



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESTRUCTURA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
SAN JOSÉ DE BATÁN.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: WENDY TATIANA VIZUELA ILBAY

DIRECTOR: Ing. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba-Ecuador

2022

©2022, Wendy Tatiana Vizuela Ilbay

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Wendy Tatiana Vizuela Ilbay, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor/autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 16 de junio de 2022.



Wendy Tatiana Vizuela Ilbay
C.I.: 0605532977

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **ESTRUCTURA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO SAN JOSÉ DE BATÁN**, realizado por la señorita **WENDY TATIANA VIZUELA ILBAY**, ha sido minuciosamente revisada por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. María Elena Espín Oleas, Ph.D. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/06/16
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/06/16
Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema MIEMBRO DE TRIBUNAL		2022/06/16

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico con mucho cariño a mi madre María Alicia quien me ha guiado por el camino del bien, a mi hijo Thiago y a mi esposo Jefferson que son la motivación perfecta para lograr culminar mi carrera.

Por ellos y para ellos todo mi esfuerzo y dedicación.

Wendy.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme sabiduría, a mi familia por apoyarme en todo momento.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO por abrirme sus puertas y permitir educarme.

A mis maestros que con su paciencia compartieron sus conocimientos, para que logre ser una profesional de éxito, especialmente a mis asesores de tesis Mgs. Diego Barba e Ing. Juan Carlos Pomaquero.

A la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación.

A mis hermanas y hermano que me brindaron su apoyo para cumplir con mi ansiada meta.

Wendy.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1. Antecedentes de Investigación	2
1.2. Marco Teórico.....	3
<i>1.2.1 La gestión del agua.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2.2. La gestión social del agua.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2.3. Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP) en el Ecuador</i>	<i>5</i>
<i>1.2.4. Estructura y funciones de las JAAPs</i>	<i>6</i>
<i>1.2.5. Bases legales para el funcionamiento de las JAAP´s.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.6. Estructura y diseño organizacional Modelos de Estructura Organizacional...8</i>	
<i>1.2.6.1. Importancia del diseño organizacional.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.6.2. Elementos del Diseño Organizacional.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.7. Componentes de la estructura organizacional</i>	<i>10</i>
<i>1.2.8. Principios básicos de la organización.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.9. Modelos de diseño organizacional.....</i>	<i>11</i>
<i>1.2.9.1. Modelo organizacional de Ailed Labrada Sosa</i>	<i>12</i>
<i>1.2.9.2. Modelo organizacional de Richard Daft.....</i>	<i>14</i>
<i>1.2.10. Instrumentos de la organización</i>	<i>16</i>
<i>1.2.10.1. Organigramas.....</i>	<i>16</i>

1.2.10.2.	<i>Manuales</i>	16
1.2.10.3.	<i>Análisis de puestos</i>	17
1.2.11.	<i>Gestión Administrativa.</i>	17
1.2.11.1.	<i>Recursos</i>	17
1.2.12.	<i>Proceso Administrativo</i>	18
1.2.13.	<i>Análisis Situacional</i>	18
1.2.13.1.	<i>Matriz FODA</i>	19

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	20
2.1.	Enfoque de investigación	20
2.2.	Nivel de Investigación	20
2.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	20
2.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	20
2.3.	Diseño de investigación	21
2.3.1.	<i>Investigación Experimental</i>	21
2.3.2.	<i>Investigación Transversal</i>	21
2.4.	Tipo de estudio	21
2.5.	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	21
2.5.1.	<i>Población</i>	21
2.5.2.	<i>Muestra</i>	22
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	22
2.6.1.	<i>Métodos</i>	23
2.6.1.1.	<i>Método Deductivo</i>	23
2.6.1.2.	<i>Método Empírico</i>	23
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	23

2.6.2.1.	<i>Encuestas</i>	23
2.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	23
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	24
2.6.3.1.	<i>Cuestionario</i>	24
2.6.3.2.	<i>Guía de Entrevista</i>	24
2.7.	<i>Idea a defender</i>	24
2.8.	<i>Variables</i>	24
2.8.1.	<i>Variable independiente</i>	24
2.8.2.	<i>Variable dependiente</i>	24
 CAPÍTULO III		
3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS ...	25
3.1.	Resultados	25
3.1.1.	<i>Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán</i>	25
3.1.2.	<i>Entrevista realizada a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán</i>	42
3.2.	Discusión de resultados	46
3.3.	Propuesta	47
3.3.1.	<i>Introducción de la Propuesta</i>	47
3.3.2.	<i>Objetivos de la Propuesta</i>	47
3.3.2.1.	<i>Objetivo General</i>	47
3.3.2.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	47
3.3.3.	<i>Alcance de la Propuesta</i>	47
3.3.4.	<i>Justificación de la Propuesta</i>	48
3.3.5.	<i>Información de la entidad</i>	48
3.3.5.1.	<i>Datos Informativos</i>	48

3.3.6.	<i>Análisis Situacional</i>	49
3.3.6.1.	<i>Macro entorno</i>	49
3.3.6.2.	<i>Análisis interno del Micro entorno</i>	51
3.3.7.	<i>Matriz de Capacidades de respuesta de factores Macro Entorno</i>	56
3.3.8.	<i>Matriz de Capacidades de respuesta de factores Micro entorno</i>	56
3.3.9.	<i>Matriz FODA</i>	57
3.3.10.	<i>Matriz de Ponderación Fortalezas</i>	58
3.3.11.	<i>Matriz de Ponderación Oportunidades</i>	58
3.3.12.	<i>Matriz de Ponderación Debilidades</i>	59
3.3.13.	<i>Matriz de Ponderación Amenazas</i>	59
3.3.14.	<i>Matriz de correlación FO</i>	60
3.3.15.	<i>Matriz de correlación DA</i>	61
3.3.16.	<i>Matriz Priorizada FODA</i>	62
3.3.17.	<i>Matriz de Impacto Interno</i>	63
3.3.18.	<i>Matriz de Impacto Externo</i>	64
3.3.19.	<i>Matriz de Evaluación de Factores Internos</i>	65
3.3.20.	<i>Matriz de Evaluación de Factores Externos</i>	66
3.3.21.	<i>FODA Estratégico</i>	67
3.4.	Generalidades de la propuesta	68
3.4.1.	<i>Logotipo propuesto</i>	68
3.4.2.	<i>Slogan propuesto</i>	68
3.4.3.	<i>Definición del negocio propuesto</i>	68
3.4.4.	<i>Misión propuesta</i>	68
3.4.5.	<i>Visión propuesta</i>	68
3.4.6.	<i>Valores propuestos</i>	68

3.4.7.	<i>Principios propuestos</i>	69
3.4.8.	<i>Fundamentación Legal</i>	69
3.4.9.	<i>Reglamento Interno</i>	71
3.4.10.	<i>Objetivos empresariales</i>	71
3.4.11.	<i>Estilo de liderazgo</i>	71
3.4.12.	<i>Organigrama Estructural</i>	73
3.4.13.	<i>Descripción del Organigrama</i>	74
3.4.14.	<i>Identificar los Procesos Existentes</i>	74
3.4.15.	<i>Levantamiento de Procesos</i>	76
3.4.16.	<i>Mapa de procesos</i>	77
3.4.17.	<i>Manual de Funciones</i>	78
3.4.18.	<i>Manual de Procesos o Procedimientos</i>	86
3.4.19.	<i>Estrategias Propuestas</i>	113
3.4.20.	<i>Presupuesto</i>	118
3.4.20.1.	<i>Cronograma</i>	119
3.4.21.	<i>Sistema de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento</i>	119
3.4.22.	<i>Informe de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento</i>	121
	CONCLUSIONES	122
	RECOMENDACIONES	123
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Alcance para la Gestión de las JAAP's	7
Tabla 2-3:	Participación de los Usuarios en las Asambleas	25
Tabla 3-3:	Problemas de la Junta.....	26
Tabla 4-3:	Atención de Sugerencias y Reclamos en la Junta.....	27
Tabla 5-3:	Aceptación de Estructura Empresarial para la Junta	28
Tabla 6-3:	Satisfacción del Servicio.....	28
Tabla 7-3:	Control de Actividades de Funcionarios	29
Tabla 8-3:	Funciones y Responsabilidades de Colaboradores	30
Tabla 9-3:	Evaluación del Desempeño.....	31
Tabla 10-3:	Evaluación de Vocales y Presidente.....	32
Tabla 11-3:	Profesionales Capacitados.....	33
Tabla 12-3:	Conocimiento de Funciones y Responsabilidades del Personal	34
Tabla 13-3:	Estructura Administrativa, Financiera y Técnica Actual Adecuada	35
Tabla 14-3:	Nivel de Satisfacción por Atención de Trámites	36
Tabla 15-3:	Existencia del Plan de Contingencia	37
Tabla 16-3:	Estándares de Calidad Requeridos.....	38
Tabla 17-3:	Mantenimiento Continuo de Tuberías.....	39
Tabla 18-3:	Financiamiento de la Junta.....	39
Tabla 19-3:	Puntualidad de Pagos de Tarifas	40
Tabla 20-3:	Precio Establecido por Uso del Servicio	41
Tabla 21-3:	Directivos de la Junta Administradora	42
Tabla 22-3:	Impacto del Factor Económico	49
Tabla 23-3:	Impacto del Factor Social	50
Tabla 24-3:	Impacto del Factor Social	50
Tabla 25-3:	Impacto del Factor Político	51
Tabla 26-3:	Análisis Interno Área Directiva	52
Tabla 27-3:	Análisis Interno Área Administrativa.....	53
Tabla 28-3:	Análisis Interno Área Contable-Financiera	54
Tabla 29-3:	Análisis Interno Producción y Mantenimiento.....	55
Tabla 30-3:	Matriz de Capacidades de Respuesta a Factores Macro Entorno	56
Tabla 31-3:	Matriz de Capacidades de Respuesta a Factores Micro entorno.....	56
Tabla 32-3:	Matriz FODA Junta Administradora.....	57
Tabla 33-3:	Matriz Ponderación Fortalezas.....	58
Tabla 34-3:	Matriz Ponderación Oportunidades.....	58

Tabla 35-3:	Matriz Ponderación Debilidades	59
Tabla 36-3:	Matriz Ponderación Amenazas	59
Tabla 37-3:	Matriz Correlación Fortalezas y Oportunidades.....	60
Tabla 38-3:	Matriz Correlación Debilidades y Amenazas	61
Tabla 39-3:	Matriz Priorizada FODA.....	62
Tabla 40-3:	Matriz de Impacto Interno.....	63
Tabla 41-3:	Matriz de Impacto Externo	64
Tabla 42-3:	Matriz de Evaluación de Factores Internos	65
Tabla 43-3:	Matriz de Evaluación de Factores Externos	66
Tabla 44-3:	FODA Estratégico.....	67
Tabla 45-3:	Objetivos Empresariales Propuestos	71
Tabla 46-3:	Descripción del Organigrama	74
Tabla 47-3:	Levantamiento de Procesos.....	76
Tabla 48-3:	Presupuesto.....	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Relación Porcentual de la Participación	25
Gráfico 2-3:	Problemas destacados de la Junta	26
Gráfico 3-3:	Atención de Sugerencias y Reclamos	27
Gráfico 4-3:	Aceptación de Estructura Empresarial	28
Gráfico 5-3:	Satisfacción del Servicio prestado por la Junta	29
Gráfico 6-3:	Control de Actividades de Funcionarios	30
Gráfico 7-3:	Funciones y Responsabilidades de Colaboradores	31
Gráfico 8-3:	Evaluación del Desempeño	31
Gráfico 9-3:	Evaluación de Vocales y Presidente.....	32
Gráfico 10-3:	Profesionales Capacitados	33
Gráfico 11-3:	Conocimiento de Funciones y Responsabilidades del Personal	34
Gráfico 12-3:	Estructura Administrativa, Financiera y Técnica Actual Adecuada	35
Gráfico 13-3:	Nivel de Satisfacción por Atención de Trámites	36
Gráfico 14-3:	Existencia del Plan de Contingencia	37
Gráfico 15-3:	Estándares de Calidad Requeridos	38
Gráfico 16-3:	Mantenimiento Continuo de Tuberías	39
Gráfico 17-3:	Financiamiento de la Junta.....	40
Gráfico 18-3:	Puntualidad de Pagos de Tarifas	41
Gráfico 19-3:	Precio Establecido por Uso del Servicio	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Elementos del Diseño Organizacional	9
Figura 2-1:	Modelo Organizacional de Ailed Labrada Sosa	13
Figura 3-1:	Modelo organizacional de Richard Daft	15
Figura 4-1:	Proceso Administrativo	18
Figura 5-3:	Ubicación Junta Administradora	49
Figura 6-3:	Logotipo Propuesto para la JAAPYS	68
Figura 7-3:	Organigrama Estructural Propuesto.....	73
Figura 8-3:	Levantamiento de Procesos	77
Figura 9-3:	Mapa de Procedimientos	87
Figura 10-3:	Procesos Gestión de Operatividad y Recursos.....	88
Figura 11-3:	Procesos Supervisión de Recursos.....	89
Figura 12-3:	Procesos Ejecución de nuevos Planes, Programas y Proyectos	90
Figura 13-3:	Procesos Rendición de Cuentas	91
Figura 14-3:	Elaborar nuevos Planes, Programas y Proyectos	92
Figura 15-3:	Mantenimiento del Sistema Hidráulico	93
Figura 16-3:	Aplicar Sanciones a Usuarios	94
Figura 17-3:	Realizar Convenios	95
Figura 18-3:	Control de la Operatividad de la Entidad.....	96
Figura 19-3:	Supervisión de la Cobranza a Usuarios	97
Figura 20-3:	Realizar Pagos y Compras.....	98
Figura 21-3:	Gestionar el Recurso Financiero.....	99
Figura 22-3:	Llevar Registro Contable.....	100
Figura 23-3:	Elaborar Informes Contables	101
Figura 24-3:	Realizar Convocatorias a Reuniones u Otro Evento	102
Figura 25-3:	Archivar Documentación.....	103
Figura 26-3:	Elaborar documentación.....	104
Figura 27-3:	Operar el Sistema de Distribución	105
Figura 28-3:	Realizar Conexiones de Agua.....	106
Figura 29-3:	Realizar Mantenimiento del Sistema	107
Figura 30-3:	Gestionar al Talento Humano.....	108
Figura 31-3:	Evaluar al Talento Humano.....	109
Figura 32-3:	Contratar Personal	110
Figura 33-3:	Reemplazar Miembro Ausente	111
Figura 34-3:	Coordinar y Cooperar en lo Necesario	112

Figura 35-3:	Cronograma.....	119
Figura 36-3:	Sistema de Monitoreo y Control.....	120
Figura 37-3:	Informe de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento	121

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTORIO

RESUMEN

El trabajo de investigación Estructura y Diseño Organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán se la realizó con el objetivo de diseñar la estructura para el desarrollo organizacional y funcional en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José del Batán, para que sus resultados financieros, sociales y ambientales, faciliten el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios. La metodología aplicada fue el trabajo de campo, mediante una encuesta realizada a los usuarios por otra parte la entrevista a los directivos de la junta administradora de agua potable para conocer su criterio y conocimiento sobre la organización de la empresa. Los resultados permitieron conocer la inexistencia de una estructura organizacional y administrativa, los directivos desconocen diferentes procesos administrativos para orientar a la misma hacia la superación institucional, de tal manera la inexistencia de manuales tanto de funciones como de procedimientos pues las personas que conforman la junta aplican responsabilidades de forma empírica, es necesario que se utilicen un reglamento interno Se elaboró la propuesta misma que fue el diseño organizacional para la junta donde se detalla logotipo, misión, visión, mapa de procesos, manual de funciones, manual de procedimientos y el sistema de control y monitoreo. De la misma manera se recomienda la implementación del presente trabajo de investigación pues es fundamental aplicar procesos administrativos ya que mejoría la situación empresarial.

Palabras clave: <ESTRUCTURA>, <DISEÑO ORGANIZACIONAL>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <MANUAL DE PROCEDIMIENTOS>, <SISTEMA DE CONTROL Y MONITOREO>, <REGLAMENTO INTERNO>, <JUNTA ADMINISTRADORA>.



05-07-2022

1416-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The research Organizational Structure and Design of the Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán aimed to design its organizational and functional development structure so that its financial, social, and environmental results facilitate the improvement of the quality of life of its users. The methodology applied was fieldwork through a survey of users and an interview with the directors of the drinking water administration board to get aware of their criteria and knowledge about the company's organization. The results revealed a lack of an organizational and administrative structure; the directors are unaware of different administrative processes to guide the entity to its institutional improvement. Other relevant results determined the inexistence of manuals of both functions and procedures since the board members apply responsibilities empirically; in addition, it is necessary to use internal regulations. A proposal was prepared based on the organizational design for the board, detailing the logo, mission, vision, process map, functions manual, procedures manual, and the control and monitoring system. In the same way, implementing this research work is recommended because it is essential to apply administrative processes as it improves the business situation.

Keywords: <STRUCTURE>, <ORGANIZATIONAL DESIGN>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <FUNCTIONS MANUAL>, <PROCEDURES MANUAL>, <CONTROL AND MONITORING SYSTEM>, <INTERNAL REGULATIONS>, <MANAGEMENT BOARD>.



Lic. Mónica Alejandra Logroño Becerra
Mgs. en Lingüística y Didáctica
de la enseñanza de Idiomas Extranjeros
C.I. 060274953-3

INTRODUCCIÓN

La estructura y el diseño organizacional son fundamentales dentro de una organización ya que le permite alcanzar el éxito pues al tener identificado a los elementos importantes que intervienen para el cumplimiento de sus objetivos planteados, al mismo tiempo que al mantener un adecuado diseño organizacional permite que cada persona cumpla con las funciones y responsabilidades que son descritas dentro de un organigrama seguidamente por un manual.

El trabajo de investigación se lo realizó en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán enfocándose al ámbito administrativo pues presentan dificultades con respecto a los procesos desarrollados de manera autónoma, con la presente investigación se pretende mejorar la calidad de vida de todas las personas que hacen uso del servicio.

El trabajo de investigación está dividido en capítulos que se exponen a continuación:

Capítulo I: Marco referencial, se describe el problema institucional, los objetivos y la justificación que guía el trabajo de investigación.

Capítulo II: Marco Metodológico, guía para realizar el estudio mismo que contienen los métodos, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, población-muestra que participó en el estudio además la idea a defender.

Capítulo III: Marco de Resultados y discusión de resultados, contiene la situación actual de la Junta Administradora.

Capítulo IV: Marco Propositivo, conformado por la propuesta que describe el diseño organizacional sugerido para el mejoramiento de la prestación del servicio por ende a mejorar la calidad de vida de los usuarios. Seguidamente se describen las conclusiones encontradas y por otra parte las recomendaciones sugeridas a la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de Investigación

La presencia de las Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento (JAAPS) tienen mucho recorrido e historia, identificadas a lo largo y ancho del país, gestionadas desde la acción pública, privada o comunitaria, con el propósito de que las personas hagan uso adecuado del recurso natural. Para identificar su rol, resultados e importancia, es fundamental simplificar este recorrido a través del conocimiento de algunas de estas experiencias resumidas en los siguientes términos:

En el trabajo presentado por Verdesoto, Toapanta, & Acosta (2018) titulado “Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato” se menciona que las Juntas Administradoras de Agua Potable funcionan como organizaciones comunitarias sin fines de lucro, cuya gestión camina en relación al cumplimiento de lo planificado conforme los requerimientos técnicos, de eficiencia y eficacia exigidos por el ente regulador, para el manejo adecuado de los recursos económicos, financieros y humanos que administran, tomando en cuenta las necesidades satisfechas de los usuarios mediante el desarrollo óptimo del servicio, activando para ello los mecanismos que favorezcan a la comunidad, constituyéndose en ejes fundamentales de mantenimiento del mismo ; con el estudio realizado se determina que es necesario una adecuada capacitación a los directivos misma que ayuda a controlar las funciones y actividades que se las realiza sin seguir adecuados procesos puesto que carecen de utilización de manuales, estas instituciones desarrollan actividades legales de forma autónoma, es necesario que se capaciten para la mejora del proceso administrativo.

Por otra parte, Cañizares et al., (2016) en el artículo titulado “Gestión Comunitaria del Agua: Junta Administradora de Agua Potable Regional de ZHIDMAD” mencionan que la distribución del agua es diferente al de la ciudad pues se sitúa en una zona rural, además que el sistema es comunitario ya que cada usuario tiene la capacidad para tomar decisiones por lo que las JAAPS tienen fines sociales. Al ser creadas por los usuarios se puede evidenciar que tienen respeto por lo que crearon a la vez tener mayor cuidado y protección hacia las fuentes de agua orientándose a la gestión ambientalmente responsable y sustentable. La Asamblea General de usuarios permite aceptar los votos para la toma de decisiones. Además, realizan mingas enfocadas al mantenimiento del agua pues el incumplimiento conlleva a sanciones establecidas por los socios y para obtener recursos económicos los usuarios cancelan cierta tarifa por consumo del agua.

Para Espinosa (2015) en su tesis de grado con el tema “Análisis de la Gestión de los Recursos Hídricos en los Sistemas Comunitarios de Agua Potable en el área de influencia del proyecto Pesillo-Imbabura” explica que las Juntas Administradoras de Agua Potable se han creado partiendo de necesidades de la población además que tienen deberes con la junta a través de las Asambleas, se organizan para cumplir con diversos aspectos como lo son: administrar , controlar , operación y mantenimiento del sistema de agua. Como lo dice Espinosa en su estudio la recaudación de las tarifas se las utiliza para diversos aspectos como lo es en el mantenimiento del agua, además que para el abastecimiento de agua se encarga personería pública o también comunitaria, prohibiendo así la privatización del agua.

Además por parte de Sandoval & Günther (2013) con su trabajo titulado “La Gestión del Agua en México y en Ecuador: Otros acercamientos a la Sustentabilidad” donde nos explican que la gestión tanto en México como en Ecuador se orienta de manera comunitaria y esto hace que estudie la forma de acceso, distribución y uso del recurso hídrico, hacen énfasis que en México la administración surge con actores locales siendo la comunidad quien realizan sus trabajos colectivos mientras que en Ecuador existen instituciones gubernamentales que orientan a las JAAPS.

Hay que tomar en cuenta que la investigación aclara que la Asamblea es la máxima autoridad quien toma decisiones, a la vez para ser parte de la misma debe pertenecer a la comunidad, formarán parte de la asamblea, comité y directorio tanto hombres como mujeres, en la asamblea se tomarán criterios, así como plantear la forma de pago o tarifas de consumo, mantenimiento del sistema hídrico, entre otros.

1.2. Marco Teórico

1.2.1 La gestión del agua

La conservación y distribución del agua es un reto importante planteado para la humanidad por NN. UU a través de los Objetivos del Desarrollo Sostenible; más concretamente del Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, en especial debido a que la escasez de agua afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente (Naciones Unidas, 2020).

En este aspecto, es conocido que los ecosistemas son reguladores importantes de la cantidad y calidad del agua. Por tanto, demandan de protección y gestión tomando en cuenta las necesidades humanas satisfechas racionalmente para evitar serias secuelas ambientales, sociales y económicas por el abuso del recurso. Por lo tanto, es evidente que, para conseguir la gestión sostenible de los recursos hídricos

y funciones ecosistémicas, se requiere organizar y educar a la población con respeto al consumo y a quienes de manera discriminada la aprovechan para sus respectivos giros de negocio.

En este contexto, la gestión de los recursos hídricos no es más que un proceso coordinado del uso, preservación y distribución del recurso, en función de contribuir a que la población mejore sus condiciones de vida. Promueve además a que el uso del recurso con fines comerciales en la comunidad se efectúe de manera racional sin afectar la demanda equitativa de todos en cuando a la provisión permanente del líquido elemento, imprescindible para la vida y para las actividades que a diario desarrolla el ser humano.

1.2.2. La gestión social del agua

La Agencia de Regulación y Control del Agua (2016) en el “Plan de Control ARCA 2016” define a las JAAPS como organizaciones comunitarias y comprometidas a la prestación del servicio de agua, especifica que las juntas cuentan con usuarios quienes se encuentran autorizados para hacer uso del servicio. ARCA en su investigación se enfoca en el manejo de planes técnicos evitar que los distintos procesos se realicen de manera inadecuada por ende dentro de los informes pide que se mejore aquellas ineficiencias, pero con aprobación de la Secretaría Nacional del Agua SENAGUA, así también las organizaciones encargadas en las provincias son los GAD’s o empresas públicas. Al ser un ente regulador se encarga también de controlar que la gestión de los recursos hídricos tanto en calidad como en cantidad desde sus fuentes para que llegue de forma segura a las personas. También la (SENAGUA) dirige la gestión de este recurso estableciendo políticas, normas, control para las diferentes entidades que puedan conformarse a partir de ella buscando que se exista una eficiente y adecuado uso del agua, mismo que se la debe entender como la interacción que se produce en la distribución del agua entre diversos usuarios, que van desde los domiciliarios hasta las empresas, organizaciones y otros actores institucionales involucrados en el uso y manejo del agua y el ambiente en una cuenca fuente o red de distribución, premisa importante para ser considerada en la presente investigación, en virtud de los procesos de para toma de decisiones socialmente aceptadas en concordancia con la implementación coherente de acciones con respecto al acceso y distribución, el uso múltiple, tarifas, conservación y mantenimiento de redes y medidores, así como la participación comunitaria en las acciones para la conservación del agua y otros recursos, en las cuales todos los usuarios se deberían involucrar.

La gestión social a partir de la conformación de las estructuras comunitarias organizadas alrededor del recurso, deben asumir tareas de administración y ejecución de acciones organizadas y participativas, para que dicho espacio se convierta además en un escenario donde se discutan los

problemas del agua y las consecuencias que el calentamiento global están generando en las fuentes donde el agua se origina.

El concepto de gestión social técnicamente también se asocia a la gestión comunitaria, donde se asumen ancestrales prácticas de respeto y conservación de la Pachamama, asumida desde la cosmovisión andina como la madre naturaleza y de todas las especies incluida la humana que coexisten a su alrededor.

Pero no solo a nivel comunitario se gestan estos principios y actitudes de participación social en la gestión del agua, también en otras organizaciones territoriales que incluso están dentro de las ciudades en sitios de marginalidad y pobreza, se la evidencia como una herramienta que puede incorporar múltiples acciones y actitudes, que permiten tener una visión integral de los problemas y prioridades, a partir de la resolución del problema del acceso y distribución del recurso, cuyas competencias las controlan los organismos autónomos descentralizados GAD's.

Dichos mecanismos participativos en pequeños territorios garantizan la conservación, distribución, accesibilidad tarifaria y equitativo al servicio.

1.2.3. Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP) en el Ecuador

Las Juntas Administradoras de Agua Potable surgen como organizaciones alternativas a las encargadas de manejar directamente la competencia de la administración, distribución y cuidado del agua; se crean debido a la necesidad de los pobladores de comunidades, barrios, parroquias ...que al no contar con el servicio de agua debido a la ineficiencia o ausencia del Estado o de apoyo del gobierno local conforman sus propias redes o sistemas comunitarios de agua, mediante la ejecución de procesos participativos para satisfacer una demanda vital para el ser humano que es la provisión de agua, pues sin ella, resulta casi imposible mejorar la calidad de vida y la de las futuras generaciones.

Es así como la construcción de las redes de distribución, instalación de llaves y medidores, se consensua una tarifa que depende del consumo de los usuarios, siempre anteponiendo el bienestar colectivo para el fortalecimiento del tejido social del grupo o territorio beneficiario, pero para dinamizar dicha acción, es necesario fortalecer un conjunto de alianzas y estrategias para fortalecer la estructura administrativa que agrupa a los usuarios del servicio de agua, ligados no solo por las relaciones de vecindad o territorio, sino también por la solidaridad, confianza y participación, alrededor de las dimensiones administrativa, técnica, ambiental y sociocultural característica de la organización.

