



**UNIVERSIDAD ESTATAL**

**PENINSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA LAS  
JUNTAS ADMINISTRADORAS DEL SISTEMA DE AGUA  
POTABLE DE LA PARROQUIA MANGLARALTO DEL  
CANTON SANTA ELENA, AÑO 2011”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR: JENNY ELIZABETH CARGUACHI ORRALA**

**TUTOR: LIC. EDUARDO PICO**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2011**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**“DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA LAS  
JUNTAS ADMINISTRADORAS DEL SISTEMA DE AGUA  
POTABLE DE LA PARROQUIA MANGLARALTO DEL  
CANTON SANTA ELENA, AÑO 2011”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: JENNY ELIZABETH CARGUACHI ORRALA

TUTOR: LIC. EDUARDO PICO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2011

**La Libertad, Miércoles 11 de Mayo del 2011**

**APROBACION DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “Diseño de un Modelo Organizacional para las Juntas Administradoras del Sistema de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto del Cantón Santa Elena” elaborado por la Srta. Jenny Elizabeth Carguachi Orrala, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas , me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado, corregido y revisado, la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....

**Lic. Eduardo Pico Gutiérrez**

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a mi madre, por su constante motivación y haberme enseñado a luchar por mis sueños y apoyado en todas las etapas de mi vida, a mis tías, amigos y profesores que en todo momento me han dado fuerza y esperanza para luchar por un mañana mejor.

Jenny

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios Todopoderoso, Luz y Fuente de Amor, por concederme la vida, la constancia y la sabiduría por haberme permitido llegar a un feliz término en mi carrera profesional.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena institución que nos brindó la oportunidad de cumplir esta etapa de nuestra vida y llegar a ser profesionales para el bien de cada uno de nuestros pueblos.

A mis maestros, compañeros y amistades que día a día me dieron su apoyo incondicional para poder superar los obstáculos de la vida.

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón  
**DECANA DE FACULTAD**  
**C.C. ADMINISTRATIVAS**

---

Ec. Pedro Aquino Caiche  
**DIRECTOR DE ESCUELA**

---

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez  
**PROFESOR - TUTOR**

---

Dr. Rodrigo Pico Gutiérrez  
**PROFESOR DEL ÁREA**

---

Abg. Milton Zambrano Coronado  
**SECRETARIO GENERAL**

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINSTRACION  
**DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA LAS  
JUNTAS ADMINISTRADORAS DEL SISTEMA DE AGUA  
POTABLE DE LA PARROQUIA MANGLARALTO  
DEL CANTON SANTA ELENA, AÑO 2011.**

**Autor:** Jenny Carguachi Orrala

**Tutor:** Lic. Eduardo Pico G.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El trabajo de investigación desarrollado es sobre el Diseño de un Modelo Organizacional para las Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto, para mejorar el desempeño de sus funciones, la toma de decisiones efectivas y en el momento oportuno. Previo a ello, se realizó un análisis de que es lo que provoca que las Juntas Administradoras de Agua Potable no logren un desempeño adecuado en sus labores, para ello se planteó objetivos de esta manera facultar una solución a este problema. Como objetivo se planteo estrategias que permitan el cumplimiento de las actividades para las empresas, aplicando controles internos que permitan el correcto cumplimiento de sus acciones, también tomando decisiones oportunas mediante trabajos efectivos, a través de un clima organizacional donde se pueda trabajar en comunicación reciproca. Para llevar a cabo cada actividad a realizarse se consultó bibliografía referente al problema de investigación la cual permitió tener un conocimiento amplio y poder llevar a cabo cada una de las actividades que se realizó, para lograr un trabajo eficiente. Se realizó también diferentes tipos de estudios como la encuesta y la entrevista para obtener información básica, a través de la tabulación de las mismas nos permita llegar a tener información confiable y segura de cómo realizan sus actividades y elaborar acciones para poder realizar el modelo organizacional. En base a esta información se efectuó el modelo organizacional poniendo énfasis en cada uno de los puntos a plantearse y que sean de beneficio para el desarrollo de la organización. La aplicación del modelo organizacional permite contrarrestar los inconvenientes y lograr que la empresa sea eficiente y permita brindar un buen servicio y una excelente administración de su organización, también se puede visualizar un clima de receptividad en las empresas, la cual les permite una comunicación efectiva, logrando que los usuarios se sientan satisfecho con el servicio de prestan a las comunidades.

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLA	xi
INDICE DE GRÁFICOS	xii
INDICE DE CUADROS	xiii
INDICE DE ANEXOS	xiv

### **Tabla de contenido**

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: .....	5
MARCO TEÓRICO .....	5
1.1.-ORGANIZACIÓN .....	5
1.1.1.- CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN .....	5
1.1.2.-ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA.....	5
1.1.3.-MECANISMOS DE COORDINACIÓN.....	6
1.1.4.-ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	7
1.1.5.-FLEXIBILIDAD .....	7
1.1.6.-CLIMA ORGANIZACIONAL .....	8
1.1.7.-COOPERACIÓN .....	8

1.1.8.-TRABAJOS EN EQUIPOS .....	9
1.1.9.-COORDINACIÓN .....	9
1.1.10.-INNOVACIÓN .....	10
1.1.11.-COMUNICACIÓN OPORTUNA.....	10
1.1.12.-DIVISIÓN DEL TRABAJO .....	11
1.1.13.-RESPONSABILIDAD .....	11
1.1.14.-TOMA DE DECISIONES .....	12
1.1.15.-CONTROL ORGANIZACIONAL .....	12
1.1.16.-EFICIENCIA ORGANIZACIONAL .....	13
1.1.17.- F.O.D.A.....	14
1.2.- DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	16
1.2.1.- CONCEPTO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	16
1.2.2.-IMPORTANCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	17
1.3.-DEFINICIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	18
1.3.1.- OBJETIVOS DE DISEÑAR UNA ESTRUCTURAORGANIZACIONAL .....	18
1.3.2.- DISEÑO DE LA ESTRUCTURA.....	19
1.3.3.-TIPOS DE ESTRUCTURA .....	20
1.3.4.- MODELOS ORGANIZACIONALES DEL SIGLO XXI .....	20
CAPÍTULO II .....	23
METODOLOGÍA .....	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	24
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	32
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	41
CAPÍTULO III.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	43
ANÁLISIS DE ENTREVISTA.....	44
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	51

CONCLUSIONES: .....	61
RECOMENDACIONES: .....	62
CAPÍTULO IV .....	64
PROPUESTA .....	64
MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DE MANGLARALTO..	64
EL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	65
1.- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA .....	65
1.1.- MISIÓN DE LA EMPRESA .....	65
1.2.- VISIÓN DE LA EMPRESA.....	65
1.3.- METAS.....	66
1.4.- OBJETIVO GENERAL .....	66
1.5.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	67
1.6.- ESTRATEGIAS.....	67
1.6.1.- PLAN DE ACCIÓN .....	68
2.- ANÁLISIS FODA .....	71
2.1.- FORTALEZAS .....	71
2.2.- OPORTUNIDADES .....	72
2.3.- DEBILIDADES .....	72
2.4.- AMENAZAS .....	73
3.- DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	74
3.1.- ORGÁNICO FUNCIONAL .....	74
3.2.-FORMA ESTRUCTURAL – APRENDIZAJE .....	80
3.3.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL .....	82
3.4.- POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS E INCENTIVOS.....	84
3.5.-CULTURA ORGANIZACIONAL .....	85
3.6.- VÍNCULOS INTERORGANIZACIONALES .....	86
4.- RESULTADOS DE EFECTIVIDAD .....	88
4.1.- RECURSOS:.....	88
4.2.- EFICIENCIA: .....	102
4.3.- METAS: .....	103
4.4.- VALORES:.....	110

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN .....	115
BIBLIOGRAFÍA .....	117
MARCO CONCEPTUAL .....	1333

## **INDICE DE TABLA**

TABLA 1 Administracion de las Juntas de Agua Potable .....	51
TABLA 2 Coordinacion en sus Funciones .....	52
TABLA 3 Participacion de la Juntas de Agua Potable.....	53
TABLA 4 Satisfacion con el Servicio .....	54
TABLA 5 Inplementan estrategia .....	55
TABLA 6 Modelo Organizacional.....	56
TABLA 7 Beneficios .....	57
TABLA 8 Alcanzan logros propuestos .....	58
TABLA 9 Responsabilidad.....	59
TABLA 10 Toma de Desiciones .....	60

## INDICE DE GRÁFICO

GRAFICO 1Administracion de las Juntas de Agua Potable .....	51
GRAFICO 2Coordinacion en sus Funciones .....	52
GRAFICO 3Participacion de la Juntas de Agua Potable.....	53
GRAFICO 4Satisfacion con el Servicio .....	54
GRAFICO 5Implementan estrategia .....	55
GRAFICO 6Modelo Organizacional.....	56
GRAFICO 7Beneficios .....	57
GRAFICO 8Alcanzan logros propuestos .....	58
GRAFICO 9Responsabilidad .....	59
GRAFICO 10Toma de Desiciones.....	60

## **INDICE DE CUADROS**

CUADRO 1 POBLACIÓN .....	26
CUADRO 2 MUESTRA .....	30
CUADRO 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	32

## **INDICE DE ANEXO**

ANEXO 1 ENCUESTA.....	12020
ANEXO 2 ENTREVISTA.....	12323
ANEXO 3 FOTOS .....	12424
ANEXO 4 MAPAS .....	12431

## INTRODUCCIÓN

La cobertura de agua potable y saneamiento en Ecuador aumentó considerablemente en los últimos años. Sin embargo, hay sectores que se caracterizan por bajos niveles de cobertura, especialmente en áreas rurales; pobre calidad y eficiencia del servicio; y una limitada recuperación de costos y un alto nivel de dependencia en las transferencias financieras de los gobiernos nacionales y sub-nacionales. Es más, existe una superposición de responsabilidades, tanto dentro del gobierno nacional como entre los distintos niveles gubernamentales. En Ecuador la situación de la población en cuanto al ejercicio de derechos sobre agua potable, saneamiento y salud ambiental continúa siendo muy limitado y altamente inequitativo.

En general existen grandes inequidades entre las ciudades (capitales), cantones, barrios urbanos periféricos y comunidades rurales; entre regiones geográficas: sierra, costa y amazonia; y entre familias indígenas en el ámbito rural con respecto a las familias mestizas que tienen cuatro veces menos oportunidades de acceder al agua en su domicilio.

Las albarradas presentes en la Península de Santa Elena, así como en otras partes de Ecuador, también conocidas como jagüeyes indígenas, son construcciones hidráulicas destinadas a recoger el agua de lluvia en pequeños embalses, constituyendo reservorios de agua dulce que a la vez recargan los acuíferos y el nivel freático. La principal función de estas estructuras es favorecer el manejo sustentable y la conservación de la biodiversidad, garantizando a la vez la provisión de agua para una parte importante de la población.

La Península de Santa Elena comprende un área costera de cerca de 6.050 Km<sup>2</sup>, localizada al suroeste de la cuenca hidrográfica del Río Guayas. Limita con la Provincia del Manabí al Norte, el Océano Pacífico al Sur y al

Oeste y la Cuenca del Río Guayas al Este. La Península de Santa Elena y la Cuenca del Río Guayas están separadas por la Cordillera Chongón Colonche.

Los primeros Sistemas Comunitarios de Agua para Consumo Humano, tal como se los conoce hasta hoy en la Península de Santa Elena, se constituyeron el mismo año de expedición de la mencionada Ley. En muchos de los casos, se aprovecharon los pozos tradicionalmente existentes en las comunidades peninsulares.

En la parroquia Manglaralto la manera de proveer del líquido vital a las comunidades se realiza de las Cuencas de los Ríos Valdivia, Manglaralto y Olón, que recibe aportes hídricos en dos épocas del año, los que son cada vez más escasos. Durante los meses de diciembre a mayo, la humedad se origina debido a la ocurrencia de las regularmente escasas precipitaciones pluviales. En cambio, durante los meses de junio a noviembre, el agua se genera gracias a la presencia del fenómeno conocido como “garúa” (diminutas gotas de agua). El agua que resulta de estos fenómenos naturales es aprovechada para consumo humano, riego agrícola y unas pocas industrias.

Las Juntas Administradoras del Sistema de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto, realizan sus actividades al servicio de las comunidades en las que se encuentran ubicadas y los sectores aledaños a ellas.

La elaboración de la Tesis tiene como objetivo principal el Diseño de un Modelo Organizacional de esta manera lograr un correcto cumplimiento de las actividades de las Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto. De esta manera se logrará establecer adecuadamente las funciones de cada colaborador, un clima de confianza apropiado y un control adecuado y oportuno de las actividades que se desarrollan en las instituciones.

La tesis está estructurada sistemáticamente, por capítulos y se describen conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de concluido el trabajo.

En el Capítulo I, se da a conocer el Marco Teórico, el cual se conoce el funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable, además se presentan los fundamentos teóricos que nos servirán para la elaboración de la misma.

En el Capítulo II, en este capítulo conoceremos la metodología que se aplica en la investigación, se da a conocer las técnicas y métodos a utilizar, así como la muestra que se utiliza para realizar las respectivas encuestas, y la tabulación de las mismas, y realizar el análisis de cada una de ellas. Además se presenta la hipótesis y la operacionalización de las variables con las que se trabaja para la respectiva propuesta.

En el Capítulo III, se da a conocer en este capítulo los resultados de las entrevistas y encuestas que se le realizó a cada uno de los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable, de esta forma se plantean los ítems para realizar la propuesta. Las Conclusiones presentadas nos permiten conocer los intereses de las comunidades y colaboradores para mejorar su función y las recomendaciones se plantean las decisiones por lograr una adecuada gestión para el logro de los objetivos.

En el Capítulo IV, planteamos la propuesta de una solución al problema detectado. Esta propuesta se la realiza en base a los resultados de la investigación desarrollada, y en base a la experiencia del investigador.

Además incluye, Bibliografía donde se da a conocer los libros relacionados con el diseño organizacional y diferentes tipos de estudios y anexos donde presentamos mapas y fotos donde se realizó la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO I:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1.-ORGANIZACIÓN**

##### **1.1.1.- CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN**

Daft Richard (2007).“Se refiere al establecimiento y agrupación de actividades y recursos necesarios que interactúen entre sí a través de una coordinación horizontal y vertical para el cumplimiento de los objetivos contemplados en la estructura de la empresa”. Pág. # 27.

##### **1.1.2.-ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA**

Partiendo de la base de la participación como elemento integrador, la Organización de la Comunidad, tanto de hecho (asignación de tareas, actividades y roles) como de derecho (constitución legal de la misma bajo la figura ajustada a sus objetivos), es fundamental para el logro de las metas propuestas.

A través de la Organización comunitaria se puede definir la forma de solucionar un determinado problema de manera consensual sin pérdidas de tiempo y sin la dispersión de esfuerzos individuales.

La Organización Comunitaria para ser considerada como tal, en la práctica deberá tomar en cuenta algunos elementos importantes como son:

### **1.1.3.-MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

Daft Richard (2007). “La forma como se coordinan las diferentes partes de la estructura organizativa se llama mecanismos de coordinación. Estas se subdividen en seis partes fundamentales:

- Adaptación mutua
- Supervisión indirecta
- La estandarización de los procesos de trabajo
- Estandarización de los resultados
- Estandarización de las habilidades
- Estandarización de las normas

Estos mecanismos de coordinación son los que mantienen unida la organización. Ahora conforme al trabajo se hace más complicado, la coordinación se desplaza desde la adaptación mutua, pasando por las otras coordinaciones para finalmente volver a la adaptación mutua”. Pág. # 27.

Ninguna organización puede depender de uno sólo de estos mecanismos, estos pueden ser sustituidos, pero todos se encontrarán en toda organización desarrollada. La adaptación mutua y la supervisión directa son siempre importantes. Las organizaciones contemporáneas no existen sin un liderazgo y comunicación informal.

#### **1.1.4.-ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

Conjunto de principios o aspectos esenciales que determinan el reparto del trabajo a realizar por un grupo de personas que conjuntamente tienen asignadas unas determinadas funciones que deben realizar en un lugar de trabajo. Bernal Torres (2006), Pág. # 45.

Dentro de un grupo hay que tomar decisiones y realizar tareas. Siempre cuando se organiza el trabajo de un grupo, a unos se le asignan las labores de dirección y a otros las de ejecución; pero también podemos organizar el trabajo de forma tal que cualquiera pueda tomar una decisión.

#### **1.1.5.-FLEXIBILIDAD**

La capacidad de adaptación, respuesta o reacción que posee la organización en su conjunto ante los cambios del entorno y de la propia organización, conseguida a partir de una actitud estratégica, un sistema productivo, una estructura organizativa y una fuerza de trabajo flexibles, lo que le confiere la agilidad y dinamismo necesarios para desarrollar capacidades estratégicas, a partir de un proceso de aprendizaje organizacional, que permitan a la organización hacer frente y controlar tales fluctuaciones. Bernal Torres (2006), Pág. # 49.

La estructura de una organización puede cumplir mas adecuadamente sus propósitos si dispone de mecanismos que la hagan flexible, toda empresa opera en un medio de permanente cambio la que nos obliga a introducir instrumentos y técnicas que nos permitan adecuarnos y anticiparnos a los diferentes cambios.

### **1.1.6.-CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura entre otras. Rodríguez Valencia (2007), Pág. # 49.

### **1.1.7.-COOPERACIÓN**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Por ello se requiere trabajar para formar una cultura corporativa basada en el valor de la cooperación en donde los trabajadores, los departamentos, las subdirecciones, las distintas empresas de una compañía sientan a los otros como imprescindibles para alcanzar los objetivos estratégicos emanados de la misión de la empresa. Rodríguez Valencia (2007), Pág. # 49.

### **1.1.8.-TRABAJOS EN EQUIPOS**

Dado que las tareas se han vuelto más grandes que la capacidad individual de los equipos, las organizaciones se han visto en la necesidad, acertada por demás, de implementar el trabajo en equipo, el cual es una alternativa efectiva para alcanzar resultados que vayan más allá de los que un individuo sólo puede producir. Para formar un equipo es necesario que exista antes que nada un propósito común a todos los miembros del equipo, con el cual se sientan comprometidos, para entonces trazar un plan de acción que lleve a definir roles y a hacerse responsables de los resultados del desempeño del equipo y no de sus miembros por separado. La tendencia actual, es llevar a cabo el trabajo bajo la modalidad de proyectos, lo cual facilita la estructura plana y la toma de decisiones acertadas. Bernal Torres (2006), Pág. # 51.

### **1.1.9.-COORDINACIÓN**

La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, la gente perdería e vista sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la tentación de perseguir los intereses de su departamento, a expensas de las metas de la organización. Bernal Torres (2006), Pág. # 49.

El grado de coordinación dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que las realizan. Cuando estas tareas requieren que exista comunicación entre unidades, o se pueden beneficiar con ella, entonces es recomendable un mayor grado de coordinación. Cuando el intercambio de información es menos importante, el trabajo se puede efectuar con mayor eficiencia, con menos interacción entre unidades. Un grado importante de

coordinación con toda probabilidad beneficiará un trabajo que no es rutinario ni pronosticable, un trabajo en el cual los factores del ambiente están cambiando y existe mucha interdependencia. Además, las organizaciones que establecen objetivos altos para sus resultados requieren un mayor nivel de coordinación. Bernal Torres (2006), Pág. # 45.

