



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
INGENIERIA EN DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015-2018”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: AMELIA KARINA FIGUEROA RODRÍGUEZ

TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

UNIVERSIDAD ESTATAL

PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015-2018”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: AMELIA KARINA FIGUEROA RODRÍGUEZ

TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 26 de Enero de 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del trabajo de investigación, **DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2018**”, elaborado por la Sra. AMELIA KARINA FIGUEROA RODRÍGUEZ, egresada de la Carrera de Desarrollo Empresarial, Escuela de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

TUTOR

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o graduación: “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2018”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 22 de Febrero de 2015.

Atentamente

.....
Amelia Karina Figueroa Rodríguez

C.I. 0925722662

DEDICATORIA

La Tesis la dedico con todo mi amor y cariño: A Dios que me dio la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa y permitir cristalizar mis sueños, a mi madre, a mi esposo y mis hijas, por el apoyo incondicional, que me ofrecieron para salir adelante en mi preparación profesional.

Amelia Karina

AGRADECIMIENTO

El sincero agradecimiento a las autoridades y personal académico de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL, por brindarme la oportunidad de superarme y ser mejor cada día.

A LOS MAESTROS; quienes con su elevada ética y profesionalismo supieron entregar sus sabias y fructíferas enseñanzas, en particular a la Comuna Cerezal-Bellavista, Parroquia Colonche que colaboró con la información para el desarrollo de la tesis.

Amelia Karina

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
TUTOR

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA
DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

Autora: Amelia Figueroa Rodríguez

Tutor: Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación desarrollado es sobre el Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, el cual proyecta abarcar el nivel de dificultad que atraviesa el establecimiento, que a pesar de tiempos transcurridos como vida institucional se ha estancado por el escaso conocimiento, lo que obstaculiza conseguir resultados favorables que beneficien a sus usuarios, puesto que las metas planteadas desde primera instancia, aún no son alcanzados en su totalidad. Sin embargo para mejorar el desempeño de sus funciones, toma de decisiones efectivas y en el momento indicado. Se realizó un análisis de la causa que provoca que la Junta Administradora de Agua no logre un desempeño adecuado en la ejecución de sus funciones en la resolución de este problema; como objetivos se planteó estrategias que permitan el cumplimiento de las diferentes actividades de la organización, aplicando controles internos que permita el mejoramiento de sus acciones ya que la desmotivación, impotencia, al no haber tenido una preparación profesional lo estanco pero al transcurrir el tiempo se ha mejorado gracias a la experiencia empírica y así poco a poco tomar decisiones oportunas mediante trabajos eficientes a través de un clima organizacional donde se pueda trabajar en comunicación recíproca y de esta manera llevar a cabo todas las actividades a

ejecutar, para aquello se consultó bibliografía en textos e internet de los temas fundamentales referente al problema de investigación la cual permitió tener conocimiento amplio y llevar a efecto cada actividad que se realizó y lograr un trabajo eficaz. También se ejecutó estudios a través de: encuesta, entrevistas y cuestionarios para receptar información confiable y eficiente al elaborar acciones y realizar un Diseño Organizacional. En base a esta información se efectuó un Diseño Organizacional poniendo los puntos a plantearse y que sean para beneficio de toda la organización. La aplicación del Diseño Organizacional permite contrarrestar los inconvenientes y lograr que la organización alcance sus logros deseados y ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios para que se sientan muy satisfechos con el servicio brindado. A demás nos va ayudar a que los integrantes de la Directiva exploten sus destrezas y sepan reconocer que actividades tanto de responsabilidad, control y organizacional son necesarias al momento de actuar y tomar decisiones acertadas de acuerdo a las directrices planteadas y de esta manera ejecutar bien sus tareas cotidianas para beneficios de los usuarios y de toda la comunidad. El diseño organizacional facilitará la división del trabajo en la departamentalización y el relacionamiento entre todos los recursos existentes en la junta de agua Cerezal – Bellavista con el fin de lograr resultados efectivos y orientar su fortalecimiento institucional con la elaboración de mecanismo de coordinación y a la vez la asignación de responsabilidades conocidas como el Diseño Organizacional para contrarrestar las falencias que se generan en los procesos administrativos y operativos dentro de la institución.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
TEMA	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema.....	9
Sistematización del problema.....	9
Evaluación.....	9
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	10
Teórica.....	12
Metodológica.....	13
Práctica.....	14
OBJETIVOS	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos:.....	15
HIPÓTESIS	16
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	16
CAPÍTULO I	19

FUNDAMENTO TEÓRICO.....	19
1.1 Antecedentes del Tema	19
1.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	20
1.2.1 Análisis organizacional	22
1.2.1.1 Oportunidades	22
1.2.1.2 Amenazas	22
1.2.1.3 Fortalezas	22
1.2.1.4 Debilidades.....	23
1.2.2 Dirección estratégica.....	23
1.2.2.1 Misión	24
1.2.2.2 Visión	24
1.2.2.3 Objetivos y Metas	25
1.2.2.4 Estrategias	25
1.3 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES DE UNA JUNTA ADMINISTRADORA	26
1.3.1 Servicios.....	26
1.3.2 Clientes y proveedores	26
1.3.3 Programas y proyectos	27
1.3.4 Proyección del Diseño organizacional	28
1.3.5 Elementos de Organización.....	28
1.3.5.1 Organización Formal.....	28
1.3.5.2 Organización Informal	28
1.3.6.2 División del trabajo	30
1.3.6.3 Jerarquización	30
1.3.6.4 Departamentalización.....	30
1.4. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE.....	31
1.4.1 Los Servicios que se ofrecen:.....	31
1.4.2 Recursos Humanos.....	31
1.4.3 Interacción de las actividades: Materiales.....	31
1.5 MARCO LEGAL	32
1.5.1 Según la Constitución del Ecuador	32
1.5.2 Según la Ley de aguas.....	33
1.5.3 Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013 – 2017.....	34
CAPÍTULO II	36

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTICACIÓN.....	37
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	38
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	40
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS ...	43
2.6 POBLACION Y MUESTRA.....	47
2.6.1 Población.....	47
2.7PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	48
2.7.1 Procedimiento	48
2.7.2 Procesamiento	49
CAPÍTULO III.....	51
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
3.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA.	51
3.2ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA CEREZAL-BELLAVISTA.....	65
3.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACION DE CAMPO	81
CAPÍTULO IV	82
“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2018”.	82
4.1 PRESENTACIÓN.....	82
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	83
4.2.1 Ubicación geográfica	83
4.3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA	84
4.3.1 Análisis Interno de la Organización.....	85
4.3.2 Análisis Externo de la Organización.....	85
4.3.3 Disponibilidad de Recursos	86
4.3.4 Análisis Situacional.....	87
4.3.5 Matriz MEFE	88
4.3.6 Matriz MEFI	89
4.3.7 Matriz de Competencia	90
4.4 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA.....	91

4.4.1 Misión	91
4.4.2 Visión	91
4.4.3 Valores Corporativos	91
4.4.4.1 Políticas Específicas	93
4.4.4.2 Políticas del Personal	93
4.5 OBJETIVOS	94
4.5.1 Objetivo General	94
4.5.2 Objetivos Específicos.....	94
4.6 ESTABLECIMIENTOS DE LAS ESTRATEGIAS.....	94
4.6.1.1 Estrategias	95
4.6.1.2 Estrategias de Crecimiento.....	95
4.6.1.3 Estrategias de Mejoramiento.....	96
4.7 PROYECCIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	98
4.7.1 Organigrama Estructural y Funcional	98
4.7.2 Orgánico Funcional.....	98
4.7.2.1 Funciones de Presidente.....	98
4.7.3 Procedimientos	101
4.7.3.1 Diagramación	101
4.8 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD	103
4.9 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	104
4.10 PRESUPUESTO Y FINANZAS	105
4.11 PLAN DE ACCIÓN.....	106
CONCLUSIONES.....	107
RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	109
GLOSARIO	112
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Género de los Encuestados	51
TABLA N° 2 Rango de Edad de los Encuestados	52
TABLA N° 3 Nivel de Instrucción Académica de los Encuestados	53
TABLA N° 4 Ingresos económicos de los Encuestados	54
TABLA N° 5 Calificación de la Administración	55
TABLA N° 6 Existe coordinación en las funciones.....	56
TABLA N° 7 Satisfacción con el servicio	57
TABLA N° 8 Calificación de la atención que recibe	58
TABLA N° 9 Implementación de estrategias.....	59
TABLA N° 10 Necesario un Diseño Organizacional.....	60
TABLA N° 11 Beneficio primordial.....	61
TABLA N° 12 Logro de objetivos	62
TABLA N° 13 Responsabilidad en la organización	63
TABLA N° 14 Decisiones conjuntas	64
TABLA N° 15 Origen de la organización.....	65
TABLA N° 16 Conoce leyes, reglas y procedimientos.....	66
TABLA N° 17 Existen sistemas para registros financieros	67
TABLA N° 18 Gestiones	68
TABLA N° 19 Mantener la credibilidad de los socios	69
TABLA N° 20 Tomar decisiones	70
TABLA N° 21 Frecuencia de consulta a la comunidad	71
TABLA N° 22 Implementación de un Diseño Organizacional.....	72
TABLA N° 23 Calificación del servicio	73
TABLA N° 24 Tarifa de agua	74
TABLA N° 25 De acuerdo que cada dos años se elija Presidente	75
TABLA N° 26 Frecuencia de asistencia a las reuniones.....	76
TABLA N° 27 Cumple con los requisitos.....	77
TABLA N° 28 Control en las actividades.....	78
TABLA N° 29 Implementar Diseño Organizacional	79
TABLA N° 30 Recibir Capacitación.....	80
TABLA N° 31 Presupuesto.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Género de los encuestados	51
GRÁFICO N° 2 Rango de Edad de los encuestados	52
GRÁFICO N° 3 Género de los encuestados	53
GRÁFICO N° 4 Ingresos económicos de los encuestados.....	54
GRÁFICO N° 5 Calificación de la Administración	55
GRÁFICO N° 6 Existe coordinación en las funciones	56
GRÁFICO N° 7 Satisfacción con el servicio	57
GRÁFICO N° 8 Calificación de la atención que recibe.....	58
GRÁFICO N° 9 Implementación de las estrategias	59
GRÁFICO N° 10 Necesario un Diseño Organizacional	60
GRÁFICO N° 11 Beneficio primordial.....	61
GRÁFICO N° 12 Logro de objetivos.....	62
GRÁFICO N° 13 Responsable en la organización	63
GRÁFICO N° 14 Decisiones conjuntas	64
GRÁFICO N° 15 Origen de la Organización.....	65
GRÁFICO N° 16 Conoce leyes, reglas y procedimientos	66
GRÁFICO N° 17 Existen sistemas para registros financieros	67
GRÁFICO N° 18 Gestiones	68
GRÁFICO N° 19 Mantener la credibilidad de los socios	69
GRÁFICO N° 20 Tomar Decisiones.....	70
GRÁFICO N° 21 Frecuencia de consulta a la comunidad.....	71
GRÁFICO N° 22 Implementación de un Diseño Organizacional	72
GRÁFICO N° 23 Calificación del Servicio	73
GRÁFICO N° 24 Tarifa de agua.....	74
GRÁFICO N° 25 De acuerdo que cada dos años se elija Presidente.....	75
GRÁFICO N° 26 Frecuencia de asistencia a las reuniones	76
GRÁFICO N° 27 Cumple con los requisitos	77
GRÁFICO N° 28 Control de actividades	78
GRÁFICO N° 29 Implementar Diseño Organizacional.....	79
GRÁFICO N° 30 Recibir Capacitación	80

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Matriz FODA	87
CUADRO N° 2 Matriz MEFE	88
CUADRO N° 3 Matriz MEFI	89
CUADRO N° 4 Matriz de Competencia	90

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN N° 1 Causas y Efectos.....	5
ILUSTRACIÓN N° 2 Variable Independiente: Diseño Organizacional.....	17
ILUSTRACIÓN N° 3 Variable Dependiente: Junta Administradora de Agua.....	18
ILUSTRACIÓN N° 4 Modelo de Richard Daft.....	21
ILUSTRACIÓN N° 5 Etapas de la Organización del trabajo	29
ILUSTRACIÓN N° 6 Población a investigar	47
ILUSTRACIÓN N° 7 Cronograma de Actividades	50
ILUSTRACIÓN N° 8 Modelo del Diseño Organizacional.....	84
ILUSTRACIÓN N° 9 Recursos	86
ILUSTRACIÓN N° 10 Valores Corporativos.....	91
ILUSTRACIÓN N° 11 Organigrama Estructural	98
ILUSTRACIÓN N° 12 Proceso	102

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Ubicación de la Comuna Cerezal Bellavista

ANEXO N° 2 Modelo de Encuesta

ANEXO N° 3 Modelo de Encuesta aplicada a Directivos

ANEXO N° 4 Modelo de Entrevista

ANEXO N° 5 Fotografías

ANEXO N° 6 Fotografías

ANEXO N° 7 Acta de la Primera Reunión

ANEXO N° 8 Acta de la Segunda Reunión

ANEXO N° 9 Acta de Compromiso de la Organización

ANEXO N° 10 Carta Aval

ANEXO N° 11 Carta Gramatólogo

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis que se ha desarrollado es sobre el Diseño Organizacional de la Junta administradora de Agua Cerezal-Bellavista necesario para mejorar el desempeño de sus funciones, la toma de decisiones efectivas y en el momento oportuno es necesario para llevar un control y procedimiento adecuado logrando el desempeño eficaz en sus labores, así demostrando la realidad de la Junta Administradora de Agua “Cerezal-Bellavista.

Este Diseño Organizacional servirá como guía básica para la Directiva de la Junta Administradora de Agua específicamente para el Presidente que está a cargo de la organización quien se encarga de cuidar el correcto funcionamiento y cumplimiento de las actividades para la Junta Administradora de Agua, lo general toda organización sea grande o pequeña debe poner en orden los esfuerzos de los recursos ya existentes; pues se debe estar en constante innovación para sobrevivir; y son los responsables de administrar los recursos económicos de la junta, por los ingresos que perciben.

En el Diseño Organizacional se pretende realizar controles internos para un mejor desempeño y así tener un buen clima organizacional en donde se pueda trabajar en comunicación recíproca para llevar a cabo día a día cada actividad a realizarse.

Para esto, se aplicaron las herramientas metodológicas del proceso de investigación, así como la investigación exploratoria, descriptiva y de campo que se toma como referentes para el levantamiento de información acompañado de los instrumentos investigativos de la encuesta. Se concluye el trabajo con la emisión de las respectivas conclusiones y recomendaciones que pueden tomar los directivos para el cumplimiento oportuno de sus actividades y la puesta en marcha de este diseño Organizacional.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

LA INCIDENCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS, MEDIANTE UNA PUBLICACIÓN QUE ENLACE ESTUDIO A TODOS LOS DIRECTIVOS Y USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN, EN LA ELABORACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” DE LA PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2015 – 2018.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

En el sector de la parroquia Colonche es la más extensa de Santa Elena, con los 47 recintos y comunas a su haber, la población total oscila por los 31322 habitantes.

Posee una diversidad de recursos naturales que actualmente la población los explota apropiadamente para su propio beneficio. La actividad económica predominante en el sector es la agricultura, posee tierras fértiles para la siembra y cosecha de: maíz, sandía, pimiento, cebolla, tomate, entre otros, que sirven para solventar los gastos familiares.

La comuna Cerezal Bellavista está situada a 13 km de la cabecera parroquial, su población oscila entre las 157 familias, divididas en: 25% hombres, 25% mujeres, 25% niños, 25% niñas. Su historia se traduce en especial su nombre, se debe a que se encuentra rodeado de gente amable y un paisaje encantador.

La Junta Administradora de Agua cuenta con 157 usuarios en la actualidad, quienes están requiriendo del líquido vital por el desarrollo de la Comunidad y

de la organización, además con su creación está aportando a la Parroquia en defensa de sus recursos y propiedades que posee, como es líquido vital y sobre todo el emprendimiento, es un lugar rural que debe ser aprovechada para convertirse en una zona altamente productiva en todos sus aspectos.

En toda organización debe existir una directiva que se encargue del direccionamiento, coordinación, organización y administración eficiente de las actividades que realicen los integrantes con el fin de cumplir los objetivos o metas establecidas, por lo tanto la Junta Administradora de Agua debe acoplarse a este lineamiento.

La poca coordinación, trabajo en equipo, flexibilidad, cooperación, clima organizacional, organización del trabajo y la inadecuada interacción del talento humano ocasiona perjuicio en la Junta Administradora de Agua, debido a la incapacidad de crear funciones, procesos y relaciones formales, lo que consuetamente genera inconvenientes en la ejecución de funciones, que a su vez se minimiza el desarrollo y fortalecimiento de recursos.

Lo anterior conlleva a que la institución invierta más tiempo y dinero para la resolución de conflictos que se susciten, que en muchas ocasiones ha sido impedimento para alcanzar los resultados deseados. A esto se suma la falta de un diseño organizacional que refleje las funciones y responsabilidades de cada colaborador, así mismo la descoordinación entre directivos que implica en la incorrecto manejo de los recursos e ingresos a favor de la institución y posteriori usuarios.

Para implementar el diseño organizacional es fundamental el conocimiento actual de la empresa; es por esto que para la ejecución de la temática se ha escogido a la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista y que no cuenta con una organización definida; sus actividades son realizadas de manera empírica, además no existe un plan específico de trabajo, provocando que en algunas ocasiones

exista confusión y descoordinación en el interior de la organización, produciendo un inadecuado clima organizacional que afecte el desempeño de los colaboradores. Actualmente las organizaciones necesitan capacitarse constantemente para ir innovando, delineando visiones, estrategias y diseños que permitan generar cambio entre los directivos y usuarios de estas dos comunidades que conlleva a la falta de un sistema eficaz y eficiente. Otra consecuencia es que la Junta Administradora de Agua tiene que realizar los turnos y que bastecer a estas dos comunidades, un día tiene Bellavista agua y al otro día Cerezal y así sucesivamente.

Las Comunidades enfrentan una importante situación de escasez de agua, aun cuando esta situación no es percibida por los habitantes, los niveles del recurso son escasos y provienen de fuentes de abastecimiento locales. Sin duda, es un reto para los organismos operadores de agua en la Junta proveer del servicio y lidiar con los problemas derivados de las dinámicas poblacionales y económicas.

Uno de los mayores problemas que enfrentan los operadores de agua en todo el país es la falta de un clima organizacional y la eficiencia técnica que se determinara si es a corto plazo o largo plazo.

Los operadores deben garantizar que el servicio sea de calidad y que se genere comunicación sobre el funcionamiento del sistema. Por el hecho que la tarea no es difícil cuando los componente son pocos y las relaciones entre ellos son claras, sin embargo los problemas de comunicación se multiplican con grado de complejidad y el método adecuado para mantener la simplicidad, es el uso de definiciones precisas y delinear la tarea específica para cada subsistema.

Los organismos operadores deben modificar un sistema existente para producir diferentes tamaños, variedades o tipos del mismo servicio. Por otra parte el problema de reparación del sistema y la recuperación pueden ser conseguidos, recurriendo a los préstamos del Banco.

ILUSTRACIÓN N° 1 Causas y Efectos

La falta de coordinación y designación de funciones de la junta provocada por la desorganización de directivos y usuarios.		
Síntoma	Causas	Efectos
Disminución de trabajo	Retraso en la designación de funciones.	Desintegración de la organización.
Inexistencia de coordinación en la organización.	Falta de eficiencia.	Desperdicio de talento humano.
Poco interés en los dirigentes a la administración.	Despreocupación por parte de los socios.	Poco apoyo.

Fuente: Causas y efectos

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Situación Actual

La Junta Administradora de Agua “**Cerezal Bellavista**” se encuentra localizada en la parte noreste de la Parroquia Colonche, en la comuna Cerezal Bellavista, con un aproximado de 157 socios compartidos en dos comunidades, siendo la comunidad de Cerezal con la mayor cantidad de usuarios y los más afectados en situaciones de emergencias por la distancia que se encuentra del reservorio de agua.

La problemática que se ha dado a través de la historia de esta Junta Administradora de Agua es de ámbito organizacional que es causada por los directivos en la designación de funciones para un mejor funcionamiento. Los cortes de energía que ha sufrido la junta por todos estos años han llevado a suspender el servicio de agua en estas dos comunidades privándoles a los usuarios unos de los servicios básicos más importantes. Se puede determinar que el diseño organizacional, es un instrumento que ayudará a la Junta Administradora de Agua al desarrollo de sus actividades diarias, por lo que es indispensable establecer sus fortalezas y debilidades tanto internas como externas, para así crear estrategias, sistemas de control, políticas de recursos humanos, en fin mejorar el diseño y

estructura organizacional de la misma.

La Junta Administradora de Agua Cerezal Bellavista viene operando desde hace más de 15 años, sus tuberías cada vez más se están deteriorando y por ende esto provoca en muchos casos el desperdicio del agua y el no acceso de ciertos usuarios porque se ha tomado lamentable sección de cortar en ciertos sectores para no desperdiciar el líquido vital que es de suma importancia para la supervivencia humana de todos los ciudadanos y en especial a estas dos comunidades como lo es Cerezal-Bellavista. Además hoy en día gracias a las gestiones de sus representantes se cuenta con instalaciones que en ocasiones sirven para prestarlas para eventos diarios dentro de la comunidad.

Situación Futura

Desde hace poco se ha instalado unos medidores por cada usuario, que por gestión de la actual administración se pudo adquirir por medio del municipio y así controlar un poco la cantidad de agua que consume cada usuario. Que en años anteriores solo se cobraba una cuota fija por cada socio que era de 1,50 y mediante este nuevo sistema se cobra de acuerdo al consumo de agua que cada hogar gasta.

A pesar de que cada socio tiene sus medidores existe poco interés de pago de los usuarios dándole a la Junta Administradora de Agua serios problemas financieros, para ello se hacen largas jornadas de cortes de agua a usuarios con este problema y que en muchos casos se llega a un acuerdo con los socios para cubrir parte de la deuda.

La Junta Administradora de Agua para que este en un buen funcionamiento debe administrar bien sus recursos, a pesar que los únicos sueldos que se manejan son los de los operarios que prenden la bomba, y la recolección de datos de los medidores que en muchos casos hay que cancelarles sus horas de trabajo a

diferencia de los directivos no tienen un sueldo, tan solo unas comisiones que la junta les cubre en caso de alguna emergencia que ellos realicen para el bien de la junta.

Los usuarios sueñan con que en un futuro no muy lejano la situación de la junta se resuelva con el trasvase de agua de la comuna San Vicente en donde el agua llegue directamente a estas comunidades sin tener que suspender el líquido vital un día a una comunidad para darle servicio a la otra comunidad y así sucesivamente.

Sin embargo, se estipula que la situación mejorará lo más pronto posible con la colaboración, coordinación y asignación de funciones la Comuna Cerezal-Bellavista, por las grandes visiones y metas propuestas por cada una de ellos que esperan ser tomados en cuenta por otras instituciones que ayudan y velan por el bienestar de los pueblos que se encuentran olvidados.

Alternativas de Solución

Es muy importante actuar enseguida en caso de desorganización, la gestión no debe demorarse ni un solo día, el cumplimiento de las responsabilidades de la dirección, la delegación, la coordinación de las actividades; así como también integra factores individuales, organizacionales y ambientales que dan lugar a la adaptación de una cultura organizacional en donde se valora, aprovecha y optimiza al máximo los recursos, procesos existente en la organización. Con el fin de lograr y adquirir una ventaja competitiva sostenible creando mecanismos de coordinación y organización de trabajo que facilite la ejecución de estrategias y el relacionamiento entre las personas y la organización. Permita conocer el estado actual de la organización con la finalidad de tener evaluaciones y resultados efectivos.

Delimitación del problema

Institución: Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista

Dirección: Comuna Bellavista-Parroquia Colonche

Parroquia: Colonche

Cantón: Santa Elena

Provincia: Santa Elena

País: Ecuador

Campo: Empresarial

Área: Diseño y Administrativa

Aspecto: Propuesta de Empresa

Propuesta: Diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua “Cerezal – Bellavista” Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, Año 2015.

Problema: Coordinación y designación de funciones de la junta provocada por la desorganización de directivos y usuarios en las políticas de cobros.

Delimitación geográfica: Los comuneros de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2015. En ella se precisa el lugar en el cual se realiza el trabajo de investigación, los límites desde y hasta dónde son válidos por los resultados que arroje la investigación. Esta delimitación debe ser clara y sin riesgo a solapamiento de límites.

Delimitación temporal: El Diseño organizacional se realizó en el transcurso de mayo a diciembre del 2015. Se refiere al tiempo en que se recogen los datos y las conclusiones del estudio en la validación.

Delimitación poblacional: Este estudio se aplicará en la comuna Cerezal Bellavista-Parroquia Colonche.

Formulación del problema

¿De qué manera incide el diseño organizacional en la gestión de las necesidades en la Junta Administradora de Agua “Cerezal – Bellavista, Parroquia Colonche del Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los esquemas que definen una apropiada formulación del diseño organizacional en la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista?
- ¿Qué aspectos deberían considerarse en la aplicación del modelo de diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista?
- ¿Qué tipo de técnicas se utilizarán para la recolección de información?
- ¿Qué efectos ocasiona el diseño organizacional para una posterior aplicación en las Juntas de agua existentes en la Parroquia Colonche?
- ¿Será aceptado el Modelo de diseño organizacional?

Evaluación

DELIMITADO: Este proyecto de Diseño Organizacional se realizará en la Comuna Cerezal-Bellavista, Parroquia Colonche.

CLARO: En este aspecto el problema es transparente y de fácil comprensión. Es claro porque se conocerá directamente la problemática por la que atraviesa la

empresa, causas y consecuencias. Se encuentra de forma clara y fácil de identificar los síntomas, causas y efectos que conlleva el problema.

EVIDENTE: Todos los aspectos que se encuentran en el planteamiento del problema son claros y observables, se detectan mediante el DAFO, Las medidas correctivas que ha de disponerse en la puesta en marcha.

RELEVANTE: Su importancia se debe a la contribución del desarrollo socioeconómico del sector donde se ejecuta la investigación y en la institución involucrada.

