



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNA ZAPOTAL  
DE LA PARROQUIA CHANDUY, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO  
2015.”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: SANDRA GISELLA PERERO RAMÍREZ**

**TUTORA: ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MSc**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL**

**PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNA ZAPOTAL DE LA PARROQUIA CHANDUY, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR: SANDRA GISELLA PERERO RAMÍREZ**

**TUTORA: ING. VERÓNICA PONCECHALÉN, Msc**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**La Libertad, 2 de Junio del 2015**

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNA ZAPOTAL DE LA PARROQUIA CHANDUY, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por SANDRA GISELLA PERERO RAMÍREZ, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

**Ing. Verónica Ponce Chalén, Msc**  
**TUTORA**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Titulación “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNA ZAPOTAL DE LA PARROQUIA CHANDUY, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por quien suscribe la presente declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que están en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica de la autora SANDRA GISELLA PERERO RAMÍREZ. No obstante es patrimonio intelectual de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

La libertad, 14 de Septiembre de 2015.

**Atentamente**

---

**SANDRA GISELLA PERERO RAMÍREZ.**  
**C.C 092067080-9**

## DEDICATORIA

De manera especial dedico mi trabajo de titulación a mis Padres: Félix y Gladys; a mis hermanos: Walter, Lourdes y Liliana quienes han sido un pilar fundamental en mi formación académica, con su apoyo incondicional he logrado culminar exitosamente mi carrera.

A mi esposo Freddy, quien me impulsó a luchar por mis ideales; a trazarme desafíos, apoyándome con positivismo, entusiasmo y confiando en mi potencial. A mis hijos Katherine y Fernando que son mi mayor motivación; a quienes les doy un ejemplo de constancia y superación.

Y principalmente a Jehová, mi Dios de amor, sabiduría y misericordia, quien es mi escudo y fortaleza, y el que hace posible todo, si confiamos en él. Salmo 33:21, “Porque en él se regocija mi corazón, pues en su Santo nombre he cifrado mi confianza”

*Sandra Gisella Perero Ramírez*

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a Jehová Dios Padre Todopoderoso por sus infinitas bendiciones, por ser mi guía y brindarme fortaleza para enfrentar con decisión y constancia los desafíos que se presentaron durante mi carrera universitaria.

En segundo lugar a todas aquellas personas que con su apoyo incondicional, contribuyeron al logro de mi objetivo académico.

A las autoridades y docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a mi tutor y especialista, por la guía y dirección pedagógica en la realización de este trabajo de investigación.

*Sandra Gisella Perero Ramírez*

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. José Villao Viteri, MBA.  
DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.  
DIRECTORA DE CARRERA (e)  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Ing. Verónica Ponce Chalén, MS.c.  
PROFESORA - TUTORA

---

Econ. Nelson Asencio Cristóbal, MS.c.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNA ZAPOTAL DE LA  
PARROQUIA CHANDUY, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

**Autor:** Sandra Gisella Perero Ramírez  
**Tutora:** Ing. Verónica Ponce Chalén, Msc

**RESUMEN**

El trabajo de titulación tiene como objetivo principal fortalecer la gestión administrativa mediante lineamientos y directrices que contribuyan al mejoramiento de la calidad del servicio prestado por la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal. La investigación analiza la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, mediante la elaboración de un diagnóstico situacional para el diseño de un modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2015. La corriente administrativa es uno de los pilares fundamentales que las instituciones deben conocer y aplicar, de allí la importancia del trabajo investigativo el cual está orientado al logro de este objetivo. La metodología contempló la elaboración de un diseño bibliográfico; el análisis de la normativa legal para determinar estrategias aplicables en esta entidad regida por la ley de recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua; ley de comunas, GAD Parroquiales y Municipales. En cuanto a los instrumentos empleados para recabar información se utilizaron la observación de campo, entrevistas y encuestas; cuyos resultados permitieron obtener información relevante para el diseño de la propuesta que permitirá implementar soluciones eficaces a los inconvenientes encontrados en la problemática. En conclusión, el modelo de gestión administrativa permitirá a los directivos obtener conocimientos fundamentales sobre las etapas del proceso de la administración; mediante esta propuesta se pretende mejorar la gestión administrativa, operativa y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable.

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE GRADO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE CUADROS .....	xiii
INDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXO.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO CONTEXTUAL .....	2
1. TEMA .....	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
5. JUSTIFICACIÓN .....	7
6. OBJETIVOS .....	8
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
7. HIPÓTESIS.....	9
8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	9
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	12
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.2.1 Gestión Administrativa: Variable Independiente.....	13

1.2.1.1	Definición de la gestión administrativa.....	13
1.2.1.2	Dimensiones e indicadores de la gestión administrativa.....	14
1.2.2	Calidad del servicio: Variable Dependiente.....	22
1.2.2.1	Definición de la calidad del servicio .....	22
1.2.2.2	Dimensiones e indicadores de la calidad del servicio .....	23
	MARCO LEGAL .....	34
	CAPÍTULO II .....	45
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
	Analítico .....	45
	Histórico .....	46
	Cuantitativo y Cualitativo .....	46
2.3	TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
	Por el Propósito:.....	46
	Aplicada.- .....	46
	Por el nivel de estudio:.....	47
	Descriptiva.- .....	47
	Por el lugar:.....	47
	Documental.-.....	47
	De Campo.- .....	47
	Bibliográfica.- .....	47
2.4	TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
	La observación .....	48
	La Encuesta .....	48
	La Entrevista .....	48
2.5	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
	Guía de la Entrevista .....	49
	El Cuestionario o Encuesta .....	49
2.6	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
	Población .....	49

Muestra .....	49
2.6.3 Fórmula estadística de la muestra: .....	50
2.6.4 Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar .....	51
CAPÍTULO III .....	52
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	52
3.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al Presidente de la Junta de Agua Potable. ....	52
3.1.2 Encuestas .....	54
3.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal .....	55
3.1.4 Encuesta aplicada a los habitantes de la Comuna Zapotal .....	63
3.1.5 CONCLUSIONES .....	73
3.1.6 RECOMENDACIONES .....	74
CAPÍTULO IV .....	75
4.1 PRESENTACIÓN .....	75
4.2 MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROPUESTO .....	76
4.3 FASE 1: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	77
4.3.1 Análisis FODA .....	77
4.3.2 Matriz Estrategias FODA .....	78
4.4 FASE 2: FILOSOFÍA INSTITUCIONAL .....	79
4.4.1 Misión .....	79
4.4.2 Visión .....	79
4.4.3 Objetivos .....	79
4.4.4 Estrategias .....	80
4.4.5 Valores .....	80
4.4.6 Principios Organizacionales .....	81
4.5 FASE 3: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	82
4.5.1 Estructura Organizacional .....	82
4.5.2 Orgánico Funcional .....	83
PRESIDENTE .....	83

VOCALES .....	86
SECRETARIO (A) .....	89
CONTADOR .....	92
TESORERO .....	95
RECAUDADOR .....	98
OPERADOR .....	101
4.5.3 Políticas .....	104
4.5.4 Departamentalización .....	104
4.5.5 Cadena de Mando .....	107
4.5.6 LINEAMIENTOS DEL MODELO DE GESTIÓN .....	109
4.6 FASE 4: RESULTADOS DE EFECTIVIDAD .....	129
4.6.1 Eficiencia .....	129
4.6.2 Eficacia .....	129
4.6.3 Evaluación .....	131
CONCLUSIONES .....	134
RECOMENDACIONES .....	135
BIBLIOGRAFÍA .....	136
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	138

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Plan del Buen Vivir .....	55
GRÁFICO 2: Plan Estratégico.....	56
GRÁFICO 3: Orgánico Funcional .....	57
GRÁFICO 4: Organigrama.....	58
GRÁFICO 5: Capacitaciones.....	59
GRÁFICO 6: Liderazgo.....	60
GRÁFICO 7: Rendición de cuentas.....	61
GRÁFICO 8: Normas de Control Interno.....	62
GRÁFICO 9: Instalaciones Físicas .....	63
GRÁFICO 10: Equipamiento.....	64
GRÁFICO 11: Habilidades y conocimientos.....	65
GRÁFICO 12: Veracidad de la información .....	66
GRÁFICO 13: Honestidad.....	67
GRÁFICO 14: Compromiso .....	68
GRÁFICO 15: Cortesía.....	69
GRÁFICO 16: Eficiencia.....	70
GRÁFICO 17: Proceso Administrativo .....	71
GRÁFICO 18: Modelo de Gestión .....	72

## ÍNDICE CUADROS

CUADRO N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	10
CUADRO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	11
CUADRO N° 3: SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA PARA LA DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	50
CUADRO N° 4: RESUMEN PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	51
CUADRO N° 5: MANDO INTEGRAL .....	108
CUADRO N° 6: MATRIZ PARA LLEVAR A CABO LAS CAPACITACIONES .....	119
CUADRO N° 7: MATRIZ PARA REALIZAR LAS MESAS DE TRABAJO.	120
CUADRO N° 9: MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ..	122
CUADRO N° 10: FORMATO PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL ANÁLISIS FODA.....	123
CUADRO N° 11: FORMATO PARA DAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS MENSUALES .....	124
CUADRO N° 12: FORMATO PARA ESTABLECER INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	127
CUADRO N° 8: PLAN DE CAPACITACIÓN .....	130
CUADRO N° 13: PLAN DE ACCIÓN .....	132
CUADRO N° 14: PRESUPUESTO REFERENCIAL.....	133

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Plan del Buen Vivir .....	55
TABLA 2 Plan Estratégico .....	56
TABLA 3: Orgánico Funcional .....	57
TABLA 4: Organigrama .....	58
TABLA 5: Capacitaciones .....	59
TABLA 6: Liderazgo .....	60
TABLA 7: Rendición de cuentas .....	61
TABLA 8: Normas de Control Interno .....	62
TABLA 9: Instalaciones Físicas .....	63
TABLA 10: Equipamiento.....	64
TABLA 11: Habilidades y conocimientos.....	65
TABLA 12: Veracidad de la información.....	66
TABLA 13: Honestidad.....	67
TABLA 14: Compromiso .....	68
TABLA 15: Cortesía.....	69
TABLA 16: Eficiencia.....	70
TABLA 17: Proceso Administrativo .....	71
TABLA 18: Modelo de Gestión.....	72

## ÍNDICE DE ANEXO

ANEXO N° 1: Entrevista Realizada al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable .....	141
ANEXO N° 2: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal.....	143
ANEXO N° 3: Encuesta aplicada a los habitantes de la Comuna Zapotal.....	146
ANEXO N° 4: Ficha de Observación dirigida al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal.....	149
ANEXO N° 5: Carta Aval otorgada por el Presidente de la Junta de Agua Potable de la Comuna Zapotal. ....	150

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de titulación analiza la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, mediante la elaboración de un diagnóstico situacional para el diseño de un modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2015.

El objetivo de la investigación es fortalecer la gestión administrativa mediante los lineamientos y directrices establecidos en el modelo de gestión, contribuyendo con la calidad del servicio prestado por la Junta Administradora de Agua Potable. En el proceso investigativo se contó con el aval de del Sr. Julio Rosales Abad, Presidente de la institución. El trabajo de tesis consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I, conformado por los antecedentes del tema, variable independiente y dependiente, además de las dimensiones e indicadores. Se puede encontrar también el marco legal bajo el cual se fundamenta el tema de investigación planteado.

Capítulo II, se especifica la metodología de la investigación, métodos, técnicas y herramientas, fue necesario encuestar a un total de 278 personas, 5 miembros de la directiva y 273 comuneros.

Capítulo III, en esta sección se dan a conocer los resultados obtenidos en la entrevista realizada al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y la encuesta a la ciudadanía.

Capítulo IV, se presenta el Modelo de Gestión Administrativa mediante esta propuesta se pretende mejorar la gestión administrativa, operativa y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable.

## MARCO CONTEXTUAL

### 1. TEMA

Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, mediante la elaboración de un diagnóstico situacional para el diseño de un modelo de gestión administrativa en la junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2015.

### 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según datos obtenidos de la Junta Parroquial, Chanduy fue creada como Parroquia el 29 de mayo de 1861, cuenta con un clima seco, su temperatura promedio es de 25 grados centígrados y posee una superficie de 865 Km<sup>2</sup> aproximadamente. La parroquia Chanduy cuenta con 20.000 habitantes, repartidos en 13 comunas:

COMUNIDAD	HABITANTES
Cabecera Parroquial de Chanduy	3.000
Pechiche	3.000
Manantial	1.100
El Real	1.100
Puerto de Chanduy	2.000
San Rafael	2.300
Engunga	3.000
Tugaduaja	1.000
Zapotal	1.000
Sucre	200
Olmedo	200
Villingota	200
Cienegha	150
Bajada de Chanduy	1.750
<b>TOTAL</b>	<b>20.000</b>

Fuente: Junta Parroquial de Chanduy  
Elaborado por: Sandra Perero Ramírez

Dentro de la Comuna Zapotal se encuentra la Junta Administradora de Agua Potable, la cual es una organización comunitaria sin fines de lucro, cuyo objetivo es prestar el servicio público de agua potable en igualdad de derechos. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua. Cuenta con asesoramiento gratuito por parte de SENAGUA. (Junta Administradora de Agua Potable, 2015).

Según el estatuto de creación, la Junta Administradora de Agua Potable “Zapotal” fue fundada el 2 de octubre del 2001, presta el servicio a un total 1.000 habitantes de la comuna Zapotal, está conformada por 5 integrantes: Presidente - Sr. Julio Rosales Abad, Secretario - Sr. Jaime Borbor Baque, Tesorera – Sra. Katty Abad Ramírez y dos vocales Sr- Eder Ramírez Ramírez y Sra. María Ramírez Ramírez los cuales fueron elegidos mediante voto popular para un período de 2 años, ingresando al ejercicio de sus funciones en enero del 2014.

La investigación situacional realizada en la comuna Zapotal, permitió determinar que el presupuesto institucional proviene de las recaudaciones del servicio de agua potable. Del total de recaudaciones, el 70% va destinado a AGUAPEN por concepto de pago de planillas, mientras que el 30% restante constituye el capital económico de la Junta Administradora de Agua Potable y es utilizado en gastos internos: mantenimiento de las instalaciones, de redes domiciliarias, materiales de oficina, transporte, etc.

No reciben presupuesto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquial y Municipal, la normativa vigente del Agua establece que deben trabajar de forma coordinada en bien de sus intereses. La Junta Administradora de Agua Potable, para brindar un servicio de calidad fundamenta su accionar en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico y equidad en el reparto del agua. La calidad del servicio también implica que todas las personas ejercerán el derecho humano al agua en condiciones de igualdad.

Se prohíbe toda discriminación por motivos de etnia, género, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, discapacidad física o mental, estado de salud, incluido enfermedades catastróficas, orientación sexual, identidad de género, estado civil o cualquier otra condición política, social o de otro tipo que pretenda o tenga por efecto anular o menoscabar el igual disfrute o el ejercicio del derecho humano al agua.

Las políticas y las asignaciones de recursos en materia de agua y las inversiones en dicho sector se orientarán a garantizar el acceso al agua a todos los miembros de la comunidad en condiciones de igualdad.

Después de haber analizado la situación de la Junta Administradora de Agua, en base a entrevistas y encuestas realizadas al Presidente de la institución y a la ciudadanía en general se pudo evidenciar como problemática principal: Un deficiente proceso administrativo lo cual afecta a la calidad del servicio. La investigación situacional permitió conocer varios subproblemas, los cuales se detallan a continuación:

No existe una planificación institucional adecuada, disponen de un reglamento interno del año 2005 que sirve de orientación en el desempeño de sus funciones; está desactualizado, en dicho documento se manifiesta que se rigen por los organismos Emasar y Miduvi, lo que conlleva al incumplimiento de los objetivos institucionales de la Junta Administradora de Agua Potable. Cabe recalcar que en la actualidad las juntas de agua están reguladas por la LEY DE AGUAS y SENAGUA.

Otro de los problemas identificados según el diagnóstico preliminar; es la cartera vencida correspondiente al período 2009 – 2014 de la anterior administración, cuyo monto asciende a los 16.000 dólares, se pudo verificar que no existe un plan de Cobro para la recuperación de la misma; este factor afecta de manera directa al presupuesto institucional y por ende no se pueden cubrir con todos los gastos

internos e imprevistos importantes, tales como el mantenimiento de los equipos de computación, el alquiler del local donde se presta el servicio, la remuneración del operador que es el encargado de realizar el mantenimiento a las redes de aguas domiciliarias, etc.

La Junta Administradora de Agua Potable no está debidamente organizada; no cuentan con una estructurada departamental bien definida, los directivos no siguen sus propias normas y se evidencia que la comunicación interna es unilateral, ello provoca bajo sentido de pertenencia de los colaboradores y por ende retraso en los requerimientos, se puede mencionar que existen solicitudes de extensiones de redes de agua que no han sido ejecutadas a pesar de contar con los informes técnicos correspondientes, afectando a la calidad del servicio prestado; la ciudadanía manifiesta que el servicio es deficiente.

Escasa capacitación en temas de calidad de servicio, relaciones humanas, procesos administrativos, operativos y financieros, los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable reciben anualmente un máximo de 5 capacitaciones de manera gratuita por parte de SENAGUA, pero no es suficiente para una adecuada gestión administrativa.

No existe un sistema de control interno y seguimiento, esto a causa de que la Junta de Agua no cuenta con un Modelo de Gestión administrativo, Manual de Funciones y Procedimientos afectando al desarrollo armónico de la entidad ya que no cumplen satisfactoriamente los objetivos institucionales.

Por tales motivos se recomienda implementar un modelo de gestión administrativa en la Junta de Agua potable, con lineamientos estratégicos en base a un diagnóstico situacional, esta propuesta busca fortalecer la institución en torno al manejo de los recursos hídricos de forma integral, con el desarrollo de políticas y lineamientos estratégicos para que sean aplicadas con la dirección del Presidente

de la Junta Administradora de Agua Potable, a fin de que se administren de mejor manera los recursos y se brinde un servicio de calidad a sus usuarios.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incide la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Junta de Agua de la comuna Zapotal, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2015?

### **4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo afecta la inexistencia de planificación institucional en la gestión operativa, financiera y administrativa de la Junta de Agua?

¿De qué manera influye la cartera vencida encontrada, en el presupuesto institucional de la Junta Administradora de Agua Potable?

¿Cómo incide no contar con una estructura orgánica adecuada en la calidad del servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable?

¿De qué forma afecta la escasa capacitación en la calidad del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable?

¿Cómo influye no tener un sistema de control interno en la gestión de calidad del servicio prestado?

¿Cómo influye el diseño de un modelo de gestión administrativa en el desarrollo institucional de la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal?

## **5. JUSTIFICACIÓN**

### **Teórica**

El fenómeno de la globalización exige que las organizaciones logren dominar nuevas habilidades para adecuarse a los cambios en la tecnología, en los requerimientos de los usuarios y nuevas tendencias en administrar. Aquellos cambios a los que hay que hacer frente a las nuevas exigencias de un mundo globalizado no solo deben basarse en el mercado sino también a la forma de organización y del propio gestionar del día a día cambiando por ende la aplicación de nuevos modelos administrativos que permitan adaptarse a los cambios globales y económicos que sufre el país de manera constante para convertirse en uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico y social. La base teórica considerada en la elaboración del proyecto incluye definiciones en temas de administración pública: Constitución de la República 2008, ley de Aguas, Senagua, Gad Parroquial y Municipal.

### **Metodológica**

Con el desarrollo de la presente propuesta se analizará y determinará la situación actual administrativa de la Junta de Agua de la comuna Zapotal, con el objeto de diseñar un modelo de gestión administrativa que garanticen la recuperación, desarrollo e incremento del desempeño. Cabe señalar que la corriente administrativa es uno de los pilares fundamentales que las instituciones deben aplicar y conocer porque la generación de las fuentes del conocimiento administrativo, habilidades y teorías administrativas son cada vez más exigentes debido a los nuevos paradigmas usuario, siglo, y globalización. Se llevó a cabo un diseño bibliográfico documental e investigación de campo, entre las técnicas de investigación utilizadas se empleó la observación, entrevistas y encuestas para posteriormente efectuar el análisis e interpretación de resultados.

## **Práctica**

El modelo administrativo para las instituciones constituyen una guía para la mejora continua, además permite establecer estrategias que fortalecen la calidad del servicio brindado, proporcionando una forma de evaluar el grado de desarrollo de cada uno de los procesos de la organización y en la que son abordados ámbitos de gestión relevantes aplicables a todo el personal ya que no centra su labor sólo en una función sino que entiende su aporte a la estrategia, cambia la forma de relacionarse con los usuarios, los proveedores, el entorno social y la gestión de calidad. Por ello el proyecto contempla el diseño de un Modelo de gestión administrativa que permitirá fortalecer los procesos y por ende la calidad de servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Comuna Zapotal de la Parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, mediante la elaboración de un diagnóstico situacional, para el diseño de un modelo de gestión administrativa en la junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2015.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer el marco teórico de la investigación mediante el análisis de la normativa legal vigente sobre los recursos hídricos.

2. Diseñar el esquema metodológico de la investigación mediante el uso de fuentes bibliográficas y de campo.
3. Identificar las opiniones de los directivos y de la ciudadanía sobre la problemática planteada a través de la aplicación de entrevistas y encuestas respectivamente.
4. Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa que contribuya al direccionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal.

## **7. HIPÓTESIS**

Con el modelo de gestión administrativa se mejorará la calidad del servicio de la junta de agua potable de la comuna Zapotal

## **8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **Variable Independiente**

La Gestión Administrativa

### **Variable Dependiente**

La Calidad del Servicio

**CUADRO N° 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Con el modelo de gestión administrativa se mejorará la calidad del servicio de la junta de agua potable de la comuna Zapotal	La Gestión Administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, estas fases constituyen aspectos fundamentales para el alcance de los objetivos planteados en una organización.	Planificación comunal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Nacional del Buen Vivir</li> <li>- Plan estratégico</li> </ul>	<p>¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el Plan Nacional del Buen Vivir?</p> <p>¿La junta de Agua cuenta con un Plan Estratégico?</p>	ENTREVISTAS
			Organización comunal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Funciones</li> <li>- Estructura orgánica</li> </ul>	<p>¿La junta de Agua cuenta con un Manual de Funciones?</p> <p>¿La junta de Agua cuenta con un Organigrama?</p>	ENCUESTAS
			Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Capacitaciones al año</li> <li>- Desarrollo del personal</li> </ul>	<p>¿Considera usted que deberían incrementarse el número de capacitaciones brindadas por SENAGUA?</p>	OBSERVACIÓN
			Control Interno de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades administrativas.</li> <li>- Actividades operativas</li> </ul>	<p>¿Con que frecuencia se realizan las rendiciones de cuentas?</p> <p>¿Se aplican procedimientos de control interno en la JAAP?</p>	

**FUENTE:** Investigación Bibliográfica

**AUTOR:** Sandra Perero Ramírez



## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA**

Ley de las Juntas administradoras de Agua potable y Alcantarillado que entro en vigencia el 29 de marzo de 1979 autorizaba al Ministerio de Salud Pública para que a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales.

Esta ley establecía que “Las Juntas Administradoras contarán con personería jurídica y fondos propios que provendrán especialmente de préstamos que realice el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, de las tarifas que se recauden por la prestación de servicios, de subsidios concedidos por organismos seccionales, así como de donaciones y aportaciones que recibiera de particulares”.

Además establecía que las Juntas Administradoras estarían integradas por los moradores de la comunidad, los cuales serían designados a través de voto mayoritario de la asamblea general. Por otro lado menciona que cuando la Junta Administradora no cumpla con los fines a los que fue destinada, debido a razones de orden administrativo, financiero o técnico, podrá intervenir el IEOS, para restablecer la normalidad de la misma.

La Asociación de juntas administradoras de agua potable rurales (ASOJAAPA) nació en el año de 1998 en Cayambe para defender la vigencia de la Ley de Amparo Jurídico 3327, que en el Gobierno del Arq. Sixto Duran se ve amenazada por la implementación de políticas estatales dirigidas a la privatización, concesión o delegación de competencias, mediante la aplicación de los modelos de descentralización y desconcentración en la dotación de servicios públicos

La posibilidad de perder el derecho que otorga la Ley 3327 de marzo 1979, de manejar y administrar los sistemas de agua de consumo humano transformados en patrimonio de las comunidades que aportaron en la construcción de estos sistemas de saneamiento con trabajo directo mediante la MINGA COMUNITARIA y otros aportes requeridos por las contrapartes, hace que se organicen en un frente de trabajo en la Provincia de Pichincha que en definitiva consigue finalmente de la Asamblea Constituyente reunida en Sangolqui, ser reconocida en la Constitución Política del Ecuador.

## **1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2.1 Gestión Administrativa: Variable Independiente**

#### **1.2.1.1 Definición de la gestión administrativa**

Según (Elizabeth, 2012), obtenido del portal web “Blogspot.com” menciona:

“Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Existen diferentes perspectivas de las etapas del proceso administrativo según los autores, sin embargo todas coinciden en ciertos aspectos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados en una organización”

Según el Profesor (Cevantes, 2013), de la Universidad Autónoma del Caribe, en su Módulo de Gestión Administrativa menciona que “Es el conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos preestablecidos por la empresa” (pág. 1)

El sitio web (slideshare.net, 2011), en su publicación sobre la gestión administrativa establece que es un “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (pág. 1)

La gestión administrativa llevada a cabo en la actual Directiva encontró varios inconvenientes que dificultan una adecuada administración de los recursos. En primer lugar no se cuenta con un Modelo de Gestión, por otra parte se puede mencionar que cuentan con un reglamento interno desactualizado, se encontró una cartera vencida que afecta el presupuesto institucional y no se puede cumplir con las actividades establecidas, la escasa capacitación es también un problema que afecta a la gestión de los recursos.

Es por ello que este estudio plantea la elaboración de un Modelo de Gestión Administrativa que permita eliminar las problemáticas encontradas y fortalecer las capacidades y potencialidades de los funcionarios de la Junta de Agua.

### **1.2.1.2 Dimensiones e indicadores de la gestión administrativa**

#### **Planificación comunal**

El trabajo denominado “El Proceso Administrativo” elaborado por (Vicente, 2010), manifiesta lo siguiente:

Fija tiempos de las determinaciones de las unidades que se plantean los objetivos. La determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

Principios: Los principios de la administración son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías de conducta a observarse en la acción administrativa.

1. Factibilidad: Lo que se planea ha de ser realizable.

2. Objetividad y cuantificación: establece la necesidad de utilizar datos objetivos tales como estadística, estudios de mercado, cálculos probabilísticos, modelos matemáticos y datos numéricos, al elaborar planes para reducir al mínimo los riesgos.
3. Flexibilidad: es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas.
4. Unidad: todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales.
5. Intercambio de estrategias: cuando un plan se extiende en relación al tiempo (largo plazo), será necesario rehacerlo completamente. (pág. 7)

Según (Ponce, 2012) Obtenido del sitio web [blogspot.com](http://blogspot.com) establece al respecto:

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.(pág. 1)

(Fernández, 2012), Obtenido del sitio web [blogspot.com](http://blogspot.com), menciona que “La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas” (pág. 1)

La Junta Administradora de Agua Potable en la Comuna Zapotal tiene limitados conocimientos sobre planificación, no cuentan con un plan estratégico ni con un plan operativo anual POA. La única herramienta o instrumento de orientación con la que cuentan es un reglamento interno elaborado en el año 2005.

No existen elementos orientadores tales como la Misión, Visión y objetivos estratégicos que son necesarios en toda organización para la correcta administración de los recursos comunales.

Esta desfavorable realidad impide el avance progresivo de la organización, la planeación institucional es una de las estrategias prioritarias en la elaboración de esta propuesta.

## **Plan nacional del Buen Vivir**

Según SENPLADES menciona al respecto:

"El documento se basa firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico, que se refleja en los indicadores que se propone supervisar. Al mismo tiempo, no se ubica en el otro extremo, que establece que el crecimiento es desarrollo. Tiene una visión mucho más amplia en la que la naturaleza, la cultura y la evolución social desempeñan un papel clave. Este enfoque equilibrado ha de ser muy elogiado."

El nivel de conocimiento sobre el plan del buen vivir por parte de los directivos de la junta de agua potable es limitado, existe total desconocimiento de lineamientos generales sobre los cuales se rigen los programas y proyectos que promuevan el buen vivir.