#### **1.1.10.-INNOVACIÓN**

El mundo empresarial y organizacional está lleno de retos, metas, y sueños constantes. Uno de los mayores retos lo es la innovación organizacional. Y es que como futuros profesionales de la información debemos estar conscientes de la necesidad existente de ir a favor de la corriente, en un mundo en constante cambio, donde todos los días estamos inmersos a retos tecnológicos, empresariales, políticos, económicos, sociales, culturales, entre otros.

#### **1.1.11.-COMUNICACIÓN OPORTUNA**

Podemos afirmar, que la comunicación es muy importante para manejar los conflictos y es uno de los factores clave de la eficacia y el desarrollo organizacional. Difícilmente podremos motivar a nuestra gente, liderarlos, hacerlos participar en nuestras decisiones, si no sabemos comunicarnos con ellos. Creemos que en la medida en que mejoren las comunicaciones, mejorará el clima organizacional y, consecuentemente, la calidad de vida. Wilson Paredes (2009), Pág. # 43.

Así la comunicación vertical se divide en: comunicación descendente, que permite mantener informados a los miembros de una organización de todos aquellos aspectos necesarios para un buen desenvolvimiento y proporciona a las personas información sobre lo que deben hacer, el cómo y qué se espera de ellas. Y por otro lado, en comunicación ascendente, que puede ser la más importante para un directivo, ya que le permite conocer qué funciona y qué

no dentro de la organización. Permite mantener contacto directo con sus colaboradores, conocer las opiniones, el estado de ánimo y motivación y las necesidades de la gente que trabaja en su empresa. Además, permite, percibir la magnitud de los problemas, promueve la participación y el aporte de ideas y sugerencias.

Por último es interesante que se fomente la comunicación horizontal, ya que un buen entendimiento en este nivel permite el funcionamiento de eficaces equipos de trabajo. Un estilo de dirección participativo es un factor de estímulo para la comunicación en este nivel. Genera un clima de trabajo en común, facilita la disolución de rumores y malos entendidos y permite la creación de confianza y compañerismo.

#### **1.1.12.-DIVISIÓN DEL TRABAJO**

Podemos definir a la división del trabajo como “la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y con el mínimo esfuerzo. Bernal Torres (2006), Pág. # 40.

#### **1.1.13.-RESPONSABILIDAD**

Se la considera como una obligación personal (por lo que no puede ser delegada) de responder por la ejecución de los deberes asignados, las responsabilidades se describen en los manuales de organización; los propios directivos deben contribuir a ello comenzando por formular sus propias responsabilidades, contribuyendo con esto a mantener la jerarquía y la disciplina..Wilson Paredes (2009), Pág. # 26.

#### **1.1.14.-TOMA DE DECISIONES**

Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Deben empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

La toma de decisiones es un trabajo principal en una organización, porque constantemente se tiene que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos..Wilson Paredes (2009), Pág. # 43

#### **1.1.15.-CONTROL ORGANIZACIONAL**

Es un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de una entidad, con el objetivo de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos en los siguientes ámbitos o categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas.

Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una

dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

La aplicación del control a una unidad, elemento, proceso o sistema puede generar distintos beneficios y logros, sin embargo, su aplicación indistintamente del proceso que se quiera “controlar” es importante porque establece medidas para corregir las actividades, de forma que se alcancen los planes exitosamente, se aplica a todo; a unidades, a personas, y a los actos, determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentar en el futuro, localiza los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen las medidas correctivas.

#### **1.1.16.-EFICIENCIA ORGANIZACIONAL**

La eficiencia consiste cómo se hacen las actividades dentro de la organización, el modo de ejecutarlas, mientras que la eficacia es para que se hacen las actividades, cuáles resultados se persiguen y sí los objetivos que se traza la organización se han alcanzado.

Para las organizaciones lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y retantes, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevados. Wilson Paredes (2009), Pág. # 43.

### **1.1.17.- F.O.D.A**

El **FODA** o **DOFA**, es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, etc.

Esta técnica permitirá conformar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización; permitiendo, de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por tal organismo.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras:

1. **F**ortalezas
2. **O**portunidades
3. **D**ebilidades
4. **A**menazas

### **Importancia del FODA**

Este análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares del negocio y el entorno en el cual éste compete.

El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la institución y en las diferentes funciones o departamentos (unidades de análisis) tales como producto, mercado, empresa, fabricación, divisiones, sucursales, distribución, administración, finanzas y otros.

Con este análisis, los empresarios pueden obtener muchas conclusiones de una gran utilidad para estar al tanto de la situación de su propia institución y del mercado en el que ésta se desenvuelve, lo que mejorará la competitividad de las estrategias de mercadeo y ventas que se diseñen.

Lamarca. Ráfales, E. (2005), Pág. # 34.

El análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.

### **Parte Interna**

La parte interna tiene que ver con las Fortalezas y las Debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales el empresario tiene o debe tener algún grado de control.

### **Parte externa**

Esta parte se refiere a las Oportunidades que ofrece el mercado y las Amenazas que la empresa o institución debe enfrentar para permanecer compitiendo en el sector.

### **Fortalezas**

Están constituidas por los aspectos o elementos en los cuales la empresa, las marcas o los componentes de la oferta de productos o servicios muestran una superioridad, con relación al resto de los competidores del sector.

### **Debilidades**

Estos elementos son los que la empresa, por la razón que sea, no ha podido manejar o resolver de mejor manera que su competencia principal y en los cuales, por tanto, presenta una clara situación de inferioridad.

### **Oportunidades**

Se encuentran en aquellas áreas que podrían generar muy altos rendimientos. Son los elementos del ambiente que la persona puede aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos. Pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, etc.

## **Amenazas**

Están en aquellas áreas donde la empresa encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño.

## **1.2.- DISEÑO ORGANIZACIONAL**

### **1.2.1.- CONCEPTO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL**

“**El diseño organizacional** es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización. Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización. Las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización: La división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación; tienen todas una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración.”Daft Richard L. Pág. # 34.

“**El diseño organizacional** es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de Procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad.

El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.”Daft Richard L. Pág. # 38.

“**El diseño organizacional** es importante para el desarrollo de las funciones de una empresa. Se plantean 5 configuraciones naturales, siendo cada una de

ellas una combinación de ciertos elementos estructurales y situacionales, que son como piezas de un rompecabezas. Tratar de combinar elementos de diferentes combinaciones no produce buenos resultados.

### **Derivación de las Configuraciones**

Se plantean cinco componentes básicos:

- ✓ **Cúspide estratégica o administración superior:** es la persona que tuvo la idea que dio origen a la organización.
- ✓ **Centro operativo:** que está compuesto por las personas que realizan los trabajos medulares o básicos de la organización.
- ✓ **Línea Media:** administradores intermedios entre el ejecutivo superior y los operarios.
- ✓ **Estructura técnica:** son los analistas que diseñan sistemas referidos al planteamiento formal y al control del trabajo.
- ✓ **Personal de apoyo:** proporcionan servicios indirectos al resto de la organización.

No todas las organizaciones requieren de los 5 componentes.”

### **1.2.2.-IMPORTANCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Siendo el diseño organizacional un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y

aspectos más o menos estables de la organización. Mintzberg Henry (2004), Pág. # 30.

En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de la organización toda.

A través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización.

La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos. Una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

### **1.3.-DEFINICIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos. Mintzberg Henry (2004), Pág. # 39.

#### **1.3.1.- OBJETIVOS DE DISEÑAR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Debe diseñarse para determinar quien realizará cuales tareas y quien será responsable de que resultados; para eliminar los obstáculos al desempeño que resulta ante la confusión e incertidumbre respecto a la asignación de actividades y para tender redes en cuanto a la toma de decisiones y

comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos empresariales.

### **1.3.2.- DISEÑO DE LA ESTRUCTURA**

#### **“COMPLEJIDAD:**

Simplificación de los diferentes departamentos y jerarquías. Se refiere a la cantidad de diferenciación en una organización. Mintzberg Henry (2004), Pág. # 38.

Entre más sea la división del trabajo en una empresa mas niveles verticales habrá en la jerarquía y entre mas dispersas estén las unidades de la organización geográfica/e mas difícil o complejo serán las personas y actividades.

#### **FORMALIZACIÓN:**

Se conoce como el grado en que una organización depende de reglas y procedimientos para dirigir el comportamiento de los empleados. Daft Richard L. Pág. # 32.

#### **CENTRALIZACION:**

Se da cuando los gerentes desarrollan o cambian en función de la toma de decisiones.

Es decir se tiene muy centralizado cualquier aspecto en los niveles superiores de la gerencia, fluyendo los problemas hasta los altos ejecutivos que deciden lo que debe hacerse, se maneja al mismo tiempo que

descentralizar, es en ocasiones lo más conveniente en cuanto a los niveles bajos de la gerencia.”Daft Richard L. Pág. # 38.

### 1.3.3.-TIPOS DE ESTRUCTURA

- ✓ **“Estructura Simple:** la coordinación la lleva la cúspide estratégica mediante supervisión directa. Mínimo de personal y de línea media.
- ✓ **Burocracia Mecánica:** coordinación a través de la estandarización del trabajo lo que hace que sea creada toda la estructura administrativa.
- ✓ **Burocracia Profesional:** coordinación a través del conocimiento de los empleados, por lo que se necesitan profesionales altamente entrenados en el centro operativo y considerable personal de apoyo. La estructura y línea media no soy muy elaborados.
- ✓ **Estructura Divisionalizada:** coordinación se lleva a cabo mediante la estandarización de productos de distintas unidades de producción. La línea media de cada una de estas unidades o divisiones tiene gran autonomía.
- ✓ **Adhocracia:** organizaciones más complejas, en que se requiere la combinación de trabajos a través de equipos y coordinados mediante el compromiso común. Tienden a desaparecer la línea y el personal de apoyo .Mintzberg Henry (2004), Pág. # 40.

### 1.3.4.- MODELOS ORGANIZACIONALES DEL SIGLO XXI

Sin embargo, para el Siglo XXI, las organizaciones necesitarán capacitarse bajo visiones, estrategias y diseños que les permitan desafiar la súper-

competencia, los cambios profundos de la tecnología y la revalorización de la fuerza de trabajo. En este sentido, se puede señalar que cada empresa deberá reconocer que las nuevas oportunidades surgen en el ambiente en donde predominan las redes de conocimiento y las habilidades que modifican el sistema de relaciones, generando estructuras no verticalizadas, con redes de multinivel y cadenas de valor donde se pueden añadir o descartar funciones. Daft Richard L. Pág. # 46.

Como puede observarse, en la actualidad se destacan nuevas formas organizacionales, tales como: el modelo matricial o de red, las cuales surgen como respuesta a los cambios, con la finalidad de resolver consecuencias disfuncionales de la organización tradicional estructuradas jerárquicamente y a su vez se hagan menos burocráticas, más cooperativas, laterales y basadas en el trabajo de equipo.

Por otra parte, las organizaciones laterales utilizan estructuras de diferentes tipos, que van desde las de relaciones de contacto directo y distribución de roles, a las de estructuras organizacionales de matriz y de dirección de proyectos.

Cabe destacar que cada una de estas estructuras incrementa la habilidad de la organización, con el fin de procesar información basada en condiciones de alta interdependencia en la tarea, de complejidad e incertidumbre.

También es importante señalar que las estructuras matriciales facilitan la distribución de recursos y la transferencia del conocimiento interno en ambientes turbulentos que ofrecen beneficios y a la vez conductas disfuncionales, tales como: estrés, ausentismo laboral y bajo desempeño.

# **CAPÍTULO II**

## **METODOLOGÍA**

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló considerando la investigación de tipo cualitativa, según Eladio Zacarías (2000); la investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa la cual se responde a las preguntas tales como cuál, dónde, cuándo.

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

Al comenzar el presente capítulo, debemos entender el significado de método y metodología.

Según Wilson Paredes (2009): dice que “el método se define como el camino o sendero que se ha de seguir para alcanzar un fin propuesto de antemano”.

Efectivamente, para alcanzar los fines propuestos dentro de una investigación, se requiere de la aplicación de ciertos métodos, que nos conduzcan u orienten de una manera segura y eficiente en la consecución de nuestras metas.

Según Simón Illescas (2006): dice que “la metodología Se encarga de la parte operativa del proceso del conocimiento. Debe traducirse en el plano de las operaciones concretas las orientaciones generales del método”.

Por consiguiente, todo método debe tener una aplicación operativa que lo encamine hacia la consecución de los objetivos esperados. Es decir, que sin una metodología no aplica ningún método, de allí que el método se complementa con la metodología (que es su parte operativa).

La investigación que se realiza es de tipo cualitativa. La cual se podrá solucionar problemas que presentan las Juntas Administradoras de Agua Potable, el desempeño en sus funciones y servicio que prestan a la comunidad.

- Utilización de técnicas cualitativas
- Aplicación de métodos para solucionar problemas
- Interpretación de documentos de apoyo.
- Se puede tener información oportuna

Para la realización del trabajo se investigó a cada uno de los presidentes de las Juntas Administradoras de Agua Potable. Lo que conlleva a que se pueda tener una propuesta viable a la solución de cada uno de los problemas que presentan las Juntas Administradoras de Agua Potable, esto nos conlleva a realizar estudios explicativos e investigaciones de campo que nos permite el desarrollo oportuno y eficaz de las mismas.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el presente proyecto se utilizó los siguientes tipos de investigación:

**Estudios Explicativos.** (Bunge, M); Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales.

Mediante esta investigación se respondió a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría

de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

Además nos permitió explicar el problema y estudiarlo en un lugar y tiempo determinado, como es en las Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto, de esta manera se pudo trabajar con información adecuada que permita realizar el trabajo de manera eficaz.

**La investigación de campo:** Considerada como una de los tipos de investigación, que permite el estudio sistemático del problema de estudio en el lugar de los acontecimientos.

**Bersanelli Marco (2006).** Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representantes de las organizaciones o comunidades. Cuando se habla de estudios de campo, nos referimos a investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas. Para ello se utilizó la encuesta y la entrevista.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **POBLACIÓN**

Según Eladio Ortiz (2000) plantea que “Es el conjunto de unidades o elementos claramente definidos por las características que posee, conforman un todo, y pueden ser personas, empresas, países, ciudades, etc., pues, después es que se extrae de ese gran grupo la muestra”.

La población corresponde a los directivos, colaboradores y usuarios de las Juntas Administradoras de Agua Potable. De acuerdo a los datos proporcionados la población es de 5538, como se detalla en el siguiente cuadro.

**CUADRO 1**  
**TABLA DE POBLACION**

<b><u>POBLACIÓN</u></b>	<b><u>N</u></b>
DIRECTIVOS	<b>6</b>
PERSONAL ADMINISTRATIVO	<b>17</b>
J.A.P Manglaralto	6
J.A.P Valdivia	5
J.A.P Olón	6
USUARIOS	<b>5515</b>
J.A.P Manglaralto	2232
J.A.P Valdivia	2158
J.A.P Olón	1125
<b>TOTAL</b>	<b>5538</b>

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto, Valdivia y Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## **MUESTRA**

Según Eladio Ortiz (2000) plantea que “Es el subconjunto de ese universo, presupone que ésta debe poseer las características del conjunto, por lo tanto, su importancia radica en que la escogencia sea representativa en muchos casos, especificando tamaño y tipo de muestreo, ya que existen gran variedad al respecto”.

**Existen dos tipos de muestra, la no probabilística y la muestra probabilística.**

**La no probabilística.-** se caracteriza no por la probabilidad sino más bien por las características de la investigación, no requiere de fórmula sino más bien está en función de las características de la investigación, llamado también muestreo circunstancial. Los tipos de muestreos no probalísticos son: muestro por conveniencia, muestreo por criterio, muestreo por cuotas.

- ✧ **Muestreo por conveniencia.-** la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario. Estos seleccionan los elementos, dada la facilidad la facilidad de acceso o la conveniencia.
  
- ✧ **Muestreo por criterio.-** se selecciona los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y considera que son los más representativos de la población.
  
- ✧ **Muestreo por cuotas.-** bastante utilizado en investigación de mercados, cuando se requiere tener conocimiento acerca de la opinión que pueden tener aquellas personas que, por sus características se definen como el segmento de mercado.

El trabajo se realizó, considerando el muestreo por criterio. Bello (2003) considera” se busca seleccionar a individuos que se juzga de antemano tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio, por lo tanto, se considera que la información aportada por esas personas es vital para la toma de decisiones”.

**La muestra probabilística.-** son considerados aquellos elementos que tienen la misma posibilidad de ser elegidos. De esto se deduce que en la probabilística requiere de fórmula que viabilice la investigación. Los principales tipos de muestreo probabilísticos son: muestreo aleatorio simple, muestreo aleatorio estratificado, muestreo sistemático, muestreo por conglomerados.

- ✧ **Muestreo aleatorio simple.-** es un tipo de muestreo probabilístico bastante sencillo. Se utiliza en poblaciones que se caracteriza por que sus elementos presentan homogeneidad, especialmente en las características que son de interés para la investigación.
- ✧ **Muestreo aleatorio estratificado.-** cuando la población objeto de conocimiento y de investigación es heterogénea en sus características, se recomienda el uso de este tipo de muestreo.
- ✧ **Muestreo sistemático.-** los elementos se seleccionan de una población tomando como referencia criterios previamente establecidos dentro de un intervalo uniforme con respecto al tiempo, al orden, al espacio u otros aspectos.
- ✧ **Muestreo por conglomerados.-** en este tipo de muestreo la población se divide en grupos o conglomerados. Posteriormente se determina una muestra aleatoria de cada conglomerado

Para el cálculo de la muestra se estableció en función del muestreo por criterio, por las características propias de la investigación, debido a que los datos de los directivos y el personal administrativo son considerablemente bajo, se aplicó también la muestra probabilística estratificada solo para los usuarios debido a su gran número de beneficiarios.

**Se emplea la siguiente fórmula:**

Población (N)	5515
Nivel confianza (Nc)	1,96
Margen de Error (Me)	0,08
Probabilidad de Éxito (p)	0,8
Probabilidad de Fracaso (q)	0,2

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{\frac{Me^2}{Nc^2} + (p \cdot q)}$$

En el siguiente cuadro se procede al cálculo de la muestra para los usuarios de las Juntas Administradoras de Agua Potable:

$$n = \frac{5515 (0,80 \cdot 0,20)}{\frac{(0,08)^2}{(1,96)^2} + (5515-1) + (0,80 \cdot 0,20)}$$

$$n = \frac{5515 (0,16)}{\frac{0,0064}{3,8416} + 0,16}$$

$$n = \frac{882,40}{\frac{35,2896}{3,8416} + 0,16}$$

$$n = \frac{882,40}{\frac{35,4496}{3,8416}}$$

$$n = \frac{882,40}{9,2278}$$

$$n = 96$$

Una vez calculada la muestra se procede a estratificar cada una de las Juntas Administradoras de Agua Potable, de esta manera se tiene un cálculo exacto de muestra para cada entidad, dando así una facilidad para la realización de las encuestas.