ORIGINAL: La originalidad radica en la propuesta de un diseño organizacional, de su existencia dentro de la institución investigada.

CONTEXTUAL: El contexto constituye la involucración de los directivos de la institución, empleados y usuarios a beneficio del desarrollo del sector.

PRODUCTOS ESPERADOS: Mediante este proyecto se potenciará los procesos administrativos organizativos en la Junta Administradora de Agua Cereza-Bellavista.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La propuesta de un modelo de diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua Cereza-Bellavista implica que mediante la aplicación de fundamentos teóricos de Diseño Organizacional, Teoría General de la administración, Teoría Organizacional, Diseño y Cambio en las Organizaciones, Cultura Organizacional se logre analizar mediante los conceptos teóricos; los diferentes aspectos o factores que inciden en los procesos administrativos de las organizaciones que permiten la ejecución de una adecuada estructura organizacional de modo que las actividades a realizarse en cada una de las áreas

de la misma, se efectúen en forma organizada y coordinada con el único propósito de obtener un alto grado de eficacia y eficiencia en la junta.

De esta forma se obtendrá una coordinación efectiva de todos los recursos; para lograr los resultados esperados, puesto que al poseer una estructura apropiada y dinámica, se generarán cambios en todos los componentes que integran la organización, y estos pueden contribuir al logro de objetivos organizacionales.

Además mediante el análisis e implementación de un diseño organizacional la Junta Administradora de Agua encontrará soluciones a la problemática en estudio, considerando que una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos, y es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de los costes y recursos; además esta investigación servirá como referencia para futuras investigaciones que buscan profundizar.

En definitiva mediante la metodología y respectivos métodos de investigación, se busca la obtención de información cualitativa y cuantitativa de modo que se desarrolle con mayor veracidad y claridad el objetivo de estudio y poder garantizar la información.

Al conocer los métodos y las técnicas adecuadas para una política de cobro y la gran importancia de este departamento que hará hacer más efectiva y eficaz el cobro de la cartera vencida de algunos socios, en consecuencia se reflejará una buena administración en beneficios de toda la comuna.

De igual manera para lograr el desarrollo de la presente investigación es necesaria la utilización y aplicación de diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la observación, la entrevista, encuesta, las mismas que permitirán alcanzar los objetivos planteados en la investigación mediante los métodos necesarios.

Además permite identificar y ofrecer una solución mediante el Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, en la actualidad las Juntas de agua carecen de un modelo definido de funciones, responsabilidades y el diseño de estructura será efectiva, con el fin de tomar las medidas necesarias al aplicar y cumplir las estrategias convenientes de las metas propuestas iniciales.

Teórica

Los altos funcionarios (directivos) mencionan que los problemas identificados han existido en cada período que conlleva a una deficiente gestión administrativa, y por no poseer conocimientos más avanzados, también se afirma que gran parte de esto se debe a la irresponsabilidad de capacitaciones o no haber tenido un nivel de estudio adecuado y también al poco interés que le toman a la institución directivos como usuarios pero por no tener políticas adecuadas. Puedo afirmar que este trabajo científico logrará cambiar la inconsistencia que se viene presentando en la Junta Administradora de Agua por parte de los usuarios y directivos, ya que todo cambia se emprende tener un logro positivo en el futuro de esta institución.

El proyecto se realiza con la finalidad de solucionar la problemática antes mencionada, que beneficiará a directivos y empleados de la institución, a utilizar mejor los recursos a controlar, por no haber existido nunca una herramienta administrativa, que exija a los usuarios y directivos ser eficientes en sus diferentes campos de acción.

Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista se ve imposibilitada por no tener un modelo organizacional, lo que implica la inexistencia de un manual de funciones y responsabilidades, que no les permite cumplir con una excelente atención al usuario. El Diseño Organizacional es un instrumento que ayuda a los directivos de una organización a plantear estrategias para tener una eficiente gestión administrativa de la empresa. Por eso cada línea de actuación se debe

asignar un responsable para alcanzar los objetivos establecidos con una serie de acciones específicas, para la institución como es la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista que con la aplicación del plan se obtendrá inevitablemente una eficiencia en su entorno.

Metodológica

En la investigación se utilizará un punto específico que ayudará a resolver la problemática que afronta esta institución dedicada a la prestación del servicio que es de vital importancia.

Es metodológica nos ayudará a conocer la situación actual en la que se encuentra la organización para proponer soluciones a las situaciones, a través de la aplicación de técnicas y métodos de investigación pertinentes para el trabajo de investigación que requiere un estudio minucioso.

Para la evaluación, análisis situacional y diseño organizacional “Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista”, se efectuó un análisis situacional FODA como herramienta de análisis, así mismo la aplicación de matrices evaluativas, consulta de fuentes primarias y secundarias que validen la realización del proyecto.

Para dar cumplimiento de los objetivos se acudirá a la utilización de técnicas metodológicas como: encuestas y entrevistas, dirigidas a los usuarios y directivos y empleados de la institución respectivamente, para obtener información primaria del problema y dar solución a través de las conclusiones del caso. Para el desarrollo de la indagación se aplica la investigación aplicada a través de los análisis cuantitativos y cualitativos de la información obtenida.

Práctica

La aplicación de la planificación organizativa va a permitir que los proyectos generen plazas de empleo, evitaren la morosidad, se ampliaran proyectos, incrementan los recursos de la institución para así mejorar en todos los campos que sean necesarios como poder contar con otras herramientas tecnológicas y así evitar la incertidumbre y descontento de los usuarios en el futuro puesto que el contar con planes y matrices para cinco años disminuirá notablemente la presión sobre la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, y ofrecer una gestión de calidad, eficiente administración lo que garantice obtener más presupuesto y poder ejecutar los proyectos.

El propósito de este trabajo es realizar un diagnóstico preciso acerca de la situación actual de la institución Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, y a partir de esto identificar las áreas con problemáticas más críticas que puedan tener un impacto significativo en el existo de su gestión y así optimizar los resultados de la misma en implementación de acciones de mejoramiento. Este proyecto será equivalente a soluciones en el direccionamiento en la gestión administrativa en términos de misión, visión y valores corporativos definidos y compartidos por todos los colaboradores de la institución, desarrollo idóneo del talento humano, información real y confiable que permita a los directivos a realizar proyecciones que garanticen la sostenibilidad de la institución en el tiempo junto y alineadas con los procesos administrativos que en conjuntos den la buena gestión administrativa de la organización Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista.

Para la evaluación, análisis situacional y diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista. Se empleara el análisis FODA como herramienta de diagnóstico, además se consultaran fuentes primarias y secundarias que suministraran información verídica, pertinente y detallada para su ejecución.

Además Tenemos que responder a los siguientes aspectos:

- ¿El resultado de la investigación ayudará a mejorar la eficiencia en la organización?
- ¿El resultado de la investigación permitirá a resolver los problemas en la comuna?
- ¿El resultado de la investigación será una respuesta o solución a problemas concretos?

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la incidencia del Diseño Organizacional en la mejora de la gestión de las necesidades administrativa, mediante una publicación que enlace a todos los directivos y usuarios de la Junta Administradora de Agua “Cerezal – Bellavista” Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos:

- Determinar los componentes del Diseño Organizacional a través de la teoría, razonamientos y criterios basados en autores y expertos que permitan la comprensión del objeto de estudio.
- Diagnosticar la situación actual de la Junta Administradora de Agua “Cerezal – Bellavista” considerando la información del proceso de investigación con la finalidad de elaborar el diseño organizacional.
- Establecer el diseño organizacional y sus elementos mediante el desarrollo de la gestión actividades administrativas de la Junta Administradora de agua que permita el lucro de sus recursos.

HIPÓTESIS

La incidencia del diseño organizacional permitirá fortalecer la gestión de las necesidades administrativas de la Junta Administradora de Agua “Cereza-Bellavista” de la Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Variable independiente:

- Diseño Organizacional

Variable dependiente:

- Gestión de las necesidades de la Junta Administradora de Agua

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

El término variable se define como las características o atributos o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del sujeto de estudio y que están en relación directa con el planteamiento del problema.

Por lo tanto, a partir de la operacionalización de las variables, se seleccionan las técnicas e instrumentos de investigación que facilitan la recolección de la información para ejecutar el problema de estudio.

Operacionalización de las Variables

ILUSTRACIÓN N° 2 Variable Independiente: Diseño Organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Diseño Organizacional	Diseñar la estructura adecuada depende del análisis organizacional para realizar un conjunto de funciones según la dirección estratégica y la gestión de las necesidades, mediante mecanismos de coordinación y a la vez la asignación de responsabilidades conocidas como diseño organizacional que faciliten la división del trabajo y el relacionamiento entre todos los recursos existentes en la junta con el fin de lograr resultados.	Análisis organizacional Dirección estratégica Gestión de las necesidades Proyección del Diseño Organizacional	.Oportunidades .Amenazas .Fortaleza .Debilidades .Misión .Visión .Objetivos .Metas .Estrategias . Servicios .Clientes y proveedores. .Satisfacción de las necesidades .Programas y proyectos . Tecnología de información y sistema de control .Departamentalización. .Recursos	¿Es necesario el Diseño Organizacional en la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista? ¿Qué tipo de estructuración de funciones y responsabilidades se requiere para la Junta Administradora de Agua? ¿Cómo considera el ambiente organizacional que posee la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista? ¿Está de acuerdo en que los trabajadores cuenten con un cronograma semanal para el desempeño de sus actividades?	Encuesta Entrevistas

Fuente: Variable Independiente
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

ILUSTRACIÓN N° 3 Variable Dependiente: Junta Administradora de Agua

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>DEPENDIENTE</p> <p>Gestión de las necesidades de la Junta Administradora de Agua</p>	<p>Es el conjunto de acciones y sensaciones de carencia, unida al deseo de satisfacción orientados a la ejecución de objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Acciones • Asignación de tareas • Recursos Humanos • Servicios • Interacción de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación procesos • Cumplimientos de funciones • Tareas compartidas • Personal capacitado • Interacción del RR.HH. • Atención al Cliente • Agua • Responsabilidad • Control Organizacional 	<p>¿Considera adecuado la planificación de las acciones estipulados para el uso de los servicios ofertados por la Junta Administradora de Agua?</p> <p>¿Los cargos asignados al personal de la Junta Administradora de Agua se cumplen en su totalidad?</p> <p>¿Está de acuerdo que se prepare al personal de la Junta Administradora de Agua?</p> <p>¿Se logra alcanzar todos los objetivos propuestos en el cronograma de trabajo planificado?</p> <p>¿Cómo valora Ud. la atención que recibe en la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista?</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>

Fuente: Variable Dependiente
 Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

CAPÍTULO I

FUNDAMENTO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del Tema

La comuna Cerezal Bellavista se encuentra situada a 13 km. de la Parroquia Colonche, cuenta con una Junta Administradora de Agua denominada Cerezal-Bellavista que suministra el líquido vital a toda la comunidad y sus alrededores. La Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista fue fundada en el año 1997 con el auspicio de la fundación pro pueblo brindando el servicio de agua solo a la comuna Bellavista y meses después con la aparición del fenómeno del niño la bomba que abasteció de agua quedo sepultado bajo el lodo y escombros quedando el servicio cortado a la comunidad.

Luego de unos años la municipalidad de Santa Elena, realizó algunos ajustes a la junta mediante la instalación de un nuevo sistema moderno y abarcando el servicio de agua a la vecina comunidad de Cerezal. La construcción de un nuevo pozo perforado, nuevas tuberías y un reservorio de mayor altitud y mayor capacidad y desde entonces viene dando el servicio de agua a dos comunidades que son Cerezal y Bellavista durante más de 14 años sin variar sus servicios teniendo múltiples inconvenientes al transcurso de todos estos años. Recién hace seis meses se ha implementado un nuevo sistema de control de agua por usuario que fue la instalación de medidores de agua a cada usuario (donados por el municipio), ya que la comunidad de Cerezal no llegaba la misma intensidad de agua que Bellavista y existía muchas quejas en los usuarios de esta comunidad por la escasez de agua. En este nuevo sistema de control de agua los usuarios pueden tener conocimiento de cuanto es el consumo de agua y el valor a pagar.

Aun teniendo en cuenta los valores a pagar los usuarios, de esta Junta Administradora de Agua, estos se retrasan en los pagos mensuales dándoles a los administradores un serio problema para el buen funcionamiento de la junta.

La falta de información y la poca capacidad de gestión de las necesidades de la organización ocasiona la desorganización ante los usuarios debido a la insistencia de un diseño organizacional específico para la institución por esta razón se busca el modo de optimizar en cuanto a la calidad del servicio y parte administrativa.

El art. 40 de los derechos colectivos de las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades menciona que: “Las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades tienen derecho a participar en el uso usufructo y administración del agua que emane sus tierras y territorios como medio para mejorar su identidad cultura, tradiciones y derecho, de conformidad con el ordenamiento jurídico”.

En el art. 192 se menciona sobre los Sistemas comunitarios de administración y gestión del agua: “se reconoce la importancia histórica del agua y trascendencia social de las formas comunitarias de gestión bajo la denominación de juntas administradoras de agua”.

Con estos argumentos los derechos colectivos que poseen las comunidades es de suma importancia, porque pueden participar en las utilidades por la administración del agua que se origine dentro de su territorio, sin embargo vale recalcar, que debe efectuarse por medio de una Junta Administradora.

1.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL

Diseño Organizacional es creación de funciones, procesos y relaciones formales en una organización; debe tenerse en cuenta multitud de factores como el medio ambiente, el comportamiento de los seres humanos dentro y alrededor de la organización.

Se trata por tanto de un área, la interdisciplinariedad es una perspectiva central. Se basa en la gestión, organización y diseño. En esencia, puede ser considerado como un campo especial dentro de los estudios de organización y gestión del cambio aplicado al diseño. Esta perspectiva sobre la diseño de la organización se desarrolla en el espacio de la organización.

Según (Daft, 2011), el diseño organizacional “es la administración y ejecución del plan estratégico”. Pág. 58.

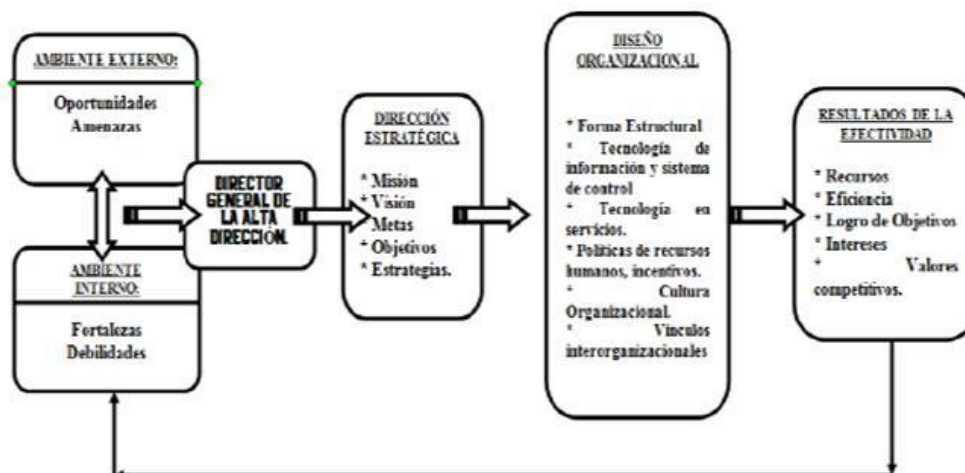
El diseño organizacional es de gran importancia, porque forma un conjunto de medios que maneja la organización con el fin de realizar la división del trabajo en diversas funciones y alcanzar la coordinación efectiva convirtiéndose en un reto para las personas que se encuentra en la dirección de la misma.

Un diseño organizacional es la base fundamental de una organización para poder coordinar las diferentes tareas y actividades referente a lo administrativo y operativo, de esta manera se caracteriza las funciones y quien las va a ejecutar, mediante una manual de funciones y responsabilidades.

El diseño debe reunir y compatibilizar cuatros características principales como: Diferenciación, Formalización, Centralización e integración en las empresas.

Modelo de Diseño Organizacional según Richard Daft.

ILUSTRACIÓN N° 4 Modelo de Richard Daft



Fuente: (Daft, 2011)

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

1.2.1 Análisis organizacional

Según (Schlemenson, 2013), análisis organizacional es “una disciplina teórica, metodológica, basada en conocimientos científicos, que ofrece un modelo de abordaje para lograr los cambios que un sistema organizativo particular requiere”. Pág. 7.

Esto se logra atendiendo a la naturaleza específica de la entidad en cuestión, las personas que trabajan en ella y la necesidad de cumplir con valores que hacen a la responsabilidad social de las empresas; entre ellos, el cuidado del medio ambiente. Todo esto se hace sustentable a la entidad bajo estudio en el largo plazo.

1.2.1.1 Oportunidades

Según (FAO, 2007), las oportunidades “es toda circunstancia o tendencia que podría repercutir positivamente en la función y operaciones de la organización”. Pág. 139.

1.2.1.2 Amenazas

Según (Haime, 2009), las amenazas “son elementos existentes en el medio ambiente empresarial y social que rodea a la empresa, externos a ella y que están fuera de su control”. Pág. 66.

La forma de mitigarlas es conociéndolas y llevando a cabo acciones para contrarrestarlas o para reducir su efecto negativo en la organización.

1.2.1.3 Fortalezas

Según (FAO, 2007), las fortalezas “son todos los activos internos que permite a la organización desempeñar con eficacia su mandato, aprovechar las oportunidades o hacer frente a las amenazas”. Pág. 139.

1.2.1.4 Debilidades

Según (Haime, 2009) las debilidades “son los factores negativos de la empresa que en algún momento la pueden llevar a una crisis o que la debilitan ante sus competidores, y cuya solución está en manos de la propia organización”. Pág. 66.

Son deficiencias inherentes a la organización que pueden existir desde la creación misma del ente, o bien adquiridas o generadas internamente durante su desempeño en el medio de los negocios. Las debilidades surgen desde el interior de la organización y debilitan su posición competitiva.

1.2.2 Dirección estratégica

Según (Harrison & John, 2002), la dirección estratégica:

“Es el procedimiento a través del cual las organizaciones analizan y aprenden de sus entornos internos y externo, dictan la dirección estratégica, crean estrategias destinadas a la consecución de objetivos establecidos y ejecutan dichas estrategias, todo ello destinado a satisfacer las exigencias de una parte clave de la organización: los stakeholders (grupo de interés)”. Pág. 2.

En tanto que (David, 2003), menciona que la dirección estratégicas permite a una empresa ser más proactiva al definir su propio futuro, ya que la empresa tiene la posibilidad de iniciar e influir en las actividades (en lugar de solo responder), ejerciendo control en su propio destino”. Pág. 15.

Desde siempre, el principal beneficio de la dirección estratégica ha sido ayudar a las empresas a plantear mejores estrategias por medio del uso de un abordaje más sistemático, lógico y racional a la elección de la estrategia. Esto sigue siendo un beneficio importante de la dirección estratégica, pero los estudios de investigación indican ahora que el proceso, más que la decisión o el documento, es la contribución más importante de la dirección estratégica.

1.2.2.1 Misión

Según (Zambrano, 2011), considera que la misión “no es otra cosa que la razón de ser de la organización pública, viene dada en el documento legal constitutivo que da vida a una institución pública o privada”. Pág. 93.

Esa razón de ser, por lo tanto, no puede estar sujeta a criterios discrecionales del dirigente o gerencia del gobierno, sino al texto del documento constitutivo, en donde debe estar señalada, de forma clara, la razón de ser para la cual fue creada dicha organización.

Se considera, además, que la misión constituye una declaración duradera de objetivos; con esto se quiere indicar que los mismos son permanentes en un período de mediano y largo plazo y deben distinguir una organización pública o privada de otras similares.

1.2.2.2 Visión

Según (Martínez & Milla, 2005), la visión “es la declaración que determina donde se quiere llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según las estrategias de la empresa”. Pág. 21.

Las características de una visión son las siguientes:

- Es un objetivo que es ampliamente inspirador, engloba el resto de objetivos y es a largo plazo.
- Aunque las visiones no pueden ser medidas por un indicador específico que valore el grado en el que están siendo alcanzadas, proporcionan una declaración fundamental de los valores, aspiraciones y metas de una organización.
- Las visiones van, mucho más allá de los simples objetivos financieros y luchan por capturar tanto las mentes como los corazones de los empleados.

- Desarrollar e implementa una visión es uno de los papeles centrales del líder.
- Debe evocar imágenes mentales poderosas y motivadoras (un eslogan, un diagrama o imagen), cualquier cosa que enganche la atención.

1.2.2.3 Objetivos y Metas

Según (Zambrano, 2011), objetivos es el estado o situación que una organización se plantea alcanzar en un período de tiempo determinado. También se define como los propósitos a alcanzar por una institución pública”. Pág. 98.

Los objetivos precisan lo que se desea lograr de manera más global en la misión y visión, y establecen de forma más concreta la direccionalidad de la gestión de la institución gubernamental.

Los objetivos constituyen el marco de referencia de la institución para un período de tiempo estipulado.

Los objetivos pueden ser generales, medios o específicos. Se entienden como objetivos generales los propósitos globales de la organización los objetivos medios constituyen una desagregación de los objetivos generales y de alguna forma se encuentran integrados a ellos.

Los objetivos específicos son mucho más concretos y precisos que los anteriores. Tanto los objetivos medios como estos últimos deben ser medidos en tiempo y lugar (espacio).

1.2.2.4 Estrategias

Según (Granjo, 2008), la estrategia “es la determinación de las acciones que deben desarrollarse, como deben desarrollarse, cuando deben desarrollarse (programación), quien debe desarrollarlas y con qué medios”. Pág. 56.

1.3 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES DE UNA JUNTA ADMINISTRADORA

Gestión de las Necesidades se define como el conjunto de acciones y sensaciones de carencia, unida al deseo de satisfacción, orientados a la ejecución de objetivos.

Además hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar las necesidades que tiene los usuarios con respecto al servicio que se les brinda.

Hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible dar solución a aquellas necesidades que los clientes y proveedores, por otra parte abarca las ideas de administrar, disponer, dirigir, ordenar u organizar determinadas situaciones.

1.3.1 Servicios

Según (Equipo Vértice, 2008), el servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo”. Pág. 3.

Según (Kotler & Armstrong, 2003), un servicio “es una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra, la cual es esencialmente intangible, y no resulta en la posesión de alguna cosa”. Pág. 67.

Estas definiciones permiten distinguir los servicios de los productos, los cuales son normalmente tangibles, pueden ser fabricados por adelantado y transmiten posesión.

1.3.2 Clientes y proveedores

Según (Bastos, 2006), cliente es “la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptando

socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas”. Pág. 2

El cliente, como tal, no permanece impasible ante la realidad que le rodea, sino que actúa de formas diferentes. Se mueve por necesidades o por deseos y su nivel de contacto vendrá determinado por la percepción que tenga en cada momento de esa necesidad o deseo.

Esto conlleva un esfuerzo asimilador y de interiorización que es subjetivo en cada individuo, y que determina que un cliente resulte siempre distinto de otro.

Según (Carneiro, 2004), un proveedor “es una entidad de negocios que suministra a la compañía bienes y/o servicios necesarios para, y utilizarlos en la producción de los bienes y/o servicios de la compañía”. Pág. 121.

En toda entidad las actividades y tareas se organizan y planifican de acuerdo a los servicios y bienes que prestan.

Satisfacción de las necesidades

Según (Casado & Sellers, 2010) “una necesidad es una sensación de carencia física, fisiológica o psicológica que posee una persona. De hecho, las necesidades son inherentes a la propia naturaleza humana, y todos los seres humanos tienen las necesidades por el mero hecho de serlo”. Pág. 16.

1.3.3 Programas y proyectos

Según el libro (Equipo Vértice, Gestión de proyectos, 2007), un proyecto “es un trabajo no repetitivo, que ha de planificarse y realizarse según unas especificaciones técnicas determinados, y con unos objetivos, costes, inversiones y plazos prefijados”. Pág. 2.

Un proyecto es una operación que se acomete para realizar una obra de gran importancia y que posee una serie de características que serían, siguiendo esta definición, la complejidad, el carácter no repetitivo, la necesidad de establecer unos plazos determinados y la importancia de la participación de toda la organización.

1.3.4 Proyección del Diseño organizacional

Toda estructura administrativa tiene su diseño organizacional, por lo tanto las relaciones que guardan las diferentes áreas o departamentos involucrados deben estar definidas mediante un manual de funciones donde las tareas administrativas y operativas deben estar alineadas con los componentes materiales y humanos, para lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

1.3.5 Elementos de Organización

1.3.5.1 Organización Formal

Una organización formal está establecida mediante estándares de interrelación entre los órganos o cargos, se definen por las normas, directrices y reglamentos de la organización o institución para lograr los objetivos.

En este caso Taylor, indica: “La organización debe basarse en la división del trabajo y por consiguiente en la especialización del obrero, pretendiendo una organización funcionan súper especializada”.

