UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO

"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019"

AUTOR:

REA CAYAMBE EDGAR VINICIO

Guaranda Ecuador

Año 2020

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P

"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019"

Autor:

EDGAR VINICIO REA CAYAMBE

Directora:

ING. KARINA JOHANNA IZA LÓPEZ

Pares Académicos:

LIC. NICOLÁS LADINO

ING. RICHARD MANZANO

Guaranda- Ecuador

Año 2020

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a mi madre, nunca dejó de ayudarme, hasta en las cosas más mínimas, estuvo preocupada por mi estudio y que pudiera culminar con éxito mi carrera.
Mi gratitud, principalmente está dirigida a mi Dios todo poderoso por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de mi carrera profesional.
Porque cada uno en su momento, buscó lo mejor para mí y me hizo una persona con valores, respeto y principios para toda la vida.
A todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este trabajo de Grado, especialmente a la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad Carbón Chinipamba agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.
Agradezco este trabajo de igual manera a mi Directora Ing. Karina Iza y Pares Académicos Ing. Manzano Richard y Lic. Nicolás Ladino quienes me han orientado en todo momento en la realización de este proyecto que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.

EDGAR VINICIO REA CAYAMBE

Dedicatoria

De manera especial dedico mi trabajo de titulación a mis Padres: Rosario Cayambe y Juan Rea, a mis hermanos/as: Laura, Dolores, Jorge, Rosario, Rodrigo, Carlos Rea Cayambe quienes han sido un pilar fundamental en mi formación académica, con su apoyo incondicional he logrado culminar exitosamente mi carrera.

A mi esposa Laura Coles, quien me impulsó a luchar en éste propósito y por darme su apoyo, confianza, cariño y amor incondicional.

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo en la adquisición de conocimiento.

EDGAR VINICIO REA CAYAMBE

Certificación de la directora

ING. KARINA JOHANNA IZA LOPÉZ, EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

CERTIFICA

Que el Señor, **EDGAR VINICIO REA CAYAMBE** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión, Empresarial e Informática, carrera de **Ingeniería Contabilidad y Auditoría CP** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto de investigación denominado. **"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019",** en tal virtud faculto al interesado seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de Febrero de año 2020.

Atentamente



ING. KARINA JOHANNA IZA LÓPEZ

C.I:020177209-2

Certificación del Par

LIC. NICOLÁS ALEXANDER LADINO PAZMIÑO, EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que el Señor, **EDGAR VINICIO REA CAYAMBE** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión, Empresarial e Informática, carrera de **Ingeniería Contabilidad Y Auditoría CP** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto de investigación denominado. **"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019",** en tal virtud faculto al interesado seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de Febrero de año 2020.

Atentamente

LIC. NICOLÁS ALEXANDER LADINO PAZMIÑO

C.I: 020108832-5

Certificación del Par

DR. RICHARD OSWALDO MANZANO FERNÁNDEZ, EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADO.

CERTIFICA

Que el Señor, **EDGAR VINICIO REA CAYAMBE** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión, Empresarial e Informática, carrera de **Ingeniería Contabilidad Y Auditoría CP** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto de investigación denominado. **"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019",** en tal virtud faculto al interesado seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de Febrero de año 2020.

Atentamente

DR. RICHARD OSWALDO MANZANO FERNÁNDEZ

C.I: 020139469-9

Declaración juramentada del autor

VII

Declaración Juramentada del autor

Yo, **EDGAR VINICIO REA CAYAMBE** en calidad de autor del trabajo de investigación: **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019,** autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenece o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor nos corresponde, con excepcion de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Rea Cayambe Edgar Vinicio
Cd. N° 020219703-4

Notaría Tercera del Cantón Guaranda
Msc.Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario

No. ESCRITURA	20200201003P00325

DECLARACION JURAMENTADA
OTORGADA POR:
EDGAR VINICIO REA CAYAMBE
DI: 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día nueve de marzo de dos mil veinte, **ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda**, comparece el señor EDGAR VINICIO REA CAYAMBE, de estado civil soltero, por sus propios derechos, domiciliado en el sector Carbón Chinipamba, de la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia Bolívar, con celular número 0993444920, correo electrónico edgar2rea@gmail.com. El compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idóneo para contratar y obligarse a quien de conocerlo doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, bien instruido por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presentan su declaración Bajo Juramento que dice: **Declaro que el trabajo de investigación titulado: "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLO DE LA COMUNIDAD CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019", previa la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CP a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar,** es de mi autoría, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por el autor. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue al compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.