<b>FRACCIÓN MUESTRAL</b>		<b>ESTRATO</b>	<b>ELEMENTOS</b>	<b>CUPO</b>	
$f = \frac{n}{N} = \frac{96}{5515} = 0.01734$		J.A.P Manglaralto	2232	0,01734	39
		J.A.P Valdivia	2158	0,01734	37
		J.A.P Olón	1125	0,01734	20
					96

En este cuadro se presenta el total de las personas que conforman la muestra, como el personal y los usuarios de las Juntas Administradoras de Agua Potable.

**CUADRO 2**  
**MUESTRA**

<b><u>MUESTRA</u></b>	<b><u>N</u></b>
DIRECTIVOS	<b>6</b>
PERSONAL ADMISTRATIVO	<b>17</b>
USUARIOS	<b>96</b>
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable  
Manglaralto, Valdivia y Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## **VARIABLES**

### **✓ Variable Independiente**

Diseño de un Modelo Organizacional

### **✓ Variable Dependiente**

Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto

### CUADRO 3

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENCIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Modelo Organizacional al permitirá el correcto cumplimiento de las actividades de las Juntas Administradoras del Sistema de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto Del Cantón Santa Elena	V.I Diseño de un Modelo Organizacional	Arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la división del trabajo, el relacionamiento entre las personas y la organización, a través de la construcción de una estructura y puestos de trabajo flexibles, sencillos alineados con estrategias, y el nivel de evolución de la organización, con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo.	Organización del trabajo Mecanismos y coordinación del trabajo División del trabajo Relacionamiento entre personas Puestos de trabajos Flexibilidad Clima organizacional Logro de resultados Productividad del trabajo	Coordinación Ambiente adecuado Innovación Participación de los trabajadores Comunicación oportuna División del trabajo Beneficios Cumplimiento de metas Eficiencia organizacional Logros Alcanzados	<p>¿Considera usted que en la actualidad las Juntas Administradoras de Agua Potable tienen coordinación en sus funciones?</p> <p>¿Las autoridades se preocupan por llevar un ambiente interno adecuado?</p> <p>¿Es necesaria la implementación de un modelo organizacional innovador en las Juntas Administradoras de Agua Potable?</p> <p>¿En qué nivel la participación de los trabajadores es impulsada para la toma de decisiones?</p> <p>¿Cómo se desarrolla para Ud. la comunicación entre jefes y colaboradores dentro de la organización? La participación de las Juntas Administradoras de Agua Potable es considerada como: ¿Conoce si en las Juntas Administradoras de Agua Potable realizan divisiones de trabajo para el manejo de sus funciones?</p> <p>¿Las funciones asignadas al personal de las Juntas Administradoras de Agua Potable se cumplen a cabalidad? ¿Señale que beneficios se obtiene con la implementación del Modelo Organizacional en las Juntas Administradoras de Agua Potable? ¿Considera que las Juntas Administradoras de Agua Potable trabajan en coordinación para alcanzar logros propuestos? Estima usted que las Juntas Administradoras de Agua Potable han sido:</p>	Encuestas  Entrevistas

	<p><b>V.D</b> Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto</p>	<p>Se da de acuerdo al cumplimiento de las funciones en el modelo organizacional, proporcionando un ambiente optimo de cooperación, trabajos en grupos, e integración de actividades.</p>	Funciones adecuadas	Responsabilidad	¿Estima Ud. que la responsabilidad es uno de los factores importantes para que la organización sea eficiente?	Encuestas
			Modelo organizacional	Estrategias	¿Conoce si en las Juntas Administradoras de Agua Potable implementan estrategias para el ejercicio de sus funciones?	
	Ambiente optimo	Distribución del trabajo	¿Realizan distribuciones de trabajos periódicamente a cada uno de los colaboradores?			
	Cooperación	Toma de decisiones	¿La manera de tomar decisiones en las Juntas Administradoras de Agua Potable considera Ud. que es la más adecuada?			
	Trabajos en Equipos	Cooperación entre colaboradores	¿Existe cooperación entre cada uno de los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable?			
	Integración de actividades	Control Organizacional	¿Realizan un control adecuado para determinar que las funciones se estén llevando a cabo de la manera correcta?			
		Compromiso	Se siente usted satisfecho con el servicio que prestan las Juntas Administradoras de Agua Potable en las comunidades.			
			Servicio a la comunidad	¿Para el funcionamiento optimo de las Juntas Administradoras de Agua Potable que recomendación enunciaría?		

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ❖ TÉCNICAS

La técnica en investigación es un instrumento, que permite facilitar el procesamiento de la información en la investigación. Considerando los objetivos de la investigación en el presente trabajo se utiliza técnicas primarias y secundarias como son de tipo documental y de campo que permite obtener información oportuna.

- **Documental:**

Las de tipo documental se utiliza el análisis de contenido lo cual nos permite obtener información oportuna relacionada al problema de investigación.

- **De campo:**

También realiza mediante fuentes primarias como es la encuesta y la entrevista ya que nos ayuda a obtener la información de lo que está pasando en el medio investigativo.

La encuesta es importante porque facilita información veraz, debido a que se la realiza directamente a las personas que se pretende obtener la información como son los usuarios y colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable, de esta manera se realiza un trabajo eficiente.

**Encuestas:** Pacheco (2005), Investigación 2.”Consiste realizar un interrogatorio a las personas mediante un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, la cual nos permitirá obtener información de una forma oportuna

y veraz, para determinar que sucede en la organización y lograr dar la solución adecuada.”

Se usa más frecuentemente para describir un método y obtener información de una muestra de individuos. Esta “muestra” es usualmente solo una fracción de la población bajo estudio.

“Es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un tema”. Tres son sus elementos; entrevistador, entrevistado y la relación.”

- Esta encuesta permite realizar un interrogatorio a las personas mediante un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas. La cual nos permitirá obtener información acerca del funcionamiento de las Juntas Administradora de Agua Potable y de cada uno de las personas que en ella laboran, para determinar que sucede en la organización y lograr dar la solución adecuada de esta manera llevar a cabo el objetivo planteado.

### **Tipos de Encuesta, Según el Medio:**

En la actualidad, existen cuatro tipos de encuesta que se dividen según el medio que se utiliza para realizar la encuesta:

1. **Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad:**  
Consisten en entrevistas directas o personales con cada encuestado. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo). Sus principales desventajas son el tiempo que

se tarda para la recolección de datos, su costo que es más elevado que las encuestas telefónicas.

2. **Encuestas telefónicas:** Este tipo de encuesta consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal, 2) sus costos suelen ser bajos y 3) es de fácil administración. Sin embargo, su principal desventaja es que el encuestador tiene un mínimo control sobre la entrevista, la cual, debe ser corta.
3. **Encuestas postales:** Consiste en el envío de un "cuestionario" a los potenciales encuestados, pedirles que lo llenen y hacer que lo remitan a la empresa o a una casilla de correo. Para el envío del cuestionario existen dos medios: 1) El correo tradicional y 2) el correo electrónico (que ha cobrado mayor vigencia en los últimos años).
4. **Encuestas por internet:** Este tipo de encuesta consiste en "colocar" un cuestionario en una página web o en enviarlo a los correos electrónicos de un panel predefinido.

#### **Otros Tipos de Encuesta:**

- **Encuesta en el punto de venta:** Es aquella que es realizada en los pasillos de un establecimiento comercial y que consiste en interceptar a los compradores de ese momento para solicitarles que rellenen el cuestionario.

- **Encuesta ómnibus:** Consiste en un cuestionario cerrado multi-temático, compuesto por varios módulos que recogen información de una misma muestra sobre diferentes temas, para distintos clientes, que se abonan al servicio y se benefician de un ahorro de costes, dado que éstos son compartidos por todos los suscriptores.
- **Encuesta por suscripción:** Es una encuesta de carácter único que es vendida a varios clientes interesados en ella y con necesidades parecidas. No debe ser confundida con la encuesta ómnibus.

El tipo de encuesta se aplica en el desarrollo de la investigación la Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad, su finalidad es obtener la mayor cantidad de información de los usuarios de las diferentes comunidades que conforman las Juntas Administradoras de Agua Potable.

**La Entrevista** Pacheco (2005), Investigación 2.-“La entrevista no es otra cosa que un conversatorio que se mantiene con el entrevistado, con el fin de extraer información sobre el problema investigado. Aquí intervienen tres elementos: entrevistador, entrevistado y la relación con el tema investigado”.

El tipo de entrevista que se aplica es la no estructurada no dirigida, pues lo que se busca es obtener la mayor cantidad de información de parte del entrevistado, por lo que se piensa que con este tipo de entrevista el informante tiene mayor amplitud para expresar sus opiniones y conocimientos.

- La Entrevista nos permite obtener información precisa de los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable, podemos lograr entablar una conversación donde se tendrá la mayor

cantidad de información concerniente a la empresa y a los problemas que se presentan.

La ventaja es que de cada entrevista se puede adquirir diferentes puntos de vista de los entrevistados que nos guiará al desarrollo adecuado del análisis.

### **Tipos de cuestionarios**

Así, tenemos tres clases:

- **Estructurados:** las preguntas y posibles respuestas están formalizadas y estandarizadas, ofrecen una opción al entrevistado entre varias alternativas. Se utilizan cuando se tienen que realizar muchas entrevistas y cuando es importante el orden de las preguntas y respuestas.
- **No estructurados:** suelen ser preguntas generales, que están centradas en el tema de la investigación y que permiten al entrevistador mayor libertad en la formulación de preguntas específicas. Las preguntas se hacen en cualquier orden y utilizando un vocabulario adecuado al nivel de cada entrevistado.
- **Semi-estructurados:** en ellos se presenta un guión con las principales preguntas y un orden que no es riguroso, ni tampoco la expresión con la que se formulan las preguntas.

El tipo de entrevista que aplicamos es la no estructurada, pues lo que buscamos es obtener la mayor cantidad de información de parte del entrevistado, por lo que pensamos que con este tipo de entrevista el informante tiene mayor amplitud para expresar sus opiniones y conocimientos, lo cual no sirve para tener un mejor desarrollo.

## **Escala de Likert**

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta, por ejemplo:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

En la encuesta realizada a los usuarios la empresa se aplicó también la escala de likert la cual nos permite especificar mediante ítems. Nos permite también tener conocimiento de cuál es su aceptación sea esta positiva o negativa.

## **❖ INSTRUMENTOS**

Se utiliza la técnica de la encuesta y se diseña un **cuestionario** cuyo contenido de preguntas guarda relación con los objetivos del estudio, variables (cuadro de la Operacionalización de las variables) se puso cuidado en el número de preguntas a fin de que los investigados contesten en forma

integral a los requerimientos que se definen en la propuesta. La aplicación es directa e individual a la población de involucrados.

Para la **Guía de entrevistas** se realizó las preguntas relacionadas con el problema de investigación de esta forma se obtuvo información del personal de cada una de las Juntas Administradoras de Agua Potable, llevando un control de la preguntas realizadas.

En este caso los entrevistados son integrantes de las Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto, como son los Directivos y Personal Administrativo, así como también los usuarios de las comunidades que las conforman.

**Codificación de la información.-** En este proceso se procura depurar la información, y clasificarla de acuerdo a los parámetros establecidos para cada grupo de investigación; pues de ello depende la organización de la información para su respectiva tabulación. Con esto se logra que la tabulación de la información sea más ágil y validada con seguridad.

**Operacionalización de las Variables.-** Es la que permite tener una visión de las dimensiones e indicadores de cada variable con la utilización de una nueva matriz que nos permite determinar los instrumentos de investigación.

**Tabulación de la información.-** En este proceso se resumen los datos obtenidos en las entrevistas, con el objetivo de comprender e interpretar con agilidad y veracidad toda la información obtenida en la investigación. En este caso se procede a procesar las entrevistas que luego son consignadas en tablas estadísticas y barras.

## **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

La elaboración del Modelo Organizacional trata de identificar cuáles son las falencias que tiene la empresa al momento de realizar sus funciones, las técnicas para la recolección de datos como la encuesta y la entrevista nos permite identificar que en la actualidad muchas empresas y en especial las Juntas Administradoras de Agua Potable no tienen un modelo definido de sus funciones, responsabilidades y actividades.

Se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista, previo a esto se diseñó un cuestionario cuyo contenido de preguntas guarda relación con los objetivos del estudio, variables (cuadro de la Operacionalización de las variables) se puso cuidado en el número de preguntas a fin de que los investigados contesten en forma integral a los requerimientos que se definen en la propuesta.

Para el procesamiento de los datos y poder presentar utilizamos la distribución de frecuencias y representaciones gráficas como es el diagrama de pastel, de esta manera se logra dar una representación de cada tabla y dar un análisis a la información y determinar cuáles son los problemas.

En la evaluación de los procedimientos a través de los levantamientos de información y encuestas que se efectuó hemos encontrado debilidades en las funciones lo cual puede ocasionar un riesgo para la empresa, en la presente investigación se determinó deficiencias en la atención a los usuarios y desorganización en el personal de los departamentos de las Juntas Administradoras de Agua Potable, y que si no se toman las correcciones oportunas tendrán inconvenientes futuros.

**CAPÍTULO III**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE RESULTADOS**

## **CAPÍTULO III**

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

Revisado el instrumento por expertos, se procedió al proceso de recopilación de datos. Para ello se procedió a realizar las entrevistas a los directivos y personal administrativo de las Juntas Administradoras de Agua Potable y las encuestas a las diferentes comunidades de la Parroquia Manglaralto (usuarios).

Aunque no existieron inconvenientes por las preguntas de la entrevista, si existieron contratiempos por la dificultad de poder localizarlos y ser atendidos en el momento oportuno, ante esta situación, existió la necesidad de establecer citas y recolectar la información, para las encuestas no existió ningún problema.

Terminada esta etapa, se procede a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems, se elaboran tablas de distribución de frecuencias de cada uno de los ítems, con los datos de las tablas estadísticas se procede a realizar los respectivos gráficos, para luego proceder a realizar el análisis e interpretación de resultados.

Mediante el análisis se determina cual es el inconveniente que presentan las Juntas Administradoras de Agua Potable, y las complicaciones que tienen los colaboradores y usuarios de cada una de las comunidades

que conforman, donde se llega a una conclusión para dar la solución respectiva que vaya en beneficio de la entidad y la comunidad.

### **ANÁLISIS DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA MANGLARALTO**

De la entrevista dirigida a 23 colaboradores de las Junta se realizó la tabulación respectiva de las respuestas y se obtuvo los siguientes resultados.

#### **1. ¿Las autoridades se preocupan por llevar un ambiente interno adecuado?**

Se pudo determinar que el 43% las autoridades las Juntas Administradoras de Agua Potable se preocupan por llevar un ambiente interno permitiendo de esta manera realizar sus funciones, el 17% consideran que además de ser compañeros de labores son amigos y eso hace que el ambiente dentro de la empresa se mantenga estable. Un 13% de respeto dentro de la empresa, un 13% de apoyo mutuo, y un 13% coordinación en los trabajos.

Podemos determinar que de acuerdo al análisis del 100% de cada respuesta las cifras son realmente bajas lo que concluimos que es necesario el modelo organizacional por que les permita cumplir a cabalidad sus tareas en la empresa y con la comunidad.

**2. ¿En qué nivel la participación de los trabajadores es impulsada para la toma de decisiones?**

Consideran que tienen un buen nivel de participación ya que de ellos depende el buen desempeño de la institución, por que el 30% es basada en opiniones de cada uno de los colaboradores, en un 22% estas decisiones son realizadas diariamente por que cada día se necesita estar pendiente de las necesidades que tiene cada comunidad, un 17% en consenso con cada colaborador y un 17% realizan asamblea de usuarios la cual consiste en reuniones cada cierto tiempo donde se pone a manifiesto cada trabajo realizado, y trabajos que pretenden desarrollar la cual se pide a la comunidad su opinión en que se puede mejorar para brindar un mejor servicio, esta participación es en un 13% por lo que muchas veces no todos acuden a las reuniones lo cual es una desventaja.

Podemos establecer que del 100% de cada respuesta las cifras son bajas lo que se considera que necesitan de algún mecanismo o guía para que esto cambie por lo que están de acuerdo con los beneficios que les brindará el modelo organizacional.

**3. ¿Cómo se desarrolla para usted la comunicación entre jefes y colaboradores dentro de la organización?**

La comunicación dentro de las Juntas Administradoras de Agua Potable en un 30% es buena porque en ocasiones suelen presentarse anomalías que hacen que entre ellos tengan pequeños roces al momento de tomar decisiones, sin discriminación en un 22% porque a pesar de inconvenientes en las decisiones que suelen tener son compañeros, es cordial en un 17%

dentro del marco del respeto por ello consideran, existe un 17% de interrelación personal y un 13% no tienen buena comunicación con la comunidad.

Podemos determinar que de acuerdo al análisis del 100% de cada respuesta las cifras son bajas esto se debe a falta de asesoramiento que les permita realizar adecuadamente sus labores.

#### **4. ¿Las funciones asignadas al personal de las Juntas Administradoras de Agua Potable se cumplen a cabalidad?**

Las funciones que se asignan al personal de las Juntas Administradoras de Agua Potable se cumplen en un 30% a cabalidad tanto administrativa como operativa, un 26% opinan que existen muchas veces ciertas dificultades que obstaculizan un poco al momento de cumplirse algún trabajo por falta de apoyo muchas veces en sus labores, un 17% de control en sus funciones y un 13% discuten que esto se debe a que suelen presentarse situaciones inesperadas, pero tratan en lo posible que no afecte a los usuarios y a la empresa.

Podemos concluir que de acuerdo al análisis del 100% de cada respuesta las cifras son bajas, lo que consideran que es por la falta de un modelo organizacional que le sirva de guía. Puesto que hacen falta directrices técnicas de asesoría para que las funciones sean realizadas adecuadamente en la medida posible permitiendo de esta manera tener mejor comunicación entre cada colaborador ya que de ello depende el buen desarrollo de la institución

**5. ¿Realizan distribuciones de trabajos periódicamente a cada uno de los colaboradores?**

Realizan en un 35% distribuciones de trabajo estos son coordinados diariamente, un 26% de los trabajos consiste en visitar a los usuarios que están en mora para recordarles que deben acercarse a realizar el respectivo pago de las planillas para de esta forma evitar tener cortes de agua, este es uno de los problemas que tienen a menudo por que los usuarios no son puntuales en sus pagos y por lo que se les tiene que realizar el respectivo corte de agua.

En un 22% consiste en delegar funciones a los colaboradores para cada comunidad en la que ellos deben realizar las respectivas inspecciones de las tuberías y un 17% son semanalmente para cada comunidad donde se lleva un cronograma de trabajo para realizar dicha función.

Se establece que de acuerdo al análisis del 100% de cada respuesta las cifras son bajas por lo que para evitar que los usuarios se atrasen en sus pagos deberían tener controles adecuados que les permita tener un porcentaje alto de pagos, el modelo organizacional sería de mucha utilidad.