## **Planeación estratégica**

Según (Mintzberg, 2007), en su libro denominado planeación estratégica, señala:

Planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación (pág. 7)

La junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal no cuenta con un Plan estratégico, por ende no se ha realizado un diagnóstico que permita establecer cuáles son las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la institución. Es necesario que al implementarse estas herramientas: Planificación estratégica y Plan operativo anual POA, los directivos efectúen reuniones periódicas en las que se evalúe el cumplimiento de los indicadores definidos, sujetándose al instructivo metodológico y disposiciones legales de la Senplades.

## **Organización comunal**

El trabajo denominado “El Proceso Administrativo” elaborado por (Vicente, 2010) manifiesta lo siguiente:

Es la estructura técnica de las relaciones que debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en una organización social para su mayor eficiencia.

Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.(pág. 11)

Según (Sotillo, 2007), Obtenido del sitio web “Promonegocios.net” Manifiesta al respecto:

La "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"(pág. 1)

En cuanto a organización institucional, la Junta de Agua tiene definido su organigrama de acuerdo al siguiente nivel jerárquico: Directiva conformada por: Presidente, Secretario, Tesorero y 2 Vocales. La institución dispone de un reglamento interno en donde se detalla las responsabilidades y funciones de cada uno de los miembros de la institución.

Es necesario además fortalecer los conocimientos en cuanto a la Ley de Aguas ya que en ella consta la base legal para el adecuado funcionamiento de esta entidad de servicio público. La ley de Aguas establece que la Autoridad Única del Agua y los Gobiernos Autónomos Descentralizados fortalecerán la organización de los consumidores y usuarios del agua.

## **Manual de Funciones**

Según (Lamprea, Lozano, & Arias, 2014), obtenido del sitio web slideshare.net manifiestan al respecto “Documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.” (pág. 1)

La Junta de Agua de la Comuna Zapotal tiene un reglamento interno desactualizado, por ello mediante la propuesta se plantea darle un valor agregado al estudio ofreciendo a la junta de agua la actualización de dicho documento, así como la elaboración de las funciones de cada unidad departamental.

## **Estructura orgánica**

(Thompson, 2007), obtenido del sitio web promonegocios.net menciona que el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen"(pág. 1)

Según manifiesta la enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su análisis sobre el organigrama:

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

Desempeña un papel informativo. Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.(pág. 1)

La estructura orgánica de la Junta de Agua está conformada de la siguiente manera:

1. Presidente,
2. Secretario,
3. Tesorero y,
4. Dos Vocales

Cada integrante del directorio es elegido por votación popular y durará en su gestión un periodo de 2 años.

### **Capacitación del personal**

El Ministerio de Relaciones (Laborales, 2010), a través de la LOSEP, en el artículo 71 menciona:

Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación (pág. 50)

### **Número de Capacitaciones**

Los funcionarios manifestaron que reciben anualmente 5 capacitaciones de forma gratuita por parte de SENAGUA, están conscientes del beneficio otorgado por este organismo pero estiman que deben aumentarse ese número de talleres. Para ello se realizan gestiones con el GAD Municipal, GAD Parroquial y Cabildo comunal para poner en marcha un plan de capacitaciones que permita incrementar el nivel de conocimientos y potencialidades de los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal, parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena.

## **Control Interno y Seguimiento**

El trabajo denominado “El Proceso Administrativo” elaborado por (Vicente, 2010) manifiesta lo siguiente:

Consiste en el establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados con la finalidad de saber que se ha obtenido, lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes. Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. El propósito y la naturaleza del control es fundamentalmente garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales. La función de control le proporciona al gerente medios adecuados para checar que los planes trazados se implanten en forma correcta.(pág. 27)

Según manifiesta la enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su análisis sobre la etapa del control:

Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.(pág. 1)

La Junta administradora de Agua potable tiene una gran falencia en este aspecto, el desconocimiento de la normativa legal conlleva a que la directiva no aplique debidamente las normas de control interno para una adecuada gestión administrativa.

Debido a la falta de control, en la actualidad existe una cartera de cobro vencida, la misma que ha provocado varios inconvenientes con instituciones de regulación y control tales como la Senplades y Contraloría General del Estado.

### **Rendición de Cuentas**

El Consejo de Participación Ciudadana y Control (Social, 2014) Al respecto sobre la rendición de cuenta en su página web dice:

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, cumplen su deber y responsabilidad de explicar, dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados logrados: La ciudadanía evalúa dicha gestión o manejo. (pág. 1)

La Junta administradora de Agua potable realiza rendición de cuentas cada 3 meses en asamblea general, una de las falencias detectadas es el desconocimiento del proceso sistemático (operativo) para elevar la información al portal de la contraloría y dar cumplimiento a la normativa, la cual exige que cada vez que se realice una rendición de cuentas se debe elevar al portal la información de las actividades ejecutadas.

### **Normas de Control Interno**

La Universidad Técnica del (Norte, 2014) En el documento que aparece en su sitio web denominado “normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos” menciona lo siguiente:

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad

razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.(pág. 1)

Los miembros de la directiva de la Junta administradora de Agua potable tienen un total desconocimiento de normas de control interno que deben aplicarse en la administración pública, la única herramienta que poseen es el reglamento interno en el cual se establecen responsabilidades, funciones y normas institucionales; lo que constituye una debilidad en la gestión e incumplimiento de los objetivos de la organización.

## **1.2.2 Calidad del servicio: Variable Dependiente**

### **1.2.2.1 Definición de la calidad del servicio**

Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas. El nivel de calidad del servicio no está determinado solamente por el nivel de desempeño sino que además se identifican cinco dimensiones que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio, estas dimensiones son las siguientes: Tangibles, Competencia, Credibilidad, Empatía, Responsabilidad

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio elaborado por (Parasuraman, 1988) menciona lo siguiente:

Diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. (pág. 1)

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado de la calidad menciona lo siguiente:

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.(pág. 1)

### **1.2.2.2 Dimensiones e indicadores de la calidad del servicio**

#### **Bienes tangibles de la comuna**

Según (Parasuraman, 1988) en su trabajo sobre el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio menciona que los elementos tangibles es la “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. (pág. 1) (Turmero, 2010), obtenido del sitio web “Blogspot.com” Establece que se puede mencionar elementos tangibles tales como “la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspectos de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas” (pág. 1)

Los bienes tangibles que posee la Junta administradora de agua potable con los cuales llevan a cabo sus actividades: instalaciones, equipos de computación, útiles de oficina son muy antiguos, lo que representa una desventaja que afecta de forma directa a calidad del servicio prestado por esta organización. Es importante enfatizar que debe insistirse con las autoridades correspondientes la donación de

nuevos implementos tecnológicos que permitirán un mayor desempeño laboral y mejoramiento en la calidad de servicio ofrecido a los usuarios, así también el ahorro de tiempo y recursos.

### **Instalaciones físicas**

El sitio web (.thefreedictionary.com, 2014) menciona sobre las instalaciones físicas “Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad, especialmente económica, o para que un lugar pueda ser habitado”. (pág. 1)

La (RAE, 2014), obtenido de su sitio web establece que las instalaciones físicas son un “Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera” (pág. 1)

Actualmente la Junta administradora de Agua potable no cuenta con una oficina propia, alquilan un local para atender los requerimientos de la ciudadanía. La directiva anterior y la actual han realizado gestiones desde el año 2013 con la municipalidad y con el gobierno parroquial para que el Proyecto de creación de instalaciones físicas propias se priorice y sea una realidad a corto plazo, su implementación favorecería el ambiente laboral y la calidad de servicio brindado a la población.

### **Equipamiento**

La (RAE, 2014), obtenido de su sitio web establece que el equipamiento es el “Conjunto de todos los servicios necesarios en industrias, urbanizaciones, ejércitos, etc.” (pág. 1)

Referente al equipamiento, el diagnóstico permitió determinar que la Junta Administradora de Agua Potable dispone de teléfonos, computadoras e impresoras para realizar los procesos de facturación por consumo básico, el único

inconveniente es que no disponen de servicio de internet, necesario en las actividades de la entidad, lo cual permitiría la comunicación efectiva con otras entidades, la utilización de aplicaciones informáticas para poder elevar al portal de la contraloría la información de las rendiciones de cuentas, etc.

### **Desarrollo de Competencia**

Según menciona (Fernández M. , 2011) obtenido del sitio web [blogspot.com](http://blogspot.com):

Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.(pág. 1)

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio elaborado por (Parasuraman, 1988) menciona lo siguiente sobre esta dimensión, “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza”.(pág. 1)

Los colaboradores de la JAAP no tienen los estudios universitarios que se ajusten al perfil requerido por la institución, pero es encomiable mencionar que tienen la predisposición, entusiasmo y compromiso en sus funciones. Por ello es necesario gestionar ambientes de capacitación con entidades del estado y gobiernos descentralizados a fin de fortalecer esta falencia. Hasta el momento la única ayuda que reciben en cuanto a capacitación es por parte de SENAGUA en asesoría técnica; pero si se requiere mejorar la calidad de la gestión administrativa y el desarrollo de competencias de los integrantes de la junta administradora de agua potable, se necesitará de un trabajo mancomunado entre la municipalidad y la junta parroquial.

## **Habilidades**

La (RAE, 2014), obtenido de su sitio web menciona que la Habilidad es “cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza y el enredo dispuesto con ingenio, disimulo y maña” (pág. 1)

Según el sitio web (definicion.de, 2014) al respecto:

El concepto de habilidad proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.(pág. 1)

Los miembros de la Junta administradora de Agua potable han adquirido habilidades a través de la experiencia del día a día. Es necesario lograr convenios con los entes de gobierno para aumentar las destrezas de los funcionarios en materia administrativa, operativa y financiera.

## **Conocimientos**

Según el sitio web (definicion.de, 2014) al respecto:

El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.(pág. 1)

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado del Conocimiento: “Hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad” (pág. 1)

Los conocimientos referentes al ámbito laboral, legal y administrativo son muy limitados, la mayoría de los integrantes de la directiva tienen únicamente estudios secundarios, por ello la directiva gestiona ante SENAGUA eventos de capacitación para el personal. Esta institución brinda 5 capacitaciones al año, pero según manifiestan los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable es necesario aumentar espacios de capacitación; en vista de la importancia de adquirir nuevos aprendizajes significativos.

### **Cartera vencida**

Según Eco (Finanzas, 2014), obtenido de su página web denominado. [ecofinanzas.com](http://ecofinanzas.com) dice que “Es la parte del Activo en cuentas por cobrar que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro.”(pág. 1)

La actual directiva recibió de la anterior administración, una cartera vencida cuyo monto asciende a los 16.000 dólares desde el año 2009 hasta el 2014, este déficit económico imposibilita el buen desarrollo financiero de la institución, se evidenció que no existe un Plan de Acción de Cobro para recuperación de la cartera vencida y por ende el presupuesto institucional es limitado, considerando que el 70% de las recaudaciones están dirigidas al pago a Aguapen por el suministro de agua potable.

### **Plan de Cobro**

La directiva de la Junta administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal realiza ciertas actividades informales para poder dar solución a esta problemática pese a no tener un plan de cobros debidamente planificado; entre ellas reuniones semanales para efectuar gestiones de cobranzas, las visitas se realizan puerta a puerta en toda la comunidad.

Adicionalmente se está estudiando la posibilidad de efectuar campañas de incentivos por la puntualidad en los pagos, para ello se necesita contar con un documento formal, es decir; un plan de cobros. Para llevar a cabo esta propuesta se realizarán gestiones con SENAGUA para que mediante su direccionamiento se ponga en marcha dicho propósito, en el diseño y ejecución de estrategias de cobro y recuperación de la cartera vencida.

### **Empatía del personal**

Según menciona (Fernández M. , 2011) obtenido del sitio web blogspot.com:

La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.(pág. 1)

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio elaborado por (Parasuraman, 1988) menciona lo siguiente sobre esta dimensión, “Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes” (pág. 1)

El objetivo de la Junta administradora de Agua potable es satisfacer las necesidades de los usuarios con un servicio caracterizado por la credibilidad, empatía y cordialidad, la realidad es que no siempre se logra este propósito al 100%, pero trabajan incansablemente para alcanzar porcentajes aceptables referente a este aspecto.

### **Compromiso**

Según el sitio web (definicion.de, 2014) al respecto: “La palabra compromiso deriva del término latino *compromissum* y se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada”(pág. 1)

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado de Compromiso:

Un compromiso o una cláusula compromisoria es, en Derecho, una estipulación contenida en un contrato por la que las partes acuerdan someter a arbitraje las divergencias que surjan con ocasión del cumplimiento o la interpretación del contrato o un testamento, o cualquier otra cuestión controvertida que exista entre ellas. El término compromiso también se utiliza para referirse a cualquier tipo de acuerdo en el cual las partes asumen ciertas obligaciones, en lo que podría interpretarse como un contrato no escrito. En ese sentido, el término podría ser sinónimo de acuerdo, aunque se utiliza haciendo referencia más a la asunción de una obligación jurídica concreta que al conjunto de derechos y deberes como un todo. (pág. 1)

El compromiso que demuestran los colaboradores de la junta administradora de agua potable se lo evidencia en el trato brindado a los usuarios y las expectativas de satisfacer sus requerimientos, de esta manera dan un valor agregado a sus labores cuyo único fin es el de mejorar la calidad de servicio de la Junta administradora de agua potable de la Comuna Zapotal.

### **Cortesía**

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado de Cortesía:

La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Mientras que la meta de la cortesía es hacer que todos los participantes de un encuentro se encuentren relajados y cómodos el uno con el otro, estos estándares culturales definidos se pueden manipular ocasionalmente para infligir vergüenza en una de las partes.(pág. 1)

Según el sitio web (definicion.de, 2014) al respecto: “Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas.” (pág. 1)

La cortesía juega un papel importante en la convivencia armónica entre los habitantes de un determinado grupo social, es un factor imprescindible en las relaciones sociales. Los integrantes de la Junta administradora de agua potable comentan basarse en valores y principios éticos en sus funciones, encaminadas hacia el buen vivir de los habitantes de la comuna Zapotal. Al demostrar interés cabal en este aspecto se los calificaría como personas con una gran conciencia social.

## **Responsabilidad**

Según menciona (Fernández M. , 2011) obtenido del sitio web blogspot.com: “Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.” (pág. 1)

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado de Cortesía:

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral.

La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. En el

ámbito penal, culpable de alguna cosa, acto o delito. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.(pág. 1)

Ser responsable permite al funcionario organizar y seguir un plan de vida y de trabajo, facilita la convivencia social ya que se cumplen las normas y horarios, facilita la atención y el interés para ejecutar las órdenes y tareas, consigue personas ordenadas y cumplidoras de sus obligaciones. Para lograr un desarrollo integral de la institución es indispensable la responsabilidad en el cumplimiento de tareas asignadas considerando para ello las políticas y normas establecidas en el manual de funciones. En la institución el personal realiza sus labores con entusiasmo y dedicación pese a que la compensación salarial no es acorde a lo establecido en la ley de trabajo, pero su compromiso con la comunidad los impulsa a no descuidar las obligaciones con los moradores de brindar un servicio de calidad.

## **Eficiencia**

La (RAE, 2014), obtenido de su sitio web menciona al respecto:

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado'.<sup>1</sup> No debe confundirse con eficacia, que se define como 'la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (pág. 1)

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado de Eficiencia:

En economía, la eficiencia es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.).

En administración (management) se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.(pág. 1)

## **Eficacia**

Según el sitio web (definicion.de, 2014) al respecto menciona que La eficacia es la “capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.”(pág. 1)

La (RAE, 2014), obtenido de su sitio web menciona al respecto, “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.” (pág. 1)

Según (Velasco Regina [Méx. 1987]) Eficiencia es la “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”

**Eficiencia:** "Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

**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.

**Efectividad:** "Cuantificación del logro de la meta". Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea".

En el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficacia y efectividad son utilizadas frecuentemente. Sin embargo, la mayoría de las veces, la interpretación de los mismos, obedece a breves reseñas de algunos especialistas que no son de uso cotidiano, por lo que pueden ser sujetas a interpretación.

El objetivo principal de la JAAP es conseguir a través de su accionar los objetivos planteados brindar un servicio eficiente y eficaz, no obstante existen obstáculos que dificultan el logro de este propósito. Para ello se hace indispensable la implementación de un modelo de gestión administrativa que contribuya al mejoramiento de la gestión institucional.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos, es decir, no importa si fuimos eficientes en el proceso llevado a cabo para alcanzar el objetivo y ser eficaces.

La eficacia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia.

En la vida real existen muchas organizaciones que cuentan con una gran cantidad de recursos: humanos, financieros, tecnológicos, de conocimientos, logísticos; sin embargo, por más que se esfuerzan no logran alcanzar sus objetivos. Utilizan de la mejor manera posible sus recursos pero fracasan en la consecución de sus objetivos.

Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas. A veces se suele confundir la eficiencia con eficacia, y se les da el mismo significado; y la realidad es que existe una gran diferencia entre ser eficiente y ser eficaz.

Así, perfectamente es posible ser eficientes sin ser eficaces y podemos ser eficaces sin ser eficientes. Lo ideal sería ser eficaces y a la vez ser eficientes. En general, la combinación de eficacia y eficiencia supone la forma ideal de cumplir con un objetivo o meta. No sólo se alcanzará el efecto deseado, sino que se habrá invertido la menor cantidad de recursos posibles para la consecución del logro.

## MARCO LEGAL

### CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA 2008

**El Art. 225.** Manifiesta que el sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

**El Art. 226.** Menciona que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

**El Art. 227.** Establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

**El Art. 248.** Manifiesta que: Se reconocen las comunidades, comunas, recintos, barrios y parroquias urbanas. La ley regulará su existencia con la finalidad de que

sean consideradas como unidades básicas de participación en los gobiernos autónomos descentralizados y en el sistema nacional de planificación.

**El Art. 318.-** Sobre el agua como patrimonio nacional estratégico.

## **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017**

### **Mejorar la calidad de vida de la población**

La vida digna requiere acceso universal y permanente a bienes superiores, así como la promoción del ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas. La calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales.

La Constitución, en el artículo 66, establece “el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo.

Entre los derechos para mejorar la calidad de vida se incluyen el acceso al agua y a la alimentación (art. 12), a vivir en un ambiente sano (art. 14), a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda digna con independencia de la situación social y económica (art. 30), al ejercicio del derecho a la ciudad (art. 31) y a la salud (art.32). La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución, dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social

(art. 340), para la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos.

### **Políticas y lineamientos.**

#### **3.10. Garantizar el acceso universal, permanente, sostenible y con calidad a agua segura y a servicios básicos de saneamiento, con pertinencia territorial, ambiental, social y cultural**

- a. Generar incentivos que permitan a los distintos niveles de gobierno ampliar la dotación de instalaciones y equipamientos suficientes y eficientes, para la prestación oportuna de servicios de agua y saneamiento, con criterios de sustentabilidad y salubridad.
- b. Fortalecer la capacidad de regulación, planificación y gestión de los distintos niveles de gobierno para lograr eficiencia y sostenibilidad en los servicios de agua y saneamiento.
- c. Identificar, explotar y usar de manera sostenible y sustentable las fuentes de agua mejoradas, para el abastecimiento y la provisión de agua para consumo humano, de manera articulada entre niveles de gobierno.
- d. Propiciar la elaboración e implementación de planes de seguridad de agua, para garantizar el acceso sostenible a agua salubre de consumo.
- e. Generar un marco normativo y fortalecer las capacidades de regulación y evaluación independiente de los servicios de agua y saneamiento a nivel territorial.

### **Patrimonio hídrico**

El Estado ecuatoriano reconoce y garantiza el derecho humano al agua, fundamental e irrenunciable. El agua constituye un patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. El Ecuador tiene una alta disponibilidad hídrica –bordea los 20 700 m<sup>3</sup>/hab./año– que supera por mucho a la media mundial –de alrededor de 1 700 m<sup>3</sup>/hab./año–. El país tiene dos vertientes hidrográficas: la del Pacífico al occidente del país, y la del Amazonas al oriente. La vertiente del Pacífico cuenta con una dotación estimada de 5 200 m<sup>3</sup>/hab./año, mientras que la vertiente amazónica presenta una dotación media de 82 900 m<sup>3</sup>/hab./año.

Lamentablemente, debido a la distribución de la población en el Ecuador, la demanda para los distintos usos del agua es inversamente proporcional a esta disponibilidad: el 88% de los habitantes y gran parte de los sistemas productivos agrícolas e industriales dependen de la dotación de agua proveniente de la vertiente del Pacífico, mientras que tan solo el 12% de los ecuatorianos dependen de la dotación de agua generada por la vertiente del Amazonas (Senagua, 2012).

Una cobertura del 94% en las zonas urbanas y de apenas el 36% en las rurales, mientras que las viviendas con saneamiento mostraron una cobertura del 96% en zonas urbanas y del 84% en zonas rurales (INEC, 2012b).

La Secretaría Nacional del Agua cuenta, desde 1973, con un registro de concesiones de agua para diferentes tipos de uso. Los datos registran en total noventa y un mil trescientos veintiocho concesiones, de las cuales setenta y tres mil quince están vigentes y han sido otorgadas en cada demarcación hidrográfica, especialmente para uso doméstico y riego.

Para el 2010, el número de concesiones de agua para consumo humano fue de veinticuatro mil ciento diez a nivel nacional, con un consumo estimado de cuarenta y cinco mil trescientos siete litros por segundo. Por otro lado, para el

riego, el número de concesiones fue de treinta y cuatro mil seiscientos treinta y nueve, con una estimación de quinientos diecinueve mil novecientos cuarenta y nueve litros por segundo (Senagua, 2012).

Si bien la mayor reserva de agua del país se encuentra ubicada en la vertiente amazónica, existe una gran dependencia de la población andina sobre los beneficios del ecosistema páramo como reservorio de agua. Por ello, resulta prioritaria la implementación de políticas de manejo sustentable y conservación de dicho ecosistema, sobre todo si se toma en cuenta que en el periodo

1990-2008 se registraron pérdidas de alrededor de sesenta mil hectáreas de páramo (MAE, 2012a).

Otra problemática que aqueja al recurso agua es la falta de calidad, debido principalmente a la contaminación de las fuentes hídricas y cursos fluviales por medio de agroquímicos y aguas residuales, entre otros. Solamente el 54% de las viviendas ecuatorianas posee alcantarillado, lo que significa que el 46% restante desecha las aguas servidas en condiciones no adecuadas, al tiempo que contamina ríos y suelos (INEC, 2010a). Cabe destacar que la solución a esta problemática es corresponsabilidad del gobierno central y los municipios.

## **LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA, 2014**

**El Artículo 1** establece que los recursos hídricos son parte del patrimonio natural del Estado y serán de su competencia exclusiva, la misma que se ejercerá concurrentemente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de conformidad con la Ley.

El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida, elemento vital de la naturaleza y fundamental para garantizar la soberanía alimentaria.

**El Artículo 4** manifiesta que esta ley se fundamenta en los siguientes principios:

- a) La integración de todas las aguas, sean estas, superficiales, subterráneas o atmosféricas, en el ciclo hidrológico con los ecosistemas;
- b) El agua, como recurso natural debe ser conservada y protegida mediante una gestión sostenible y sustentable, que garantice su permanencia y calidad;
- c) El agua, como bien de dominio público, es inalienable, imprescriptible e inembargable;
- d) El agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua;
- e) El acceso al agua es un derecho humano;
- f) El Estado garantiza el acceso equitativo al agua;
- g) El Estado garantiza la gestión integral, integrada y participativa del agua; y,
- h) La gestión del agua es pública o comunitaria.

**El Artículo 6** menciona que Se prohíbe toda forma de privatización del agua, por su trascendencia para la vida, la economía y el ambiente; por lo mismo esta no puede ser objeto de ningún acuerdo comercial, con gobierno, entidad multilateral o empresa privada nacional o extranjera.

Su gestión será exclusivamente pública o comunitaria. No se reconocerá ninguna forma de apropiación o de posesión individual o colectiva sobre el agua, cualquiera que sea su estado

**El Artículo 32** menciona que la gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. La gestión pública del agua comprende, de conformidad con lo previsto en esta Ley, la rectoría, formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de

las infracciones así como la administración, operación, construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del Estado.

La gestión comunitaria la realizarán las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y juntas de organizaciones de usuarios del servicio, juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y mantenimiento de infraestructura de la que se beneficien los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado.

**El Artículo 42** sobre la “Coordinación, Planificación y Control”.

**El Artículo 43** establece que las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua. Los requisitos y el procedimiento para la creación de nuevas juntas administradoras de agua potable se desarrollarán reglamentariamente por la Autoridad Única del Agua.

En el cantón donde el gobierno autónomo descentralizado municipal preste el servicio de manera directa o a través de una empresa pública de agua potable y esta cubra los servicios que por ley le corresponden, en toda su jurisdicción, no podrán constituirse juntas administradoras de agua potable y saneamiento.

Las juntas administradoras de agua potable y saneamiento, formarán parte del consejo de cuenca a través de sus representantes sectoriales, según lo establezca el Reglamento de la presente Ley.

**El Artículo 44** menciona que constituyen deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable comunitarias, los siguientes:

1. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua;
2. Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable;
3. Gestionar con los diferentes niveles de gobierno o de manera directa, la construcción y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad Única del Agua;
4. Participar con la Autoridad Única del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable, evitando su contaminación;
5. Remitir a la Autoridad Única del Agua la información anual relativa a su gestión así como todo tipo de información que les sea requerida;
6. La resolución de los conflictos que puedan existir entre sus miembros. En caso de que el conflicto no se pueda resolver internamente, la Autoridad Única del Agua decidirá sobre el mismo, en el ámbito de sus competencias; y,
7. Participar en los consejos de cuenca de conformidad con esta Ley.

**El Artículo 45.-** Prestación de servicios comunitarios del agua.

**El Artículo 46** establece que en la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable.

Para la conformación de una junta se requerirá la presentación de la solicitud a la Autoridad Única del Agua suscrita por al menos el 60% de las jefas o jefes de familia de la localidad susceptible a hacer uso del servicio comunitario de agua potable. La Autoridad Única del Agua autorizará el caudal que corresponda luego de la verificación respectiva, de conformidad con la Ley.

**El Artículo 49** menciona que la gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. La gestión pública del agua comprende, de conformidad con lo previsto en esta Ley, la rectoría, formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de las infracciones así como la administración, operación, construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del Estado.

La gestión comunitaria la realizarán las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y juntas de organizaciones de usuarios del servicio, juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y mantenimiento de infraestructura de la que se beneficien los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado.

**El Artículo 50** menciona que el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores del servicio de agua; sean estos públicos o comunitarios, mediante el apoyo a la gestión técnica, administrativa, ambiental y económica así como a la formación y cualificación permanente de los directivos y usuarios de estos sistemas.

**El artículo 57** menciona que el derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura.

Forma parte de este derecho el acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano.

El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho. El ejercicio del derecho humano al agua será sustentable, de manera que pueda ser ejercido por las futuras generaciones. La Autoridad Única del Agua definirá reservas de agua de calidad para el consumo humano de las presentes y futuras generaciones y será responsable de la ejecución de las políticas relacionadas con la efectividad del derecho humano al agua.

## **LEY DE COMUNAS, 2012**

**El artículo 5** menciona que la Comuna es una organización social asentada dentro de un territorio local, que está formada por personas que tienen intereses comunes, comparten una misma historia colectiva, costumbres, tradiciones, saberes, prácticas sociales y productivas y tienen un alto sentido de pertenencia grupal; para efectos de esta ley se entenderá como comuna todo centro poblado que no tenga la categoría de parroquia y que fuere conocido con el nombre de caserío, anejo, barrio, partido, parcialidad, palenque o cualquier otra designación.

**El artículo 26** menciona que las comunas participarán de los beneficios económicos que genere el aprovechamiento de los Recursos Naturales dentro de sus territorios para lo cual deberán establecer sus prioridades de inversión social, ambiental, económica, cultural y otros.

**El artículo 27** menciona el Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad y para garantizar la recuperación y revitalización de los saberes, conocimientos y prácticas asociadas

El Estado antes de otorgar concesiones, debe realizar estudios de impacto ambiental y social, realizados por entidades independientes y técnicas con el acompañamiento de las organizaciones representativas de las comunas que estén involucradas, y siempre que sean de beneficio para la comunidad.