1.2.4. Estructura y funciones de las JAAPs

Las JAAPs se estructuran para la construcción, operación, administración y mantenimiento del sistema de agua, para ello se requiere de la promoción y educación en salud e higiene entre los habitantes de la comunidad de usuarios, tendientes a conseguir el buen uso y mantenimiento de redes, instalaciones y de la propia integridad socio-organizacional, En las JAAPs está prohibido utilizar el agua potable en regadíos u otras actividades que no sean de requerimiento doméstico.

La composición de las JAAP cuenta con: Presidente, Secretario, Tesorero y Vocales, además del operador del sistema hidráulico. Las Juntas Administradoras de Agua Potable son autónomas porque desde su creación el funcionamiento y la toma de decisiones fueron de acuerdo con las necesidades y el criterio de la población que participa activamente en el proceso de toma de decisiones.

Los integrantes de las Juntas tienen la obligación de asistir personalmente a las reuniones y asambleas ordinarias y extraordinarias que se convoquen en forma puntual. También están obligados a cuidar y mantener en perfectas condiciones las conexiones domiciliarias a fin de evitar el desperdicio del agua.

1.2.5. Bases legales para el funcionamiento de las JAAP's

Para efectuar este enfoque necesario que da fe de la legalidad de estas estructuras socio-organizaciones y para efectos de la propuesta que se desarrollará a partir de la presente investigación, el marco legal se lo resumen en la siguiente matriz:

Tabla 1-1: Alcance para la Gestión de las JAAP's

MARCO LEGAL	REFRENCIA	ALCANCES PARA LA GESTIÓN DE LAS JAAP'S
Constitución de la República del Ecuador	Art.282	La Constitución prohíbe el acaparamiento o privatización del agua y sus fuentes.
	Art. 314	El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios.
	Art.318	Se prohíbe toda forma de privatización del agua y determina que la gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria y que el servicio de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias; establece además, que el Estado a través de la Autoridad Única del Agua, será responsable directa de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano y riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productiva.
Ley de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua	Art.32	Gestión pública o comunitaria del agua. La gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. La gestión pública del agua comprende, de conformidad con lo previsto en esta Ley, la rectoría, formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de las infracciones, así como la administración, operación, construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del Estado. La gestión comunitaria la realizarán las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y <u>juntas de organizaciones de usuarios del servicio</u> , juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y mantenimiento de infraestructura de la que se beneficien los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado
	Art.43	Definición de juntas administradoras de agua potable. Las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua. Deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable. Constituyen deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable comunitarias, los siguientes: (entre los más relacionados a la presente investigación)
	Art-34	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua; 2. Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable; 3. Gestionar con los diferentes niveles de gobierno o de manera directa, la construcción y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad Única del Agua;
Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria	Art. 4.1.20	Criterios de calidad para aguas de consumo humano y uso doméstico. Se entiende por agua para consumo humano y uso doméstico aquella que se emplea en actividades como: a) Bebida y preparación de alimentos para consumo, b) Satisfacción de necesidades domésticas, individuales o colectivas, tales como higiene personal y limpieza de elementos, materiales o utensilios. c) Fabricación o procesamiento de alimentos en general.

Fuente: Marco Jurídico Nacional
Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

1.2.6. Estructura y diseño organizacional Modelos de Estructura Organizacional

Mediante el diseño de una estructura organizacional se determinan objetivos, contando también con la misión, visión, principios, etc. a su vez también mantiene relaciones con los recursos financieros, tecnológicos y humanos. Una estructura formal, contiene normas claramente definidas ligada claramente con los propósitos organización (Merton, 2002). Para el desarrollo de una estructura organizacional es necesario indicar que involucra un esquema formal de relaciones, procesos, procedimientos y dentro del sistema, con el conjunto de factores, unidades, materiales orientándose al cumplimiento de los objetivos.

Según Robbins (2013) la estructura organizacional es la distribución formal dentro de los empleos, juntamente con la especialización, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización.

Por ende, en el diseño de una estructura organizacional los directivos se encargan de ubicar los puestos de trabajo delimitando sus funciones, un papel fundamental es la jerarquización en donde claramente se conocerán especificaciones, así como obligaciones y reglas a cumplir en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos determinados por la administración.

El diseño organizacional permite a las organizaciones a ejecutar tareas juntamente con procesos coordinados que desde los altos cargos se los distribuyen de manera específica en persecución de las metas a alcanzar.

El diseño organizacional permite al gerente a tomar decisiones de manera interna en la empresa, con el apoyo de los colaboradores al desarrollar de manera adecuada las actividades logrando eficacia, eficiencia y efectividad. En la búsqueda de resultados óptimos en la empresa al aplicar un adecuado diseño organizacional los encargados deben fijar metas claras, enfocarse a cada una de las necesidades que el colaborador posee y que el propósito de la organización puede variar ya que existirán cambios situacionales en donde deberán adaptarse.

1.2.6.1. Importancia del diseño organizacional

Un adecuado diseño organizacional permite que las empresas distribuyan de manera adecuada actividades, es importante aplicar un correcto diseño organizacional ya que facilitará estrategias, procesos y niveles de evolución que faciliten la consecución de objetivos y metas, evitando así diferentes problemas que puedan presentarse.

Desde el punto social, el diseño organizacional, se basa en principios. Es decir, la estrategia es importante, así como los procesos que se establecen para llevar su estrategia a cabo, pues están

inmersos varios factores clave para su desarrollo y uno de ellos es el personal que trabaja para llevarlos a cabo y, sobre todo, las personas a las que se va a vincular a esa estrategia.

1.2.6.2. Elementos del Diseño Organizacional

Para tener éxito en el funcionamiento de las organizaciones podemos manifestar elementos del diseño organizacional que al interrelacionarse correctamente permiten alcanzar excelente rendimiento empresarial.



Figura 1-1: Elementos del Diseño Organizacional

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

- ✓ **Estructura.** - es la base de un sistema conformado por diversos elementos orientados al cumplimiento de objetivos.
- ✓ **Estrategias.** - integra planes orientados al cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, buscando el correcto funcionamiento de la empresa.
- ✓ **Procesos.** - conjunto de actividades que implican la participación de diferentes recursos por lo que trabajando coordinadamente crean productos o servicios que satisfagan la necesidad de los consumidores.
- ✓ **Recursos Humanos.** - parte fundamental de toda organización, gracias a un excelente desempeño se alcanzan los objetivos empresariales, tomando en cuenta que se requiere de

gratificarlos de manera adecuada, permitiéndoles desarrollar sus habilidades en áreas específicas.

1.2.7. Componentes de la estructura organizacional

Los componentes son los distintos elementos que forman parte de una organización. No hay que pensar solo en objetos materiales ya que a veces los inmateriales son incluso más importantes.

Los componentes de la estructura organizacional se agrupan de manera interna y externa, factores encontrados dentro o fuera de la empresa así también pueden generar impactos tanto positivos como negativos en la empresa (Sy Corvo, 2021),

Factores Internos

- ✓ Propietarios
- ✓ Misión
- ✓ Junta Directiva
- ✓ Comunicación
- ✓ Estructura Organizacional
- ✓ Aprendizaje
- ✓ Personal
- ✓ Recurso de Capital
- ✓ Cultura organizacional

Factores Externos

Entorno de Tarea

- ✓ Competidores
- ✓ Clientes
- ✓ Proveedores

Entorno General

- ✓ Dimensión Económica
- ✓ Dimensión Tecnológica
- ✓ Dimensión Socio-cultural
- ✓ Dimensión Político-legal
- ✓ Dimensión Internacional

1.2.8. Principios básicos de la organización

Los principios de la organización son un conjunto de principios que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude a que pueda alcanzar los objetivos establecidos en forma rápida y eficaz.

Fundamentalmente, estos principios ayudan a la empresa a que utilice todos los recursos de la organización de una forma ordenada y coherente para que le facilite alcanzar los objetivos propuestos.

Además, permite que la consecución de los objetivos se logre en el tiempo especificado, con los niveles de eficiencia y eficacia exigidos.

A continuación, se describen los principios necesarios que relacionados entre sí proporcionando el desarrollo eficiente en una empresa (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007).

- **Orientación al Objetivo:** Se requiere conocer los fines, la razón de ser y objetivos de la empresa, el objetivo propuesto debe ser general, para que la meta por alcanzar sea común para todos los departamentos de la organización.
- **Especialización:** Las personas deberán conocer sus habilidades para luego aplicarlas en el puesto que se le asigne, generando una mejor productividad en el trabajo.
- **Jerarquía:** Niveles de autoridad, para mantener la cadena de mando y ejecutar las actividades de manera adecuada, generando niveles de comunicación entre todos los niveles de la empresa.
- **Autoridad y Responsabilidad:** Estos principios van relacionados porque es necesario que exista una persona que esté al frente de una entidad y a su vez tenga la potestad de tomar decisiones asumiendo los éxitos o fracasos que puedan presentarse.
- **Cadena de Mando:** Existe una sola persona encargada (jefes inmediatos) a destinar órdenes por ende los colaboradores deben asumir sus responsabilidades, existiendo comunicación adecuada siendo de manera descendente (jefe -colaborador).
- **Difusión:** Una correcta información entregada a miembros de la empresa en cuanto a procesos, reglamentos, obligaciones, entre otras será satisfactoria a la manera de cumplir con las tareas asignadas disminuirá errores y generará productividad.
- **Amplitud o Tramo de control:** Permite que exista una línea supervisora la cual mantenga un determinado número de supervisados, el supervisor no puede controlarse a sí mismo.
- **Coordinación:** Distribuye adecuadamente las responsabilidades y la forma que ejecutan para cumplir con las metas planteadas.
- **Continuidad:** Adaptable a los cambios del entorno, así garantiza la estabilidad en el tiempo, se debe considerar que para mantenerse en el tiempo deberá ser estable, pero que debe irse ajustando a las condiciones y cambios del entorno.

1.2.9. Modelos de diseño organizacional

Los modelos de organización empresarial son aquellos que posibilitan mejorar el rendimiento de una empresa, su finalidad es simplificar la puesta en práctica de las estrategias de la organización, logro de los objetivos, para ello deben esquivar a la burocracia y otras tantas dificultades organizacionales.

1.2.9.1. Modelo organizacional de Ailed Labrada Sosa

El presente modelo se involucra en los procesos que son aplicados en la organización, ha ido evolucionando de manera que del enfoque funcional pasa al enfoque integrado de procesos, conjuntamente al diseño se puede tener un enfoque estratégico, claramente se evidencia la aplicación de bases metodológicas mismas que implementan sistemas de tecnologías de información y comunicación. La aplicación del modelo permite ejecutar los procesos de manera sistémica apoyándonos en las necesidades tanto de clientes internos como de externos, enfocándose en la interrelación del entorno. Por otra parte, el diseño de los procesos es punto clave ya que se los realizará con ayuda de la tecnología de la información y comunicación. El diseño se encuentra conformado por: sistema de gestión, cuadro de mando integral, manual de funciones, estructura organizativa, plantilla de personal, reglamento interno y código de ética, estrictamente sujeto a la normativa legal en cada campo. (Labrada, 2008).

A continuación, la Figura 2 muestra las cuatro fases, cada una integrada por diferentes etapas:

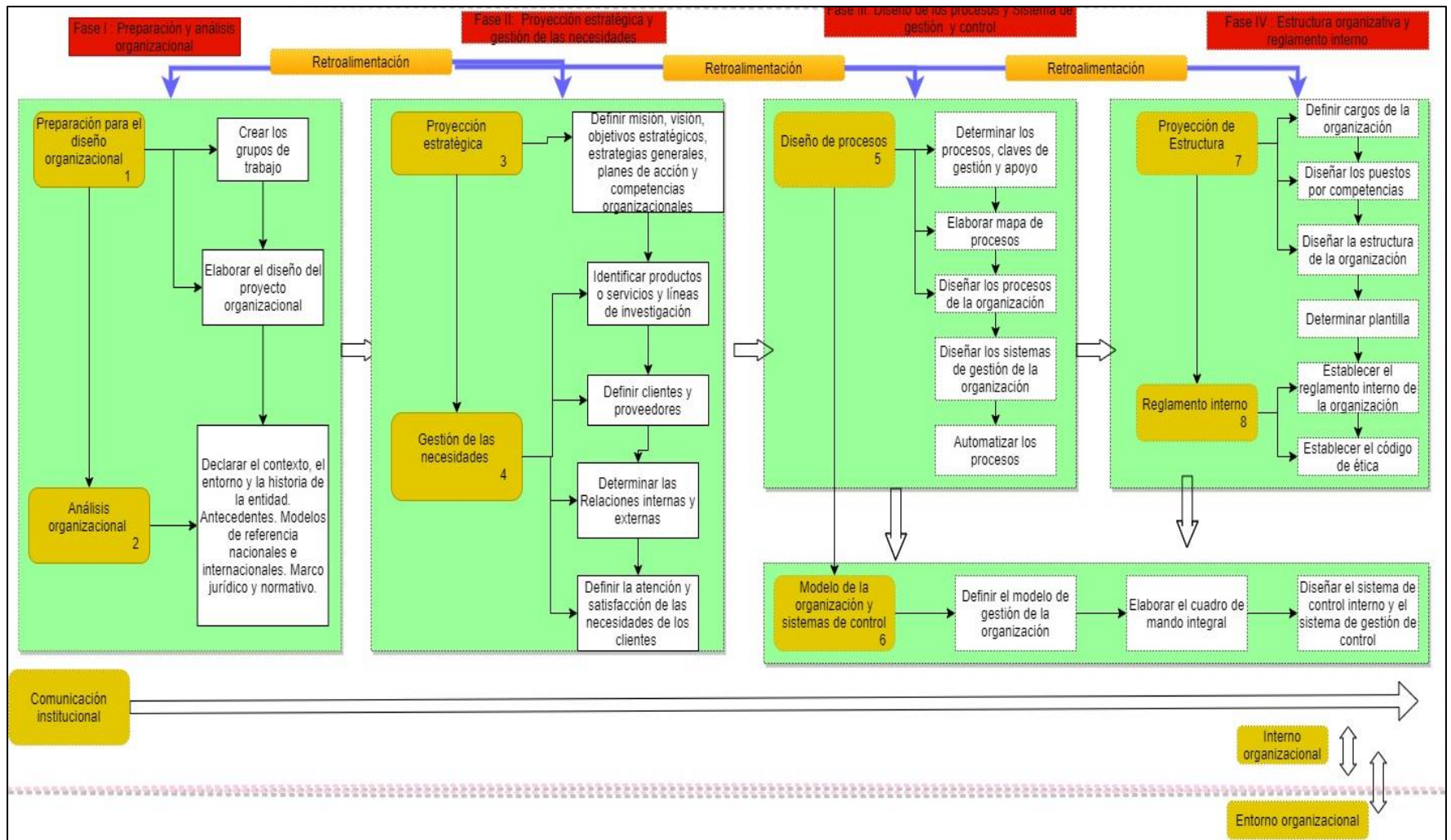


Figura 2-1: Modelo Organizacional de Ailed Labrada Sosa

Fuente: (Labrada, 2008)

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

1.2.9.2. Modelo organizacional de Richard Daft

El modelo describe el ambiente externo enfocado en el análisis de las oportunidades, amenazas, incertidumbres y disponibilidad de los recursos; de la misma manera permite interpretar los factores de la situación interna entre ellos tenemos las fortalezas, debilidades, estilos de liderazgo y competencia distintiva, y la alta dirección es el encargado de asumir responsabilidades y tomar decisiones frente a las dificultades que se puedan presentar.

Por otra parte, fortaleciendo la dirección estratégica tomando en cuenta la definición de misión, visión, metas, objetivos y conjuntamente el cumplimiento de cada uno se puede evidenciar resultados de efectividad.

Mecanismos de Coordinación

Para ello tenemos mecanismos que son de apoyo para la ejecución de las diferentes actividades organizacionales además existe comunicación tanto formal como informal entre el personal, orientándose al cumplimiento de metas y objetivos (Daft R. L., 2010).

- Adaptación mutua
- Supervisión directa
- Estandarización de los procesos de trabajo
- Estandarización de resultados
- Estandarización de habilidades
- Estandarización de normas

Los mecanismos de coordinación son fundamentales en la organización para mantenerla unida, todos estos mecanismos siguen un proceso coordinado puesto que inicia con la adaptación mutua seguidamente de los demás mecanismos para finalizar en la que se inició.

La utilización de técnicas adecuadas y la supervisión en conjunto se desarrollan para enfrentarse a variaciones organizacionales, por ende, la flexibilidad organizativa es importante para alcanzar las metas y objetivos inicialmente establecidos.

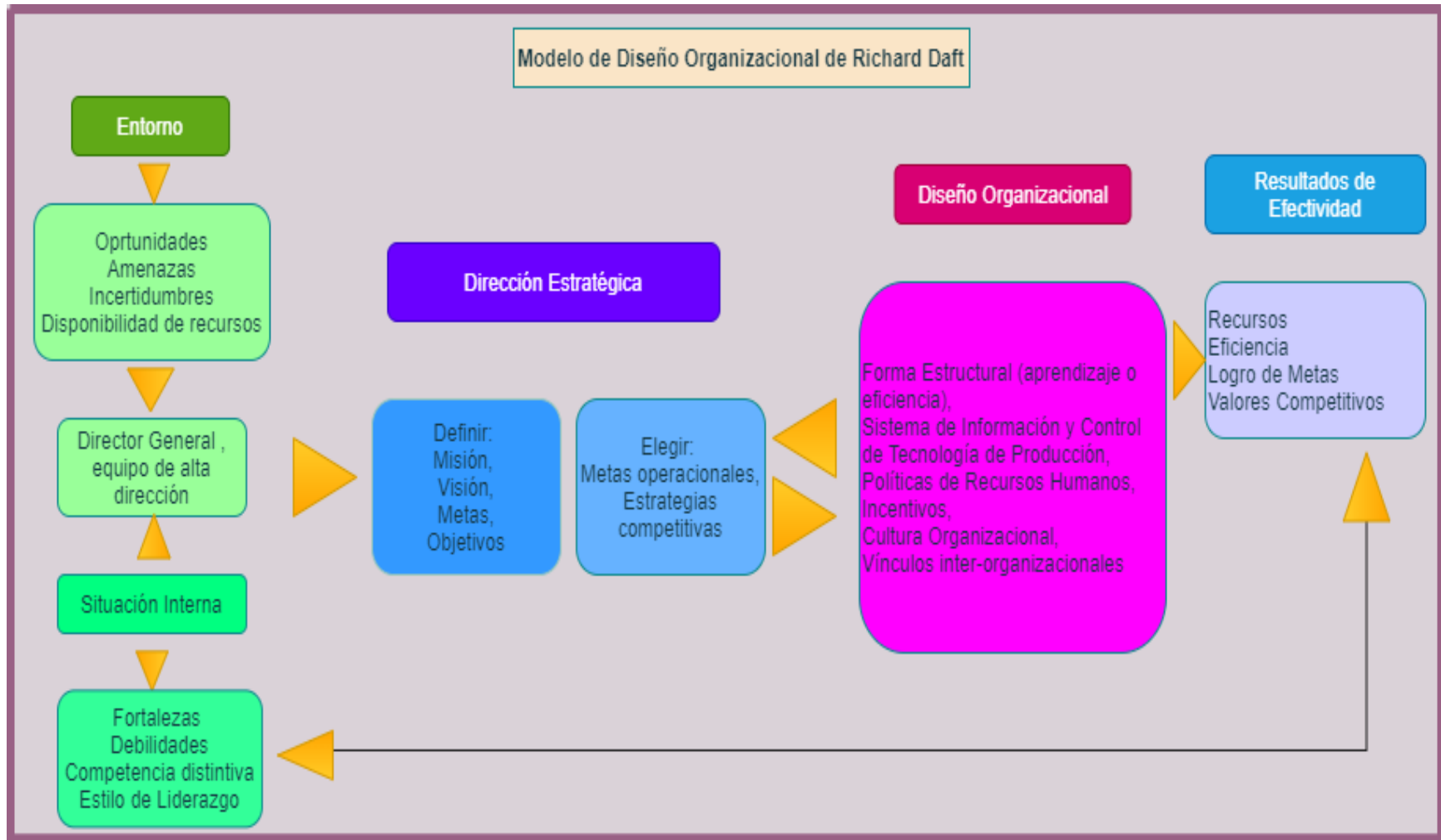


Figura 3-1: Modelo organizacional de Richard Daft

Fuente: (Daft R. , 2010)

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

1.2.10. Instrumentos de la organización

Es indispensable utilizar instrumentos que permitan desarrollar correctamente la estructura organizacional y la aplicación dependerá de las necesidades que el grupo tenga. Además, que son herramientas de la administración que sirven para mejorar la gestión interna y externa de una organización.

1.2.10.1. Organigramas

Representación gráfica que muestra la línea de autoridad entre ellos responsabilidad, cargos, unidades departamentales, relación de comunicación horizontal y vertical (Montoya, 2010).

Un organigrama es la representación gráfica de una estructura tanto de la empresa como de cada área así tenemos la relación de los componentes de la empresa (Franklin E. B., 2013).

Empresas como las comerciales, de servicios industriales, ONG's, entre otras, cuentan con organigramas mismos que representan el esquema de cada una de ellas, así como las relaciones jerárquicas que tienen, además para construir un organigrama es necesario hacer uso de líneas, círculos, rectángulos, etc. para así diferenciar categorías y conocer las responsabilidades que tiene dentro de las mismas.

1.2.10.2. Manuales

Un manual es un documento que permite describir las normas, responsabilidades, políticas de la empresa, y en el cual constan detalladamente el procedimiento a seguir por parte de cada uno de los colaboradores de esta manera ejecutar el trabajo adecuadamente.

Los manuales deben ser escritos de forma clara para que todos los integrantes de la empresa puedan entender, facilitando el adiestramiento del personal, además permiten un manejo correcto de las políticas establecidas así también ayudan a resolver enfrentamientos que puedan existir dentro del sistema de comunicación.

El contenido de los manuales es:

- ✓ Introducción
- ✓ Organigrama
- ✓ Gráficas
- ✓ Estructura procedimental
- ✓ Formas
- ✓ Políticas de organización

Distintos manuales describen claramente cada ítem considerando el procedimiento a realizarse, por otra parte, los objetivos, políticas y las responsabilidades son descritas para ejecutar de manera eficiente el trabajo.

Finalmente, un manual facilita la comprensión de las políticas, objetivos, estructuras y funciones de cada área de la organización. Además, que delimita las funciones y responsabilidades de cada área administrativa, pues asegura y facilita la información necesaria para realizar las labores encomendadas, logrando uniformidad en los procedimientos de trabajo.

1.2.10.3. Análisis de puestos

Enfocado en ubicar adecuadamente a los aspirantes de manera que ejecuten responsabilidades, autoridad y subordinación en donde la primera corresponde a las actividades destinadas a la persona, la segunda al derecho de actuar sobre la responsabilidad y la última a la obligación en ejecutar lo destinado.

Desde la perspectiva de los recursos humanos, el análisis del puesto de trabajo es el proceso fundamental del que dependen la mayoría de las demás actividades relacionadas con el personal; todas las funciones y actividades, así como las actitudes, comportamientos y hasta el humor de los colaboradores tiene sus raíces en la interrelación de los recursos humanos con el puesto de trabajo. Es decir, es un proceso englobado dentro de la planificación de los recursos humanos.

1.2.11. Gestión Administrativa.

La gestión administrativa permite cumplir con procesos, para alcanzar los resultados deseados siendo de manera eficaz y económicamente (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007).

Implica también el cumplimiento de la planificación y organización siguiendo normas de trabajo, a lo que forman parte de este proceso los recursos, así como son: económicos, humanos y tecnológicos.

1.2.11.1. Recursos

Se entiende como recursos el medio que las organizaciones tienen para poder cumplir con sus actividades, es decir un suministro por el cual se pueden obtener beneficios que ayuden al desarrollo de sus objetivos.

Recurso Humano

Se puede definir como el conocimiento aportado por los colaboradores de la organización, siendo el factor indispensable para el buen funcionamiento.

Se los denomina talento humano por ello gracias al intelecto, se encarga de ejecutar los procedimientos orientados al crecimiento de la productividad.

Recurso Tecnológico

Son aquellas herramientas que nos sirven como instrumentos, que juntamente con otros recursos pueden fusionarse y cumplir las funciones deseadas.

Recurso Financiero

Hace referencia a recursos propios, ajenos de la empresa siendo de carácter monetario, son necesarios para cumplir con algunos de los requerimientos de la empresa.

1.2.12. Proceso Administrativo

Conjunto de pasos o procesos que se cumplen para llegar a un fin determinado, fases consecutivas interrelacionadas entre sí formando un proceso integral:

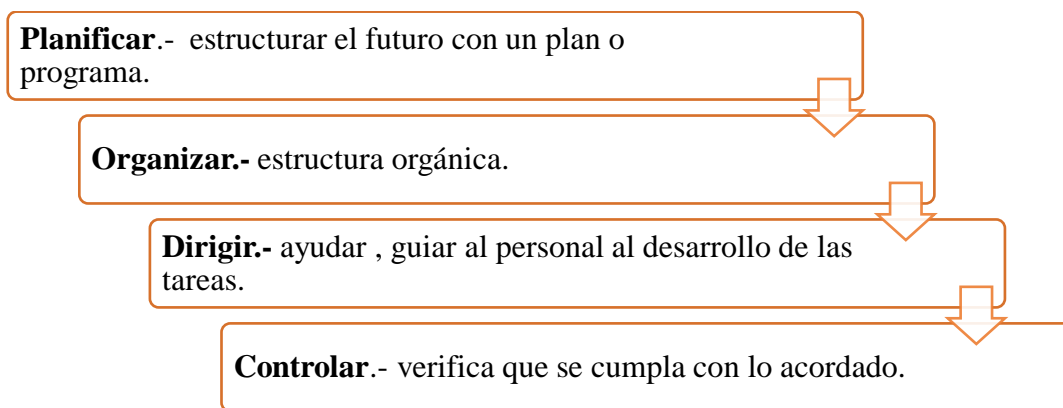


Figura 4-1: Proceso Administrativo

Elaborado por: Vizuela, W. (2021)

Con un proceso administrativo adecuado, se cumplen los pasos correctos enfocándose al éxito empresarial.

1.2.13. Análisis Situacional

Estado situacional de la empresa en un determinado tiempo, a su vez se exploran los factores tanto internos como externos que influyen al desarrollo de la actividad empresarial.

- **Análisis interno:** Consiste en la evaluación de habilidades, competencias, identificando los puntos fuertes con la identificación estratégica actual que permite hacer frente a la competencia.

- **Análisis externo:** Permite analizar los aspectos del entorno como estos afectan o no a la productividad de la empresa, buscando utilizar nuevas estrategias, detectando posibles amenazas que estos generen.

1.2.13.1. Matriz FODA

Actúa como una herramienta de análisis de la empresa, permitiendo conocer fortalezas y debilidades que internamente se presentan, por otra parte, las oportunidades y amenazas siendo factores externos que se presentan en el mercado, mismos que pueden generar cambios en el desarrollo de las actividades empresariales. Además, el análisis permite desarrollar diferentes estrategias que juntamente con los factores analizados se obtendrá métodos para disminuir las debilidades ampliando las oportunidades que se presentan al realizar el estudio

El análisis del entorno externo y del entorno interno de una organización debe ofrecernos información y conocimiento sobre todos aquellos factores que hayan resultado relevantes.

Entorno externo: se consideran aquellos factores que tienen un comportamiento o evolución positiva para los intereses de la empresa denominándolos Oportunidades por otra parte aquellos que tienen un comportamiento o evolución negativa para los intereses futuros se les denomina Amenazas.

Entorno interno: se toma en cuenta que aquellos puntos fuertes dentro de la organización como Fortalezas y por el contrario puntos débiles como Debilidades la obtención de estos puntos son de manera directa e intuitiva.

Es de gran importancia elaborar una Matriz FODA, ya que es un instrumento de planificación básica que permite a una institución detectar su situación organizacional interna y externa para accionar a corto, mediano o largo plazo.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

El trabajo de investigación para la propuesta de una estructura y diseño organizacional de la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán, se establecerá en un entorno investigativo de carácter cualitativo y cuantitativo, es decir, la metodología que se utilizará se perfila en el desarrollo de encuestas con las autoridades y trabajadores. Mediante esta metodología se busca determinar la importancia de determinar una estructura organizacional en la junta administradora.

