagar a Aguapen el dinero adeudado, de esta manera debe buscar la manera de recuperar su cartera vencida en corto plazo.
4. Se detectó una pésima distribución, coordinación y ejecución de actividades dentro de la Junta Administración de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, lo que causa retraso en la ejecución de las mismas e inconformidad de los trabajadores y directivos,
5. El diseño presentado es la parte estratégica de la gestión de una organización, esta provee el direccionamiento adecuado para el diseño de una estructura eficiente y eficaz, que le permita a la Junta Administración de Agua Potable y Alcantarillado Palmar realizar sus tareas cotidianas de una manera organizada optimizando recursos.

Recomendaciones

1. Para convertirse en organización inteligente, se necesita capacitación y un aprendizaje constante. La capacidad de aprendizaje se la obtiene mediante la capacitación para adquirir conocimientos sobre temas de gran relevancia como lo es la organización y administración dentro de la aplicación de un diseño, ya que este es el primer paso para construir una nueva organización enmarcada en conocimientos estratégicos y pensamiento sistémico que contribuya al engrandecimiento de la empresa y productividad de la misma.
2. Dar a conocer la planificación estratégica a todos los involucrados en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, de manera que todos trabajen en consenso para su realización y logro de las mismas a corto plazo, a su vez la proyección estratégica de este proyecto le permitirá a los directivos proyectarse a un futuro deseado, monitoreando y controlando que se cumplan las metas.
3. Se propone implementar el sistema de cobro mediante oficinas móviles barriales, las mismas que agilizarán la recuperación de la cartera vencida por parte de los usuarios con la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar,
4. Implementar los departamentos propuestos en el proyecto, de esta manera se interactúa de manera eficiente con cada uno de los trabajadores permitiendo así una distribución coordinada de tareas para optimizar el tiempo y recursos en su ejecución.
5. es recomendable implantar el diseño propuesto ya que mediante su ejecución la empresa estará a la vanguardia del mundo empresarial y sobretodo tendrá un direccionamiento lógico que permita lograr y cumplir cada uno de sus objetivos planteados y con ello abra interactividad con todos los integrantes de la misma según el orden jerárquico de la empresa.

Bibliográfica

Libros de texto.

- DAFT, RICHARD L, Administración Teórica del Diseño Organizacional, Thomson 2, Edición 6ª, 9ª Y 10ª 2007.
- EVAN LINDSAY (2008), La naturaleza del trabajo directivo Barcelona Ariel, Economía 1973.
- HITT, BLACK, PORTER (2006), Administración Pearson, Educación México.
- HERRSCHER ENRIQUE (2009), Administración Aprender y Actuar, Edición Argentina.
- HURTADO CARLOS DARIO (2008), Principio de la Administración, Editorial ITM. Colombia.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, BAPTISTA, Lucio Pilar, Metodología de la Investigación México Cuarta edición 2006.

- LABRADA SOSA Ailed, BERNAL TORRES Cesar Augusto, Diseño Organizacional Cuba, año Metodología de la investigación Para administración, económico Humanidades y ciencias sociales México Person Educación, segunda edición 2006.
- MINTZBERG, HENRY, La Estructuración de las organizaciones Barcelona, Ariel, 1978.
- MINTZBERG, HENRY, Administración y Control de la Calidad Cengage Learning Editores México.
- REYES PONCE, Agustín Administración Moderna, Ed Limusa Noriega, México 1994.

Linkografía.

- <https://sites.google.com/site/532microemprendimiento1>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/escalsas-likert>
- <http://uabril.wikispaces.com/file/view/T%c3%A9nicost+e+Instrumentos+de+la+investigacion%c3%b3n.pdf>.
- [Regimen_del_buen_vivir_t_8l](#)
- <http://www.movimientoecuador.co.ultituloVII>
- www.wikipedia.org
- <http://definicion.de/metodo-inductivo/#ixzz2DMUDqalp>
- <http://www.mistareas.com.ve/investigacion-descriptiva.htm>
- <http://www.mistareas.com.ve/investigacion-explicativa.htm>
- <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- www.encyclopediafinanciera.com

ANEXO 1 Matriz de Consistencia.

| TITULO | PROBLEMA | TEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS |
|---|--|--|--|--|
| <p>“Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2013”</p> | <p>¿Cómo incide la Estructura Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de la Junta Administradora De Agua Potable Y Alcantarillado en la Comuna de Palmar, Provincia de Santa Elena año 2013?</p> | <p>Incidencia de un diseño de Estructura Organizacional en la gestión administrativa para la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de la comuna Palmar, provincia de Santa Elena, año 2013. Diseño Organizacional para la Junta de Agua Potable y Alcantarillado.</p> | <p>Determinar la incidencia de una Estructura Organizacional mediante la implementación de herramientas administrativas para el mejoramiento de la dirección estratégica en base a la gestión administrativa de la Junta Administradora De Agua Potable Y Alcantarillado Comuna Palmar, Provincia de Santa Elena año 2013.</p> | <p>La incidencia de una Estructura Organizacional mejorará la Gestión Administrativa de la Junta Administradora De Agua Potable Y Alcantarillado en la Comunidad de Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena año 2013.</p> |

Datos: Fuentes de la Investigación.