**6. ¿Existe cooperación entre cada uno de los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable?**

Existe en un 35% cooperación entre los colaboradores dentro de las Juntas Administradoras de Agua Potable, un 22% hay un clima de compañerismo, un 17% existe reuniones entre colaboradores para poner en manifiesto los inconvenientes que tienen en sus trabajos y con sus compañeros para de la mejor manera dar una solución adecuada, y un 13% unión y ayuda que permite que su labor dentro y fuera de ella sea óptimo.

Se analiza que de acuerdo al 100% de cada respuesta las cifras son bajas por lo que con ayuda de un modelo organizacional sus problemas serían menores y podrán trabajar en bienestar de la comunidad.

**7. ¿Realizan un control adecuado para determinar que las funciones se estén llevando a cabo de la manera correcta?**

Se realiza en un 30% un control periódicamente para determinar que las funciones asignadas se estén cumpliendo de la mejor manera en cada una de las comunidades de esta forma evitar tener problemas con los usuarios, además realizan en un 22% reuniones semanales donde se ponen en manifiesto su trabajo y los inconvenientes que hayan tenido y como se puede mejorar, un 22% consideran que llevan un control de asistencia de esta manera se cerciora el cumplimiento de su función encomendada.

En un 17% entregan reportes de sus actividades cumplidas en el día, y en un 9% llevan un control también de entrada y salida de materiales para evitar tener inconvenientes posteriores de esta forma cuando exista un problema en alguna comunidad saben el material que tienen en stock y dar la solución correcta para satisfacción de los usuarios.

Se concluye que de acuerdo al análisis del 100% de cada respuesta las cifras son bajas por lo que establecen ya que en ocasiones estas fallan son por falta de planificación anticipada por lo que discuten de la necesidad de reglas que les brindaría el modelo organizacional de esta manera podrán realizar sus trabajos de manera eficiente con la comunidad.

## **8.- ¿Para el funcionamiento óptimo de las Juntas Administradoras de Agua Potable que recomendación enunciaría?**

Las recomendaciones enunciadas están ubicadas según el número de frecuencias contestadas por los encuestados:

- ✓ Mayor apoyo voluntario de cada comunidad.
- ✓ Apoyo de diferentes instituciones tanto públicas como privadas para el fortalecimiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- ✓ Compañerismo entre todo el personal de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- ✓ Agua de calidad en las comunidades.
- ✓ Colaboración por parte de los usuarios en el pago de planillas.
- ✓ Ética y servicio a la comunidad.
- ✓ Planificación adecuada.
- ✓ Honestidad y responsabilidad.
- ✓ Comunicación entre los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- ✓ Mayor predisposición.
- ✓ Que los usuarios asistan a las reuniones.
- ✓ Se trabaje siempre buscando el mejor servicio a los usuarios, sin egoísmo, sobre todo que se trabaje con afecto sin esperar su gratificación.
- ✓ Más diálogo entre directivos de las Juntas Administradoras de Agua Potable y la comunidad.
- ✓ Trabajar con sinceridad para obtener buenos resultados.
- ✓ Se continúe con los trabajos que se planifican.

Mediante el análisis realizado se determina que el personal de las Juntas Administradoras de Agua Potable considera necesaria su participación y apoyo para que los trabajos que ellos efectúen sean acordes a sus expectativas, donde la comunicación sea indispensable.

Además el apoyo que otras instituciones brinden a estas empresas sería indispensable para ayudar a mejorar, donde les brinden capacitación técnica, mantenimiento a los equipos y de superación personal.

## ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

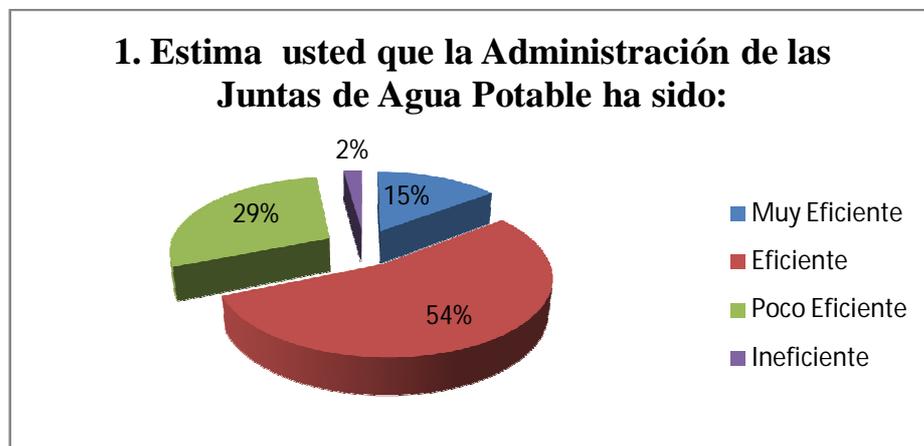
**TABLA 1**

### Administración de las Juntas de Agua Potable

1. Estima usted que la Administración de las Juntas de Agua Potable ha sido:		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Eficiente	14	15%
Eficiente	52	54%
Poco Eficiente	28	29%
Ineficiente	2	2%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios  
Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 1**



Fuente: Usuarios  
Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°1 muestra que el 54% de la comunidad manifiesta que la administración es eficiente, el 29% es poco eficiente, el 15% es muy eficiente y el 2% es ineficiente.

**TABLA 2**

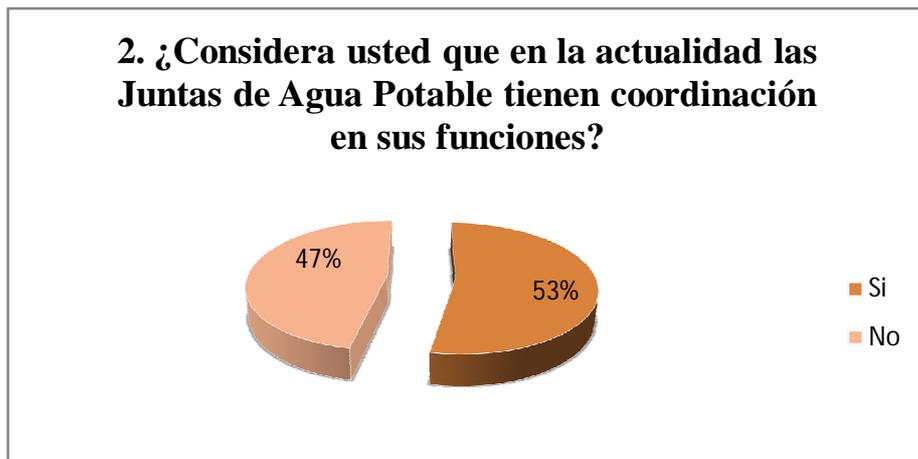
**Coordinación en sus funciones**

<b>2. ¿Considera usted que en la actualidad las Juntas de Agua Potable tienen coordinación en sus funciones?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	51	53%
No	45	47%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 2**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°2 muestra que el 53% de la comunidad si tienen coordinación y el 47% opinan que no existe coordinación

**TABLA 3**

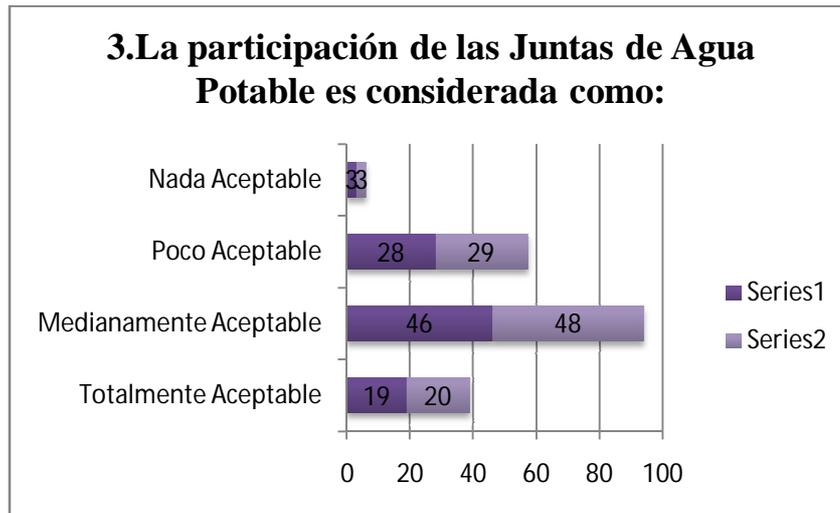
**Participación de las Juntas de Agua Potable**

<b>3. La participación de las Juntas de Agua Potable es considerada como:</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente Aceptable	19	20%
Medianamente Aceptable	46	48%
Poco Aceptable	28	29%
Nada Aceptable	3	3%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 3**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°3 muestra que el 48% la participación de las Juntas Administradoras de Agua Potable es medianamente aceptable, un 29% es poco aceptable, un 20% es totalmente aceptable y un 3% es nada aceptable.

**TABLA 4**

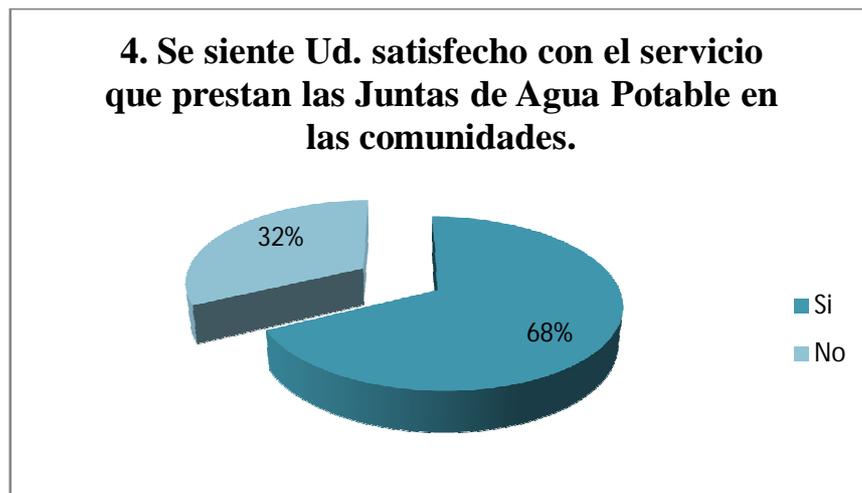
**Satisfecho con el servicio**

<b>4. Se siente Ud. satisfecho con el servicio que prestan las Juntas de Agua Potable en las comunidades.</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	65	68%
No	31	32%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 4**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:**El gráfico N°4 muestra que el 68% de los usuarios opina que está satisfecho con el servicio que prestan a la comunidad y un 32% consideran que no están satisfechos con el servicio que prestan.

**TABLA 5**

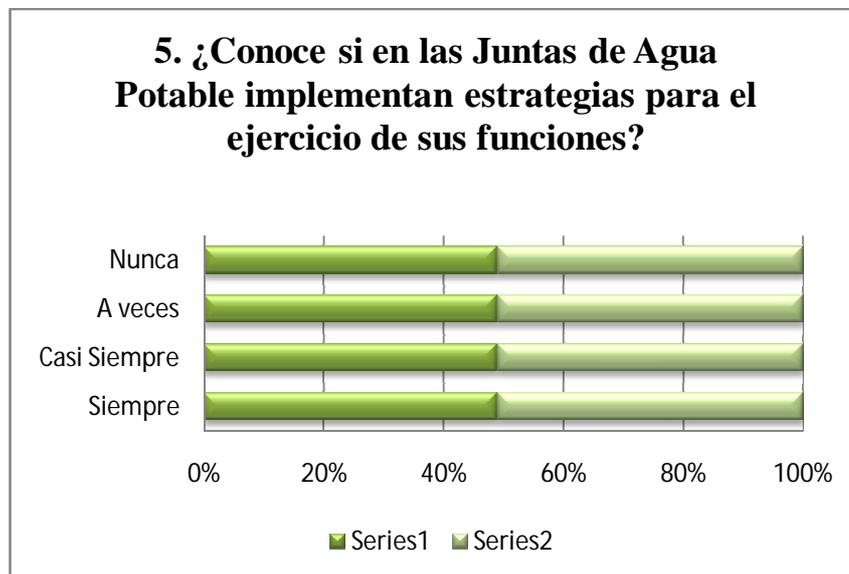
**Implementan estrategias**

<b>5. ¿Conoce si en las Juntas de Agua Potable implementan estrategias para el ejercicio de sus funciones?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	13	14%
Casi Siempre	35	36%
A veces	45	47%
Nunca	3	3%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 5**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°5 muestra que el 47% de los usuarios consideran que a veces se implementan estrategias, un 36% casi siempre, un 14% siempre y un 3% consideran que nunca se implementan estrategias a sus funciones.

**TABLA 6**

**Modelo organizacional**

<b>6. ¿Es necesaria la implementación de un modelo organizacional innovador en las Juntas de Agua Potable?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	94	98%
Tal Vez	2	2%
No	0	0%
No Sé	0	0%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 6**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°6 muestra que el 98% de la comunidad manifiesta que es necesaria la implementación del modelo organizacional, y un 2% opina que tal vez sea necesario.

**TABLA 7**

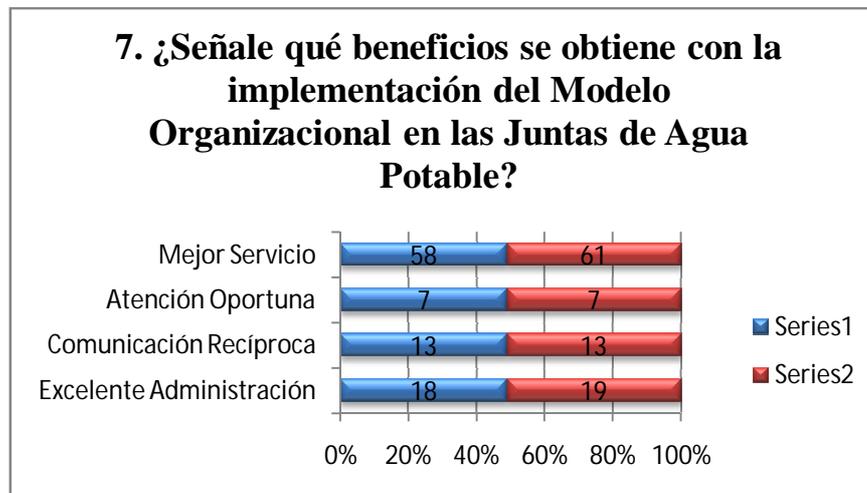
**Beneficios**

<b>7. ¿Señale qué beneficios se obtiene con la implementación del Modelo Organizacional en las Juntas de Agua Potable?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente Administración	18	19%
Comunicación Recíproca	13	13%
Atención Oportuna	7	7%
Mejor Servicio	58	61%
Total	96	100

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 7**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°7 muestra que el 61% manifiestan que es beneficioso implementar el modelo organizacional por que mejoraría el servicio, un 19% comenta que se obtendría una excelente administración, un 13% comunicación recíproca, y un 7% atención oportuna.

**TABLA 8**

**Alcanzar logros propuestos**

<b>8. ¿Considera que las Juntas de Agua Potable trabajan en coordinación para alcanzar logros propuestos</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	34	36%
A veces	56	58%
Nunca	6	6%
Total	96	100%

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 8**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°8 muestra que un 58% de la comunidad manifiesta que a veces se trabaja en coordinación, un 36% opinan que siempre y un 6% nunca se trabaja en coordinación.

**TABLA 9**

**Responsabilidad**

<b>9. ¿Estima Ud. que la responsabilidad es uno de los factores importantes para que la organización sea eficiente?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	96	100
No	0	0
Total	96	100

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 9**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°9 muestra que un 100% de la comunidad manifiesta que la responsabilidad es un factor primordial para las organizaciones, porque de esta manera habrá progreso en la institución y podrá existir planificación y control en cada función que realicen, brindando seguridad para alcanzar sus logros, y con la implementación del modelo organizacional sus funciones serán mejores para el beneficio de todos.

**TABLA 10**

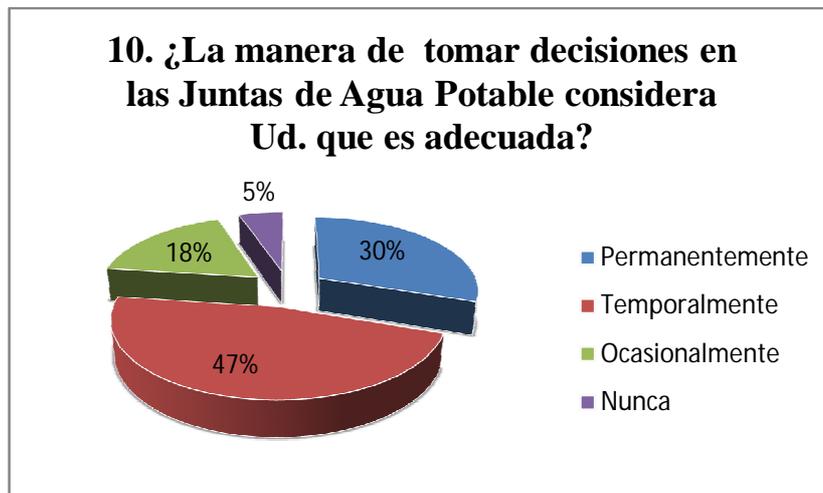
**Toma de decisiones**

<b>10. ¿La manera de tomar decisiones en las Juntas de Agua Potable considera Ud. que es adecuada?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Permanentemente	29	30
Temporalmente	45	47
Ocasionalmente	17	18
Nunca	5	5
Total	96	100

Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**GRAFICO 10**



Fuente: Usuarios

Elaborado por: Jenny Carguachi Orrala

**Análisis:** El gráfico N°10 muestra que los usuarios opinan que en un 47% las Juntas Administradoras de Agua Potable toman decisiones temporalmente, un 30% los realizan permanentemente, 18% ocasionalmente, y un 5% nunca toman decisiones adecuadas.

## CONCLUSIONES:

- ✓ Mediante el análisis se pudo determinar que la comunidad considera que la administración de las Juntas Administradoras de Agua Potable es medianamente aceptable, por lo que es necesario realizar un estudio para dar una solución adecuada.
- ✓ Las tomas de decisiones dentro de estas empresas se deben realizar en el momento adecuado, evitando así en el futuro tener contratiempos que perjudiquen a la comunidad.
- ✓ De la investigación realizada a los usuarios se determina que su participación en la comunidad es regularmente tolerable debido a que existen cambios que deben realizar como reuniones periódicamente donde se presenten informes de sus labores para evitar tener inconvenientes a futuro, puesto que los problemas que se suscitan son por la falta de comunicación hacia los usuarios
- ✓ De los usuarios encuestados, se establece que solo a veces se implementan estrategias por lo que muestran desacuerdos y consideran que deben implementar técnicas para poder brindar un mejor servicio como asesorías, para evitar que la comunidad tome medidas no adecuadas.
- ✓ Los usuarios de las Juntas Administradoras de Agua Potable manifiestan que a veces trabajan en coordinación para alcanzar logros debido a que no existe buena comunicación entre cada uno de los colaboradores lo que impide realizar trabajos que les permita alcanzar sus objetivos, consideran que se debe por la falta de un modelo organizacional que les permita corregir en la medida posible sus errores y fallas permitiendo poder alcanzar sus logros propuestos en la empresa.