EDGAR VINICIO REA CAYAMBE
C.C. 020219703-4

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

Índice general

Agradecimiento II

Dedicatoria III

Certificación de la directora IV

Certificación del Par V

Certificación del Par VI

Declaración juramentada del autor VII

Índice general VIII

Índice tablas y figuras XI

Resumen XIV

Abstract XV

Tema 1

Introducción 2

Antecedentes 3

Descripción del problema 5

Formulación del problema 8

Justificación 9

Objetivos 11

Objetivo general 11

Objetivos Específicos 11

Hipótesis 12

Variables 12

Operacionalización de las variables 13

Capítulo I: Marco teórico 18

1.1. Marco referencial 18

1.1.1. Modelo Gestión organizacional 18

1.1.2. Modelo Gestión pública local 18

1.1.3. Modelo de gestión comunitaria 19

1.1.4. Modelos de gestión administrativa 19

1.1.5. Tipos de modelos de gestión 21

1.1.6. Administración 23

1.1.7. Administración de empresas 24

1.1.8. El proceso de administración 24

1.1.9. Fases de los procesos administrativos 25

1.1.10. Servicios 28

1.1.11. Agua potable 29

1.1.12. Servicios de agua potable 29

1.1.13. Juntas administradoras 30

1.1.14. Funciones de las juntas administradoras de agua potable 30

1.2. Marco conceptual 32

1.3. Marco geo referencial 34

1.4. Marco legal 35

2. Capítulo II: Metodología....38

2.1. Tipo de investigación....38

2.2. Métodos....38

2.3. Técnicas e instrumentos....39

2.4. Procesamiento de la información....40

3. Capítulo III Resultados y discusión....42

3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados....42

3.2. Discusión....54

3.3. Comprobación de la hipótesis....55

3.4. Cumplimiento del objetivo (Desarrollo de la propuesta)....55

3.5. Conclusiones:....85

3.6. Recomendaciones: 86

Bibliografía 87

Índice tablas y figuras

Lista de tablas

Tabla 1 Modelo de Gestión 13

Tabla 2 Administración 14

Tabla 3 Universo 39

Tabla 4 Objetivos sustentados en una visión de futuro 42

Tabla 5 Generación de acciones con el apoyo del recurso disponible 43

Tabla 6 Cumplimiento del rol 44

Tabla 7 Mejora del servicio por la capacitación de los funcionarios 45

Tabla 8 Visión de las habilidades y conocimientos necesarios para manejar el recurso 46

Tabla 9 Consideración de la disposición de equipos para el restablecimiento del servicio 47

Tabla 10 Existencia de un líder que guíe al equipo en el logro de los objetivos 48

Tabla 11 Opinión de la solución oportuna de los reclamos 49

Tabla 12 Aplicación de procedimientos de control interno para la mejora de la atención de usuarios 50

Tabla 13 Visión del control del desempeño del personal y de la calidad del servicio 51

Tabla 14 Frecuencias observadas 55

Tabla 15 Cálculo de la frecuencia esperada 56

Tabla 16 Tabla de contingencia 56

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de Carbón Chinipamba.....34

Figura 2 Distribución de Chi cuadrado.....56

Figura 3 Modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora Carbón Chinipamba