1.3.5.2 Organización Informal

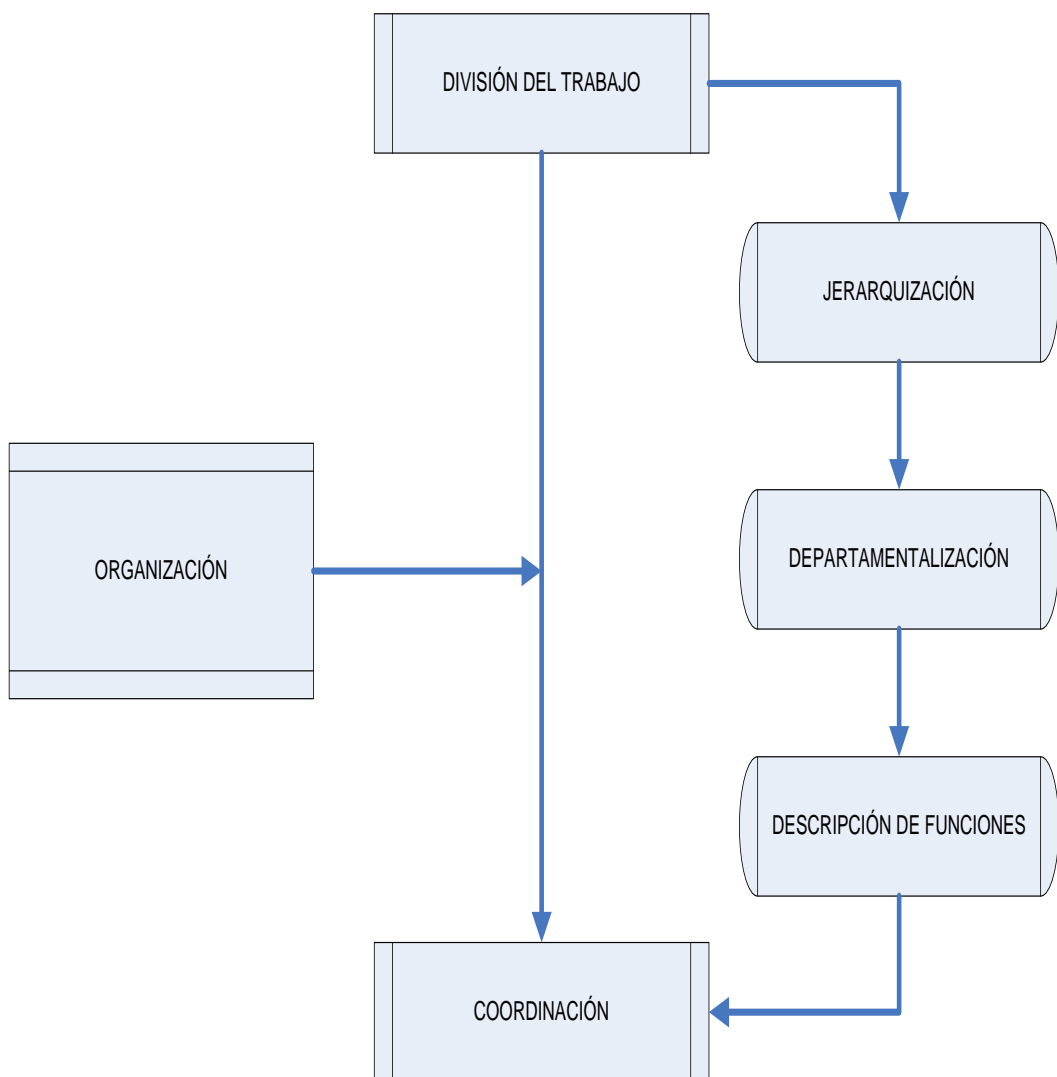
La organización informal es un aspecto a considerar porque comprende todos aquellos componentes del sistema administrativo y operativo que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades y tareas de los

participantes, por tanto, para funciones innovadoras y creativas no previstas por la organización formal.

1.3.6 Etapas de la organización del trabajo

A continuación se presenta una ilustración para describir las etapas de la organización del trabajo:

ILUSTRACIÓN N° 5 Etapas de la Organización del trabajo



Fuente: (Daft, 2011)
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez.

1.3.6.1 La coordinación

Es la sincronización de los recursos y de los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en la generación y la consecución de los objetivos.

1.3.6.2 División del trabajo

La división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

1.3.6.3 Jerarquización

La jerarquización es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean independientemente de una función que ejecuten.

1.3.6.4 Departamentalización

La departamentalización es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con una adecuada similitud en los diferentes niveles jerárquicos. Los organigramas son las representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles, las jerarquías, las obligaciones y las autoridades existentes dentro de ella.

1.4. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE

1.4.1 Los Servicios que se ofrecen:

La Junta Administradora de Agua, ofrece los siguientes servicios para la satisfacción de los usuarios tales como:

- Administración del sistema
- Recaudación del pago del servicio
- Reclamos
- Recepción de solicitud para nuevos usuarios
- Contabilidad del sistema
- Almacenamiento de materiales
- Bodega
- Salón de Reuniones

1.4.2 Recursos Humanos

En el área de los recursos corresponde a la planeación, la organización, dirección el desarrollo estructural, coordinación de las actividades y tareas, en el control de las técnicas o procedimientos capaces de promover el desempeño eficiente y eficaz del personal en la medida que la Junta representa el medio que permita a los usuarios colaborar en ella para alcanzar objetivos, metas relacionados directos o indirectamente con la junta, mediante la colaboración y el trabajo mancomunado de todos, en un ambiente laboral idóneo, donde el talento humano, demuestre un comportamiento organizacional adecuado.

1.4.3 Interacción de las actividades: Materiales

- Mangueras
- Medidores
- Bombas

- Computadoras
- Escritorios
- Sillas

1.5 MARCO LEGAL

1.5.1 Según la Constitución del Ecuador

Art. 3.-Son deberes primordiales del Estado: numeral # 1

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

En la sección primera:

Agua y alimentación

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

Art. 264.-Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley:

Numeral 4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

Sección sexta: Sobre el Agua

Art. 411.- El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua.

1.5.2 Según la Ley de aguas

Según la Senagua (Secretaría Nacional del Agua), el Miduvi (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda), es el ente que se encarga de vigilar las elecciones de las juntas de Aguas.

CAPÍTULO IV

ORGANIZACIÓN DE LAS ESTRUCTURAS MUNICIPALES

ARTÍCULO 15.- Créanse las Asociaciones Municipales de Juntas Administradoras de Agua. Dichas Asociaciones serán las responsables de la regulación y control de la prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento en su ámbito geográfico correspondientes, aplicando la presente Ley y sus disposiciones reglamentarias.

ARTÍCULO 16.- Las Asociaciones Municipales de Juntas Administradoras de Agua estarán integradas de la siguiente forma:

1. Seis representantes de las Juntas Administradoras de agua del Municipio elegidos democráticamente entre los presidentes de las Juntas en una asamblea de JAA.
2. Un representante de Salud Pública elegido por el Área de Salud correspondiente.
3. Un representante de la Municipalidad elegido por la Corporación Municipal.

4. Un representante del SANAA elegido por la Dirección Regional del SANAA correspondiente.

1.5.3 Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013 – 2017

Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva:

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen.

Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada.

Políticas y lineamientos estratégicos

10.1 Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional.

Literal b. Articular la gestión de los sectores estratégicos a la Estrategia Nacional para el Cambio de la Matriz Productiva y a la vocación productiva de los territorios y su diversidad poblacional.

10.2 Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios.

Literal f. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad y de control de poder de mercado en la prestación de servicios, para garantizar los derechos de los proveedores y de los consumidores.

1.5.4 Según la Ley Orgánica de Educación Superior LOES

En el Art. 5. Derechos de las y los estudiantes, expresa lo siguiente: “Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento.

En el Art. 8. Sobre los fines de la Educación Superior.- La ley indica que tienen los siguientes fines:

Literal e.- Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la constitución y en el Plan nacional de Desarrollo.

Literal h.- Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente a través del trabajo comunitario o extensión universitaria.

Con los argumentos de ley expresados anteriormente, el presente trabajo de investigación cumple lo dispuesto en la LOES, por lo tanto manifiesta el derecho a participar en la aplicación de conocimientos, contribuyendo permanentemente a lo dispuesto con los objetivos del régimen del Buen Vivir.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto se enfoca a la práctica administrativa, las tareas cotidianas en los procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua y vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando en el desempeño mismo de las tareas, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta para establecer los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

Según (Mendez Carlos, 2011), manifiesta que: “El diseño organizacional sirve de soporte al investigador en el proceso de planeación del trabajo que quiere abordar en la perspectiva del conocimiento científico”.

Esta Fase de investigación, se refiere al plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información requerida en una investigación, es decir comprende los recursos técnicos que se emplean para estudiar la información obtenida con el fin de conocerla en forma detallada. De esta manera se puede determinar alternativas de acciones específicas que permitan derivar soluciones óptimas para lograr los resultados deseados que beneficien a la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA CEREZAL-BELLAVISTA Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena y a la comunidad en general; que en definitiva son los consumidores directos que ofrece la Junta Administradora de Agua.

Por lo tanto el objeto de esta investigación, se basa en recolectar información necesaria de las actividades que ejecutan los directivos y establecer un Diseño Organización, así como recoger sugerencias, por medio de entrevistas y encuestas.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yépez E., define: “La modalidad de la investigación como un proyecto factible, basados en técnicas y fundamentos, que permitan solucionar problemas, requerimientos o necesidades de las organizaciones sociales; pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo o un diseño que incluyan ambas modalidades”

Se establecerán objetivos semanales para cumplir con los fines propuestos, además esta forma de trabajo se logrará llevar mayor control en el funcionamiento del área, propiciar la mejora continua o flexibilidad para mantener un buen clima organizativo y éxito empresarial. Además se verificará consecutivamente el análisis FODA, para detectar las fallas a para partir con el desarrollo de nuevas estrategias, métodos o herramientas, que permitirá corregir en el momento justo todo desempeño y seguir con el lineamiento y estabilidad de la empresa.

Efectivamente, para alcanzar los fines propuestos dentro de una investigación, se requiere de la aplicación de ciertos métodos, que conduzca u oriente de una manera segura y eficiente en la consecución de nuestras metas. La investigación que se realiza es de tipo cualitativa, se podrá solucionar problemas que presenta la Junta Administradora de Agua, el desempeño en sus funciones y servicio que presta a la comunidad.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene las siguientes características:

Por el propósito

Investigación aplicada

La investigación aplicada es “el proceso de conocimiento en el que el interés primordial radica en buscar información fundamentalmente empírica sobre problemas que surgen en el ámbito situacional a fin de plantear alternativas de solución”.

Este tipo de investigación, se ayudará a la Junta Administradora de Agua Cereza-Bellavista, a emplear las herramientas administrativas, sobre el diseño organizacional por medio de la diligencia de conocimientos prácticos que aplique direccionar, organizar, planificar las diferentes actividades y establecer las funciones de los cargos dentro de la estructura organizativa para que así pueda lograr y alcanzar los objetivos organizacionales sean estos a corto, mediano y a largo plazo.

Por el Nivel

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es “un estudio formal y estructurado que persigue describir que es lo que está ocurriendo en un momento determinado, por ejemplo: porcentajes, frecuencias, entre otros.

La investigación descriptiva ayuda descubrir la situación de la institución; es decir los detalles del fenómeno en estudio, por medio de los aspectos más importantes y

además lo que sobresalga de la Junta Administradora, de los empleados, sus actitudes, como desarrollan sus actividades y tareas, entre otros.

Por el lugar

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica crea una excelente entrada a todos los otros tipos de exploración en una investigación, al mismo tiempo que compone una etapa inicial de única, ya que esta proporciona la comprensión de las investigaciones ya existentes como; teóricas, las hipótesis, los experimentos, e incluso los resultados, instrumentos y técnicas usadas – acerca de los diseños organizacionales para una adecuada administración.

En el desarrollo del presente estudio se utilizó la investigación bibliográfica de tipo documental de acuerdo a las exigencias de desarrollo y progreso del tema, el cual contribuye a complementar, los conocimientos esenciales a mejorar la administración de la organización servicio de agua que presta la Junta, mediante la utilización de libros, revistas científicas, informes y tesis de grados anteriores y las técnicas, con el propósito de identificar, ampliar y profundizar los diferentes enfoques, teóricos, conceptualizaciones de diferentes criterios de autores, como también la aplicación de textos encontrados en el internet.

Investigación de Campo

La investigación de campo es “aquella que se realiza en el lugar geográfico donde se producen los hechos, o campos de los hechos, como un jardín, hogar, entidad, vivienda, comercial, entre otros”.

La recopilación de la información en el lugar o tiempo en que ocurren las cosas o una situación, es decir cuando sucede un hecho. Esta información debe tener relación al tema de investigación o trabajo que se está desarrollando y que sirva de ayuda para el tema de estudio con las respectivas variables e indicadores.

También se utilizó la investigación de campo que consiste en obtener toda la información directa de la institución efectuando entrevistas y encuestas al personal del área administrativa, usuarios y a los trabajadores de la organización para observar las diferentes causas y efecto del objeto de estudio dentro del proceso interno del servicio y así poder tener una mejor perspectiva para la elaboración del Diseño Organizacional.

Por la dimensión

Investigación Transversal

El estudio transversal es el diseño descriptivo que se utiliza con más frecuencia en investigaciones de mercado. El diseño transversal incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez.

En esta forma de investigación se recolecta mayor información de lo que se pretende investigar, por medio de la encuesta aplicada a los usuarios y dirigentes de la "Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista", obteniendo los datos para ser tabulados por lo que se puede detallar claramente los resultados conseguidos en las encuestas considerando que gracias a aquello la investigación transversal es la más manejada en los trabajos de investigación.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos más adecuados para el desarrollo de esta investigación en el Área de Cobranzas (Administrativo), de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista" de la Parroquia son:

Método Inductivo

Es el proceso en el que se razona desde lo particular hasta lo general. Una de las formas más simples de inducción aparece al interpretar las encuestas de opinión de las respuestas dadas por los directivos y los usuarios de la Junta.

Según estos empiristas clásicos, se han de considerar teorías científicas las formadas por conjuntos de enunciados probados empíricamente y que, o bien describen hechos firmes, o bien son generalizaciones inductivas de aquellos. La teoría no es aceptada hasta que no haya sido probada. De este modo, vemos en estos empiristas un rechazo frontal hacia toda especulación teórica sobre campos del conocimiento en los que no se pueda realizar una contrastación empírica.

Por otro lado, el denominado "problema de la inducción" es un tema que presenta determinadas implicaciones incluso para aquellos que no suscriben la metodología inductivista.

La cuestión se plantea ante la duda de si la evidencia inductiva puede ser utilizada para predecir futuros acontecimientos, en consecuencia, el problema de la inducción surge a partir de nuestra incapacidad para proporcionar elementos racionales que puedan ser utilizados para explicar algo más allá de la evidencia disponible.

El método inductivo o inductivismo es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos, la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación.

Método Deductivo

Es una forma de razonamiento donde se infiere una conclusión a partir de una o varias premisas. Permite la demostración de hechos particulares y consecuentemente conocimientos en este caso sobre la implementación de un Diseño Organizacional en la Comuna Cerezal-Bellavista. Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

Es el que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, se invalida la lógica aplicada. Se trata del modelo axiomático como el método científico ideal. El método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto.

El método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de unos enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia. La forma suprema del método deductivo es el método axiomático.

El argumento deductivo se contrapone al método inductivo, en el sentido de que se sigue un procedimiento de razonamiento inverso. En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

Método Analítico

Se desarrolla mediante el análisis y relación de los hechos que se involucran en la descripción del problema y se procede a revisar ordenadamente, con el objeto de aprender e inspeccionar por separado, las relaciones entre las mismas, a partir de aquello reuniendo los elementos y hechos que se encuentran dispersos unificándolos en una nueva totalidad. Estas operaciones no existen independientes una de la otra el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis.

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Además consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Entrevista

La entrevista es un intercambio verbal, que ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.

Con la adecuada utilización de esta técnica se entrevista a los directivos de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista,

La misma que se realiza a:

- Sr. Luis Fernando Santistevan Ortega, Presidente de la Junta Administradora de Agua de Cerezal- Bellavista.
- Sr. Bolívar Reyes, encargado de la recolección de datos de los medidores.
- Sra. Melva Catuto, Tesorera de la Junta Administradora de Agua de Cerezal- Bellavista.
- Sra. Jenny Santistevan Beltrán, Secretaria de la Junta Administradora de Agua de Cerezal- Bellavista.
- Sr. Erinie Celestino Romero Malavé 1º vocal principal
- Sr. Pedro Santistevan Guale 2º vocal principal

Encuestas

Con esta técnica de encuesta que se empleó a usuarios de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, exponiendo el tema que se investiga en el organismo, para luego realizar análisis e interpretación de la información obtenida, y elaborar tácticas para ejecutarlas en la propuesta y dar el correcto uso de las mismas para la institución que desea seguir adelante.

Según (Mendez Carlos, 2011), define: “La encuesta es una técnica de recopilación de datos destinada a conseguir información de diversas personas cuyas opiniones impersonales son importantes para el investigador”.

Por lo tanto a diferencia de la entrevista, se usa una lista de interrogaciones escritas que se entregan a los encuestados, con la finalidad de que las contesten de la misma manera por escrito.

Guion de entrevista

Referente a la entrevista es una forma de conocer más sobre los Diseños Organizacionales, y se realiza mediante una serie de preguntas, según la información que se quiera obtener de una persona (entrevistado).

Generalmente se comienza por un esquema que contiene estos datos: la fecha de nacimiento (edad), qué hace, cómo es, estudios que ha realizado, hechos sobresalientes de su vida.

Son las preguntas seleccionadas que se hacen al entrevistado para conocer su opinión y percepción sobre el tema.

Es una guía u orientación para formular otras preguntas en función del juego que dé la entrevista. Sirve de guía para saber el propósito de lo que se desea saber sobre la persona entrevistada, tomando en cuenta que dependiendo de la persona entrevistada será el diseño de preguntas para indagar y reforzar nuestro acervo cultural.

Esto la convierte en una herramienta indispensable en evaluación.

Permite recopilar distintos tipos de información:

- Hechos y comprobaciones de hechos
- Opiniones y puntos de vista
- Análisis

Cuestionario

Es un formato con una serie de preguntas para recaudar información sobre algún problema o tema a investigar. El estudio de este diagnóstico se lo realiza a través del cuestionario aplicado a los miembros de la Junta Administradora de Agua Cerezal- Bellavista de la Parroquia Colonche. Los ítems tienen el propósito de

recolectar información sobre el Diseño Organizacional de la Junta Administradora de Agua. Previamente para aplicarse se efectúa la prueba piloto y el juicio de expertos.

Para el estudio de la factibilidad se entrevista a las principales autoridades de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista.

En esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

1. Para el diagnóstico
2. Para la validación
3. Para la factibilidad

El contenido de las preguntas guardan estrecha relación con los objetivos del estudio y considerando la operacionalización de las variables, se trató en lo posible, que el número de preguntas absorbiera las diferentes respuestas para establecer un diagnóstico confiable y que las personas investigadas respondan de manera integral en función de los requerimientos de la investigación.

La aplicación del instrumento fue individual, a la muestra seleccionada de 7 Directivos y 157 Socios. Las respuestas son cerradas, de tal manera que el investigado marque con una (x), la respuesta que cree conveniente de acuerdo a la siguiente escala:

5	Siempre	=	Excelente
4	A menudo	=	Muy Bueno
3	A veces	=	Bueno
2	Casi nunca	=	Regular
1	Nunca	=	Deficiente

La pregunta abierta en el cual se solicita alguna sugerencia sobre el tema de

investigación, es tabulada y resumida, considerando los diferentes aspectos de cada uno de los encuestados que dieron respuesta a las sugerencias.

El cuestionario está organizado en dos partes:

1. En la primera parte comprende la portada, en el que lleva implícito el título del instrumento, la presentación, objetivos e instrucciones.
2. La segunda parte, corresponde al cuestionario, preguntas en función de la operacionalización de las variables, considerando aspectos de la gestión empresarial y de la factibilidad de la propuesta como la planificación, organización, dirección y control.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1 Población

Una población es un conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinado, con alguna característica común observable o medible.

Se hará el estudio a los directivos de la Junta Administradora de Agua de la Comuna “Cerezal-Bellavista” conformada por Directivos 7, y a los usuarios que corresponden a 157 hogares.

ILUSTRACIÓN N° 6 Población a investigar

Población	Cantidad	Porcentaje
Usuarios y Socios	157	95,73%
Directivos y Administradores	7	4,27%
TOTAL	164	100%

Fuente: Población a Investigar
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Muestra

Muestra, es la parte de la población a la que se le hará el estudio estadístico. Según Hernández Roberto (2007) “La muestra es en esencia, un subconjunto de la población, este subconjunto contiene elementos que tiene características definidas y que son relevantes al momento de ejecutar un estudio”

Muestro no probabilístico:

Acorde al criterio se determina que la población es representativa para el estudio, no es necesario aplicar método para el cálculo, sin embargo el nivel de error y confianza no pueden ser calculados.

Muestreo por criterio:

Se ha empleado el muestreo por criterio, que se caracteriza por ser utilizado cuando el tamaño de la muestra es pequeña. En el caso del estudio, se consideró a los 157 usuarios de la Junta Administradora de Agua “Cerezal – Bellavista”, es decir el número total de la población.

2.7 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS

2.7.1 Procedimiento

La investigación se desarrolla de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Búsqueda de información
- Diseño del proyecto
- Recolección de información primaria
- Recolección de información secundaria
- Tratamiento de la información
- Análisis e interpretación

- Revisión
- Redacción final
- Presentación de informe

2.7.2 Procesamiento

La investigación se resolvió en función de los instrumentos y métodos utilizadas, en la exploración empleada a un grupo de personas y directivos de la Junta Administradora de agua Cerezal-Bellavista, Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, para obtener mayor información relevante y cumplir con el objetivo deseado al realizar un Diseño Organizacional. Para una adecuada utilización de la tabulación se usó un programa estadístico para establecer: las tendencia céntricas, letra gráfica o estipular el grado de agrupación de las variables en expuestas, el análisis cualitativo y cuantitativo de las interrogantes bosquejadas.

Se procedió a un análisis de la información, relacionado con los diferentes aspectos de la estructura organizacional y de los resultados. Posterior a esto se procesó la interpretación de gráficos y cuadros levantados en base a la información recogida y que sirve primordialmente para la preparación de conclusiones y recomendaciones de trabajo realizado.

En último lugar se diseñó la propuesta de Diseño Organizacional que se debe aplicar en la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista, conforme a sus necesidades, requerimientos y disponibilidad de recursos.

CRONOGRAMA

ILUSTRACIÓN N° 7 Cronograma de Actividades

N°	Actividad	Meses y semanas												
		Marzo				Abril				Mayo				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Búsqueda de información	x	x	x										
2	Diseño del Proyecto		x	x	x									
3	Recolección de Información Primaria				x	x	x	x						
4	Recolección de Información Secundaria						x	x						
5	Tratamiento de la Información							x	X	x				
6	Análisis e Interpretación									X	x			
7	Redacción Preliminar									X	x	x		
8	Revisión										x	x		
9	Redacción Final											x	x	X
10	Presentación del Informe													x

Fuente: Cronograma de Actividades

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA.

Aspectos Socioeconómicos

Género de los Encuestados

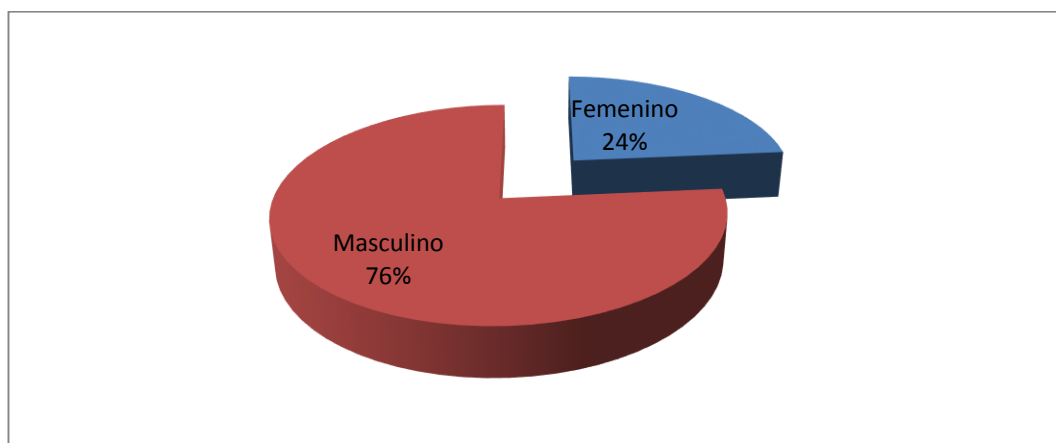
TABLA N° 1 Género de los Encuestados

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
1	Femenino	37	23,57
	Masculino	120	76,43
	Total	157	100%

Fuente: Género de los encuestados

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 1 Género de los encuestados



Fuente: Rango de edad de encuestados

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: El mayor porcentaje de usuarios encuestados pertenece al género masculino mientras el menor corresponde al género femenino

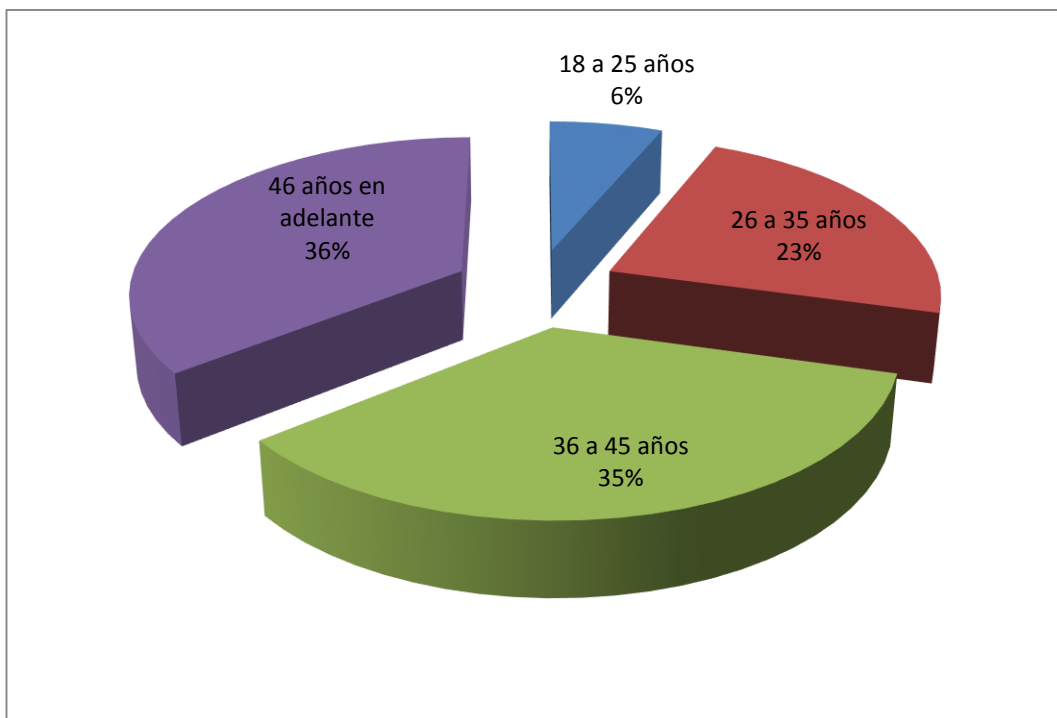
Rango de Edad

TABLA N° 2 Rango de Edad de los Encuestados

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
2	18 a 25 años	10	6,37
	26 a 35 años	36	22,93
	36 a 45 años	55	35,03
	46 años en adelante	56	35,67
	Total	157	100%

Fuente: Rango de edad de encuestados
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 2 Rango de Edad de los encuestados



Fuente: Rango de edad de encuestados
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: La mayoría de usuarios encuestado tienen el rango de edad 46 años, el otro porcentaje de 36 a 45 años y el también encontramos de 26 a 35 años, mientras con un mínimo de encuestados tienen de 18 a 25 años.