Dentro de la metodología de investigación se podrá identificar las necesidades que originan el problema, así como las posibles soluciones que se pueden desarrollar en base a los procesos de investigación y obtención de resultados, pues todos los datos generados que serán adquiridos en el marco metodológico se basarán en actividades de aplicación de la investigación y serán reales y veraces para obtener una investigación clara de acuerdo con los objetivos marcados para su cumplimiento.

2.2. Nivel de Investigación

Esta propuesta se realizará a partir de una investigación descriptiva y exploratoria, que nos permita narrar los hechos tal como se observan, dentro de la investigación utilizando símbolos, imágenes, figuras geométricas, entre otros; así como identificar el problema, las variables, los conceptos y establecer prioridades de investigación sobre una determinada realidad; esto permitirá obtener información que lleve al registro, cuantificación e interpretación de la información recolectada.

2.2.1. *Investigación exploratoria*

Permite obtener información sobre la posibilidad de realizar una investigación, identificando nuevos problemas, variables, conceptos y estableciendo prioridades para la investigación respecto a una determinada realidad (Behar, 2008), en este caso se estudiará el problema en el que se enfrenta actualmente la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán.

2.2.2. *Investigación descriptiva*

Según Behar (2008), narra los hechos a medida que se van observando, la literatura puede mostrarnos que hay "partes de la teoría" con moderado apoyo empírico; es decir, estudios descriptivos que han reconocido y definido determinadas variables y generalizaciones. A través de este nivel de investigación podremos conocer los aspectos generales del consejo de administración de agua potable

y saneamiento de San José de Batán, sus características y necesidades, conociendo así el problema para dar posibles soluciones.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Investigación Experimental

Según Cohen (2019) esta modalidad tradicional de estudio se orienta más a la investigación cuantitativa que a la cualitativa. Su propósito es validar o probar una hipótesis. Para ello, utiliza el experimento que “consiste en someter un objeto en estudio a la influencia de determinadas variables, en condiciones controladas conocidas por el investigador, para observar los resultados que la variable produce en el objeto.

2.3.2. Investigación Transversal

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas durante un período de tiempo en una muestra de población o subconjunto predefinido. (Hernández et al., 2003). En este proyecto existe la necesidad de recolectar información, a través de algunas técnicas como encuestas y entrevistas que nos permitirán analizar datos de las variables sobre una determinada población, muestra o conjunto predefinido, pudiendo así determinar las necesidades y preferencias de la población. objeto de estudio.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio que se va a utilizar será el documental y el de campo; El estudio documental se basará en la recolección de información sobre propuestas teóricas similares al tema, en el caso del estudio de campo la información se recolectará a través de una entrevista y encuestas que permitan obtener datos y percepciones sobre la importancia de establecer una estructura. y diseño organizacional del consejo de administración de agua potable y saneamiento San José de Batán.

2.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.5.1. Población

Para (Behar ,2008) en su libro Introducción a la Metodología de la Investigación, menciona que “La muestra es esencialmente un subgrupo de la población”, a través del cual se obtienen una serie de individuos que forman parte del estudio de investigación para brindar una posible solución a un problema. dentro de una localidad, empresa u organización

En la presente investigación, para determinar la población, se tomará en cuenta el número de usuarios con los que cuenta la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán, los mismos que son 400.

2.5.2. Muestra

La muestra hace referencia a una parte seleccionada y que va a ser estudiada, por ende, tenemos algunas definiciones según Arias (2012, pág. 83) manifiesta que la muestra es un subconjunto mismo que es tomado de la población determinada. A su vez también podemos manifestar que la muestra es un subgrupo representativo que contiene las mismas características de la población así sus resultados serán generales (Sampieri, 2010).

Para obtener la muestra se ha aplicado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z = Margen de confiabilidad, 95% constante 1,96

p = Población con la característica= 50% ---- 0,50

q = Probabilidad sin la característica: 50% ----- 0,50

E = Error de estimación o error maestral 5%

N = Población o universo de estudio= 400

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 400}{(0.05)^2(400 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{384.16}{0.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{384.16}{1.9579}$$

$$n = 196.21 = 196$$

Una vez calcula da muestra, se pudo determinar que se deben encuestar a 196 usuarios de la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Método Deductivo

El método deductivo es un tipo de razonamiento usado para aplicar leyes o teorías a casos singulares. Es el método utilizado en las ciencias formales, como la lógica y la matemática. Además, el razonamiento deductivo es clave en la aplicación de leyes a fenómenos particulares que se estudian en la ciencia. (Rodríguez & Pérez, 2017)

Mediante este método se analizará e interpretará la información obtenida a través de las encuestas a realizarse a los usuarios de la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán y la entrevista al presidente de la junta.

2.6.1.2. Método Empírico

El método inductivo se utiliza partiendo de casos particulares para llegar a una proposición general. El uso del razonamiento inductivo fue y es de gran importancia en el trabajo científico en general, ya que consiste en la recolección de datos sobre casos específicos y su análisis para crear teorías o hipótesis. (Rodríguez & Pérez, 2017)

El empleo de este método es necesario ya que, al partir de lo particular, a partir del análisis de la problemática y sus causas, se podrá determinar las estrategias necesarias para establecer la estructura y el diseño organizacional de la junta.

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Encuestas

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, misma que estuvo dirigida a los usuarios de la junta de agua potable y saneamiento San José de Batán y nos permitió recabar la información necesaria para la realización de la propuesta, está estructurada con preguntas cerradas claras y objetivas para la recopilación de la información

2.6.2.2. Entrevista

De acuerdo con Zapata (2006) la técnica de observación es el conjunto de métodos mediante los cuales el investigador observa directamente el fenómeno que está estudiando sin reaccionar ante él, es decir, sin modificarlo ni realizar ningún tipo de operación que permita manipularlo.

Se aplicó una entrevista al presidente de la junta de agua potable y saneamiento San José de Batán, la cual ayudó a conocer algunos puntos importantes para el desarrollo del trabajo, se espera recolectar

información para poder realizar el diagnóstico situacional de la junta y determinar la importancia de desarrollar la propuesta.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Cuestionario

Los cuestionarios son utilizados en la técnica de la encuesta, para (Baena, 2017) “se dirige a la persona interrogada; ella misma lo lee y lo llena”. Por tanto, es fundamental que las preguntas sean claras y precisas, es decir, que se expresen de tal forma que todos los sujetos investigados las interpreten de la misma forma y para no perder objetividad y agilizar el tratamiento de los datos.

2.6.3.2. Guía de Entrevista

La Guía para Entrevistas funciona como una lista de comprobación que ayuda a preparar un plan de acción para conducir entrevistas, por eso debe ser estructurada con claridad y debe ser objetiva. (Baena, 2017)

2.7. Idea a defender

Propuesta de una estructura y diseño organizacional de la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán.

2.8. Variables

2.8.1. Variable independiente

Diseño de la estructura organizacional.

2.8.2. Variable dependiente

Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente análisis es fundamental para la presente investigación, en virtud que los datos señalados por los usuarios serán vitales para el desarrollo de la propuesta.

3.1. Resultados

3.1.1. Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán

Pregunta 1. ¿Participa Ud. en las Asambleas y demás actividades de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

En virtud de que tema se refiere a la propuesta de una estructura y diseño organizacional de la junta administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán, el trabajo de campo comienza con una descripción del nivel de participación de los usuarios en los organismos de decisión de la Junta, lo cual determina la construcción de bases sobre las cuales se irá determinando lo señalado en la esencia de la investigación.

Tabla 2- 3: Participación de los Usuarios en las Asambleas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	109	56%
NO	87	44%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

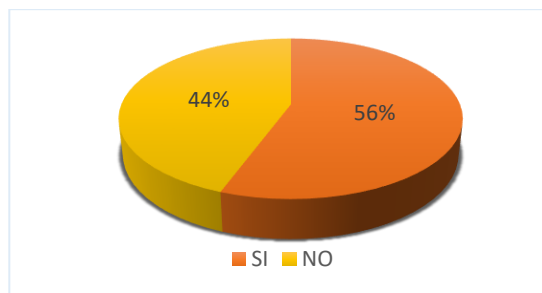


Gráfico 1-3: Relación Porcentual de la Participación

A fin de cuentas 5.6 usuarios de cada 10 han tomado en serio la participación activa en las decisiones y construcción de la historia de su organización a través de los organismos de gobierno estatutariamente instituidos. La participación relativa de los usuarios en las diferentes situaciones suscitadas en la Junta

Administradora de Agua puede deberse a la cantidad de asistentes que la Junta ha establecido y que limita la participación en la toma de decisiones de temas puntuales. La dificultad siempre será para 3,4 de cada 10 usuarios que no toman en serio su participación, es especial las decisiones de mayoría que son vinculantes, pero aún generaran resistencia de dicho grupo cuando se trate de aumento de tarifas, de nuevos aportes para infraestructura, racionamiento del servicio, entre otros. La presencia es importante para hacer sentir el contenido de las aspiraciones y solución de los problemas.

Pregunta 2. ¿Para Ud. cual de estos problemas considera que son los más importantes en la junta?

Tabla 3-3: Problemas de la Junta

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Falta de Comunicación	86	43.9%
Gestión inadecuada de la Junta de Agua	67	34.2%
Inadecuado mantenimiento de tuberías	13	6.6%
Falta de Capacitación al Directorio	9	4.6%
Control de desperdicio	15	7.7%
Otros	6	3.1%
Total	196	100.0%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

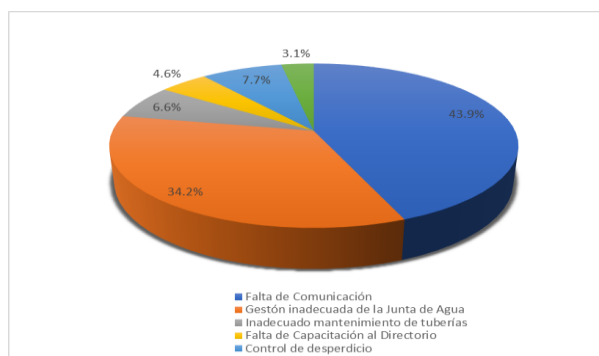


Gráfico 2-3: Problemas destacados de la Junta

Entre los problemas principales y que destacan los encuestados son la falta de comunicación en un 43,9% por otra parte la gestión inadecuada de la Junta, pues estos problemas son los más destacados pues se desencadenan por los demás factores mencionando así a temas de mantenimiento de tuberías, falta de control de desperdicio del líquido vital y en su conjunto se debe por la falta de capacitación del personal.

Pregunta 3. ¿Siente Ud. ¿Que sus sugerencias y reclamos son debidamente aceptados por la Junta?

Tabla 4-3: Atención de Sugerencias y Reclamos en la Junta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	152	78%
NO	44	22%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

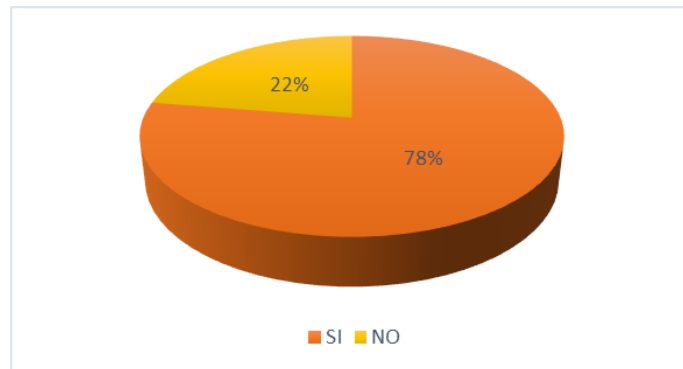


Gráfico 3-3: Atención de Sugerencias y Reclamos

El 78% de los usuarios considera que sus reclamos y sugerencias se han atendido y el 22% han mencionado que no, manifestando que en la junta se enfoca en un solo tema y que no tienen el tiempo para solucionar todos los problemas. La estructura actual procesa de manera no muy organizada los reclamos de los usuarios, se evidencia aquello por que 2,2 usuarios de cada 10 no están conformes en virtud de que sus reclamos y quejas no son debidamente canalizados por los organismos competentes de la Junta.

En ello es importante destacar los motivos más representativos de dicha inconformidad.

Pregunta 4. ¿Considera indispensable que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán, tenga una estructura empresarial con misión, visión, objetivos, política, estrategias...?

Tabla 5-3: Aceptación de Estructura Empresarial para la Junta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	189	96%
No	7	4%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

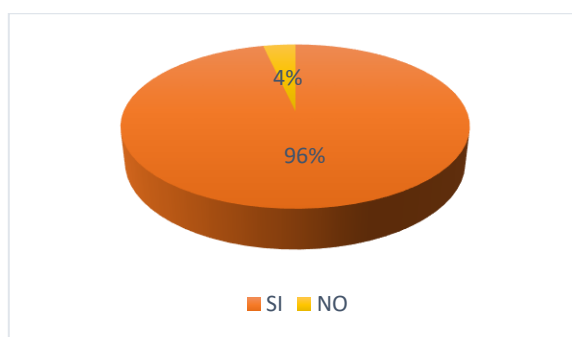


Gráfico 4-3: Aceptación de Estructura Empresarial

El 96% de los usuarios de la Junta respondió que sí es indispensable que la Junta se gestione en base a una estructura empresarial bien definida, por ello 9.6 de cada 10 usuarios determina que es indispensable que se establezcan en la estructura empresarial la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias que aporten al desarrollo de las actividades realizadas por los directivos y demás trabajadores buscando el bienestar de los usuarios. El 4% de los usuarios cree que no es necesario estructurar empresarialmente a la Junta porque por que como está brinda el servicio que se requiere a diario.

Pregunta 5. ¿Cómo califica Ud. los servicios que presta a sus usuarios la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Tabla 6-3: Satisfacción del Servicio

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	15	8%
Bueno	167	85.2%
Regular	14	7%
Malo	0	0%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

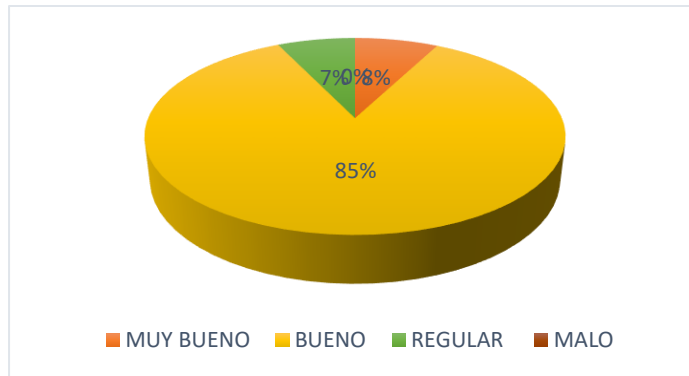


Gráfico 5-3: Satisfacción del Servicio prestado por la Junta

El 85% de los usuarios de la Junta, manifestó que el servicio prestado es bueno, el 8% que es muy bueno, así como otro 7% mencionó que es regular.

La respuesta no es demasiado alentadora para la Junta, se ve que no haya una satisfacción total por el servicio, la necesidad del líquido hace que la reacción con respecto a mejorar el servicio no sea más recurrente. Hay mucho que cambiar y los directivos con ésta información deben meditar mucho sobre cómo mantener a los usuarios satisfechos con un servicio de calidad.

Pregunta 6. ¿Conoce Ud. si la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán efectúa un control de las actividades de sus funcionarios?

Tabla 7-3: Control de Actividades de Funcionarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	85%
No	29	15%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

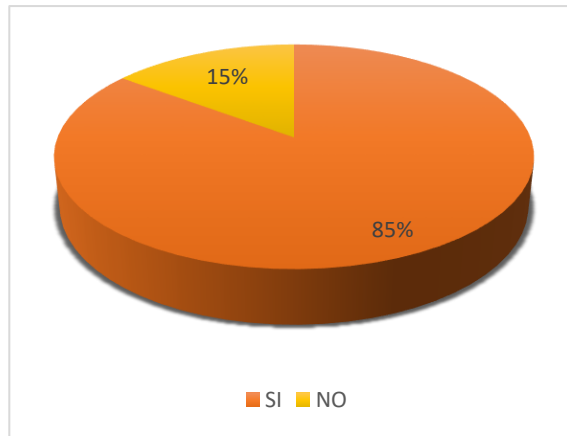


Gráfico 6-3: Control de Actividades de Funcionarios

El 85% de los usuarios de la Junta respondió que sí se efectúa el control de actividades de los funcionarios de la estructura organizacional, esta respuesta es coincidente con la anterior. La gran mayoría de los usuarios tienen a quien acudir en la Junta cuando se trata de resolver un problema del servicio o pagos, por tanto, la atención al usuario es una práctica diaria que implica familiarizarse con la función, aunque técnicamente no determinada, efectúan los servidores de la Junta. El 15% respondió que no, para ello argumentaron respuestas como:

- No se los ve en las instalaciones
- Irresponsabilidad de la persona o directivo encargado de evaluar el Talento Humano.
- No hay control de las actividades de los funcionarios

Son percepciones que lamentablemente quedan en la percepción de los usuarios en relación con las personas que efectúan el servicio, criterio que puede crecer si no se toman correctivos que eviten generar una mala imagen a quienes, con sus aportes y pago de tarifas, financian la presencia de colaboradores en la Junta.

Pregunta 7. ¿Conoce Ud. si la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de sus colaboradores?

Tabla 8-3: Funciones y Responsabilidades de Colaboradores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	168	86%
No	28	14,3%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

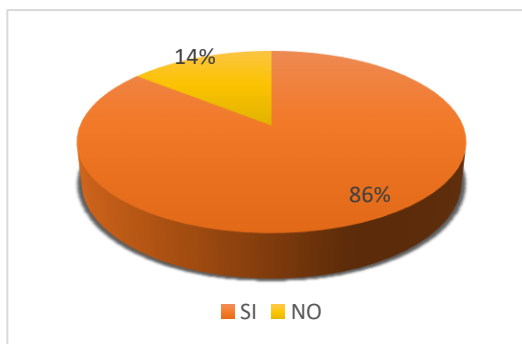


Gráfico 7-3: Funciones y Responsabilidades de Colaboradores

El 86% de los Usuarios de la Junta respondió que sí conoce el tipo de funciones y responsabilidades dispuestos para cada cargo que se mantiene en la organización.

Este conocimiento se basa en la forma como el usuario es atendido en la Junta, en los informes efectuados por los Directivos en las respectivas asambleas y en el contacto que tienen a la hora de pagar sus tarifas o efectuar sus reclamos. El 14% restante responde que no, para ello acuden a los mismos argumentos detallados en la pregunta anterior.

Pregunta 8. ¿Conoce Ud. si la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán evalúa el desempeño de sus servidores?

Tabla 9-3: Evaluación del Desempeño

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	85,2%
No	29	14,8%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

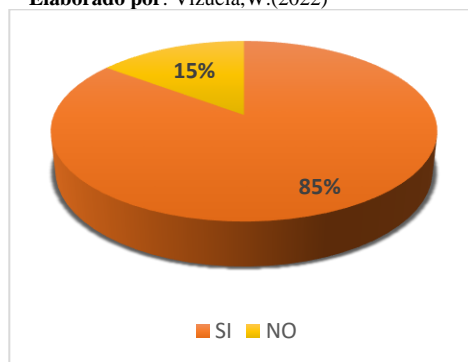


Gráfico 8-3: Evaluación del Desempeño

El 85,2% de los usuarios de la Junta afirman tener conocimiento que si hay de alguna manera un proceso de evaluación del desempeño de la Junta.

Las evaluaciones al personal permiten que la Junta conozca el nivel de desempeño de cada uno de los trabajadores y así mismo darse cuenta si tienen los conocimientos necesarios para las funciones que ejecutan, y en base a los resultados obtenidos si se evalúa al personal.

Por su parte el 14,8% señala que No, porque no se informa en las asambleas sobre dicho proceso.

Pregunta 9. ¿En la Asamblea de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán evalúan el desempeño de los vocales y presidente?

Tabla 10-3: Evaluación de Vocales y Presidente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	160	81,6%
No	36	18,4%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

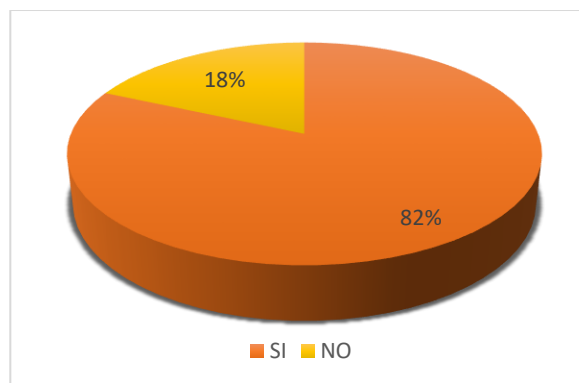


Gráfico 9-3: Evaluación de Vocales y Presidente

El 81,6% de los usuarios de la Junta respondió que tiene conocimiento que en las asambleas se evalúan las acciones de los directivos efectuadas de la junta y además ellos desarrollan dicho proceso interno.

Con la evaluación que la junta realiza a los vocales y presidente, busca garantizar la buena administración, que las decisiones que estos tomen sean afines a las políticas establecidas en función al bienestar y satisfacción de los usuarios.

Por su parte el 18,4% manifestó no saber nada al respecto puesto que no se conocen documentos ni registros al respecto que se comenten en las reuniones o muchas de las actividades no se dan en función de los resultados sino de conveniencia de los directivos de la Junta.

Pregunta 10. ¿Cree que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán cuenta con recurso humano profesionalmente capacitado?

Tabla 11-3: Profesionales Capacitados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	146	74%
No	50	26%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

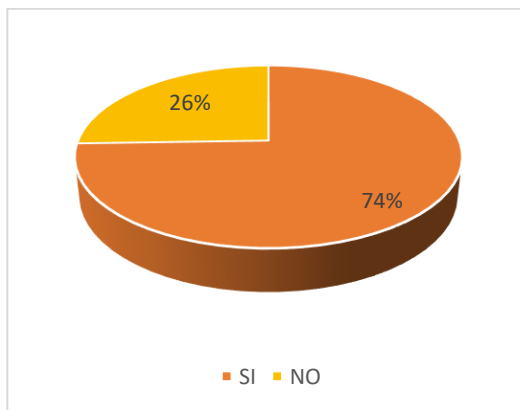


Gráfico 10-3: Profesionales Capacitados

Si bien es cierto el 74% de los usuarios manifestaron que el recurso humano en la junta si está capacitado, el 25% no lo cree así, pues mencionaron que son personas del barrio y que no hay evidencias de que sean capacitados.

Tomando como base los resultados y según lo expresado por una parte de los encuestados, la junta para su óptimo funcionamiento en las actividades debe contar con profesionales con los conocimientos y destrezas indispensables para cada área.

Los usuarios que responden que no, lo hacen a partir de los siguientes argumentos:

- Porque son personas del barrio mismo

- Porque en la junta realizan reuniones y todos los socios colaboran sin ser profesional capacitado
- Porque no hay evidencias de dirigentes o funcionarios que tengan titulación profesional.
- Porque no desempeñan eficiente ni profesionalmente las actividades asumidas.

Pregunta 11. ¿Conoce cuáles son las funciones y responsabilidades del personal técnico y administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Tabla 12-3: Conocimiento de Funciones y Responsabilidades del Personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	174	88,8%
No	22	11,2%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

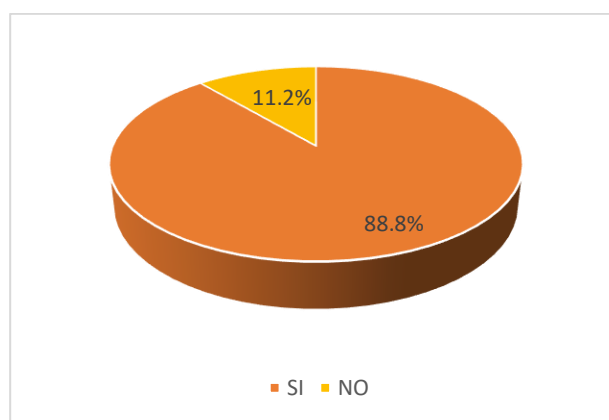


Gráfico 11-3: Conocimiento de Funciones y Responsabilidades del Personal

Del total de consultados acerca del conocimiento de las funciones y actividades que deben realizar el personal técnico y administrativo, el 88,8% dijo saber para qué están y solo el 11,2% no están al tanto de esa situación.

Mediante la presentación de informes anuales los usuarios y socios de la Junta pueden conocer datos económicos y actividades que estos desempeñan a lo largo de todo el año, así mismo dichos informes detallan la inversión hecha. Cabe señalar que, si se efectúan actividades técnicas como las conexiones domiciliarias, el mantenimiento de la red de distribución, la medición de consumo, tarifación, entre otras. Los usuarios que desconocen esta realidad señalan argumentos como:

- Porque no dan capacitación de cómo funciona la Junta
- Falta de información a los colaboradores

Pregunta 12. ¿Considera adecuada la actual estructura administrativa, financiera y técnica de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Tabla 13-3: Estructura Administrativa, Financiera y Técnica Actual Adecuada

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	160	81,6%
No	36	18,4%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

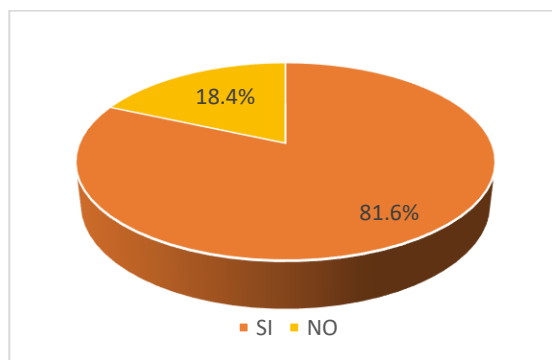


Gráfico 12-3: Estructura Administrativa, Financiera y Técnica Actual Adecuada

El 81,5% de los usuarios considera adecuada las estructuras establecidas por la junta y cree que, si aporta al desarrollo y mejoramiento del sistema de agua y alcantarillado, por su parte el 18,5% no lo cree así.

Los usuarios han expresado una aceptación casi total y da a entender el respaldo en la estructura organizacional en lo económico, administrativo y técnico, sin embargo, se ha evidenciado inconformidades relacionadas a la falta de personal de cobranzas y escasas capacitaciones al recurso humano. Quienes no comulgan con dicho criterio se basan en argumentos como:

- Si le falta más personal en las cobranzas.
- Porque que hace falta capacitarse para distintos roles a realizar.
- Falta de una buena estructura interna.

- Señalan también argumentos negativos relacionados con el manejo de los recursos de hecho no comprobados pero que si merecen ser analizados en las asambleas de la Junta para evitar malentendidos al respecto.

Pregunta 13. ¿Cuándo va a efectuar un trámite o reclamo a la Junta, la atención que recibe es?

Tabla 14-3: Nivel de Satisfacción por Atención de Trámites

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	29	14,8%
Muy Buena	7	3,6%
Buena	124	63,3%
Regular	36	18,4%
Mala	0	0,0%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

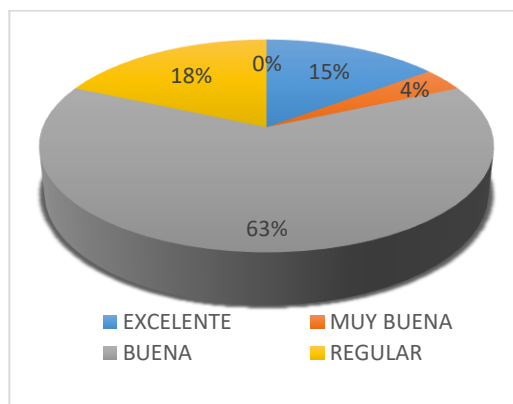


Gráfico 13-3: Nivel de Satisfacción por Atención de Trámites

Del total de usuarios, el 63,3% coincidió que la atención que reciben es buena, el 18,4% considera que es regular, es decir ni tan buena ni mala, por su parte el 14,8% manifestó que es excelente.