.....6

Figura 4 Matriz FODA.....8

Figura 5 Organigrama de la Directiva de la Junta Administradora 12

Figura 6 Organigrama para la Junta Administradora.....12

Lista de gráficos

Gráfico 1 Objetivos sustentados en una visión de futuro 42

Gráfico 2 Generación de acciones con el apoyo del recurso disponible.....43

Gráfico 3 Cumplimiento del rol.....44

Gráfico 4 Mejora del servicio por la capacitación de los funcionarios.....45

Gráfico 5 Visión de las habilidades y conocimientos.....46

Gráfico 6. Disposición de equipos para el restablecimiento del servicio. 47

Gráfico 7. Liderazgo que guíe al equipo en el logro de los objetivos 48

Gráfico 8. Opinión de la solución oportuna de los reclamos.....49

Gráfico 9. Procedimientos de control interno.....50

Gráfico 10. Visión del control 51

Lista de anexos

Anexo 1. Modelo de Encuesta.....92
Anexo 2. Modelo de Entrevista.....94
Anexo 3. Cronograma.....95
Anexo 4. Presupuesto.....96
Anexo 5. Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable Carbón Chinipamba.....97
Anexo 6. Fotografías.....98

Resumen

Toda gestión tiene como objetivo fundamental aplicar y cumplir con los diferentes procesos administrativos, relacionados con la planificación, organización y control, en busca de garantizar un mejor resultado utilizando los recursos existentes en una empresa y una mayor rentabilidad y eficiencia. Implementar un modelo de gestión administrativa implica el uso de herramientas tecnológicas que garanticen una mejor calidad de servicio. En la actualidad la gestión de suministro de agua potable de la comunidad de Carbón Chinipamba, cantón Guaranda no presenta una estructura organizacional, su Junta Administradora está conformada por las personas de la comunidad y no cuentan con un modelo de gestión que garantice un servicio de calidad que ingresos para sustentar y mantener los sistemas de suministros de agua potable de la localidad. En base a esto se realizó la presente investigación de campo con el fin de establecer en la misma comunidad de Carbón Chinipamba las necesidades administrativas, utilizando como método investigativo el inductivo-deductivo. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los usuarios del servicio de agua potable y se entrevistó a los integrantes de la Junta Administrativa, posterior al análisis de los datos suministrados se determinó que el 64% de los encuestados indican que la actual Junta Administradora no ejecuta un control de desempeño del personal y de la calidad del servicio prestado, lo que muestra la inexistencia de un sistema de control de gestión, determinando la necesidad de diseñar como propuesta un modelo de gestión para la Junta Administradora de agua potable donde se especifique la organización, los roles de cada uno de los miembros y sus responsabilidades.

Palabras claves: modelo de gestión administrativa, junta administradora, agua potable.

Abstract

All management has as a fundamental objective to apply and comply with the different administrative processes, related to planning, organization and control, in order to guarantee a better result using the existing resources in a company and greater profitability and efficiency. Implementing an administrative management model implies the use of technological tools that guarantee a better quality of service. Currently, the management of drinking water supply of the community of Carbón Chinipamba, Guaranda canton does not present an organizational structure, its Administrative Board is made up of the people of the community and does not have a management model that guarantees a quality service that income to support and maintain the local drinking water supply systems. Based on this, this field research was carried out in order to establish administrative needs in the same community of Coal Chinipamba, using the inductive-deductive method as a research method. To obtain the information, a survey was applied to the users of the drinking water service and the members of the Administrative Board were interviewed, after analyzing the data provided, it was determined that 64% of the respondents indicate that the current Board Administrator does not execute a performance control of the personnel and the quality of the service provided, which shows the absence of a management control system, determining the need to design as a proposal a management model for the Administrative Board of drinking water where Specify the organization, the roles of each member and their responsibilities.

Keywords: administrative management model, administrative board, drinking water.

Tema

Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad de Carbón Chinipamba, Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019.

Introducción

El modelo de gestión administrativa es un conjunto de actividades que se encuentran dirigidas al logro de los objetivos y metas de una institución, aplicando para ello los diferentes procesos de tipo administrativa. La implementación de un modelo de gestión debe estar acompañada de un estudio previo que permita conocer las características de la institución o empresa a la cual se le va diseñar dicho modelo.