Nivel de instrucción académica

TABLA N° 3 Nivel de Instrucción Académica de los Encuestados

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
3	Primaria	103	65,61
	Secundaria	51	32,48
	Tercer nivel	3	1,91
	Otros	0	0,00
	Total	157	100%

Fuente: Nivel de Instrucción de encuestados
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 3 Género de los encuestados



Fuente: Nivel de Instrucción de encuestados
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: Un gran porcentaje de encuestados tiene una instrucción académica primaria, y el otro solo llega a la instrucción secundaria sin embargo un mínimo tiene títulos académicos de tercer nivel.

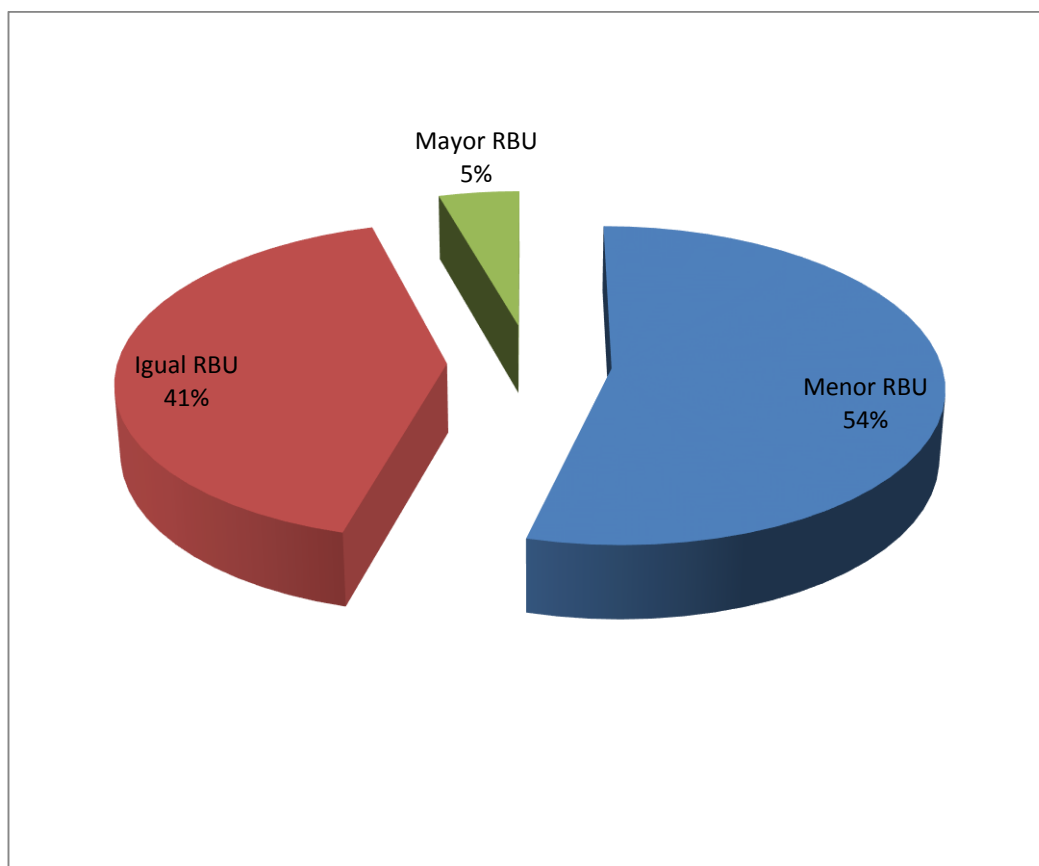
Ingresos Económicos

TABLA N° 4 Ingresos económicos de los Encuestados

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
4	Menor RBU	85	54,14
	Igual RBU	65	41,40
	Mayor RBU	7	4,46
	Total	157	100%

Fuente: Ingresos Económicos de encuestados
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 4 Ingresos económicos de los encuestados



Fuente: Ingresos Económicos de encuestados
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: La mayor parte de los encuestados afirman que tienen ingresos económicos menores RBU, en cambio otro porcentaje tiene ingresos de acuerdo a la RBU, mientras que un mínimo de encuestado goza de un sueldo mayor que la RBU.

Preguntas:

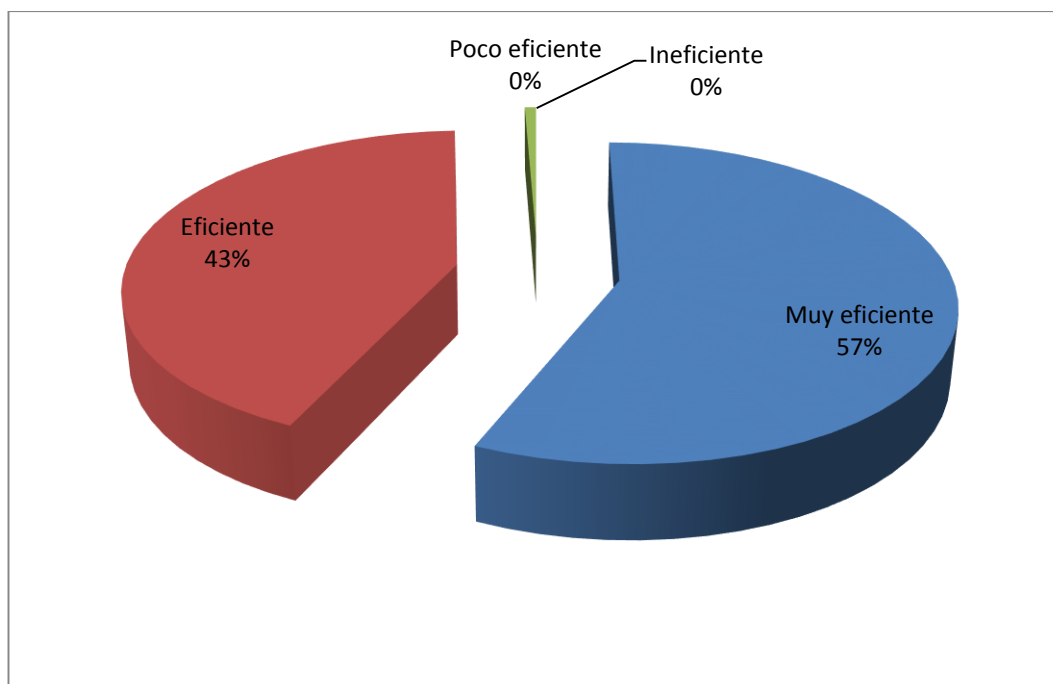
Pregunta N° 1.- ¿Estima Usted que la Administración de la Junta Administradora de Agua ha sido?:

TABLA N° 5 Calificación de la Administración

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
1	Muy eficiente	89	56,69
	Eficiente	67	42,68
	Poco eficiente	1	0,64
	Ineficiente	0	0,00
	TOTAL	157	100%

Fuente: Calificación de la administración
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 5 Calificación de la Administración



Fuente: Calificación de la administración
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico se observa que de los 157 usuarios encuestados la gran mayoría estima que la administración de la Junta Administradora de Agua ha sido muy eficiente, en cambio en otro porcentaje menor considera que la administración ha sido eficiente.

Pregunta N° 2. ¿Considera Usted que actualmente en la Junta Administradora de Agua existe coordinación en sus funciones?

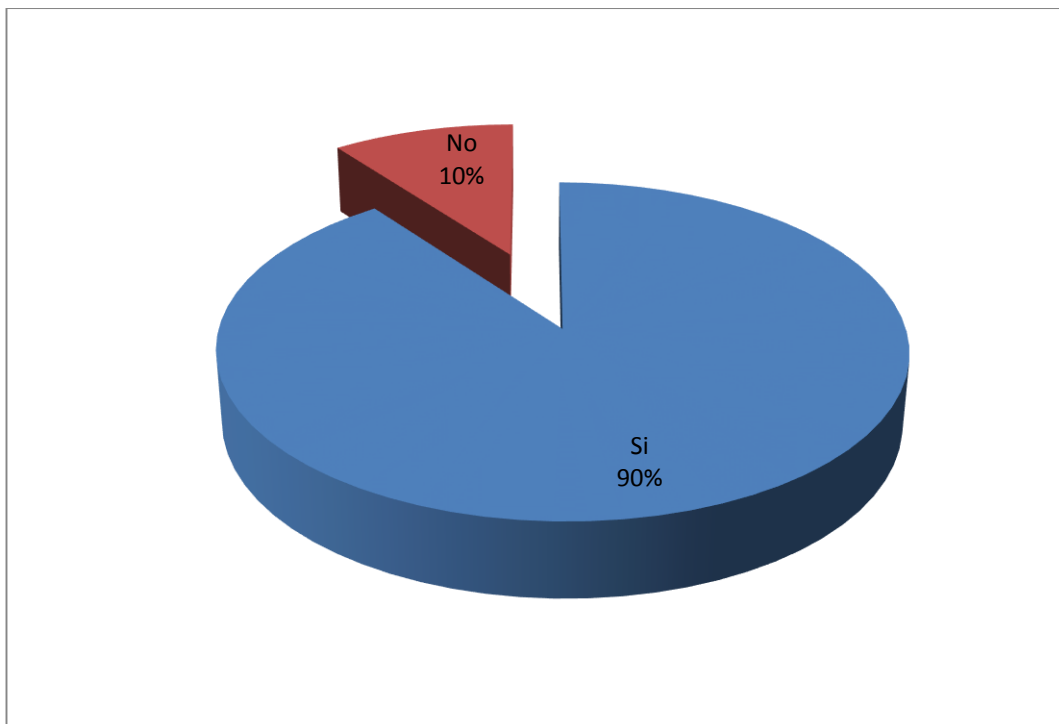
TABLA N° 6 Existe coordinación en las funciones

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
2	Si	141	89,81
	No	16	10,19
	Total	132	100%

Fuente: Existe coordinación

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 6 Existe coordinación en las funciones



Fuente: Existe coordinación

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico se observa que de los 157 usuarios encuestados, la gran mayoría afirma que si existe una buena coordinación en las funciones desempeñadas, sin embargo un porcentaje menor considera que no hay coordinación.

Pregunta N° 3. ¿Se siente Usted satisfecho con el servicio que presta la Junta Administradora de Agua?

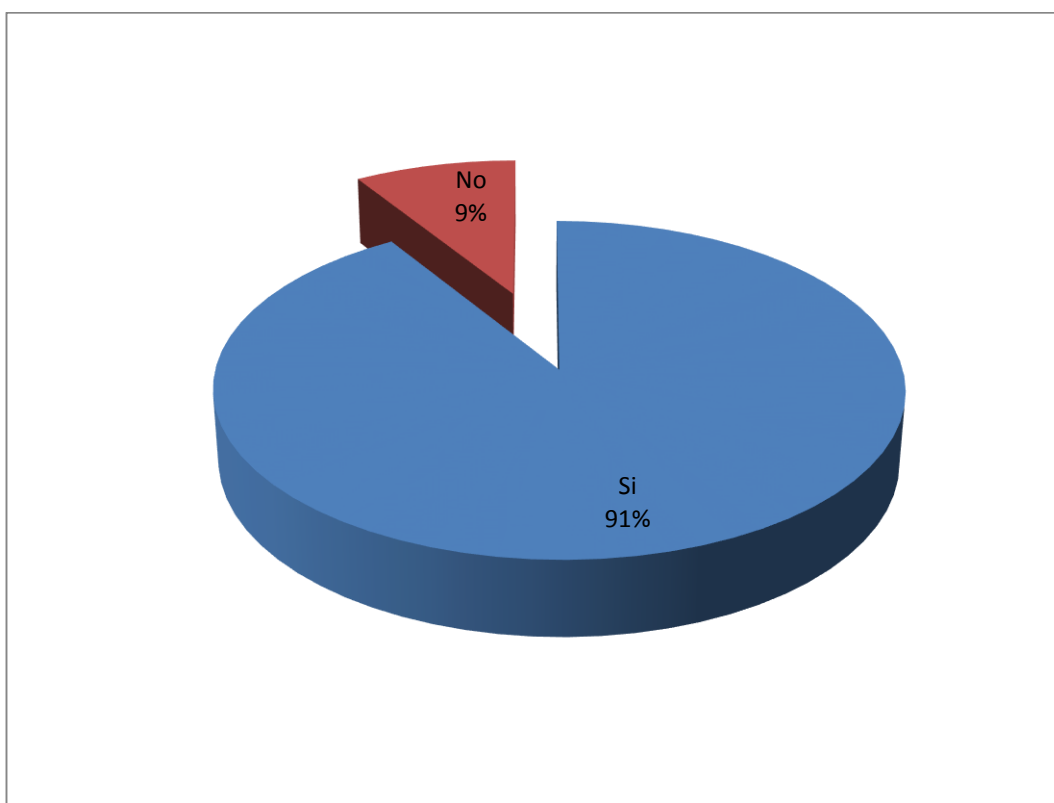
TABLA N° 7 Satisfacción con el servicio

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
3	Si	143	91,08
	No	14	8,92
	Total	157	100%

Fuente: Satisfacción con el servicio

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 7 Satisfacción con el servicio



Fuente: Satisfacción con el servicio

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico se observa que de los 157 usuarios encuestados, la gran mayoría si están satisfechos con el servicio que se brinda a la comunidad sin embargo en un porcentaje menor considera que no están satisfechos.

Pregunta N° 4.¿Cómo califica usted la atención que recibe de la Junta Administradora de Agua?

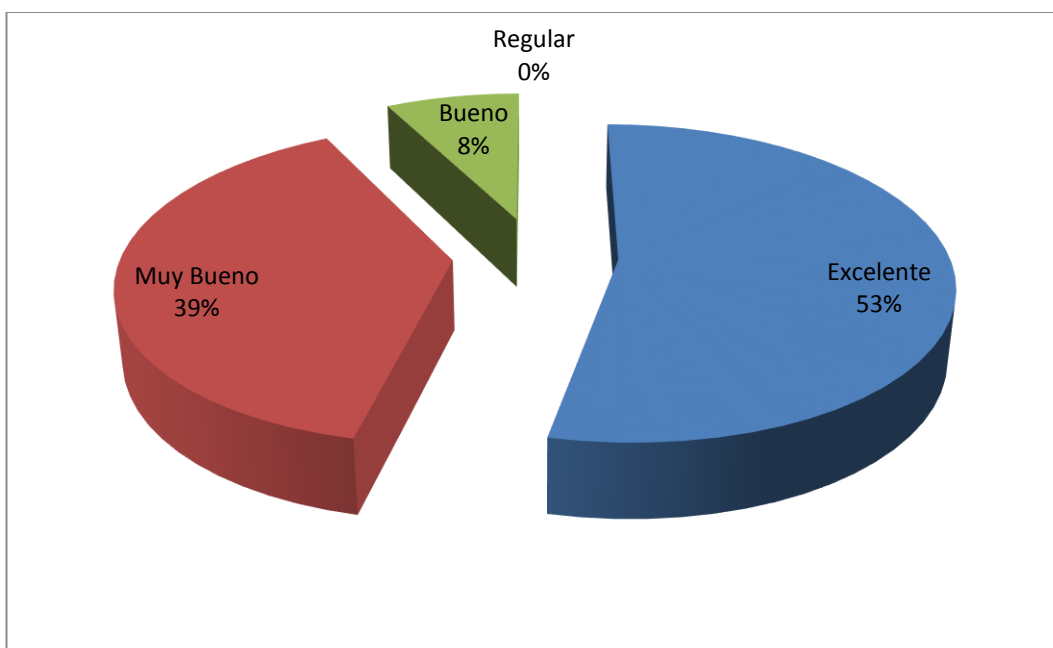
TABLA N° 8 Calificación de la atención que recibe

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
4	Excelente	84	53,50
	Muy Bueno	61	38,85
	Bueno	12	7,64
	Regular	0	0,00
	Total	157	100%

Fuente: Calificación de la atención

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 8 Calificación de la atención que recibe



Fuente: Calificación de la atención

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría califica que la atención de la Junta Administradora de Agua es excelente sin embargo en mejor porcentaje lo califica como muy buena atención no obstante un mínimo consideran que es buena la atención.

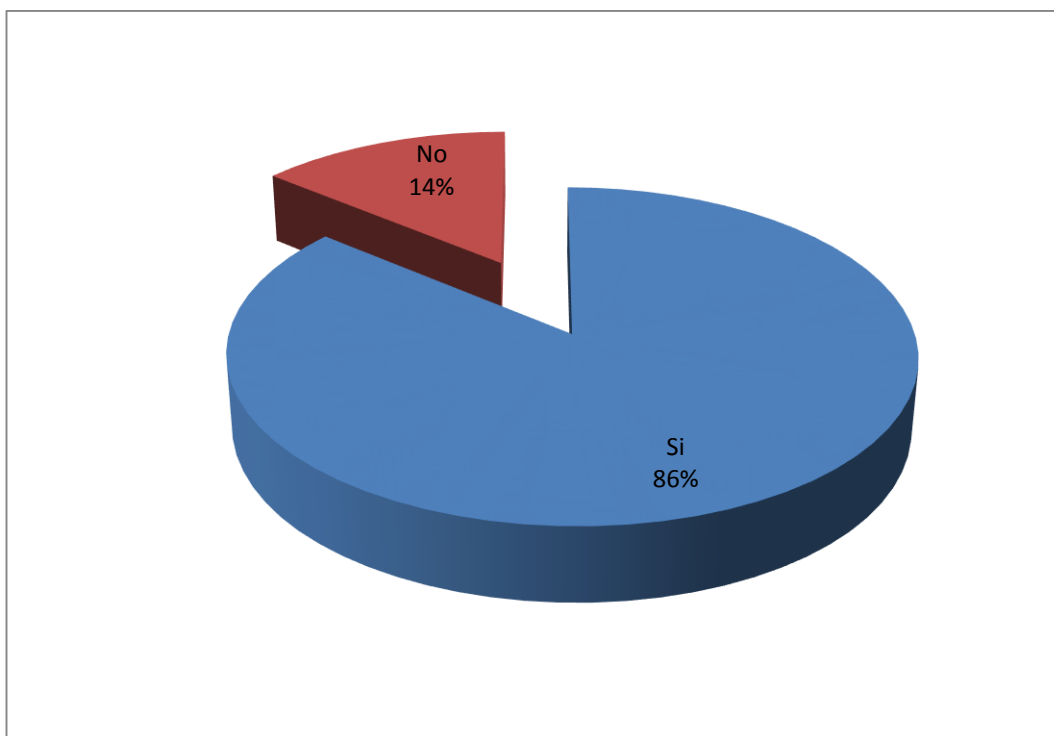
Pregunta N° 5. ¿Conoce si en la Junta Administradora de Agua implementan estrategias para el logro de sus funciones?

TABLA N° 9 Implementación de estrategias

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
5	Si	135	85,99
	No	22	14,01
	Total	157	100%

Fuente: Implementación de estrategias
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 9 Implementación de las estrategias



Fuente: Implementación de estrategias
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría si conoce que se implementan estrategias para el logro de sus metas, pero un menor porcentaje de encuestados no conoce si es que implementan estrategias.

Pregunta N° 6. ¿Cree Usted que es necesaria la implementación de un Diseño Organizacional en la Junta Administradora de Agua?

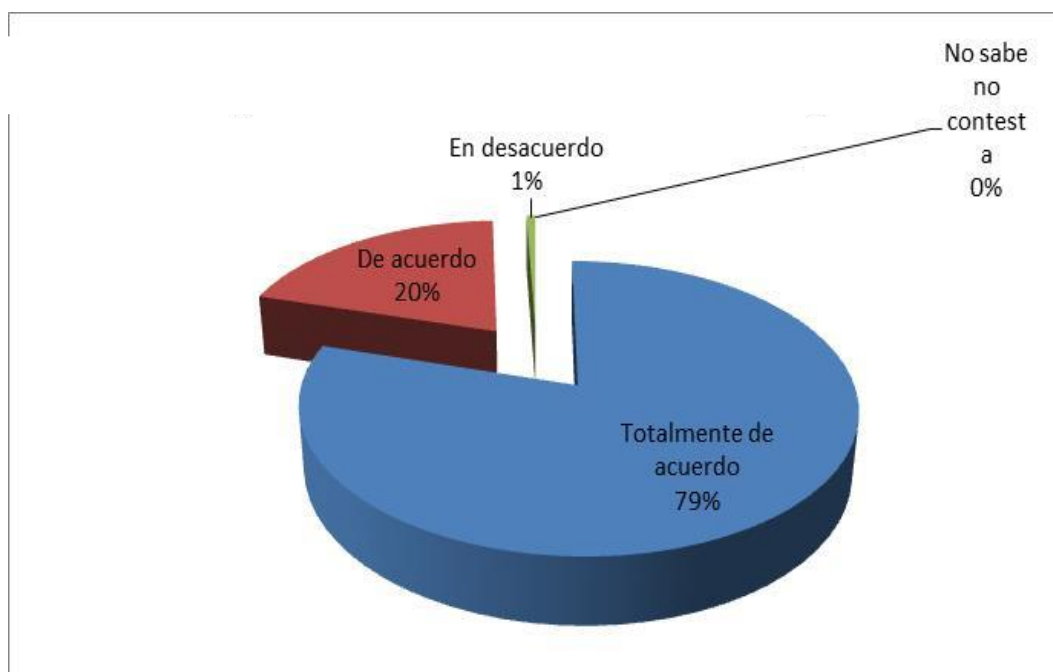
TABLA N° 10 Necesario un Diseño Organizacional

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
6	Totalmente de acuerdo	125	79,62
	De acuerdo	31	19,75
	En desacuerdo	1	0,64
	No sabe no contesta	0	0,00
	Total	157	100%

Fuente: Necesidad de un diseño Organizacional

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 10 Necesario un Diseño Organizacional



Fuente: Necesidad de un diseño Organizacional

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 6 se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría están totalmente de acuerdo que se implemente un Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua y un porcentaje menor están en de acuerdo mientras que el mínimo es en desacuerdo.

Pregunta N° 7. ¿Señale un beneficio primordial en la implementación de un Diseño Organizacional en la Junta Administradora de Agua

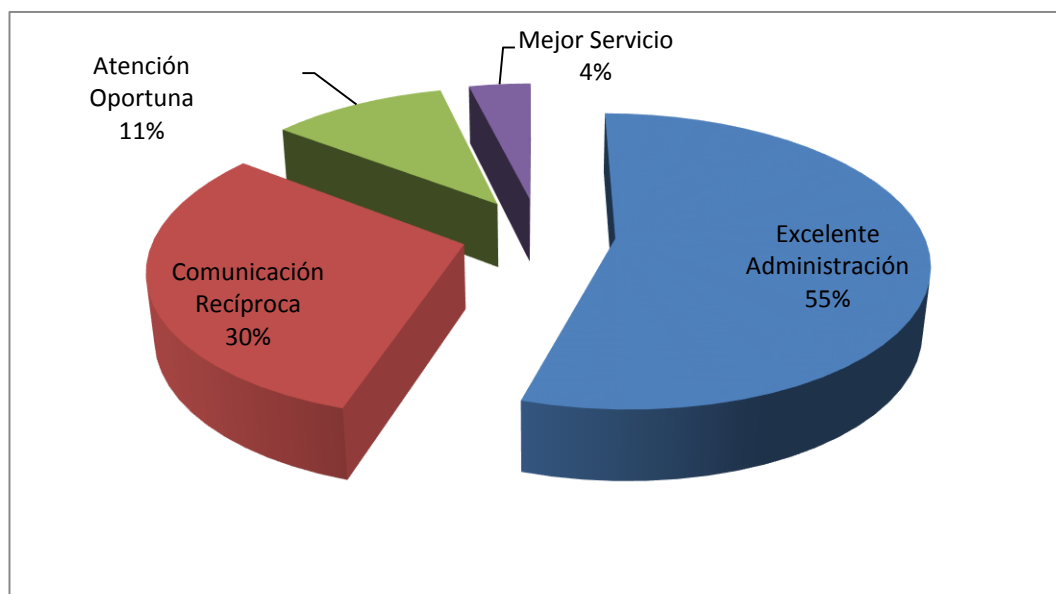
TABLA N° 11 Beneficio primordial

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
7	Excelente Administración	86	54,78
	Comunicación Recíproca	48	30,57
	Atención Oportuna	17	10,83
	Mejor Servicio	6	3,82
	Total	157	100%

Fuente: Beneficio primordial

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 11 Beneficio primordial



Fuente: Beneficio primordial

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 7 se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría considera que al implementar un Diseño Organizacional se va a reflejar una excelente administración, el menor porcentaje comenta que habrá una comunicación recíproca, también un porcentaje de encuestados afirman recibir una atención oportuna, mientras el mínimo opina que se dará un mejor servicio.