## **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Se recomienda la implementación de un modelo organizacional de esta manera se podrán obtener varios beneficios y se logrará brindar un mejor servicio a los usuarios y contribuirá al desarrollo de las mismas, se obtendrá también una excelente administración para que exista mejor coordinación y que pueda alcanzar una comunicación reciproca tanto la empresa como la comunidad.
- ✓ Del estudio realizado a los usuarios se recomienda tomar decisiones adecuadas y presentar proyectos en beneficio de la comunidad tomando medidas de correcciones a tiempo, que les permita brindar seguridad a los usuarios para lograr el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Realizar capacitaciones constantes en todas las aéreas y a las diferentes actividades que realicen, para trabajar conjuntamente tanto empresa como la comunidad para el buen desempeño de sus funciones propuestas, de esta manera generar un clima organizacional óptimo donde la comunicación sea un pilar fundamental.
- ✓ Es necesaria la ejecución del modelo organizacional porque de esta forma mejorarán las Juntas Administradoras de Agua Potable permitiendo tener cambios oportunos que les permitan tener una visión clara y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de estrategias, de esta manera habrá mayor productividad permitiendo tener un adecuado grado de eficacia y eficiencia.
- ✓ Aplicar las soluciones establecidas para el mejor desempeño del talento humano; así como el trabajo en equipo donde la comunicación fluya, de esta manera se permitirá cumplir con los objetivos y metas institucionales planeadas.

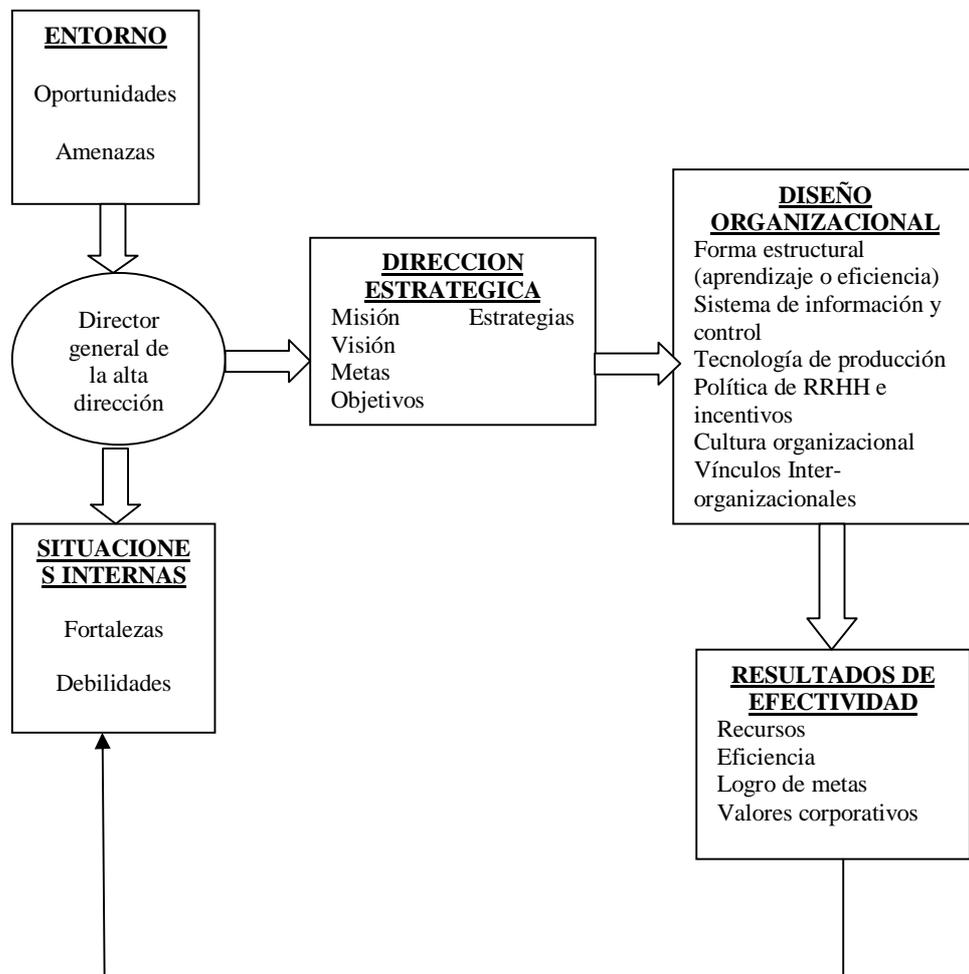
# **CAPÍTULO IV**

## **PROPUESTA**

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

#### MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DE MANGLARALTO.



**Fuente:** DAFT Richard L. (2007), "Administración Teoría del diseño Organizacional", Thomson2, 9ª Edición.

**Elaborado:** Jenny Carguachi Orrala

## **EL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

El Diseño Organizacional refleja la forma en que se implementan las metas y estrategias. La dirección organizacional se implementa mediante decisiones acerca de la estructura, si la organización es diseñada como una organización que aprende o tiene una orientación a la eficiencia, así como la las elecciones acerca de los sistemas de control de información, el tipo de tecnología de producción, las políticas de recursos humanos, la cultura y los vínculos con otras organizaciones.

El cuadro muestra la forma en que se evalúa la efectividad de los esfuerzos organizacionales, es decir el grado en que la organización alcanza sus metas, y las formas más conocidas de medir el desempeño.

Mediante la aplicación de este diseño se logra dar una solución a cada inconveniente que presentan las Juntas Administradoras de Agua Potable.

### **1.- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

#### **1.1.- MISIÓN DE LA EMPRESA**

Brindar un buen servicio de agua potable que sea eficaz y oportuno para que sea utilizado adecuadamente para consumo humano logrando el ahorro del mismo, y de esta manera se obtenga una rentabilidad notable.

#### **1.2.- VISIÓN DE LA EMPRESA**

Las Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto se convertirán en una institución de servicio social sólida y técnicamente eficiente brindando un servicio de calidad que genera calidad de vida a las seis comunidades.

### **1.3.- METAS**

- Tener un control adecuado de un 90% de los colaboradores al realizar sus funciones.
- Lograr mejorar en un 100% el servicio que brindan las Juntas Administradoras de Agua Potable, mediante un trabajo en equipo entre la comunidad y la empresa.
- Lograr en un 90% que la población disponga de agua potable para consumo humano, a nivel domiciliario incrementando los niveles de cobertura.
- Establecer alianzas necesarias para trabajar en tecnologías apropiadas con el objeto de reducir costos, mejorar la calidad del gasto en un 95%.
- Cooperar en un 100% con los gobiernos seccionales y empresas para el mejoramiento continuo de los servicios.
- Modernizar los servicios básicos de agua en un 95%, con esquema de participación de las comunidades y el municipio, para garantizar un bienestar común.

### **1.4.- OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un modelo de diseño organizacional mediante estrategias que permitan el cumplimiento adecuado de las actividades que realizan las Juntas Administradoras del Sistema de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto.

### **1.5.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar una estructura del modelo diseño organizacional para desarrollar una gestión óptima en las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- Emplear procedimientos donde haya un clima de receptividad a través de un modelo adecuado que permita el conocimiento de las realidades organizacionales, brindando solución a los problemas.
- Aplicar controles adecuados a través de tácticas organizacionales.
- Llevar un registro apropiado mediante la toma correcta de decisiones, mejorando sus actividades.
- Realizar los trabajos de manera eficiente para el cumplimiento oportuno de las cada uno de las actividades organizacionales.

### **1.6.- ESTRATEGIAS**

1. Distribución del trabajo
2. Cooperación entre colaboradores
3. Comunicación oportuna
4. Trabajo en equipo
5. Ambiente adecuado
6. Capacitar al personal en diferentes actividades.
7. Incentivos a los usuarios.
8. Cobro puerta a puerta una vez al mes.
9. Desarrollo de proyectos para instalación de medidores en las comunidades existentes.
10. Corte del servicio por el no pago.

## **1.6.1.- PLAN DE ACCIÓN**

### **1.- PRIMERA ESTRATEGIA: “Distribución del trabajo”**

- ✓ Designar adecuadamente las funciones
- ✓ Llevar un control de los colaboradores en sus trabajos
- ✓ Fomentar la responsabilidad en sus funciones
- ✓ Realizar distribuciones de trabajo oportunas

### **2.- SEGUNDA ESTRATEGIA: “Cooperación entre colaboradores”**

- ✓ Impulsar los valores corporativos a los colaboradores
- ✓ Apoyo mutuo en problemas que se susciten
- ✓ Controlar que exista una buena comunicación entre cada uno
- ✓ Fomentar el compañerismo.

### **3.- TERCERA ESTRATEGIA: “Comunicación oportuna”**

- ✓ Trabajar en grupos de diferentes departamentos
- ✓ Realizar distribuciones de trabajos
- ✓ Efectuar capacitaciones de comunicación dentro de las organizaciones
- ✓ Realizar encuentros entre colaboradores para mejor comunicación.

#### **4.- CUARTA ESTRATEGIA: “Trabajo en equipo”**

- ✓ Designar funciones en equipo
- ✓ Incentivar a los equipos
- ✓ Controlar los equipos de trabajo
- ✓ Reunión con los equipos para determinar sus logros

#### **5.- QUINTA ESTRATEGIA: “Ambiente adecuado”**

- ✓ Delegar funciones
- ✓ Comunicación fluida entre cada colaborador y comunidad
- ✓ Respeto entre directivos y colaboradores
- ✓ Brindar un excelente servicio a las comunidad

#### **6.- SEXTA ESTRATEGIA: “Capacitar al personal.”**

- ✓ Preguntar a los colaboradores cuales son los temas de vital importancia para la capacitación.
- ✓ Comunicar al personal el día que se realiza la capacitación.
- ✓ Reunir al personal y realizar trabajos en equipos.
- ✓ Aplicar los conocimientos adquiridos en la empresa y en sus actividades diarias.

#### **7.- SEPTIMA ESTRATEGIA: “Incentivos a los usuarios”**

- ✓ Responsabilidad de los usuarios en cuanto al pago.
- ✓ Puntualidad de los usuarios en cuanto al pago.
- ✓ Entrega de tiquete para descuento en la planilla.
- ✓ Entrega de descuento.

**8.- OCTAVA ESTRATEGIA: “Cobro puerta a puerta una vez al mes”**

- ✓ Delegar funciones.
- ✓ Determinar las comunidades.
- ✓ Visitar al usuario

**9.- NOVENA ESTRATEGIA: “Desarrollo de proyectos para instalación de medidores en las comunidades existentes”**

- ✓ Verificar cuales son las comunidades que faltan las instalaciones
- ✓ Reunión con los directivos para el desarrollo del proyecto
- ✓ Buscar los medios necesarios para comprar los medidores
- ✓ Realizar las respectivas instalaciones

**10.- DECIMA ESTRATEGIA: “Corte del servicio por el no pago.”**

- ✓ Entrega de planillas.
- ✓ Primer aviso de cobro.
- ✓ Segundo aviso del cobro.
- ✓ Corte del servicio
- ✓ Pago de \$10 por reconexión.

## **2.- ANÁLISIS FODA**

El análisis FODA es una herramienta que nos permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que nos permita en función de ello tomar las decisiones correctas.

### **2.1.- FORTALEZAS**

- Instituciones autónomas.
- Disponen de una atención personalizada.
- Tienen Ambiente de confianza.
- Personal de confianza y con experiencia.
- Están dispuestos a cambios para mejorar.
- Se preocupan por el bienestar de las comunidades.
- Disponer de recursos necesarios y adecuados.
- Disponer de equipo de mantenimiento.
- Coordinan estrategias para lograr ser reconocidos.
- Control adecuado del consumo de agua a un precio único.
- Existe dinamismo en la organización lo que ocasiona cambios para su beneficio.
- Campañas de cuidado del medio ambiente.
- Disponer de equipo de cómputo con software actualizado.
- Se están construyendo plantas de tratamiento de aguas.
- La base de datos que se dispone es una buena herramienta de trabajo.
- La ventaja es que están cerca de los usuarios.

## **2.2.- OPORTUNIDADES**

- Tienen capacitación de instituciones como el MIDUVI.
- Crecimiento y expansión.
- Mejorar la calidad de agua.
- La planificación es una oportunidad para lograr un mejor desarrollo sobre todo de la población que vive en la zona rural.
- Responder oportunamente a las necesidades de los usuarios.
- Lograr la distribución del servicio igual para todos los usuarios.
- Retomar proyectos para ser ejecutados dentro del Programa de Gobierno.
- Controlar las detecciones de fugas y conexiones clandestinas.
- Fortalecer la organización del personal: directivos y operadores.
- Intercambio de experiencias para generar conciencia entre la población.
- Disponer de planes de contingencia.

## **2.3.- DEBILIDADES**

- Baja comunicación entre los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- Falta de reconocimiento como Junta de Agua Potable Regional o Comunitaria.
- Alta cartera de clientes vencidos.
- Falta de planificación de las actividades.
- Escasa disponibilidad de MIDUVI de recursos para realizar procesos de Asistencia Técnica, Seguimiento y Control a las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- Ausencia de concientización sobre el uso del agua.

## 2.4.- AMENAZAS

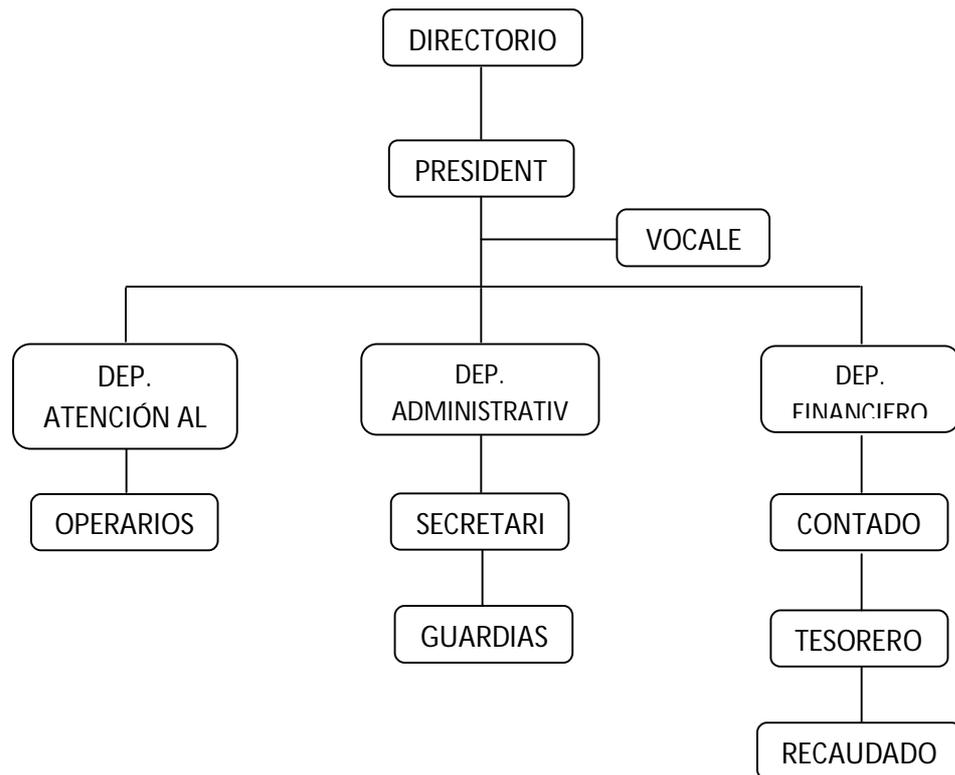
- Los pagos de planillas no se realizan en el tiempo determinado.
- Las personas que habitan ocasionalmente en la parroquia realizan sus pagos atrasados.
- Uso indiscriminado del agua.
- Poco interés del estado a los problemas de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- Escases de lluvias.
- Bajo nivel de los caudales de los ríos.
- Bajo desarrollo a nivel institucional por la situación económica del país.

Como conclusión se puede afirmar que antes de realizar una toma de decisión importante sobre el futuro de la empresa se necesita hacer el debido diagnóstico (**FODA**) ya que existen factores internos y externos que no se conoce, no controlamos ni podemos cambiar y que nos generan oportunidades cuando estas son favorables y amenazas cuando son desfavorables.

Por lo tanto la aplicación de FODA es de vital importancia en una empresa y en especial en las Juntas Administradoras de Agua Potable, porque se logra determinar en que están fallando y como cambiar, de la misma forma cuáles son sus ventajas y de qué manera lograr mantenerse y superar.

### 3.- DISEÑO ORGANIZACIONAL

#### 3.1.- ORGÁNICO FUNCIONAL



**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable  
Manglaralto, Valdivia y Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

##### 3.1.1.- DIRECTORIO

El Directorio se reúne ordinaria y obligatoriamente una vez por mes; y, extraordinariamente, cuando lo convoque el Presidente, o a solicitud por escrito de tres de sus miembros. La convocatoria la realiza el Presidente, por lo menos con 24 horas de anticipación a la fecha y hora de la reunión, indicando el orden del día a tratarse y adjunta la documentación pertinente.

El quórum necesario para las sesiones del Directorio es de tres de sus miembros y sus resoluciones son válidas cuando sean aprobadas por la mayoría de sus miembros presentes.

- Determinar los objetivos y políticas de la empresa y vigilar su cumplimiento.
- Dictar los reglamentos, instructivos, resoluciones y normas que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Evaluar periódicamente el plan anual de actividades de la empresa; y, proponer las acciones pertinentes para el cumplimiento de las tareas propuestas.
- Disponer la realización de las obras que consten en el plan anual.
- Revisar los estados financieros anuales, dentro de los treinta días subsiguientes a la fecha de cierre de cuentas.
- Aprobar la estructura administrativa básica para el funcionamiento de la empresa.
- Informar periódicamente a los acuerdos o decisiones de importancia que puedan afectar a la empresa.
- Dirigir la asamblea del directorio.

### **3.1.2.-PRESIDENTE:**

- Dirige y representa legalmente a la empresa.
- Toma decisiones para el beneficio de la empresa.
- Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual de la Junta.
- Asistir a seminarios de capacitación.
- Promover la participación de las actividades dentro de las Juntas.
- Organizar, planear, supervisar, coordinar y controlar el proceso y la ejecución de las funciones administrativas.

- Saber relacionarse con todos los miembros de su organización.
- Promover la comunicación dentro de la organización.
- Aprobar los reglamentos presentados y velar por su cumplimiento.
- Promover el fortalecimiento y desarrollo de organizaciones de usuarios del agua.
- Promover la conformación de comités de trabajos.

### **3.1.3.-PRIMER VOCAL:**

- Realiza las adquisiciones que requiera la institución tanto de suministros de oficina como de materiales.
- Consolidar una cultura de conservación y aprovechamiento racional de recursos hídricos y ambientales.
- Propiciar planes objetivos que mejoren el desarrollo de los recursos hídricos y ambientales.
- Elaborar el orden del día, cuando no lo hiciera el presidente.