En la comunidad de Carbón Chinipamba, Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, del Ecuador, existe un sistema de distribución de agua potable que se encarga de adjudicar tan preciado recurso en toda la región, para llevar la administración de este sistema se conformó una Junta Administradora integrada por los mismos pobladores de la comunidad, los cuales tienen como función vigilar que el agua sea distribuida equitativamente a los usuarios de la comunidad.

El incremento de los habitantes en la región ha originado mayor demanda de suministro de agua potable, exigiendo una mayor organización entre los miembros de la Junta, esta necesidad dio origen a este estudio investigativo que tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de agua potable de la comunidad Carbón Chinipamba para la optimización de los procesos administrativos ayudando a mejorar el abastecimiento de agua potable en la localidad.

El esquema de la investigación presenta en la parte inicial los antecedentes investigativos relacionados con el objeto de estudio, junto a una descripción de la situación de la Junta Administradora de la comunidad Carbón Chinipamba, Cantón Guaranda, del Ecuador y la necesidad de diseñar un modelo de Gestión Administrativa, indicando los objetivos, las hipótesis y la operacionalización de las variables de la investigación.

Antecedentes

A continuación, se muestran algunos antecedentes investigativos que han servido como referencia para el desarrollo del presente trabajo:

Según la autora Chungata A, (2017) en su investigación titulada "Modelo de Gestión Administrativa para el Sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato", señala que el desarrollar un modelo de gestión administrativa contribuye a la efectiva toma de decisiones de cualquier empresa, incluida la Junta Administradora de Agua Potable. Para el desarrollo del modelo se ha partido de una revisión bibliográfica que les permitiera conocer como presentar una estructura de gestión acorde a las necesidades de la Junta, posterior a esto realizaron un diseño organizacional contemplando las directrices de gestión (misión, visión, valores, políticas, objetivos y estrategias), basándose en ello se presentó una jerarquización organizacional y una distribución equitativa de responsabilidades. La información obtenida, por medio de la lectura científica, relacionada con el tema de estudio se recolectó en fichas bibliográficas, la técnica fue la entrevista y como instrumento se utilizó el cuestionario, toda esta información fue usada para el diseño de los procesos administrativos, financieros, técnicos y operativos que permitieron aplicar la propuesta de manera óptima, beneficiando el mayor rendimiento individual y colectivo. Este antecedente representa una base fundamental para el desarrollo del presente estudio puesto que, es una investigación orientada a desarrollar un modelo de gestión administrativa para una empresa con dificultades en la Junta Administradora, siendo similar refiriéndose al manejo y diseño de un modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable del cantón Ambato, lo que permite tener un punto de referencia de un caso de éxito y ayuda a comprender el mejor enfoque metodológico para la elaboración de la propuesta de modelo de gestión administrativa a desarrollar.

Por su parte Perero S, (2015) en su estudio realizado en Santa Elena titulado “Modelo de gestión administrativa para la Junta Administrativa de Agua Potable de la comuna de Zapotal de la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena”, señala que el objetivo de la investigación es fortalecer la gestión administrativa mediante lineamientos y directrices que contribuían al mejoramiento de la calidad del servicio prestado, para ello se plantearon un diagnóstico situacional donde se evaluó la gestión llevada por la Junta Administradora, una revisión bibliográfica y de la normativa legal lo que les permitió desarrollar un modelo de propuesta de gestión administrativa acorde a las necesidades de la comunidad. La evaluación inicial arrojó como resultado que la Junta Administradora del Agua Potable Zapotal realizaba la gestión sin un plan institucional formal ni un plan operativo, solo se apoyaban del reglamento interno, además carecían de un presupuesto económico suficiente como para mantener los gastos del servicio prestado. Así mismo, se detectaron que los responsables de la Junta Administradora no contaban con adiestramiento formal, solo con conocimientos adquiridos por la experiencia de la labor realizada. El modelo de gestión presentado fue desarrollado en cuatro fases, el análisis organizacional, definición de la filosofía institucional, estructuración de la organización y la última fase resultados de efectividad. Este modelo desarrollado permitió a los directivos obtener conocimientos fundamentales de cada etapa administrativa del proceso, mejorando así los resultados obtenidos a nivel operativo, financiero y administrativo. Este estudio permitió comprender la importancia del acompañamiento y capacitación de los usuarios de un modelo administrativo, con el fin de que todos los responsables lleguen a comprender a cabalidad la información y sean capaces de ejecutar el rol desempeñado en cada etapa del proceso.