Al no existir inconformidades de parte de los clientes se puede expresar que en términos generales la junta tiene el personal adecuado para brindar una atención cómoda y hacer sentir a las personas a gusto y sobre todo que solucionen las inconformidades o problemas que estos presenten.

Pregunta 14. ¿Considera Ud. que la Junta cuente con un plan de contingencia en caso de daños o fugas en las tuberías?

Tabla 15-3: Existencia del Plan de Contingencia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	130	66,3%
No	66	33,7%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

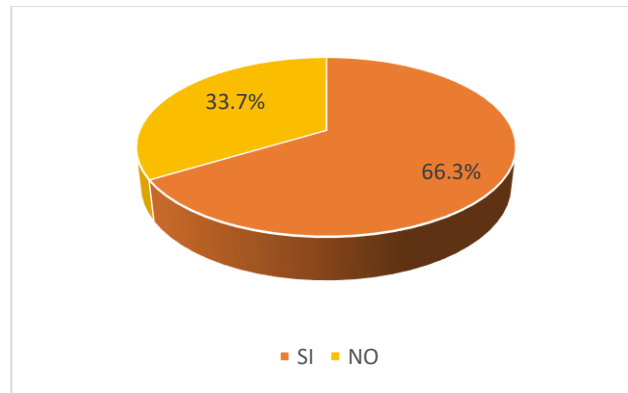


Gráfico 14-3: Existencia del Plan de Contingencia

Del total de los usuarios el 66,3% cree que existe un plan de contingencia en caso de daños en los sistemas, en cuanto el 33,7% no piensa lo mismo.

Probablemente las estrategias que la junta pone en marcha en caso de daños no son eficientes, para ello deberían estudiar cada caso para definir acciones de forma inmediata para que los usuarios no se queden tantos días sin el líquido vital.

Quienes responden que no, argumentan lo siguiente:

- Hay días que nos dejan sin el líquido vital que es necesario.
- Hace falta estudiar esos procesos para definir acciones.
- En caso de daños en las tuberías el barrio se queda sin agua, lo que hacen es solo comunicar mas no buscar una solución.
- Lo desarrollan empíricamente.

Pregunta 15. ¿Conoce si el servicio de agua que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán cumple con los estándares de calidad requeridos?

Tabla 16-3: Estándares de Calidad Requeridos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	152	77,6%
No	44	22,4%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

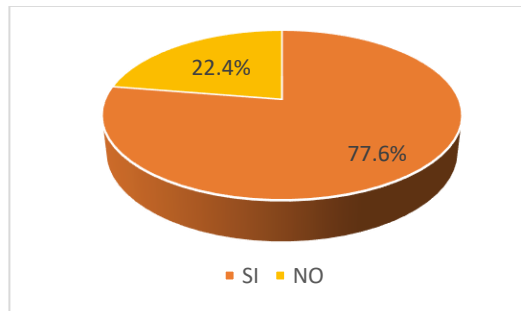


Gráfico 15-3: Estándares de Calidad Requeridos

En cuanto a los estándares de calidad del agua el 77,6% de los usuarios respondió que la junta si los cumple y que están a gusto con el servicio, y el 22,4% mencionó que no considera que les brinden un buen servicio.

En definitiva, el servicio de agua para gran parte de los usuarios es probablemente bueno y cumple con los parámetros que aseguran la calidad, aunque por otro lado opinan que este no es óptimo ya que en ocasiones el agua llega sucia. Se deberían revisar y dar mantenimiento a los sistemas por donde el líquido vital se desplaza hacia los ciudadanos

Quienes responden que no, lo hacen en función de los siguientes argumentos:

- La calidad implica que el agua no llegue sucia en algunas ocasiones.
- No hay análisis del agua para comprobar que no tenga impureza que afecten la salud de los usuarios.

Pregunta 16. ¿Cree que es indispensable dar mantenimiento continuo a las tuberías, medidores y guías de agua para evitar daños futuros y para que los usuarios se sientan satisfechos?

Tabla 17-3: Mantenimiento Continuo de Tuberías

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	189	96,4%
No	7	3,6%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

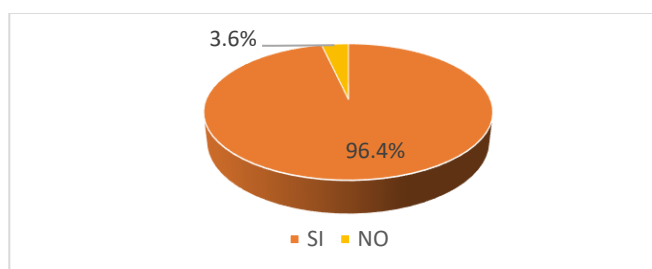


Gráfico 16-3: Mantenimiento Continuo de Tuberías

El 96,4% de los usuarios cree que el buen estado y mantenimiento de las tuberías, sistemas de distribución de agua y alcantarillado es fundamental para evitar contratiempos con el servicio.

La verificación de que las tuberías y todo el sistema administrado por la junta está en buen estado depende de que todos o cada uno de sus componentes están alineados al cumplimiento de dar un buen servicio a los ciudadanos, y es lo que los resultados muestran. Sin embargo, cuando haya daños las soluciones demoran y el barrio queda sin el servicio.

Pregunta 17. ¿Sabe Ud. cómo se encuentra financiada la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Tabla 18-3: Financiamiento de la Junta

Financiamiento	Frecuencia	Porcentaje
Ingresos de las tarifas por consumo de agua	172	87,8%
Por actividades de autogestión que efectúan	24	12,2%
Por aportes del GAD de Riobamba	0	0
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

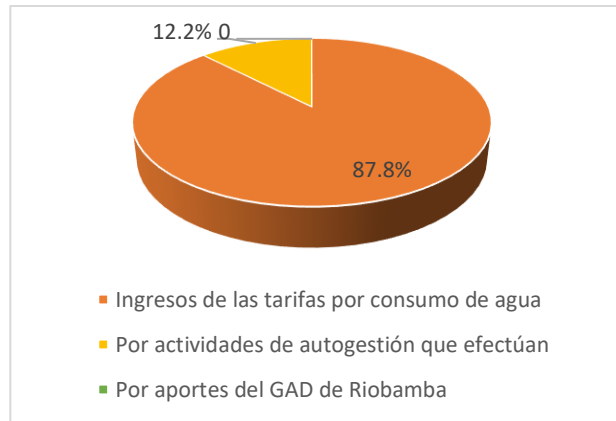


Gráfico 17-3: Financiamiento de la Junta

En cuanto al financiamiento, el 87,7% de los usuarios responden que la Junta se encuentra financiada por los ingresos que reciben por parte de las tarifas por consumo de agua mientras que el 12,2% por actividades de autogestión que efectúan.

La junta se encuentra financiada con fondos que perciben por las tarifas de consumo por parte de los usuarios por ende se realizan diferentes gestiones en cuanto a la mejora del servicio juntamente con actividades de autogestión que efectúa el directorio para el bienestar de esta.

Pregunta 18. ¿Paga Ud. puntualmente las tarifas de consumo?

Tabla 19-3: Puntualidad de Pagos de Tarifas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	85,2%
No	29	14,8%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

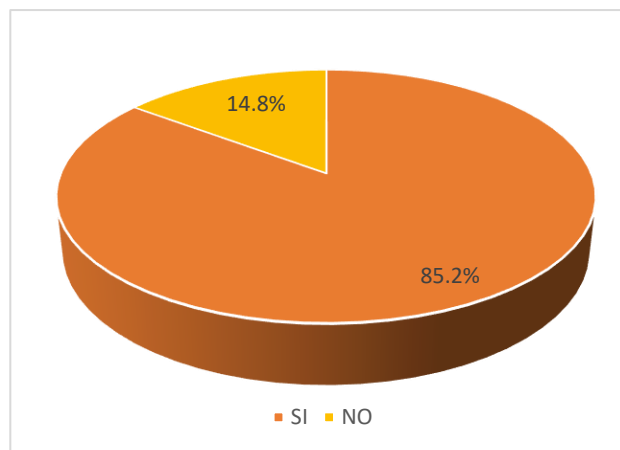


Gráfico 18-3: Puntualidad de Pagos de Tarifas

El 85,2% de los usuarios paga de forma oportuna los valores que consume en cuanto al servicio de agua, por su parte el 14,8% se demora por falta de solvencia económica y algunas veces por descuido.

Para la junta es indispensable que los usuarios cancelen sus tarifas de consumo a tiempo y no se atrasen demasiado, pues este es el principal medio de financiamiento y también de esa manera afrontar las irregularidades en los sistemas de agua y alcantarillado con agilidad.

La cartera vencida si descapitaliza a la Junta en especial por que tiene obligaciones de corto plazo como pago a empleados, compra de repuestos y otros contingentes que se presentan en el sistema de captación y distribución.

Pregunta 19. ¿Considera que es adecuado el precio fijado por el uso del servicio de agua que presta la Junta a sus usuarios?

Tabla 20-3: Precio Establecido por Uso del Servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	196	100,0%
No	0	0,0%
Total	196	100%

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

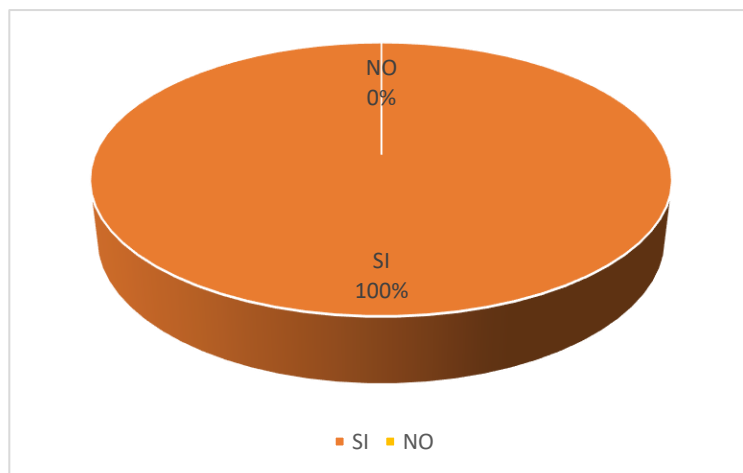


Gráfico 19-3: Precio Establecido por Uso del Servicio

El 100% de los usuarios cree que el precio que pagan por el servicio que reciben de parte de la junta administradora de agua y alcantarillado, es adecuado a la economía de cada usuario. Estos datos muestran lo satisfecho que los usuarios están con el servicio, ya que no existen quejas entorno al precio que la junta ha fijado.

3.1.2. *Entrevista realizada a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán*

Para cruzar a la información percibida por los usuarios, fue importante también consultar algunos temas complementarios con la directiva de la junta, respuestas que están sistematizadas en función de que las preguntas fueron abiertas. La Junta se compone de la siguiente manera:

Tabla 21-3: Directivos de la Junta Administradora

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO
Presidente	Lic. Segundo Paucar
Vicepresidente	Ing. Oliver Jara
Secretario	Ing. Carmen Pilatuña
Tesorero	Lic. Víctor Guapi
Vocal Principal	Sra. Sandra Tene
Vocal Secundario	Srta. Paola Gusñay
Operador	Sr. Pedro Bastidas

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Pregunta 1. ¿Según su percepción el estado actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán en el ámbito administrativo, financiero y técnico es?

Se puede determinar que el estado actual de la junta administradora de agua potable es muy bueno según vocales, secretaria y tesorero tomando en cuenta que los demás directivos lo califican como bueno ya que hace falta actualizar estructura organizacional y políticas de gestión y de la misma manera se deberá establecer nuevos parámetros de control y desarrollo del servicio dentro de la organización. Además, señalan que el ámbito técnico necesita de personas con conocimientos adecuados ya que lo realizan de forma intuitiva.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán requiere un diseño organizacional más técnico que el actual?

Sí, es necesario que se sigan protocolos técnicos donde exista una correcta estructura para desarrollar correctamente los procesos de cada una de las tareas existentes. El operador el Sr. Pedro Bastidas enfatiza que existe dificultad para delegar responsabilidades y funciones ya que los directivos no reciben capacitaciones. Por tanto, la estructura organizacional debe ser concebidas de tal manera, que responda a la razón de la existencia de la Junta y a la proyección de gestión administrativa y del gobierno institucional, acorde al servicio que ésta presta a sus usuarios.

Pregunta 3. ¿En la gestión de la Junta, se tiene clara la aplicación del proceso Administrativo y funciones empresariales para la realización de sus actividades?

El Lic. Paucar manifiesta que la mayoría de las actividades son realizadas de forma desordenada y como se cree que éstas se deben efectuar. Por ello para un mejor desarrollo de la junta será factible que se ejecuten en base a un adecuado proceso y funciones empresariales, que partan de una planificación que debe ser evaluada y monitoreada permanentemente por directivos y usuarios. Aportan los vocales diciendo que para llevar un adecuado proceso se deben documentar los mismos para efectos de control interno, auditorías y control oscila de los propios usuarios.

Pregunta 4. ¿Cuenta la Junta con un manual de funciones?

En cuanto al manual de funciones sí existe dentro de la junta, pero es adoptado de SENAGUA ya que para su elaboración necesitan el apoyo de personas idóneas para elaborar un manual propio. Aclarando que tienen permiso de dicha organización para utilizar dichos segmentos que existan y sean necesarios para aplicar en la junta. Es decir, la Junta no cuenta con herramientas de gestión propias, haya que efectuar una adaptación o construir unas adecuadas al nivel de gestión y servicio que presta a sus usuarios.

Pregunta 5. ¿Cuenta la Junta con reglamento interno?

El reglamento interno de la junta no es propio y como anteriormente se expresó se lo toma de SENAGUA. Explica el presidente que se necesitan realizar muchos trámites para poder realizarlo pues llevaría demasiado tiempo. De la misma manera, es necesario construir un reglamento interno propio que permita que todos los actores que conformen la Junta, sepan cuáles son sus deberes, responsabilidades y obligaciones, al igual que los usuarios cuya participación debe ser más proactiva que reactiva.

Pregunta 6. ¿Cuenta la Junta con organismos de gobierno (asamblea de usuarios, Directorios, comisiones) cuyas funciones y responsabilidades están definidas?

La junta cuenta con organismos de gobierno, hace falta que se definan de manera precisa cada una de sus responsabilidades y funciones. Por ello se requiere de manera urgente el diseño organizacional para que los organismos de gobierno como Asamblea, Junta Directiva, Junta de Control Social, Comisiones, Presidencia, tengan viene definidas sus responsabilidades y obligaciones en el ámbito de las funciones que deben cumplir y la representatividad que reciben en las asambleas para conformar dichos organismos en nombre de todos los usuarios.

Pregunta 7. ¿Cuenta la Junta con funciones administrativas (empresariales) ?

La junta requiere de la estructuración de funciones básicas como planificación del servicio (área técnica) y planificación comercial (tarifación y cobranzas), así como de funciones de apoyo como área administrativa (recursos humanos, evaluación del desempeño, roles, etc), contable-financiera y sistemas, con ello que implica lo mínimo requerido para estructurar la empresa comunitaria de Agua, será posible establecer un adecuado sistema de gestión y control de los recursos.

Pregunta 8. ¿Qué herramientas administrativas y financieras se han implementado en los últimos años para la administración óptima de Agua Potable y Saneamiento en San José de Batán?

Se manifiesta que organigrama, manuales, estatutos, reglamentos no son elaborados pues ejecutan actividades de manera mecánica, por los impulsos y necesidades que se presentan, por ello las dificultades para rendir cuentas o armar informes con información verificable

Pregunta 9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento cuenta con Plan Estratégico?

No, cuenta con un plan estratégico pues por desconocimiento, falta de personal capacitado para elaborar dicho documento. El presidente manifiesta que al contar con personal capacitado se puede realizar dicho documento pues falta colaboración de los usuarios.

Pregunta 10. ¿Quién controla el cumplimiento y resultados del cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

El presidente verifica el cumplimiento y resultados de los demás directivos. Además, la asamblea delega comisiones para que los supervisen. Es decir, al no existir estructura empresarial u organizacional, cualquier cosa puede pasar.

Pregunta 11. ¿A quién reporte Ud? los resultados e Informes relacionados con las funciones y responsabilidad que cumple en Junta Administradora de Agua y Saneamiento?

Los directivos dan a conocer todos los resultados de sus actividades a la asamblea que es la máxima autoridad.

Pregunta 12. ¿Cuentan con las herramientas necesarias para ejecutar sus labores diarias?

Los directivos cuentan con herramientas necesarias ya que sin ellas no podrían continuar con sus funciones.

Pregunta 13. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral dentro de la Junta de Agua Potable y Saneamiento?

El ambiente laboral es muy bueno ya que todos se apoyan de manera respetuosa y para las gestiones a realizarse todos aportan con ideas.

Pregunta 14. ¿Cómo considera usted el estado de la red de distribución de agua de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

La red de distribución de agua es buena ya que solo es utilizada por el barrio, cuando existen fallas no se deja sin servicio a todos, sino que la red es sectorizada afecta solamente al lugar que provocó el daño.

Pregunta 15. ¿Cómo obtiene el Financiamiento la Junta de Administradora de Agua Potable y Saneamiento, para la realización de sus actividades?

El financiamiento es propio pues de las tarifas de consumo se puede utilizar para atender necesidades que la junta crea conveniente, así también se realiza autogestión para mejora del líquido vital y del servicio.

Información adicional pertinente de la Junta de Administradora de Agua Potable y Saneamiento...

- Colaboración de profesionales con conocimientos en áreas que existen dificultades.
- Cada actividad desarrollada es de manera independiente y sería necesario contar con manuales y reglamentos
- Sustentar cada actividad con estatutos y normas
- Se requiere planes para la mejora del servicio.

3.2. Discusión de resultados

Al concluir la investigación de campo en la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán utilizando los métodos y técnicas apropiadas, se obtuvo como resultado: de la entrevista con los directivos se resume que la administración de la junta requiere de personas capacitadas para ejercer cualquier tipo de función, pues los directivos realizan actividades de manera automática y necesitan que se establezcan manuales, reglamentos y planes que apoyen a un correcto funcionamiento. Se requiere de las funciones de talento Humano y contabilidad para optimizar los recursos. También el financiamiento se les da gracias a las tarifas recaudadas por consumo del servicio. Por otra parte, se realizaron las encuestas a los usuarios coincidiendo en el tema del financiamiento ya que es propio, facilitando este ingreso para generar autogestiones como lo respaldan los directivos, asimismo las tarifas cobradas son adecuadas ya que utilizan medidores, además, el servicio es bueno, pero necesariamente se requiere de personal capacitado pues existe desconocimiento en aplicación de temas estratégicos como planes.

Finalmente, es necesario que la junta sea estructurada y diseñada de manera adecuada estableciendo manuales, reglamentos y planes para un correcto funcionamiento de la misma pues favorecerá en la mejora de calidad de vida de los usuarios.

3.3. Propuesta

Título

ESTRUCTURA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO SAN JOSÉ DE BATÁN

3.3.1. *Introducción de la Propuesta*

La Estructura y el Diseño Organizacional tiene como finalidad eliminar el empirismo existente en la Junta Administrativa de Agua Potable y Saneamiento de San José de Batán esta pretende formalizar un Direccionamiento Estratégico y establecer una estructura formal que cuente con procesos, procedimientos y actividades de la organización preestablecidos lo cual dificulta conocer la cadena de mando, la jerarquía, las responsabilidades y responsables en busca de lograr la mejora continua.

La propuesta está compuesta de una Cultura Organizacional, una Misión, Visión, Principios y Valores que rijan en todas las áreas de la organización que además esta debe estar sujeta a normas, códigos y reglamentos que guíen el accionar de los colaboradores de la entidad. El diseño Organizacional busca mediante manuales, perfiles de puestos, identificación de procesos, mapas de procesos y manuales.

La investigación pretende ayudar al cumplimiento de los objetivos o metas organizacionales además pretende mejorar la gestión de los recursos tomando decisiones acertadas al conocer los procesos con calidad tanto para los usuarios internos y externos.

3.3.2. *Objetivos de la Propuesta*

3.3.2.1. *Objetivo General*

Elaborar la Estructura y Diseño Organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento con la finalidad de eliminar el empirismo y mejorar la gestión en la organización.

3.3.2.2. *Objetivos Específicos*

- Realizar Diagnósticos Situacionales Externos e Interno con el fin de conocer la situación real de la organización.
- Identificar los Procesos existentes dentro de la organización
- Socializar la Estructuración y Diseño Organizacional propuesto con los integrantes de la entidad.

3.3.3. *Alcance de la Propuesta*

La propuesta de la Estructuración y Diseño organizacional de la junta Administradora de agua potable y saneamiento San José de Batán tiene un alcance total de todos los procesos y personal de la entidad

3.3.4. *Justificación de la Propuesta*

En la actualidad el mercado laboral es muy cambiante lo cual dificulta la permanencia de las empresas por subsistir, los avances tecnológicos influyen en los nuevos procesos administrativos eficientes y eficaces contribuyendo a la permanencia de esta en el tiempo. Los nuevos diseños organizacionales permiten adaptar una estructura diferente para cada empresa aplicada a diferentes áreas con la finalidad de dinamizar los controles y seguimiento de los procesos, procedimientos y actividades que realizan analizando a demás a la organización en todos sus aspectos en diferentes factores tanto macro como micro e interno y externo con la finalidad de establecer estrategias en base a los posibles resultados con la finalidad de estar preparado para futuros escenarios, buscando incrementar la calidad en cada proceso buscando la mejora continua.

El diseño organizacional que se aplicará a la junta administradora de Agua Potable y Saneamiento de San José del Batán mejorará la gestión administrativa y de distribución del suministro además sus procesos internos.

3.3.5. *Información de la entidad*

3.3.5.1. *Datos Informativos*

Razón Social: Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José del Batán

RUC: 0691760901001

Actividad económica: Administración y suministro de Agua Potable y Saneamiento

Responsable: Licenciado Segundo Paucar

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Yaruquíes

Barrio: San José del Batán

Dirección: Augusto Alzamora y Alfonso Burbano junto a la iglesia del barrio.

Ubicación:



Figura 5-3: Ubicación Junta Administradora

3.3.6. *Análisis Situacional*

3.3.6.1. *Macro entorno*

Al desarrollar el análisis del Macro entorno se determinó los aspectos positivos (oportunidades) y negativos (Amenazas) que influyen directamente con la organización estos se encuentran estrechamente ligados a los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos y Ambientales.

En la investigación presente se elabora dicho análisis con la finalidad estudiar el comportamiento de la entidad y su capacidad de respuesta a diferentes estímulos. En el desarrollo del análisis nos permite conocer cuáles son las Oportunidades y Amenazas que existen en la Junta Administradora de Agua Potable de San José del Batán tomando los siguientes factores a estudiar:

- Factor Económico
- Factor Social
- Factor Tecnológico
- Factor Político

Factor Económico

La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento es una organización sin fines de lucro donde los usuarios brindan plazas de trabajo fijo por un periodo de dos años a sus representantes otorgando un sueldo acorde a los requerimientos del puesto, la economía es un sector cambiante y las JAAP'S son autónomas e independientes sujetas a las leyes y reglamentos.

Tabla 22-3: Impacto del Factor Económico

Factor	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Actores
Empleo	Creciente	Eleva la calidad de vida	Crear puestos de trabajo	Presidente

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Factor Social

El Ecuador ha tenido un duro golpe en este tiempo un estudio realizado (INEC, 2021) registra que la pobreza a nivel nacional en junio del 2021 se ubica en un 32,2%, mientras que la urbana se encuentra en un 24,2%, y la pobreza rural es de un 49%, también se ubicó a la pobreza extrema en un 14,7% y en el área urbana de un 8,4% y en el área Rural de un 28%.

Tabla 23-3: Impacto del Factor Social

Factor	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Actores
Pobreza	Decreciente	Disminución de la pobreza	Ofertar plazas de trabajo	Presidente

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Factor Tecnológico

La tecnología avanza a pasos agigantados su entorno es muy cambiante ya que siempre se encuentran innovando, realizando cambios, adaptándose al usuario otorgando actualizaciones mejorando versiones en Ecuador la tecnología esta presta a cubrir necesidades y precios, estos son altos ya que su adquisición es considerable con su adquisición se ofrece varias ventajas en tiempos y costos.

Tabla 24-3: Impacto del Factor Social

Factor	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Actores
Tecnología	Creciente	Tecnología Obsoleta	Adquisición de nuevas maquinarias	Presidente
Innovación	Creciente	Mejora de procesos	Levantar procesos	Presidente

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Factor Político

El Ecuador se encuentra en un proceso de cambio y adaptación del nuevo mando a cargo del Presidente Guillermo Lasso, el cual pretende cambiar la situación del país de una recesión económica provocada en su mayor parte por la aparición de la pandemia la cual nos deja ver la luz de esperanza al dinamizar poco a poco los mercados existentes lo cuales afectaron drásticamente la brecha existente entre la pobreza y la riqueza logrando que existen un aumento de pobreza al no poder trabajar muchas puestas se cerraron y más de uno no se pudo recuperar.

Tabla 25-3: Impacto del Factor Político

Factor	Comportamiento	Impacto	Respuesta	Actores
Cambio de administración del país	de Estable	Estabilidad laboral	Elegir correctamente a los representantes	Gobierno

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

3.3.6.2. Análisis interno del Micro entorno

El Análisis Interno estudiará las siguientes variables en todas las áreas de la Junta de Administración de Agua Potable de San José de Batán.

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Área Directiva

Mediante el análisis interno del área Directiva se determinó cuáles son las fortalezas y debilidades que poseen la junta de Agua Potable demostrando que existen muchas debilidades en cuenta a la planificación, organización y Dirección que poseen un control empírico de sus funciones.

Tabla 26-3: Análisis Interno Área Directiva

Factor	Comportamiento	Impacto	Fortalezas	Debilidades
Planificación	La junta no realiza planificaciones empresariales de cada área	Inexistencia de planificación en la junta administradora de Agua potable		X
	No poseen una estructura organizacional	Realizan sus actividades de forma empírica		X
	No cuentan con una cultura organizacional	No existe sentido de pertenencia de los empleados		X
	No conocen las responsabilidades al no contar con manuales	Bajo rendimiento laboral		X
	No se planifican las actividades	No se cumple con los objetivos planteados		X
Organización	No existe una supervisión en todas las áreas de la entidad	No se conoce el cumplimiento de los objetivos por áreas.		X
	No cuentan con un reglamento Interno	Desconocimiento de responsabilidades		
Dirección	No cuentan con un direccionamiento estratégico que guía a la organización	Inexistencia de una cultura organizacional		X
	Poseen Autonomía e independencia	Guían a la empresa	X	
Control	No existen controles al personal	Insatisfacción de los usuarios		X

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Área Administración

Tabla 27-3: Análisis Interno Área Administrativa

Factor	Comportamiento	Impacto	Fortalezas	Debilidades
Planificación	Cuentan con planes de contingencia	Están preparados con alternativas de operatividad	X	
	No planifican las actividades a realizar	No cumplen con los objetivos del área		X
Organización	Existe un clima laboral agradable	Trabajadores satisfechos	X	
	Gestionan el cambio	Los empleados están dispuestos al cambio	X	
Dirección	No cuentan con estrategias empresariales	No cuentan un plan estratégico		X
Control	No existen manuales organizacionales	Inexistencia de manuales		X
	No realizan controles al personal	Desperdicio del recurso		X

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante el análisis interno del área Administrativa se determinó cuáles son las fortalezas y debilidades que poseen la junta de Agua Potable en su administración demostrando que existen muchas debilidades en cuenta a la planificación, Dirección y Control que poseen una planificación adecuada.