**Art. 61.-** Son derechos y atribuciones de la presidenta o presidente de la Comuna:

**Literal c.-** Cumplir y hacer cumplir las disposiciones estatutarias y reglamentarias; así como las resoluciones de Asambleas Generales y del Gobierno Comunal

**Literal k.-** Organizar eventos de capacitación a favor de los miembros de la comuna;

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El Diseño de investigación científica está determinado por la estrategia que adopta el investigador para poder dar respuesta al problema encontrado. Se clasifica en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.

Para el diseño del presente proyecto de tesis se llevó a cabo un diseño bibliográfico, en primer lugar se analizó la Constitución de la República y el Plan Nacional del Buen Vivir para determinar las estrategias aplicadas en el País sobre el Agua. En segundo lugar fue necesario revisar el COOTAD para conocer cuáles son las funciones del GAD Parroquial y Municipal y poder trabajar así en conjunto con la Junta Administradora de Agua Potable. Además se citaron fuentes bibliográficas de la ley de comunas y de la ley de recursos hídricos para poder fundamentar de mejor manera el trabajo de titulación.

#### **2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el trabajo de titulación se utilizó de las siguientes modalidades:

##### **Analítico**

Este método fue necesario para analizar la información obtenida mediante los instrumentos de recopilación de datos tales como encuesta y entrevista. Se analizaron los resultados obtenidos de la entrevista realizada al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable, además se analizaron los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los directivos de la Junta de Agua Potable y a los usuarios de la misma.

## **Histórico**

Este método fue muy importante al momento de establecer los antecedentes del tema y de la institución. En esta etapa se consideraron puntos tales como la fecha de creación de la Junta Administradora de Agua Potable, de donde provienen sus fuentes de ingreso, los integrantes de la Directiva y el trabajo que se ha realizado durante las administraciones anteriores en conjunto con los demás entes gubernamentales y privados.

## **Cuantitativo y Cualitativo**

Durante el método cualitativo se establecieron las ventajas de la propuesta planteada, además se analizaron los problemas encontrados referentes a la gestión administrativa y la calidad de servicio. Una vez aplicado este método se obtuvieron las variables, sus correspondientes dimensiones e indicadores, los cuales fueron de mucha ayuda para plantear las preguntas de las encuestas. En cuanto al método cuantitativo, este se lo utilizó al momento de tabular los datos obtenidos durante la realización de la entrevista aplicada al Presidente de la Junta y la encuesta aplicada a la ciudadanía de la comuna Zapotal.

## **2.3 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Los principales tipos utilizados para la elaboración de esta investigación fueron los siguientes:

### **Por el Propósito:**

**Aplicada.**-Para llevar a cabo este tipo de investigación se aplicaron diferentes estrategias y herramientas que permitieron obtener información relevante a los problemas encontrados en la junta de agua potable de la comuna Zapotal, los datos obtenidos sirvieron para establecer alternativas de solución.

**Por el nivel de estudio:**

**Descriptiva.**-Mediante este tipo de investigación se pudo detallar de una manera más específica las causas y consecuencias de los problemas encontrados en el diagnóstico de la institución, su origen y las posibles formas de solucionarlos, este método fue necesario para elaborar el planteamiento del problema.

**Por el lugar:**

**Documental.**-Para la elaboración de este trabajo investigativo se estudiaron documentos donde se plantean modelos de gestión para Juntas Administradoras de Agua Potable, se realizó un análisis crítico y comparativo para adoptar las estrategias implementadas en otras instituciones y aplicarlas en la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal. Cabe recalcar que en esta etapa también se revisaron leyes tales como la Constitución de la República 2008, Ley de Aguas, Ley de Comunas y el Reglamento Interno de la institución.

**De Campo.**-Fue necesaria la visita de campo en varias ocasiones, la primera para mantener una entrevista informal con el presidente de la Junta Administradora de Agua, la segunda para mantener una reunión formal con los miembros de la Directiva y analizar la situación administrativa de la Junta, la tercera visita se llevó a cabo para elaborar las encuestas tanto a los miembros de la Directiva y a la ciudadanía en general.

**Bibliográfica.**-En primer lugar se realizó un análisis de la Constitución de la República y el Plan Nacional del Buen Vivir, en segundo lugar fue necesario revisar el COOTAD para conocer cuáles son las funciones del GAD Parroquial y Municipal y poder trabajar así en conjunto con la Junta Administradora de Agua Potable. Además se citaron fuentes bibliográficas de la ley de comunas y de la ley de recursos hídricos para poder fundamentar de mejor manera el trabajo de titulación.

## **2.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

Son los procedimientos y recursos que se necesitaron para obtener la información correspondiente al tema de estudio. Las principales técnicas utilizadas fueron:

### **La observación**

Esta técnica de investigación es frecuentemente utilizada en cualquier trabajo investigativo, a través de ella se pudo determinar las necesidades de la población y qué medidas se están adoptando para la solución de los problemas encontrados. Se observó el comportamiento de la directiva durante un día de trabajo, la interacción existente entre los usuarios y los miembros de la institución, lo que permitió finalmente elaborar adecuadamente conclusiones y recomendaciones.

### **La Encuesta**

Se encuestó a un total de 278 personas: 5 fueron miembros del directorio de la Junta de Agua Potable y 273 habitantes de la Comuna, que constituyó la población investigada. La información obtenida fue necesaria para elaborar la respectiva propuesta, así como conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación.

### **La Entrevista**

Se efectuó una entrevista formal con el Presidente de la Junta de Agua Potable para poder recabar información referente a la situación administrativa de la entidad. La información obtenida mediante esta técnica permitió determinar causas y consecuencias de la problemática central, además se pudo elaborar recomendaciones que fortalezcan la situación administrativa de la Junta de Agua.

## 2.5 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

### Guía de la Entrevista

Se elaboraron preguntas referentes a las variables de estudio, las mismas que fueron respondidas por el Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable para determinar el grado de conocimiento sobre los temas planteados. Estas interrogantes fueron diseñadas luego de realizar la primera visita informal en la Comuna Zapotal.

### El Cuestionario o Encuesta

Las preguntas de la Encuesta fueron efectuadas en base a escala de lickert, este cuestionario se lo realizó considerando las variables: Dimensiones e Indicadores encontrados en el capítulo número 1. Para tabular los resultados obtenidos fue necesario utilizar el programa Microsoft Excel, en dicho programa se elaboraron tablas y gráficos para la presentación de los datos.

## 2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

La población total de la comuna Zapotal es de 1000 habitantes siendo ese el universo de estudio. Para obtener la muestra se utilizó el método aleatorio simple, por ser el más recomendado para este tipo de trabajos.

### Muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD
Directivos de la Junta de agua (1 presidente y 4 funcionarios)	5
Ciudadanos	273
<b>Total de persona a encuestar</b>	<b>278</b>

**Fuente:** Junta de agua potable de Zapotal

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Se utilizó una muestra de 278 personas para el objeto de estudio, el número de personas se la obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

### 2.6.3 Fórmula estadística de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

### CUADRO N° 3: SIGNIFICADO DE LA FÓRMULA PARA LA DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

n=	TAMAÑO DE LA MUESTRA.	Sub grupo de elementos de la población que se ha seleccionado para participar en el estudio con la finalidad de obtener información.
P=	PROPORCIÓN DE ÉXITO.	Probabilidad que se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador.
Q=	PROPORCIÓN DE FRACASO.	Probabilidad que no se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador
Z <sup>2</sup> =	VALOR PARA CONFIANZA.	Nivel de confianza o margen de confiabilidad.
e=	ERROR ADMISIBLE.	Aquel que lo determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones esto se hace, porque cada área de la curva normal es uno. ejemplo: 1% / 100 será 0,01; 2% / 100 será 0,02; 3% / 100 será 0,03; 4% / 100 será 0,04; 5% / 100 será 0,05; etc.
N=	UNIVERSO DE POBLACIÓN.	Conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo para el propósito del problema de investigación de mercado.

**Fuente:** Cálculo de la muestra  
**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

#### 2.6.4 Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1000}{(0,05)^2(1000 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 1000}{(0,0025)(999) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{960,4}{3,46}$$

$$n = 278$$

#### CUADRO N° 4: RESUMEN PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

n =	<b>Tamaño de la Muestra.</b>	<b>278</b>
P =	<b>Proporción de Éxito.</b>	<b>0,5</b>
Q =	<b>Proporción de Fracaso.</b>	<b>0,5</b>
Z <sup>2</sup> =	<b>Valor para Confianza.</b>	<b>1,96</b>
E =	<b>Error Admisible.</b>	<b>0,05</b>
N =	<b>Universo de Población.</b>	1000

Fuente: Cálculo de la muestra  
Elaborado por: Sandra Perero Ramírez

## CAPÍTULO III

### 3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al Presidente de la Junta de Agua Potable.

En primer lugar se mantuvo una entrevista informal con el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal para darle a conocer el propósito del tema de estudio.

En la segunda visita de campo se realizó la entrevista formal, para determinar la importancia del proceso administrativo y su incidencia en la calidad del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua.

Se diseñaron las siguientes preguntas:

#### **¿Cómo es la situación administrativa de la Junta de Agua?**

Al asumir el cargo se encontraron muchas anomalías en la parte administrativa, en primer lugar no contamos con una oficina propia y tenemos que alquilar un local para poder brindar el servicio a la ciudadanía, eso afecta en gran parte la calidad de gestión y de servicio.

Como segundo problema se puede mencionar que existe una cartera vencida, por lo que el presupuesto de la organización varía mes a mes. Otro inconveniente que afecta a la parte administrativa es que no contamos con ayuda de los entes gubernamentales, a duras penas tenemos asesoría técnica por parte de SENAGUA aunque eso no es suficiente para cambiar nuestra realidad.

### **¿Qué medidas se han adoptado para cambiar la esta situación?**

Tenemos en mente elaborar políticas de cobro, para recuperar la cartera vencida nos reunimos cada sábado para ir de casa en casa cobrando los valores de la planilla mensual. Otra de las medidas adoptas por esta directiva es acudir a la municipalidad para que efectúen el estudio técnico para la ampliación de las redes domiciliarias de agua potable ya que la comuna está creciendo. También estamos gestionando con la Junta Parroquial para que nos faciliten recursos y poder contar con nuestras propias instalaciones, ya que como le mencione nosotros alquilamos un local para poder trabajar.

### **¿La directiva tiene un Manual de funciones?**

Nosotros contamos con un reglamento interno, en este documento se detallan cuáles son las obligaciones, responsabilidades y funciones de los integrantes de la directiva de la junta de Agua.

### **¿Considera usted que se cumple a cabalidad con el proceso administrativo?**

En realidad creo que no. Los conocimientos que hemos adquiridos se los ha logrado en base a la expertica, hay miembros de la directiva que apenas han culminado los estudios secundarios. Por este motivo consideramos muy necesario la capacitación en materia administrativa, operativa y financiera.

### **¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Modelo de Gestión Administrativa?**

Por supuesto, eso nos ayudaría mucho para diseñar políticas y lineamientos de gestión, así como implementar políticas de cobro y poder recuperar el déficit que tenemos en la cartera vencida. Además no contamos con misión, visión, ni objetivos y todo eso es muy necesario para una adecuada administración.

### **3.1.2 Encuestas**

A través de este instrumento se diseñaron preguntas para los miembros de la directiva de la junta de agua y para la ciudadanía en general. Se encuestaron a un total de 278 personas, 5 miembros de la directiva y 273 comuneros.

Cabe mencionar que durante el proceso de aplicación de Encuestas no existió inconveniente alguno, la ciudadanía estuvo presta a colaborar con el investigador.

Una vez culminada esta etapa se procedió a tabular los resultados en el programa EXCEL, los datos obtenidos permitieron elaborar las correspondientes conclusiones y recomendaciones del caso.

### 3.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal.

#### 1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el Plan Nacional del Buen Vivir?

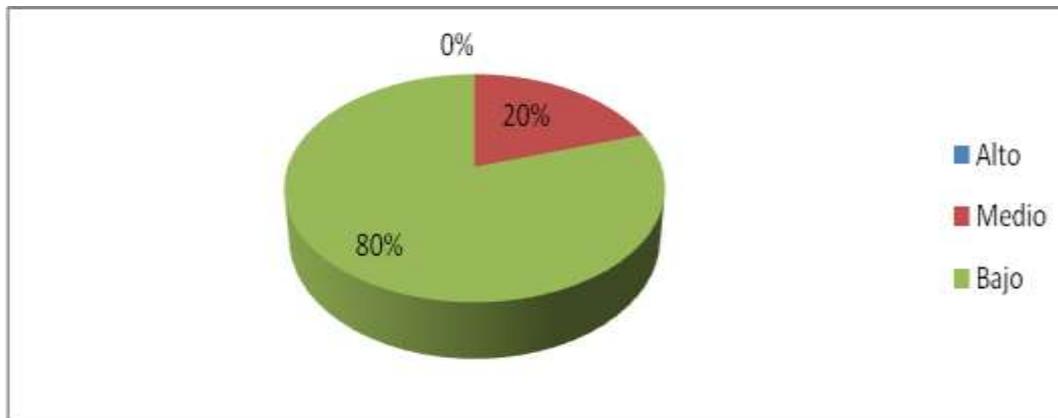
**TABLA 1: Plan del Buen Vivir**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>1</b>	1.1	Alto	0	0%
	1.2	Medio	1	20%
	1.3	Bajo	4	80%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 1: Plan del Buen Vivir**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Esta pregunta sirvió para determinar el grado de conocimiento que tienen los miembros de la directiva en referencia al Plan Nacional del Buen Vivir. La mayoría de ellos tienen escaso conocimiento sobre el contenido del Plan Nacional del Buen Vivir, el 20% contestó que el grado de conocimientos es medio, mientras que el 80% restante respondió que su nivel de conocimiento es escaso, es importante conocer este tema en materia de responsabilidad social.

## 2. ¿La junta de Agua cuenta con un Plan Estratégico?

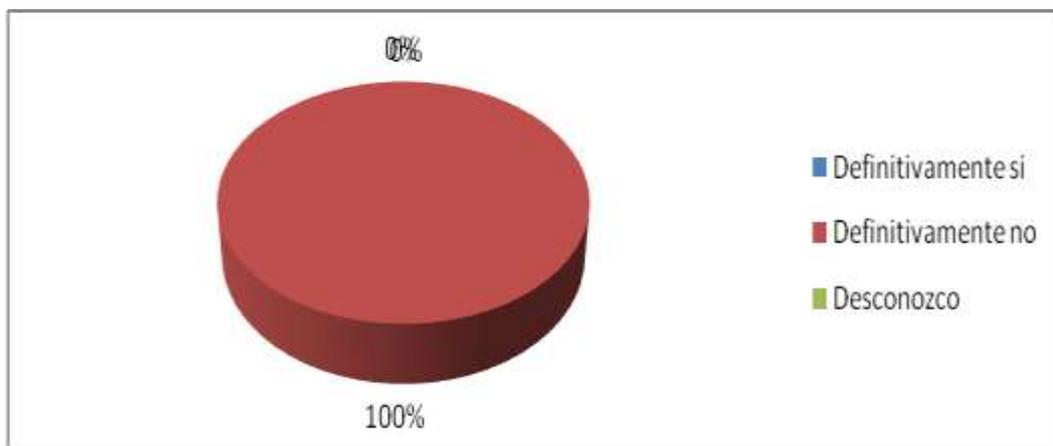
**TABLA 2 Plan Estratégico**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>2</b>	2.1	Definitivamente si	0	0%
	2.2	Definitivamente no	5	100%
	2.3	Desconozco	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 2: Plan Estratégico**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Esta pregunta nos permitió conocer si la Junta de Agua cuenta con algún tipo de planificación institucional, los resultados indican que: El 100% de los funcionarios no trabajan en base a un plan estratégico, por ende no se han establecido elementos orientadores tales como la Misión, Visión, Objetivos institucionales; el desconocimiento de la ley afecta directamente a la aplicación eficiente del proceso administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable.

### 3. ¿La junta de Agua cuenta con un Orgánico Funcional?

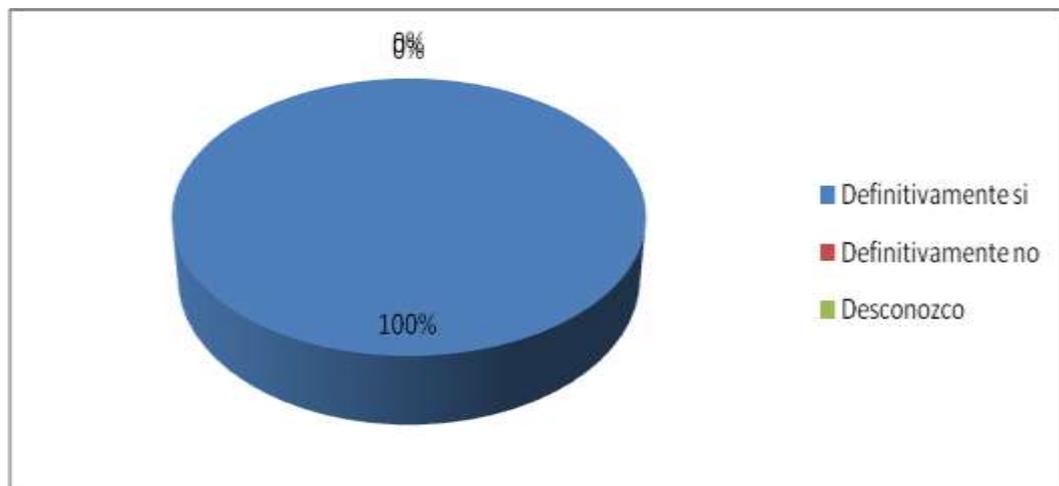
**TABLA 3: Orgánico Funcional**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>3</b>	3.1	Definitivamente si	5	100%
	3.2	Definitivamente no	0	0%
	3.3	Desconozco	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 3: Orgánico Funcional**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Este es un aspecto positivo que existe en la Junta de Agua Potable, los resultados de la tabulación sirvieron para conocer que la directiva si cuenta con un Orgánico Funcional donde se detallan cuáles son las responsabilidades y funciones de cada integrante de la institución. El 100% afirmó que disponen de este documento pero consideran necesario que sea sometido a una actualización.

#### 4. ¿La junta de Agua cuenta con un Organigrama?

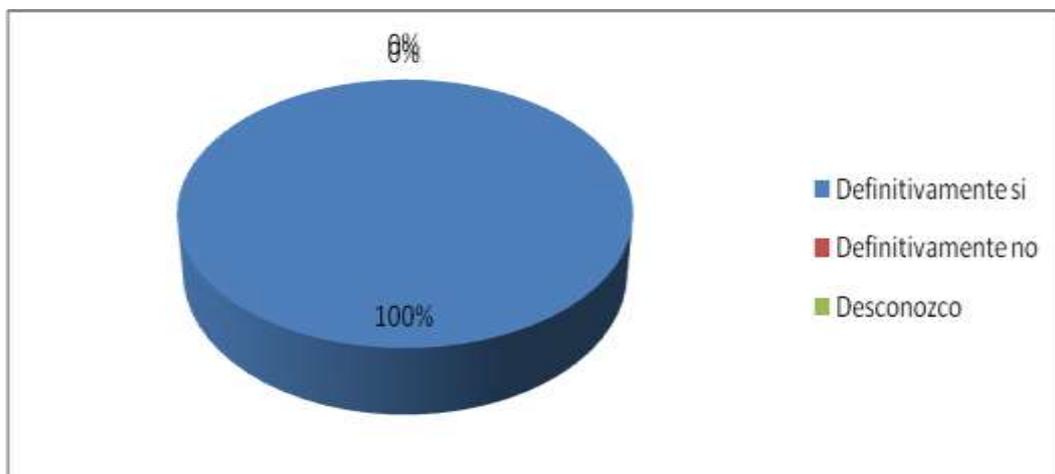
**TABLA 4: Organigrama**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>4</b>	4.1	Definitivamente si	5	100%
	4.2	Definitivamente no	0	0%
	4.3	Desconozco	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 4: Organigrama**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Esta pregunta se la elaboró para determinar si la Junta Administradora de Agua tiene una Estructura Orgánica formal. Después de analizar los resultados se llegó a la conclusión de que los directivos si cuentan con un organigrama establecido, ya que el 100% de los funcionarios contestaron afirmativamente sobre este tema. Existe un organigrama que requiere reestructuración para mejoramiento de la entidad.

**5. ¿Considera usted que deberían incrementarse el número de capacitaciones brindadas por SENAGUA?**

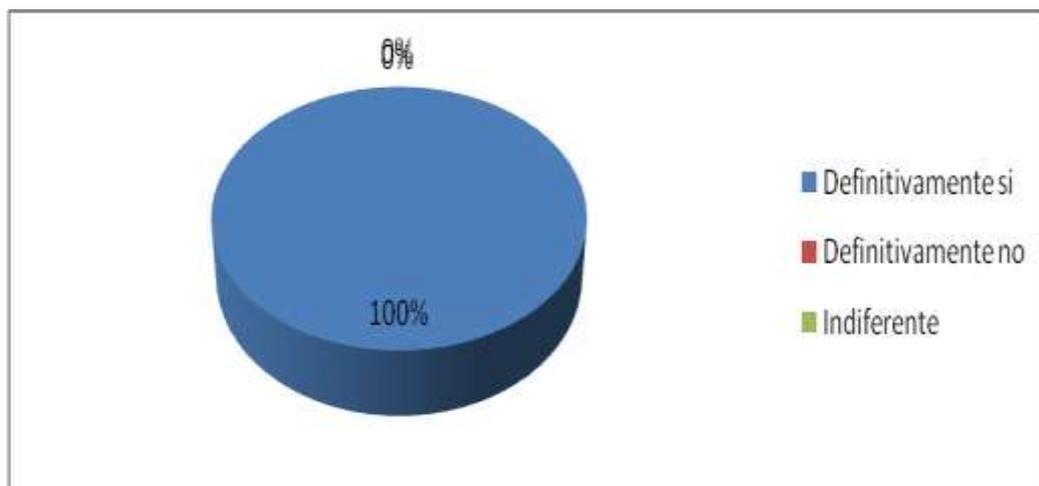
**TABLA 5: Capacitaciones**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>5</b>	5.1	Definitivamente si	5	100%
	5.2	Definitivamente no	0	0%
	5.4	Indiferente	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 5: Capacitaciones**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

La interrogante expuesta permitió valorar el grado de importancia sobre temas de capacitación que reciben los integrantes de la directiva de la JAAP por parte de SENAGUA. El total de funcionarios de la Junta de Agua (100%) coincidieron en que las 5 capacitaciones que reciben por año no son suficientes para mejorar la calidad del servicio. Es necesario promover capacitaciones internas y de ser posible lograr acuerdos de cooperación con otros entes gubernamentales.

## 6. ¿Considera Ud. necesario el principio de Liderazgo?

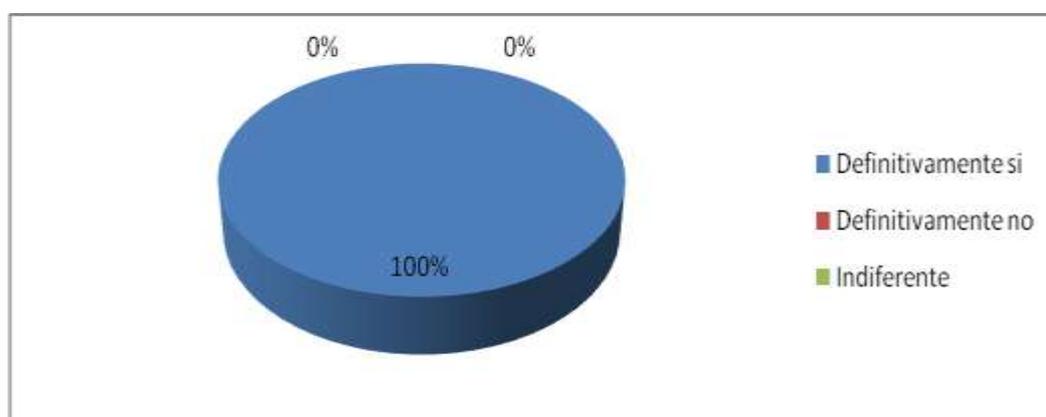
**TABLA 6: Liderazgo**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>6</b>	6.1	Definitivamente si	5	100%
	6.2	Definitivamente no	0	0%
	6.4	Indiferente	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 6: Liderazgo**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Esta pregunta se la elaboró para determinar la importancia que tiene el principio de liderazgo para los funcionarios, el 100% contestó que definitivamente sí es necesario contar con un líder que tome las riendas de la Junta de Agua y pueda mejorar el proceso administrativo que al momento es un tanto deficiente. Los resultados también permitieron conocer que se están empezando a tomar medidas para corregir la problemática principal.

7. ¿Con que frecuencia se realizan las rendiciones de cuentas?

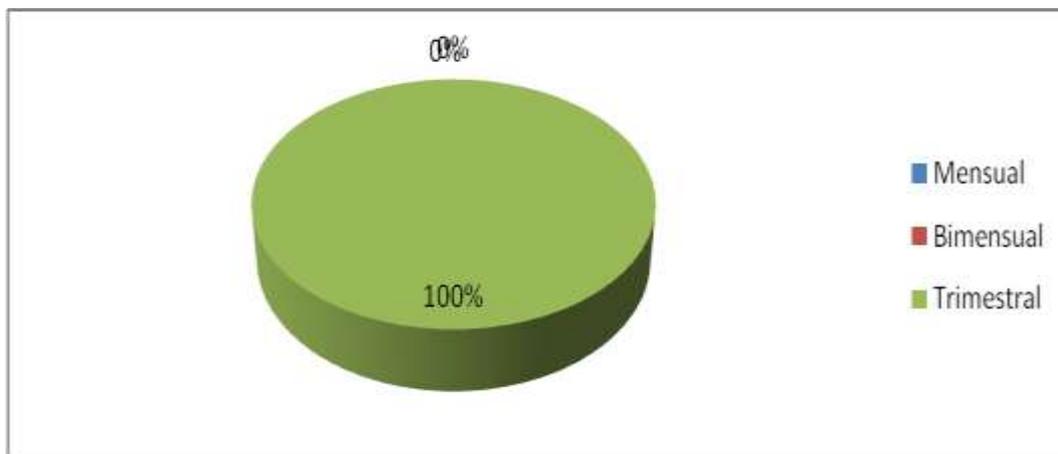
**TABLA 7: Rendición de cuentas**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>7</b>	7.1	Mensual	0	0%
	7.2	Bimensual	0	0%
	7.3	Trimestral	5	100%
	7.4	Nunca	0	0%
	<b>TOTAL</b>			<b>5</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 7: Rendición de cuentas**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Según los datos obtenidos, el 100% de los funcionarios encuestados afirmó que se realizan las rendiciones de cuenta cada 3 meses, tal y como lo exige el reglamento interno. El inconveniente radica en que la normativa determina que la información debe elevarse al portal de la contraloría y los funcionarios carecen de los conocimientos para realizar esta actividad por lo cual la Contraloría General del Estado ha intervenido con un control en este aspecto.

**8. ¿Se aplican procedimientos de control interno en la Junta AAP??**

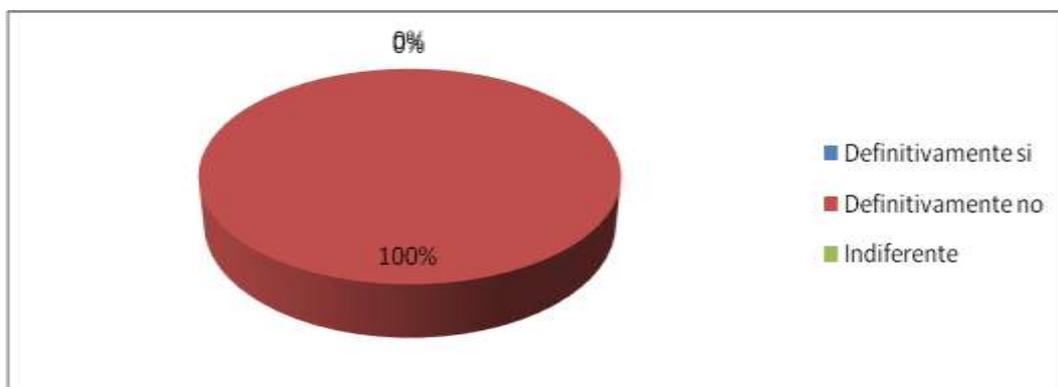
**TABLA 8: Normas de Control Interno**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>8</b>	8.1	Definitivamente si	0	0%
	8.2	Definitivamente no	5	100%
	8.3	Indiferente	0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 8: Normas de Control Interno**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Esta pregunta se la realizó para determinar si se están aplicando procesos de control interno en la Junta Administradora de Agua Potable, el 100% respondió que definitivamente no se han implementado este tipo de actividades, incluso manifestaron que han recibido llamados de atención por entes gubernamentales sobre este aspecto. Por ello se enfatiza la necesidad de que en la propuesta del modelo de gestión se planteen estrategias que permitan fortalecer esta problemática.