Descripción del problema

El agua potable para consumo es el recurso más indispensable para el desarrollo de la vida del ser humano. Según (UNESCO, 2015) "cerca de 1.200 millones de personas viven en áreas donde el agua escasea físicamente (…) producto de las presiones económicas sociopolíticas y ambientales" (p.2). Uno de los principales problemas es que en muchos países no existe un sistema de abastecimiento hacia las comunidades que se encuentran alejadas de los centros poblados. En tal sentido, una de las acciones tomadas a nivel mundial para solventar la problemática de abastecimiento de agua potable a comunidades desprotegidas o alejadas de los centros urbanos ha sido de que las propias comunidades rurales se encarguen de la administración y gestión del recurso vital. Como explica el Banco Mundial a través de su Grupo Temático sobre Agua y Saneamiento, en países como Colombia, Perú y Costa Rica han surgido iniciativas de modelos administrativos formales con una base legal para la propiedad y la administración del servicio para cubrir la demanda de agua de las comunidades. No obstante, en muchas ocasiones estas acciones presentan problemas ya que a pesar de que se gestionan a nivel de legislatura y normativas nacionales carecen de acompañamiento técnico y de formación de los que serán responsables de su gestión acarreando problemas a nivel operativo y administrativo.

A nivel del Ecuador existe una normativa que respalda y promueve el abastecimiento del servicio de agua Potable en comunidades rurales como la es el "Código de práctica para el Diseño de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, Disposición de Excretas y Residuos Líquidos en el Área Rural" la cual establece los criterios apropiados para la implementación de Juntas Administradoras (Aguirre, F, 2016). Esta acción permite a las poblaciones más alejadas de las áreas urbanas abastecer a sus comunidades, brindándole autonomía sobre el servicio, haciendo que los mismos pobladores sean los responsables directos de velar por el

abastecimiento y gestión del agua potable. Sin embargo, la mayoría de las personas responsables de su implementación, control y gestión administrativa no cuentan con los conocimientos requeridos o con al menos un Modelo de Gestión Administrativo que les permita guiarse en el desempeño de sus roles y cumplir con las responsabilidades.

En la actualidad en la Comunidad de Carbón Chinipamba del Cantón Guaranda han sufrido fallas en los servicios de abastecimiento de Agua Potable en la Zona. Esta situación se debe a una serie de factores que intervienen en el proceso administrativo que permite gestionar la distribución de dicho recurso. La Junta de Administradora de Agua Potable es una organización comunitaria sin fines de lucro, donde el objetivo principal es el suministro y abastecimiento del servicio de Agua Potable a la comunidad de Carbón Chinipamba. El alcance de esta gestión es económica y operativa, realizando la cobranza y el mantenimiento de las instalaciones y procesos de tratamiento básicos para dar continuidad al servicio. En una observación preliminar realizada, se detectó que dicha organización comunitaria carece de un modelo de gestión que le permita administrar de manera eficiente y oportuna los recursos manejados en cada etapa del proceso de abastecimiento de Agua Potable a la zona.

Esta situación genera un desconocimiento general de los roles y responsabilidades de cada integrante de la Junta, trayendo como consecuencia entre otras cosas que, al momento de realizar la toma de decisiones, estas no se fundamentaban en un análisis que considere el panorama completo y en ocasiones presentándose duplicidad de funciones, causando errores o fallas durante el proceso operativo y administrativo.