Área Contable – Financiera

Tabla 28-3: Análisis Interno Área Contable-Financiera

Factor	Comportamiento	Impacto	Fortalezas	Debilidades
Planificación	No cuentan con una planificación financiera	Falta de planificación en el área financiera		X
Organización	Existe un programa contable	Contabilidad exacta	X	
Dirección	Se presentan informes Contables	Razonabilidad de los estados	X	
Control	No se realizan controles financieros	Desorganización de información financiera		X

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

Mediante el análisis interno del área Financiera se determinó cuáles son las fortalezas y debilidades que poseen la junta de Agua Potable en las finanzas demostrando que existen muchas debilidades en cuenta a la planificación y control que poseen una organización y dirección dentro del área.

Producción y Mantenimiento

Tabla 29-3: Análisis Interno Producción y Mantenimiento

Factor	Comportamiento	Impacto	Fortalezas	Debilidades
Planificación	No cuentan con planificación operativa	Gestión Deficiente		X
Organización	No se encuentran organizados en el área de producción	Desconocimiento de las actividades a desarrollar		X
	Cuentan con una certificación de calidad	Calidad en los procesos de producción	X	
Dirección	Cuentan con una red de distribución del recurso	Dirección eficiente en el área de producción	X	
	No cuentan con manuales organizacionales	Bajo Desempeño laboral		X
Control	Se realiza mantenimiento	Control permanente	X	
	No se realizan controles del proceso productivo	Insatisfacción del servicio en los clientes		X

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante el análisis interno del área de Producción y Mantenimiento se determinó cuáles son las fortalezas y debilidades que poseen la junta de Agua Potable en la parte productiva demostrando que existen muchas debilidades y fortalezas dentro de los cuatro aspectos que son Planificación, Organización, Dirección y Control.

3.3.7. Matriz de Capacidades de respuesta de factores Macro Entorno

Tabla 30-3: Matriz de Capacidades de Respuesta a Factores Macro Entorno

Factores	Peso de Impacto		Valor de Respuesta	Valor Ponderado de respuesta
	Ponderación	Peso		
Empleo	35	0,17	2	0,34
Pobreza	45	0,23	3	0,69
Tecnología	50	0,25	4	1,00
Innovación	50	0,25	4	1,00
Cambio de administración del país	20	0,10	2	0,20
Total	200	1,00	-	3,23

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante el análisis de la Matriz de Capacidades de Respuesta a Factores Macro Entorno de la junta de Agua se conoce cuál la capacidad de respuesta que le empresa tiene para resolver un problema donde su origen es externo.

3.3.8. Matriz de Capacidades de respuesta de factores Micro entorno

Tabla 31-3: Matriz de Capacidades de Respuesta a Factores Micro entorno

Factores	Peso de Impacto		Valor de Respuesta	Valor Ponderado de respuesta
	Ponderación	Peso		
Área Directiva	65	0,32	3	0,96
Área Administrativa	45	0,23	2	0,46
Área Financiera	50	0,25	3	0,75
Área de Producción	40	0,20	2	0,40
Total	200	1,00		2,57

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante el análisis de la Matriz de Capacidades de Respuesta a Factores Micro Entorno de la junta de Agua se conoce cuál es la capacidad de respuesta que le empresa tiene para resolver los problemas internos que se encuentran dentro de su organización.

3.3.9. Matriz FODA

Tabla 32-3: Matriz FODA Junta Administradora

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Autonomía e independencia	O1	Convenios institucionales
F2	Disposición al cambio del personal	O2	Talleres de uso adecuado del agua
F3	Infraestructura propia	O3	Campañas Informativas
F4	Capacidad instalada adecuada	O4	Innovar en el uso de nuevas tecnologías
F5	Cuentan con planes de contingencia	O5	Obtener nueva certificación calidad
F6	Realizan mantenimiento continuo y permanente	O6	Realizar un cronograma de capacitación del personal
F7	Certificación de calidad		
F8	Clima laboral Agradable		
F9	Poseen una red de distribución de Agua		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	No poseen estructura organizacional	A1	Mala imagen corporativa
D2	No poseen un direccionamiento estratégico	A2	Insatisfacción del servicio
D3	No cuentan con manuales organizacionales	A3	Corrupción
D4	No cuentan con planificaciones adecuada	A4	Incumplimiento de pagos de los usuarios
D5	No cuentan con un reglamento interno	A5	Uso inapropiado del servicio
D6	No realizan controles	A6	Deficiente proceso de cobranza
D7	No se evalúa el desempeño		
D8	No cuentan con un proceso de tratamiento del agua establecido		
D9	No cuentan con plan estratégico		

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante el diagnóstico de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se realizó dentro de la junta de Agua potable se determinó como la empresa se encuentra preparada para solucionar los posibles problemas a los que se encuentra sujeta analizando cada aspecto de la empresa con la finalidad de entregar un diagnóstico inicial

3.3.10. Matriz de Ponderación Fortalezas

Tabla 33-3: Matriz Ponderación Fortalezas

#	Fortalezas	Alto	Medio	Bajo
F1	Autonomía e independencia	X		
F2	Disposición al cambio del personal	X		
F3	Infraestructura propia		X	
F4	Capacidad instalada adecuada		X	
F5	Cuentan con planes de contingencia		X	
F6	Realizan mantenimiento continuo y permanente	X		
F7	Certificación de calidad	X		
F8	Clima laboral Agradable			X
F9	Poseen una red de distribución de Agua	X		
TOTAL		5	3	1

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

Mediante esta matriz se puede conocer cuáles son las principales fortalezas que posee la junta de agua potable demostrando que existen 5 fortalezas que son las más importantes 3 medianamente importantes y 1 poco importante.

3.3.11. Matriz de Ponderación Oportunidades

Tabla 34-3: Matriz Ponderación Oportunidades

#	Oportunidades	Alto	Medio	Bajo
O1	Convenios institucionales	X		
O2	Talleres de uso adecuado del agua		X	
O3	Campañas Informativas		X	
O4	Innovar en el uso de nuevas tecnologías	X		
O5	Obtener nueva certificación calidad		X	
O6	Realizar un cronograma de capacitación del personal			X
TOTAL		2	3	1

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

Mediante esta matriz se puede conocer cuáles son las principales Oportunidades que posee la junta de agua potable demostrando que existen 2 Oportunidades que son las más importantes 3 medianamente importantes y 1 poco importante.

3.3.12. Matriz de Ponderación Debilidades

Tabla 35-3: Matriz Ponderación Debilidades

#	Debilidades	Alto	Medio	Bajo
D1	No poseen una estructura organizacional	X		
D2	No poseen un direccionamiento estratégico	X		
D3	No cuentan con manuales organizacionales	X		
D4	No cuentan con planificaciones adecuada		X	
D5	No cuentan con un reglamento interno			X
D6	No realizan controles		X	
D7	No se evalúa el desempeño		X	
D8	No cuentan con un proceso de tratamiento del agua establecido	X		
D9	No cuentan con plan estratégico		X	
TOTAL		4	4	1

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante esta matriz se puede conocer cuáles son las principales Debilidades que posee la junta de agua potable demostrando que existen 4 Debilidades que son las más peligrosas 4 medianamente peligrosas y 1 poco peligroso.

3.3.13. Matriz de Ponderación Amenazas

Tabla 36-3: Matriz Ponderación Amenazas

#	Amenazas	Alto	Medio	Bajo
A1	Mala imagen corporativa		X	
A2	Insatisfacción del servicio	X		
A3	Corrupción	X		
A4	Incumplimiento de pagos de los usuarios	X		
A5	Uso inapropiado del servicio		X	
A6	Deficiente proceso de cobranza		X	
TOTAL		3	3	

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante esta matriz se puede conocer cuáles son las principales Amenazas que posee la junta de agua potable demostrando que existen 3 Amenazas que son las más peligrosas y 3 medianamente peligrosas.

3.3.14. Matriz de correlación FO

Tabla 37-3: Matriz Correlación Fortalezas y Oportunidades

FORTALEZAS OPORTUNIDADES		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	Total	
		Autonomía e independencia	Disposición al cambio del personal	Infraestructura propia	Capacidad instalada adecuada	Cuentan con planes de contingencia	Realizan mantenimiento continuo y permanente	Certificación de calidad	Clima laboral Agradable	Poseen una red de distribución de Agua	#	%
O1	Convenios institucionales	1	3	1	3	1	3	1	1	1	15	16
O2	Talleres de uso adecuado del agua	1	1	1	3	1	1	1	1	3	13	14
O3	Campañas Informativas	1	3	1	1	1	1	3	1	1	13	14
O4	Innovar en el uso de nuevas tecnologías	1	5	1	3	3	3	3	1	1	21	23
O5	Obtener nueva certificación calidad	1	3	1	1	1	5	5	1	1	19	21
O6	Realizar un cronograma de capacitación del personal	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	12
T	#	8	16	6	12	8	14	14	6	8	92	100
	%	9	17	7	13	9	15	15	7	9	100	

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.3.15. Matriz de correlación DA

Tabla 38-3: Matriz Correlación Debilidades y Amenazas

DEBILIDADES AMENAZAS		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	Total	
		No poseen estructura organizacional	No poseen direccionamiento E	No cuentan con manuales	No cuentan con planificaciones a	No cuentan con un reglamento I	No realizan controles	No se evalúa el desempeño	No cuentan con un proceso de tratamiento del agua	No cuentan con Plan E	#	%
A1	Mala imagen corporativa	5	5	3	1	3	3	1	1	3	25	21
A2	Insatisfacción del servicio	3	5	5	1	3	5	5	1	3	31	26
A3	Corrupción	1	1	1	1	5	3	1	1	1	15	13
A4	Incumplimiento de pagos de los usuarios	1	1	3	1	1	1	1	1	3	13	11
A5	Uso inapropiado del servicio	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	9
A6	Deficiente proceso de cobranza	5	3	5	3	1	3	1	1	1	23	19
T	#	18	16	18	8	14	16	10	6	12	118	100
	%	15	14	15	7	12	14	8	5	10	100	

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.3.16. Matriz Priorizada FODA

Tabla 39-3: Matriz Priorizada FODA

VARIABLES		PUNTUACIÓN
FORTALEZAS		
F2	Disposición al cambio del personal	16
F6	Realizan mantenimiento continuo y permanente	14
F7	Certificación de calidad	14
F4	Capacidad instalada adecuada	12
F1	Autonomía e independencia	8
F5	Cuentan con planes de contingencia	8
F9	Poseen una red de distribución de Agua	8
F3	Infraestructura propia	6
F8	Clima laboral Agradable	6
DEBILIDADES		
D1	No poseen una estructura organizacional	18
D3	No cuentan con manuales organizacionales	18
D2	No poseen un direccionamiento estratégico	16
D6	No realizan controles	16
D5	No cuentan con un reglamento interno	14
D9	No cuentan con plan estratégico	12
D7	No se evalúa el desempeño	10
D4	No cuentan con planificaciones adecuada	8
D8	No cuentan con un proceso de tratamiento del agua establecido	6
OPORTUNIDADES		
O4	Innovar en el uso de nuevas tecnologías	21
O5	Obtener nueva certificación calidad	19
O1	Convenios institucionales	15
O2	Talleres de uso adecuado del agua	13
O3	Campañas Informativas	13
O6	Realizar un cronograma de capacitación del personal	11
AMENAZAS		
A2	Insatisfacción del servicio	31
A1	Mala imagen corporativa	25
A6	Deficiente proceso de cobranza	23
A3	Corrupción	15
A4	Incumplimiento de pagos de los usuarios	13
A5	Uso inapropiado del servicio	11

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

3.3.17. Matriz de Impacto Interno

Tabla 40-3: Matriz de Impacto Interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		FORTALEZAS		DEBILIDADES		
		GD	D	E	F	GF
F2	Disposición al cambio del personal					*
F6	Realizan mantenimiento continuo y permanente					*
F7	Certificación de calidad				*	
F4	Capacidad instalada adecuada					*
F1	Autonomía e independencia				*	
F5	Cuentan con planes de contingencia				*	
F9	Poseen una red de distribución de Agua					*
F3	Infraestructura propia					*
F8	Clima laboral Agradable				*	
DEBILIDADES						
D1	No poseen una estructura organizacional	*				
D3	No cuentan con manuales organizacionales	*				
D2	No poseen un direccionamiento estratégico	*				
D6	No realizan controles	*				
D5	No cuentan con un reglamento interno		*			
D9	No cuentan con plan estratégico		*			
D7	No se evalúa el desempeño	*				
D4	No cuentan con planificaciones adecuada		*			
D8	No cuentan con un proceso de tratamiento del agua establecido	*				
TOTAL		6	3	0	4	5
%		33%	17%	0%	22%	28%

Fuente: JAAPYS San José de Batán
 Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante esta matriz se puede conocer cuáles son las principales Fortalezas y Debilidades de acuerdo con el grado de ponderación del profesional las cuales son las Grandes Debilidades y las Debilidades demostrando que las debilidades tienen un 17% las Grandes Debilidades un 33% y las Fortalezas un 22% y las grandes Fortalezas un 28%.

3.3.18. Matriz de Impacto Externo

Tabla 41-3: Matriz de Impacto Externo

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		Oportunidad		Normal	Amenaza	
OPORTUNIDADES		GO	O	E5	A	GA
O4	Innovar en el uso de nuevas tecnologías	*				
O5	Obtener nueva certificación calidad	*				
O1	Convenios institucionales	*				
O2	Talleres de uso adecuado del agua		*			
O3	Campañas Informativas		*			
O6	Realizar un cronograma de capacitación del personal C		*			
AMENAZAS						
A2	Insatisfacción del servicio					*
A1	Mala imagen corporativa					*
A6	Deficiente proceso de cobranza				*	
A3	Corrupción				*	
A4	Incumplimiento de pagos de los usuarios					*
A5	Uso inapropiado del servicio					*
TOTAL		3	3	0	2	4
%		25%	25%	0%	17%	33%

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Mediante esta matriz se puede conocer cuáles son las principales Oportunidades y Amenazas de acuerdo con el grado de ponderación del profesional como Grandes Oportunidades tienen un 25%, Oportunidades 25% y las Amenazas un 17% y las grandes Amenazas un 33%.

3.3.19. Matriz de Evaluación de Factores Internos

Tabla 42-3: Matriz de Evaluación de Factores Internos

Factor crítico	Peso	Calificación	Valor
FORTALEZAS			
F1 Autonomía e independencia	0,04	3	0,12
F2 Disposición al cambio del personal	0,07	4	0,28
F3 Infraestructura propia	0,07	4	0,28
F4 Capacidad instalada adecuada	0,06	4	0,24
F5 Cuentan con planes de contingencia	0,05	3	0,15
F6 Realizan mantenimiento continuo y permanente	0,07	4	0,28
F7 Certificación de calidad	0,06	3	0,18
F8 Clima laboral Agradable	0,06	3	0,18
F9 Poseen una red de distribución de Agua	0,07	4	0,28
Subtotal Fortalezas			1,99
DEBILIDADES			
D1 No poseen una estructura organizacional	0,05	2	0,1
D2 No poseen un direccionamiento estratégico	0,06	2	0,12
D3 No cuentan con manuales organizacionales	0,06	2	0,12
D4 No cuentan con planificaciones adecuada	0,05	1	0,05
D5 No cuentan con un reglamento interno	0,03	1	0,03
D6 No realizan controles	0,04	1	0,04
D7 No se evalúa el desempeño	0,06	2	0,12
D8 No cuentan con un proceso de tratamiento del agua establecido	0,05	2	0,1
D9 No cuentan con plan estratégico	0,05	1	0,05
Subtotal Debilidades			0,73
Total	1,00		2,72

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

Balance Positivo

Mediante esta matriz se puede determinar que las Fortalezas son de 1,99 y las debilidades son 0,73 lo que significa que las fortalezas superan a las debilidades existente causando que existe un balance positivo.

3.3.20. Matriz de Evaluación de Factores Externos

Tabla 43-3: Matriz de Evaluación de Factores Externos

Factor crítico	Peso	Calificación	Valor
OPORTUNIDADES			
O1 Convenios institucionales	0,12	3	0,36
O2 Talleres de uso adecuado del agua	0,06	2	0,12
O3 Campañas Informativas	0,07	2	0,14
O4 Innovar en el uso de nuevas tecnologías	0,12	4	0,48
O5 Obtener nueva certificación calidad	0,09	4	0,36
O6 Realizar un cronograma de capacitación del personal	0,09	3	0,27
Subtotal Oportunidades			1,73
AMENAZAS			
A1 Mala imagen corporativa	0,1	3	0,3
A2 Insatisfacción del servicio	0,1	3	0,3
A3 Corrupción	0,05	1	0,05
A4 Incumplimiento de pagos de los usuarios	0,07	2	0,14
A5 Uso inapropiado del servicio	0,07	2	0,14
A6 Deficiente proceso de cobranza	0,06	1	0,06
Subtotal Amenazas			0,99
Total	1,00		2,72

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Balance Positivo

Mediante esta matriz se puede determinar que las Oportunidades son de 1,73 y las Amenazas son 0,99 lo que significa que las Oportunidades superan a las Amenazas existentes causando que existe un balance positivo.

3.3.21. FODA Estratégico

Tabla 44-3: FODA Estratégico

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convenios institucionales 2. Talleres de uso adecuado del agua 3. Campañas Informativas 4. Innovar en el uso de nuevas tecnologías 5. Obtener nueva certificación calidad 6. Realizar un cronograma de capacitación del personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mala imagen corporativa 2. Insatisfacción del servicio 3. Corrupción 4. Incumplimiento de pagos de los usuarios 5. Uso inapropiado del servicio 6. Deficiente proceso de cobranza
FORTALEZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía e independencia 2. Disposición al cambio del personal 3. Infraestructura propia 4. Capacidad instalada adecuada 5. Cuentan con planes de contingencia 6. Realizan mantenimiento continuo y permanente 7. Certificación de calidad 8. Clima laboral Agradable 9. Poseen una red de distribución de Agua 	<p>F9-O4 Adquirir maquinarias que ayuden a mejorar la red de distribución de Agua</p> <p>F7-O5 Obtener una certificación de los procesos de calidad en la organización</p>	<p>F8-A1 Mejorar la imagen corporativa con capacitaciones al personal para brindar un mejor servicio al usuario</p> <p>F2-A2 Crear un código de Ética interno</p>
DEBILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. No poseen una estructura organizacional 2. No poseen un direccionamiento estratégico 3. No cuentan con manuales organizacionales 4. No cuentan con planificaciones adecuada 5. No cuentan con un reglamento interno 6. No realizan controles 7. No se evalúa el desempeño 8. No cuentan con un proceso de tratamiento del agua establecido 9. No cuentan con plan estratégico 	<p>D1-O6 Formalizar a la entidad eliminando el empirismo con nuevas tecnologías</p> <p>D8-O4 Establecer un proceso de tratamiento del agua con normas de calidad INEN</p>	<p>D6-A2 Crear un sistema de control de los procesos internos</p> <p>D7-A1 Evaluar del personal con la finalidad de mejorar la imagen corporativa</p>

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.4. Generalidades de la propuesta

3.4.1. *Logotipo propuesto*



Figura 6-3: Logotipo Propuesto para la JAAPYS

Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

3.4.2. *Slogan propuesto*

“Cuida la naturaleza gota a gota”

3.4.3. *Definición del negocio propuesto*

La Junta de Administración del agua potable y saneamiento es una organización dedicada al correcto uso del recurso vital no renovable sin beneficio de lucro con la finalidad de gestionar de manera correcta impidiendo su mala utilización y evitando el desperdicio; busca ser sustentable mediante la inversión pues reciben tarifas de recaudación por uso de líquido vital.

3.4.4. *Misión propuesta*

Somos una organización social sin ánimo de lucro con una permanencia en el mercado de más de 20 años que brindan servicios de gestión y distribución de agua y saneamiento en el barrio San José de Batán buscando satisfacer las necesidades de los usuarios, con calidad sin demoras y de acuerdo con un cronograma preestablecido.

3.4.5. *Visión propuesta*

Ser una entidad líder en la zona 3 dedicada al cuidado y correcta Gestión de los Recursos Hídricos y de Saneamiento utilizando sistemas tecnológicos amigables con el medio ambiente sostenibles y sustentables de calidad y excelencia.

3.4.6. *Valores propuestos*

- **Ética profesional:** Actuar de forma justa y correcta ante cualquier circunstancia.
- **Compromiso:** Todo el personal debe estar comprometido con la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento en el cumplimiento de sus actividades.

- **Trabajo en equipo:** Ayudar al equipo aportando con ideas, actividades, habilidades y actitudes que sirvan para solucionar los problemas.
- **Transparencia:** Rendir cuentas e informar a los usuarios internos y externos del avance de la entidad.
- **Honestidad:** Manejar información con franqueza aplicando los valores humanos
- **Coordinación:** Coordinar entre todas las áreas de la organización cumpliendo los objetivos comunes
- **Participación:** Integrar a los trabajadores de todas las áreas creando espacios para que los trabajadores se empoderen de la empresa.
- **Dirección:** Concentrar los esfuerzos en un objetivo común siempre mejorando
- **Responsabilidad Social y Ambiental:** Trabajar manejando los recursos naturales evitando el desperdicio, brindando el servicio sin discriminación a todos los usuarios

3.4.7. Principios propuestos

- Mejora Continua
- Autonomía e independencia

3.4.8. Fundamentación Legal

La Junta Administradora de Agua potable de San José de Batán mediante el estudio desarrollado determina su conformación como una empresa asociativa sin fines de lucro, solidaria comunitaria urbano- rural cumpliendo con los artículos que se detallaran a continuación respaldada por las siguientes leyes y artículos como primero la Constitución del Ecuador, la ley Orgánica de Recursos Hídricos usos y aprovechamiento y la ley de Economía Popular y Solidaria.

Constitución del Ecuador

Art. 12. El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye un patrimonio nacional estratégicos de uso público, inalienable, imprescindible y esencial para la vida.

Art. 66. literal 2. expresa: el derecho a una vida digna que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios necesarios.

Art. 313. El estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Art. 314. El estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, viabilidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determinen la ley.

Art. 318. El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescindible del estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe de forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento

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

Art. 21. Agencia de Regulación y Control del Agua. La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), es un organismo de derecho público, de carácter Técnico-Administrativo, adscrito a la Autoridad Única del Agua, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional. La Agencia de Regulación y Control de la Gestión Integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos los usos fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos los usos, aprovechamientos y destinos del agua.

Art. 48. reconocimiento de las formas colectivas y tradicionales de gestión. Se reconocen las formas colectivas y tradicionales de manejo de agua, propias de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y se respetarán sus derechos colectivos en los términos previstos en la constitución y la ley.

Art. 50. Fortalecimiento, apoyo y subsidiariedad en la prestación del servicio. El estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores del servicio de agua; sean estos públicos o comunitarios, mediante el apoyo a la gestión técnica administrativa, ambiental y económica, así como la formación y cualificación permanente de los directivos y usuarios de estos sistemas (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, 2014).

Ley de la Economía Popular y Solidaria

Art. 18. Las organizaciones económicas del sector comunitario no requieren personalidad jurídica para su funcionamiento, sin embargo, para acogerse a la presente ley, se registrarán en el instituto, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento general de la misma.

Art. 19. Las organizaciones económicas del sector comunitario podrán adoptar la denominación que convenga a sus intereses, pero no podrán denominarse asociaciones, fundaciones, corporaciones ni cooperativas (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011).

3.4.9. Reglamento Interno

La Junta Administradora de Agua Potable de San José del Batán es una empresa asociativa sin fines de lucro la cual busca gestionar los recursos hídricos para todos los socios del barrio San José del Batán con bases sólidas valores y principios que guíen su accionar en beneficio del sector.

En la investigación se establece el presente reglamento con el fin de ser un instrumento que sirva para regular las obligaciones de todos los trabajadores de la empresa, donde se establece las prohibiciones y a que están sujetas sus responsabilidades de acuerdo con las funciones, procesos y actividades que desempeñan.

En el presente se detalla la normativa vigente que regula la administración del agua acorde a como la establece la Asamblea General, sus atribuciones, obligaciones, tiempo, duración, funciones y derechos.

3.4.10. Objetivos empresariales

Tabla 45-3: Objetivos Empresariales Propuestos

Área	Objetivos Específicos
Administración	Crear una estructura organizacional sólida en base a una estructura formal con un direccionamiento estratégico con políticas y reglamentos que sirvan de guía en la gestión de cada área.
Financiera	Gestionar adecuadamente los recursos financieros presentando informes financieros que ayuden a la toma de decisiones acertadas
Producción	Cumplir con la distribución correcta del recurso hídrico en base a normas de calidad que garanticen a los usuarios su satisfacción en su uso.

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.4.11. Estilo de liderazgo

El cargo de presidente a cargo de la Junta administradora de Agua Potable de San José del Batán el Licenciado Segundo Paucar es el líder que adoptará y ejecutará las decisiones administrativas con un estilo de liderazgo participativo e inclusivo donde las decisiones tomadas sean en beneficio de los usuarios del barrio San José del Batán y socializadas previamente con los trabajadores de la entidad donde se aceptará las opiniones incluyéndolas en beneficio del desarrollo organizacional.