### 3.1.4 Encuesta aplicada a los habitantes de la Comuna Zapotal.

9. ¿Considera Ud. Que las instalaciones físicas de la junta de Agua son las adecuadas para prestar el servicio de calidad?

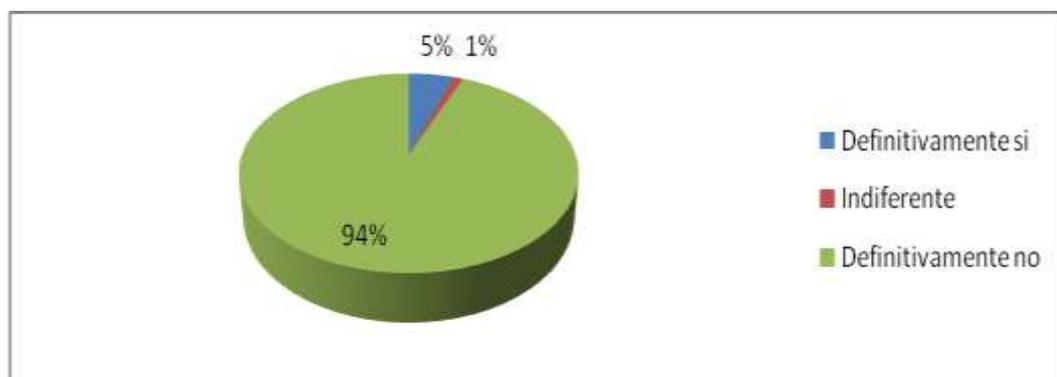
**TABLA 9: Instalaciones Físicas**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
9	9.1	Definitivamente si	14	5%
	9.2	Indiferente	3	1%
	9.3	Definitivamente no	256	94%
	TOTAL		273	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 9: Instalaciones Físicas**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

En esta pregunta el 94% de la población encuestada está de acuerdo en que las instalaciones físicas con las que cuenta la Junta de Agua no son las más adecuadas. No disponen de un local propio para brindar el servicio. El 5% considera que las instalaciones actuales si son adecuadas, mientras que el 1% le es indiferente. De allí la importancia de que se gestione como proyecto prioritario para la Comuna Zapotal.

**10. ¿Considera Ud. Que el equipamiento de la Junta de Agua es el más adecuado?**

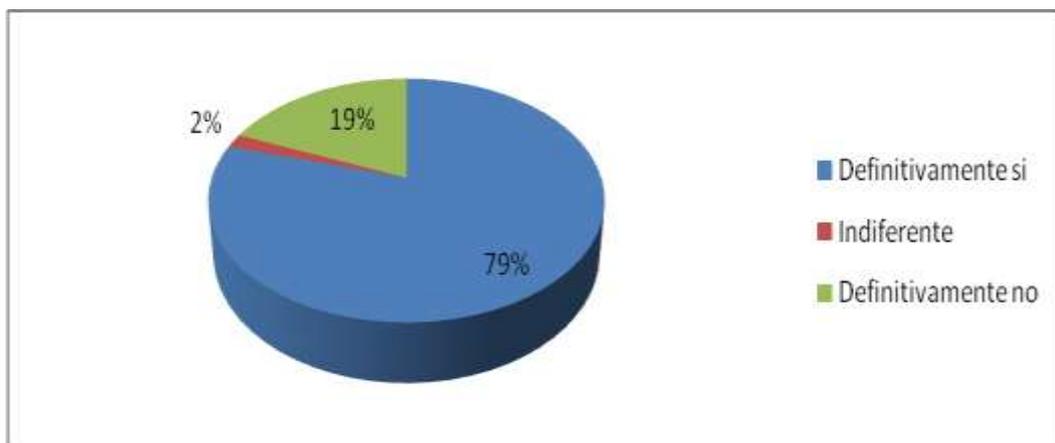
**TABLA 10: Equipamiento**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>10</b>	10.1	Definitivamente si	217	79%
	10.2	Indiferente	5	2%
	10.3	Definitivamente no	51	19%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 10: Equipamiento**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Cabe recalcar que los Directivos de la Junta de Agua consideran que si cuentan con el equipamiento tecnológico necesario, aunque concuerdan en que les hace falta el servicio de internet. Del total de la población encuestada el 79% afirmó que si tienen el equipamiento para brindar un buen servicio, el 19% considera que definitivamente no cuentan con lo necesario en materia tecnológica, mientras que al 2% le resulta indiferente.

**11. ¿Considera Ud. Que los funcionarios tienen las habilidades y conocimiento necesarios para manejar los recursos públicos?**

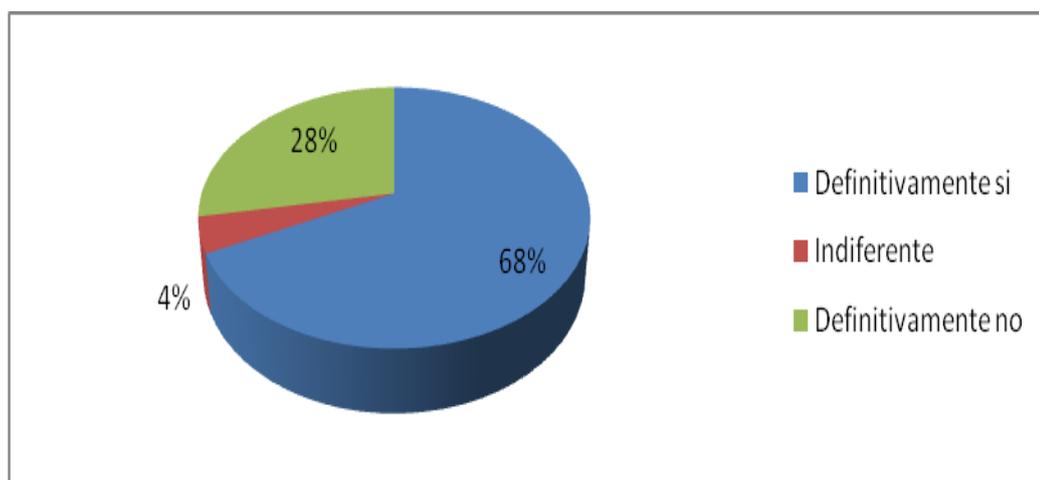
**TABLA 11: Habilidades y conocimientos**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>11</b>	11.1	Definitivamente si	185	68%
	11.2	Indiferente	12	4%
	11.3	Definitivamente no	76	28%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 11: Habilidades y conocimientos**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

El 68% contestó que si tiene los conocimientos y habilidades, mientras que el 28% indicó que no y al 4% le resulta indiferente. La población manifestó que los directivos tiene habilidades y conocimientos que han obtenido en base a la experiencia, además consideran que sería conveniente aumentar el números de capacitaciones en materia administrativa, operativa y financiera y de esa manera fortalecer no solo los conocimientos, sino además mejorar la calidad de la gestión.

**12. ¿Considera Ud. Que es Veraz la información recibida por parte de los funcionarios de la Junta de Agua?**

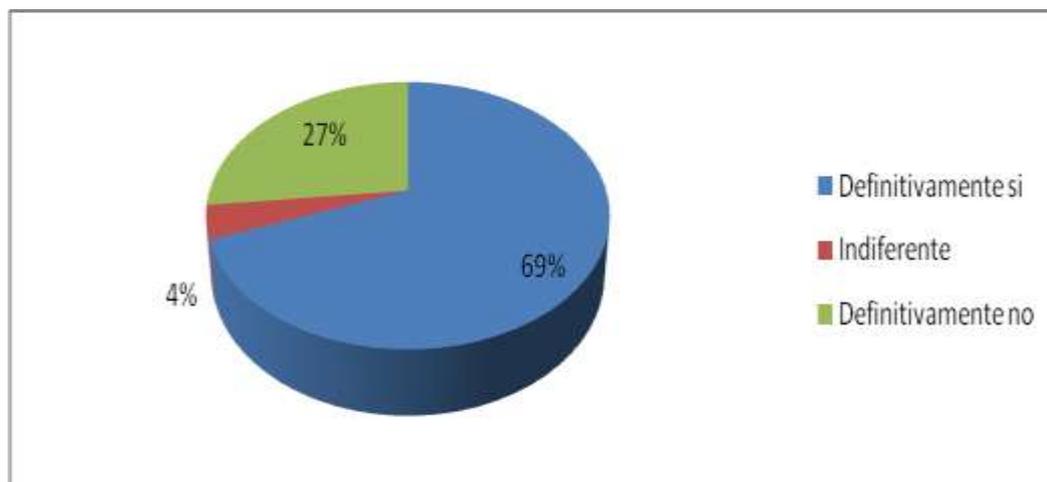
**TABLA 12: Veracidad de la información**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>12</b>	12.1	Definitivamente si	189	69%
	12.2	Indiferente	11	4%
	12.3	Definitivamente no	73	27%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 12: Veracidad de la información**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Esta pregunta tiene como finalidad determinar si la población está conforme con la información que recibe de parte de los funcionarios de la Junta de Agua. El 69% respondió que definitivamente sí es veraz la información recibida, por otra parte el 27% considera que no es confiable esa información mientras que al 4% le resulta indiferente. Los resultados demuestran que gran parte de la ciudadanía da credibilidad a la información recibida por parte de la Junta de Agua Potable.

### 13. ¿Considera Ud. Que son honestos los funcionarios de la Junta de Agua?

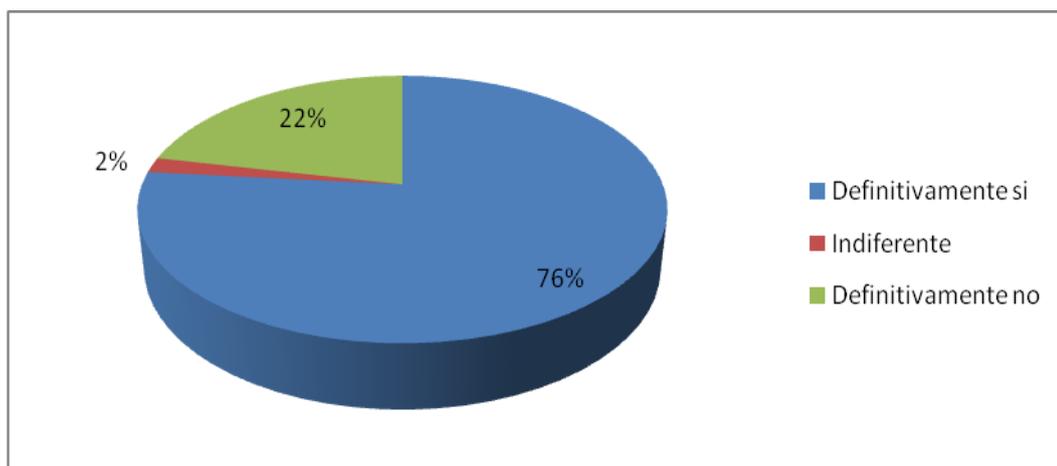
**TABLA 13: Honestidad**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>13</b>	13.1	Definitivamente si	209	76%
	13.2	Indiferente	5	2%
	13.3	Definitivamente no	59	22%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 13: Honestidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

En esta interrogante, del total de personas encuestadas el 76% afirmó que los directivos de la Junta de Agua son honestos realizando sus funciones, el 22% opina lo contrario mientras que al 2% le resulta indiferente. Por lo tanto se puede mencionar que la mayoría de usuarios están conformes con la honestidad mostrada por cada uno de los representantes de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal.

**14. ¿Considera Ud. Que los funcionarios de la Junta de Agua realizan las actividades con compromiso?**

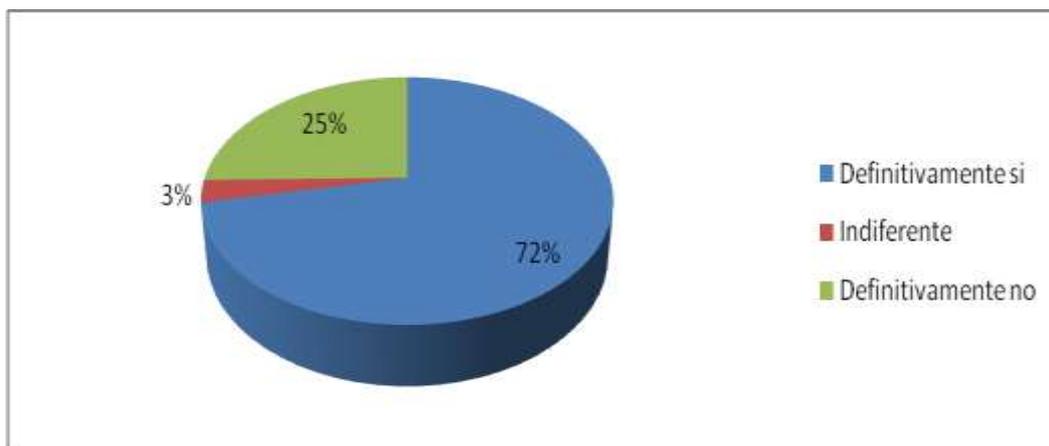
**TABLA 14: Compromiso**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>14</b>	14.1	Definitivamente si	196	72%
	14.2	Indiferente	8	3%
	14.3	Definitivamente no	69	25%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 14: Compromiso**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

En cuanto al compromiso mostrado por los funcionarios de la Junta de Agua tiene buena aceptación en la población, tal es el caso que el 72% de los ciudadanos está conforme con el nivel de compromiso de los directivos, el 25% de la población respondió todo lo contrario, es decir; que consideran que los funcionarios no están del todo comprometidos con su labor diaria, mientras que el 3% este factor le es indiferente. En este aspecto la ciudadanía de Zapotal siente que los trabajadores de la Junta de Agua Potable están mostrando compromiso en sus funciones.

**15. ¿Considera Ud. Que los funcionarios de la Junta de Agua muestran cortesía en el trato?**

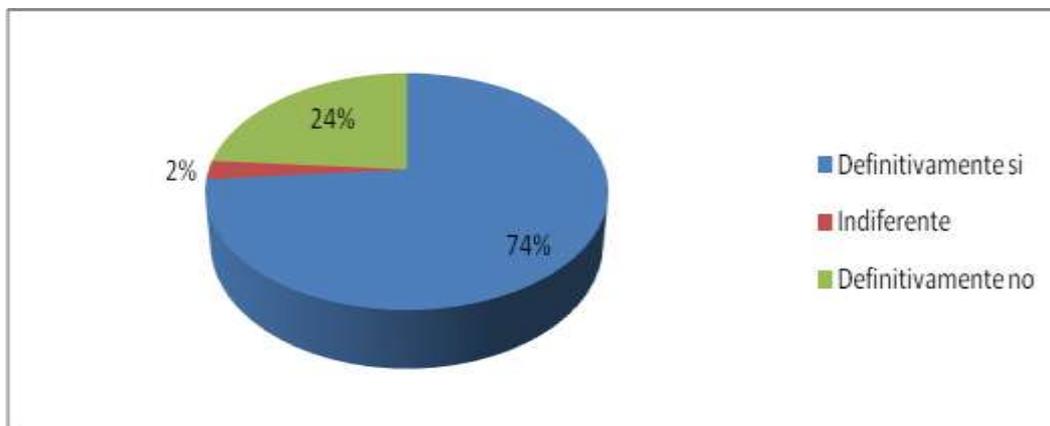
**TABLA 15: Cortesía**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>15</b>	15.1	Definitivamente si	201	74%
	15.2	Indiferente	7	3%
	15.3	Definitivamente no	65	24%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 15: Cortesía**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Al igual que en la pregunta anterior, un gran porcentaje de la población considera que el trato recibido por parte de los funcionarios es cortés, ya que el 74% contesta positivamente a esta pregunta, el 24% considera que el trato es malo y que definitivamente no existe cortesía alguna, mientras que al 2% de la población le resulta indiferente. La ciudadana considera que debería realizarse capacitaciones al personal de la Junta en temas referentes a valores y principios éticos, de esta manera se fortalece la calidad de servicio.

**16. ¿Considera Ud. Que es eficiente el servicio prestado por la Junta de Agua?**

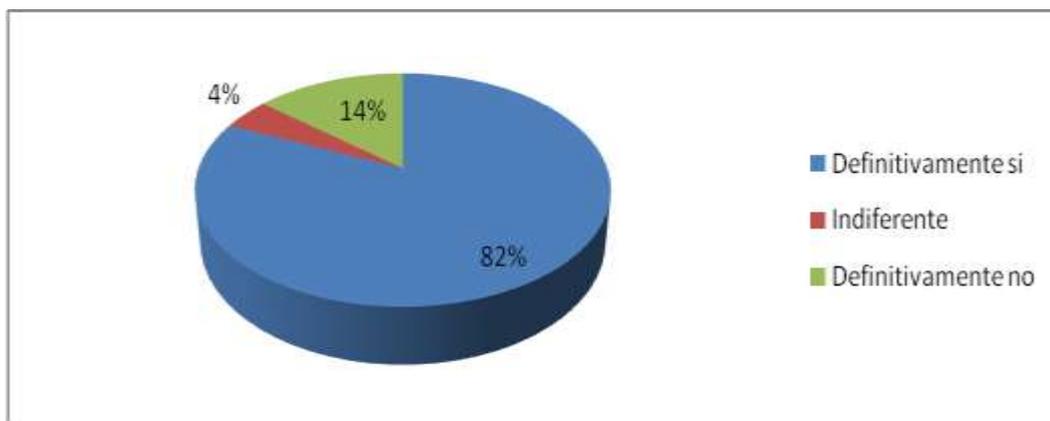
**TABLA 16: Eficiencia**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>16</b>	16.1	Definitivamente si	223	82%
	16.2	Indiferente	12	4%
	16.3	Definitivamente no	38	14%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 16: Eficiencia**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

En esta interrogante se pudo conocer que el 82% se siente satisfecho con la eficiencia mostrada por la actual Directiva, la población está consciente que se hace lo posible a pesar de las limitaciones que pueden tener los integrantes de la Junta de Agua, al 4% le resulta indiferente. Solo existe inconformidad cuando vienen los racionamientos de agua, el 14% de la población. Cabe mencionar que esas son circunstancias ajenas que no dependen exclusivamente de la Directiva si no de AGUAPEN.

**17. ¿Considera usted que la aplicación de un adecuado proceso administrativo mejorara la calidad del servicio brindado?**

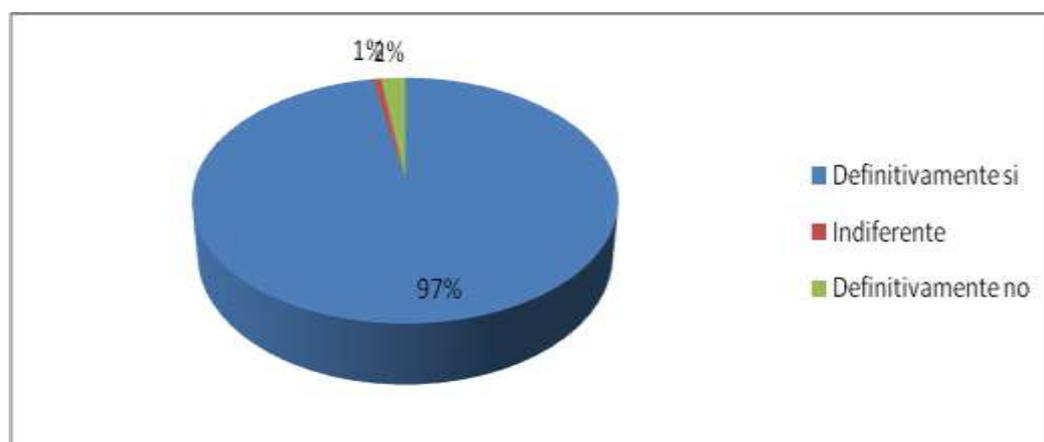
**TABLA 17: Proceso Administrativo**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>17</b>	17.1	Definitivamente si	265	97%
	17.2	Indiferente	2	1%
	17.3	Definitivamente no	6	2%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 17: Proceso Administrativo**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

En esta interrogante, el 97% de la población encuestada contestó que definitivamente sí influye el proceso administrativo en la calidad del servicio prestado, el 2% respondió que no, mientras que al 1% le resulta indiferente. Los resultados permitieron concluir que la población desea que se aplique un proceso administrativo que permita mejorar la gestión operativa y financiera de la Junta de Agua Potable.

**18. ¿Considera Ud. Que es necesario implementar un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable?**

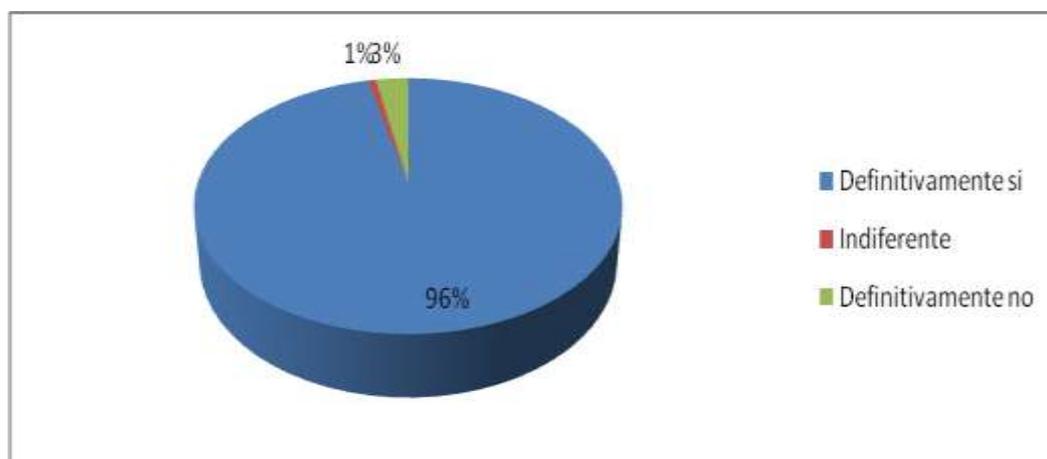
**TABLA 18: Modelo de Gestión**

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
<b>18</b>	18.1	Definitivamente si	263	96%
	18.2	Indiferente	2	1%
	18.3	Definitivamente no	8	3%
	<b>TOTAL</b>		<b>273</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

**GRÁFICO 18: Modelo de Gestión**



**Fuente:** Encuesta realizada a los funcionarios de la JAAP

**Elaborado por:** Sandra Perero Ramírez

Del total de ciudadanos encuestados, el 96% respondió que está de acuerdo con que se implemente un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta de Agua, el 3% considera que no es necesario mientras que al 1% le es indiferente. Los resultados dan viabilidad para que se proceda a diseñar el Modelo de Gestión para la Junta de Agua Potable de la Comuna Zapotal.

### 3.1.5 CONCLUSIONES

- La Junta de Agua Potable Zapotal, realiza su gestión sin considerar una planificación institucional formal, no cuentan con un plan estratégico y no tiene establecido un plan operativo anual, el único documento donde se detalla algún tipo de planificación y organización es el reglamento interno. Para lograr efectividad en su gestión y minimizar falencias se debe implementar sistemas de planificación institucional.
- La Junta Administradora de Agua Potable Zapotal, cuenta con un limitado presupuesto económico, lo cual afecta al crecimiento económico de la entidad; la causa de esta problemática radica en que la ciudadanía no tiene una definida cultura de pago y registra vencimiento de varios meses por cuotas ordinarias por concepto de consumo de agua. Con la propuesta se pretende diseñar un plan de cobros como estrategia de recuperación de la cartera vencida.
- Los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable han adquirido las habilidades y conocimientos en base a la experticia, pero no cuentan con un nivel académico que esté acorde al perfil requerido por la institución, es importante destacar la iniciativa, predisposición y el compromiso que muestran en sus funciones para contribuir al mejoramiento de la situación administrativa, operativa y financiera de la organización. El proyecto contempla aportar al fortalecimiento de conocimientos y habilidades de los miembros de la JAAP.
- La organización no aplica ningún tipo evaluación del desempeño al personal, el aplicarla favorecería ya que permitiría detectar las debilidades y potenciarlas, dar seguimiento y tomar medidas correctivas en base a un diagnóstico real.

### **3.1.6 RECOMENDACIONES**

- Es necesario diseñar e implementar un Modelo de Gestión Administrativa, esta herramienta permitirá contar con los elementos orientadores que sirven como base para la gestión pública de cualquier organización. De esta forma se logra una adecuada aplicación de las etapas del proceso administrativo y se fortalece el funcionamiento de la Junta administradora de Agua Potable.
  
- Es necesario que se aplique el plan de concientización ciudadana respecto a la importancia de pagar oportunamente el consumo de agua potable, de esta manera el presupuesto institucional aumentaría y se podría cubrir las actividades programadas, generando de esta manera una cultura de pago en la comuna Zapotal.
  
- Es necesario gestionar ante SENAGUA, Gobierno Municipal y Gobierno Parroquial eventos de Capacitaciones en materia legal, administrativa, operativa y financiera que permitan elevar el nivel de habilidades y conocimientos que poseen los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable.
  
- Es necesario que el modelo de gestión cuente con matrices para evaluar el desempeño del personal de la Junta de Agua Potable, además de los correspondientes formatos para dar seguimiento a las actividades planificadas en base a indicadores de gestión.

## **CAPÍTULO IV**

### **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “ZAPOTAL” DE LA PARROQUIA CHANDUY, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

Luego de concluir con la etapa de investigación, en lo que respecta a identificación de problemas, marco teórico, base legal, metodología de investigación, entrevistas y encuestas, se llega a la conclusión de la necesidad que existe en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal, de diseñar e implementar un Modelo de Gestión Administrativa acorde a un diagnóstico situacional y a lineamientos estratégicos eficaces orientados al mejoramiento de la calidad del servicio prestado.

El modelo de gestión administrativa permite a los directivos conocer a fondo las etapas del proceso de la administración, mediante esta herramienta se pretende mejorar la gestión administrativa, operativa y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable. Por otra parte, el modelo de gestión busca diseñar políticas y estrategias de cobro, de tal forma que se reduzca la cartera vencida y aumentar así el presupuesto institucional.

Otro factor que se pretende elevar mediante el modelo de gestión es el nivel de conocimiento sobre las normativas vigentes, esto se conseguirá a través de la puesta en marcha de un Plan de Capacitaciones en temas administrativos, legales, operativos y financieros, fortaleciendo la gestión de la Junta Administradora de Agua Potable.

## **4.2 MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROPUESTO**

Se propone un Modelo de gestión para la Junta Administradora de Agua Potable, el cual fue elaborado en concordancia con el diagnóstico situacional de la institución. El presente Modelo de Gestión estará integrado en 4 fases que se detallan a continuación:

### **FASE 1 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

Se llevó a cabo un Análisis FODA institucional en donde se especifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en la JAAP; además se diseñó una Matriz de Estrategias FODA que contribuya al mejoramiento de los problemas encontrados.

### **FASE 2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL:**

Durante esta etapa se estableció la Misión y Visión de la JAAP, se plantearon Objetivos Institucionales y las Estrategias que se deben seguir para cumplir con los mismos, por último se establecieron Valores y Principios Organizacionales.

### **FASE 3 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:**

En esta fase se diseñaron los siguientes puntos: Estructura Organizacional, Orgánico Funcional, Políticas institucionales, Departamentalización, Cadena de Mando y Lineamientos del Modelo de Gestión.

### **FASE 4 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD:**

Conformado por los criterios de Eficiencia, Eficacia y Evaluación.