Uno de los principales causantes de la desorganización institucional detectada es la falta de compromiso de los dirigentes de la Junta Administradora con la gestión y con sus responsabilidades, ya que en la actualidad esto es un rol que desempeñan sin fines de lucro y como una actividad paralela de beneficio a la comunidad, además de ello, se evidencia que los

responsables no recibían adiestramiento ni contaban con el nivel académico para hacer frente a la problemática desarrollando un modelo de gestión administrativa que ayude sobrellavar las problemáticas presentadas cotidianamente en la prestación del servicio de agua potable.

En vista de que la Junta Administradora no cuenta con un modelo de gestión administrativo estructurado adecuadamente, donde cada proceso y actividad se encuentre definido de una manera clara y comprensible para cada responsable, lo cual deja en evidencia que existen fuertes problemas de comunicación afectando a la comunidad en muchas ocasiones al no ofrecer respuestas ante los reclamos y solicitudes formuladas día a día, poniendo en manifiesto una clara gestión deficiente.

Por los motivos planteados surge la necesidad de realizar un abordaje técnico mediante la presente investigación, donde a partir de una revisión inicial y detallada de la situación actual presentada en la Junta Administradora de la comunidad Carbón de Chinipamba se pueda establecer y definir cada proceso y actividad necesaria para la prestación eficiente del servicio, estableciendo los roles, responsabilidades, los puntos de control y la estructura jerárquica que permitan establecer las líneas de comunicación entre los involucrados a fin de garantizar una administración oportuna y de calidad, condición esencial para garantizar la sostenibilidad de los servicios de agua potable.

Formulación del problema

¿De qué manera incide un modelo de gestión en la administración de la Junta Administradora en la calidad del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba, Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, en el año 2019.

Formulación del problema

1. ¿Por qué la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad Carbón Chinipamba no cuenta con un modelo de gestión administrativa?

2. ¿Cómo afecta la inexistencia de un modelo de gestión administrativo en el servicio ofrecido por la Junta de Administradora de Agua Potable de la comunidad Carbón Chinipamba?

3. ¿Cómo debe ser la estructura organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba?

4. ¿Cómo diseñar un modelo de gestión administrativo adecuado a las necesidades de la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba, Parroquia Guanujo, Provincia Bolívar?

5. ¿Qué aspectos se deben considerar para controlar la efectividad de la gestión administrativa de Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba?

Justificación

En la actualidad en la Comunidad de Carbón de Chinipamba existe una problemática en cuanto al abastecimiento de agua potable a los pobladores que son abastecidos por el sistema gestionado por la Junta de Administradora de Agua Potable. Las fallas más significativas detectadas han sido las interrupciones en el servicio y los reclamos no procesados de manera oportuna. Esta carencia en el servicio se debe a la inexistencia de un modelo de gestión administrativa que le permita atender de manera correcta y a tiempo las necesidades de los usuarios del servicio.

Frente a esta problemática surge la necesidad de plantear como propuesta de la presente investigación un modelo de Gestión Administrativa, que permita a la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad de Carbón Chinipamba, Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar ser efectiva en atención al desarrollo de su misión empresarial.

La importancia del presente trabajo yace en que a través de la propuesta a presentar se mejorará el servicio de agua potable que se presta en la comunidad, al mejorar sus capacidades de gestión de esta, potenciando los conocimientos de los dirigentes y líderes encargados.

Es pertinente, puesto que resulta indispensable generar una acción que asegure la prestación oportuna y eficiente del servicio de Agua Potable a la comunidad Carbón de Chinipamba a fin de minimizar las desviaciones detectadas en la gestión administrativa.