Un líder participativo compromete a los usuarios y empleados con el desarrollo de la organización, tomando decisiones acertadas y prestando atención en las necesidades de los trabajadores logrando una comunicación efectiva, además crea en sus colaboradores un sentido de pertenencia que ayuda al cumplimiento de sus procesos

3.4.12. Organigrama Estructural

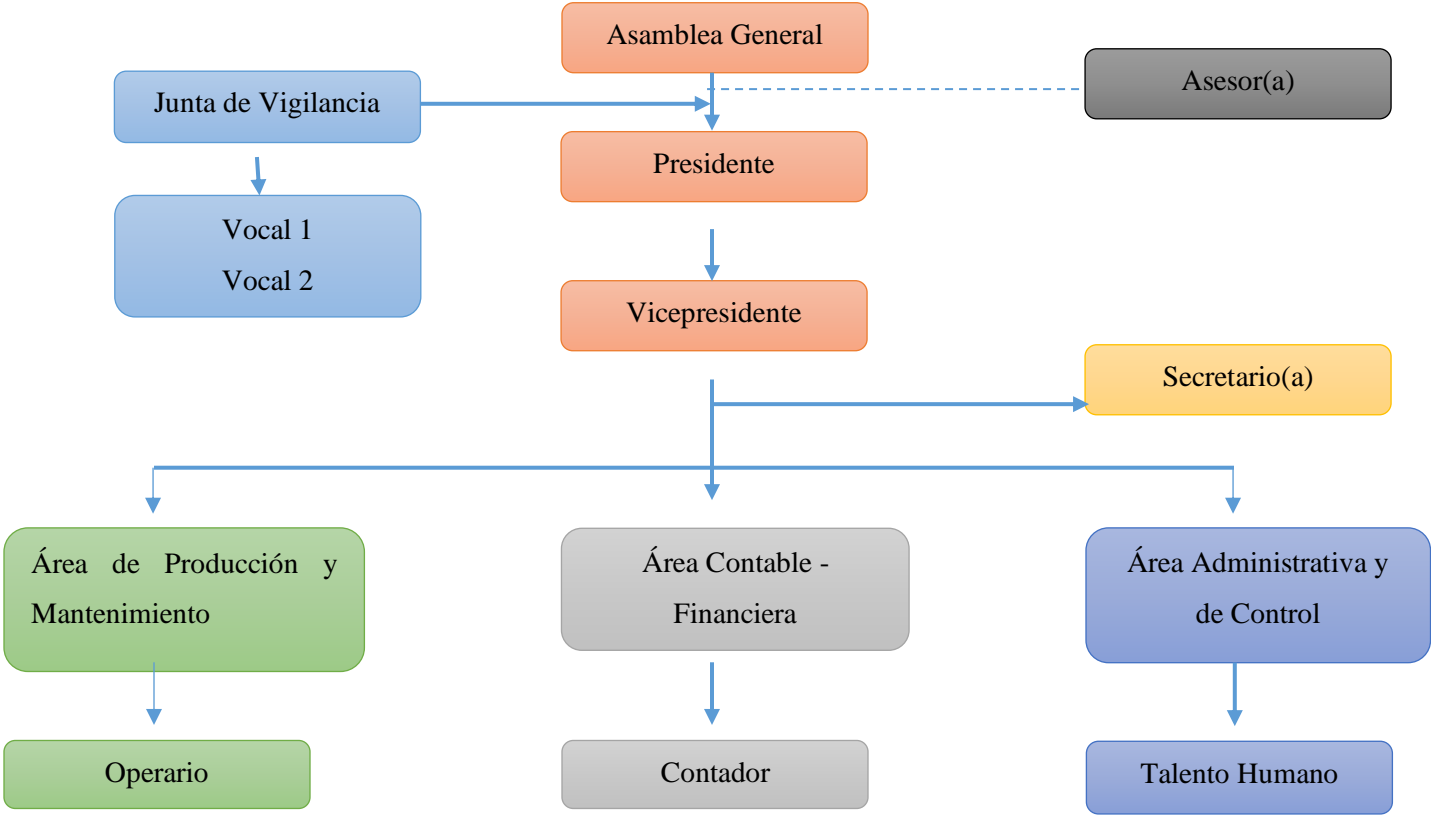


Figura 7-3: Organigrama Estructural Propuesto

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.4.13. Descripción del Organigrama

Tabla 46-3: Descripción del Organigrama

Estratégico	Directivo	Presidente / Vicepresidente	Secretaria Contador Operario Talento Humano
Operativo	Producción y Operario Mantenimiento		-
De Apoyo	Secretaría Contabilidad Administrativo	Secretaria Contador Talento Humano	Secretaria Contador Operario

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.4.14. Identificar los Procesos Existentes

Las plazas de trabajo existentes son:

- Presidente
- Vicepresidente
- Tesorero
- Secretario
- Operario
- Vocales

Presidente/a

- Gestionar la operatividad y recursos de la Organización (JAAP)
- Ejecutar nuevos planes, programas y proyectos
- Supervisar recursos de la Organización (JAAP)
- Rendir cuentas a usuarios en asambleas

Vicepresidente

- Elaborar nuevos planes, programas y proyectos
- Gestionar el mantenimiento del sistema hidráulico y el saneamiento

- Controlar la operatividad de la entidad
- Aplicar sanciones a los usuarios
- Realizar convenios

Tesorero/a

- Gestionar el recurso financiero
- Supervisar la cobranza de los usuarios
- Llevar un Registro Contable
- Realizar Pagos y Compras
- Elaborar informes contables

Secretario/a

- Realizar convocatorias a reuniones, asambleas, mingas o algún otro evento.
- Elaborar documentaciones
- Archivar la documentación necesaria

Vocales

- Coordinar y Cooperar en lo que sea necesario para el funcionamiento de la organización
- Remplazar al miembro ausente

Operario

- Realizar conexiones de agua a los usuarios
- Operar el sistema de distribución hidráulico y Saneamiento
- Realizar el mantenimiento del sistema de Distribución y Saneamiento

Talento Humano

- Evaluar al talento humano
- Contratar personal
- Gestionar al talento humano

3.4.15. Levantamiento de Procesos

Tabla 47-3: Levantamiento de Procesos

Tipo	Procesos
Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar la operatividad y recursos de la Organización (JAAP)• Ejecutar nuevos planes, programas y proyectos• Supervisar recursos de la Organización (JAAP)• Rendir cuentas a usuarios en asamblea• Elaborar nuevos planes, programas y proyectos• Gestionar el mantenimiento del sistema hidráulico y el saneamiento• Controlar la operatividad de la entidad• Aplicar sanciones a los usuarios• Realizar convenios
Procesos Claves	<ul style="list-style-type: none">• Realizar conexiones de agua a los usuarios• Operar el sistema de distribución hidráulico y Saneamiento• Realizar el mantenimiento del sistema de Distribución y Saneamiento
Procesos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y Cooperar en lo que sea necesario para el funcionamiento de la organización• Reemplazar al miembro ausente• Evaluar al talento humano• Contratar personal• Gestionar al talento humano• Gestionar el recurso financiero• Supervisar la cobranza de los usuarios• Llevar un Registro Contable• Realizar Pagos y Compras• Elaborar informes contables• Realizar convocatorias a reuniones, asambleas, mingas o algún otro evento.• Elaborar documentaciones• Archivar la documentación necesaria

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

3.4.16. Mapa de procesos

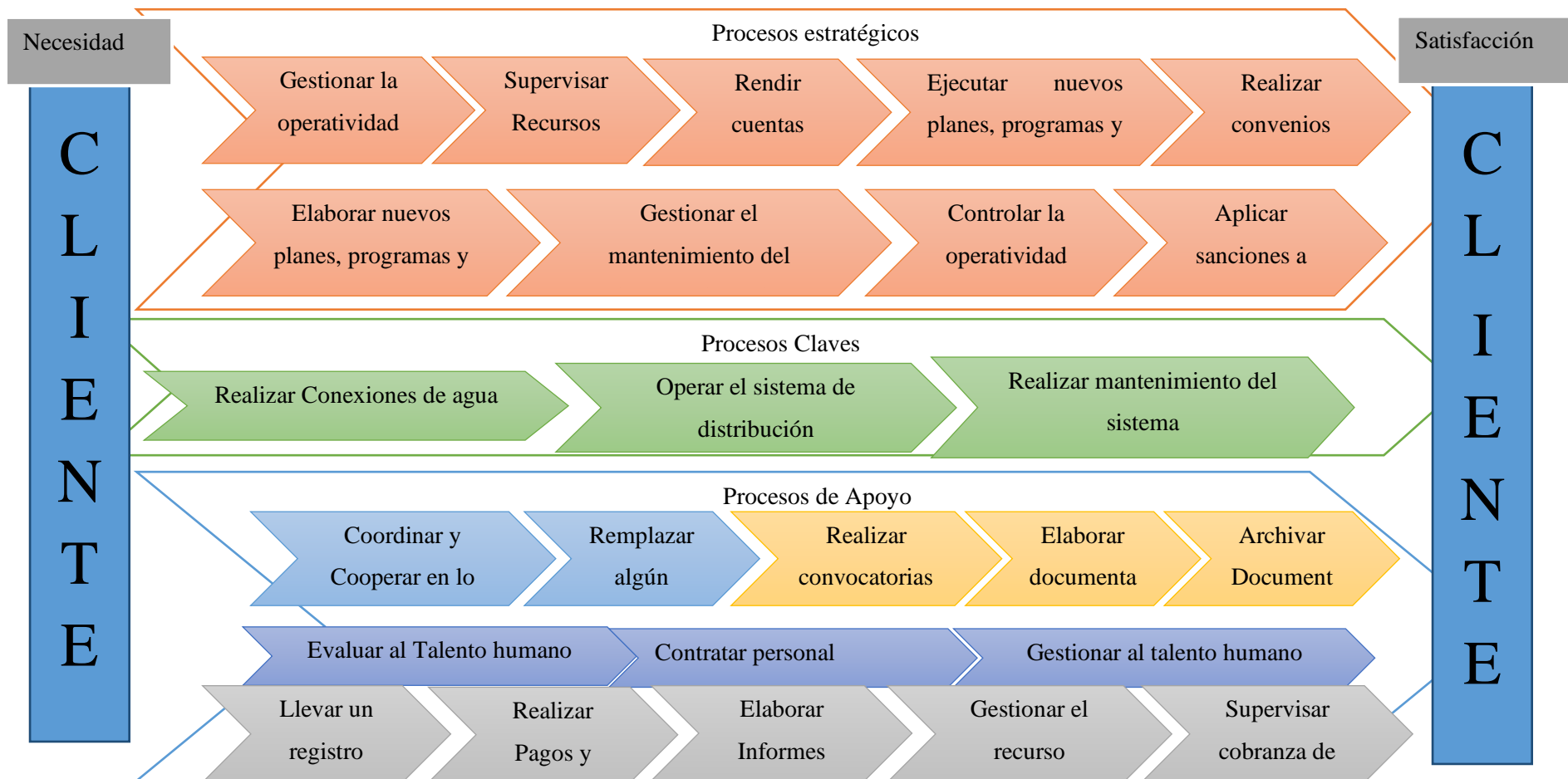


Figura 8-3: Levantamiento de Procesos

Fuente: JAAPYS San José de Batán
 Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

MANUAL DE FUNCIONES



En el presente manual se contemplan las funciones que se encuentran designadas para cada empleado de la Junta Administradora de Agua potable San José del Batán el mismo que destinará a responsabilidades de cada puesto en el presente diseño de Gestión

Descripción de puestos

Plaza	Presidente
Codificación	PT01
Objetivo de la plaza	Asegurar una gestión efectiva de la entidad
Descripción de la plaza	Dirigir, controlar, planificar y actuar cuidando los recursos de la organización tomando decisiones acertadas
Tipo de puesto	Estratégico
Departamento	Directivo
Área	Directiva
Jefe superior	Junta de Socios
Jefe inmediato	-
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 3 años, conocimientos en la administración del agua potable, ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la operatividad y recursos de la Organización (JAAP) • Ejecutar nuevos planes, programas y proyectos • Supervisar recursos de la Organización (JAAP) • Rendir cuentas a usuarios en asambleas
N° de plazas	1 puesto

Plaza	Vicepresidente
Codificación	PT02
	Ser un apoyo para el presidente y estar predisposto a ocupar el cargo de presidente.
Descripción de la plaza	Ayudar al correcto desarrollo de la gestión y supervisión de todas las áreas de la organización
	Estratégico
Departamento	Directivo
	Directiva
Jefe superior	Presidente
	Presidente
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 1 año, conocimientos en la administración del agua potable, ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar nuevos planes, programas y proyectos • Gestionar el mantenimiento del sistema hidráulico y el saneamiento • Controlar la operatividad de la entidad • Aplicar sanciones a los usuarios • Realizar convenios
Nº de plazas	1 plaza

Plaza	Tesorero
Codificación	PT03
Objetivo de la plaza	Gestionar los recursos Financieros de la entidad
Descripción de la plaza	Entregar información contable con racionalidad
Tipo de puesto	De apoyo
Departamento	Contabilidad
Área	Financiera y de Contabilidad
Jefe superior	Presidente
Jefe inmediato	Vicepresidente
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 2 años, con conocimientos en contabilidad y auditoría o carreras afines, además ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el recurso financiero • Supervisar la cobranza de los usuarios • Llevar un Registro Contable • Realizar Pagos y Compras • Elaborar informes contables
N° de plazas	1 plaza

Plaza	Secretaria
Codificación	PT04
Objetivo de la plaza	Servir de soporte al área directiva ayudando al desarrollo de la institución.
Descripción de la plaza	Asistente del área directiva brindar soporte a usuarios e información recopilar y archivar documentación
Tipo de puesto	Estratégico
Departamento	Directivo
Área	Directiva
Jefe superior	Presidente
Jefe inmediato	Vicepresidente
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 2 años, con conocimientos en contabilidad y auditoría o carreras afines, además ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar convocatorias a reuniones, asambleas, mingas o algún otro evento. • Elaborar documentaciones • Archivar la documentación necesaria
N° de plazas	1 Plaza

Plaza	Operario
Codificación	PT05
Objetivo de la plaza	Desarrollar el proceso de distribución y saneamiento del agua potable en la entidad
Descripción de la plaza	Realizar las actividades del área de producción y mantenimiento de la organización
Tipo de puesto	Clave
Departamento	Producción
Área	Área de Producción y Mantenimiento
Jefe superior	Presidente
Jefe inmediato	Vicepresidente
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 2 años, con conocimientos mecánica y mantenimiento o carreras afines, además ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar conexiones de agua a los usuarios • Operar el sistema de distribución hidráulico y Saneamiento • Realizar el mantenimiento del sistema de Distribución y Saneamiento
N° de plazas	1 Plaza

Plaza	Vocales
Codificación	PT06
Objetivo de la plaza	Remplazar a miembro ausente de la organización
Descripción de la plaza	Es un suplemente que debe tener conocimientos amplios de todo el giro de la organización para asumir cualquier cargo disponible
Tipo de puesto	Estratégico
Departamento	Directivo
Área	Directiva
Jefe superior	Presidente
Jefe inmediato	Vicepresidente
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 1 año, con conocimientos generales, además ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y Cooperar en lo que sea necesario para el funcionamiento de la organización • Remplazar al miembro ausente
N° de plazas	2 plazas

Plaza	Talento Humano
Codificación	PT07
Objetivo de la plaza	Gestionar al talento humano de la organización
Descripción de la plaza	Administrar de manera efectiva al personal de la organización
Tipo de puesto	De Apoyo
Departamento	Administración
Área	Administración
Jefe superior	Presidente
Jefe inmediato	Vicepresidente
Requerimientos	Título de tercer nivel con experiencia de más de 2 años, con conocimientos administración o carreras afines, además ser usuario y pertenecer al barrio San José del Batán
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al talento humano • Contratar personal • Gestionar al talento humano
N° de plazas	1 plaza

MANUAL DE PROCESOS O PROCEDIMIENTOS



En el presente manual de procesos o procedimientos contemplan todos los procesos existentes dentro de la entidad de la Junta Administradora de Agua potable San José del Batán los mismos que están divididos en tres tipos de procesos; los Procesos Estratégicos que son los que guían a la empresa, los Procesos Claves que son el giro de la entidad su razón de ser y los Procesos de Apoyo que son los necesarios para que la empresa funcione correctamente, también este documento compuesto de los procesos, actividades y tareas que realizan los empleados en donde se puede ver las responsabilidades a las que se está sujeto en el presente diseño de Gestión.

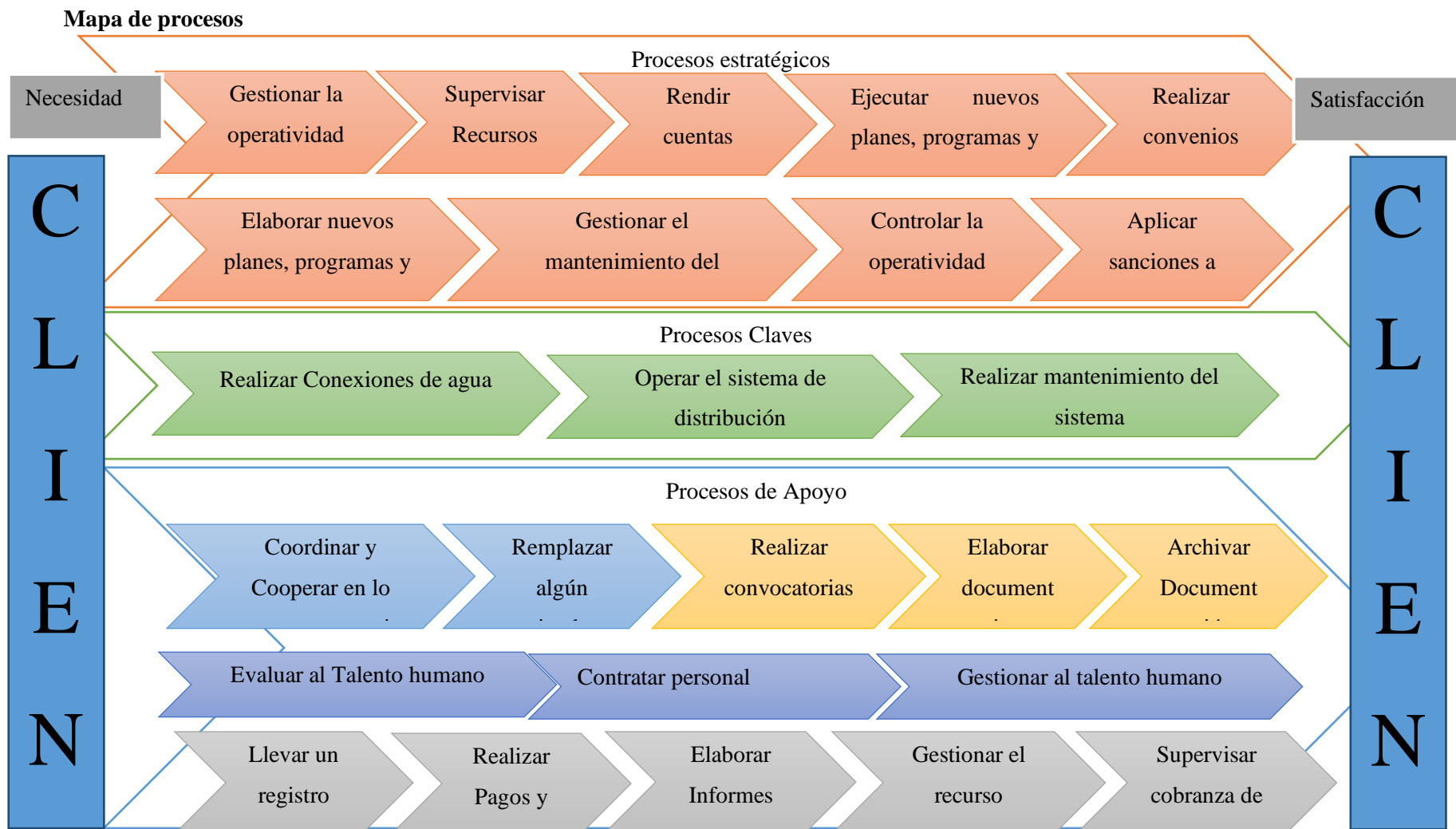


Figura 9-3: Mapa de Procedimientos

Fuente: JAAPYS San José de Batán
 Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Gestionar la Operatividad y Recursos

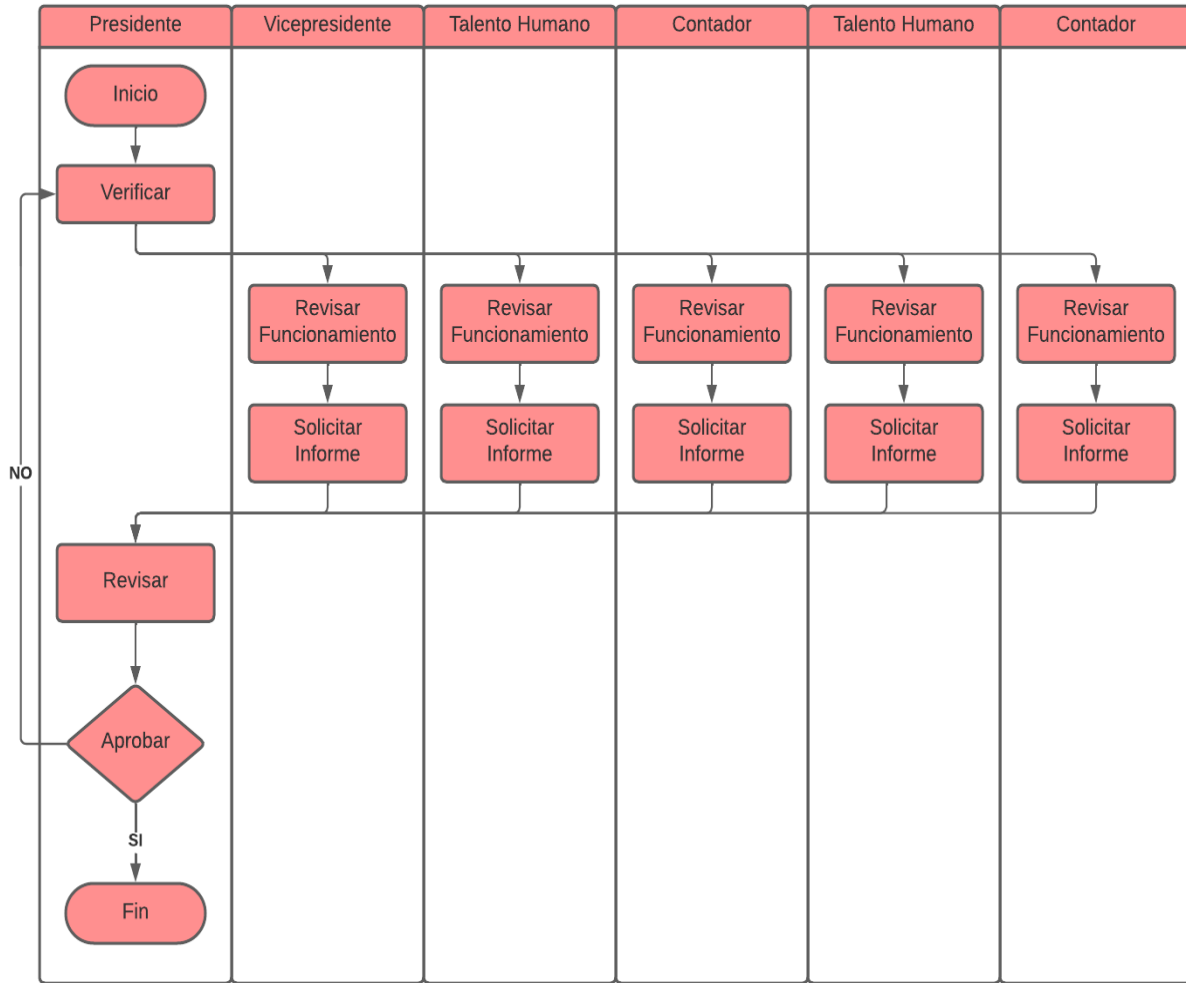


Figura 10-3: Procesos Gestión de Operatividad y Recursos

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Supervisar Recursos

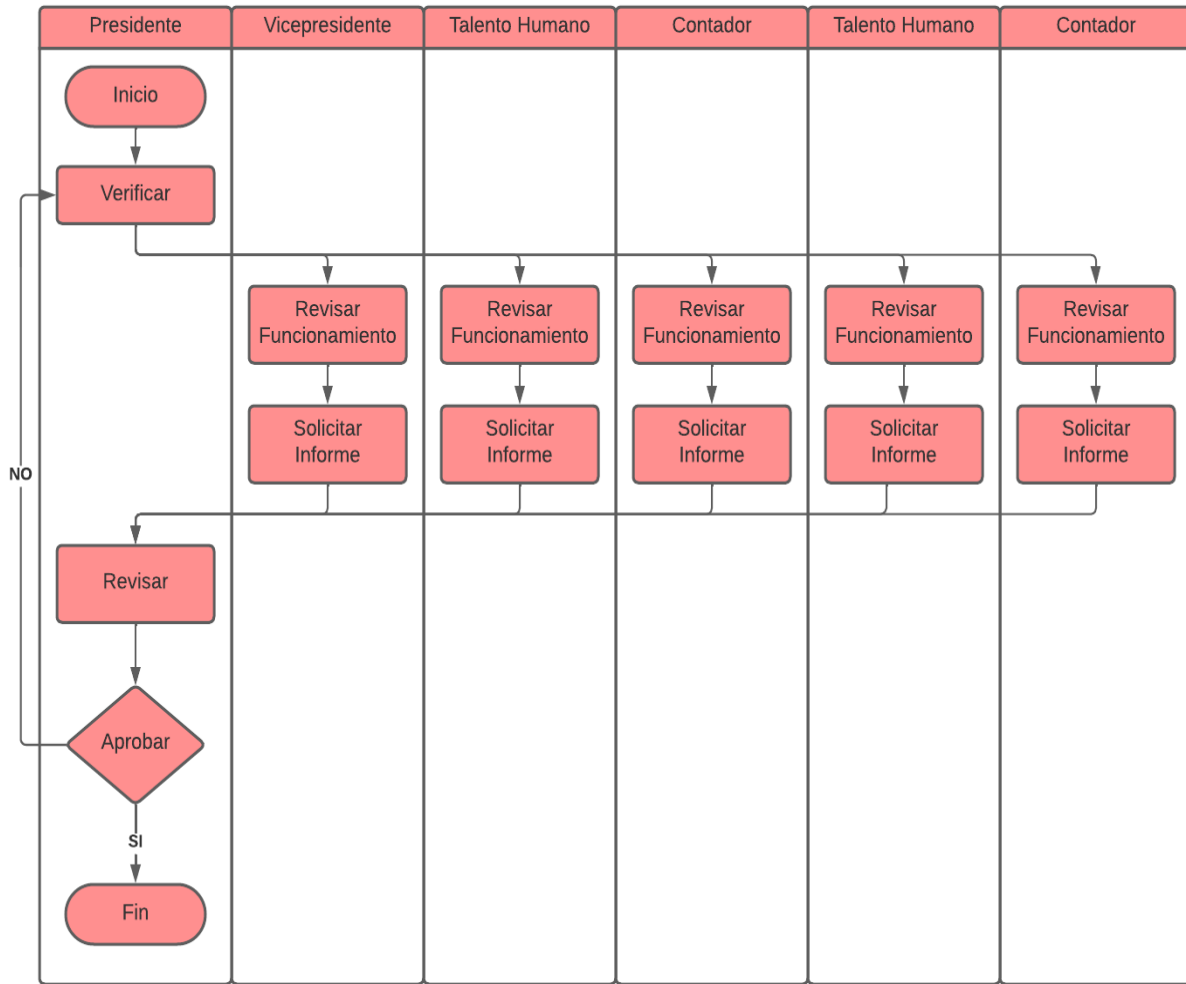


Figura 11-3: Procesos Supervisión de Recursos

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Ejecutar nuevos planes, programas y proyectos