### 4.3 FASE 1: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

#### 4.3.1 Análisis FODA

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciativa de mejorar institucionalmente</li><li>• Liderazgo y Buena Comunicación</li><li>• Voluntad y compromiso de los funcionarios de la Junta de Agua</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoramiento Técnico por parte de SENAGUA</li><li>• Acercamiento con los directivos del GAD Parroquial</li><li>• Acercamientos con autoridades del GAD Municipal</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartera de cobro vencida</li><li>• Inexistencia de planificación estratégica</li><li>• Escasos conocimientos en temas administrativos y legales</li><li>• Reglamento interno desactualizado</li><li>• Inexistencia de Manual de Procedimientos</li><li>• Presupuesto limitado</li><li>• No se cuenta con instalaciones físicas propias</li><li>• Equipos de computación antiguos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escases de agua por motivos técnicos o de fuerza mayor</li><li>• Inexistencia de convenios de cooperación con instituciones públicas o privadas</li></ul>

Fuente: Junta de Agua Potable de Zapotal  
Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

### 4.3.2 Matriz Estrategias FODA

<p style="text-align: center;"><b>AMBIENTE EXTERNO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AMBIENTE INTERNO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoramiento Técnico por parte de SENAGUA</li> <li>2. Acercamiento con los directivos del GAD Parroquial</li> <li>3. Acercamientos con autoridades del GAD Municipal</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escases de agua por motivos técnicos o de fuerza mayor</li> <li>2. Inexistencia de convenios de cooperación con instituciones públicas o privadas</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativa de mejorar institucionalmente</li> <li>2. Liderazgo y Buena Comunicación</li> <li>3. Voluntad y compromiso de los funcionarios de la Junta de Agua</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA F/O</b></p> <p><b>F1/O1:</b> Gestionar ante SENAGUA convenios que permitan mejorar la calidad de gestión administrativa de la Junta de Agua</p> <p><b>F2/F3/O2/O3:</b> Gestionar ante el GAD Parroquial y Municipal convenios que permitan mejorar la calidad de gestión administrativa de la Junta de Agua</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA F/A</b></p> <p><b>F1/A2:</b> Gestionar ante las distintas instituciones públicas y privadas la realización de convenios o proyectos de cooperación para mejorar la calidad de servicio prestado</p>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cartera de cobro vencida</li> <li>2. Inexistencia de planificación estratégica</li> <li>3. Escasos conocimientos en temas administrativos y legales</li> <li>4. Reglamento Interno desactualizado</li> <li>5. Inexistencia de un Manual Procedimientos</li> <li>6. Presupuesto limitado</li> <li>7. No se cuenta con instalaciones físicas propias</li> <li>8. Equipos de computación antiguos</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA D/O</b></p> <p><b>D1/O1:</b> Implementar políticas estratégicas de cobro en base a las directrices que disponga SENBAGUA</p> <p><b>D2/O3:</b> Elevar el nivel de conocimientos administrativos y legales en base a una capacitación por parte de SENAGUA</p> <p><b>D6/D7/O2/O3:</b> Gestionar ante el GAD Parroquial y Municipal la construcción de unas instalaciones físicas y el equipamiento tecnológico necesario para prestar un buen servicio</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIA D/A</b></p> <p><b>D2/A2:</b> Gestionar ante instituciones públicas o privadas la realización de un Plan estratégico para la Junta de Agua</p>

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## **4.4 FASE 2: FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

### **4.4.1 Misión**

Brindar un servicio de agua potable de calidad, , con un personal altamente capacitado, satisfaciendo integralmente las necesidades del usuario de la comuna Zapotal de la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena.

### **4.4.2 Visión**

En 5 años ser una institución líder en el suministro de Agua Potable, reconocida por su calidad humana y profesional y por su contribución positiva a la comunidad de Zapotal.

### **4.4.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Fortalecer la gestión administrativa mediante los lineamientos y directrices establecidos en el modelo de gestión, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio prestado por la Junta Administradora de Agua de la Comuna Zapotal.

#### **Objetivos Específicos.**

- Fortalecer la estructura organizacional mediante la creación de nuevas unidades departamentales acorde a las necesidades de la Junta de Agua.
- Fomentar la planificación institucional de la JAAP, mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el modelo de gestión en la gestión.
- Promover estrategias de recuperación de la cartera vencida, a través de una campaña de concientización.

- Elevar el nivel de conocimientos de los servidores públicos de la Junta de Agua a través de la capacitación continua en temas administrativos y legales.
- Implementar un sistema de control interno y seguimiento, mediante el uso de una base de datos y matrices de evaluación al personal

#### **4.4.4 Estrategias**

- Gestionar ante SENAGUA, el GAD Parroquial y Municipal convenios que permitan mejorar la calidad de gestión administrativa de la Junta de Agua.
- Implementar políticas estratégicas de cobro en base a las directrices que disponga SENAGUA.
- Elevar el nivel de conocimientos administrativos y legales en base a eventos de capacitación por parte de SENAGUA o cualquier otra institución pública o privada.
- Gestionar ante el GAD Parroquial y Municipal la construcción de unas instalaciones físicas y el equipamiento tecnológico necesario para prestar un buen servicio.

#### **4.4.5 Valores**

**Responsabilidad:** Los funcionarios de la Junta de Agua deben cumplir las actividades asignadas a cabalidad y ser ejemplo de compromiso con la institución.

**Honestidad:** Los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable deben ser transparentes en la realización de sus funciones.

**Respeto:** Fomentar respeto entre los funcionarios de la Junta Administradora de Agua y los usuarios.

**Trabajo en equipo:** Planificar un plan de trabajo en el que se establezcan parámetros de trabajo en equipo.

**Puntualidad:** Cumplir y hacer cumplir con los tiempos establecidos en los procesos internos y externos de la Junta Administradora de Agua Potable.

**Comunicación:** Motivar una comunicación fluida entre el personal interno de la Junta Administradora de Agua Potable y usuarios.

**Calidad:** Brindar un servicio de calidad y calidez, satisfaciendo al máximo las necesidades de los usuarios.

**Iniciativa:** Aportar con ideas y soluciones a las diversas problemáticas encontradas durante la gestión.

**Pertenencia:** Tener sentido de pertenencia y responsabilidad de las actividades que realiza dentro de la institución como si fuera su propio hogar.

**Lealtad:** Ser fiel con la institución, con sus lineamientos y con los usuarios.

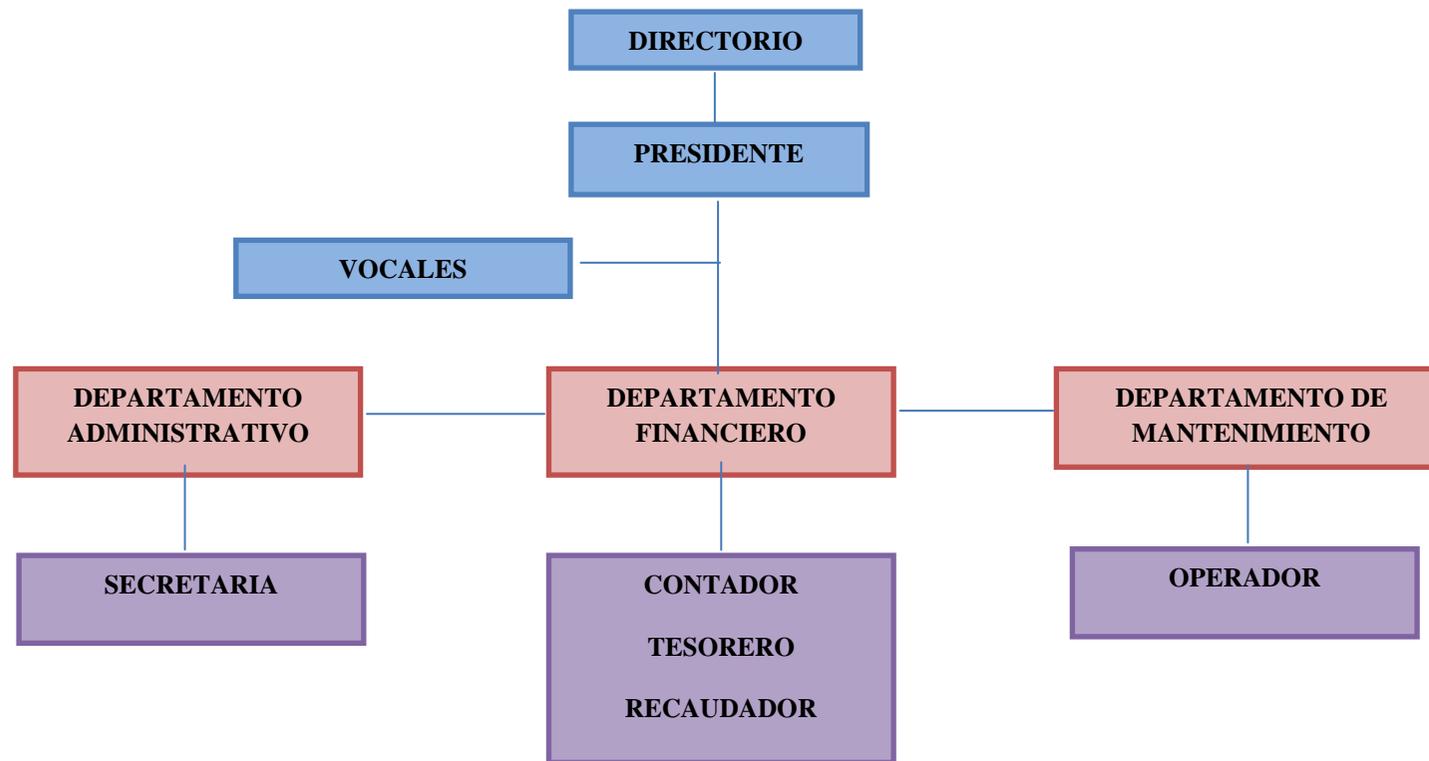
**Solidaridad:** Apoyo entre compañero de trabajo y con los usuarios.

#### **4.4.6 Principios Organizacionales**

- División de trabajo eficiente y eficaz
- División de áreas departamentales según las necesidades de la institución.
- Coordinación del trabajo de las unidades departamentales.
- Autoridad y autonomía.

#### 4.5 FASE 3: DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

##### 4.5.1 Estructura Organizacional



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

#### 4.5.2 Orgánico Funcional

El diseño del orgánico funcional tiene como objetivo otorgar una herramienta que permita el establecimiento de lineamientos para escoger de una forma adecuada al personal. Por otro lado esta herramienta debe contener información detallada de cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización.

#### PERFIL Y PUESTO

##### PRESIDENTE

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: PRESIDENTE</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Presidencia
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Directorio
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- ejercer la representación legal, jurídica y extrajudicial de la junta de agua potable</li><li>- presidir las asambleas ordinarias y extraordinarias de la Junta de Agua;</li><li>- convocar a asambleas generales ordinarias y extraordinarias;</li><li>- convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias del Directorio;</li><li>- suscribir convenios, contratos y compromisos necesarios para el buen funcionamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado;</li><li>- administrar los recursos de la junta de agua potable;</li><li>- solicitar ante SENAGUA asistencia técnica, administrativa y financiera</li><li>- firmar junto al secretario las convocatorias a reuniones del directorio y de las asambleas</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

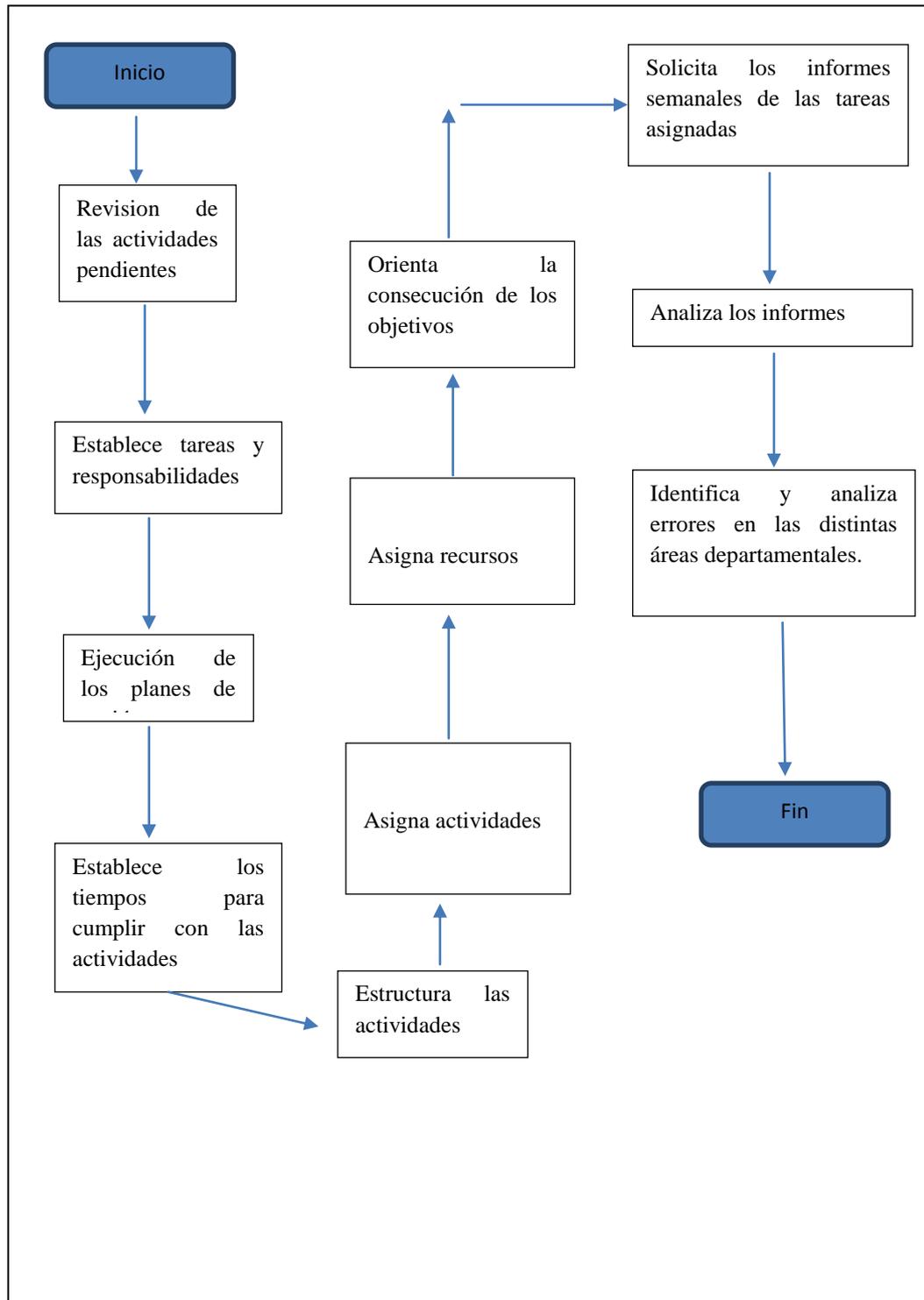
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DEL PRESIDENTE

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Presidente	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dirigir la organización.</b></li> <li>- <b>Atender las solicitudes de los departamentos.</b></li> <li>- <b>Realizar evaluaciones periódicas.</b></li> <li>- <b>Informar a los usuarios sobre la gestión.</b></li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Directivos	
<b>Supervisa a:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento Administrativo.</li> <li>- Departamento de mantenimiento</li> <li>- Departamento financiero.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO	CAPACIDADES
<b>Segundo o Tercer Nivel: Carreras Administrativas</b>	2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leyes y reglamentos de agua.</li> <li>- Conocimiento de herramienta Microsoft Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados.</li> </ul>
<b>EDAD: 25 – 45 años</b>	<b>SEXO:</b> Indistinto		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indistinto

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL PRESIDENTE



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## VOCALES

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: VOCALES</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Vocales
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Presidente
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- intervenir en las sesiones ordinarias y extraordinarias con derecho a voz y voto.</li><li>- realizar las funciones que se le asignen por parte de la directiva;</li><li>- <b>El primer vocal</b> reemplazará al presidente en casos de ausencia temporal y/o definitiva;</li><li>- <b>El segundo vocal</b> reemplazará a cualquier otro de los miembros del directorio en ausencia temporal o definitiva de los mismos;</li><li>- en caso de que el primer vocal tenga impedimentos de tipo legal, para subrogar al presidente, éste será elegido por el directorio en forma temporal de entre sus miembros hasta convocar a asamblea general.;</li><li>- realizar las compras que necesite la Junta Administradora de Agua Potable</li><li>- inspeccionar y vigilar que el personal que labora en la Junta de Agua cumpla con sus funciones.</li><li>- promover el uso adecuado de los recursos económicos y que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la organización.</li><li>- promover una cultura de conservación y aprovechamiento racional de recursos hídricos.</li><li>- presentar un informe de actividades semanales.</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

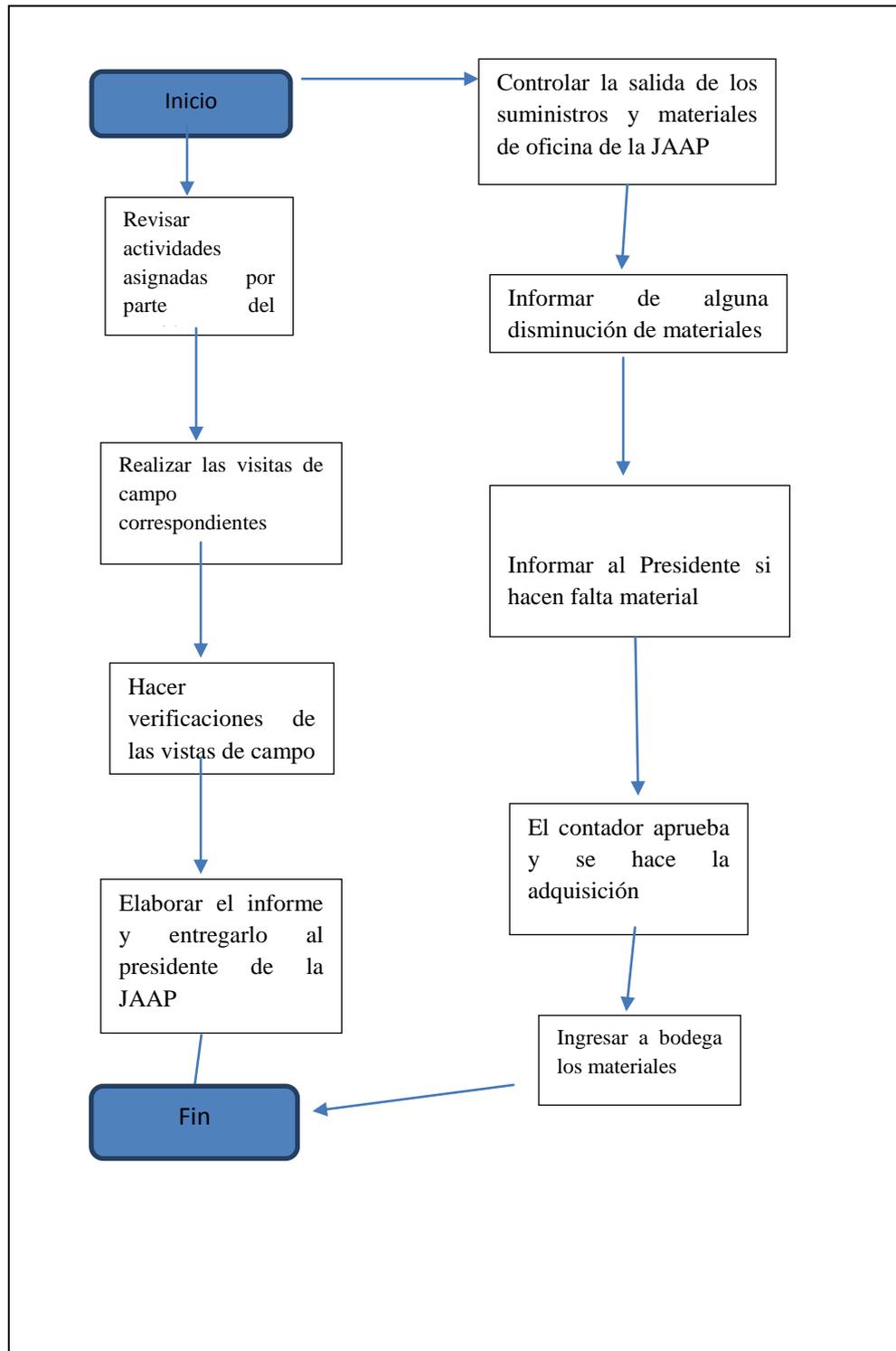
**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Vocales	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vigilar el cumplimiento de las actividades.</b></li> <li>- <b>Promover una cultura ambientalista</b></li> <li>- <b>Promover un ambiente laboral favorable.</b></li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Presidente	
<b>Supervisa a:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento Administrativo.</li> <li>- Departamento de mantenimiento</li> <li>- Departamento financiero.</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>Segundo o Tercer Nivel: Carreras Administrativas</b>	1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leyes y reglamentos de agua.</li> <li>- Conocimiento de herramienta Microsoft Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>
<b>EDAD: 25 – 44 años</b>	<b>SEXO:</b> Indiferente		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indiferente

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL VOCAL



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## SECRETARIO (A)

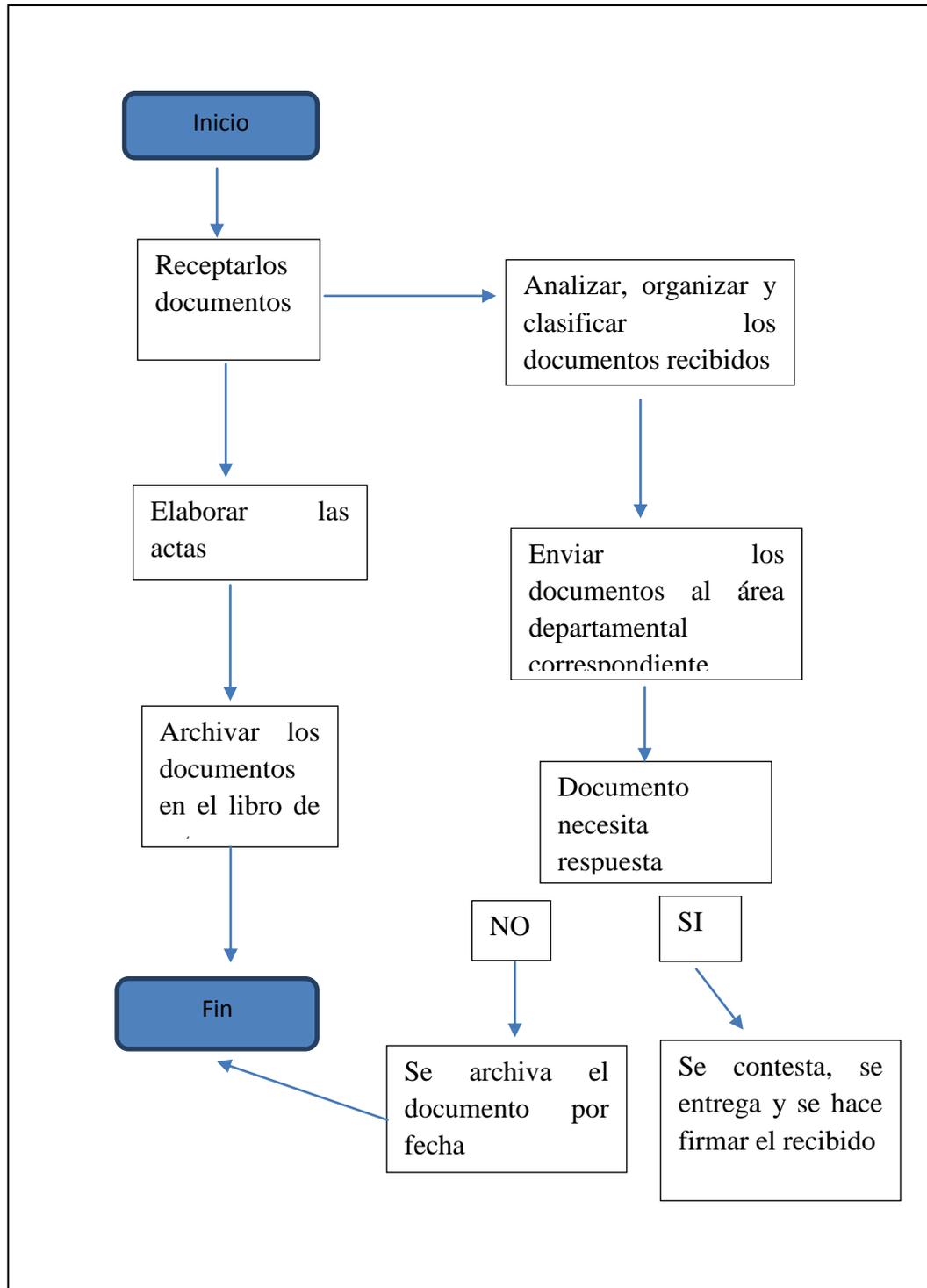
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: SECRETARIO</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Secretario
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Presidente
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- laborar las actas de las sesiones de la asamblea general;</li><li>- laborar un libro de registro en donde consten las actas de las sesiones de las asambleas;</li><li>- antener actualizado el archivo de documentos.</li><li>- ealizar las convocatorias a sesiones</li><li>- er el custodio de la correspondencia oficial de la JAAP</li><li>- antener actualizado el libro de registro de los socios fundadores;</li><li>- nformar a los socios y usuarios sobre las disposiciones de la asamblea general;</li><li>- omunicar a tesorería sobre el ingreso y salida de los socios y usuarios.</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Secretario (a)	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar el archivo de documentos de la junta.</li> <li>- Tener conocimiento del estado actual del sistema de agua, captación y conexiones domiciliarias.</li> <li>- Organizar la información sobre los procesos administrativos.</li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Presidente	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>CAPACIDADES</b>
Bachiller en Secretariado español	1 año	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de archivo y Oficina</li> <li>- Técnicas de Digitación</li> <li>- Uso del teléfono</li> <li>- Redacción de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>
<b>EDAD: 18 – 44 años</b>	<b>SEXO:</b> Indiferente		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indiferente

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL SECRETARIO (A)



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## CONTADOR

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: CONTADOR</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Contador
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Departamento:</b>	Financiero
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Presidente
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- anejar y mantener al día el sistema de tributación</li><li>- controlar los ingresos y egresos que existen en la junta de Agua.</li><li>- llevar un registro sobre la cartera de clientes vencidos y al día.</li><li>- presentar un informe sobre sus actividades mensuales</li><li>- análisis de proyectos de inversión social que vayan en beneficio de la junta de agua potable.</li><li>- reportar sus actividades al Presidente o en su caso a los vocales principales.</li><li>- realizar un informe anual de objetivos alcanzados y no logrados.</li><li>- cumplir con las políticas de la junta de agua.</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