### **3.1.4.- SEGUNDO VOCAL:**

- Inspección y vigilancia de todos los operarios y personal que trabaja en la institución para que cumplan a cabalidad sus funciones.
- Promover la utilización mancomunada de recursos económicos para la ejecución de iniciativas y proyectos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y fines de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- Dar a conocer los trámites a personas o dependencias que requieran de información, previa autorización del señor presidente.
- Presenta un informe de labores semanales.

### **3.1.5.- TERCER VOCAL:**

- Control de bodega: ingreso y salida de materiales y suministros.
- Supervisar todo tipo de trabajo que considere en beneficio para la institución.
- Controlar la ejecución de políticas de gestión de aguas.
- Cooperar en las actividades especiales requeridas por el presidente.
- Elaborar o revisar anteproyectos de reformas.
- Presenta un informe de labores semanales.

### **3.1.6.-DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**

#### **1.- OPERARIOS:**

- Instalar guías de agua.
- Reparación de daños de tuberías.
- Realizar bombeo de agua.
- Reparto en el reservorio.
- Presenta un informe de labores semanales.

### **3.1.7.-DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

#### **1.- SECRETARIO:**

- Se encargar de la redacción de oficios, circulares, memorándum.
- Control de actas en cada reunión.
- Realizar base de datos de todos los usuarios.
- Mantener archivos codificados de leyes, reglamentos, resoluciones y disposiciones que regulan las actividades propias de la función.

- Supervisar los trámites oportunos de los documentos que ingresan a la Junta, para conocimiento del presidente.
- Mantener actualizados los documentos de legalización nacional y municipal.
- Presenta un informe de labores semanales.
- Llevar y mantener organizadamente el archivo activo de la empresa.
- Asistir a las sesiones del Concejo, redactar las actas de las sesiones y tramitar las resoluciones que adopte el Concejo.

## **2.- GUARDIAS:**

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Llevar un control de asistencia.
- Practicar las requisas que se le ordenen por la Dirección o aquellas que considere necesarias, informando sobre los resultados obtenidos.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de la empresa.
- Efectuar la protección del almacenamiento de materiales, y transporte de dinero, u objetos valiosos para la empresa.
- Presenta un informe de labores semanales.

## **3.1.8.- DEPARTAMENTO FINANCIERO**

### **1.- CONTADOR:**

- Dominar el sistema contable.
- Manejar el sistema de tributación.

- Controlar los desembolsos e ingresos.
- Controlar la cartera de clientes.
- Presentar un informe de labores semanales.
- Elaborar convenios de pago de planillas de luz y otras.
- Análisis de proyectos de inversión.

### **3.- TESORERO:**

- Control de las recaudaciones.
- Control de gastos.
- Supervisa si los clientes cumplieron con efectuar los depósitos ofrecidos por el pago de sus deudas.
- Autorización del giro de cheques en base a los saldos disponibles.
- Presenta un informe de labores semanales.
- Receptar, distribuir y despachar oportunamente, los documentos internos y externos.
- Presentar informes de su trabajo al contador.
- Control y seguimiento de los cargos y abonos no identificados, registrados en las cuentas de la empresa.
- Emisión de flujos de caja diarios, semanales, mensuales y anuales, para evitar tener inconvenientes.
- Coordinaciones con el recaudador y el contador.
- Presenta un informe de labores semanales.

#### **4.- RECAUDADOR:**

- Emitir factura de cobros a los usuarios.
- Realizar arqueo de caja.
- Realizar los respectivos cobros de planillas.
- Presentar informe al contador.
- Colaborar en la tramitación de la documentación interna y externa.
- Recopila las denuncias de los usuarios y contacta al personal para que brinde la solución adecuada.
- Presenta un informe de labores semanales.

#### **3.2.-FORMA ESTRUCTURAL – APRENDIZAJE**

Las Juntas Administradoras de Agua Potable buscan interpretar las nuevas opciones direccionales hacia donde las empresas de gran productividad estaban enfocando su atención, donde hay mayor comunicación y son capaces de enfrentarse a los cambios que se presentan día a día.

Por ello las Juntas Administradoras de Agua Potable están enfocadas a ser una organización de aprendizaje, de esta manera las actividades que realicen serán:

- ✓ **Tareas compartidas.-** esto les permitirá a cada uno de los colaboradores poder desarrollar sus trabajos de una forma efectiva. Permitiendo así el trabajo en equipo, los cuales les permite tener resultados efectivos, a la empresa.
- ✓ **Jerarquía relajada.-** en las empresas que aplican este modelo de aprendizaje se tiene un control un poco relajado porque aquí va a

existir confianza mutua en cada uno de los colaboradores la de las Juntas de Agua Potable y de esta manera lograr un ambiente óptimo para sus funciones, donde los colaboradores se sientan cómodos en sus lugares de trabajo.

✓ **Pocas reglas.-** las reglas que se tienden son las necesarias para poder llevar a cabo las actividades de cada uno, de esta manera el trabajador no se ve forzado y fatigado, y cumple con su objetivo de la mejor manera.

✓ **Comunicación horizontal cara a cara.-** la comunicación es directa de jefe a colaborador y no hay intermediarios de esta manera la información que se dé no se distorsiona. Donde el presidente como cada uno de las personas que laboran en la institución puedan tener un diálogo oportuno de acuerdo a cada inconveniente que se les presente.

Tener una comunicación cara a cara es de mucho beneficio de esta forma los colaboradores pueden expresarse sin tener algún tipo de problemas y sentirán que son tomados en cuenta y pueden dar sus opiniones de ser necesario.

✓ **Muchos equipos y fuerza de tareas.-** los trabajos que realizaran son en equipo de esta manera se lograra tener eficiencia en sus actividades.

Hay un comité que son las fuerza de tarea las cuales se conforma por un representante de cada departamento donde se ponen a conocimiento de cada uno las necesidades que tiene cada departamento y poder dar la solución adecuada a cada una de ellas.

Para ello los vocales de las Juntas Administradoras de Agua Potable se encargaran de cada departamento y verifiquen que las acciones se estén realizando acorde a los trabajos encomendados.

- ✓ **Toma de decisiones descentralizada.-** en este punto la toma de decisión se transfiere a todos los niveles, es decir cada uno de los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable pueden dar su opinión acerca de algún tipo de inconveniente que se presente.

### **3.3.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL**

Los sistemas de información permiten a toda empresa mantener una comunicación óptima donde puede estar en contacto y saber lo que sucede en cada una de ellas.

Por ellos se plantea que para que las Juntas Administradoras del Sistema de Agua Potable puedan tener mayor comunicación y trabajar conjuntamente para el desarrollo y beneficio de las comunidades de la Parroquia Manglaralto se aplica este sistema el cual permite a los directivos de cada una de ellas o trabajadores intercambiar información en forma rutinaria de cada problema que se les presente, de las oportunidades, las actividades o decisiones.

De esta manera se podrá llevar un control adecuado y oportuno de cada función y actividades realizadas, para beneficio de ellas.

Las Juntas de Agua Potable poseen software que les permite dar una mejor atención a sus clientes esto es al momento de dar las planillas de pago y recibos que les permite a los usuarios tener una mejor constancia de las mismas.

Para mantener una comunicación eficaz con cada uno de los colaboradores de las Juntas Administradoras de Agua Potable poseen equipos como radios transmisores de esta manera están informados de sus ubicaciones y se les

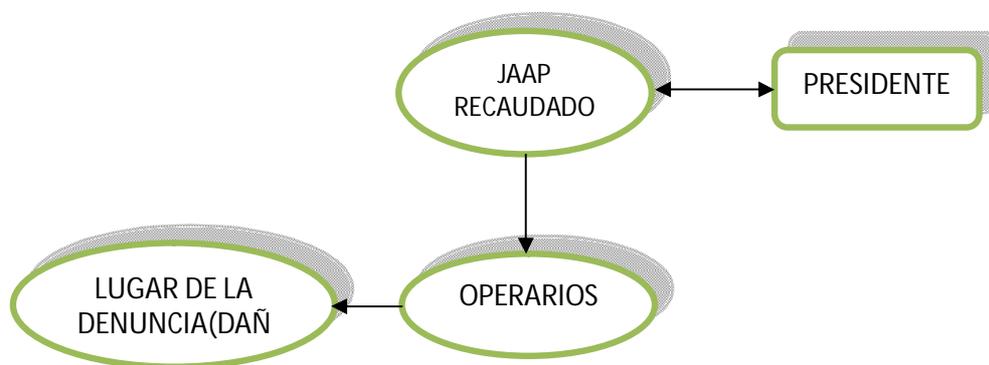
comunica de las anomalías y daños se presentan en las comunidades con son daños de las tuberías o conexiones clandestinas.

Poseen equipos de computación los cuales están en red para que de esta forma el presidente y el directorio puedan tener acceso a la información en el momento que ellos deseen.

Cada uno de los colaboradores presenta sus respectivos informes de las actividades que han realizado, de esta manera se lleva un control óptimo de cada una de sus actividades, y generar satisfacción a la comunidad por el servicio adecuado que las Juntas les brinda.

Diagrama donde se da a conocer como se recibe la comunicación.

#### Diagrama de comunicación



**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto, Valdivia y Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

El presente diagrama nos ilustra cómo se transmite la comunicación en las Juntas Administradoras del Sistema de Agua Potable: la denuncia es receptada por el recaudador de las Juntas, este comunica al presidente, él da la autorización respectiva para que se realice la reparación, el recaudador comunica a los operarios y les informa del problema les da la ubicación y

ellos se trasladan al lugar y cumplen con su labor para que los usuarios estén conforme con los servicios prestados.

### **3.4.- POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS E INCENTIVOS**

- Reunión de trabajo para informe de actividades cada mes.
- Reunión con colaboradores para detectar falencias y necesidades.
- Establecimiento de un horario fijo de trabajo.
- Capacidad y predisposición de trabajar en equipo.
- Honestidad y transparencia en el trabajo.
- Los trabajadores tendrán un aumento en sus roles de acuerdo a la evaluación de desempeño.
- Mantener buenas relaciones laborales con todo el personal.
- Toda inasistencia al trabajo debe ser justificada.
- Responsabilidad en la toma de decisiones.
- Responsabilidad en el desempeño de las actividades laborales.
- Se elegirá al mejor trabajador de mes.
- Se brindará capacitaciones para mejorar sus destrezas.

### 3.5.-CULTURA ORGANIZACIONAL

#### VALORES CORPORATIVOS

Las Juntas Administradoras de Agua Potable de la parroquia Manglaralto tienen como valores corporativos para desarrollar sus actividades los siguientes:

- **Responsabilidad.-** El recurso humano es responsable de las labores que se le asigne, por lo tanto tendrá como responsabilidad primordial brindar un servicio de calidad.
- **Laboriosidad.-** dentro de la empresa se realizará con esfuerzo y esmero las tareas con el fin de cumplir adecuadamente con el trabajo que están comprometidos. Se empleará las horas de trabajo prevista y de esta manera lograr con eficiencia las actividades diarias
- **Trabajo en equipo.-** El personal que trabajo en la empresa deberá realizar sus funciones de forma integrada y conjunta
- **Honestidad.-** El personal de la empresa en el desempeño de las actividades pondrá en práctica la honestidad en todos los ámbitos permitiendo reflejar este valor en mención en el desempeño responsable y transparente de las labores.
- **Trabajo tenaz.-** la empresa aplicará este valor para conseguir los objetivos y metas planeadas. Las actividades de los miembros de la empresa se deben realizar de forma eficaz y eficiente con el fin de conseguir el éxito y ser competitivos.

### 3.6.- VÍNCULOS INTERORGANIZACIONALES

Las Juntas Administradoras de Agua Potable poseen vínculos inter-organizacionales con diferentes empresas a las cuáles realizan diferentes actividades entre las cuáles citamos las siguientes:

- MIDUVI. Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda: (su función es mejorar las condiciones de Agua Potable y Saneamiento para Comunidades Rurales y Pequeños Municipios, mediante la dotación de los servicios, modernización institucional y descentralización de los servicios de agua y saneamiento, con esquema de participación de las comunidades, municipios y sector privado en las inversiones). Esta institución a través de la Subsecretaría de Servicios Domiciliarios de Agua Potable, Saneamiento y Residuos Sólidos, dependencia del MIDUVI, realiza las respectivas auditorías, asesoramiento y revisiones del manejo técnico a las Juntas Administradoras de Agua Potable. Ayuda también con adquisición de materiales cuando las Juntas Administradoras de Agua Potable los solicitan, también los asesora en los proyectos que realizan en beneficio de las diferentes comunidades.
- Municipio de Santa Elena por medio del departamento de JASAR, (el cual se fundamenta en dar asistencia técnica y administrativa a los sistemas de Agua Potable de los sectores rurales del cantón, realizar estudios para rehabilitar y ampliar o construir sistemas nuevos de Agua Potable en el Área Rural del Cantón Santa Elena). Con ellos trabajan las Juntas Administradoras de Agua Potable para la adquisición de una planta potabilizadora de agua, en saneamiento y del tratamiento de agua y asesoramiento técnico.

- Prefectura: (éste organismo trabaja con el fin de impulsar el progreso integral de nuestra nueva Provincia, a través de un modelo de gestión participativa, con miras a hacer de esta un polo de desarrollo, en beneficio de Santa Elena.

Las Juntas Administradoras de Agua Potable envían sus solicitudes de petición están siempre prestos a colaborarles, sea este con equipo caminero u otro medio para realizar sus trabajos.

- MANOPE: esta empresa les provee de cloro granulado y les da facilidad de realizar sus pagos.

- PLASTIGAMA: (es una empresa proporcionar asistencia técnica personalizada a cada proyecto u obra en ejecución es un valor agregado de AMANCO PLASTIGAMA que garantiza la instalación y fortalece la confianza de utilizar siempre productos de calidad, dirigido a todos los usuarios pequeños y grandes que requieran asesoría en el uso y aplicación de sus sistemas.)

Esta compañía les vende los materiales que necesitan, además los asesora en dar mantenimiento a las tuberías, en la parte técnica y en equipos avanzados.

- COMPUHLEP (es una empresa de servicios especializados en brindar soporte técnico a equipos electrónicos de marcas reconocidas a nivel mundial)

Esta empresa les brinda asesoramiento en la parte técnica con los equipos de cómputo, y equipos de interés para las Juntas Administradoras de Agua Potable.

- FIE: Fondo Ítalo Ecuatoriano(es un fondo de contraparte establecido mediante el Acuerdo sobre la Conversión de la Deuda en proyectos de Desarrollo suscrito por los Gobiernos del Ecuador e Italia, cuyo

objetivo es financiar proyectos de desarrollo acordados por ambos gobiernos, atienden a parroquias más pobres del país y su ámbito de intervención se centra en dos sectores: servicios sociales e infraestructura, desarrollo sostenible de la economía y manejo de recursos naturales)

Por lo mencionado anteriormente con esta empresa se trabaja en la realización de proyectos y apoyo voluntario.

Además de las empresas citadas anteriormente se asesoran en estas personas:

- Sr. Víctor Carvajal: él en muchas ocasiones les brinda ayuda en la adquisición de bombas de agua.
- Ing. Giovanni Salinas del departamento de JASAR, les brinda asesoramiento particular.
- Sr. Mario Yagual realiza también mantenimiento a los equipos de cómputo.
- Ing. Pablo Velasco brinda ayuda en la realización de proyectos.

#### **4.- RESULTADOS DE EFECTIVIDAD**

##### **4.1.- RECURSOS:**

El personal de las Juntas Administradoras de Agua Potable, trabajan con la mayor dedicación posible para poder cumplir a cabalidad cada uno de las funciones.

De esta manera al realizar un análisis de los resultados de cada recurso podemos determinar que cada función se desarrolla adecuadamente desde el directorio donde realizan cada punto establecido en el orden del día y

cumplen con las propuestas planteadas para beneficio de los usuarios y le empresa.

#### **4.1.1.- Recursos Humanos**

- **Presidente:**

##### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Tiene a su cargo diferentes actividades las cuales se proyecta al cumplimiento adecuado de cada labor, como el cumplimiento de sus funciones establecidas, dirigir a su equipo de trabajo y brindar un servicio adecuado de esta forma los resultados son efectivos, mediante una comunicación oportuna que conlleva al desarrollo efectivo de sus funciones. Se preocupa de llevar cada día un ambiente adecuado, y ofrece seguridad y confiabilidad a cada uno de sus colaboradores, de esta manera brinda seguridad a la comunidad en general.

##### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Se preocupa por tener un desenvolvimiento adecuado y se plantea trabajar en equipo con cada uno de sus colaboradores, de esta manera la empresa labora adecuadamente en el cumplimiento de sus metas, teniendo en cuenta cada una de sus habilidades y destrezas del personal.

Tiene presente realizar planificaciones eficaz tanto en el corto como en el largo plazo para así lograr que se cumplan los planes de la empresa de esta forma tener adecuado control de sus acciones conforme estas se vayan necesitando.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Está vinculado con las personas que trabajan tanto dentro como fuera de la oficina, de esta manera es capaz de formar equipos eficaces, así como contratar, capacitar, evaluar, manejar a los colaboradores y delegar.

Planifica controles para lograr que los colaboradores contribuyan a la productividad de la oficina y trabajen para lograr las metas organizacionales y personales, maneja adecuadamente conflictos y negocia soluciones que terminen en situaciones favorables para la empresa, para el colaborador y con la comunidad.

También se procura satisfacer las necesidades de los clientes y colaboradores para así lograr que la empresa cumpla sus funciones satisfactoriamente.

- **Primer Vocal:**

Los vocales cada uno cumple con sus funciones encomendadas para el fortalecimiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable, de esta manera podrán beneficiarse de cada una de ellas.

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

El vocal tiene presente las necesidades que desea alcanzar la empresa de esta manera aprovecha adecuadamente cada recurso de la organización. Además proporciona información a los colaboradores sobre el puesto a ocupar, obligaciones y responsabilidades, horario, y beneficios, etc.

Todo ello con el fin de darle un panorama adecuado de la empresa y que el colaborador realice sus funciones dentro de la oficina. Esta orientación que

brinda a los colaboradores es crucial para el éxito porque va a determinar la actitud hacia la organización.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Decide conjuntamente con sus colaboradores sobre las responsabilidades y obligaciones que cada uno debe llevar a cabo, de esta manera se distribuirán entre todos, creando áreas o comisiones de trabajo, para que todos puedan aportar su labor.

De esta manera crea un hábito de trabajo conjunto, organizado y creativo teniendo en cuenta la mejora de sus labores y hacia su organización.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Llevan un plan de trabajo organizado permitiéndoles desarrollarse cada uno en sus áreas de trabajos designados, la comunicación es su principal arma de perfeccionamiento en sus labores realizadas.

El compañerismo, respeto y la comunicación son sus mejores herramientas de desenvolvimiento por los cuales llevan un trabajo muy conjunto.

- **Segundo Vocal:**

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Promueve la utilización correcta de cada recurso de la empresa de esta manera complementa la labor de cada uno de los colaboradores para beneficio de la empresa y los usuarios.