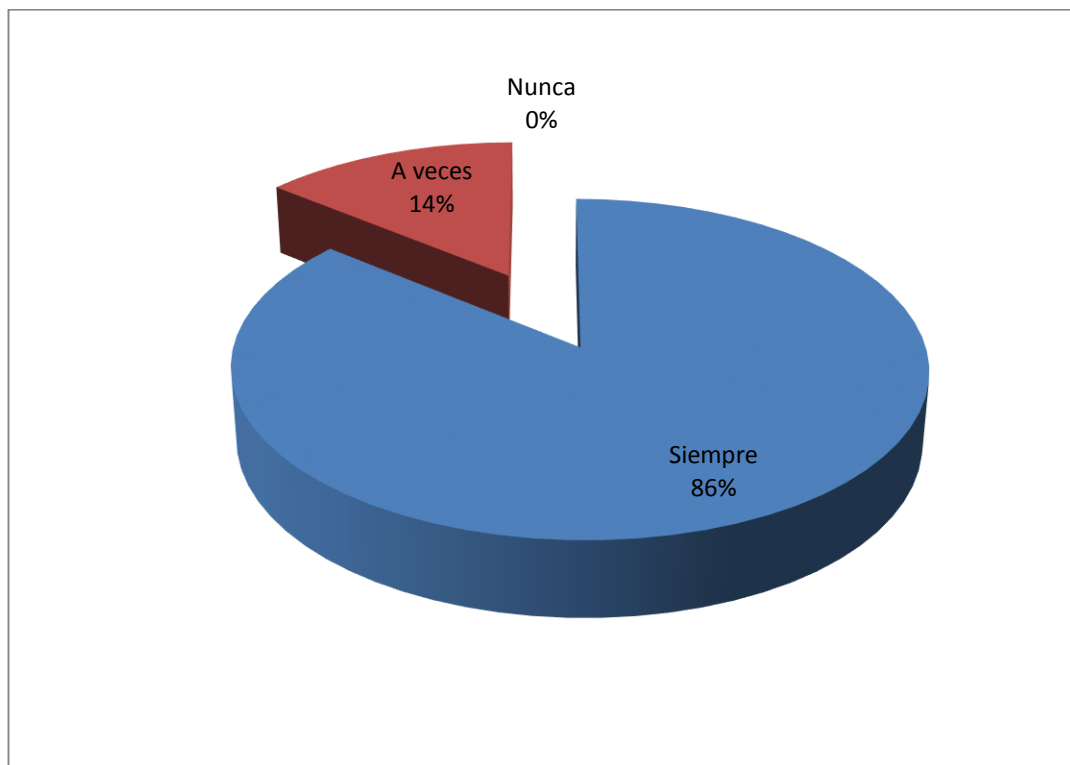
Pregunta N° 8. ¿Considera Usted que los directivos de la Junta Administradora de Agua trabajan en conjunto para el logro de sus objetivos?

TABLA N° 12 Logro de objetivos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
8	Siempre	135	85,99
	A veces	22	14,01
	Nunca	0	0,00
	Total	157	100%

Fuente: Logro de objetivos
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 12 Logro de objetivos



Fuente: Logro de objetivos
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 8 se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría considera que los directivos trabajan en conjunto para el logro de sus objetivos en cambio el menor porcentaje considera que a veces trabajan en conjunto.

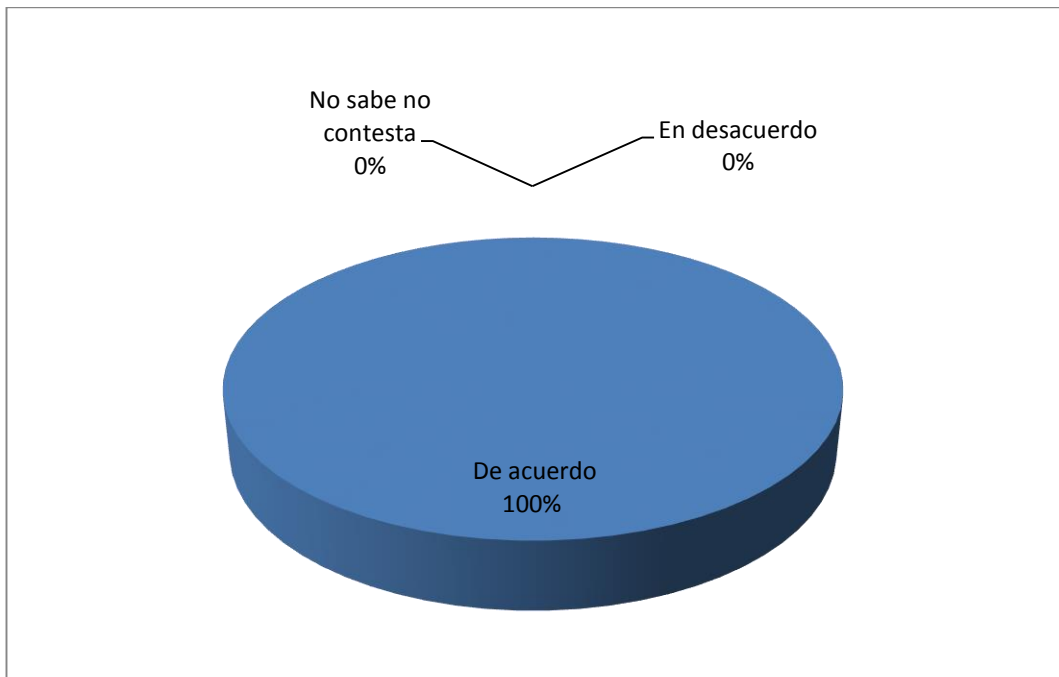
Pregunta N° 9. Cree Usted que ser responsables es uno de los factores primordiales para que la organización sea eficiente.

TABLA N° 13 Responsabilidad en la organización

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
9	De acuerdo	157	100,00
	En desacuerdo	0	0,00
	No sabe no contesta	0	0,00
	Total	157	100%

Fuente: Responsabilidad en la organización
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 13 Responsable en la organización



Fuente: Responsabilidad en la organización
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 9 se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría considera que se debe ser responsable para que la organización sea eficiente.

Pregunta N° 10. ¿Conoce usted si los administradores de la Junta Administradora de Agua toman decisiones conjuntamente?

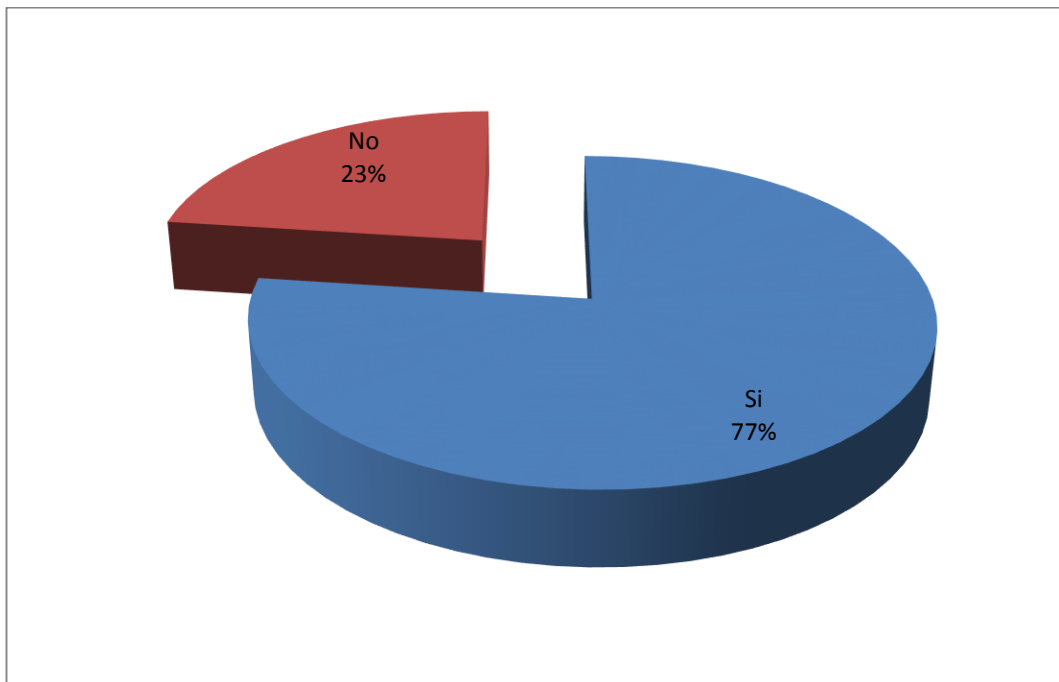
TABLA N° 14 Decisiones conjuntas

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
10	Si	121	77,07
	No	36	22,93
	Total	157	100%

Fuente: Decisiones conjuntas

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 14 Decisiones conjuntas



Fuente: Decisiones conjuntas

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 10 se observa que de los 157 usuarios encuestados, la mayoría asegura que conoce que los administrativos toman decisiones conjuntamente para el logro de sus objetivos, mientras el mínimo porcentaje no conoce.

3.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA CEREZAL-BELLAVISTA.

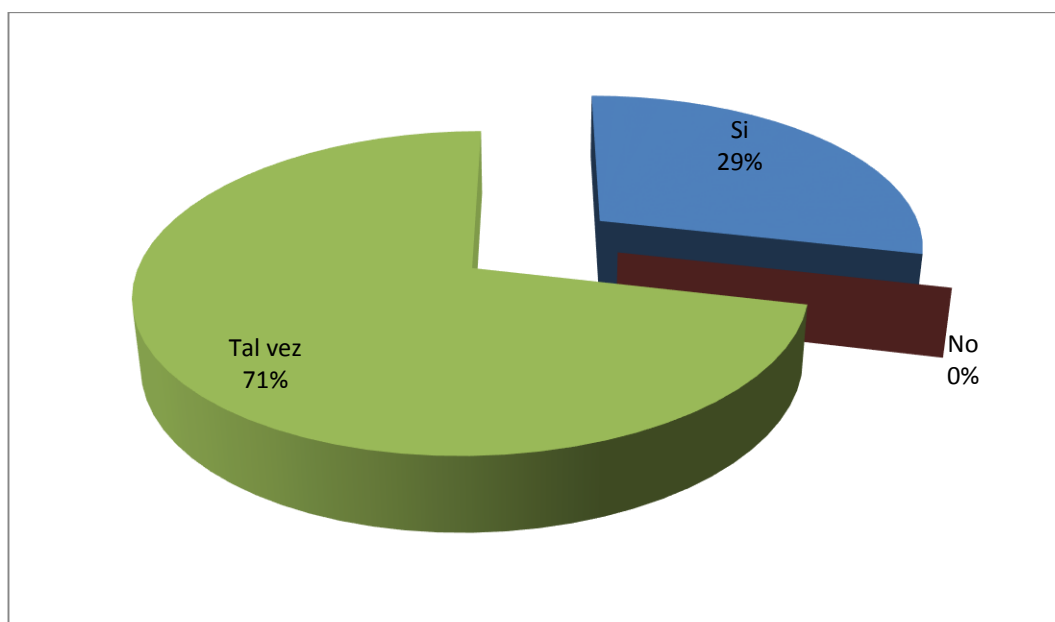
Pregunta N° 1.- ¿Conoce Ud. el origen o historia de la organización?

TABLA N° 15 Origen de la organización

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
1	Si	2	28,57
	No	0	0,00
	Tal vez	5	71,43
	Total	7	100%

Fuente: Origen de la organización
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 15 Origen de la Organización



Fuente: Origen de la organización
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 1 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría tal vez conoce el origen de la organización y el menor porcentaje si conoce como se constituyó la organización.

Pregunta N° 2.- ¿Conoce leyes, reglas y procedimientos para implementar en el Diseño Organizacional?

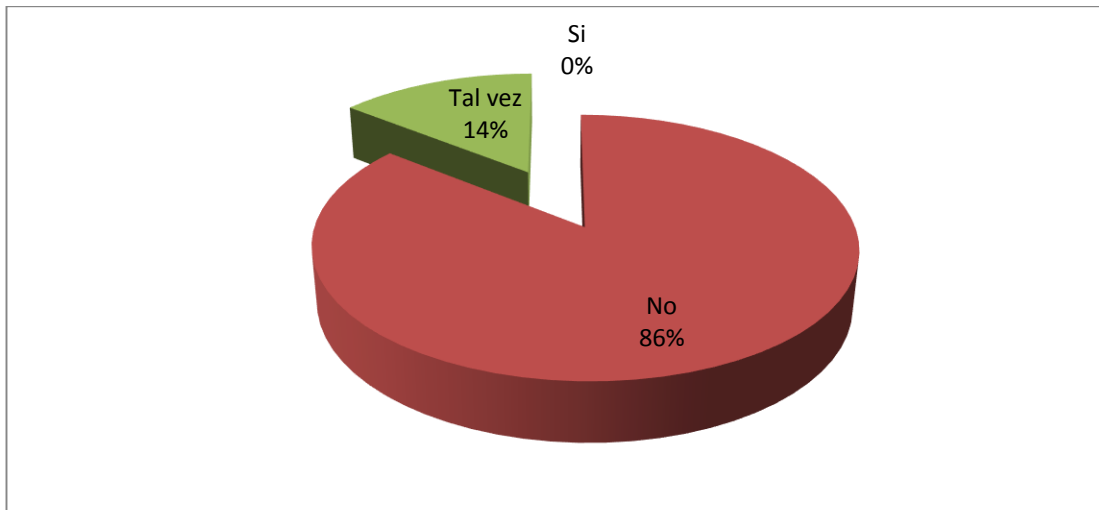
TABLA N° 16 Conoce leyes, reglas y procedimientos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
2	Si	0	0
	No	6	85,71
	Tal vez	1	14,29
	Total	7	100%

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Fuente: Conoce leyes, reglas y procedimientos

GRÁFICO N° 16 Conoce leyes, reglas y procedimientos



Fuente: Conoce leyes, reglas y procedimientos

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 2 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría no conoce sobre leyes, reglas y procedimientos para implementar en el diseño organizacional sin embargo el mínimo manifiesta que tal vez conozca.

Pregunta N° 3.- ¿Existen sistemas para registrar los informes financieros?

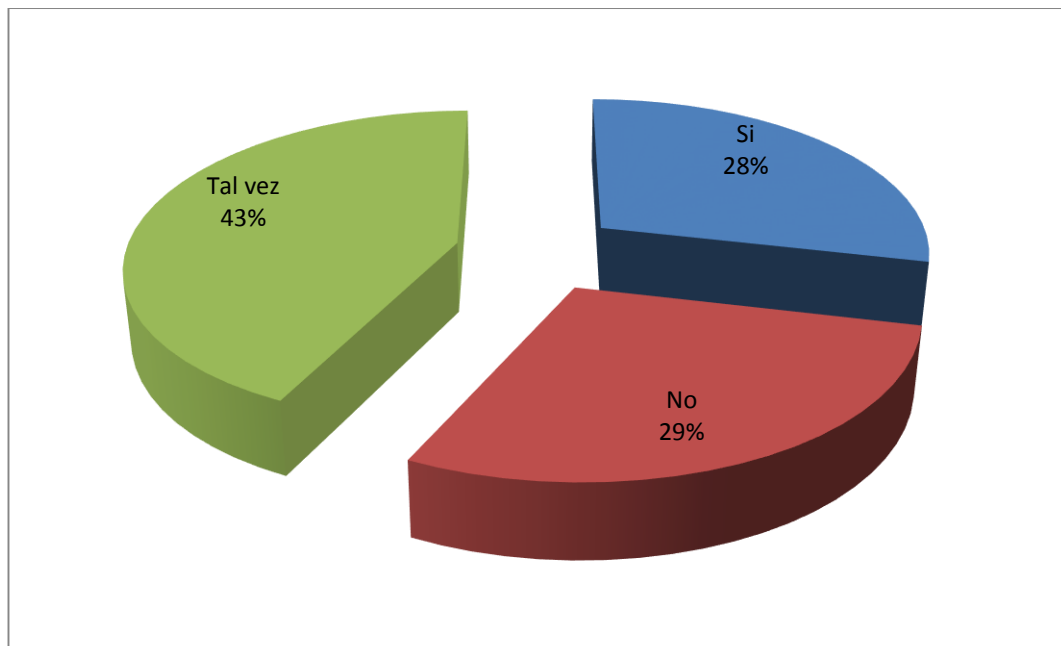
TABLA N° 17 Existen sistemas para registros financieros

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
3	Si	2	28,57
	No	2	28,57
	Tal vez	3	42,86
	Total	7	100%

Fuente: Existencia de sistemas

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 17 Existen sistemas para registros financieros



Fuente: Existencia de sistemas

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 3 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría manifiesta que tal vez haya un sistema financiero y el menor porcentaje no conoce, mientras el mínimo si conoce.

Pregunta N° 4.- ¿Conoce Ud. La Gestión de necesidades que posee la junta de Agua?

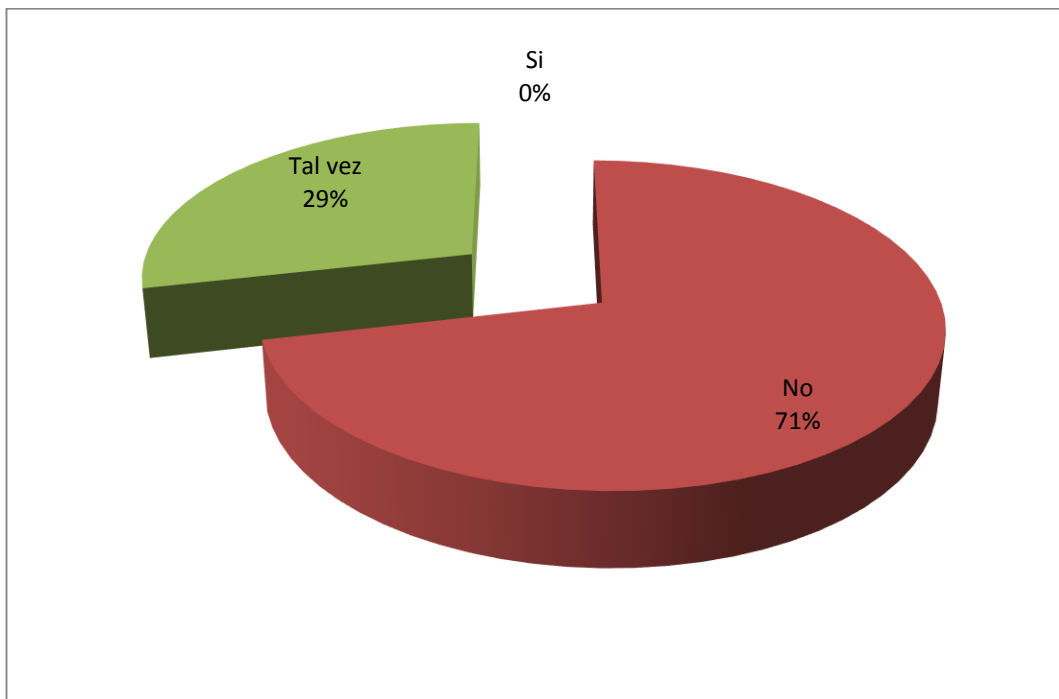
TABLA N° 18 Gestiones

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
4	Si	0	0
	No	5	71,43
	Tal vez	2	28,57
	Total	7	100%

Fuente: Gestiones

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 18 Gestiones



Fuente: Gestiones

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 4 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría no conoce la gestión de necesidades que tiene la junta, mientras el mínimo considera que tal vez se conoce.

Pregunta N° 5.- ¿Usted cree que los informes financieros permiten mantener la credibilidad de los socios?

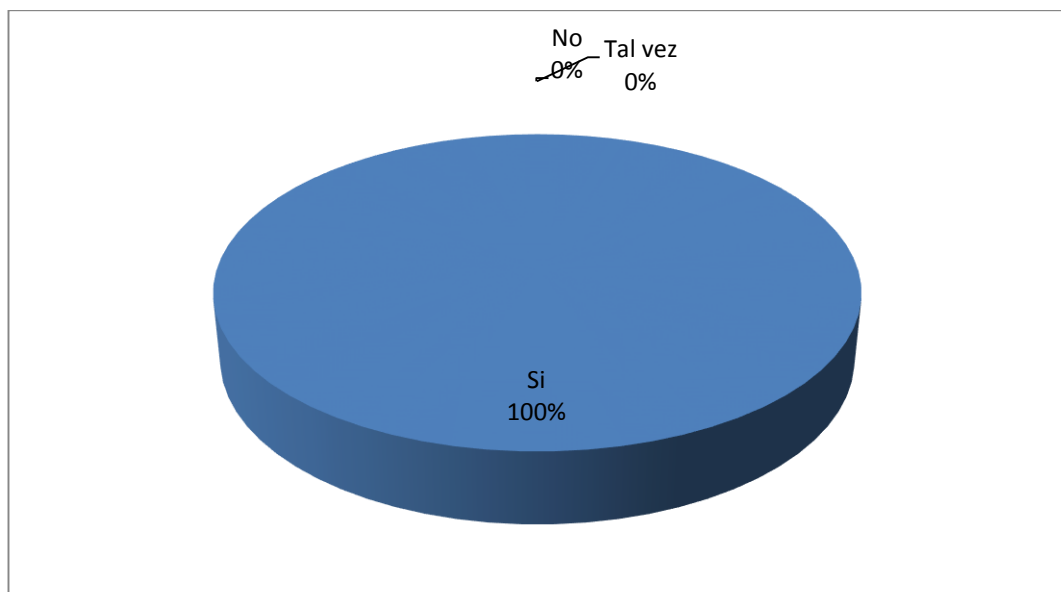
TABLA N° 19 Mantener la credibilidad de los socios

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
5	Si	7	100
	No	0	0,00
	Tal vez	0	0,00
	Total	7	100%

Fuente: Mantener credibilidad

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 19 Mantener la credibilidad de los socios



Fuente: Mantener credibilidad

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 5 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría cree que los informes financieros permiten mantener la credibilidad de los socios.

Pregunta N° 6.- ¿Cree Usted que al momento de tomar decisiones se toma en cuenta los valores y tradiciones?

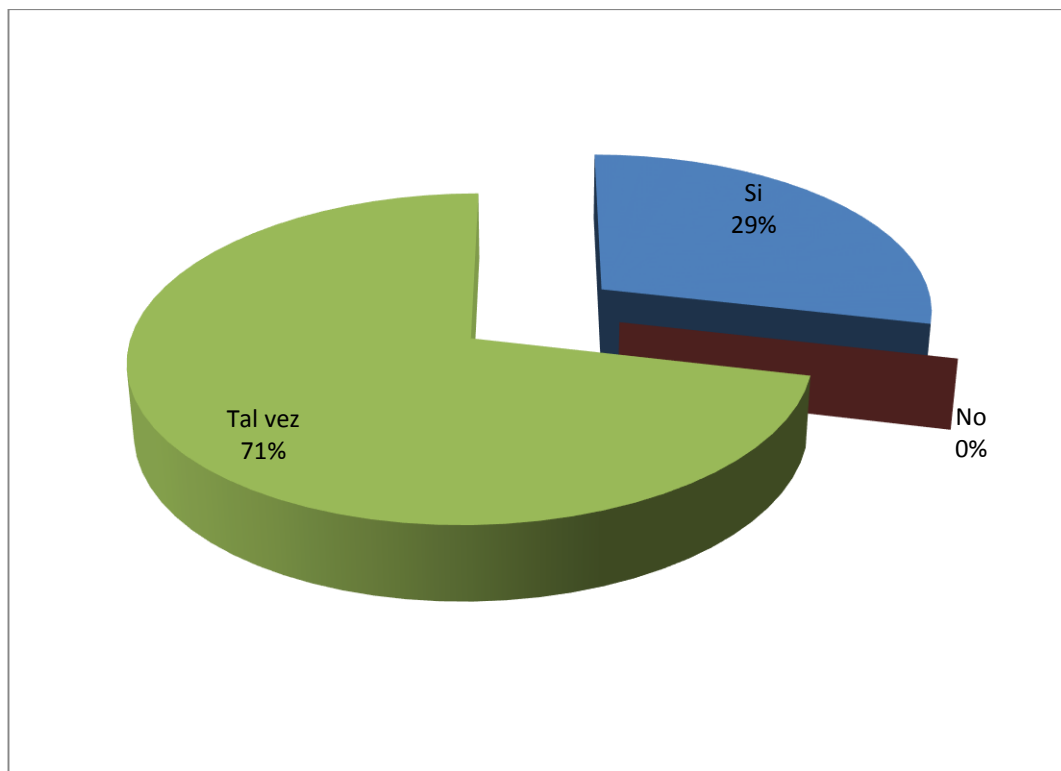
TABLA N° 20 Tomar decisiones

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
6	Si	2	28,57
	No	0	0,00
	Tal vez	5	71,43
	Total	7	100%

Fuente: Tomar decisiones

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 20 Tomar Decisiones



Fuente: Tomar Decisiones

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 6 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría tal vez conoce que al momento de tomar decisiones se tiene presente los valores y tradiciones de la Junta, mientras el mínimo opina que sí.

Pregunta N° 7.- ¿Con qué frecuencia se consulta a la comunidad la toma de una decisión importante que involucra a los usuarios?

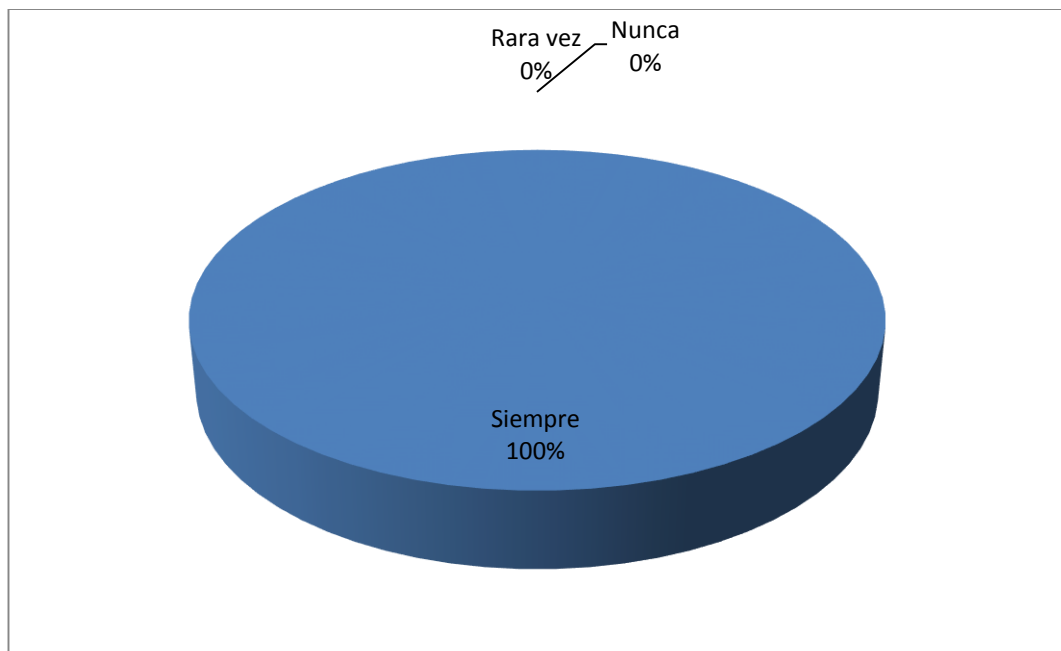
TABLA N° 21 Frecuencia de consulta a la comunidad

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
7	Siempre	7	100
	Rara vez	0	0
	Nunca	0	0
	Total	7	100%

Fuente: Frecuencia de consulta

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 21 Frecuencia de consulta a la comunidad



Fuente: Frecuencia de consulta

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 7 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría consulta a la comunidad la toma de una decisión importante que involucra a todos los usuarios.