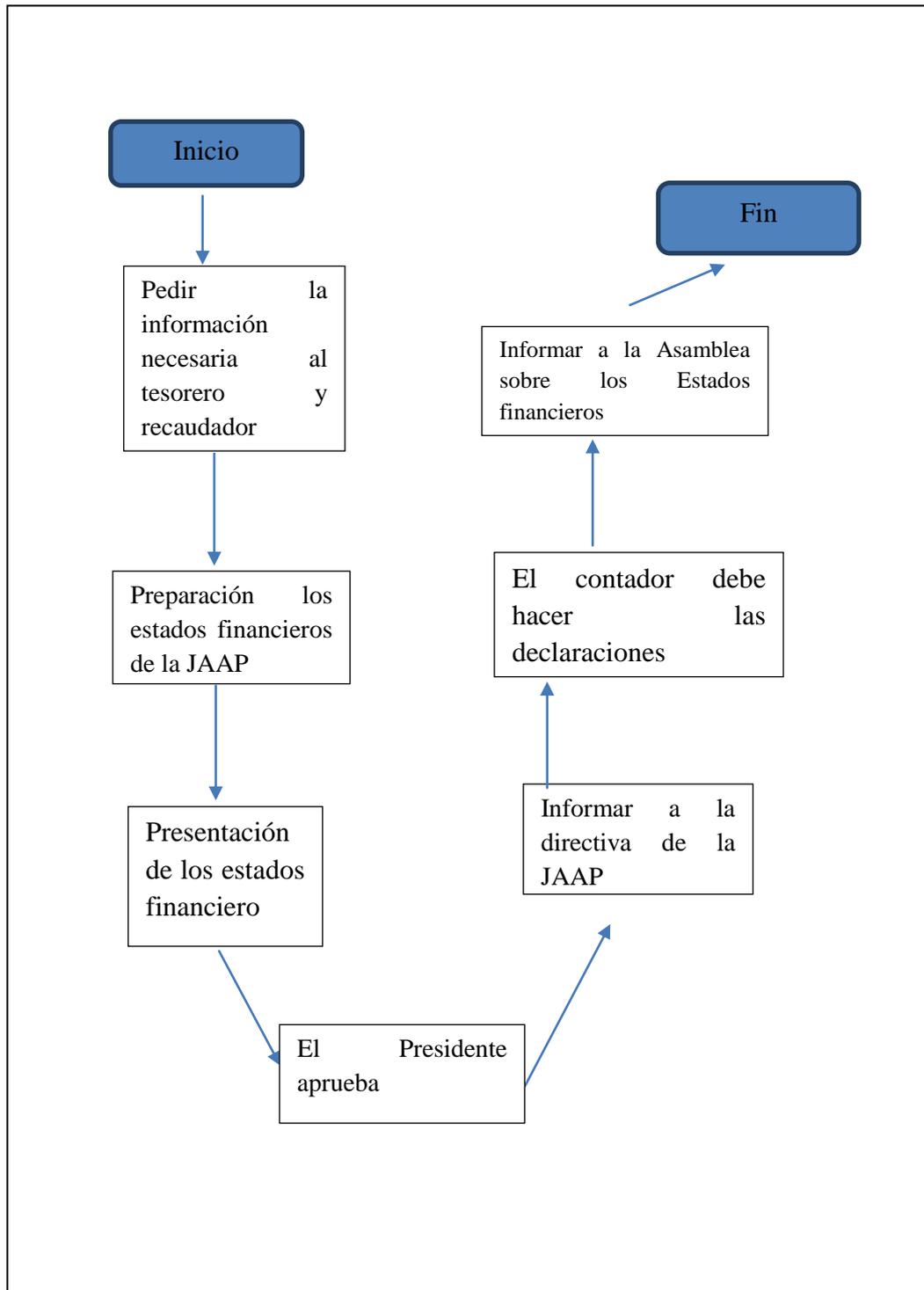
**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Contador	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar un registro de los estados financieros de la junta de agua</li> <li>- Preparar y supervisar el cierre financiero.</li> <li>- Administrar la documentación de crédito.</li> <li>- Elaboración de formularios SRI.</li> <li>- Declaración de impuestos.</li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Presidente	
<b>Supervisa a:</b>		Tesorero	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>CPA o Ingeniería Comercial</b>	2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de ley de compañías.</li> <li>- Ley de Régimen Tributario Interno</li> <li>- Tener el carnet para Firmar declaraciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados.</li> </ul>
<b>DAD: 20 – 44 años</b>	<b>SEXO:</b> Indiferente		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indiferente

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL CONTADOR



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## TESORERO

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: TESORERIA</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Tesorería
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Departamento:</b>	Financiero
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Presidente
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- recaudación de los valores por concepto de servicios prestados a los usuarios.</li><li>- custodiar y Administrar los fondos provenientes de las recaudaciones.</li><li>- firmar en forma conjunta con el presidente los documentos contables de ingresos y egresos.</li><li>- laborar y presentar a la Asamblea el estado de cuenta y balance económico de los ingresos y egresos manejados por tesorería;</li><li>- realizar y presentar los balances semestrales y anuales.</li><li>- demostrar transparencia económica y financiera permanente.</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

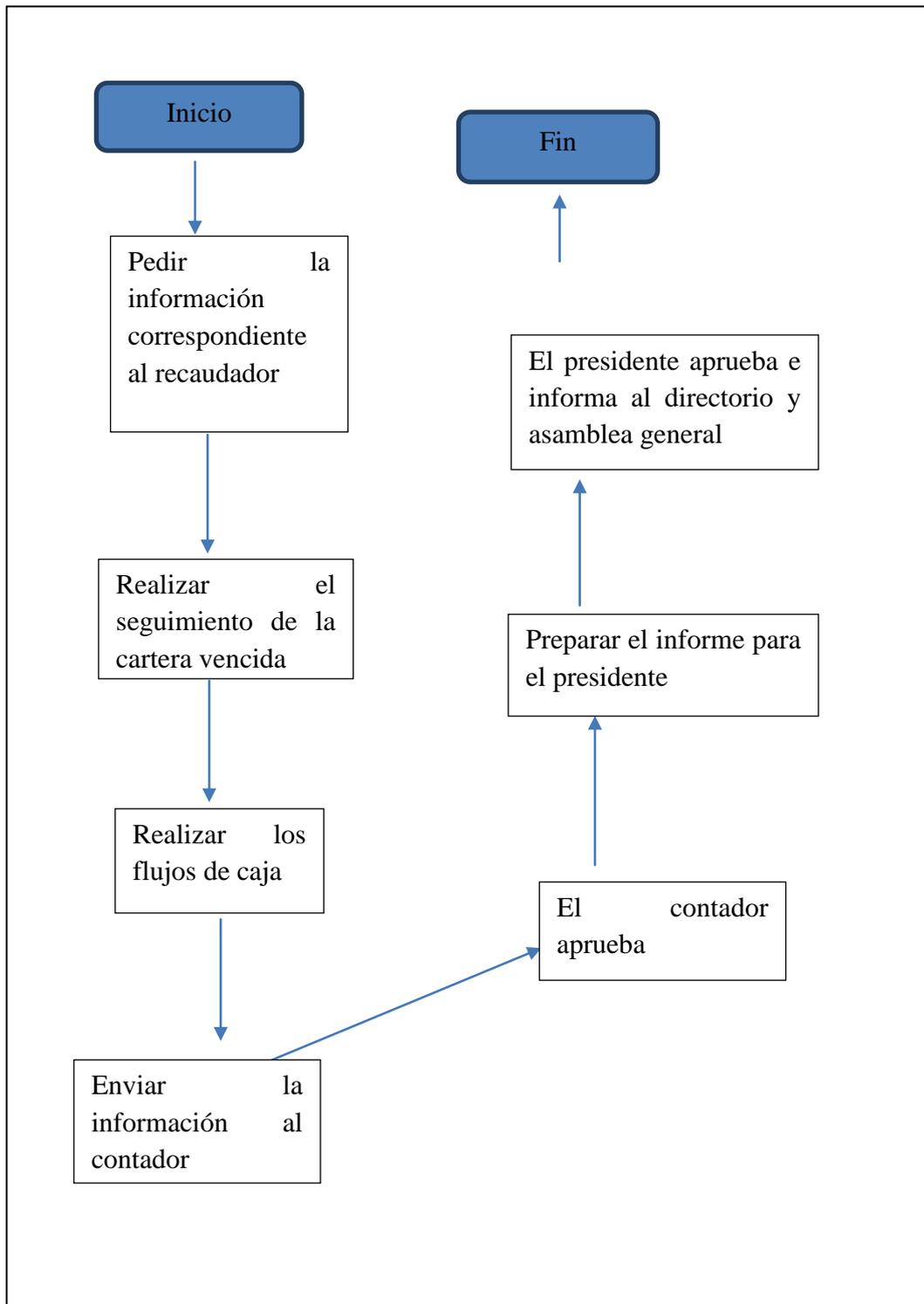
**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Tesorero	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Supervisar si los usuarios cumplieron con el pago de sus deudas.</b></li> <li>- <b>Autorizar el giro de cheques.</b></li> <li>- <b>Presentar un informe de actividades semanales.</b></li> <li>- <b>Despachar de forma oportuna los documentos internos y externos</b></li> <li>- <b>Realizar los flujos de caja diarios, semanales, mensuales y anuales para evitar tener inconvenientes</b></li> <li>- <b>Coordinar con el recaudador y el contador</b></li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Presidente	
<b>Supervisa a:</b>		Recaudador	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>CPA o Ingeniería Comercial</b>	2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de ley de compañías.</li> <li>- Ley de Régimen Tributario Interno</li> <li>- Conocimiento de Excel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>
<b>EDAD: 20 – 44 años</b>	<b>SEXO:</b> Indiferente		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indiferente

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL TESORERO



Fuente: Junta de Agua de Zapotal  
Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

## RECAUDADOR

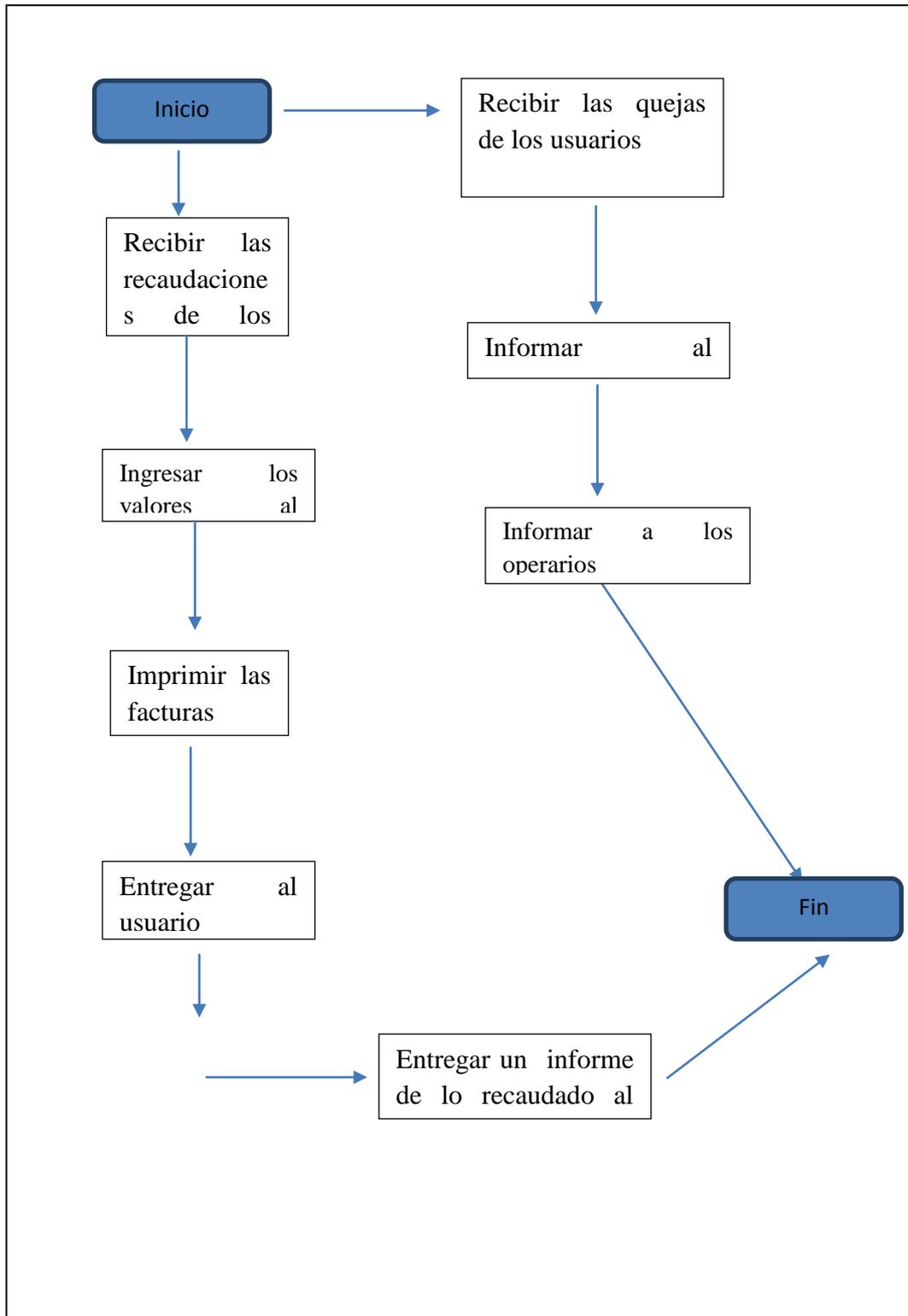
INFORMACIÓN GENERAL	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: RECAUDADOR</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Recaudador
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Departamento:</b>	Financiero
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Presidente
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Emitir las facturas correspondientes de cobro a los usuarios</li> <li>- Realizar arqueo de caja</li> <li>- Realizar el cobro de las planillas</li> <li>- Presentar informe al contador</li> <li>- Colaborar con el trámite de la documentación interna y externa</li> <li>- Recopilar las denuncias diarias de los usuarios</li> <li>- Contactar a la persona para brindar la solución adecuada</li> <li>- Presentar un informe de actividades semanales.</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Recaudador	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir las planillas correspondiente</li> <li>- Realizar el cobro a los usuarios</li> <li>- Presenta un informe de actividades semanales.</li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Tesorero	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERI ENCIA</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>CPA o Ingeniería Comercial</b>	2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de ley de compañías.</li> <li>- Ley de Régimen Tributario Interno</li> <li>- Conocimiento de Excel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>
<b>EDAD: 20 – 44 años</b>	<b>SEXO:</b> Indiferente		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indiferente

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL RECAUDADOR



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## OPERADOR

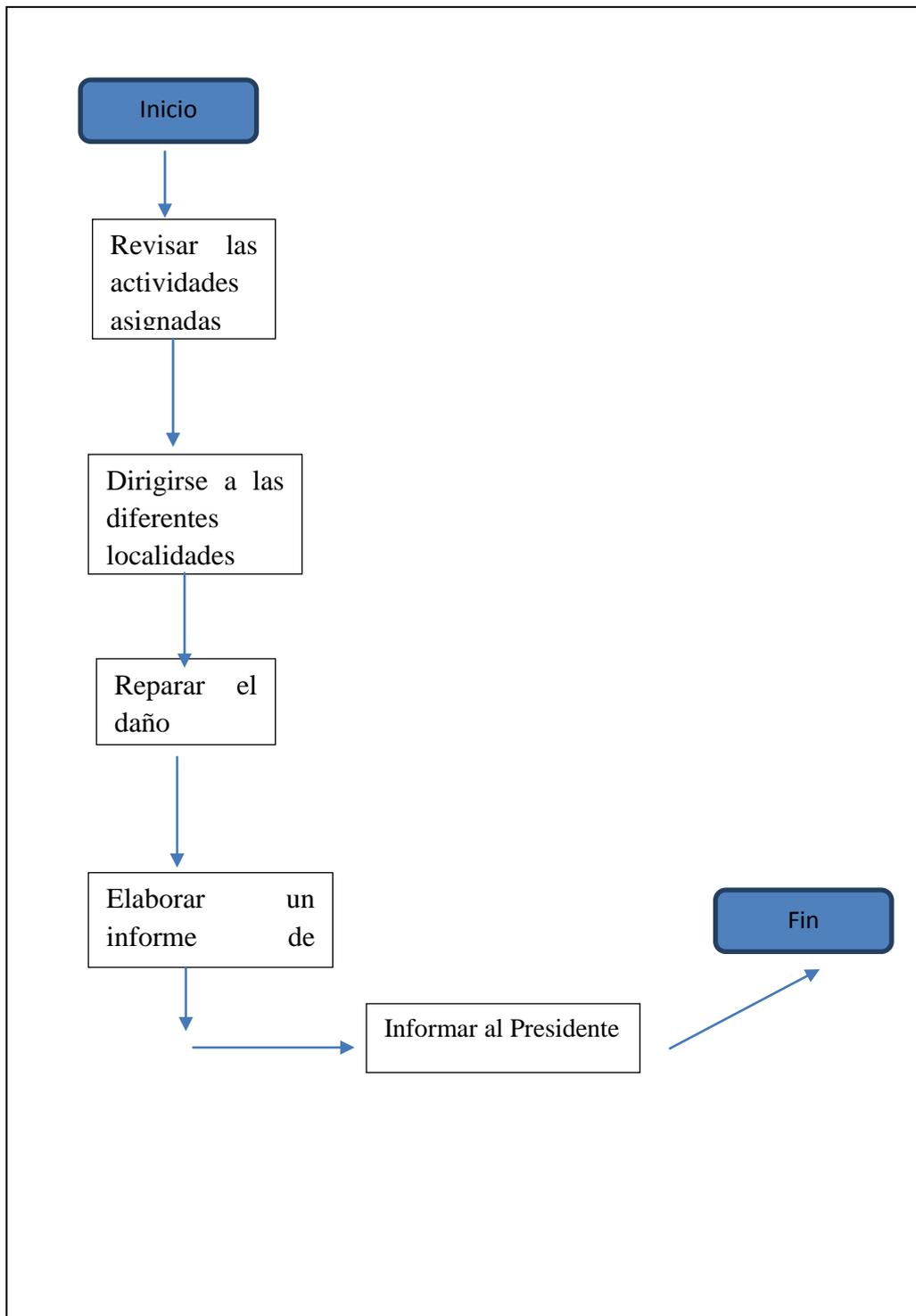
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: OPERADOR</b>	
<b>Nombre del Puesto:</b>	Operador
<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Departamento:</b>	Mantenimiento
<b>Jefe (s) Inmediato(s):</b>	Presidente
<b>2. FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Operar y mantener el sistema de agua potable y alcantarillado</li><li>- Mantener las instalaciones en perfecto estado de limpieza y funcionamiento.</li><li>- Realizar la instalación de medidores nuevos en las casas de los usuarios</li><li>- Controlar e informar sobre el mal funcionamiento en los medidores</li><li>- Elaborar un informe mensual de actividades</li><li>- Cumplir con las disposiciones que la directiva de la Junta le asigne</li></ul>	
<b>3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	
Directores departamentales y usuarios	

**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y PERFIL</b>			
<b>Puesto:</b>		Operador	
<b>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Predisposición y compromiso de ayudar a los usuarios.</b></li> <li>- <b>Mantenimiento total de las herramientas, medidores y tuberías.</b></li> <li>- <b>Brindar una excelente atención a los usuarios.</b></li> </ul>			
<b>Reporta a:</b>		Presidente	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>CAPACIDADES</b>
<b>Operación y mantenimiento del sistema de agua potable.</b>	2 años	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento en mantenimiento de tuberías, medidores.</li> <li>- Instalación de guías.</li> <li>- Toma de lecturas.</li> <li>- Reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Orientación a resultados</li> </ul>
<b>EDAD: 25 – 44 años</b>	<b>SEXO:</b> Indiferente		<b>ESTADO CIVIL:</b> Indiferente

**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO DEL OPERADOR



**Fuente:** Junta de Agua De Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

### **4.5.3 Políticas**

- Reuniones de la directiva de manera mensual.
- Mesas de trabajo con los usuarios para detectar falencias y necesidades.
- Ética laboral.
- Personal administrativo y operativo idóneo y responsable
- Las comunicación es de manera escrita
- Ser responsables en el desempeño de las actividades.
- Cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido.
- Un buen ambiente laboral dentro de la organización.
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Sentido de Pertenencia.
- Orientar los esfuerzos al cumplimiento de la misión y visión institucional

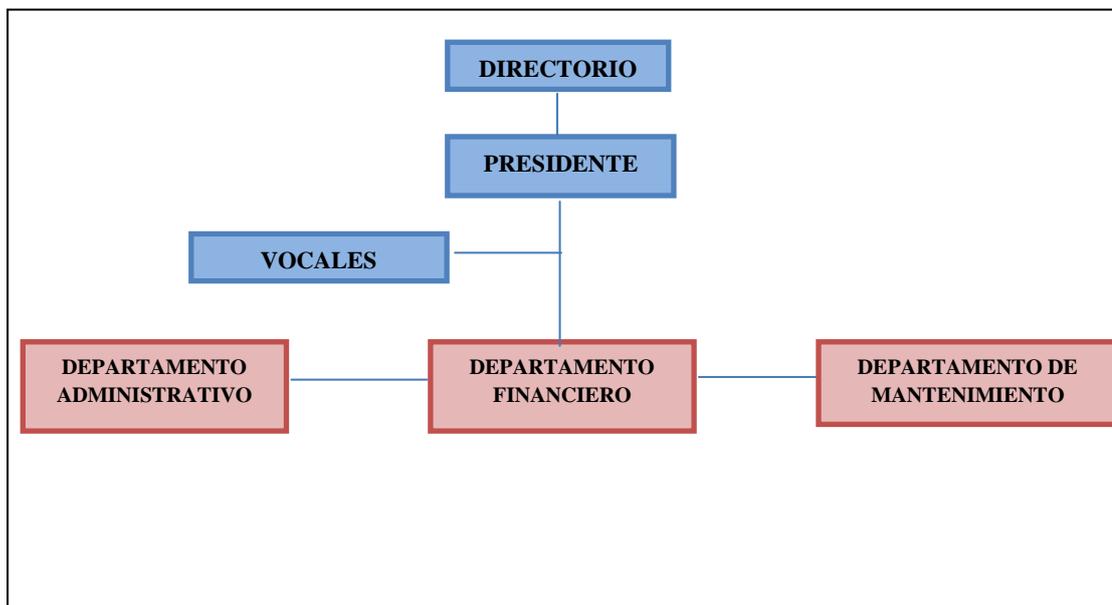
### **4.5.4 Departamentalización**

Cada área departamental tendrá una persona responsable para dar seguimiento y cumplimiento al desempeño de las actividades poniendo en práctica la línea de autoridad y respetando las funciones que tienen a su cargo.

El jefe de cada departamento es el encargado de establecer las directrices y lineamientos de comunicación interna.

La Junta Administradora de Agua Potable estará distribuida de la siguiente manera:

### ÁREA ADMINISTRATIVA



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal

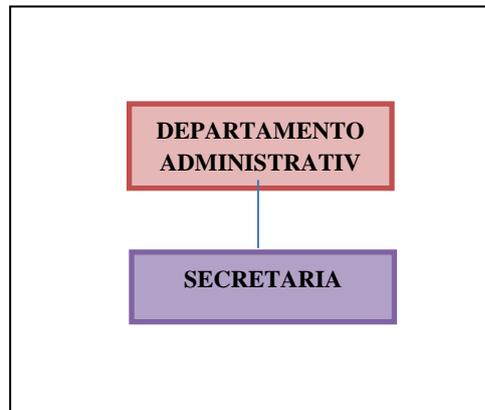
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

El principal del Área Administrativa es el presidente, será el responsable de velar por el cumplimiento de las actividades asignadas al departamento Administrativo, Financiero y de Mantenimiento.

Los vocales ayudarán al presidente para que pueda tener un mejor control de cada área departamental y del logro de los objetivos planteados por la Junta Administradora de Agua Potable.

El área administrativa está conformada por los siguientes departamentos:

### **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:**



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

Esta unidad departamental está integrada por el Secretario (a) quien es el encargado de llevar un registro de los documentos que ingresan y salen.

### **DEPARTAMENTO FINANCIERO:**



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

Esta unidad departamental estará integrada por el contador, el tesorero y el recaudador, este personal llevará todo lo que se contable en la junta de agua potable de la comuna Zapotal, deben tener al día el pago de impuestos.

## **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO:**



**Fuente:** Junta de Agua Potable de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

Este departamento es el que tiene a su cargo al Operador, será el encargado de reparar algún desperfecto que exista en las redes de agua domiciliaria.

### **4.5.5 Cadena de Mando**

En la estructura orgánica funcional se detalla cómo está conformada la cadena de mando integral de la Junta de Agua Potable de la Comuna Zapotal. La Directiva será la cabeza principal de la institución; está integrado por el presidente y todas las unidades departamentales. Cada jefe deberá presentar un informe mensual de sus actividades al presidente. De esta manera se podrá dar seguimiento a la ejecución de las tareas asignadas a cada área departamental, mejorando así la calidad del servicio brindado por parte de la junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal

**CUADRO N° 5 MANDO INTEGRAL**

AREA	OBJETIVOS ESTRATEGICO	INDICADORES	MEIAS	ACCIONES
<b>Directivos</b>	Adquirir herramientas que contribuyan al mejoramiento de las actividades realizadas por los operadores en cuanto al servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe mensual de pagos realizados</li> <li>- Acceso externo, nuevas tecnologías y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A Marzo del 2017 el 85% de la ciudadanía pagará al día sus planillas de agua.</li> <li>- A Diciembre del 2016 se habrá mejorado el proceso administrativo de la Junta de Agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar incentivos para los usuarios por sus pagos al día.</li> <li>- Distribuir las actividades de acuerdo al área departamental.</li> </ul>
<b>Personal Operativo</b>	Brindar un servicio de calidad a la ciudadanía de la Comuna Zapotal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de actividades mensuales.</li> <li>- Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar evaluaciones continuas a los servidores de la JAAP.</li> <li>- A Marzo del 2016 se habrá implementado el 95% del plan de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar formatos de evaluación del desempeño.</li> <li>- Gestionar recursos para ejecutar las capacitaciones.</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	Promover una cultura de Pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de Pago puntual</li> <li>- Atención de reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A Marzo del 2017 el 85% de la ciudadanía pagará al día sus planillas de agua.</li> <li>- A Marzo del 2016 se atenderá de manera eficiente los reclamos de los usuarios de la JAAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estrategias para lograr una cultura de pago.</li> <li>- Establecer horarios para la atención de reclamos.</li> </ul>

Fuente: Junta de Agua Potable de Zapotal  
 Elaborado Por: Sandra Perero Ramirez

#### 4.5.6 LINEAMIENTOS DEL MODELO DE GESTIÓN

El Modelo de Gestión de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal está conformado por un conjunto de acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto se logrará mediante la aplicación eficiente del proceso administrativo.

La ejecución del presente Modelo de Gestión permitirá a la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal fortalecer los siguientes lineamientos:

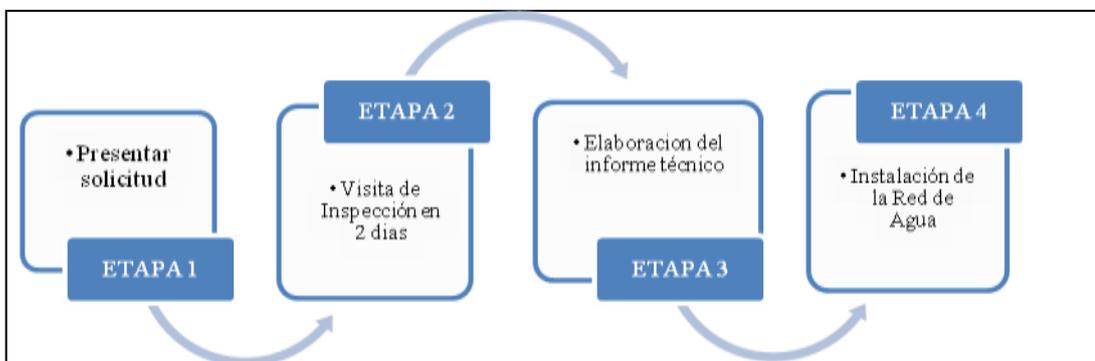
<b>LINEAMIENTOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficiente y eficaz.	Fortalecer los procesos que ejecuta la Junta Administradora de Agua Potable
Mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios	Fortalecer las capacidades y potencialidades de la directiva de la Junta de Agua Fomentar la planificación institucional Promover una campaña de concientización ciudadana
Establecer procedimientos de Seguimiento y Control de los procesos internos	Matriz para la Evaluación del desempeño Matriz para dar seguimiento a los problemas identificados en el análisis FODA Matriz para dar seguimiento a las actividades administrativas y operativas mensuales Matriz para establecer Indicadores de Gestión

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## LINEAMIENTO<sup>o</sup> 1: OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN, LOGRANDO UN TRABAJO MÁS EFICIENTE Y EFICAZ

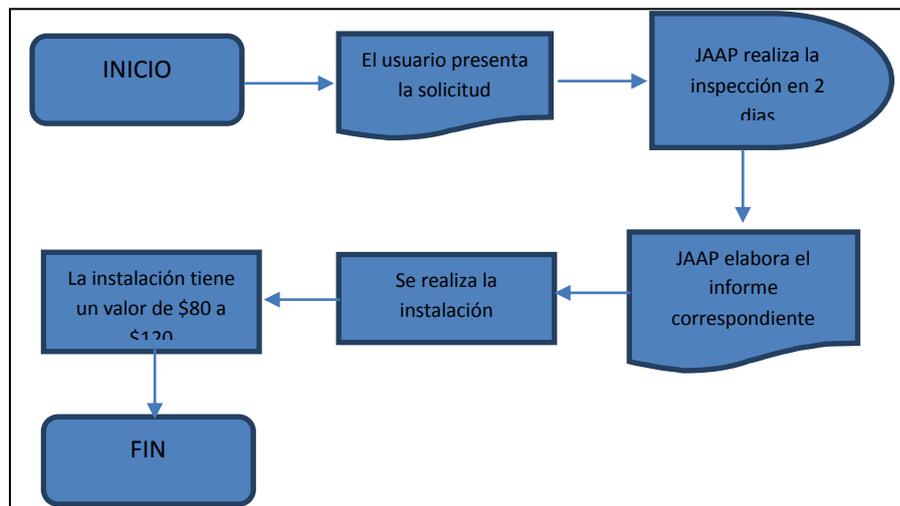
A continuación se presentan los procesos que se llevan a cabo en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal, con la finalidad de que la ciudadanía conozca cómo y en qué tiempo se ejecutan.