Cumple detenidamente asesoría a cada departamento y a la comunidad brindando seguridad permitiendo la participación de los colaboradores en la

toma de decisiones, creando un ambiente laboral satisfactorio de comunicación reciproca y de compañerismo.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Realiza estudios e investigaciones para que sean ejecutadas a medida que necesiten esto planifica que sean realizados atreves de un trabajo conjunto con los usuarios de esta manera tiene un contacto con ellos y poder conocer sus inquietudes, esta son realizadas cada periodo de tiempo, en el cual se delegan actividades en equipo para el beneficio de todos.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Se proyecta al control optimo, para que las actividades de cada uno de los trabajos encomendado con responsabilidad, esto les permite obtener resultados positivos, está en constante interacción con las actividades relacionadas a gestiones del agua de esta forma está en constante actualización que beneficia a la empresa.

- **Tercer Vocal:**

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Tiene planificaciones que van de acuerdo con los objetivos de la empresa de esta manera tiene un control optimo de la institución, que les permite ser eficaces, se proyecta al cumplimiento efectivo de cada una de ellas.

Vigila que todos los trabajadores tengan buenas condiciones de trabajo en la empresa para evitar inconvenientes a futuro conoce que el recurso humano es valioso en la institución.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Cumple a cabalidad cada función de su departamento y apoya a los que necesitan de su servicio, dando soluciones oportunas y estrategias para llevar adecuadamente a la empresa a brindar un servicio de primera.

El trabajo en equipo es primordial y lleva un control de los proyectos que están en ejecución para el fortaleciendo de la institución y de cada colaborar.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Presenta proyectos en base a un trabajo en equipo con la comunidad, realizando cada tiempo reuniones en las que las ideas de cada uno de ellos es importante para su ejecución, de esta manera la comunidad y la empresa están en constante comunicación que es óptimo para todos y lograr tener una relación de trabajo acorde con lo estimado.

Ejecuta planes de manejo y protección de los pozos donde abastecen de agua a la comunidad para brindar un buen servicio de calidad.

- **Operarios**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Tiene en cuenta la importancia de los equipos de trabajo de la empresa para así lograr llevar un adecuado control.

Mantiene informado a los miembros del equipo de trabajo con respecto a tareas, responsabilidades, etc., que cada uno debe de cumplir de esta manera ser eficaces y productivos.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Realiza una serie de actividades orientadas a contribuir al progreso y perfeccionamiento de la institución. Esto involucra las acciones de bienestar de cada uno de sus compañeros.

Implementa estrategias para que su trabajo sea de acuerdo a sus requerimientos y presentar ante la comunidad y la institución un trabajo de calidad, para satisfacción de todos y beneficio de los usuarios.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Promueve el desarrollo de su institución en todo los ámbitos, dentro de las cuales son prioritarios aquellos mediante los que se responde a las carencias de agua y mantenimiento de las instalaciones.

- **Secretario**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Informa constantemente sobre el desarrollo de su gestión, teniendo en cuenta que un requisito fundamental es la comunicación para que de esta manera toda su labor sea acorde con lo establecido para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

Tiene participación en el acceso a la información, donde recoge información primordial para realizar informes oportunos.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Mantiene una constante comunicación con todo el personal de la institución y lleva un control adecuado de la información proporcionada, realizando sus respectivos informes, y presentando su trabajo al día acorde a lo dispuesto por los directivos de las Juntas Administradoras de Agua Potable.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Está en constante formulación de planes de acción que le permita a cada departamento de la institución, orientar estratégicamente sus recursos disponibles, para llevar a cabo los objetivos.

Mantiene los archivos y reglamentos organizados llevando un control adecuado de cada uno, para evitar tener contratiempos.

- **Guardias**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Se plantea vigilar la institución con responsabilidad y sigilo teniendo en cuenta que la institución posee recursos valorables para su funcionamiento, su labor es adecuada y la ejerce con optimismo.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Realiza vigilancia constante y cuidado de cada bien de la institución porque sabe que tiene responsabilidad de los bienes de la institución, fortalecer el desarrollo institucional con transparencia y eficacia en la ejecución de las políticas, brindando seguridad a cada usuario al momento de realizar sus pagos.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Lleva un control de asistencia de cada colaborador de la institución y protege los bienes y servicios de la empresa mediante el control de documentos al ingreso de la Junta Administradora de Agua Potable, para seguridad de los colaboradores y los usuarios.

- **Contador**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Está en constante reactivación y regulación de los sistemas contables de acuerdo con las disposiciones legales establecidas y de todas las implementaciones organizacionales que desee adquirir la institución, brindando seguridad y confianza en su función.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Lleva un control óptimo de los estados financieros de la empresa y realiza su trabajo honesto aplicando valores para llevar a la Junta Administradora de Agua Potable a aumento de niveles de productividad de esta manera es eficiente y transparente con la comunidad.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Tiene cooperación con cada departamento administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable brindando información relevante que les proporcione seguridad y confianza en las actividades del sistema contable.

Es con el fin de que cada actividad que realice sea lucida y brinde confianza, en el desarrollo de su función encomendada.

- **Tesorero**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Se proyecta a realizar su trabajo con base en constantes movimientos de dinero, se encarga de la gestión y recolección de fondos y del suministro del capital que se utiliza para el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.

Tiene como el objetivo el máximo aprovechamiento y administración de los recursos financieros de esa forma evitar tener inconvenientes a futuro.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Se encarga de controlar y llevar cada día un adecuado registro del efectivo de la empresa, tomando decisiones y formulando planes para aplicaciones de capital, así como la obtención de recursos, dirección de actividades de créditos y cobranza, manejo de la cartera de inversiones de los usuarios.

Este trabajo lo realiza de una forma eficiente considerando que cada actividad tiene diferentes objetivos que van en beneficio de la institución.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Realiza su labor transparentemente para brindar certeza de su trabajo, así como seguridad para la adquisición de medios que les sirvan de ayuda para el fortalecimiento de la institución, realizando ajustes pertinentes, con la asesoría y participación permanente de cada colaborador y profesionales en la materia.

- **Recaudador**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto**

Atiende cada una de las necesidades y derechos de los usuarios que se presentan a cada momento, realiza labor de tramitadores de las reclamaciones individuales de los usuarios. Y brinda seguridad en cada labor que realiza, tomando decisiones adecuadas para beneficio de todos.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Sirve a la comunidad y está pendiente de brindar una buena atención, ya que este es una empresa generadora y prestadora de servicios sociales. Realiza su labor con responsabilidad y garantizar la legitimación de su función mediante planeación y gestión para realizar su trabajo de esta manera la comunidad tendrá seguridad.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Colabora en la tramitación de documentos valiosos para la empresa y toma decisiones que vayan acorde con el buen desempeño y manejo de los recursos de la misma,

Tiene constante capacitación y actualización para afianzar conocimientos que fortalezca su trabajo y labor en equipo.

#### **4.1.2.- Recursos Tangibles**

- **Financiero**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Este es de vital importancia para la institución porque en él se basa para financiamiento que deseen realizar las Juntas Administradoras de Agua Potable en beneficio de la institución y de la comunidad brindando un buen servicio.

Para cumplir a cabalidad con cada función y actividades utilizan programas como excel donde llevan a cabo los estados financieros de la empresa.

### **Junta Administradora de Agua Potable Valdivia.**

La empresa cumple eficazmente con las cuentas contables, de esta forma la Junta Administradora de Agua Potable brinda a la comunidad un buen servicio, mediante la utilización de programas como excel donde llevan a cabo los estados financieros de la institución.

### **Junta Administradora de Agua Potable Olón.**

Para el desarrollo de las actividades de la empresa y presentar datos de manera adecuada y oportuna a la Junta Administradora de Agua Potable presenta a sus directivos y usuarios estados financieros reales mediante programas como Excel que le brinda datos seguros y confiables para su beneficio.

- **Físicos**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Los recursos físicos de esta empresa son administrados adecuadamente, tanto dentro de la empresa ya sea en los departamentos de trabajo como en los pozos para el mantenimiento de las mismas para brindar un buen servicio a los usuarios.

De la misma manera se constituyen como empresas donde este recurso es primordial y para todos.

Cada recurso que posee como son los equipos de oficina, muebles y enseres, equipos de cómputo y suministros de oficina, son utilizados oportunamente.

### **Junta Administradora de Agua Potable Valdivia.**

Los recursos físicos que posee la Junta Administradora de Agua Potable en todas sus instalaciones son administrados apropiadamente, la empresa reconoce que para tener éxito depende de la correcta organización de estos recursos como son los equipos de oficina, muebles y enseres, equipos de cómputo y suministros de oficina. Para ellos la mejor forma de potenciar sus

recursos físicos es a través de inversiones que les permitan renovarlos y actualizarlos para brindar un buen servicio a los usuarios.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Olón.**

La Junta Administradora de Agua Potable cuenta con recursos físicos apropiados para el logro de sus objetivos y sobre todo les da el uso y utilización adecuada. Realiza constante estudios o diagnósticos para determinar el estado de los mismos, de esta forma logra generar conformidad entre los usuarios y bienestar a todos.

#### **4.1.3.- Recursos Intangibles**

- **Tecnología**

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Es uno de los recursos realmente valiosos para las empresas. Se relaciona con la innovación y la propiedad intelectual, brindando un servicio de calidad a los usuarios y les sirve de gran apoyo para cada funcionario al momento de la presentación de informes y en la ejecución de proyectos innovadores.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Valdivia.**

El manejo de este recurso es un proceso dinámico y evolutivo con miras a alcanzar los objetivos de la organización, a través de nuevos modelos de planeación y toma de decisiones en la que considera la incertidumbre, el cambio acelerado.

Permite que la empresa sea dinámica y trabaje en conjunto con los usuarios en el planteamiento de estrategia para su beneficio y buen servicio a la comunidad.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Olón.**

Este recurso se considera importante para la empresa por que le permite innovar en cada actividad que realizan, beneficiando a la empresa al momento de la toma de decisiones.

De la misma manera mediante la utilización de tecnología presentan programas q les permite obtener agua de calidad brindando seguridad y un producto de calidad.

#### **4.2.- EFICIENCIA:**

##### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Como resultado se está logrando en un 75% que la población misma tome parte de todas las actividades, no solo como contribución a la solución si no de aprender participando, forme parte de los equipos de trabajos, comités y otras formas de organización comunitaria, tiene parte de las responsabilidades y compromisos que es de mucho benéfico para todos.

De la misma forma la participación de los colaboradores es efectiva y permite el cumplimiento de las metas establecidas.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

En un 71% de resultados de eficiencia en la Junta Administradora de Agua Potable involucra a todos en la participación de soluciones, mantenimiento y administración de los sistemas de agua para brindar un servicio adecuado a los usuarios que beneficia en el logro de sus metas.

Los colaboradores realizan sus funciones oportunamente y tratan de mejorar en cada actividad que realizan para que el buen funcionamiento de la institución.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

El 88% de efectividad se basa en las habilidades de cada uno de sus colaboradores para realizar sus funciones eficientemente que les permite dar una respuesta a las problemáticas que se presentan, aplicando un continuo ajuste a cada inconveniente trabajando con esfuerzo para brindar lo mejor de cada una de sus funciones.

#### **4.3.- METAS:**

- ✓ Tener un control adecuado de un 90% de los colaboradores al realizar sus funciones.
- ✓ Lograr mejorar en un 100% el servicio que brindan las Juntas Administradoras de Agua Potable, mediante un trabajo en equipo entre la comunidad y la empresa.
- ✓ Lograr en un 90% que la población disponga de agua potable para consumo humano, a nivel domiciliario incrementando los niveles de cobertura.

- ✓ Establecer alianzas necesarias para trabajar en tecnologías apropiadas con el objeto de reducir costos, mejorar la calidad del gasto en un 95%.
  - ✓ Cooperar en un 100% con los gobiernos seccionales y empresas para el mejoramiento continuo de los servicios.
  - ✓ Modernizar los servicios básicos de agua en un 95%, con esquema de participación de las comunidades y el municipio, para garantizar un bienestar común.
- 
- Tener un control adecuado de un 90% de los colaboradores al realizar sus funciones.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

La empresa lleva un control adecuadamente en un 75% de las tareas asignadas. Para esto se basan en información confiable que le permita ver cómo van las cosas, y hacer las respectivas correcciones si fuera necesario. Este control también sirve para que los subordinados estén al tanto de lo que está pasando. Para esto, sostienen una comunicación amplia y honesta en los dos sentidos, los q les ha permitido será una empresa que cumplen a cabalidad sus funciones respectivamente.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

La Junta de Agua Potable tiene control adecuado de sus funciones en un 88%, en los colaboradores la cual ha generado distintos beneficios y logros para la empresa porque establece medidas para corregir sus actividades, de forma que se alcancen los planes exitosamente en el logro de productividad de todos los recursos de la empresa.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Esta empresa tiene un adecuado control en sus funciones en un 86% los que les permiten demostrar que su trabajo está encaminado al logro de la meta y que sus funciones las están realizando eficientemente, pero les demuestra que deben seguir trabajando para alcanzar su objetivo total.

- Lograr mejorar en un 100% el servicio que brindan las Juntas Administradoras de Agua Potable, mediante un trabajo en equipo entre la comunidad y la empresa.

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Las comunidades apoyan a la Junta de agua potable en un 75% realizando trabajo en equipos los que les permite gozar de su confianza y esto es en respuesta de la credibilidad que la institución mantiene con los usuarios.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Esta empresa cumple a cabalidad esta meta en un 100%, llevando controles para el cumplimiento de la misma, saben que mientras tengan cuentas claras con los usuarios los van a seguir apoyando para su fortalecimiento.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

El 63% de las personas que laboran en la empresa está comprometido con el cumplimiento de esta meta, este respaldos se debe a la transparencia en sus trabajos para brindar un servicio de calidad.

- Lograr en un 90% que la población disponga de agua potable para consumo humano, a nivel domiciliario incrementando los niveles de cobertura.

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

La Junta Administradora de agua potable cumple esta meta en un 88%, a través de la toma de decisiones oportuna en la ejecución de sistemas de agua, mediante planificación y organización de fondos para dicha ejecución de la meta.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

En un 75% se está logrando disponer de suficiente cantidad de agua y de calidad para la comunidad, para ello realizan proyectos que van en beneficio de este incremento y toman decisiones de manera consensuada para fomentar el cuidado del agua.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Para el logro de la meta se la está cumpliendo en un 75%, se ha tenido participación con varias instituciones que proporcionen sus conocimientos y brinden el apoyo necesario para lograr ejecutar la misma aplicando estrategias y lograr tener resultados positivos en beneficio de todos.

- Establecer alianzas necesarias para trabajar en tecnologías apropiadas con el objeto de reducir costos, mejorar la calidad del gasto en un 95%.

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Las alianzas que implementa esta institución en beneficio de sus costos se da en un 88% los que les permite tener seguridad para trabajar en tecnologías que les otorga realizar trabajos efectivos y mejorar el servicio que brindan.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

La realización de actividades y ejecución de proyectos es de vital importancia y la empresa la está realizando en un 88%, de esta manera se obtiene el máximo provecho del trabajo mediante reduciendo costos a través de la aplicación y uso adecuado de la tecnología.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Esta meta se está cumpliendo en un 88%, realizando diferentes actividades que beneficien a la empresa a optimizar sus recursos y utilizar tecnología que les permita romper barreras y mejor el servicio que presta.

- Cooperar en un 100% con los gobiernos seccionales y empresas privadas para el mejoramiento continuo de los servicios.

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

La empresa tiene un 100% de comunicación con las instituciones que les permita tener un adecuado control de sus servicios, de esta manera se apoyan para brindar a la comunidad confianza y seguridad en su trabajo.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

El 75% del cumplimiento de esta meta mantiene cooperación con diversas instituciones relacionadas con la ejecución de proyectos que tomen en cuenta diversas opciones que respondan a las necesidades de los usuarios.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

En un 71% las Juntas Administradoras de Agua Potable realiza su participación con organismos en base a estudios de factibilidad ya sea técnica, social y económica que beneficien al mejoramiento continuo de las actividades que realizan las juntas.

- Modernizar los servicios básicos de agua en un 95%, con esquema de participación de las comunidades y municipio, para garantizar un bienestar común.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

La empresa realiza acciones de modernización en la institución en un 88%, basándose trabajos en equipo con las comunidades y el municipio de esta forma se busca consolidar un esquema donde el trabajo brinde resultados favorables ya sea de sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo que contribuyan al desarrollo y bienestar de la población, de la misma forma presentan trabajos para mejorar sus servicios.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

La Junta Administradora de Agua Potable realiza acciones de modernización en la institución en un 88%, basándose trabajos en equipo con las comunidades y el municipio de esta forma se busca consolidar un esquema donde el trabajo brinde resultados favorables ya sea de sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo que contribuyan al desarrollo y bienestar de la población, de la misma forma presentan trabajos para mejorar sus servicios.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

La Institución realiza acciones de modernización en la empresa en un 86%, basándose trabajos en equipo con las comunidades y el municipio de esta forma se busca consolidar un esquema donde el trabajo brinde resultados favorables ya sea de sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo que

contribuyan al desarrollo y bienestar de la población, de la misma forma presentan trabajos para mejorar sus servicios.

#### **4.4.- VALORES:**

- **Responsabilidad**

##### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Las personas que laboran en la Junta Administradora de Agua Potable mantiene una responsabilidad de un 88% en cada uno de sus actividades que realizan de esta manera brindan seguridad y bienestar.

##### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable tiene responsabilidad de un 75% en cada uno de sus labores diarias de esta forma garantizan a la comunidad seguridad y bienestar.

##### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

El 86% de las personas trabaja en la empresa realizan sus funciones con responsabilidad manteniéndose en constantes desarrollo de actividades que generen beneficios y bienestar a la comunidad.

- **Laboriosidad**

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Cada colaborador realiza su trabajo con dedicación en un 75%, para brindar seguridad a su comunidad. De esta manera cumplen con los resultados esperados para generar satisfacción a la empresa.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

En la Junta Administradora de Agua Potable sus trabajadores realizan sus actividades con esmero en un 100%, de esta forma se compromete con lo que hace para generar un buen servicio. Aprovechan su tiempo adecuadamente para realizar tareas encomendadas mediante planificación previa para ver resultados efectivos.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Los colaboradores de la institución trabajan con esmero y cuidado en cada función que realiza en un 86%, ayudando a quienes los necesitan, prestando un buen servicio directamente de esta manera incrementan la calidad de lo que hacen para generar conformidad en la comunidad y en la empresa.

- **Trabajo en equipo**

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

El personal de la Junta Administradora de Agua Potable trabaja en equipo bajo planificación óptima en un 75%, mediante estrategias que permite

lograr sus objetivos a través de la integración y motivación de los miembros del equipo, para presentar trabajos efectivos y que sean de gran ayuda para los usuarios y la empresa.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Los colaboradores consideran que el trabajo en equipo para esta empresa es un factor de vital importancia en un 88%, por que les permite generar confianza en los usuarios y lograr trabajar adecuadamente compartiendo ideas que beneficien a todos y demostrar que el trabajo conjunto es productivo para brindar un buen servicio.

#### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Los trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable realizan sus trabajos en equipo en un 71%, les permite aportar sus conocimientos y experiencia para que las actividades que realicen sean las adecuadas y acorde a sus expectativas.

- **Honestidad**

#### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Ser honestos es uno de los valores que los trabajadores aplican día a día porque les permite cumplir oportunamente en un 75%, con cada actividad, presentando sus trabajos a tiempo con responsabilidad en cada una de sus funciones.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

Los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable en un 88%, brinda seguridad y bienestar a sus usuarios para que puedan percibir que los trabajos que están realizando y que los beneficios que se obtengan sean efectivos y vayan acorde a los logros esperados.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

El personal de la empresa en un 71% tiene acciones honesta presentando sus trabajos a tiempo con responsabilidad en cada una de sus funciones, que les permite cumplir oportunamente cada función brindando seguridad y beneficios para todos.

- **Trabajo tenaz**

### **Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto.**

Los colaboradores de la empresa realizan trabajos en base a esfuerzo y dedicación en un 88%, para alcanzar sus objetivos brindando seguridad a cada uno de los miembros de la empresa y lograr resultados que vayan en beneficio y progreso de la institución.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.**

El personal de la Junta Administradora de Agua Potable cumple a cabalidad con cada actividad que vaya en beneficio de la empresa y de los usuarios, trabaja con tenacidad en un 75%, para ello están en constantes motivación. Planifican cada trabajo que deseen realizar y cumplen a cabalidad con sus funciones encomendadas.

### **Junta Administradora de Agua Potable Regional Olón.**

Los empleados de la empresa realizan sus trabajos cabalidad y esmero con cada actividad que vaya en beneficio de la empresa y de los usuarios en un 86%, para alcanzar sus objetivos brindando seguridad con esfuerzo y dedicación de esta manera lograr resultados que vayan en beneficio y progreso de la institución.

## RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

- ❖ La tarea de entender a una organización es compleja por cuanto ella se desenvuelve en un mundo en el cual nada está quieto y hay incertidumbre, por tanto el líder organizacional utiliza instrumentos que en poco tiempo le informen sobre su organización y las condiciones del entorno; a efectos de alcanzar la visión, cumplir la misión y los objetivos; etc.
  
- ❖ Las empresas logran sus metas y objetivos, si incorporan modelos organizacionales que manejen fácilmente su complejidad, porque como es de nuestro conocimiento las organizaciones están viviendo día a día transformaciones rodeadas de incertidumbre, este modelo les ayuda para que estas organizaciones logren su objetivo.
  
- ❖ El modelo organizacional se aplica con la finalidad que las tres Juntas Administradoras de Agua Potable de la Parroquia Manglaralto, mejoren progresivamente de esta manera evitaren tener los inconvenientes que se han venido presentando.
  
- ❖ El modelo sirve de guía para que se cumplan adecuadamente cada una de las actividades planificadas para su realización, llevando un control óptimo que garantiza el desarrollo de las Juntas.
  
- ❖ El asociarse con otras instituciones les ha resultado muy bueno puesto que entre ellas se ayudan en capacitaciones o dando

instrucciones de cómo llevar un manejo de la organización en sus diferentes ámbitos de estudios.

- ❖ Es importante que las empresas utilicen el modelo del diseño organizacional estructurado adecuadamente para sus necesidades, porque les permitirá tener administraciones eficientes, y estas ayudan a brindar un mejor servicio a la comunidad.
  
- ❖ Se confirma que el cumplimiento de los parámetros establecidos de esta propuesta conducen al logro de los objetivos de las instituciones para el funcionamiento efectivo de su administración.
  
- ❖ Se realizan revisiones constantes para efectuar las actualizaciones pertinentes con información nueva, y plantear estrategias de diferenciación permanentes dependiendo del problema que se presente en el momento.
  
- ❖ Asegurar convenios con instituciones especializadas para detectar guías clandestinas que permitan combatirlas con el fin de brindar un servicio de calidad en beneficio de la comunidad.
  
- ❖ Firmar convenios con Universidades de la Provincia para que realicen estudios para mejorar la parte administrativa y la parte técnica referente a la calidad de agua.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- AVILAR, HÉCTOR (2006) Método “Introducción a métodos de la investigación”.
- AZÓCAR A. RAMÓN E (2006) Diseño Organizacional”, 7ª Edición.
- BELLO, LEÓN DARÍO. (2005) Estadística como apoyo a la Investigación”. Editorial L.Vieco e Hijas Ltda.
- BERMAL TORRES AUGUSTO (2006) Metodología de la Investigación”, Segunda Edición.
- BERSANELLI MARCO;  
MARIO, GARGANTINI (2006) Sólo el asombro conoce la aventura de la investigación científica”. Ediciones Encuentro.
- BUNGE, M.(2004) La investigación científica”, Ediciones Ariel, Barcelona.
- DAFT RICHARD L. (2007) Administración Teoría del diseño Organizacional”, Thomson2, 9ª Edición.
- DRUCKER, PETER (2005) La Gran Ruptura.” Nuevas Metas para una Nueva Sociedad”. México, Editorial Roble.
- ELADIO ZACARÍAS ORTIZ (2000) Así se Investiga, Pasos para hacer una Investigación”. Clásicos Roxsil. ISBN 84-89899-30-4.

- JUNTA REGIONAL VALDIVIA (2006) Proyecto “Iniciativas de la comunidad para el manejo de la Cuenca del Río Valdivia”, Junta Regional Valdivia – Fundación Brethren y Unida, Santa Elena.
- LAMARCA. RÁFALES (2005) Metodología de la Investigación técnico-científica”, Edit. Rubiños, Moscú.
- MINTZBERG HENRY (2004) Diseño Organizacional: Moda o Ajuste”, En Oficio y arte de la Gerencia.
- MUNICIPIO DE SANTA ELENA Plan de Desarrollo Estratégico Participativo del Cantón Santa Elena, Santa Elena.
- OCEANO UNO (2008) Diccionario Enciclopédico Ilustrado.
- PACHECO(2005) Investigación 2, Editorial Mundiciencia.
- PMRC (1999) Plan de manejo de la ZEM Manglaralto, (Programa de Manejo de Recursos Costeros)San Pedro Valdiviaen [www.crc.uri.edu/download/SanPedroValdivia\\_ZEM\\_1993\\_Esp.pdf](http://www.crc.uri.edu/download/SanPedroValdivia_ZEM_1993_Esp.pdf).

POATS, S Y NANCY YÁÑEZ (2007)	Documento conceptual y contextual. Derechos de agua y gestión ciudadana”, CONDESAN, <a href="http://www.condesan.org">http://www.condesan.org</a> .
PUBLICACIONES VÉRTICE (2007)	Estructuras Organizativas.
RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO.	Metodología de la investigación.
GIL FLORES, JAVIER. GARCÍA JIMÉNEZ, EDUARDO (2006)	cualitativa. Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga.
RODRÍGUEZ VALENCIA (2007)	Dirección Moderna de Organizaciones, Edición 1a.

#### **PÁGINAS DE INTERNET**

- ✓ <http://www.construaprende.com/tesis05/iii-antecedentes/33-agua-potable-y-drenaje.html>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- ✓ <http://www.slideshare.net/.../estructura-organizacional-presentación>
- ✓ <http://www.itlp.edumx/publica/tutoriales/comadval/t23.html>
- ✓ <http://desarrollo-profesional.universia.es/mercado-laboral/proceso-seleccion/entrevistas/tipos-entrevistas/>
- ✓ <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2k.htm>
- ✓ <http://www.mitecnologico.com/DiseñoOrganizacional>
- ✓ [http://www.wikilearning.com/monografia/organizar\\_la\\_investigacion-los\\_tipos\\_de\\_investigacion/5790-8](http://www.wikilearning.com/monografia/organizar_la_investigacion-los_tipos_de_investigacion/5790-8)
- ✓ <http://www.wikilearning.com/.organizacional...organizacional conceptos>.

## ANEXO 1



### UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA MANGLARALTO

Se aplicará con el motivo de obtener información adecuada para nuestro proyecto de tesis, favor contestar con la seriedad posible, agradezco su tiempo.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M  F

1. Estima usted que la Administración de las Juntas Administradoras de Agua Potable ha sido:

Muy Eficiente

Eficiente

Poco eficiente

Ineficiente

2. ¿Considera usted que en la actualidad las Juntas Administradoras de Agua Potable tienen coordinación en sus funciones?

SI

NO

Porque:.....

.....

3. La participación de las Juntas Administradoras de Agua Potable es considerada como:

Totalmente Aceptable

Medianamente aceptable

Poco aceptable

Nada aceptable

4. Se siente Ud. satisfecho con el servicio que prestan las Juntas de Agua Potable en las comunidades.

SI  NO

Porque:.....  
.....

5. ¿Conoce si en las Juntas Administradoras de Agua Potable implementan estrategias para el ejercicio de sus funciones?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Es necesaria la implementación de un modelo organizacional innovador en Juntas Administradoras de Agua Potable?

Si  No

Tal vez  No sé

7. ¿Señale qué beneficios se obtiene con la implementación del Modelo Organizacional en las Juntas Administradoras de Agua Potable?

Excelente Administración

Comunicación Recíproca

Atención Oportuna

Mejor Servicio

8. ¿Considera que las Juntas de Agua Potable trabajan en coordinación para alcanzar logros propuestos

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿Estima Ud. que la responsabilidad es uno de los factores importantes para que la organización sea eficiente?

SI  NO

Porque:.....  
.....

10. ¿La manera de tomar decisiones en las Juntas Administradoras de Agua Potable considera Ud. que es adecuada?

Permanentemente  Ocasionalmente   
Temporalmente  Nunca

11. ¿Para el funcionamiento optimo de las Juntas Administradoras de Agua Potable que recomendación enunciaría?

.....  
.....

## ANEXO 2



### UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA MANGLARALTO

Se aplicará con el motivo de obtener información adecuada para nuestro proyecto de tesis, favor contestar con la seriedad posible, agradezco su tiempo.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** M  F

**Profesión:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es su función en la Junta de Agua Potable?
2. ¿Las autoridades se preocupan por llevar un ambiente interno adecuado?
3. ¿En qué nivel la participación de los trabajadores es impulsada para la toma de decisiones?
4. ¿Cómo se desarrollo para usted la comunicación entre jefes y colaboradores dentro de la organización?
5. ¿Las funciones asignadas al personal de las Juntas de Agua Potable se cumplen a cabalidad?
6. ¿Realizan distribuciones de trabajos periódicamente a cada uno de los colaboradores?
7. ¿Existe cooperación entre cada uno de los colaboradores en la Junta?
8. ¿Realizan un control adecuado para determinar que las funciones se estén llevando a cabo de la manera correcta?
9. ¿Para el funcionamiento optimo de las Juntas de Agua Potable que recomendación enunciaría?

### ANEXO 3

### FOTOS

#### Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto

**FOTO1**



**Entrada Principal**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO2**



**Bodega**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO3**



**Personal que labora de la Junta**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO4**



**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto

**FOTO5**

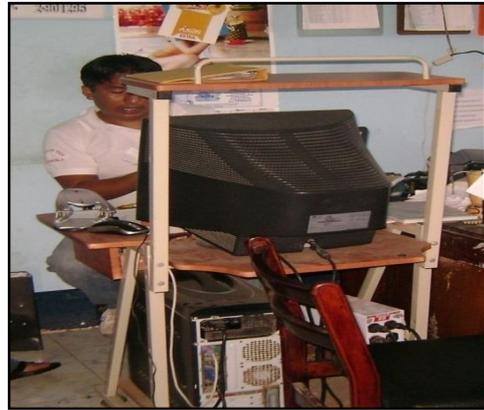


**Oficina del presidente**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO6**



**Contador**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO7**



**Oficina de Recaudación**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO8**



**Sala de operarios**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Manglaralto

FOTO9



FOTO10



Archivo de documentos

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Manglaralto

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Valdivia

FOTO11



FOTO12



Entrada Principal a la Junta

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Valdivia

**FOTO13**



**Oficina del Contador**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO15**



**Oficina del Vice-presidente**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO14**



**Sala de espera**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO16**



**Personal que labora en la Junta**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Valdivia

**FOTO17**



**Oficina de la Secretaria**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO18**



**Sala de reuniones**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO 19**



**Oficina de recaudación**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO20**



**Oficina de los operarios**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Valdivia

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Olón

**FOTO21**



**FOTO22**



### Entrada Principal a la Junta

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO23**

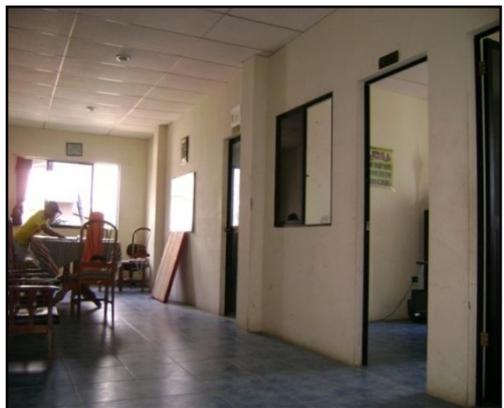


**Oficina del Presidente**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO24**



**Sala de Reuniones**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## Junta Administradora de Agua Potable Olón

**FOTO25**



**Oficina del Secretario**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO26**



**Oficina de Recaudación**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO27**



**Oficina del Contador**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

**FOTO28**



**Recaudación**

**Fuente:** Juntas Administradoras de Agua Potable Olón.

**Elaborado por:** Jenny Carguachi.

## ANEXO 4

### MAPAS

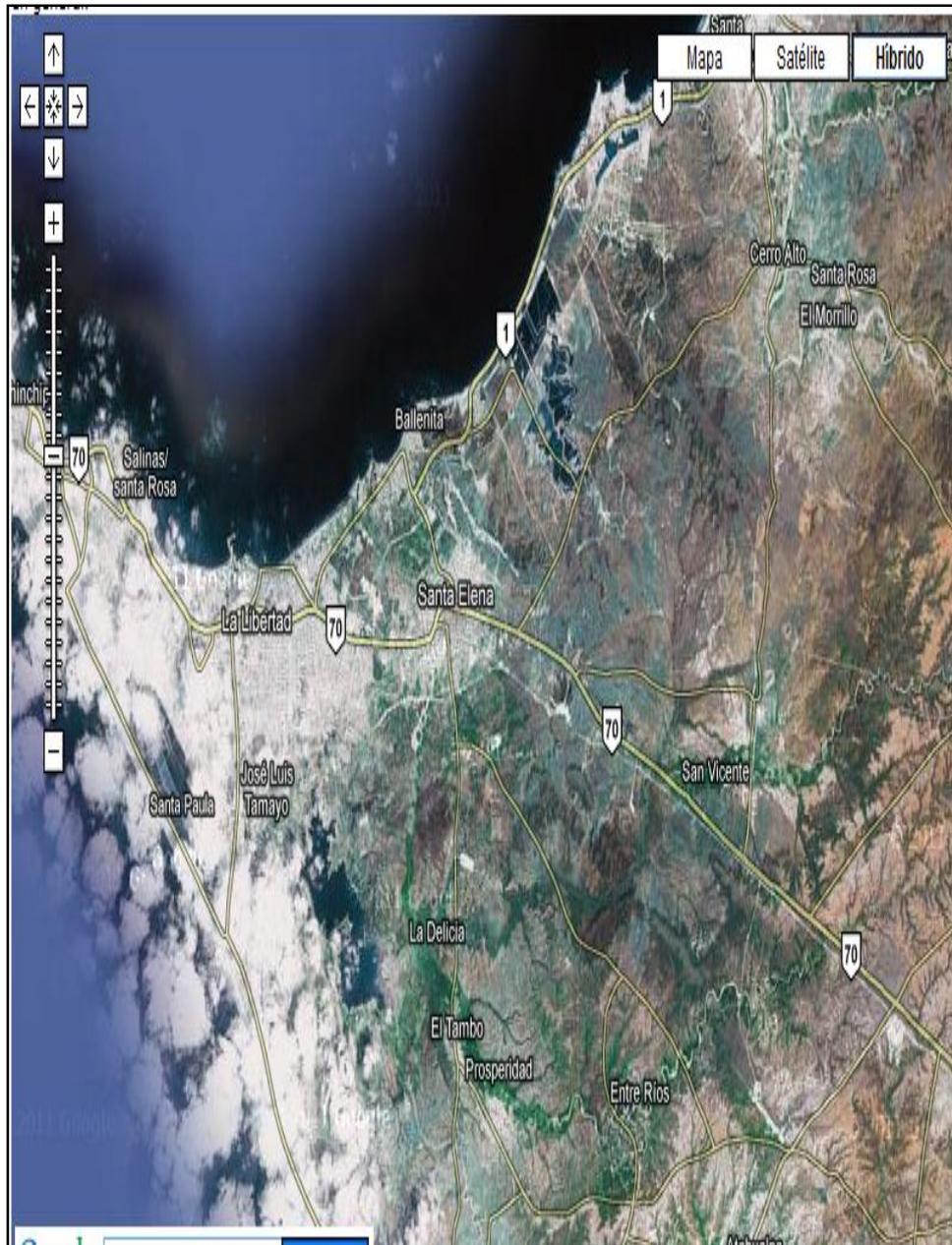
Mapa del perfil costanero del Ecuador con sus respectivas especificaciones de los lugares.



**Fuente:** Mapa ruta del sol

**Elaborado por:** Jenny Carguachi Orrala

Mapa de la Península de Santa Elena y sus respectivas comunidades.



**Fuente:** Mapa ruta del sol

**Elaborado por:** Jenny Carguachi Orrala

## **MARCO CONCEPTUAL**

**CONTROL:** se hace referencia al dominio, mando o preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

**DECIDIR:** Cortar la dificultad, formar juicio definitivo sobre algo dudoso o contestable. Decidir una cuestión. Resolver (tomar determinación de algo)  
Mover a alguien la voluntad, a fin de que tome cierta determinación.

**DISEÑO:** es un proceso previo de configuración mental en la búsqueda de una solución, el diseño consiste en una visión representada en forma grafica de una obra futura.

**EFFECTIVIDAD:** es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

**EFICACIA:** capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, tras la realización de una acción.

**EFICIENCIA:** es el uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir cumplir con el mínimo de recursos disponibles y tiempo)

**EMPRESA:** es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objeto de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

**ESTRATEGIA:** es un plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento, es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

**INVESTIGACIÓN:** realización de actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático, con la intención de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia.

**META:** es el fin u objetivo de una acción.

**METODOLOGÍA:** ciencia del método. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

**MODELO:** es un arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo. En las acciones morales y en la obras de ingenio, un modelo es un ejemplar que se debe seguir e imitar por su perfección

**OBJETIVO:** es aquello perteneciente al objeto en sí mismo, más allá de una manera de pensar o sentir.

**OPORTUNIDADES:** Sección de un comercio en la que se ofrecen artículos a un precio más bajo del que normalmente tienen.

**ORGANIZACIÓN:** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Disposición, arreglo, orden.

**PROCESOS:** Acción de ir hacia adelante. Transcurso del tiempo. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**VINCULO:** es una unión, relación o atadura de una persona o cosa con otra.