Pregunta N° 8.- ¿Qué le parece la implementación de un Diseño Organizacional?

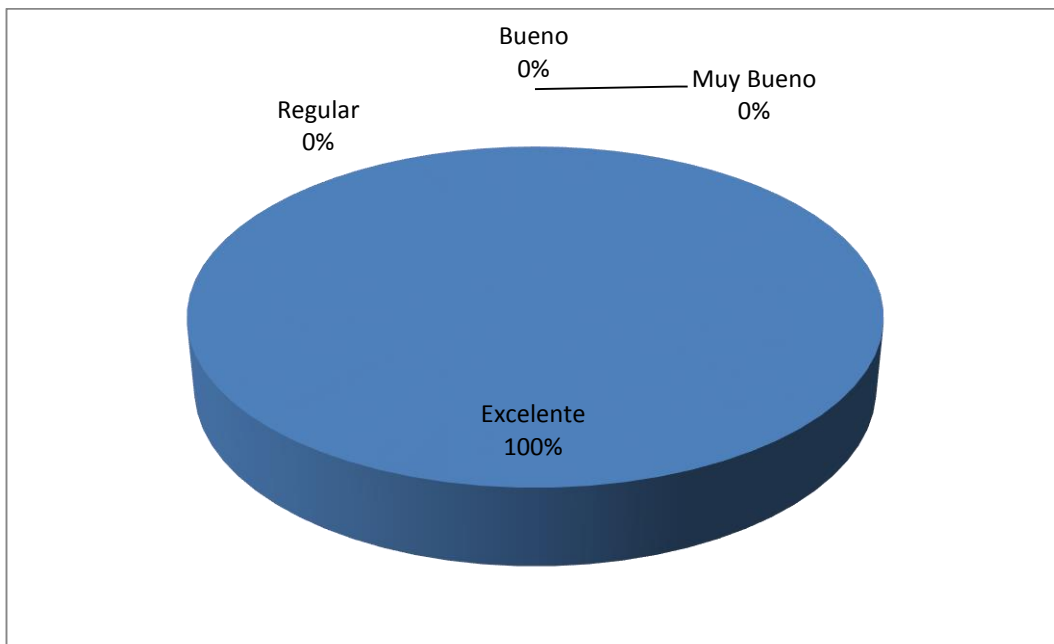
TABLA N° 22 Implementación de un Diseño Organizacional

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
8	Excelente	7	100
	Muy Bueno	0	0
	Bueno	0	0
	Regular	0	0
	Total	7	100%

Fuente: Implementación de un diseño

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 22 Implementación de un Diseño Organizacional



Fuente: Implementación de un diseño

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 8 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría establece que es excelente la implementación de un Diseño Organizacional.

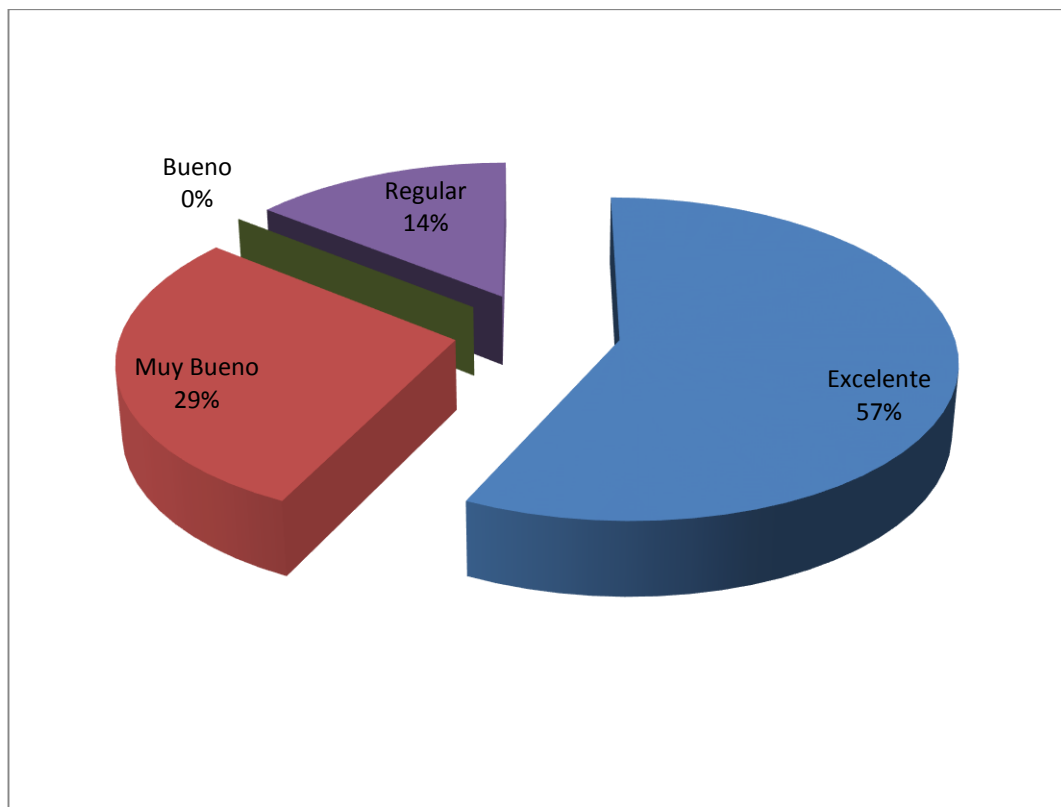
Pregunta N° 9.- ¿Qué tal le parece el servicio de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista?

TABLA N° 23 Calificación del servicio

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
9	Excelente	4	57,14
	Muy Bueno	2	28,57
	Bueno	0	0,00
	Regular	1	14,29
	Total	7	100%

Fuente: Calificación del servicio
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 23 Calificación del Servicio



Fuente: Calificación del servicio
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 9 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría opina que es excelente el servicio brindado, el menor porcentaje considera que es muy bueno mientras que un mínimo piensa que es regular.

Pregunta N° 10. ¿Está de acuerdo con la tarifa de agua que se cancela?

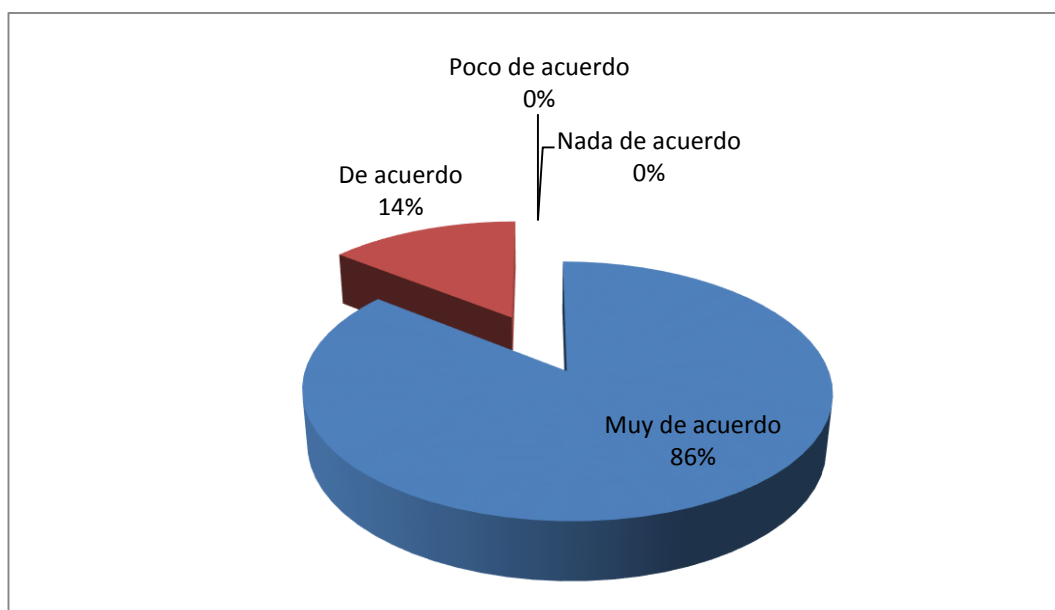
TABLA N° 24 Tarifa de agua

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
10	Muy de acuerdo	6	85,71
	De acuerdo	1	14,29
	Poco de acuerdo	0	0
	Nada de acuerdo	0	0
	Total	7	100%

Fuente: Tarifa de agua

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 24 Tarifa de agua



Fuente: Tarifa de agua

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 10 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría está muy de acuerdo con la tarifa del servicio de agua que se paga, mientras que el restante opina que está de acuerdo.

Pregunta N° 11.- ¿Está Usted de acuerdo que se elija cada dos años al Presidente de la Junta?

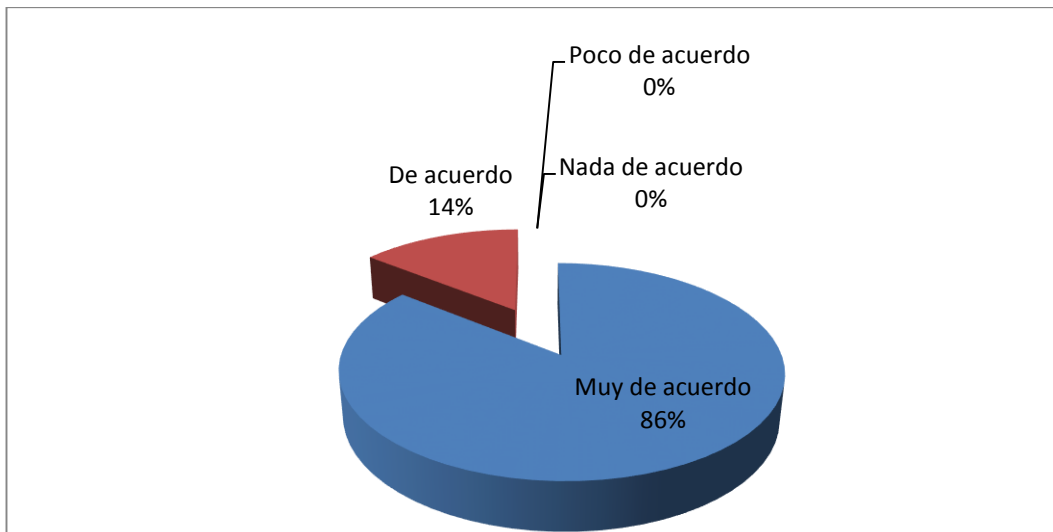
TABLA N° 25 De acuerdo que cada dos años se elija Presidente

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
11	Muy de acuerdo	6	85,71
	De acuerdo	1	14,29
	Poco de acuerdo	0	0
	Nada de acuerdo	0	0
	Total	7	100%

Fuente: Elección de presidente

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 25 De acuerdo que cada dos años se elija Presidente



Fuente: Elección de presidente

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 11 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría está muy de acuerdo que cada dos años se elija a un nuevo presidente y el otro porcentaje está de acuerdo.

Pregunta N° 12.- ¿Con qué frecuencia asiste Usted a las Reuniones de la Junta Administradora de Agua?

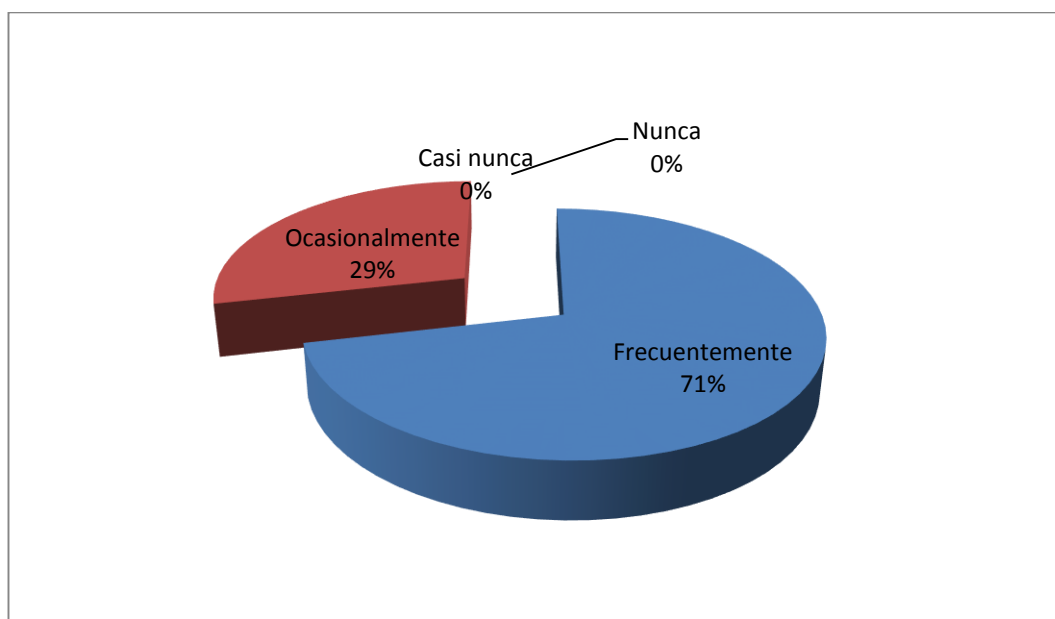
TABLA N° 26 Frecuencia de asistencia a las reuniones

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
12	Frecuentemente	5	71,43
	Ocasionalmente	2	28,57
	Casi nunca	0	0
	Nunca	0	0
	Total	7	100%

Fuente: Frecuencia de asistencia

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 26 Frecuencia de asistencia a las reuniones



Fuente: Frecuencia de asistencia

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 12 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría afirma que asiste a las reuniones frecuentemente, sin embargo el restante asiste ocasionalmente.

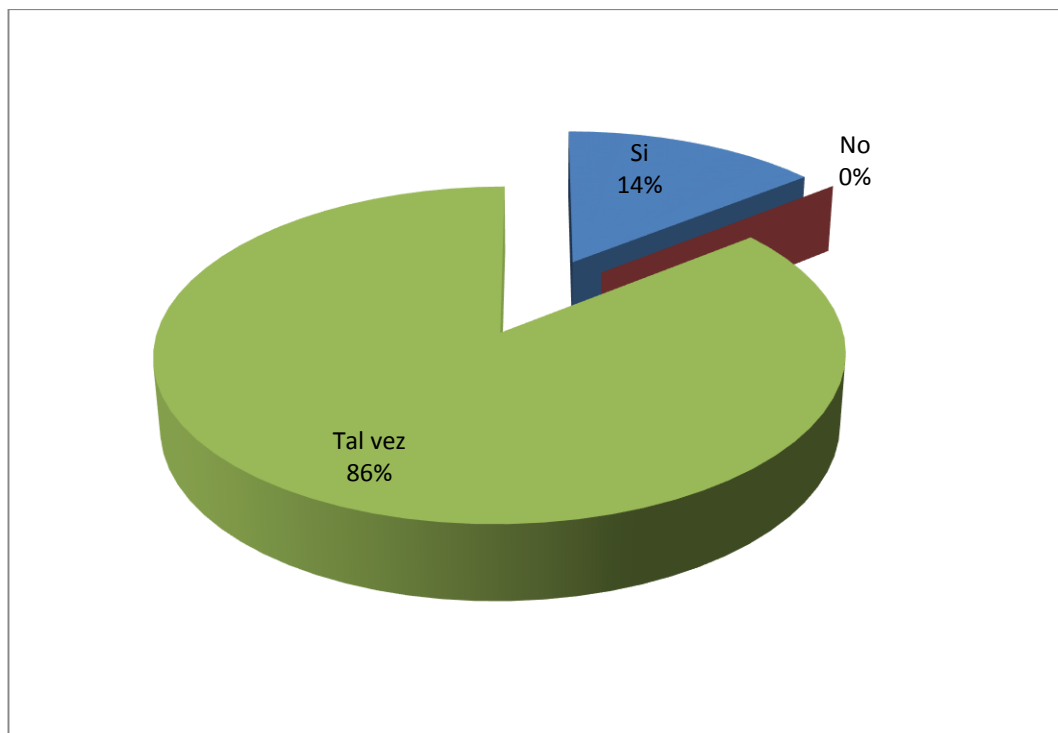
Pregunta N° 13.- ¿Usted cree que la Junta Administradora de Agua cumple con todos los documentos en regla?

TABLA N° 27 Cumple con los requisitos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
13	Si	1	14,29
	No	0	0
	Tal vez	6	85,71
	Total	7	100%

Fuente: Cumple con los requisitos
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 27 Cumple con los requisitos



Fuente: Cumple con los requisitos
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 13 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría cree que tal vez se tenga la documentación en regla de la Junta, sin embargo el restante considera que si se tiene en regla la documentación.

Pregunta N° 14.- ¿Cree usted que es necesario hacer un control permanente en la ejecución de sus actividades?

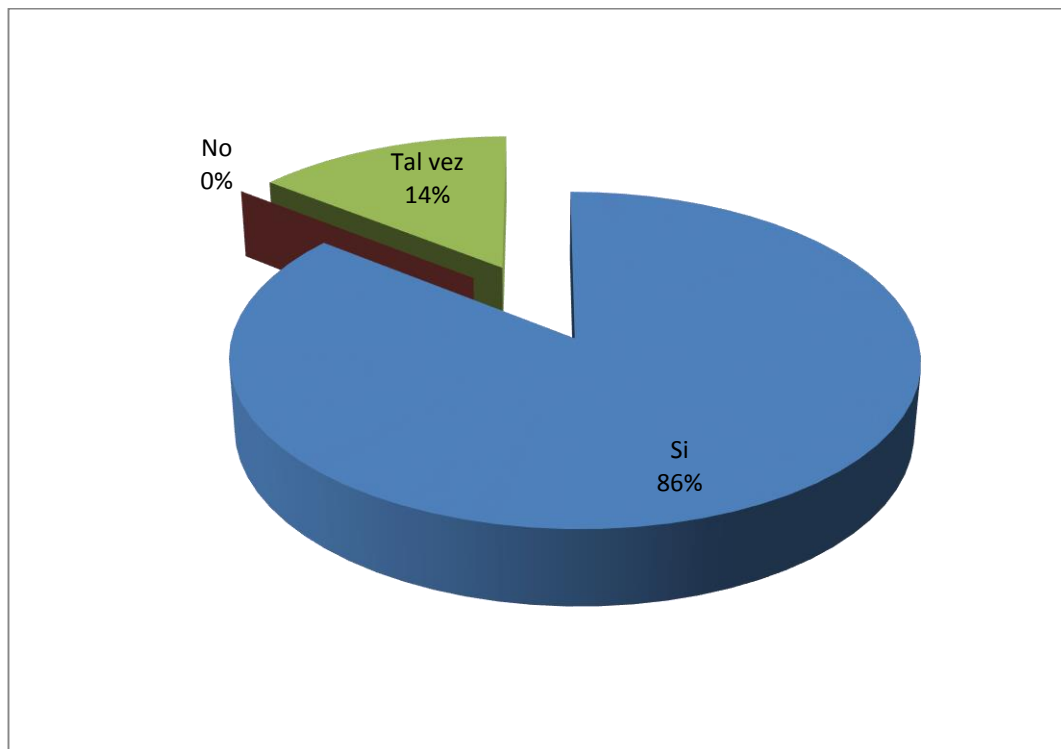
TABLA N° 28 Control en las actividades

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
14	Si	6	85,71
	No	0	0,00
	Tal vez	1	14,29
	Total	7	100%

Fuente: Control de actividades

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 28 Control de actividades



Fuente: Control de actividades

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 14 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría considera que si debe hacerse un control permanente en sus actividades mientras que un menor porcentaje piensa que tal vez es recomendable.

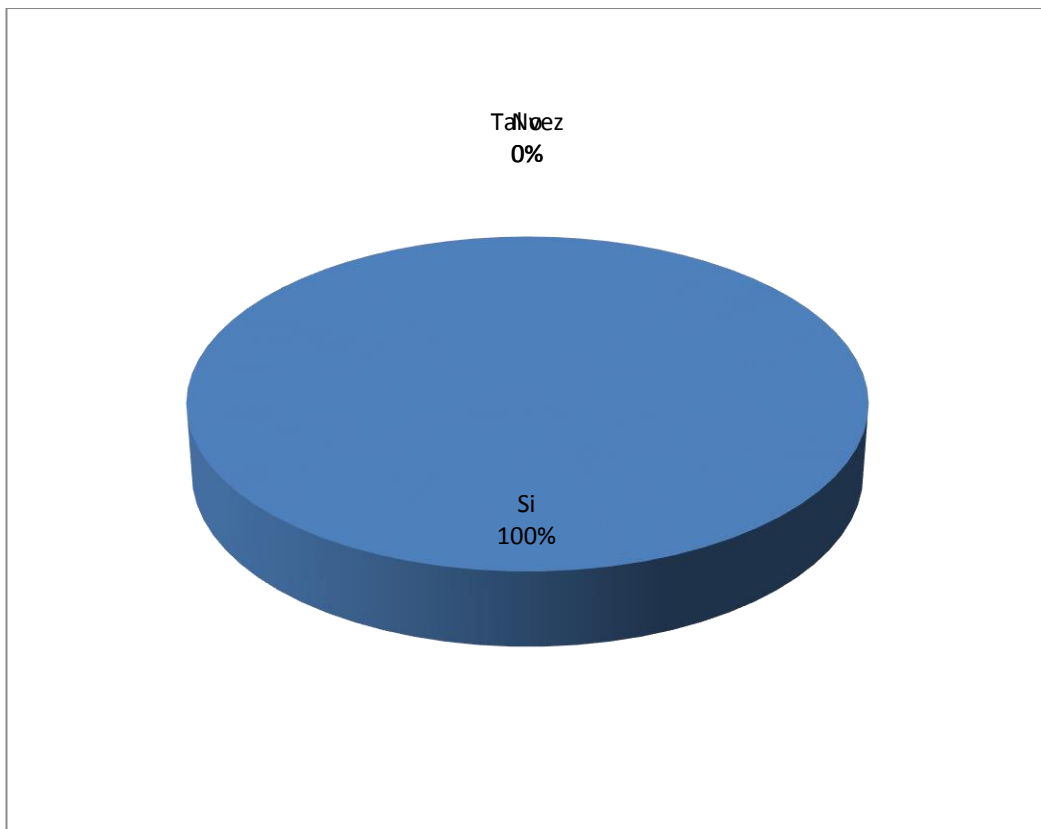
Pregunta N° 15.- ¿Estaría de acuerdo en implementar un Diseño Organizacional para la Junta?

TABLA N° 29 Implementar Diseño Organizacional

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
15	Si	7	100
	No	0	0
	Tal vez	0	0
	Total	7	100%

Fuente: Implementar diseño organizacional
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 29 Implementar Diseño Organizacional



Fuente: Implementar diseño organizacional
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 15 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría estaría de acuerdo implementar un Diseño Organizacional.

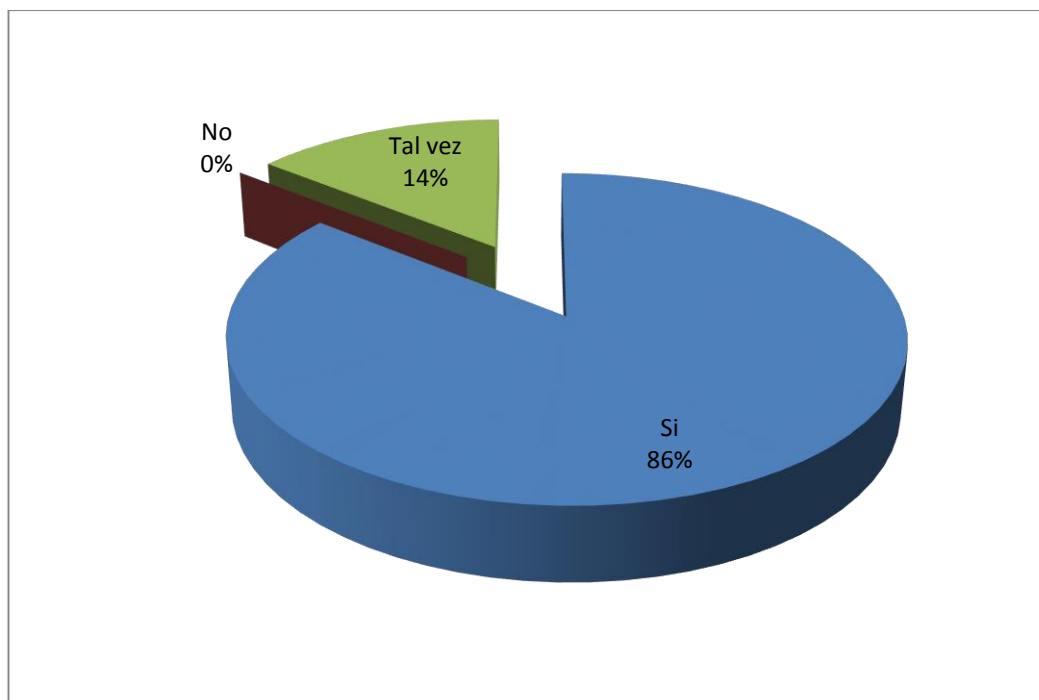
Pregunta N° 16.- ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación con respecto al Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Cerezal Bellavista?