### PROCESO PARA SOLICITAR UNA RED DE AGUA DOMICILIARIA.



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

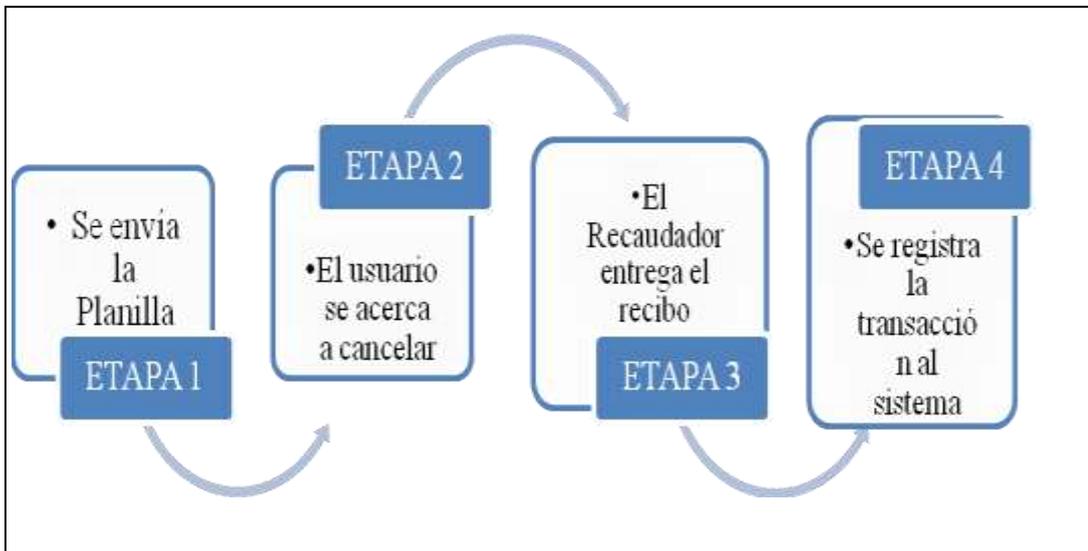
### FLUJOGRAMA DEL PROCESO



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

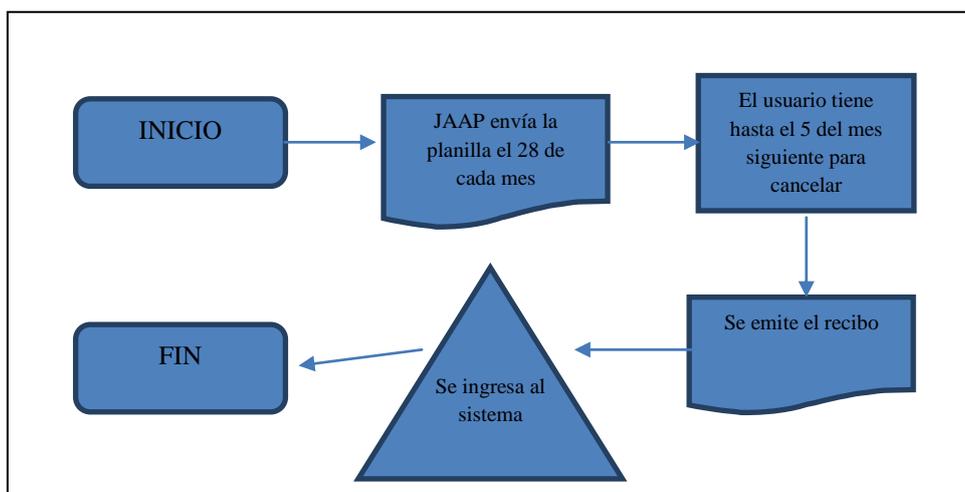
El valor de la instalación es de \$80 a \$120 dependiendo del caso. El usuario aporta con el 50% del valor, mientras que la Junta Administradora de Agua Potable se encarga del otro 50%.

**PROCESO PARA EL COBRO DE LAS PLANILLAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.**



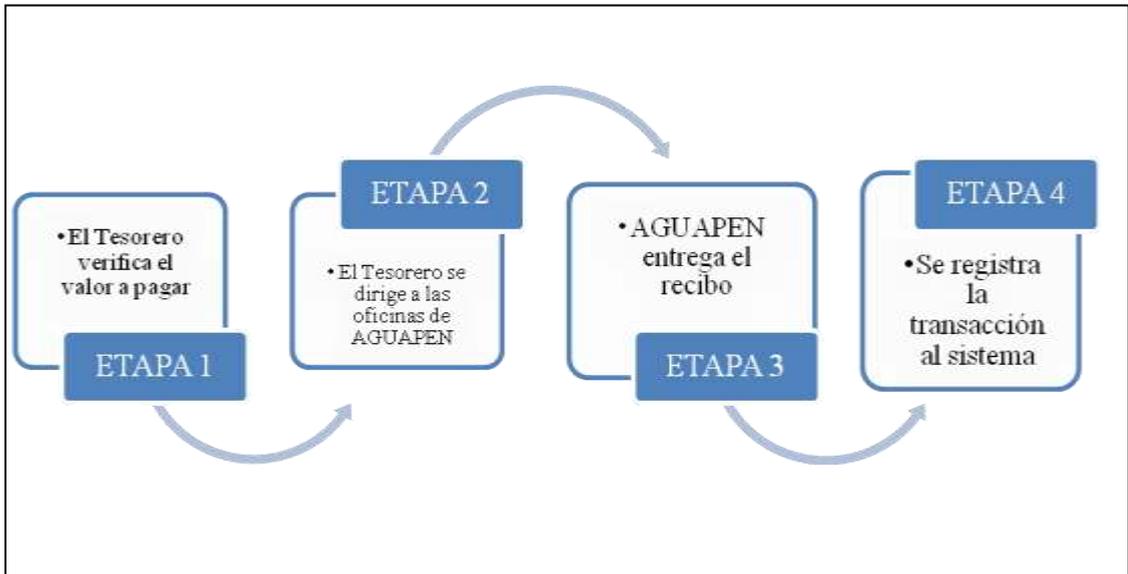
**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO**



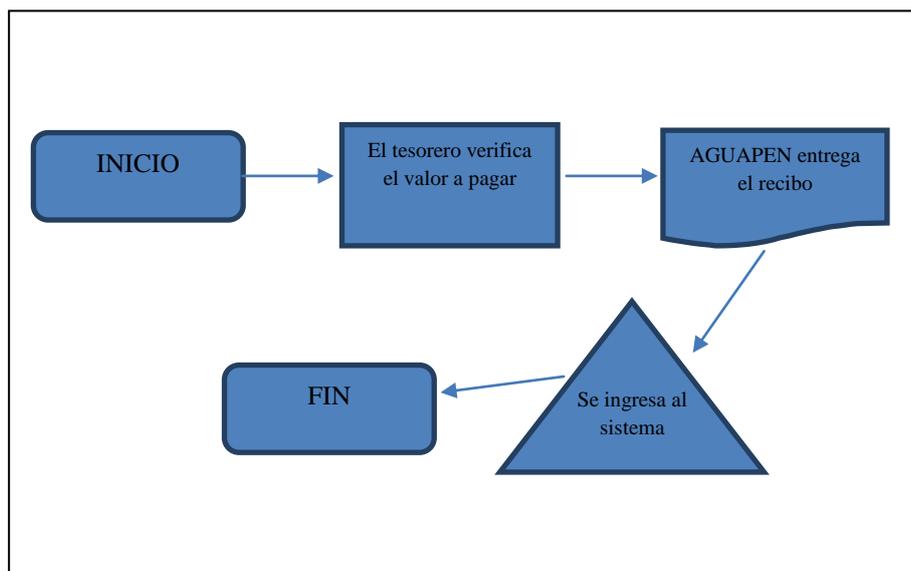
**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO PARA REALIZAR EL PAGO DEL 70% DE LOS VALORES RECAUDADOS A AGUAPEN.



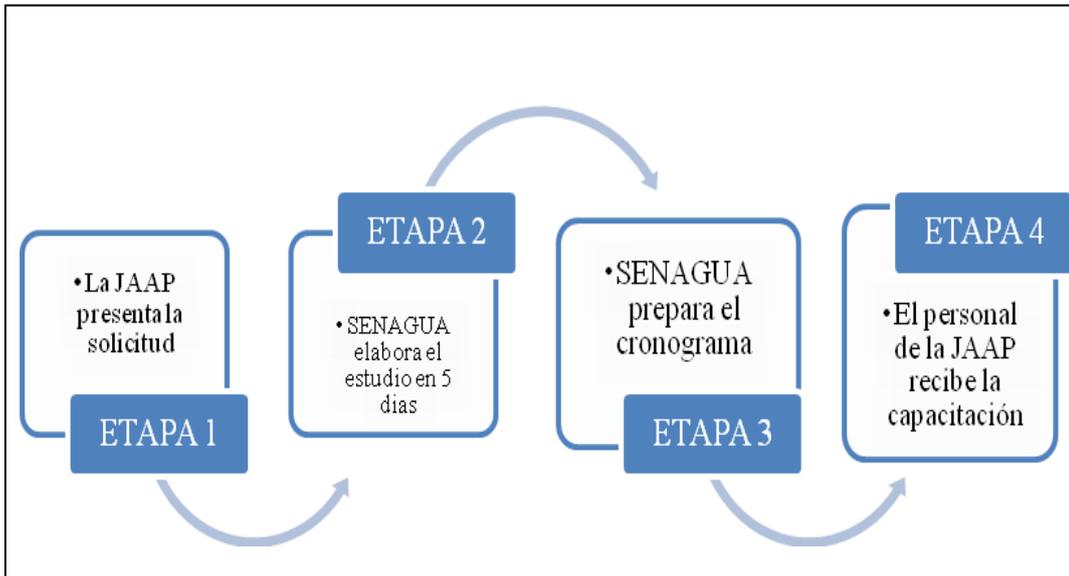
Fuente: Junta de Agua de Zapotal  
Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



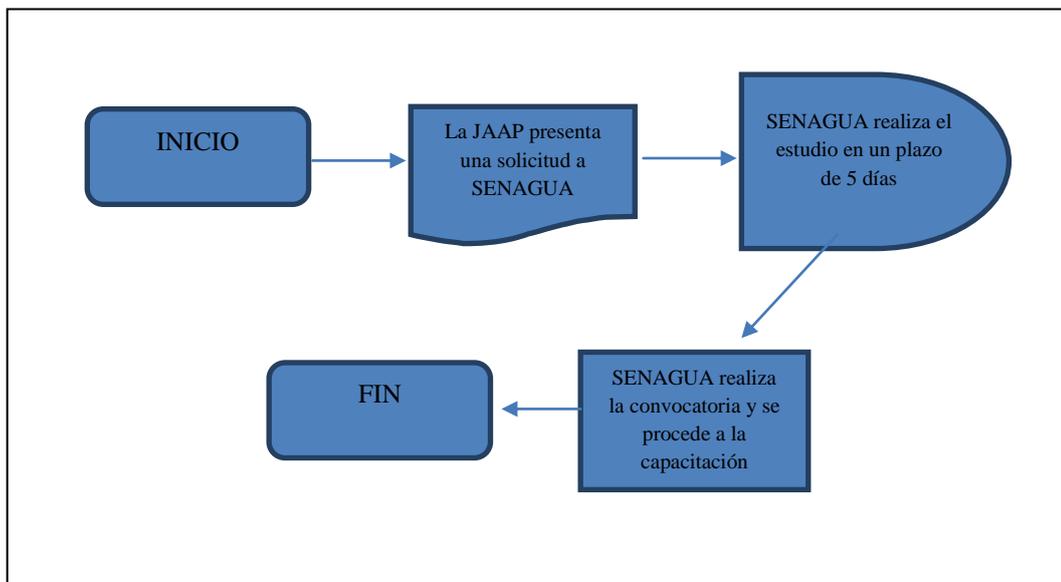
Fuente: Junta de Agua de Zapotal  
Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

## PROCESO PARA SOLICITAR CAPACITACIONES ANTE SENAGUA.



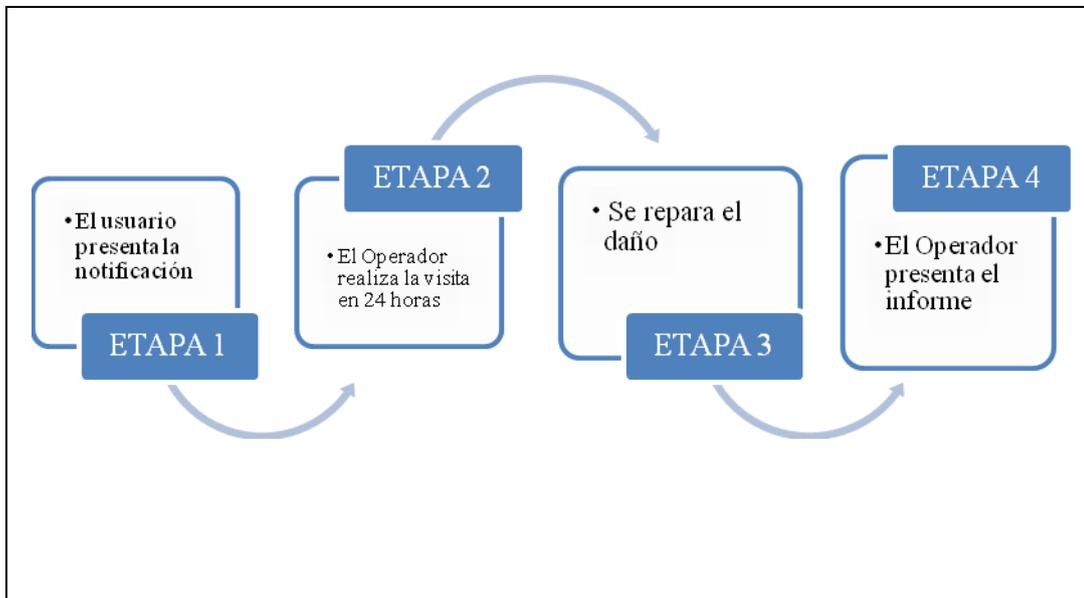
**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

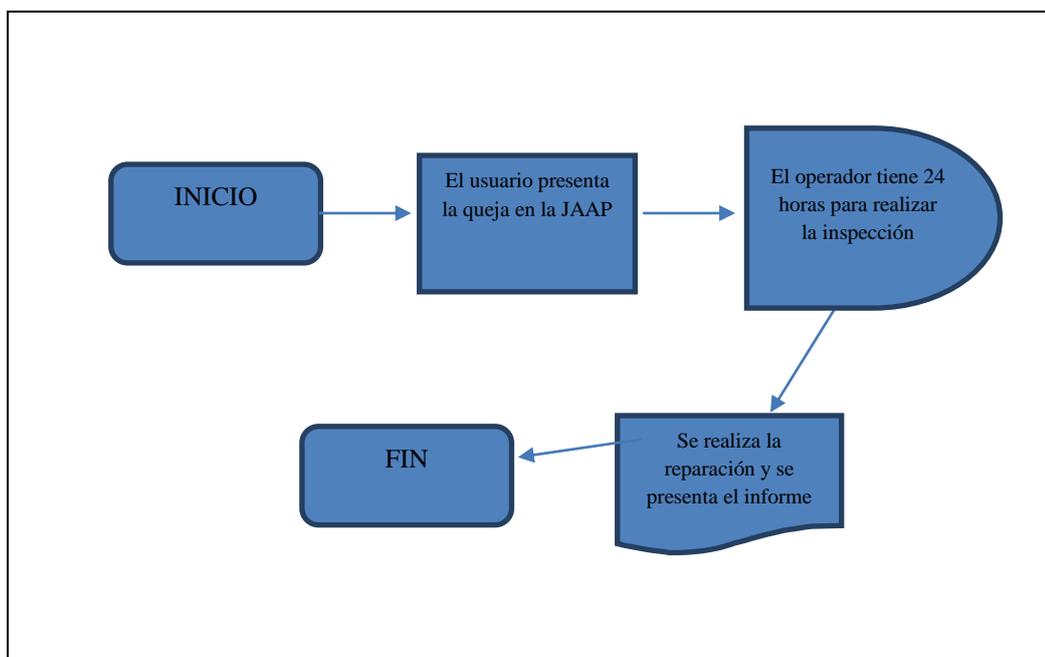
## PROCESO PARA SOLICITAR ARREGLOS DE TUBERÍAS DAÑADAS



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

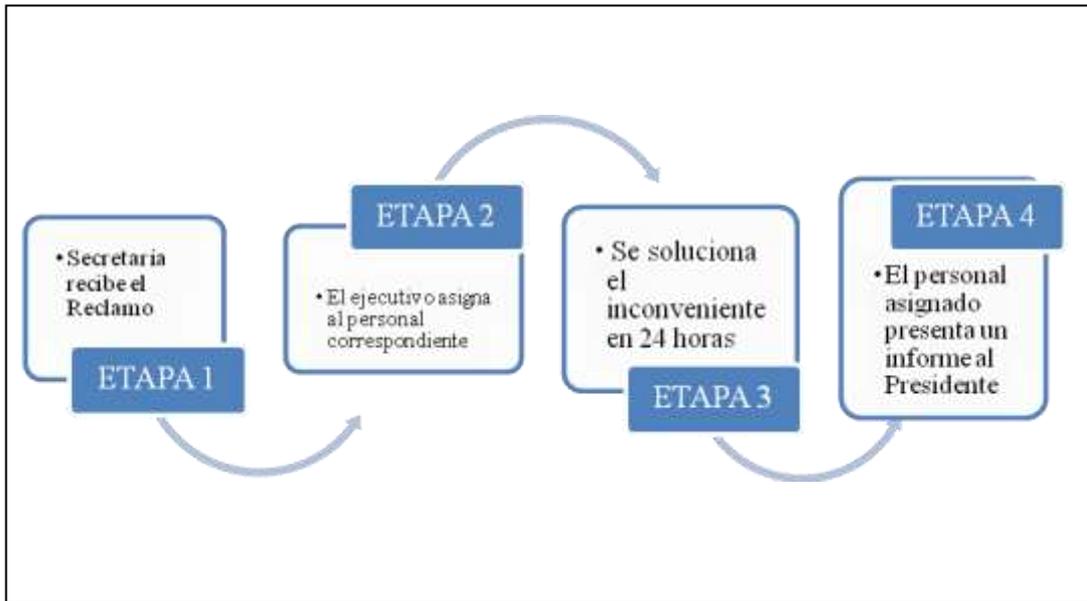
## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal

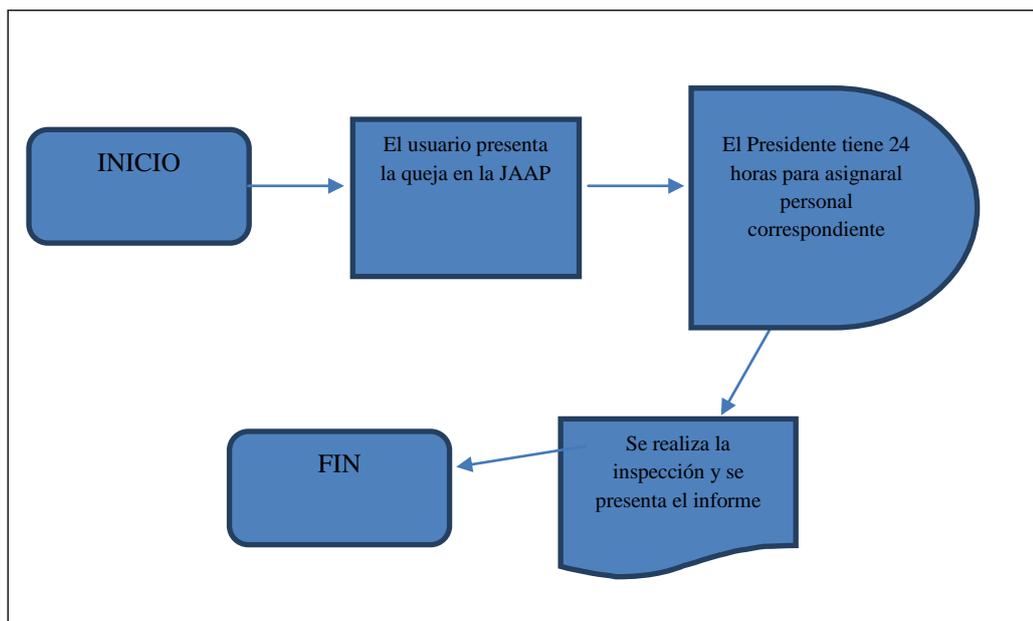
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO PARA REALIZAR RECLAMOS Y/O QUEJAS



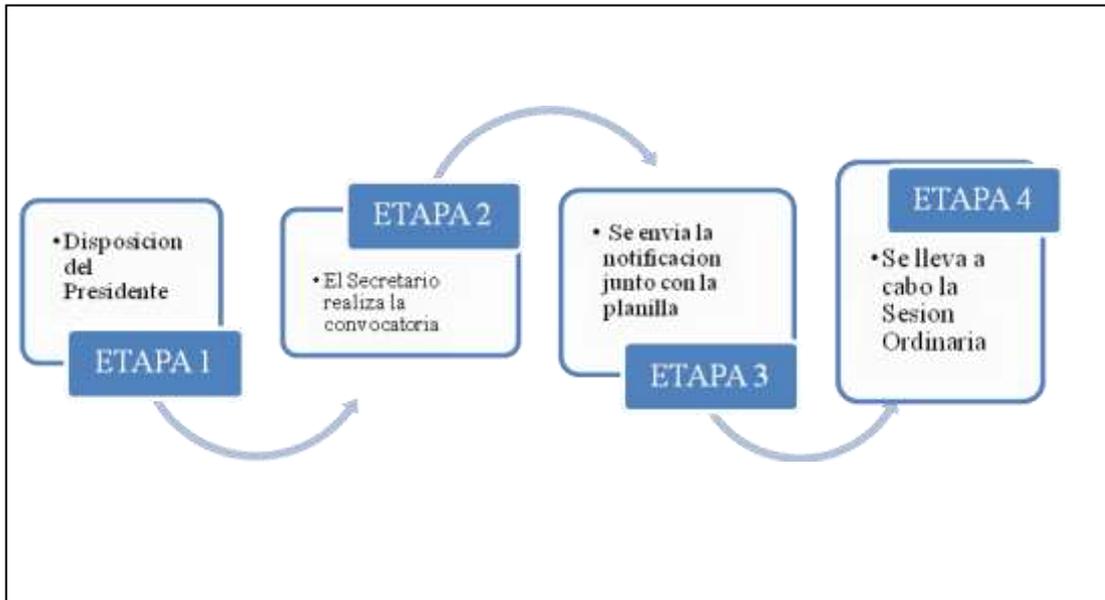
**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



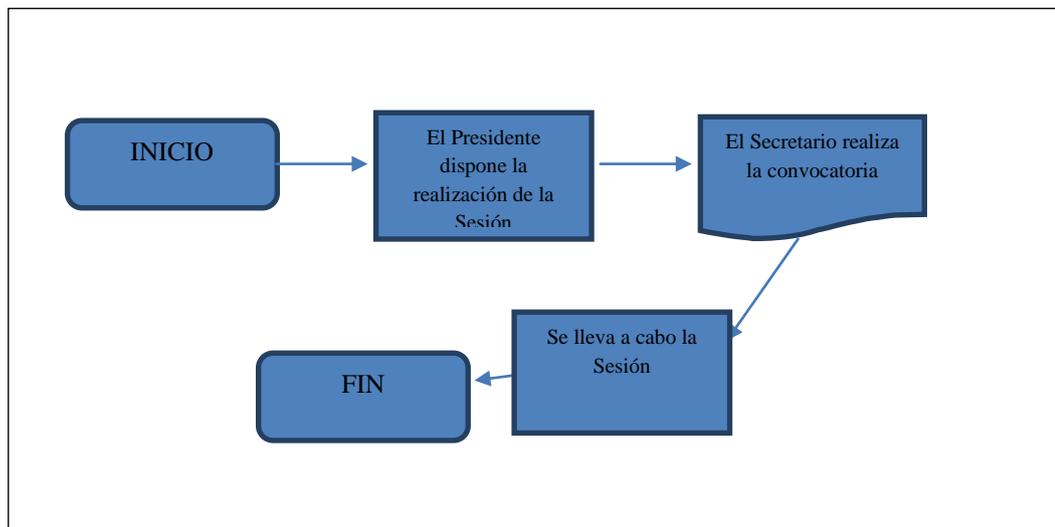
**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

## PROCESO PARA REALIZAR LA CONVOCATORIA A LAS SESIONES ORDINARIAS



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

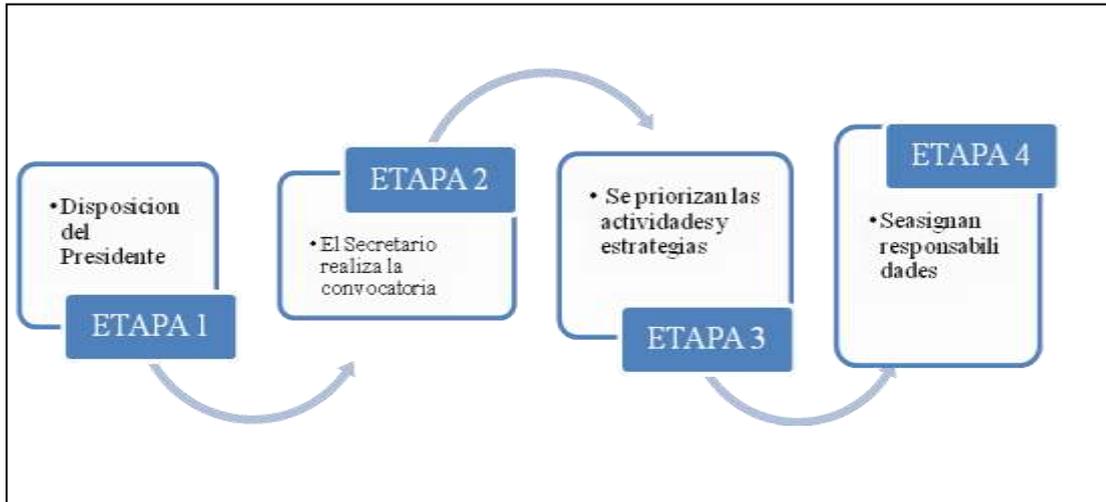
## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal  
**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

La Sesión Extraordinaria se realizara por disposición del Presidente, a pedido de 3 miembros de la Junta Administradora de Agua Potable, o por el 5% de los usuarios registrados por entidad.