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

ANEXO 2 Carta Aval.



JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Ruc: 2460002200001

Fundado El 26 De Octubre Del 2.006

Palmar-Santa Elena-Ecuador.

Palmar 17 De Septiembre Del 2012

**SEÑORITA.
DIANA STEFANIE TOMALA FIGUEROA
ESTUDIANTE DE LA UPSE.
PRESENTE.**

Siendo conecedor de su petición, y analizando la relevancia que esta tiene en su vida estudiantil para la obtención de su título de **Ingeniero. en Desarrollo Empresarial.**

Le Autorizo a usted haga uso de nuestra institución para realizar su **tema de tesis** la cual nos parece muy pertinente para la Junta de Agua Potable y Alcantarillado, es por esto que siendo una persona la cual me gusta trabajar para el desarrollo de mi Comunidad y apoyando a la juventud emprendedora estoy de acuerdo que realice su estudio en esta prestigiosa institución que actualmente dirijo como Presidente.

A la vez que le deseo éxito en la realización de la misma.



**Sr. CARMELO FRANCO TOMALA
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE PALMAR**

ANEXO 3 Plan de Acción.

| OBJETIVO GENERAL | ESTRATEGIA | INDICADORES | ACTIVIDADES |
|---|---|--|--|
| Capacitar a los miembros de la JAPA mediante la gestión administrativa para obtener resultados eficiente en el área administrativa | <p>Dictar capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Distribución de tareas. • Talleres participativos. • Materiales de consulta. | Plan de capacitación y evaluación de los conocimientos | <ul style="list-style-type: none"> - Brindar capacitación - Interactuar con los directivos - Presentar proyecciones y videos - Charlas participativas |
| Implementar un plan de recuperación de cartera vencida mediante la aplicación de una oficina móvil para realizar cobros barriales a los usuario | <p>Recuperación de la cartera vencida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas móviles. • Convenios de pago. • Cortes. | Implementar una oficina móvil | <ul style="list-style-type: none"> - Recaudar el dinero adeudado por los usuarios. - Instalar oficinas móviles en los diez barrios. - Presentar informe de recaudación. |
| Adquirir un recurso técnico mediante la contratación de un contador para mejorar el departamento contable y financiero | <p>Estrategia operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador. • Equipos técnicos • Manejo de software | Contratación de un Contador Interno | <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar a la persona encargada de la contabilidad - Manejo optimo del software. - Llevar los registros diarios. - Realizar las declaraciones Mensuales. |

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

ANEXO 4 Guión de entrevista.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**



TEMA DE TESIS: DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNA PALMAR.

ENTREVISTA

- 1. ¿Conoce usted sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**
- 2. ¿Conoce usted la Misión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**
- 3. ¿Conoce usted la Visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**
- 4. ¿Qué estrategias aplica para la recuperación de cartera vencida?**
- 5. ¿Cumplen los servicios con las necesidades de los clientes de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

- 6. ¿Se cumple con un cronograma diario de actividades en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

- 7. ¿Cuenta con un sistema de Control de las actividades desempeñadas por el personal Administrativo dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

- 8. ¿Posee un Acta de Creación la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

- 9. ¿Cumplen los directivos con los reglamentos internos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

- 10. ¿Cuenta con recurso humano eficiente y eficaz para la ejecución de labores dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?**

- 11. ¿Qué importancia cumple el recurso técnico en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

- 12. ¿Cómo considera usted la Estructura Organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**
- 13. ¿Dentro de la organización hay un buen clima laboral desde los Directivos con sus Recaudadores y Operadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**
- 14. ¿Cuenta con una red de distribución de agua que cubra con las necesidades de los clientes de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**
- 15. ¿Dentro de la Junta se tiene alternativas de contingencia en caso de catástrofes como fugas, guías clandestinas o daños en tuberías o medidores dentro de la Junta de Agua?**
- 16. ¿El servicio de Agua que brinda la Junta Administradora de Agua cumple con los estándares de calidad requeridos?**
- 17. ¿Cree usted la importancia de dar mantenimiento continuo a los medidores y guías de Agua para evitar futuros daños y satisfacer a los usuarios?**
- 18. ¿Cómo se encuentra financiada la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?**

ANEXO 5 Cuestionario de encuesta trabajadores de la Junta de Agua.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO
EMPRESARIAL**



TEMA DE TESIS: DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNA PALMAR.

ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Marque con una × la respuesta correcta.