TABLA N° 30 Recibir Capacitación

ÍTEM	ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
16	Si	6	85,71
	No	0	0,00
	Tal vez	1	14,29
	Total	7	100%

Fuente: Recibir capacitación
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

GRÁFICO N° 30 Recibir Capacitación



Fuente: Recibir capacitación
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Interpretación: En el gráfico # 16 se observa que de los 7 Directivos encuestados, la mayoría estaría dispuesto a recibir capacitaciones sobre el Diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua, sin embargo el restante tal vez pueda.

3.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En la investigación de campo se determinó que el 76% de usuarios encuestados pertenecen al género masculino, mientras el 24% corresponde al género femenino, muy importante ésta muestra debido a que la gran mayoría son comuneros fundadores de la junta y asisten con regularidad a la sesiones.

El 66% de encuestados tiene una instrucción académica primaria, y el 32% sólo llegó a la instrucción secundaria sin embargo el 2% tiene título académicos de tercer nivel, siendo pocos los que han culminado sus estudios.

Mediante las técnicas de observación y las reuniones de trabajo se pudieron determinar las falencias que tiene la comunidad. No cuentan con los servicios básicos en un 100%, las vías de acceso están en mal estado.

Mediante el análisis de los resultados dentro de la Junta, se enfoca de manera informal a establecer los objetivos para administrar adecuadamente la Junta Administradora de Agua.

La implementación de un Diseño Organizacional ayudaría a administrar operativamente las diferentes actividades de la Junta Administradora de Agua.

CAPÍTULO IV

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA “CEREZAL – BELLAVISTA” PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015-2018”.

4.1 PRESENTACIÓN

La Comuna Cerezal Bellavista es una de las comunidades más antigua, fue fundada el 22 de Febrero de 1938, mediante el acuerdo Ministerial N° 185, registro oficial N°0050, los habites de la comuna se dedican a la agricultura, en especial a la cosecha de maíz. Actualmente se concluyó la primera fase del Proyecto Integral para el desarrollo Agrícola, Ambiental y Social de forma Sostenible del Ecuador (PIDAASSE), donde se cultivaron aproximadamente 20 hectáreas de cultivo de maíz.

La Junta Administradora de Agua de Cerezal Bellavista se encuentra en una fase de desarrollo muy importante, sin embargo cabe recalcar que con la propuesta de implementar un Diseño Organizacional con el aval de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se mejorarán la eficiencia y eficacia de las actividades de la Junta.

El cabildo de la Comuna está compuesto actualmente por:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Tesorero
- Síndico

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

4.2.1 Ubicación geográfica

La Comuna Cerezal Bellavista se encuentra situada al norte de la Parroquia Colonche-Provincia de Santa Elena. Fue fundada en el año 1938.

Tiene recintos que se encuentran alrededor de ellas.

La región presenta zonas de páramo, y condiciones climáticas que dificultan la agricultura, sin embargo actualmente está apoyada por el programa de PIDAASSE, con este proyecto se pretende reducir el impacto de los cambios climáticos que existen todavía.

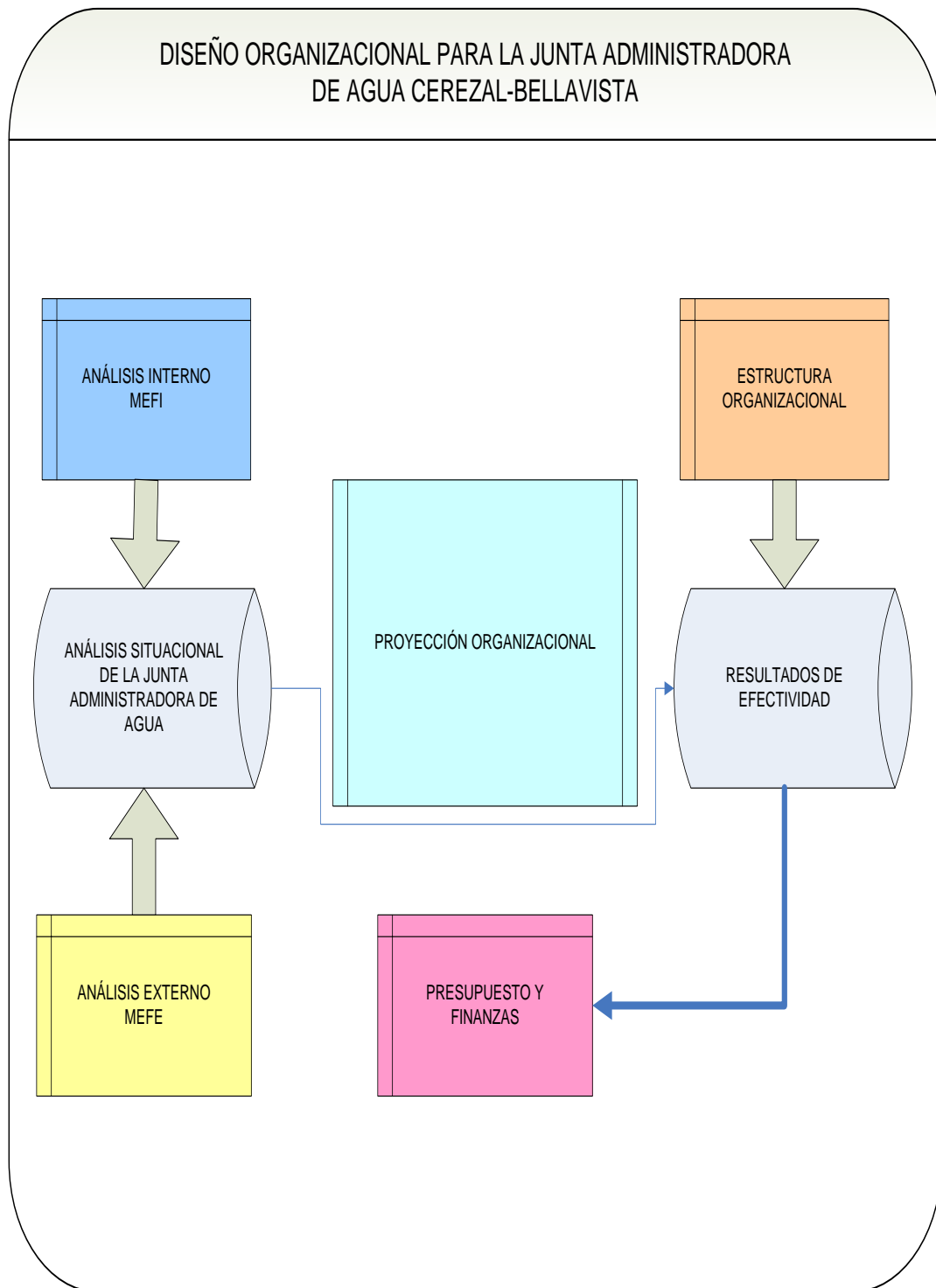
Desde los inicios de la vida parroquial la preocupación de la Junta, fue la de dotar a sus habitantes de los servicios básicos y cumplir con lo dispuesto por la ley de la misma en el área rural, en especial sobre el abastecimiento óptimo del servicio de agua potable de la parroquia.

Pero gracias a las diferentes administraciones al transcurso de los años en las gestiones que ha venido emprendiendo la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista se logró dotar de agua a estas comunidades por lo que hoy en día se sienten felices por haber cumplido el sueño de todos sus habitantes.

Teniendo un análisis de su estructura se decidió mediante el presente trabajo de investigación, realizar un diseño organizacional que ayude en los procesos que giran en torno al funcionamiento interno de la empresa ocasionando excelentes resultados, además se puede dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr su coordinación efectiva y que lleve a obtención de los objetivos.

4.3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA

ILUSTRACIÓN N° 8 Modelo del Diseño Organizacional



Fuente: Modelo del Diseño Organizacional
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.3.1 Análisis Interno de la Organización

Fortalezas

- Infraestructura adecuada
- Servicios de calidad
- Excelente canales comunicacionales
- Excelente capacidad del talento humano
- Abastecimiento de agua a barrios y comunidades cercanas.
- Solvencia de recurso económico.

Debilidades

- Ineficiencia en los procesos administrativos.
- Inexistencia de un modelo organizacional.
- Inexistencia de manuales de funciones.
- Poca capacitación para el talento humano.

4.3.2 Análisis Externo de la Organización

Oportunidades

- La ampliación de cobertura del servicio.
- El crecimiento del índice demográfico, incentivar la cultura de pago.
- El desarrollo de potencial institucional a nivel de la comunidad y mejoramiento de la infraestructura.
- Los convenios para recuperar la cartera de clientes.

Amenazas

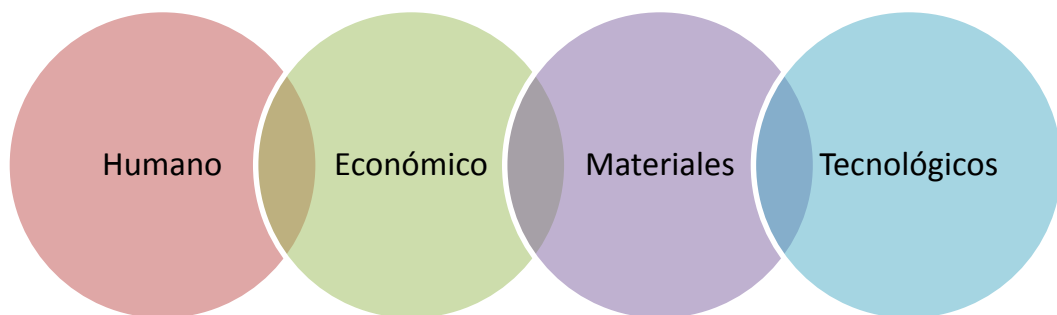
- Los escasos recursos tecnológicos
- El crecimiento poblacional no planificado.
- Los comentarios que desacreditan la imagen institucional.
- Los desperdicio de agua
- La falta de concienciación de cuidar y preservar el líquido vital.

4.3.3 Disponibilidad de Recursos

Es importante considerar este aspecto, puesto que para mejorar la administración del agua potable, la actual directiva trabaja con los siguientes recursos:

- a. Recurso Humano
- b. Recurso Económico
- c. Recursos de Materiales
- d. Recursos Tecnológicos.

ILUSTRACIÓN N° 9 Recursos



Fuente: Recursos

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.3.4 Análisis Situacional

Con respecto a la Matriz FODA, determina fortalezas y debilidades como ámbitos interno organizativos; las oportunidades y amenazas como factores externos a la Junta Administradora de Agua.

CUADRO N° 1 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Infraestructura adecuada Servicios de calidad Excelentes canales comunicacionales Excelente capacidad del talento humano Abastecimiento de agua a barrios y comunidades cercanas. Solvencia de recurso económico.	Extensión de la cobertura del servicio. Desarrollo del índice demográfico, incentivar la cultura de pago. Progreso de potencial institucional a nivel de la comunidad y mejoramiento de la infraestructura. Convenios para recuperar la cartera de cliente.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Ineficiencia en los procesos administrativos. Inexistencia de un modelo organizacional. Inexistencia de manuales de funciones. Poca capacitación para el talento humano.	Escasos recursos tecnológicos El crecimiento poblacional no planificado. Comentarios que desacreditan la imagen institucional. Desperdicio de agua Falta de concienciación de cuidar y preservar el líquido vital.

Fuente: Recursos

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.3.5 Matriz Mefe

En la correcta aplicación de la Matriz de Evaluación de factores externos, ayuda a evaluar la situación interna de la Junta Administradora de Agua.

CUADRO N° 2 Matriz Mefe

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Ampliación de cobertura del servicio.	0,15	4	0,60
Crecimiento del índice demográfico.	0,10	2	0,20
Incentivar la cultura de pago.	0,05	1	0,05
Desarrollo de potencial institucional a nivel de la comunidad y mejoramiento de la infraestructura.	0,15	4	0,60
Convenios para recuperar la cartera de cliente.	0,05	1	0,05
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Escasos recursos tecnológicos	0,15	4	0,60
Crecimiento poblacional no planificado.	0,10	2	0,20
Comentarios que desacreditan la imagen institucional.	0,10	2	0,20
Desperdicio de agua	0,10	2	0,20
Falta de concienciación en cuidar y preservar el líquido vital.	0,05	1	0,05
INDICADORES	1,00		2,75

Fuente: Matriz MEFE

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.3.6 Matriz Mefi

En la aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos, ayuda evaluar de una forma cuantitativa a los factores:

CUADRO N° 3 Matriz Mefi

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Infraestructura adecuada	0,10	2	0,20
Servicios de calidad	0,10	2	0,20
Excelente canales comunicacionales	0,05	1	0,05
Excelente capacidad del talento humano	0,15	4	0,60
Abastecimiento de agua a barrios y comunidades cercanas.	0,15	4	0,60
Solvencia de recurso económico.	0,05	1	0,05
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Ineficiencia en los procesos administrativos.	0,10	2	0,20
Inexistencia de un modelo organizacional.	0,10	2	0,20
Inexistencia de manuales de funciones.	0,15	4	0,60
Poca capacitación para el talento humano.	0,05	1	0,05
INDICADORES	1,00		2,75

Fuente: Matriz MEFI
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.3.7 Matriz de Competencia

CUADRO N° 4 Matriz de Competencia

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PESO	J. ADM SAN MARCOS		JUNTA ADM GUANGALA		JUNTA ADM 12 DE OCT	
		CAL	POND	CAL	PON	CAL	PON
Excelente capacidad del talento humano	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,45
Abastecimiento de agua a barrios y comunidades cercanas.	0,22	3	0,66	3	0,66	3	0,66
Escasos recursos tecnológicos	0,20	3	0,60	2	0,40	2	0,40
Crecimiento poblacional no planificado.	0,18	3	0,54	3	0,54	2	0,36
Ampliación de cobertura del servicio.	0,25	2	0,50	2	0,50	2	0,50
INDICADORES	1,00		2,75		2,55		2,37

Fuente: Matriz Competencia

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.4 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

4.4.1 Misión

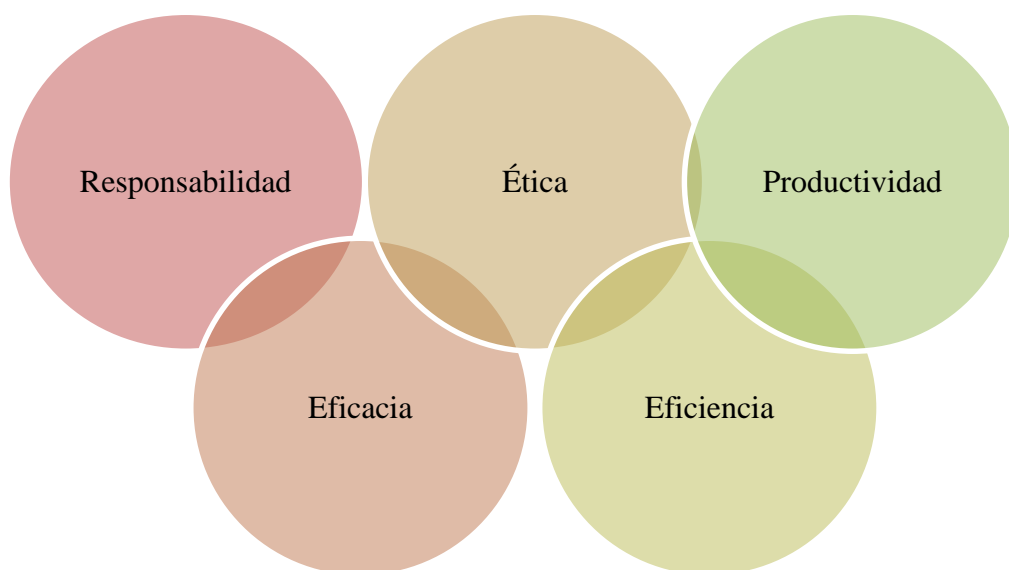
Abastecer de agua de forma permanente a la comunidad de Bellavista y los recintos cercanos, poniendo en práctica estándares de calidad, preservación del medio ambiente que conlleve a la satisfacción de nuestros usuarios.

4.4.2 Visión

Proyectar un crecimiento institucional a través de la calidad del servicio que permita ampliar la cobertura a recintos aledaños que implique la capacitación al talento humano, mejoramiento de la parte técnica, mantenimiento de sistemas, que contribuya con el logro de resultados eficientes para la organización y beneficiar a la comunidad en general.

4.4.3 Valores Corporativos

ILUSTRACIÓN N° 10 Valores Corporativos



Fuente: Valores Corporativos
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

Responsabilidad

En la ejecución de las diferentes actividades administrativas y operativas que se desarrollan dentro y fuera de la Junta Administradora de Agua, con el objetivo de salvaguardar la imagen de la Junta.

Ética

En la realización de actividades que impliquen brindar información, respetando las posturas de los implicados.

Productividad

El personal debe tener estar inmerso en las actividades que se realizan en la institución, aportando con conocimientos teóricos y técnicos que conlleven a la productividad de la organización.

Eficacia

Dentro de la institución, los colaboradores tendrán la capacidad para alcanzar los objetivos tanto personales como organizacionales.

Eficiencia

Dentro de las actividades de la organización, los colaboradores dispondrán de los recursos humanos o materiales que los conlleve al éxito de sus tareas diarias.

4.4.4 Políticas Generales

Las políticas generales que se plantean para el buen funcionamiento tanto organizacional como técnico para la Junta Administradora de Agua de Cerezal Bellavista son:

- Desarrollo de una gestión administrativa, técnica exigible y estable.
- Promover la participación de la ciudadanía en la prestación del servicio.
- Efectuar una atención al cliente de excelencia respetando las posturas de los usuarios.
- Promover la participación efectiva a través del trabajo en equipo mancomunado.

4.4.4.1 Políticas Específicas

Efectuar y mantener contacto directamente con los grupos comunitarios a fin de que expresen sus problemas con el servicio de agua potable para mejorar las instalaciones que se refleje en la calidad del servicio al usuario con agilidad y prontitud.

4.4.4.2 Políticas del Personal

Las políticas del personal inducirán a la calidad de servicio de la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista, se mencionara a continuación:

- El personal debe respetar los horarios de entrada y salida de la jornada diaria de trabajo.
- Emitir informes sobre daños de tuberías rotas o en mal estado para su posterior revisión y mantenimiento.
- Brindar una excelente atención al usuario, respetando sus opiniones y requerimientos.

4.5 OBJETIVOS

4.5.1 Objetivo General

Elaborar un modelo de diseño organizacional mediante la utilización de enfoques administrativos que guíen y orienten las actividades promoviendo el desarrollo institucional de la Junta Administradora de Agua.

4.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar los diferentes procesos para mejorar la relación en la gestión administrativa y operativa de la Junta Administradora de Agua.
- Establecer las estrategias más adecuadas que influyan en los factores técnicos de las actividades de la Junta.
- Presentar un diseño organizacional para su implementación en la Junta.

4.6 ESTABLECIMIENTOS DE LAS ESTRATEGIAS

Las estrategias que se implementarán en la Junta Administradora de Agua de Cereza Bellavista solucionaran los problemas que se susciten a diario o en futuro en la organización, coordinando con las tareas y actividades de los funcionarios para ofrecer un servicio de calidad. Las estrategias se clasifican en crecimiento y mejoramiento institucional.

4.6.1 Formulación Estratégica

4.6.1.1 Estrategias

4.6.1.2 Estrategias de Crecimiento

Estrategia 1:

Incorporación de personal administrativo para dar seguimiento y recuperación de cartera vencida.

Curso de Acción:

- Visita puerta a puerta a los usuarios que posean deudas representativas en la organización.
- Entrega de notificaciones escritas a los usuarios.
- Realización de convenios de pago.
- Aplicar descuentos.

Estrategia 2:

Establecer una política que implique la sanción hacia las personas que rompen las tuberías.

Curso de acción:

- Concienciar al ciudadano que la manipulación o roturas de tuberías implicará un desperdicio o desabastecimiento de agua a ciertos sectores.
- Responsabilizar al contratista de los daños que se susciten en la adecuación o mantenimiento del agua potable.

Estrategia 3:

Ampliar la cobertura a otros recintos y comunidades cercanas a la comuna Cerezal Bellavista.

Curso de Acción:

- Instalar el servicio de agua potable en las comunidades cercanas abarcando de esta manera, usuarios nuevos conformes y satisfechos con el servicio.
- El incremento de la cobertura se lo realizará en las comunidades que carezcan del servicio de agua potable.
- Ampliación, rehabilitación y reconstrucción de los sistemas que se encuentran deficientes.

4.6.1.3 Estrategias de Mejoramiento

Estrategia 1:

Implementar partidas presupuestarias para la adecuación de bombas, así mismo de tecnologías actuales en los pozos de agua para mejorar el servicio de la Junta Administradora de Cerezal Bellavista.

Curso de Acción:

- Efectuar sesiones constantes entre directivos de la organización para plantear solución a los equipos técnicos defectuosos.
- Realizar mantenimiento de los nuevos equipos tecnológicos que adquiera la institución.
- Mejorar la calidad del servicio a través de las nuevas bombas.

Estrategia 2:

Creación de una cisterna de almacenamiento de tanque elevado que permita mejorar el control de desinfección (cloración) en el agua al momento de la distribución del agua en la comunidad de Cerezal Bellavista y sus recintos cercanos.

Curso de Acción:

- Motivación constante a los empleados de la Junta Administradora que se refleje en un trabajo eficaz y eficiente.
- Determinar el lugar idóneo para la implementación de los equipos tecnológicos que identifique el rendimiento de la cisterna de almacenamiento.
- Efectuar monitorios de forma constante a los equipos e insumos tecnológicos de almacenamiento de agua potable.

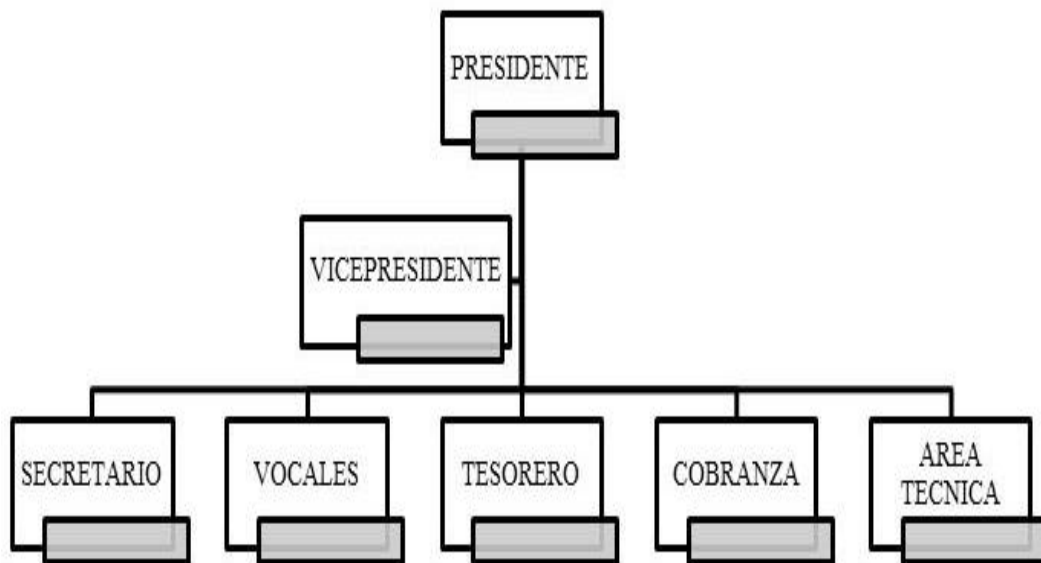
Estrategia 3.

Implementar el Diseño Organizacional con las estrategias de crecimiento y mejoramiento para que la Junta Administradora de Agua que cumplan con los objetivos propuestos durante su período de gestión.

4.7 PROYECCIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.7.1 Organigrama Estructural y Funcional

ILUSTRACIÓN N° 11 Organigrama Estructural



Fuente: Organigrama Estructural
Elaborado por Amelia Figueroa Rodríguez

4.7.2 Orgánico Funcional

4.7.2.1 Funciones de Presidente

Perfil:

Funciones:

1. Debe presidir las reuniones de la Junta Administradora de Agua.
2. Mantener el orden y la imparcialidad cuando hagan uso de la palabra.
3. Reconocer las opiniones para la solución de los problemas y conflictos.
4. Orientar los fines de la organización a través de la participación conjunta.
5. Suscribir las actas de las reuniones a Asamblea General y del directorio.

Vicepresidente:

Las primordiales funciones del Vicepresidente son:

1. “Es el encargado de suplir al presidente en caso de deserción y al no cumplir con las funciones establecidas”.
2. “Se encarga de las encomiendas y tareas disponiendo con la presidencia y miembros de la directiva”
3. “Ejecutar las funciones que le encomiende la asamblea universal o delegue el presente”.
4. “Tomar decisiones esenciales colectivamente con los demás miembros de la directiva”. Reglamento de la junta de agua “Cerezal-Bellavista”

Secretario

Las funciones principales del secretario son:

1. Se encarga de asentar toda documentación de la institución con el presidente.
2. Disponer de actas de las reuniones o asamblea general.
3. En ausencia del secretario será sustituido con el primer vocal.
4. Organizar y controlar registros y demás documentos de la institución.
5. Ofrecer su servicio de secretario en la asamblea general.

Tesorero:

Las funciones principales del tesorero son:

1. Administrar el patrimonio benéfico y económico con el presidente.
2. Dirigir sus aportes económicos.
3. Comunicar en asamblea general de las normas de pagos y recaudación de los subsidios.

Vocales

Las principales funciones de las vocales son:

1. Informar en todas las sesiones que se ejecuten.
2. Cumplir todas las disposiciones planeadas en la ejecución de las actividades.

Cobranza

Las funciones principales del encargado de cobranza son:

1. Efectuar el cobro del servicio de agua, en el tiempo establecido.
2. Reguardar el dinero recaudado.
3. Informar lo dispone en caja en asamblea general.

Área Técnica

1. Es el personal encargados de hacer lectura de medidores, reparación e imiten sus informes a secretaria.

Lector de planillas y gasfitero

Las funciones principales del operador son:

1. Instalación de tuberías y medidores.
2. Reparar y cuidar los medidores.
3. Realizar lecturas y entrega de planillas.

4.7.3 Procedimientos

Para crear los ordenamientos de la Junta Administradora de Agua, lleva el orden de las operaciones requeridas y aprobando de esta manera los procesos en coordinada según el manual.