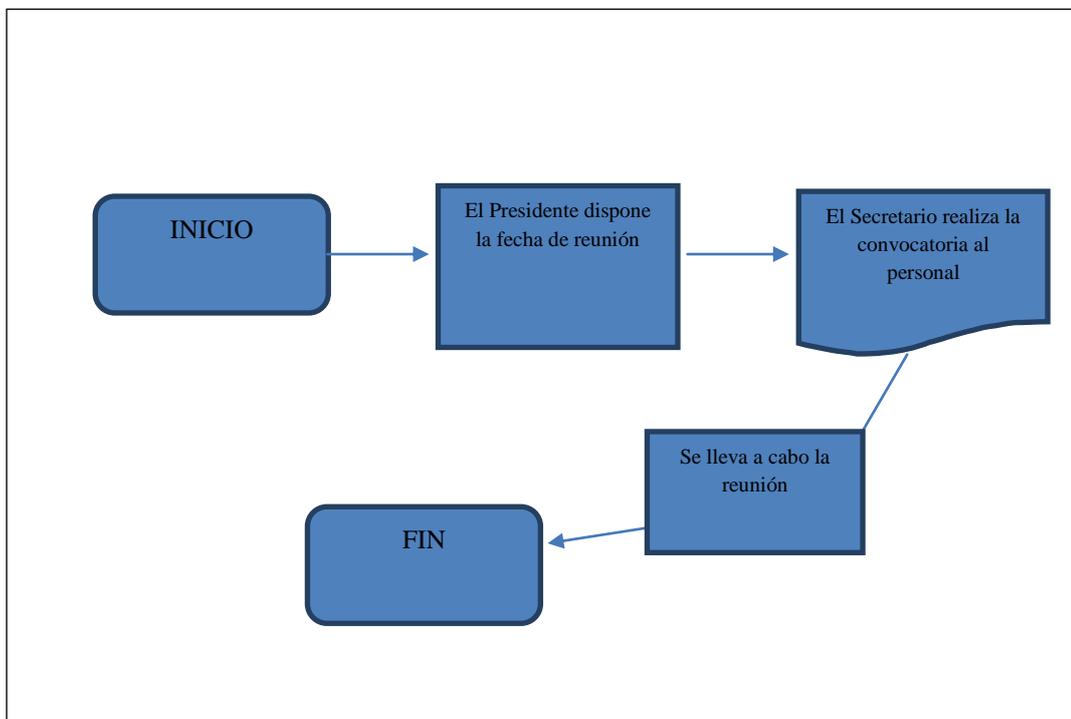
## PROCESO PARA ESTABLECER LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS



Fuente: Junta de Agua de Zapotal

Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Fuente: Junta de Agua de Zapotal

Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

## **LINEAMIENTO N° 2: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS**

Para conseguir este objetivo es necesario cumplir con varias actividades. En primer lugar se debe fortalecer las capacidades y potencialidades de la directiva de la Junta de Agua Potable, mediante la implementación de un Plan de Capacitación. En segundo lugar se debe fomentar la planificación institucional, este objetivo se llevará a cabo mediante la realización de talleres y mesas de trabajo con el personal de la Junta Administradora de Agua Potable. Por último, es necesario diseñar una campaña de concientización ciudadana para recuperar la cartera vencida, esta actividad permite incrementar el presupuesto institucional. Para ejecutar estas actividades se plantea el siguiente formato:

<b>INDICADOR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	Fortalecer las capacidades y potenciales de la directiva de la JAAP	Autogestión	Noviembre del 2016	Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable	1 año
<b>PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Realizar de talleres y mesas de trabajo con el personal de la JAAP	Autogestión	Noviembre del 2016	Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable	1 año
<b>CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA</b>	Recuperar la cartera vencida	Autogestión	Noviembre del 2016	Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable	1 año

**Fuente:** Junta de Agua de Zapotal

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

**CUADRO N° 6: MATRIZ PARA LLEVAR A CABO LAS CAPACITACIONES**

<b>CAPACITACIÓN N°:</b>	
<b>Tema:</b>	<b>Lugar:</b>
	<b>Fecha:</b>
	<b>Hora:</b>

<b>ASISTENTES</b>	
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>

<b>ORDEN DEL DÍA:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de asistencia</li> <li>- Palabras de bienvenida del Presidente de la JAAP</li> <li>- Realización de la Capacitación</li> <li>- Evaluación de conocimientos.</li> </ul>

---

**Julio Rosales Abad**  
Presidente de la JAAP

---

**Jaime Borbor Baque**  
Secretario

---

Capacitador

## CUADRO N° 7: MATRIZ PARA REALIZAR LAS MESAS DE TRABAJO

MESA DE TRABAJO N°:	
<b>Tema:</b>	<b>Lugar:</b>
	<b>Fecha:</b>
	<b>Hora:</b>

ASISTENTES	
Nombres y Apellidos	Cargo

ORDEN DEL DÍA:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de necesidades existentes</li><li>- Realización de la Mesa de Trabajo</li><li>- Acuerdos institucionales</li><li>- Establecimiento de estrategias</li></ul>

ACUERDOS	
Nombres y Apellidos	Roles en competencia

---

**Julio Rosales Abad**  
Presidente de la JAAP

---

**Jaime Borbor Baque**  
Secretario

### **LINEAMIENTO 3: ESTABLECER UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS.**

Los sistemas de control le permiten a la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal dar seguimiento en cada unidad departamental. Son de vital importancia ya que toda organización maneja grandes cantidades de información que deben ser analizadas para tomar las correspondientes medidas correctivas si fuere el caso. Se recomienda que la junta de agua cuente con lo siguiente:

**Matriz para la Evaluación del desempeño.-** Esta herramienta permite a la Junta Administradora de Agua Potable evaluar a los funcionarios bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La ley orgánica de servicio público establece que la evaluación del desempeño Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público. Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente.

## CUADRO N° 8: MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

<b>NOMBRE DEL FUNCIONARIO:</b>		
<b>CARGO:</b>		
<b>FECHA DE EVALUACIÓN:</b>		<b>Formulario #</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR:</b>		
<b>INDICADORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>COMUNICACIÓN:</b>		
Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva		
Se expresa de manera clara y concisa		
Si no entiende pregunta para aclarar sus dudas		
<b>ENFOQUE DE RESULTADOS:</b>		
Capacidad de cumplir con los objetivos planificados		
Evidencia cumplimiento de sus actividades		
Trabaja de manera eficiente y administra correctamente los recursos		
<b>ORIENTACIÓN DE SERVICIO:</b>		
buscar activamente la manera de ayudar a los demás		
Pregunta sobre las necesidades del usuario		
Busca solución a las necesidades del usuario		
<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b>		
Capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes		
Realiza aportes para el logro de los resultados generales		
Participa activamente en la consecución de objetivos grupales		
<b>INTEGRIDAD:</b>		
Obrar con rectitud y honestidad		
Hace uso adecuado del tiempo asignado		
Maneja la información de forma adecuada		
<b>CALIFICACIÓN:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		

**FUENTE:** Investigación Bibliográfica

**ELABORADO POR:** Sandra Perero Ramírez

**Matriz para dar seguimiento a los problemas identificados en el análisis FODA.-** Luego de realizar el análisis situacional FODA, los problemas identificados por la directiva en conjunto con la ciudadanía, deberán ser monitoreados a través de esta Matriz, esta herramienta permitirá comparar si el problema detectado ha sido solucionado o no.

**CUADRO N° 9: FORMATO PARA DAR SEGUIMIENTO A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL ANÁLISIS FODA**

<b>RESPONSABLE:</b>				
<b>CARGO:</b>				
<b>FECHA:</b>				
				<b>Formulario #</b>
<b>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</b>	<b>POSIBLES SOLUCIONES</b>	<b>INDICADOR INICIAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR FINAL</b>

**FUENTE:** Investigación Bibliográfica

**ELABORADO POR:** Sandra Perero Ramírez

**Matriz para dar seguimiento a las actividades administrativas y operativas mensuales.**- Mediante este formato se monitoreara las actividades que se han planificado en el mes, verificando así si los funcionarios las cumplieron en el tiempo establecido.

**CUADRO N° 10: FORMATO PARA DAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS MENSUALES**

<b>RESPONSABLE:</b>				
<b>CARGO:</b>				
<b>FECHA:</b>				
				<b>Formulario #</b>
<b>ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS</b>	<b>INDICADOR INICIAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR FINAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**FUENTE:** Investigación Bibliográfica

**ELABORADO POR:** Sandra Perero Ramírez

**CUADRO N° 11: FORMATO PARA DAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS MENSUALES**

<b>PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA</b>				
<b>INSTITUCIÓN:</b> JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “ZAPOTAL”				
<b>OBJETIVO:</b> Recuperar los valores económicos vencidos por concepto del servicio de agua potable mediante la implementación de estrategias minimizando el monto adeudado por los usuarios.				
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Reestructuración del área financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporar a la JAAP un contador y un recaudador.</li> <li>- Fortalecer los conocimientos del tesorero.</li> </ul>	Autogestión	De Enero a Marzo 2016	- Presidente de la JAAP
Elaboración de una base de datos de los usuarios de la JAAP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar una base datos en Microsoft Excel.</li> <li>- Presentar informes sobre los usuarios al día.</li> <li>- Presentar informes sobre los usuarios pendientes de pago.</li> <li>- Actualizar el informe sobre el valor adeudado por parte de los usuarios</li> </ul>	Autogestión	Marzo 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contador</li> <li>- Tesorero</li> <li>- Recaudador</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una asamblea comunal.</li> </ul>			

<p>Campaña de concientización ciudadana respecto a los valores pendientes de pago.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer el impacto que tiene la cartera vencida en el presupuesto institucional</li> <li>- Otorgar convenios de pagos.</li> <li>- Promover incentivos para usuarios al día</li> </ul>	<p>Autogestión</p>	<p>Abril 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente de la JAAP</li> </ul>
<p>Visitas puerta a puerta a los usuarios de la JAAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un cronograma de visita a los usuarios.</li> <li>- Dar a conocer facilidades de pago.</li> <li>- Promover convenios de pago.</li> <li>- Promover incentivos</li> </ul>	<p>Autogestión</p>	<p>Abril 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente de la JAAP</li> <li>- Recaudador</li> </ul>

FUENTE: Investigación Bibliográfica

ELABORADO POR: Sandra Perero Ramírez

**Matriz para establecer Indicadores de Gestión.-** En esta herramienta se pone a disposición los indicadores de gestión para cada proceso que realiza la Junta Administradora de Agua Potable.

**CUADRO N° 102: FORMATO PARA ESTABLECER INDICADORES DE EVALUACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN				
PROCESOS	EFICACIA			EFICIENCIA
	PORCENTAJES	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS
	0 – 20%	0	Muy Eficiente	5
	21 – 40%	1	➤ 1	
	41 – 60%	2	Eficiente	3
	61 – 80%	3	= 1	
	81 – 90%	4	Ineficiente	1
	➤ 91%	5	< 1	
Solicitud de una red de agua domiciliaria.	$\frac{\text{N° de Solicitudes Ejecutadas}}{\text{N° de Solicitudes Programadas}}$			$\frac{\text{N° de Solicitudes Ejecutadas} * \text{Costo en ejecución} * \text{Tiempo en ejecución}}{\text{N° de Solicitudes Programadas} * \text{Costo Programado} * \text{Tiempo Programado}}$
Cobro de las planillas del servicio de agua potable.	$\frac{\text{N° de Planillas Cobradas}}{\text{N° de Planillas Enviadas}}$			$\frac{\text{N° de Planillas Cobradas} * \text{Costo en Cobro} * \text{Tiempo en Cobro}}{\text{N° de Planillas Enviadas} * \text{Costo en Envío} * \text{Tiempo en Envío}}$
Pago del 70% de los valores recaudados a aguapen.	$\frac{\text{Valor Pagado}}{\text{Valor Programado}}$			$\frac{\text{Valor Pagado} * \text{Costo} * \text{Tiempo}}{\text{Valor Programado} * \text{Costo Programado} * \text{Tiempo Programado}}$
Solicitar capacitaciones ante SENAGUA.	$\frac{\text{N° de Capacitaciones Ejecutadas}}{\text{N° de Capacitaciones Programadas}}$			$\frac{\text{N° de Capacitaciones Ejecutadas} * \text{Costo en ejecución} * \text{Tiempo en ejecución}}{\text{N° de Capacitaciones Programadas} * \text{Costo}}$

		Programado* Tiempo Programado
Arreglos de tuberías dañadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Arreglos Ejecutados}}{\text{N}^\circ \text{ de Arreglos Programados}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Arreglos Ejecutados} * \text{Costo en ejecución} * \text{Tiempo en ejecución}}{\text{N}^\circ \text{ de Arreglos Programados} * \text{Costo Programado} * \text{Tiempo Programado}}$
Reclamos o quejas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Ejecutados}}{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Programados}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Ejecutados} * \text{Costo en ejecución} * \text{Tiempo en ejecución}}{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Programados} * \text{Costo Programado} * \text{Tiempo Programado}}$
Convocatoria a las sesiones ordinarias	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Personas que asistieron}}{\text{N}^\circ \text{ de Personas convocadas}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Personas} * \text{Costo en ejecución} * \text{Tiempo en ejecución}}{\text{N}^\circ \text{ de Personas convocadas} * \text{Costo de convocatoria} * \text{Tiempo de convocatoria}}$
Actividades y estrategias mensuales	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Actividades Ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Actividades Programadas}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Actividades Ejecutadas} * \text{Costo en ejecución} * \text{Tiempo en ejecución}}{\text{N}^\circ \text{ de Actividades Programadas} * \text{Costo Programado} * \text{Tiempo Programado}}$
<b>EFFECTIVIDAD</b>	$\frac{(\text{Puntaje de Eficiencia} + \text{Puntaje de Eficacia}) / 2}{\text{Máximo Puntaje}}$	

FUENTE: Investigación Bibliográfica

ELABORADO POR: Sandra Perero Ramírez

## **4.6 FASE 4: RESULTADOS DE EFECTIVIDAD**

### **4.6.1 Eficiencia**

El personal que labora en la Junta de Agua Potable debe sentirse a gusto en su puesto de trabajo, por tanto, es necesario crear un buen ambiente laboral, motivarlos, incentivarlos lograr que se esfuercen en la consecución de los objetivos. La eficiencia también se mide mediante cada una de las habilidades y destrezas que poseen los trabajadores para cumplir con las responsabilidades asignadas.

### **4.6.2 Eficacia**

Para lograr resultados eficaces el personal de la Junta Administradora de Agua Potable debe ser capacitado constantemente en temas administrativos y de servicio al usuario. De esta forma se contribuye a la consecución de los objetivos planteados en el modelo de gestión.

A continuación se detalla el correspondiente plan de capacitaciones para elevar las capacidades y potencialidades del personal que labora en la institución.

**CUADRO N° 113: PLAN DE CAPACITACIÓN**

Institución: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL						
Modalidad de capacitación:		Taller				
Participantes		Personal de la Junta de Agua Potable y Ciudadanía en general				
OBJETIVO	TEMA	SUBTEMAS	HS.	RESPONSABLE	RECURSO	LUGAR
Mejorar las capacidades y potenciales de los miembros de la Junta de Agua Potable y de la ciudadanía través de las capacitación patrocinadas con entidades y organismos tanto del sector público como privada que contribuya al mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad de Zapotal	Manejo de las herramientas informáticas.	Importancia de la tecnología y el cambio tecnológico	10	Gestión de los miembros de la junta con entidades estatales o privadas	\$ 300	Casa Comunal
		Manejo de Microsoft Word, Excel y Power Point				
		Manejo de Internet: (Página Web Institucional, correos electrónicos).				
	Gestión Administrativa	Planeación	10	Gestión de los miembros de la junta con entidades estatales o privadas	\$ 300	
		Organización				
		Dirección				
		Control				
	Atención integral al Usuario	Gestión de Calidad	10	Gestión de los miembros de la junta con entidades estatales o privadas	\$ 300	
		Las Dimensiones de la Calidad de servicio				
Importancia del Servicio de Calidad						
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 900</b>	

Fuente: Junta de Agua Potable de Zapotal

Elaborado Por: Sandra Perero Ramírez

## **Ejecución del Plan de Capacitación**

Para poder llevar a cabo el presente plan, la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal gestionará ante SENAGUA, GAD Municipal de Santa Elena, GAD Parroquial de Chanduy, UPSE, los recursos necesarios para poder ejecutar las capacitaciones correspondientes.

En el caso de no conseguir convenios de cooperación con estas instituciones, la junta de Agua autogestionaria recursos de acuerdo con la disponibilidad económica de su presupuesto institucional.

### **4.6.3 Evaluación**

El presidente tiene la facultad de realizar evaluaciones periódicas mediante el análisis de las actividades y el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la organización.

**CUADRO N° 124: PLAN DE ACCIÓN**

<b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> Incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio, mediante la elaboración de un diagnóstico situacional					
<b>FIN DE LA PROPUESTA:</b> Garantizar un servicio de calidad en el suministro de Agua Potable para toda la población de la Comuna Zapotal				<b>INDICADORES:</b> Mejorar la Gestión Administrativa en un 90%.	
<b>PROPÓSITO DE LA PROPUESTA:</b> Fortalecer la gestión administrativa mediante los lineamientos y directrices establecidos en el modelo de gestión.				Mejorar la Calidad del Servicio en un 95%.	
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Coordinador del Objetivo</b>	<b>Actividades</b>
Fortalecer la estructura organizacional mediante la creación de nuevas unidades departamentales acorde a las necesidades de la Junta de Agua	El 95% de la estructura orgánica se habrá actualizado	Promover la aplicación de la nueva estructura organizativa funcional atendiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales	\$50	- Junta de Agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la estructura orgánica</li> <li>- Proponer nuevas unidades departamentales</li> <li>- Actualizar el manual de funciones</li> <li>- Generar una cultura organizacional.</li> </ul>
Fomentar la planificación institucional de la JAAP, mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el modelo de gestión.	El 90% de los lineamientos serán cumplidos por el personal de la JJAP	Cumplir y hacer cumplir lineamientos establecidos en el modelo de gestión, contribuyendo con los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.	\$50	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigador</li> <li>- Junta de Agua Potable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa de Trabajo con los miembros de la JAAP</li> <li>- Dar a conocer los objetivos institucionales</li> <li>- Establecer metas en conjunto con la ciudadanía</li> <li>- Presentar informe de los resultados obtenidos</li> </ul>
Promover estrategias de recuperación de la cartera vencida	El 95% de las estrategias de cobro se habrán puesto en práctica	Realizar una campaña de cobro para mejorar los ingresos de la JAAP	\$100	- Junta de Agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar campaña de concientización de pago</li> <li>- Realizar informe periódico de la situación económica de recuperación de cartera vencida</li> <li>- Evaluar el grado de recuperación.</li> </ul>
Elevar el nivel de conocimientos de los servidores públicos de la Junta de Agua a través de la capacitación continua en temas administrativos y legales.	El 90% del Plan de Capacitaciones se habrá ejecutado	Mejorar las capacidades y potencialidades de la Directiva de la JAAP, asegurando una apropiada planificación y administración del talento humano.	\$900	- Junta de Agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar recursos</li> <li>- Establecer cronograma de capacitaciones</li> <li>- Evaluación a los funcionarios</li> <li>- Presentar informes de capacitación</li> </ul>

**Elaborado Por:** Sandra Perero Ramírez

**CUADRO N° 15: PRESUPUESTO REFERENCIAL**

<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Investigación Bibliográfica		\$200,00
<b>1</b>	Análisis de la Información Obtenida en las entrevistas y encuestas		\$200,00
	Movilización		\$50,00
	Modelo de Gestión		\$500,00
<b>TOTAL DIAGNÓSTICO</b>			<b>\$ 950,00</b>
<b>CAPACITACIONES</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	Plan de Capacitación	\$ 900	\$ 900,00
<b>1</b>	Refrigerio	\$ 25,00	\$ 25,00
<b>TOTAL CAPACITACIONES</b>			<b>\$ 925,00</b>
<b>TOTAL DEL PRESUPUESTO</b>			<b>\$ 1875,00</b>

Elaborado por: Sandra Perero Ramírez

## CONCLUSIONES

Es necesario en la Junta administradora de agua potable Comuna Zapotal, parroquia Chanduy de la Provincia Santa Elena:

- Impulsar la planificación institucional para lograr efectividad de gestión y cumplimiento de los objetivos de la junta administradora de agua potable.
- Fomentar la utilización de sistemas de dirección y control administrativo, que permitan evaluar los resultados alcanzados y la optimización de tiempo y recursos.
- Promover una cultura organizacional que permita alcanzar altos niveles de desempeño y eficiencia laboral.
- El modelo de gestión es de beneficio a cualquier organización: en la eficiencia administrativa, en el flujo de información de procesos internos, en la consecución de los objetivos planificados y en la calidad del servicio brindado.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Junta administradora de agua potable Comuna Zapotal, parroquia Chanduy de la Provincia Santa Elena:

- Aplicar las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control para una adecuada gestión.
  
- Ejecutar el plan estratégico de cobro para recuperación de la cartera vencida, concientizando a la ciudadanía y generando una cultura de pago.
  
- Implementar el plan de capacitación interna, para incrementar el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas del personal.
  
- Por último, se recomienda poner en marcha el modelo de gestión, esta herramienta contribuye al mejoramiento del proceso administrativo en la Junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal.

## BIBLIOGRAFÍA

- .thefreedictionary.com. (2014). *www.thefreedictionary.com*.
- Antón, V. (2006). Plan Estratégico de Desarrollo.
- Briones, G. (2012). *blogspot.com*.
- Cañizares, A. M. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.
- Cevantes, A. d. (2013). Modulo de Gestion Administrativa.
- definicion.de. (2014). *http://definicion.de/*.
- Fernández, J. A. (2012, Mayo 29). *blogspot.com*.
- Fernández, M. (2011). *www.blogspot.com*.
- Fidias, & Arias. (2012). Metodologia de la Investigación. *Tipos de Investigación*.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). Metodologia de la Investigación. *Tecnicas de recoleccion de datos*.
- Marquez, & Arias. (1999). Metodologia de la Investigación.
- Morzing, G. (2011, Octubre 21). *http://gmorzingc.blogspot.com/*.
- Norte, U. T. (2014). *www.utn.edu.ec*.
- Parasuraman, Z. y. (1988). El modelo SERVQUAL de la Calidad del Servicio.
- Pedros, D. M. (2012). Implantación de la Estrategia.
- Ponce, A. R. (2012). *blogspot.com*.
- RAE. (2014). *Real Academia Española*.
- Sampieri. (2006). *blogspot.com* .
- Santa palella, & Martins, F. (2010). Metodologia de la investigacion . *Tipos y diseño de la investigación*.
- SENPLADES. (2013). *www.forosecuador.ec*.
- slideshare.net. (2011). *slideshare.net/*. Retrieved from *http://es.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa-8839327*

Social, C. d. (2014). *http://www.cpccs.gob.ec/*.

Sotillo, A. G. (2007). *http://www.promonegocios.net/*.

Thompson, I. (2007). *http://www.promonegocios.net/*.

Thompson, I. (2010). *http://www.promonegocios.net/*.

Turnero, I. J. (2010). *blogspot.com*.

Vicente, J. M. (2010). El Proceso Administrativo.

wikipedia.org. (2014). *wikipedia.org*.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **PLANIFICACIÓN**

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

### **ORGANIZACIÓN**

La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido.

### **MANUAL DE FUNCIONES**

Documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.

### **ORGANIGRAMA**

Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, cumplen su deber y responsabilidad de explicar, dar

a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados logrados: La ciudadanía evalúa dicha gestión o manejo.

### **HABILIDAD**

El concepto de habilidad proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

### **CONOCIMIENTO**

El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

### **EMPATÍA**

La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

### **RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

# **ANEXOS**

## **ANEXO N° 1: Entrevista Realizada al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable**

### **¿Cómo es la situación administrativa de la Junta de Agua?**

Al asumir el cargo se encontraron muchas anomalías en la parte administrativa, en primer lugar no contamos con una oficina propia y tenemos que alquilar un local para poder brindar el servicio a la ciudadanía, eso afecta en gran parte la calidad de gestión y de servicio. Como segundo problema se puede mencionar que existe una cartera vencida, por lo que el presupuesto de la organización varía mes a mes. Otro inconveniente que afecta a la parte administrativa es que no contamos con ayuda de los entes gubernamentales, a duras penas tenemos asesoría técnica por parte de SENAGUA aunque eso no es suficiente para cambiar nuestra realidad.

### **¿Qué medidas se han adoptado para cambiar la esta situación?**

Tenemos en mente elaborar políticas de cobro, para recuperar la cartera vencida nos reunimos cada sábado para ir de casa en casa cobrando los valores de la planilla mensual. Otra de las medidas adoptas por esta directiva es acudir a la municipalidad para que efectúen el estudio técnico para la ampliación de las redes domiciliarias de agua potable ya que la comuna está creciendo. También estamos gestionando con la Junta Parroquial para que nos faciliten recursos y poder contar con nuestras propias instalaciones, ya que como le mencione nosotros alquilamos un local para poder trabajar.

### **¿La directiva tiene un Manual de funciones?**

Nosotros contamos con un reglamento interno, en este documento se detallan cuáles son las obligaciones, responsabilidades y funciones de los integrantes de la directiva de la junta de Agua.

**¿Considera usted que se cumple a cabalidad con el proceso administrativo?**

En realidad creo que no. Los conocimientos que hemos adquiridos se los ha logrado en base a la expertica, hay miembros de la directiva que apenas han culminado los estudios secundarios. Por este motivo consideramos muy necesario la capacitación en materia administrativa, operativa y financiera.

**¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Modelo de Gestión Administrativa?**

Por supuesto, eso nos ayudaría mucho para diseñar políticas y lineamientos de gestión, así como implementar políticas de cobro y poder recuperar el déficit que tenemos en la cartera vencida. Además no contamos con misión, visión, ni objetivos y todo eso es muy necesario para una adecuada administración.

**ANEXO N° 2: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal.**

**Nombre del Funcionario:**

**Cargo:**

**Fecha:**

**1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre el Plan Nacional del Buen Vivir?**

Alto	
Medio	
Bajo	

**2. ¿La junta de Agua cuenta con un Plan Estratégico?**

Si	
No	
Desconozco	

**3. ¿La junta de Agua cuenta con un Orgánico Funcional?**

Si	
No	
Desconozco	

**4. ¿La junta de Agua cuenta con un Organigrama?**

Si	
No	
Desconozco	

**5. ¿La comunicación entre los funcionarios es?**

Excelente	
Buena	
Mala	
Pésima	

**6. ¿Considera Ud. necesario el principio de Liderazgo?**

Si	
No	
Indiferente	

**7. ¿Con que frecuencia se realizan las rendiciones de cuentas?**

Mensual	
Bimensual	
Trimestral	
Nunca	

**8. ¿Se aplican procedimientos de control interno en la JAAP?**

Si	
No	
Indiferente	

**Gracias por su colaboración**

**ANEXO N° 3: Encuesta aplicada a los habitantes de la Comuna Zapotal.**

**Nombre:**

**Fecha:**

**1. ¿Considera Ud. Que las instalaciones físicas de la junta de Agua son las adecuadas para prestar el servicio de calidad?**

Si	
No	
Indiferente	

**2. ¿Considera Ud. Que el equipamiento de la Junta de Agua es el más adecuado?**

Si	
No	
Indiferente	

**3. ¿Considera Ud. Que los funcionarios tienen las habilidades y conocimiento necesarios para manejar los recursos públicos?**

Si	
No	
Indiferente	

**4. ¿Considera Ud. Que es Veraz la información recibida por parte de los funcionarios de la Junta de Agua?**

Si	
No	
Indiferente	

**5. ¿Considera Ud. Que son honestos los funcionarios de la Junta de Agua?**

Si	
No	
Indiferente	

**6. ¿Considera Ud. Que los funcionarios de la Junta de Agua realizan las actividades con compromiso?**

Si	
No	
Indiferente	

**7. ¿Considera Ud. Que los funcionarios de la Junta de Agua muestran cortesía en el trato?**

Si	
No	
Indiferente	

**8. ¿Considera Ud. Que es eficiente el servicio prestado por la Junta de Agua?**

Si	
No	
Indiferente	

**9. ¿Considera usted que la aplicación de un adecuado proceso administrativo mejorara la calidad del servicio brindado?**

Si	
No	
Indiferente	

**10. ¿Considera Ud. Que es necesario implementar un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable?**

Si	
No	
Indiferente	

**Gracias por su colaboración**

**ANEXO N° 4: Ficha de Observación dirigida al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal**

<b>OBSERVACIÓN DEL INVESTIGADOR</b>		
<b>INDICADORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>COMUNICACIÓN:</b>		
Existe comunicación verbal entre el personal de la JAAP		
Presencio algún tipo de discusión		
<b>ENFOQUE DE RESULTADOS:</b>		
Cumplen con sus actividades diarias		
Trabajan de manera eficiente.		
<b>ORIENTACIÓN DE SERVICIO:</b>		
Pregunta sobre las necesidades del usuario		
Busca solución a las necesidades del usuario		
<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b>		
Se llevaron a cabo mesas de trabajo		
Existe colaboración entre el personal		
<b>OBSERVACIONES:</b>		

**ANEXO N° 5: Carta Aval otorgada por el Presidente de la Junta de Agua Potable de la Comuna Zapotal.**



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE – ZAPOTAL  
FUNDADA EL 2 DE OCTUBRE DEL 2001

Zapotal, junio del 2015

SR.  
ECON. DAVID BATALLA GONZÁLEZ.  
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

CIUDAD.-

Por medio de la presente, como presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de "Zapotal" y en solicitud vuestra, confirmo la aceptación para que la estudiante PERERO RAMIREZ SANDRA GISELA, con C.I. N° 0920670809, desarrolle su Proyecto de Tesis con el tema: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL, PARROQUIA CHANDUY, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

La Junta de Agua prestará las facilidades correspondientes para dicha gestión a la estudiante del Sto. Año de la carrera de Administración Pública modalidad Semipresencial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Cordialmente,

Lcdo. JULIO ROSALES ABAD  
PRESIDENTE JUNTA DE AGUA  
COMUNA ZAPOTAL