1. ¿Conoce usted sobre la Situación Actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

2. ¿Considera usted que la ejecución de una Misión contribuirá con el desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

3. ¿Aplica la Junta de Agua procesos Administrativos para la realización de sus actividades?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

4. ¿Cómo considera usted Las estrategias Administrativas aplicadas para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

Excelente

Bueno

Normal

Malo

Pésimo

5. ¿Cree usted que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado posee un tipo de Estructura Organizacional Adecuado?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

6. ¿Dan a Conocer los Directivos Administrativos periódicamente las actividades desempeñadas dentro de la Junta de Agua?

| | |
|------------|--------------------------|
| Mensual | <input type="checkbox"/> |
| Trimestral | <input type="checkbox"/> |
| Semestral | <input type="checkbox"/> |
| Anual | <input type="checkbox"/> |

7. ¿Utiliza Cronogramas de actividades La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente Si | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente Si | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente No | <input type="checkbox"/> |
| Definitivamente No | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Considera usted que se debe llevar un monitoreo de las actividades diarias dentro de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

| | |
|---------------------------------|--------------------------|
| Muy en Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Acuerdo | <input type="checkbox"/> |

9. ¿Presentan los Directivos los Informes Económicos a los Usuarios de la Junta Administradora de Agua?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

10. ¿Cree usted que beneficiaría la ejecución de una Estructura Organizacional Adecuada para el mejoramiento de situación actual Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Muy en Desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo
- Acuerdo
- Muy Acuerdo

11. ¿Cómo Califica usted el sistema de cobranzas implantado en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

12. ¿Cuentan con todas las herramientas necesarias para ejecutar sus labores Diarias?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

13. ¿Cómo considera usted el Ambiente laboral dentro de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado?

Excelente

Bueno

Normal

Malo

Pésimo

14. ¿Cree usted que la morosidad se deba a una Administración deficiente?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

15. ¿Cómo considera usted el estado de la red de distribución de agua de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Normal | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Pésimo | <input type="checkbox"/> |

16. ¿Cómo obtiene el Financiamiento la Junta de Administradora de Agua Potable, para la realización de sus actividades?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Financiamiento | <input type="checkbox"/> |
| Autogestión | <input type="checkbox"/> |
| Presupuesto | <input type="checkbox"/> |

ANEXO 6 Cuestionario de encuesta usuarios de la Junta de Agua.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO
EMPRESARIAL**



TEMA DE TESIS: DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNA PALMAR.

ENCUESTA A USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Marque con una × la respuesta correcta.

1. ¿Conoce usted sobre la Situación Actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

2. ¿Considera usted que la ejecución de una Misión contribuirá con el desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

3. ¿Conoce usted las actividades que desarrolla la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Definitivamente Si
- Probablemente Si
- Indeciso
- Probablemente No
- Definitivamente No

4. ¿Cómo considera usted Las estrategias Administrativas Implantadas para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

5. ¿El servicio de Agua que brinda la Junta Administradora de Agua cumple con los estándares de calidad requeridos?

- Definitivamente Si
- Probablemente Si
- Indeciso
- Probablemente No
- Definitivamente No

6. ¿Cómo define usted el servicio de Agua brindado por la Junta Administradora de Agua Potable?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

7. ¿Cómo considera el estado de su Medidor de Agua?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

8. ¿Cómo considera la presión con la que llega el agua a su casa?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

9. ¿Cómo considera usted el sistema de cobranzas implantado en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

10. ¿Cada que tiempo la Junta Administradora de Agua presentan los informes económicos a sus usuarios?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

11. ¿Cómo considera usted la Administración de la Junta Administradora de Agua Potable?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

12. ¿Conoce usted sobre el Reglamento Interno de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Definitivamente Si
- Probablemente Si
- Indeciso
- Probablemente No
- Definitivamente No

13. ¿Posee RUC la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Palmar?

- Definitivamente Si
- Probablemente Si
- Indeciso
- Probablemente No
- Definitivamente No

14. ¿Cuenta con Recurso Humano eficiente y eficaz para la ejecución de sus labores la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?

- Excelente
- Bueno
- Normal
- Malo
- Pésimo

15. ¿Cree usted que La Implementación de una Estructura Organizacional ayudara al mejoramiento de las actividades Administrativas de la Junta de Agua?

Definitivamente Si

Probablemente Si

Indeciso

Probablemente No

Definitivamente No

ANEXO 7 Instalaciones de la oficina de la Junta de Agua



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

ANEXO 8 Gasfiteros realizando mantenimiento en la red de distribuidora de la Junta Administradora de Agua.



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

ANEXO 9 Proceso de Reparación de Conexión de Tuberías de Agua.



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Palmar.
Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.

ANEXO 10 Mapa de ubicación de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.



ANEXO 11 Control de Asistencia Laboral

| JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PALMAR. FUNDADA EL 26 DE OCTUBRE DEL 2006. | | | | | |
|--|-----------------|-------|----------------|-------------|---------------|
| FICHA DE CONTROL DE ASISTENCIA LABORAL. | | | | | |
| MES: _____ NOMBRES: _____ | | | | Nº 1 | |
| DIA: | HORA DE ENTRADA | | HORA DE SALIDA | | OBSERVACIONES |
| | HORA | FIRMA | HORA | FIRMA | |
| LUNES | | | | | |
| MARTES | | | | | |
| MIERCOLES | | | | | |
| JUEVES | | | | | |
| VIERNES | | | | | |
| | | | | | |
| _____ FIRMA DEL ENCARGADO | | | | | |

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Diana Stefanie Tomalá Figueroa.