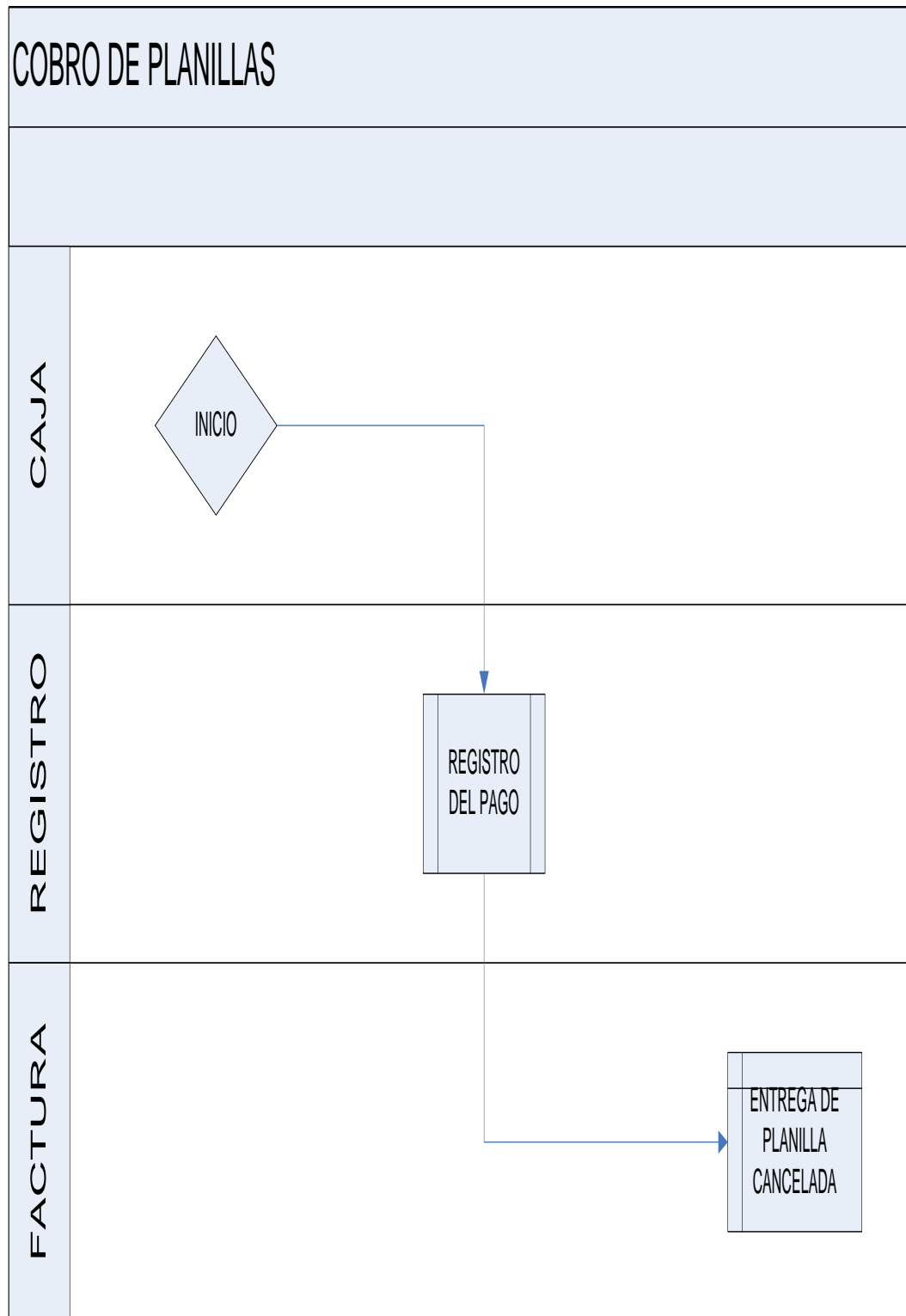
- Solicitud de agua
- Nuevos Socios

4.7.3.1 Diagramación

Actividad diaria:

- Entrada de usuarios al cobro de planillas
- Ejecutar las planillas de consumo de agua
- Calcular el consumo de agua
- Cobranza de dinero diario
- Balance del dinero
- Registro de documentos

ILUSTRACIÓN N° 12 Proceso



Fuente: Procesos
Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.8 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

RECURSOS

Recursos humanos

En relación a los recursos humanos que se manejan dentro de la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista están distribuidos de la siguiente manera:

- 1 Presidente de la asociación
- 1 Vicepresidente
- 1 secretario
- 1 tesorero
- 3 vocales principales
- 3 vocales secundarios
- 1 sindico
- 1 asesor

Recursos materiales

De acuerdo a los recursos materiales con los que deberá contar la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista son los siguientes:

- 1 mesa para reuniones de directivos
- 50 sillas para directivos y socios
- 3 armarios para los archivos de la asociación
- 2 escritores
- 2 kit de suministros de oficinas
- 1 local para el funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista.

Recursos financieros

- Fondos de directivas anteriores con los que se manejan dentro de la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista.
- Aportaciones mensuales de los socios.
- Fondos recaudados por actividades realizadas por la actual directiva.

Recursos tecnológicos

- 1 computadora
- 1 impresora
- Equipo de internet

4.9 CULTURA ORGANIZACIONAL

El Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista generará un gran cambio dentro de la organización, en relación a la cultura que ha existido desde su fecha de función a diferencia de la cultura organizacional que se pretende instaurar en la institución, la misma que acogerá los cambios que se realizarán luego de haber realizado el trabajo investigativo.

Se pretende incentivar tanto a los miembros de la directiva como a sus socios el poder direccionar a la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista bajo lineamientos metodológicos y administrativo, los mismos que ayuden a mejorar la administración actual que se está desarrollando en la antes mencionada asociación.

En relación a las mejoras que se busca al implantar una cultura organizacional consistirá principalmente en generar entre los miembros un ambiente de confianza, en relación a la parte administrativa se busca a través del diseño organizacional, el poder llevar una adecuada administración con principios y

conocimientos administrativos que ayuden a desarrollar las gestiones que realizan actualmente en la Junta Administrativa de Agua Potable de Cerezal Bellavista.

4.10 PRESUPUESTO Y FINANZAS

Para la realización del presente trabajo se utilizará como factor monetario, para que la Junta Administradora de Agua empiece a desarrollarse y mejorar se deberá utilizar los siguientes materiales por un valor de: \$ 2.193,00.

TABLA N° 31 Presupuesto

Cantidad	Descripción del Recurso	Valor Unitario	Valor Total
2	Escritorios	\$ 125,00	\$ 250,00
1	Mesa de trabajo rectangular	\$ 150,00	\$ 150,00
2	Armarios	\$ 60,00	\$ 120,00
25	Sillas	\$ 7,00	\$ 175,00
12	Suministros de Oficina	\$ 10,00	\$ 120,00
1	Computador PC	\$ 600,00	\$ 600,00
1	Impresora	\$ 250,00	\$ 250,00
12	Servicio de Internet	\$ 24,00	\$ 288,00
12	Mantenimiento de Oficina	\$ 20,00	\$ 240,00
	Total		\$ 2.193,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

4.11 PLAN DE ACCIÓN

ILUSTRACIÓN N° 13 Plan de Acción

Problema Principal: ¿Cómo la implementación de un modelo de diseño organizacional para la Junta Administradora de Agua “Cerezal – Bellavista puede generar cambios en la estructura interna y desarrollar procesos efectivos que conlleven al alcance de los objetivos en la organización?				
Fin de la Propuesta: Abastecer de agua de forma permanente a la comunidad de Bellavista y los recintos cercanos, poniendo en práctica estándares de calidad, preservación del medio ambiente que conlleve a la satisfacción de nuestros usuarios.			Indicadores	Nivel de Abastecimiento de Agua
Propósito de la propuesta: Proyectar un crecimiento institucional a través de la calidad del servicio que permita ampliar la cobertura a recintos aledaños que implique la capacitación al talento humano, mejoramiento de la parte técnica, mantenimiento de sistemas, que contribuya con el logro de resultados eficientes para la organización y beneficiar a la comunidad en general				Nivel Proyección de Crecimiento
Coordinador del Proyecto: Srta. Amelia Figueroa Rodríguez				
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Coordinador	Actividades
Analizar los diferentes procesos para mejorar la relación en la gestión administrativa y operativa de la Junta Administradora de Agua	Grado de Gestión	Incorporación de personal administrativo para dar seguimiento y recuperación de cartera vencida.	Directivos, socios y asesor del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> •Visita puerta a puerta a los usuarios que posean deudas representativas en la organización. •Entrega de notificaciones escritas a los usuarios. •Realización de convenios de pago. •Aplicar descuentos
Establecer las estrategias más adecuadas que influyan en los factores técnicos de las actividades de la Junta	Porcentaje de aplicación de la estrategia	Creación de una cisterna de almacenamiento de tanque elevado que permita mejorar el control de desinfección (cloración) en el agua al momento de la distribución del agua en la comunidad de Cerezal Bellavista y sus recintos cercanos	Directivos, socios y asesor del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> •Motivación constante a los empleados de la Junta Administradora que se refleje en un trabajo eficaz y eficiente. •Determinar el lugar idóneo para la implementación de los equipos tecnológicos que identifique el rendimiento de la cisterna de almacenamiento. •Efectuar monitorios de forma constante a los equipos e insumos tecnológicos de almacenamiento de agua potable
Presentar un diseño organizacional para su implementación en la Junta	Grado de socialización del Diseño	Implementar el Diseño Organizacional con las estrategias de crecimiento y mejoramiento para que la Junta Administradora de Agua cumplan con los objetivos propuestos durante su periodo de gestión	Directivos, socios y asesor del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> •Motivación constante a los empleados de la Junta Administradora que se refleje en un trabajo eficaz y eficiente. •Determinar el lugar idóneo para la implementación de los equipos tecnológicos que identifique el rendimiento de la cisterna de almacenamiento. •Efectuar monitorios de forma constante a los equipos e insumos tecnológicos de almacenamiento de agua potable

Fuente: Plan de Acción

Elaborado por: Amelia Figueroa Rodríguez

CONCLUSIONES

Una vez culminado el trabajo investigativo se determinaron las siguientes conclusiones:

- Es necesario implementar el Diseño Organizacional para la corrección de los diferentes problemas organizacionales de la institución con la finalidad de que se cumplan los objetivos en los plazos establecidos.
- Ejecutar un diseño Organizacional dentro de la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista, para contrarrestar las falencias que se generan en los procesos administrativos y operativos.
- De acuerdo al análisis situacional de la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista, se identificó que tanto los factores internos como los factores externos se encuentran posicionados en el entorno en el que se desempeña, ha sabido mantenerse desde la fecha de su fundación.
- Es obligatorio implementar nuevas estrategias que ayuden a medir el desarrollo de la institución y determinar las falencias que se presentan, para tomar las instancias necesarias erradicando e implantando las soluciones oportunas que le permita a la institución crecer dentro de la Provincia de Santa Elena.

RECOMENDACIONES

A continuación se detallan las siguientes recomendaciones:

- Implementar el Diseño Organizacional a la Junta Administradora de Agua Potable de Cerezal Bellavista bajo la aprobación del presidente de la institución, anteponiendo el compromiso de todos quienes la conforman, optimizar las gestiones de la administración y recursos.
- Identificar las falencias en las gestiones administrativas y operativas una vez implementado el Diseño Organizacional en la institución y aplicar las estrategias propuestas en el diseño.
- Socializar a los miembros y directivos, la importancia de las políticas dentro de la institución, que contribuirán al adecuado control del ámbito administrativo.
- Implementar las estrategias de forma constante que permita minimizar las falencias que se presenten y de esta manera aprovechar las ventajas que posee la institución.
- Se recomienda considerar el organigrama expuesto en el diseño que permita establecer las funciones y responsabilidades de cada plaza de trabajo y a su vez identificar los puestos y los cargos de cada uno de ellos.

BIBLIOGRAFÍA

- Bastos, A. (2006). *Fidelización del cliente: Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
- Carneiro, M. (2004). *La Responsabilidad social corporativa interna: la "nueva frontera" de los recursos humanos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Casado, A., & Sellers, R. (2010). *Introducción al Marketing*. Editorial Club Universitario.
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Mexico.
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación.
- Equipo Vértice. (2007). *Gestión de proyectos*. Malagá: Editorial Vertice.
- Equipo Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Vértice.
- FAO. (2007). *Fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos. Directrices para evaluar las necesidades de fortalecimiento de la capacidad*. Roma.
- Granjo, J. (2008). *Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos*. Netbiblo.
- Haime, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Modera*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Harrison, J., & John, C. (2002). *Fundamentos de la dirección estratégica*. Editorial Paraninfo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- Martínez, D., & Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Ediciones Díaz de Santos.
- Schlemenson, A. (2013). *Análisis organizacional en PYMES y empresas de familia*. Ediciones Granica.
- Zambrano, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Universidad Católica Andrés.

Libros virtuales

CHIAVENATO, Idalberto Introducción a la Teoría General de la Administración, Edit. McGraw-Hill Interamericana, México 2002.

CHIAVENATO, Idalberto; Administración de Recursos Humanos, Edit. McGraw Hill Interamericana, 2da Edición, Bogotá, 1994.

DATF RICHARD (2007) Administración Teoría y Diseño Organizacional.

DAVALOS, Nelson Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría, Edit. Ecuador, 2002.

FUENTES ROMERO, Juan José Planificación y Organización Documentarios, Ediciones Trea, Asturias, 2007.

GARCIA, Miguel Ángel, Técnico en Gestión, Editorial Cultural S.A., 1era Edición, Madrid, 2003.

JHONSON, Richard Sistemas Administrativos, Editorial Jhon Eiley e Hijos Inc. New York, 2004.

JOHNSON, Roberto Funciones de la Gestión Financiera, México, 1978.

MELNIK, Diana y PEREIRA, María Elina Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios, Edit. Alfagrama, Buenos Aires, 2006.

MORRIS, Daniel y BRANDON, Joel Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencia cuarta edición brujas.

MALDONADO, Milton Auditoría de Gestión, Editora Luz de América Quito-Ecuador, 2001.

MACIAS GARCIA, Enrique; Administración y Gerencia, México.

SANCHEZ, Pedro; Calidad y Productividad Editorial Nuevos Tiempos, 1era Edición, Venezuela, 1991.

SAENZ, Álvaro Herramientas para el Mejoramiento del Municipio de Quito, 1993.

SANCHEZ CABRERA, Álvaro La Gestión Financiera, 2003.

TOVAR, Johana Tipos de Gestión, Venezuela, 2008

Páginas Web.

1. <http://www.senagua.com.ec/>
2. www.inec.gov.ec
3. www.mailxmail.com/curso/empresa/emprendedores/capitulo5
- 4.- www.marketing-xxi.com/introduccion-33htm
5. www.mitecnologico.com/DiseñoOrganizacional
6. [http://www.degerencia.com/tema/efectividad.](http://www.degerencia.com/tema/efectividad)
7. [hppt://www.monografias.com/trabajos34/innovación-competividad/innovación-y-competividad.shtml](http://www.monografias.com/trabajos34/innovación-competividad/innovación-y-competividad.shtml)
8. [www.slideshare.net/.../estructuraorganizacional.presentacion.](http://www.slideshare.net/.../estructuraorganizacional.presentacion)
9. www.eumed.net/libros/2006c//203/2k.html
10. www.itpl.edumx/publica/tutoriales/comadval/t23.html
11. Hernández, Fernández y Baptista (2003). TIPOS DE INVESTIGACION McGraw Hill. México.
12. www.profesiones.cl/papers/lee.php?id=9Mario Tamayo y Tamayo. El Proceso de la Investigación. 1999 Limusa Noriega Editores Tercera Edición Pp. 72- 130.
13. www.buenastareas.com/ensayos/-Formulaci%C3%B3n-De-Problema-En-Una/1912365.html
14. tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/09/formulacion-del-problema.html

GLOSARIO

Junta como Administradora de Agua Potable.- Son entidades jurídicas de carácter comunitario, cuyo ámbito de acción es la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento en las localidades rurales del país y está normada y regulada por la Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable.

Control: se hace referencia al dominio, mando o preponderancia, 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 gráfica de una obra futura.

Efectividad: 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.

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 exposición doctrinal.

Modelo: Es un arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducido.

Objetivo: Es aquello perteneciente al objeto en sí mismo.

Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Proceso: Acción de ir hacia adelante. Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Ubicación de la Comuna Cerezal Bellavista





ANEXO N° 2 Modelo de Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
DE LA COMUNA CEREZAL-BELLAVISTA.

Objetivo: Se aplicará con el objetivo de reunir información real para el proyecto de tesis.
Características del Encuestado

Género: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	Rango de Edad: <input type="checkbox"/> 18 a 25 años <input type="checkbox"/> 26 a 35 años <input type="checkbox"/> 36 a 45 años <input type="checkbox"/> 46 años en adelante	Instrucción Académica <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Tercer nivel <input type="checkbox"/> Otros
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Preguntas:

- Estima Usted que la Administración de la Junta Administradora de Agua ha sido:
 Muy eficiente
 Eficiente
 Poco eficiente
 Ineficiente
- ¿Considera Usted que actualmente en la Junta Administradora de Agua existe coordinación en sus funciones?
 Si
 No
- ¿Se siente Usted satisfecho con el servicio que presta la Junta Administradora de Agua?
 Si
 No
- ¿Cómo califica usted la atención que recibe de la Junta Administradora de Agua?
 Excelente
 Muy Bueno
 Bueno
 Regular
- ¿Conoce si en la Junta Administradora de Agua implementan estrategias para el logro de sus funciones?
 Si
 No
- ¿Cree Usted que es necesaria la implementación de un Diseño Organizacional en la Junta Administradora de Agua?
 Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 En desacuerdo
 No sabe no contesta
- ¿Señale un beneficio primordial en la implementación de un Diseño Organizacional en la Junta Administradora de Agua
 Excelente Administración
 Comunicación Recíproca
 Atención Oportuna
 Mejor Servicio
- ¿Considera Usted que los directivos de la Junta Administradora de Agua trabajan en conjunto para el logro de sus objetivos?
 Siempre
 A veces
 Nunca
- Cree Usted que ser responsables es uno de los factores primordiales para que la organización sea eficiente.
 De acuerdo
 En desacuerdo
 No sabe no contesta
- ¿Conoce usted si los administradores de la Junta Administradora de Agua toman decisiones conjuntamente?
 Si
 No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA**
**ENCUESTA DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y SOCIOS
DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
CEREZAL BELLAVISTA-PARROQUIA COLONCHE.**

NOMBRE: _____
MARQUE CON UNA "X" SU OPCION ELEGIDA

1. ¿Conoce Ud. el origen o historia de la organización? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez	2. ¿Conoce leyes, reglas y procedimientos para implementar en el Diseño Organizacional? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez
3. ¿Existen sistemas para registrar los informes financieros? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez	4. ¿Conoce Ud. La Gestión de necesidades que posee la junta de Agua? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez
5. ¿Usted cree que los informes financieros permiten mantener la credibilidad de los socios? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez	6. ¿Cree Usted que al momento de tomar decisiones se toma en cuenta los valores y tradiciones? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez
7. ¿Con qué frecuencia se consulta a la comunidad la toma de una decisión importante que involucra a los usuarios? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Nunca	8. ¿Qué le parece la implementación de un Diseño Organizacional? <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular
9. ¿Qué tal le parece el servicio de la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista? <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular	10. ¿Está de acuerdo con la tarifa de agua de que cancela? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo
11. ¿Está Usted de acuerdo que se elija cada dos años al Presidente de la Junta? <input type="checkbox"/> Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo	12. ¿Con qué frecuencia asiste Usted a las Reuniones de la Junta Administradora de Agua? <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca
13. ¿Usted cree que la Junta Administradora de Agua cumple con todos los documentos en regla? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez	14. ¿Cree usted que es necesario hacer un control permanente en la ejecución de sus actividades? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez
15. ¿Estaría de acuerdo en implementar un Diseño Organizacional para la Junta? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez	16. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación con respecto al Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Cerezal Bellavista? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tal vez

¡GRACIAS POR SU COLABORACION



ANEXO N° 3 Modelo de Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
CEREZAL BELLAVISTA-PARROQUIA COLONCHE.

Objetivo: Esta entrevista pretende crear un Diseño Organizacional en la Junta Administradora de Agua Cerezal-Bellavista

NOMBRE: _____ SEXO: Masculino Femenino

DIRECCIÓN: _____ FECHA: _____ Cargo: _____

MAQUE CON UNA "X" LA RESPUESTA ELEGIA.

1. **¿Qué tan frecuente visita Ud. la Junta Administradora de Agua? (Marque con una X a su respuesta?)**
 - Siempre
 - Rara vez
 - Nunca
2. **¿Le gustaría que la junta cuente con un Diseño Organizacional?**
 - SI
 - NO
3. **¿Cada qué tiempo se efectúan las asambleas en la Junta Administradora de agua?**
 - Semanal
 - Quincenal
 - Mensual
4. **¿Está de acuerdo que haya agua pasando cada un día?**
 - SI
 - NO
5. **¿Cree que los fondos que capta la Junta Administradora de Agua Cerezal-bellavista por parte de la afiliación es suficiente?**
 - SI
 - NO
6. **Su sistema de agua necesita reparación o ampliación con urgencia.**
 - SI
 - NO
7. **¿De qué instituciones han recibido apoyo y capacitación?**
 - Senagua
 - Municipio
 - Comuna
 - Otras
8. **¿Cómo es la atención al usuario?**
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Deficiente

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

- SI
- NO

10. ¿Estaría de acuerdo en implementar un Diseño Organizacional para la Junta?

- Si
- No
- Tal vez

11. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación con respecto al Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Cereza Bellavista?

- Si
- No
- Tal vez

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

ANEXO N° 4 Fotografías



Realizando la entrevistas



Efectuando los talleres

ANEXO N° 5 Fotografías



Reunion en el segundo taller



Firma del Acta de Compromiso

ANEXO N° 6 Acta de la Primera Reunión

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE CEREZAL-BELLAVISTA

CEREZAL BELLAVISTA – COLONCHE - SANTA ELENA – ECUADOR
PROVINCIA DE SANTA ELENA

Acta de la 1^{era} reunión con los directivos principales de la Junta Administradora de Agua potable Cerezal – Bellavista de la Parroquia Colonche, cantón Santa Elena.
Llevado a cabo el día 08 de Enero del año 2014

Actas aprobadas por los directivos

Se fijó:

1. La misión
2. Visión
3. Objetivos
4. Filosofía
5. Valores


Luis Fernando Santistevan Ortega
PRESIDENTE


Melba Cututo Muñoz
TESORERA


Celestino Romero Malavé
VOCAL


Amelia Figueroa Rodríguez
ASESOR

ANEXO N° 7 Acta de la Segunda Reunión

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE CEREZAL-BELLAVISTA

CEREZAL BELLAVISTA – COLONCHE - SANTA ELENA – ECUADOR
PROVINCIA DE SANTA ELENA

Acta de la 2da reunión con los directivos principales de la Junta Administradora de Agua potable Cerezal – Bellavista de la Parroquia Colonche, cantón Santa Elena.

Llevado a cabo el día 23 de febrero del año 2014

Actas aprobadas por los directivos

Se fijó:

1. La misión
2. Visión
3. Objetivos
4. Filosofía
5. Valores


Luis Fernando Santistevan Ortega
PRESIDENTE


Melba Catuto Muñoz
TESORERA


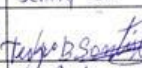

Celestino Romero Malavé
VOCAL


Amelia Figueroa Rodríguez
ASESOR

ANEXO N° 8 Acta de Compromiso de la Organización

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE CEREZAL-BELLAVISTA CEREZAL BELLAVISTA – COLONCHE - SANTA ELENA – ECUADOR PROVINCIA DE SANTA ELENA

ACTA DE COMPROMISO TANTO CON LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTUDIANTES ASESORES ADMINISTRATIVOS PARA LA EJECUCIÓN DE CADA PROYECTO Y SEGUIMIENTO POR TRES MESES ESPECIFICAR QUE EN CASO DE NO APLICARSE LO RECOMENDADO USTEDES COMO ESTUDIANTES SE EXIME DE RESPONSABLES DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA.

N°	Apellidos y Nombres	Cargo	CI	Firma
1	Santistevan Ortega Luis	PRESIDENTE	091253046	
2	Catuto Muñoz Melba	TESORERA	0913065124	
3	Santistevan Beltrán Jenny	SECRETARIA	0923762769	Jenny S.
4	Santistevan Guale Pedro	VOCAL PRINCIPAL	0902838334	
5	Romero Malavé Celestino	SEGUNDO VOCAL	0905457586	

ANEXO N° 9 Carta Aval

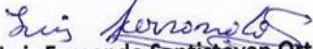
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE CEREZAL-BELLAVISTA
CEREZAL BELLAVISTA – COLONCHE - SANTA ELENA – ECUADOR
PROVINCIA DE SANTA ELENA

Bellavista, 22 de enero del 2015

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA CEREZAL – BELLAVISTA CERTIFICA:

Por medio de la presente certifico que la Sra. **Amelia Karina Figueroa Rodríguez** con cédula de ciudadanía N° 0925722662, se le concedió la permisiva para que realice su trabajo de Graduación en nuestra institución como es la Junta Administradora de Agua Cerezal – Bellavista, de la Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.

Atentamente,


Luis Fernando Santistevan Ortega
PRESIDENTE

ANEXO N° 10 Carta Gramatólogo

La Libertad, Febrero 25 del 2015

CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO

Esp. Freddy Tigrero Suárez
Docente de la Carrera de Educación Básica
Universidad Estatal Península de Santa Elena

CERTIFICA:

Que después de revisar el contenido del trabajo de titulación de la señorita **AMELIA KARINA FIGUEROA RODRÍGUEZ**, de C.I. 0925722662, cuyo tema es: **"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA CEREZAL – BELLAVISTA, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO LECTIVO 2015-2018"**, me permito declarar que el trabajo investigativo se encuentra idóneo y puede ser expuesto ante el jurado respectivo para la defensa del tema en mención.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.



Esp. Freddy Tigrero Suárez
Docente de la Carrera de Educación Básica
UPSE