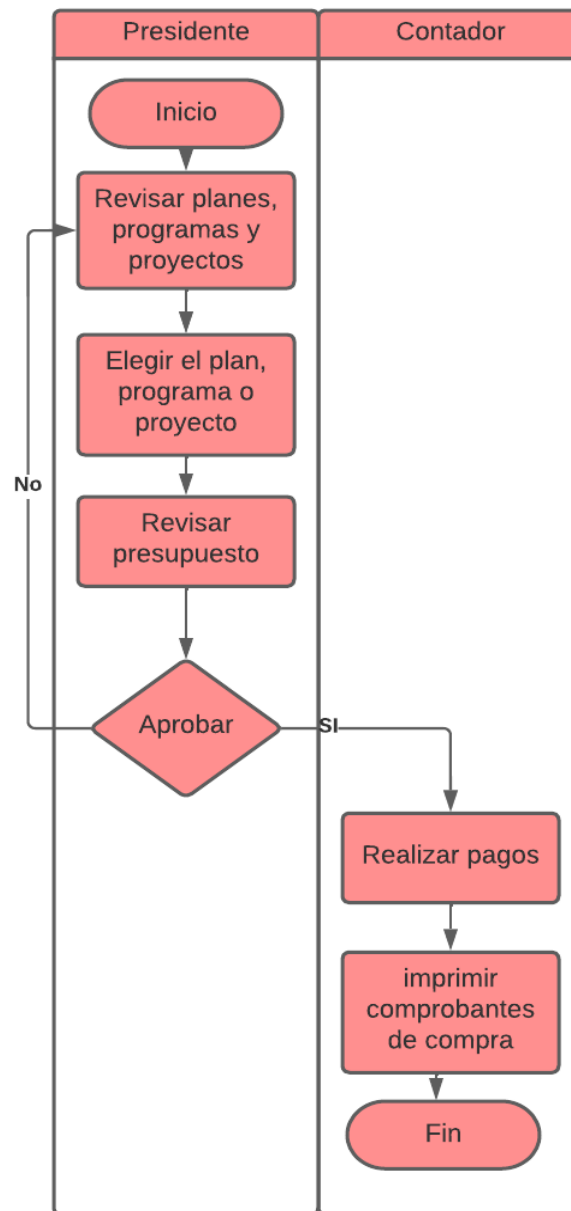


Figura 12-3: Procesos Ejecución de nuevos Planes, Programas y Proyectos

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Rendir Cuentas

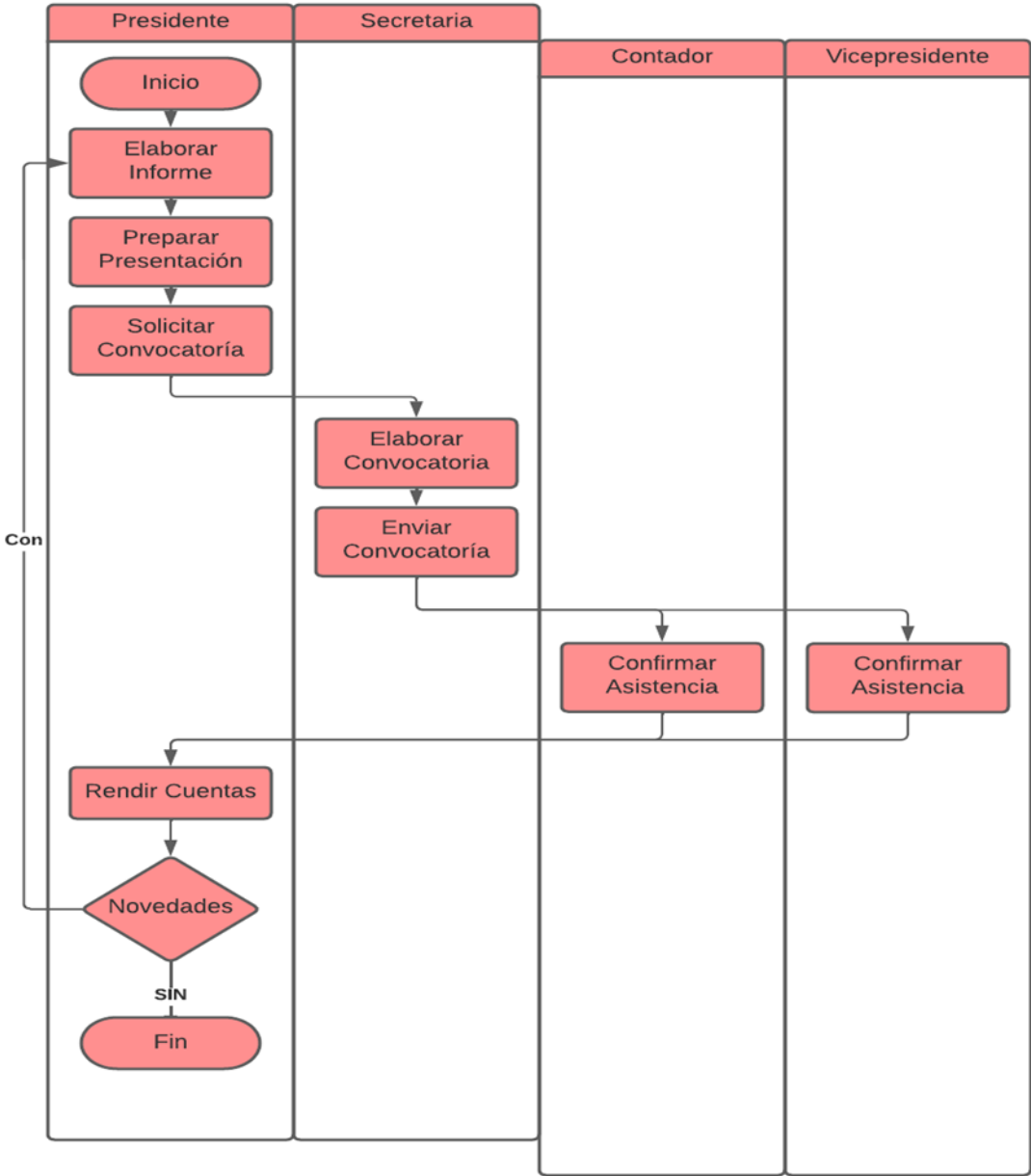


Figura 13-3: Procesos Rendición de Cuentas

Fuente: JAAPYS San José de Batán
 Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Elaborar nuevos planes, programas y proyectos

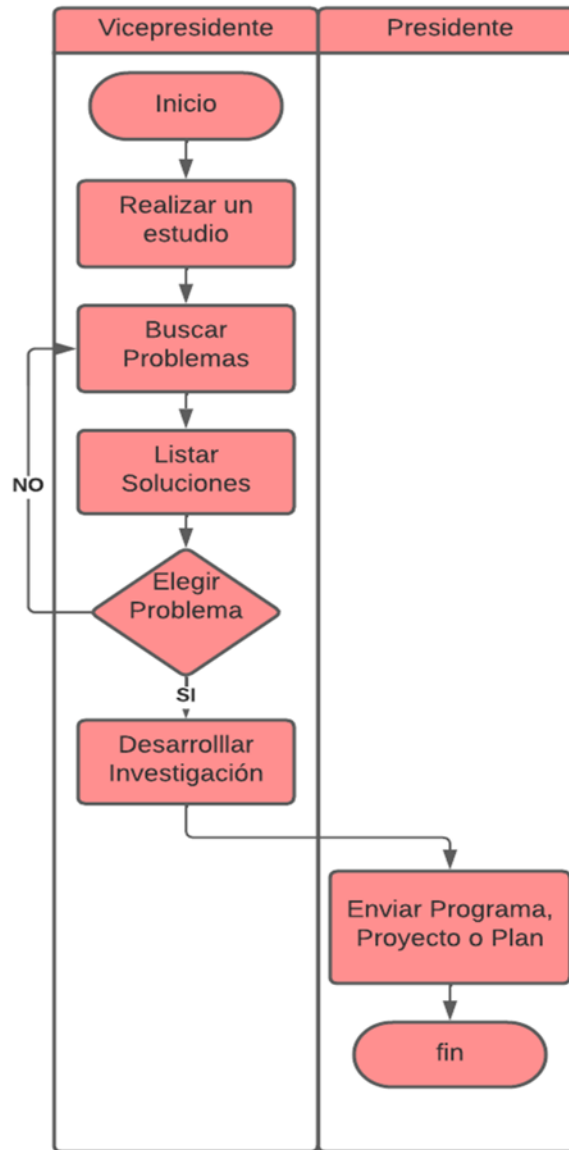


Figura 14-3: Elaborar nuevos Planes, Programas y Proyectos

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Procesos Estratégicos: Gestionar el Mantenimiento del sistema hidráulico

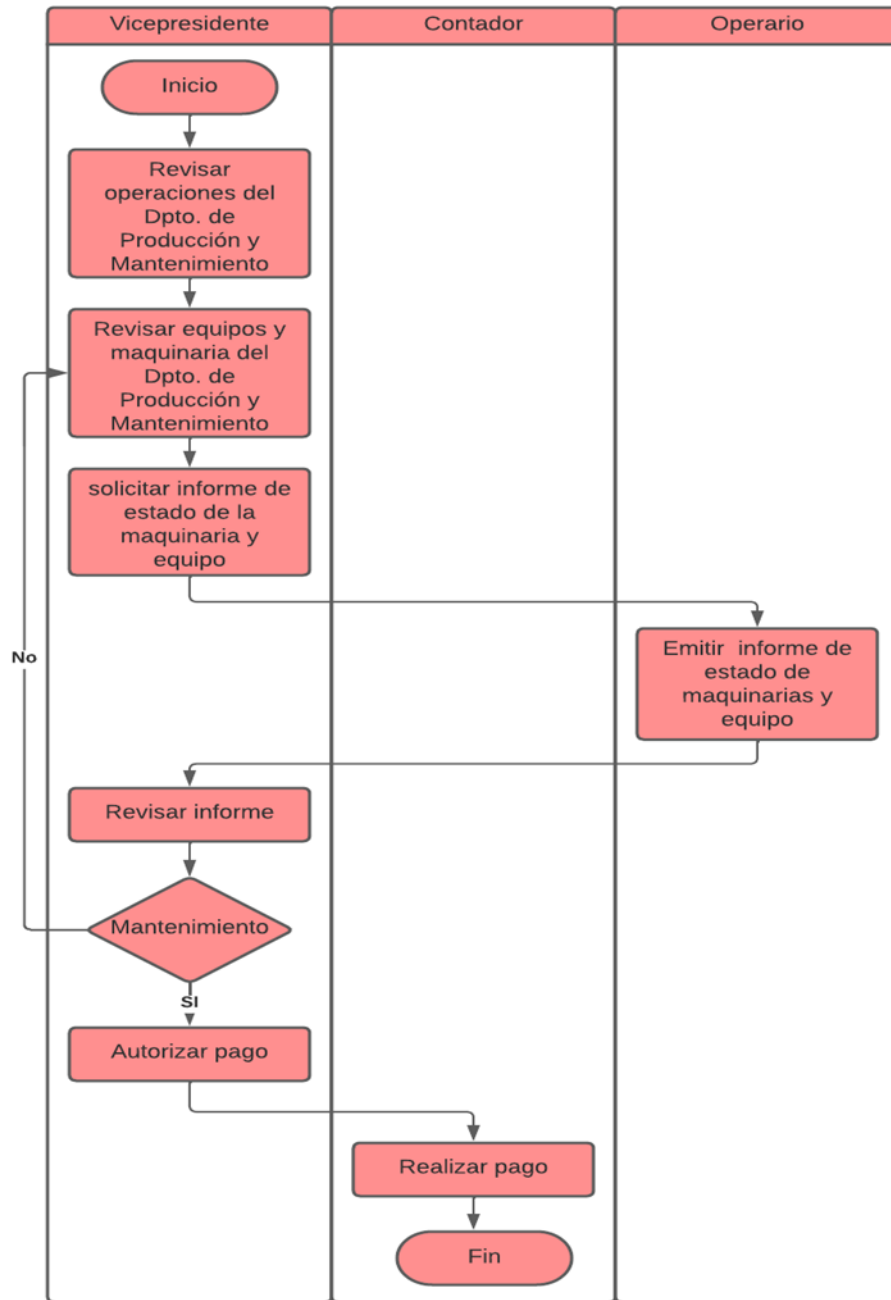


Figura 15-3: Mantenimiento del Sistema Hidráulico

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Aplicar Sanciones a los usuarios

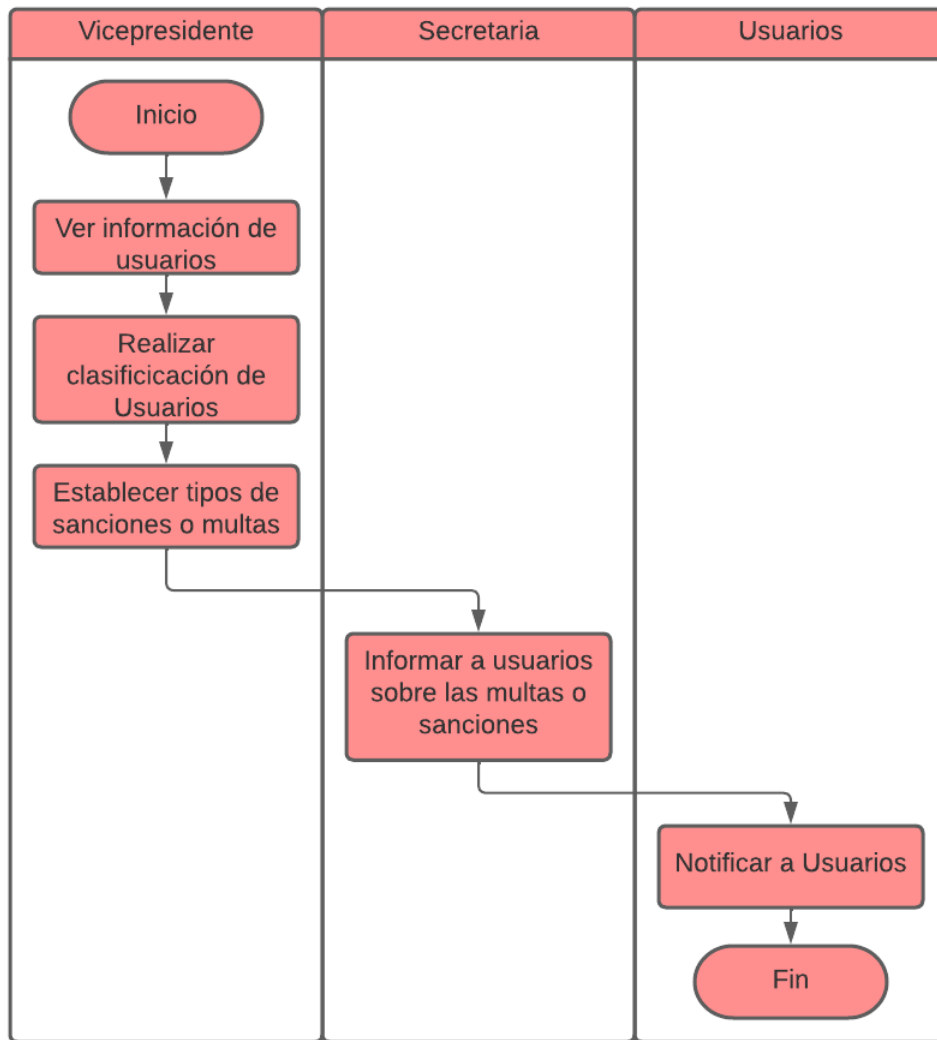


Figura 16-3: Aplicar Sanciones a Usuarios

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Estratégicos: Realizar Convenios

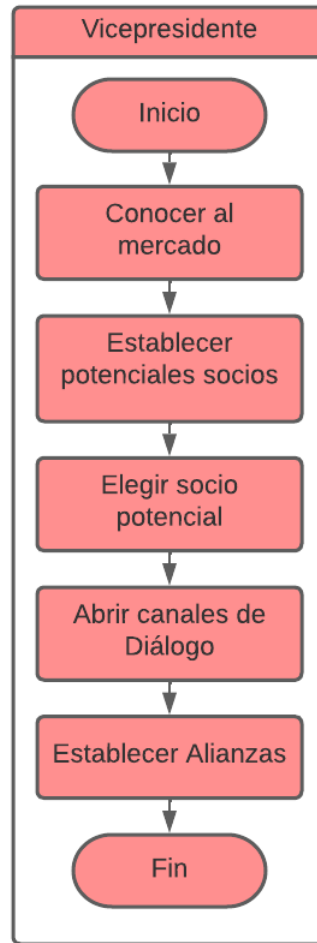


Figura 17-3: Realizar Convenios

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Procesos Estratégicos: Controlar la Operatividad de la entidad

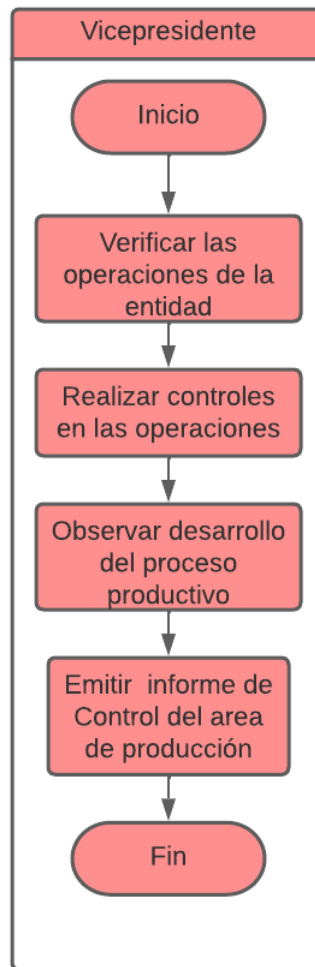


Figura 18-3: Control de la Operatividad de la Entidad

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Procesos de Apoyo: Supervisar Cobranza de los usuarios

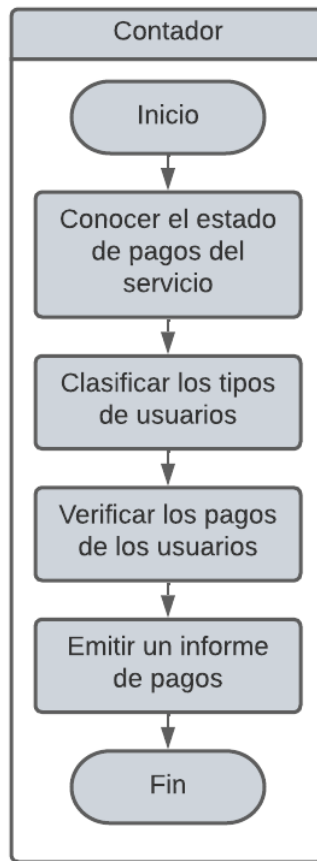


Figura 19-3: Supervisión de la Cobranza a Usuarios

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Procesos de Apoyo: Realizar pagos y compras

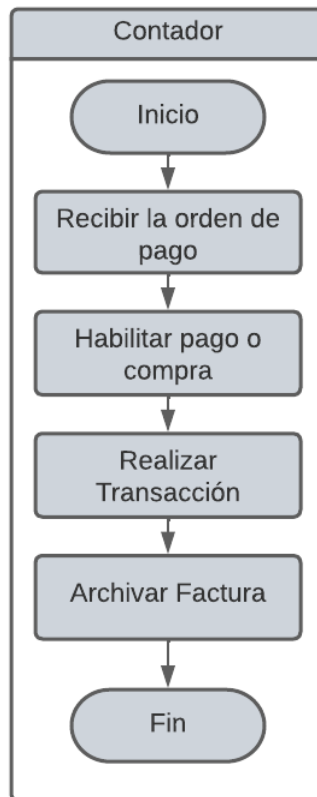


Figura 20-3: Realizar Pagos y Compras

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Gestionar Recurso Financiero

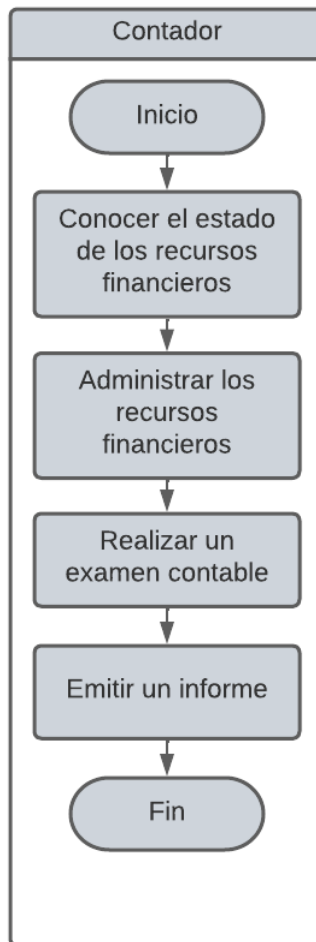


Figura 21-3: Gestionar el Recurso Financiero

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Llevar un Registro Contable

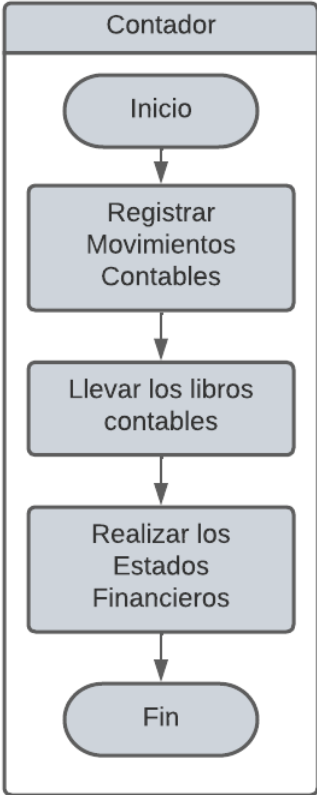


Figura 22-3: Llevar Registro Contable

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Elaborar Informes Contables

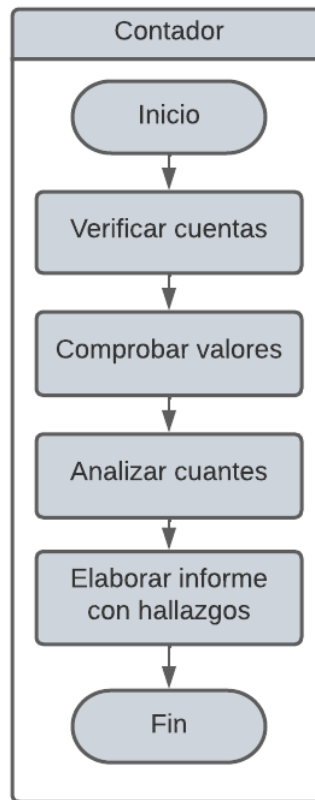


Figura 23-3: Elaborar Informes Contables

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Realizar convocatorias a reuniones, asambleas, mingas o algún otro evento

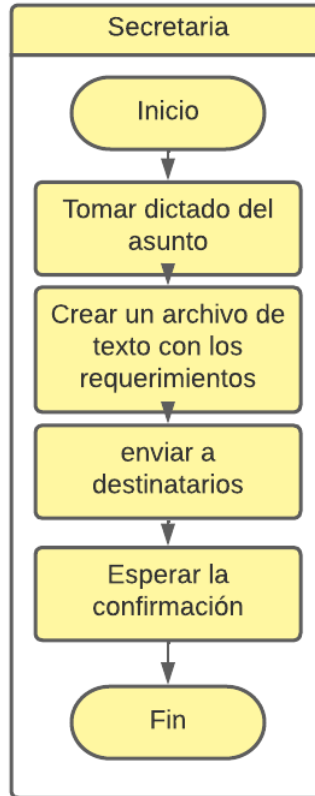


Figura 24-3: Realizar Convocatorias a Reuniones u Otro Evento

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Archivar Documentación

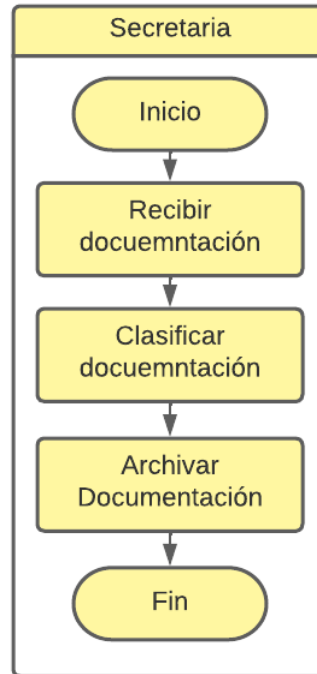


Figura 25-3: Archivar Documentación

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Elaborar Documentación

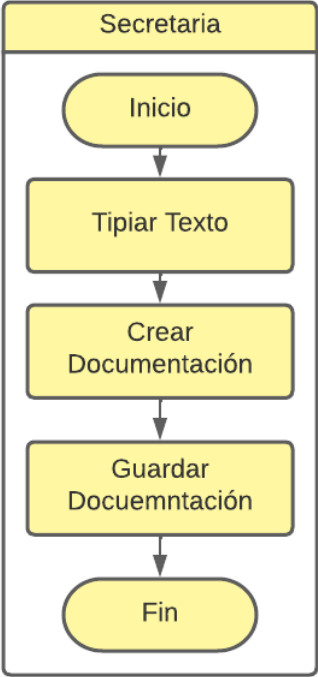


Figura 26-3: Elaborar documentación

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Claves: Operar el sistema de distribución

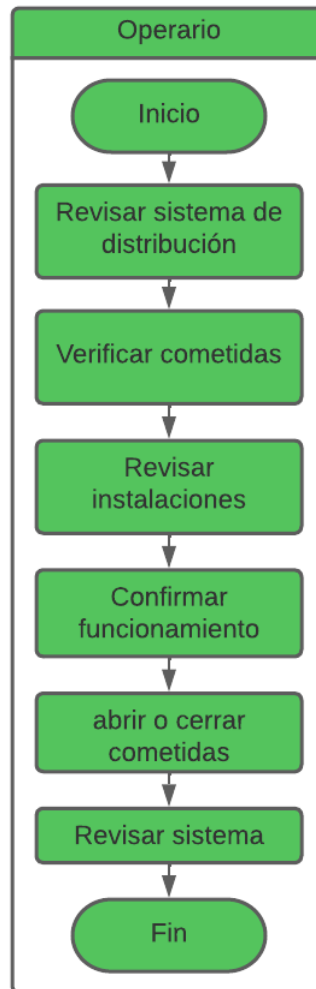


Figura 27-3: Operar el Sistema de Distribución

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Claves: Realizar Conexiones de agua

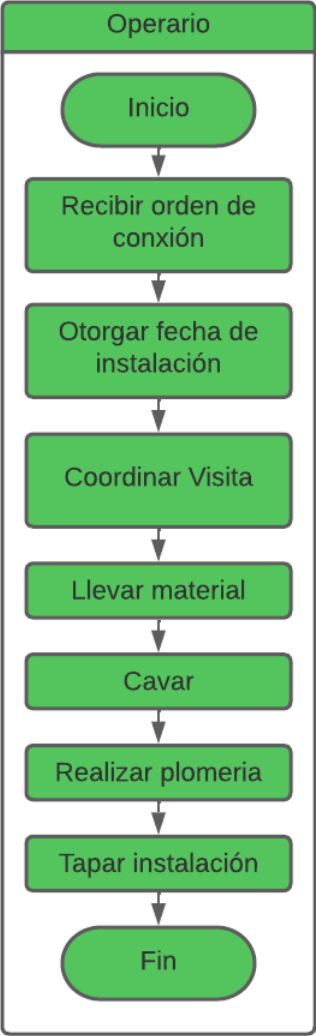


Figura 28-3: Realizar Conexiones de Agua

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos Claves: Realizar Mantenimiento del sistema