Es factible, porque cuento con el apoyo de los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable para el desarrollo del estudio, en inherencia a la información necesaria, así como en la disposición a la aplicación de un modelo de gestión administrativa que favorezca su organización comunal y la prestación del servicio de agua potable. Así

mismo, cuento con el apoyo normativo y la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua que aseguran el establecimiento y modo de gestión de este tipo de administraciones.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable, puesto que podrán acceder a un modelo de gestión administrativo que les permitirá primordialmente reconocer sus roles y el tiempo de ejecución de sus responsabilidades mejorando el servicio ofrecido. Así mismo, se beneficiarán a los usuarios reduciendo los errores y fallas en el servicio causadas por una mala administración de la Junta, garantizando en mayor medida el abastecimiento oportuno de tan importante recurso. Por otro lado, los beneficiarios indirectos serán los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría C.P., en virtud de funcionar como una guía y base para próximas investigaciones en lo relacionado a un modelo de gestión para las Juntas Administrativas Comunitarias.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba, Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2019.

Objetivos Específicos

1. Establecer la fundamentación teórica que sirva de base para la elaboración de un modelo de gestión administrativa.

2. Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Administradora de la comunidad Carbón de Chinipamba

3. Proponer un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba.

Hipótesis

Un modelo de gestión mejorará la administración en la Junta Administradora de Agua Potable Junta de la Comunidad Carbón Chinipamba.

Variables

Dependiente: Administración

Independiente: Modelo de Gestión Administrativa

Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Modelo de Gestión Administrativa

Tabla 1 Modelo de Gestión

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Instrumento
Modelo de Gestión Administrativa	Modelo de Gestión Administrativa es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión Administrativa pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.	Esquema para la administración. Aplicados tanto en las empresas y negocios.	Modelo de gestión administrativa Cumplimiento de la administración Aplicación del modelo de gestión administrativa	¿Existe un modelo de gestión administrativa establecido en la Junta Administradora de Agua Potable? ¿Qué tan necesario piensa Ud., que sería la estructura e implementación de un modelo de gestión administrativa para la administración en la Junta Administradora de Agua Potable? ¿En qué medida cree Ud., que un modelo de gestión administrativa ayudará en la administración de la Junta Administradora de Agua Potable? ¿Qué elementos considera Ud., serían importantes integrar en el modelo de gestión administrativa? ¿Considera Ud., importante que el modelo de gestión administrativa se alinee al marco regulatorio vigente y aplicable a la entidad?	**Técnica:** Entrevista **Instrumento:** Cuestionario **Aplicación:** Colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable.

Elaborado por: Rea Edgar.

Variable Dependiente: Administración
Tabla 2 Administración

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica/ Instrumento
Administración	Es la generación de una serie de tareas mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos para lograr los objetivos empresariales.	Planear	Plan estratégico	¿Considera Ud., que la Junta Administradora de Agua Potable planea sus objetivos sustentado en una visión a futuro? Si ( ) No ( ) ¿La Junta Administradora de Agua Potable genera acciones destinadas a mejorar el servicio de agua potable con el apoyo de los recursos que dispone? Si ( ) No ( ) ¿Cree Ud., que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable cumplen a cabalidad con su rol? Si ( )	**Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario **Aplicación:** Usuarios del servicio de Agua Potable.

		Organizar	Manual de funciones $\frac{\text{Número de capacitaciones ejecutadas}}{\text{Número total de capacitaciones Programadas}} * 100$	No ( ) ¿Cree Ud., que mejorará la calidad del servicio agua prestado por la Junta Administradora al contar con funcionarios capacitados? Si ( ) No ( ) ¿Cree Ud., que los funcionarios de la Junta Junta Administradora de Agua Potable tienen habilidades y conocimientos necesarios para manejar el recurso agua potable? Si ( ) No ( ) ¿Cree Ud., que el equipo que dispone la Junta Administradora de Agua Potable es adecuado para reestablecer el servicio de agua potable cuando se dan cortes inesperados del recurso? Si ( )	