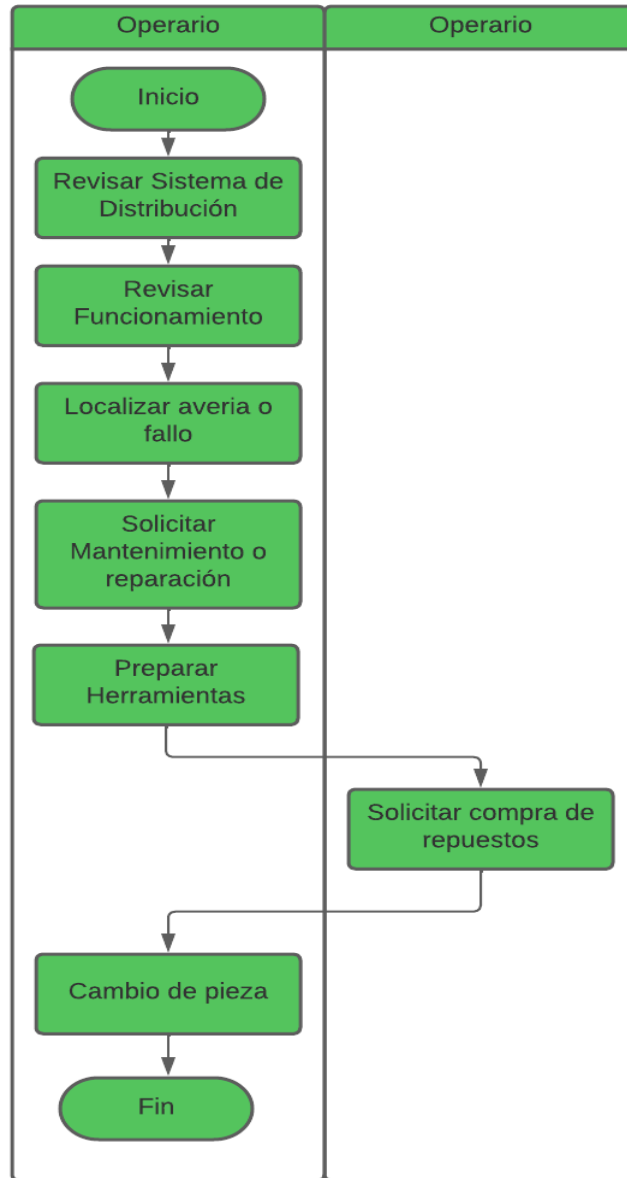


Figura 29-3: Realizar Mantenimiento del Sistema

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Gestionar al Talento Humano

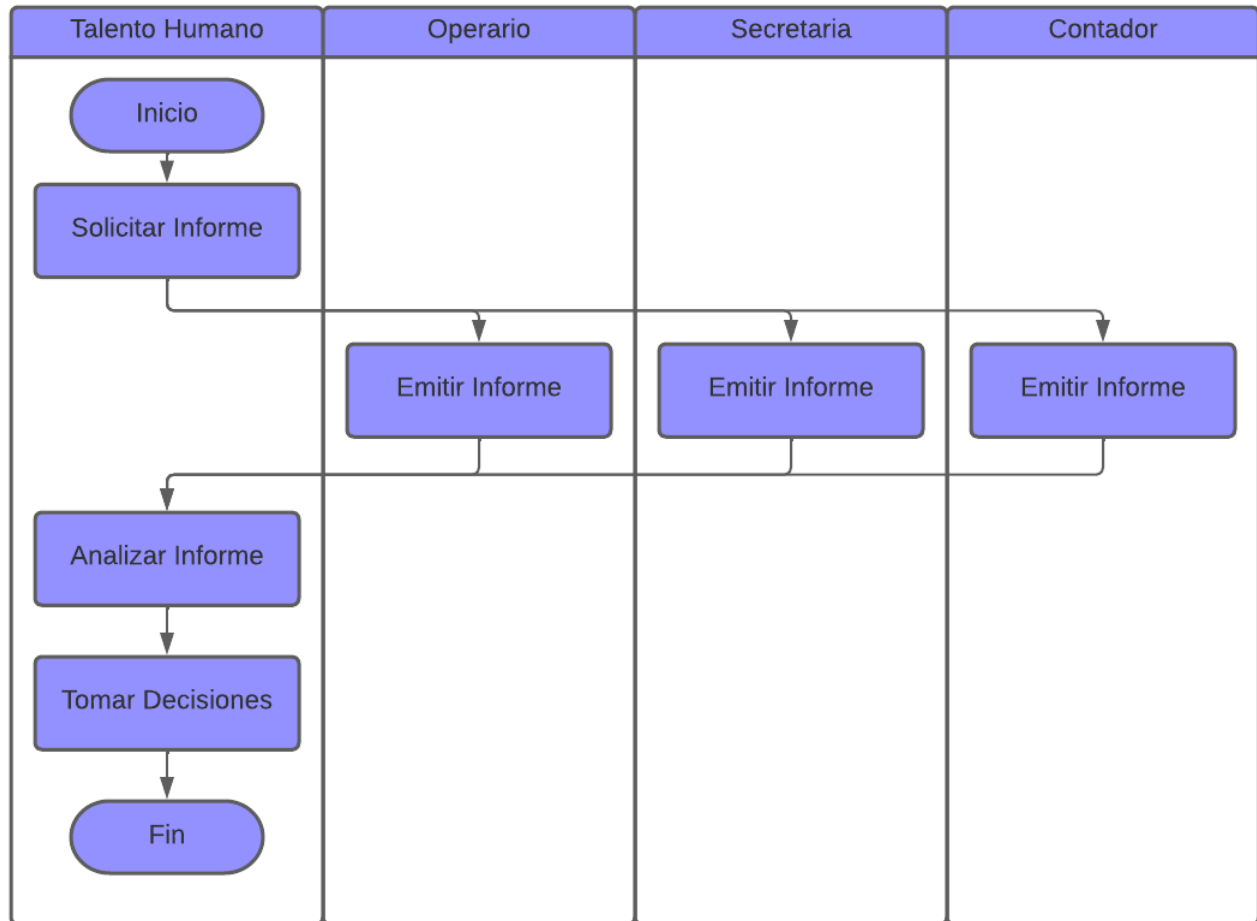


Figura 30-3: Gestionar al Talento Humano

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Evaluar al Talento Humano

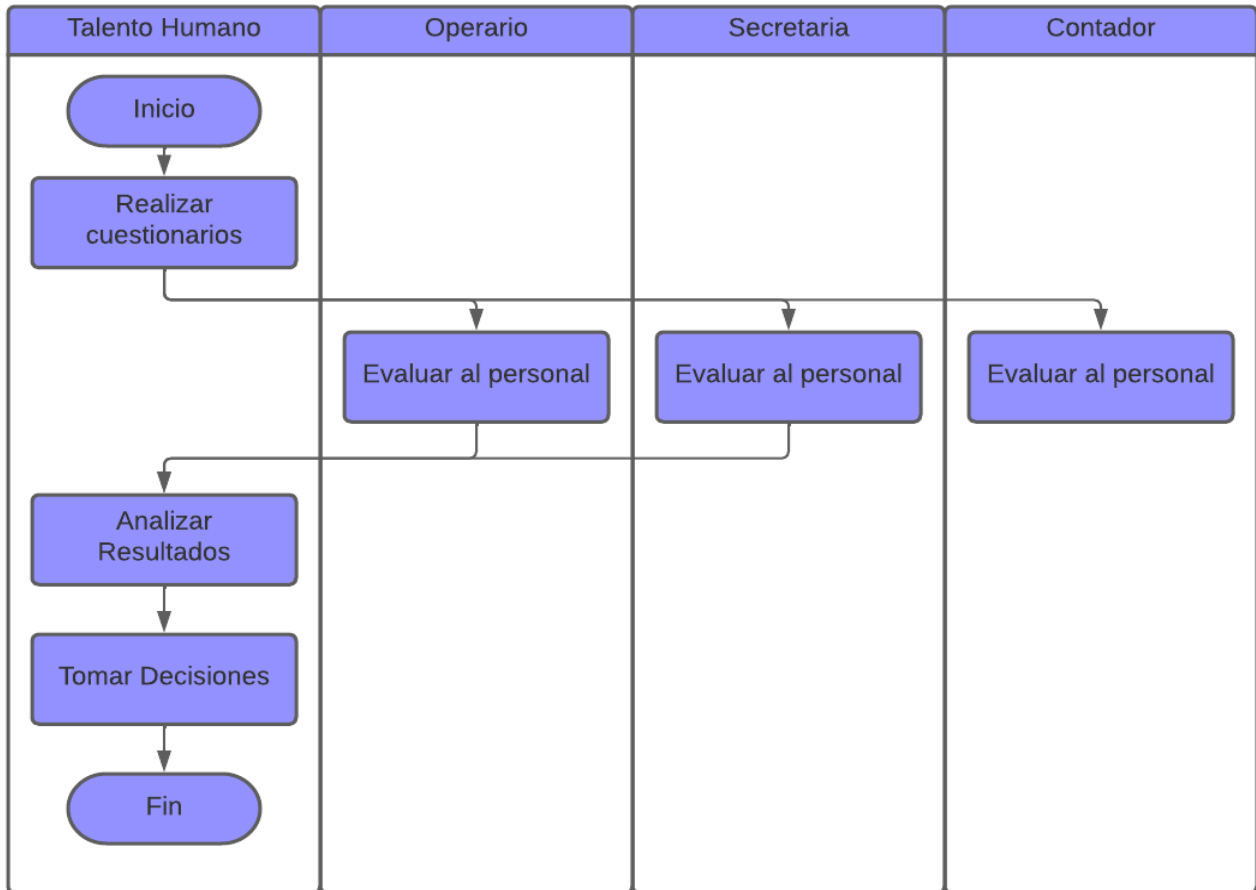


Figura 31-3: Evaluar al Talento Humano

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Contratar Personal

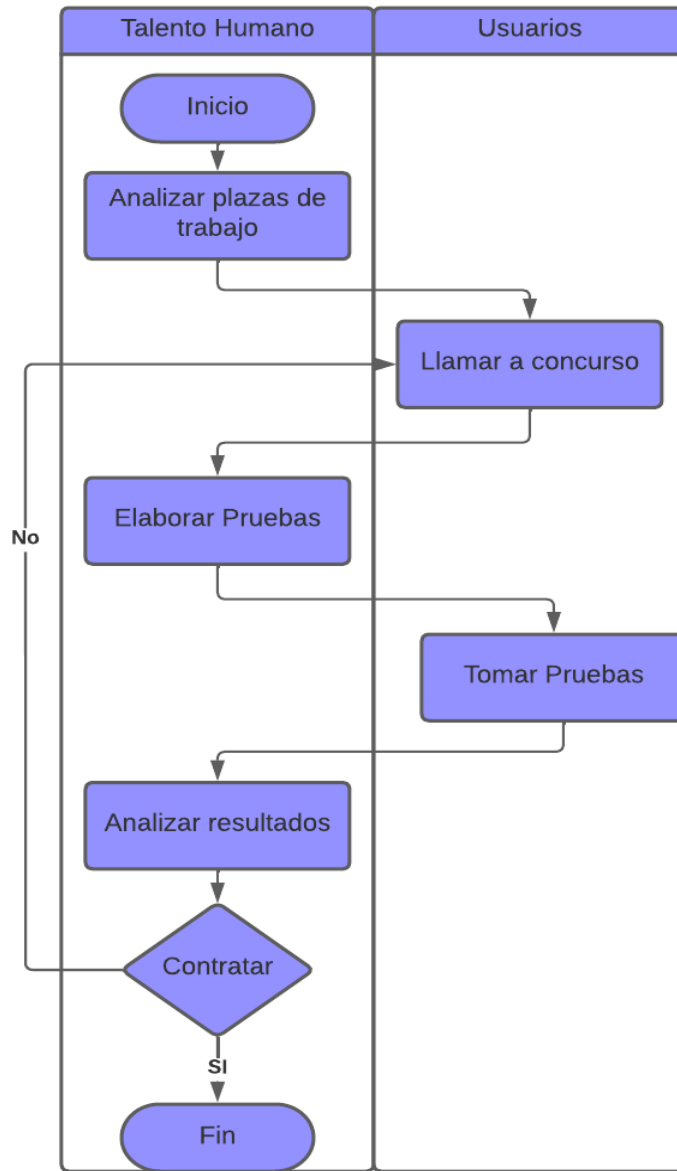


Figura 32-3: Contratar Personal

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

Procesos de Apoyo: Reemplazar algún miembro Ausente

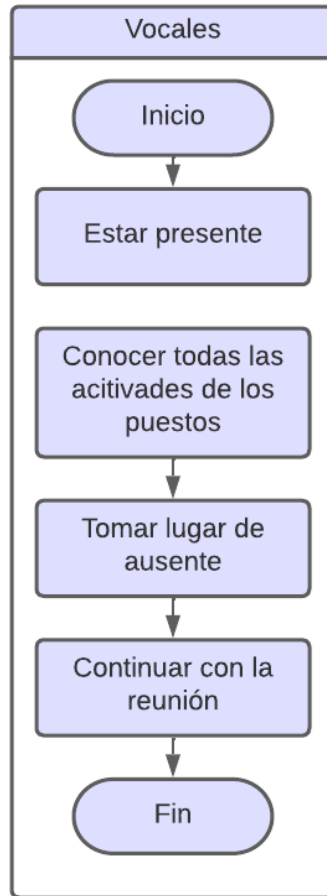


Figura 33-3: Reemplazar Miembro Ausente

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

Procesos de Apoyo: Coordinar y Cooperar en lo que sea necesario





Figura 34-3: Coordinar y Cooperar en lo Necesario

Fuente: JAAPYS San José de Batán

Elaborado por: Vizuela, W.(2022)

3.4.19. Estrategias Propuestas

 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA SAN JOSÉ DE BATÁN RIOBAMBA 	
Estrategia	Planificación Estratégica
Proceso	Administrativo
Objetivo	Prepararse para obtener la consecución de los objetivos en un tiempo determinado
Descripción	La Planificación Estratégica es una herramienta que nos permite alcanzar, establecer las decisiones que se toman en base al tiempo y los objetivos
Táctica	Planificar Estrategias
Desarrollo de Táctica	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el entorno interno y externo • Establecer meta • Construir un plan • Involucrar a los empleados
Responsable	Presidente
Alcance	Toda la empresa
Frecuencia	Anual
Indicador	Estrategias planteadas/Estrategias ejecutadas
Inversión	200,00 Dólares
Presupuesto	200,00 Dólares



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
SAN JOSÉ DEL BATÁN
RIOBAMBA**



Estrategia	Indicadores de Gestión
Proceso	Administrativo
Objetivo	Crear comparaciones sobre reales de datos
Descripción	Establecer una fórmula cuantitativa o cualitativa cuyo resultado demuestre la realidad de las variables de estudio
Táctica	Establecer Fórmulas
Desarrollo de Táctica	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar lo que queremos medir • Seleccionar las medidas de la meta • Establecer una fórmula
Responsable	Talento Humano
Alcance	Toda la empresa
Frecuencia	Anual
Indicador	Indicadores cumplidos/ Indicadores Planificados
Inversión	200,00
Presupuesto	200,00



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
SAN JOSÉ DEL BATÁN
RIOBAMBA**



Estrategia	Sistema Informático
Proceso	Administrativo
Objetivo	Sistematizar la información interna de la entidad
Descripción	Utilizar un programa informático que permita que la información empresarial sea alcanzable para todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable de San José del Batán
Táctica	Recolectar información empresarial
Desarrollo de Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Recolectar Datos• Procesar Información• Alimentar sistema• Analizar información
Responsable	Vicepresidente
Alcance	Toda la empresa
Frecuencia	Esporádicamente
Indicador	Sistema Alimentado/ Información de la empresa
Inversión	300,00
Presupuesto	300,00



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
SAN JOSÉ DEL BATÁN
RIOBAMBA**



Estrategia	Plan de Capacitación
Proceso	Administrativo
Objetivo	Capacitar al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de San José del Batán
Descripción	Crear un plan de capacitación del personal de la entidad que permita cronológicamente actualizar los conocimientos del personal de la organización
Táctica	Actualizar Personal
Desarrollo de Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un Diagnóstico• Establecer objetivos• Cronograma de capacitación• Evaluar las capacitaciones recibidas
Responsable	Talento Humano
Alcance	Toda la empresa
Frecuencia	Semestralmente
Indicador	Personal capacitado/ Total personal
Inversión	600,00
Presupuesto	1200,00



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
SAN JOSÉ DEL BATÁN
RIOBAMBA**



Estrategia	Manual por Procesos
Proceso	Administrativo
Objetivo	Guiar a los usuarios en el desarrollo de sus actividades diarias
Descripción	Es una herramienta administrativa Organizacional que ayuda a establecer formalmente los procesos de toda la entidad
Táctica	Hoja de Procesos
Desarrollo de Táctica	<ul style="list-style-type: none">• Levantamiento de Procesos• Mapa de procesos• Flujogramas
Responsable	Talento Humano
Alcance	Toda la empresa
Frecuencia	Cada dos años
Indicador	Procesos Ejecutados/ Total Procesos
Inversión	500,00
Presupuesto	500,00



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
SAN JOSÉ DEL BATÁN
RIOBAMBA**



Estrategia	Sistema Contable
Proceso	Contable
Objetivo	Sistematizar la información contable de la entidad
Descripción	Es una herramienta contable para sistematizar la información contable
Táctica	Sistema Informático
Desarrollo de Táctica	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar datos • Alimentar información contable • Verificar información • Emitir informes
Responsable	Contador
Alcance	Área Contable y Financiera
Frecuencia	Anual
Indicador	Información Contable/ Total Transacciones
Inversión	500,00
Presupuesto	500,00

3.4.20. Presupuesto

Tabla 48-3: Presupuesto

1	Planificación Estratégica	200,00
	Indicadores de Gestión	200,00
3	Sistema Informático	300,00
	Plan de Capacitación	1200,00
5	Manual por Procesos	500,00
	Sistema Contable	500,00
Total		2900,00

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

3.4.20.1. Cronograma

N°	Nombre de la Estrategia	Meses											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Planificación Estratégica												
2	Indicadores de Gestión												
3	Sistema Informático												
4	Plan de Capacitación												
5	Manual por Procesos												
6	Sistema Contable												

Figura 35-3: Cronograma

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela, W. (2022)

3.4.21. Sistema de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento

El sistema de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento busca medir y analizar el comportamiento de las Junta Administradora de Agua Potable midiendo el desempeño en base a los objetivos planteados, dando continuidad a las estrategias planteadas con el fin de establecer responsables logrando que los directivos tomen decisiones acertadas, eficientes y eficaces. La capacitación es una forma de control desde otro punto de vista que nos permite medir a la empresa en su cambio a una organización formal deshaciéndose del empirismo en el desarrollo de sus procesos organizaciones en cada puesto.

Frecuencia	Estrategia	Sistema			Responsable	Indicador	Verificación	Medio de ayuda para la Ejecución
		Monitoreo	Seguimiento	Evaluación				
Anual	Planificación Estratégica	Cumplimiento de los objetivos empresariales	Establecer nuevas metas empresariales	Objetivos Comunes	Presidente	Estrategias planteadas/ Estrategias ejecutadas	Informes planes ejecutados	Apertura a Proyectos de Investigación (Universidades)
Anual	Indicadores de Gestión	Desempeño laboral	Mejora Continua	Desempeño laboral	Talento Humano	Indicadores cumplidos/ Indicadores Planificados	Informes de cumplimiento	Apertura a Proyectos de Investigación (Universidades)
Anual	Sistema Informático	Información confiable	Actualizaciones del sistema	Canal de información	Vicepresidente	Sistema Alimentado/ Información de la empresa	Informe de Comunicación efectiva	Apertura a Proyectos de Investigación (Universidades)
Semestral	Plan de Capacitación	Conocimientos adquiridos	Tendencia de conocimientos	Capacidad del Intelectual del empleado	Talento Humano	Personal capacitado/ Total personal	Certificados de capacitación	Apertura a Proyectos de Investigación (Universidades)
Anual	Manual por Procesos	Rendimiento laboral	Mejora continua	Actividades del puesto	Talento Humano	Procesos Ejecutados/ Total Procesos	Hoja de procesos	Apertura a Proyectos de Investigación (Universidades)
Anual	Sistema Contable	Informes Contables	Actualizaciones del sistema	Número de asientos contables	Contador	Información Contable/ Total Transacciones	Transacciones realizadas	Apertura a Proyectos de Investigación (Universidades)

Figura 36-3: Sistema de Monitoreo y Control

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

3.4.22. Informe de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento

Lo fundamental de este proceso es precisar el conjunto de actividades que deben ser monitoreadas, tener seguimiento y evaluación para la retroalimentación interna y de los usuarios para la progresiva mejora continua de la Junta, hecho que se complementa con proceso mínimos de capacitación requeridos, a fin de que la información procesada y los informes, salgan en un lenguaje técnico que puede ser entendido por los usuarios para mejorar con ello su participación, generación de iniciativas y mayor compromiso con la organización.

N°	ACTIVIDADES Y/O METAS	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI (FECHA)	PROCESO (%)	NO (CAUSAS)	

Figura 37-3: Informe de Monitoreo, Capacitación y Seguimiento

Fuente: JAAPYS San José de Batán
Elaborado por: Vizuela,W.(2022)

CONCLUSIONES

Se recopiló las teorías necesarias en base a fuentes de diferentes autores que nos permitió desarrollar el tema de Estructura y Diseño Organizacional para la Junta Administradora de Agua Potable de San José del Batán con el objetivo de establecer estructura formal de la organización, eliminando el empirismo y estableciendo procesos.

La metodología Aplicada para el desarrollo de esta investigación tiene un enfoque mixto cual y cuantitativo de carácter transversal además al recopilar los datos se utilizó la aplicación de entrevistas y encuestas utilizando los instrumentos como la guía de entrevista y los cuestionarios además para la recolección de información se realizaron visitas guiadas y se observó cómo funciona la organización.

La propuesta Cuenta con un análisis Situacional de la empresa utilizando varias matrices que nos permiten mirar a la organización en otros entornos con otros factores donde se pues determinar cuál es la situación real de la empresa con la finalidad de crear su estructura y su diseño, también en el desarrollo del Direccionamiento Estratégico Propuesto se detalla el giro de la empresa, su misión, visión, valores, un organigrama, un mapa de procesos y un perfil de los puestos.

RECOMENDACIONES

Actualizar nuevas bases teóricas con diferentes autores en temas de Estructura y Diseño Organizacional o temas a fines además que la presente investigación que sirva para a los estudiantes como fuente para futuras proyectos.

Monitorear y dar seguimiento a la investigación presentada, además dar apertura al desarrollo de futuras investigaciones en trabajos de titulación que beneficiarán a la entidad como Diseño de procesos de producción, Sistemas de costos de producción, análisis de Costos y demás.

Aplicar la Estructura y Diseño Organizacional Propuesto a la Junta Administradora de Agua Potable y saneamiento con la finalidad de eliminar el empirismo y conocer el Direccionamiento Estratégico logrando que los trabajadores de la entidad sientan empoderamiento y pertenencia a la organización fijando objetivos comunes además socializar la investigación con los usuarios internos y externos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- ARCA. (2016). *Plan de Control ARCA*. Quito.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Vol. Tercera Edición). México D.F.: PATRIA, ISBN : 978-607-744-748-1.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Shalom ISBN 978-959-212-783-7.
- Cañizares, S., Lascano, M., Medina, M., Moncayo, P., & Zalamea, M. (2016). Gestión Comunitaria del Agua: Junta Administradora de Agua Potable Regional de Zhidmad. *IURIS*, 159-174.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de la Organización*. Mexico : McGraw-Hill Interamericana .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana. Recuperado el Mayo de 2021
- Cohen, N. (2019). *Metodología de la Investigación, ¿Para qué?* Buenos Aires: Teseo.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución*. Quito. Recuperado el 2022, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Daft, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional*. Mexico DF: Cengage Learning Editores.
- Daft, R. L. (2010). *Teoría y Diseño Organizacional* (11 ed.). México: CENGAGE Learning.
- Espinosa, C. (2015). *Análisis de la Gestión de los recursos hídricos en los sistemas comunitarios de agua potable en el área de influencia del proyecto Pesillo-Imbabura* (Sexta Edición ed.). Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Fayol, H. (1987). *Principios de la Administración Científica* . Mexico : Librería el Ateneo Editorial.
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas*. México D.F.: Mac Grow Hill.
- Franklin, E. B. (2013). *Organización de empresas* (4ta ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana. Recuperado el mayo de 2021
- Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires: Granica.

- Grande, I. C. (2009). *Organización y estructura administrativa*. Castilla-La Mancha: DEPÓSITO LEGAL.
- Hall, R. (1983). *Organizaciones: Estructura y proceso*. México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Hall, R., & A., L. (1983). *Organizaciones: Estructura y proceso*. México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, Z. T. (2014). *Administración de Proyectos* (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. ISBN ebook' 978-607-338-881-7.
- INEC. (2021). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). *Pobreza y Desigualdad*, 11.
- Koontz, H., & Heinz, W. (2009). *Administración, una perspectiva global*. México D.F.: McGraw Hill.
- Labrada, A. (2008). Modelo de Diseño Organizacional para el Complejo de Investigaciones de Tecnologías Integradas (CITI). *Tesis de Máster del Departamento de Ingeniería Industrial*. Cuba. Recuperado el 2021
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. MIES. Recuperado el 2022, de https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. Quito. Recuperado el 2022, de <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- Lootgus. (2018). *Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo*. Quito: Registro Oficial Suplemento No. 790, de 5 de julio de 2016. Última modificación: 23 de octubre de 2018.

- López, P. L. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Recuperado el 2020, de Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Montoya, N. O. (2010). *Administración de Fundamentos*. Medellín: Ediciones de la U.
- Naciones Unidas. (2020). *La Agenda 2030 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago.
- Porter, M. (2010). *Ventaja Competitiva*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson. Recuperado el Mayo de 2021
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos Científicos de Indagación y Construcción de conocimiento. *Revista EAN*, 179-200.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8467/1/12T01068.pdf>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Sandoval, A., & Günther, M. (2013). La gestión comunitaria del agua en México y Ecuador: otros acercamientos a la sustentabilidad. *Ra Ximhai*, 165-179. Obtenido de ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE COMERCIALIZACIÓN MAYORISTA DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS EN EL CANTÓN MONTÚFAR – PROVINCIA DEL CARCHI: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2443/1/02%20IGL%20054%20TESIS.pdf>
- STPE. (2019). *Secretaría Técnica Planifica Ecuador*. Obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/08/Folletos-autoridades-provinciales.pdf>
- Sy Corvo, H. (14 de abril de 2021). *lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/>.
- Verdesoto, S., Toapanta, T., & Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Publicando*, 264-286.

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

1. ¿Participa Ud. en las Asambleas y demás actividades de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Si () No ()

2. ¿Cuál cree que es el o los principales problemas?

3. ¿Siente Ud. ¿Que sus sugerencia y reclamos son debidamente aceptados por la Junta?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

4. ¿Considera indispensable que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán, tenga una estructura empresarial con misión, visión, objetivos, política, estrategias...?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

5. ¿Cómo califica Ud los servicios que presta a sus usuarios Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Conoce Ud. si la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán efectúa un control de las actividades de sus funcionarios?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

7. ¿Conoce Ud. si la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de sus colaboradores?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

8. ¿Conoce Ud. si la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán evalúa el desempeño de sus servidores?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

9. ¿En la Asamblea de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán evalúan el desempeño de los vocales y presidente?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

10. ¿Cree que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán cuenta con recurso humano profesionalmente capacitado?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

11. ¿Conoce cuáles son las funciones y responsabilidades del personal técnico y administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

12. ¿Considera adecuada la actual estructura administrativa, financiera y técnica de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Si () No ()

Si responde No, ¿Por qué?

13. ¿Cuándo va a efectuar un trámite o reclamo a la Junta, la atención que recibe es?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

14. ¿Considera Ud. que la Junta cuenta con un plan de contingencia en caso de daños o fugas en las tuberías?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

15. ¿Conoce si el servicio de agua que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán cumple con los estándares de calidad requeridos?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

16. ¿Cree que es indispensable dar mantenimiento continuo a las tuberías, medidores y guías de agua para evitar daños futuros y para que los usuarios se sientan satisfechos?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

17. ¿Sabe Ud. cómo se encuentra financiada la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

- Con los ingresos de las tarifas por consumo de agua ()
- Por las actividades de Autogestión que efectúan ()
- Por los aportes del GAD de Riobamba ()
- Otros () Cuales

18. ¿Paga Ud puntualmente las tarifas de Consumo?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué? -----

19. ¿Considera que es adecuado el precio fijado por el uso del servicio de agua que presta la Junta a sus usuarios?

Si () No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTORIO

Nombre del Servidor:

Cargo que ocupa.....

Tiempo de servicio en la Junta.....

Principales actividades que desarrolla:

.....

Fecha de la Entrevista:

1. ¿Según su percepción el estado actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán en el ámbito administrativo, financiero y técnico es?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

2. ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán requiere un diseño organizacional más técnico que el actual?

Si ()

No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

3. ¿En la gestión de la Junta, se tiene clara la aplicación del proceso Administrativo y funciones empresariales para la realización de sus actividades?

Si ()

No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

4. ¿Cuenta la Junta con plan un manual de funciones?

Si ()

No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

5. ¿Cuenta la Junta con reglamento interno?

Si ()

No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

6. ¿Cuenta la Junta con organismos de gobierno (asamblea de usuarios, Directorios, ¿comisiones) cuyas funciones y responsabilidades están definidas?

Si ()

No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

7. ¿Cuenta la Junta funciones administrativas (empresariales) como?

FUNCIONES	✓
Administración y RR.HH	
Contabilidad	
Comercialización	
Cobranzas	
Asistencia técnica (instalaciones y mantenimiento)	
Otras: cuales	

8. ¿Qué herramientas administrativas y financieras se han implementado en los últimos años para la administración optima de Agua Potable y Saneamiento en San José de Batán?

Herramientas	✓
Organigrama	
Manual orgánico-funcional	
Plan de Cuentas para elaborar Estados Financieros	
Libros Contables	
Manual de control Interno	
Estatuto	
Reglamento Interno	
Manual técnico para instalaciones y mantenimiento de la red de agua	
Otros: cuales	

9. ¿ La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento cuenta con Plan Estratégico?

Si ()

No () si su respuesta es No... ¿por qué?

Si su respuesta es No... ¿por qué?

10. ¿Quién controla el cumplimiento y resultados del cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

11. ¿A quién reporta Ud.? los resultados e Informes relacionados con las funcione y responsabilidad que cumple en Junta Administradora de Agua y Saneamiento?

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

Si ()

No ()

Si su respuesta es No... ¿por qué?

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

Excelente ()

Bueno ()

Normal ()

Malo ()

Pésimo ()

14. ¿Cómo considera usted el estado de la red de distribución de agua de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento San José de Batán?

Excelente ()

Malo ()

Bueno ()

Pésimo ()

Normal()

Pregunta 15. ¿Cómo obtiene el Financiamiento la Junta de Administradora de Agua Potable y Saneamiento, para la realización de sus actividades?

Financiamiento externo ()

Presupuesto del Estado()

Autogestión ()

Tarifas ()

Información adicional que considere pertinente de la Junta de Administradora de Agua Potable y Saneamiento...