		Dirigir	Valores, Estilo y Liderazgo.	No ( ) ¿Considera Ud., que en la Junta Administradora de Agua Potable existe un líder que guía al equipo humano en el logro de objetivos institucionales? Si ( ) No ( ) ¿La Junta Administradora de Agua Potable ha dado solución oportuna algún tipo de reclamo que haya tenido respecto al servicio recibido? Si ( ) No ( ) ¿Cree Ud., que en la Junta Administradora de Agua Potable se aplican procedimientos de control interno para mejorar la atención a los usuarios del servicio de agua potable? Si ( ) No ( ) ¿Considera Ud., que en la Junta	

		Control	Corregir, mejorar y planificar.	Administradora de Agua Potable se controla el desempeño del personal y por ende de la calidad del servicio de agua potable? Si ( ) No ( )	

Elaborado por: Rea Edgar

Capítulo I: Marco teórico

1.1. Marco referencial

1.1.1. Modelo Gestión organizacional

La gestión puede ser definida como el manejo de los recursos tangibles e intangibles de una organización de manera que se ejecuten a cabalidad los objetivos y metas determinadas en un período de tiempo definido. Chungata, A, (2017) señala que el Modelo Gestión organizacional es el proceso de seleccionar tácticas que mejoren la productividad y rentabilidad de la empresa con el fin de minimizar riesgos en la toma de decisiones obteniendo resultados positivos. Directamente el éxito de la organización depende de la adecuada gestión de sus directivos que propongan nuevas estrategias para mantener a la empresa fuera de problemas. (p.8)

Un proceso de gestión organizacional enmarca la toma decisiones de una manera correcta y oportuna, permitiendo el mejor uso posible de los recursos materiales y humanos, esto debe ser realizado bajo el marco de una planificación estructurada en base a las necesidades de clientes internos y externos que deben ser satisfechas en una unidad de tiempo. De dicha planificación se derivan los procesos, subprocesos, actividades y tareas que deben ser ejecutadas por distintos responsables en las organizaciones.

1.1.2. Modelo Gestión pública local

La gestión pública es aquella desempeñada en un nivel de gobierno próximo a la ciudadanía, en esta cada ciudadana tiene un rol decisorio y tiene como objetivo el desarrollo

de las comunidades, a través de la gestión pública los gobiernos locales o nacionales realizan la planificación de toda la estructura gubernamental en función del bien común de los ciudadanos.

> Es determinante en la búsqueda del desarrollo de sus localidades; donde los gobiernos locales juegan un papel decisorio en la búsqueda de su propio desarrollo, integrados en redes de cooperación y en la elaboración e implementación de estrategias a partir de la puesta en marcha de recursos endógenos, aún como condición de un desarrollo que incorpore fuertes componentes externos al propio territorio, pero con visión estratégica desde lo local. Citado por (León, Marín, 2016, p. 14)

Este tipo de gestión llevada por empresas cooperativas con agentes locales tiene como fin el desarrollo comunitario, las mejoras y beneficios a nivel local, vinculados a los principios y valores predefinidos que las rigen, dentro de las cooperativas los ciudadanos se organizan buscando el mayor beneficio de la colectividad que la integra.

1.1.3. Modelo de gestión comunitaria

La gestión comunitaria es aquella donde la sociedad o comunidad se apropia de los recursos para auto gestionar la producción de algún servicio o bien tangible o intangible asegurando el acceso universal al mismo, la gestión ética y democrática (Fernández, A; Miró, I, 2016, p. 96).

En la gestión comunitaria sus integrantes son las mismas personas que habitan en el sector, que toman a su cargo la administración de los servicios como el agua potable, la electricidad, reduciendo los costos y mejorando la calidad.

1.1.4. Modelos de gestión administrativa

La palabra modelo etimológicamente tiene su origen de la palabra molde que se deriva del latín módulos que significa modelar, es decir, para una empresa es el prototipo para elaborar un producto, de igual forma se podría decir entonces que, modelo de gestión sería el punto de referencia en las actividades administrativas de la empresa.

Se entiende por gestión administrativa al conjunto de procedimientos dirigidos a lograr en una institución sus objetivos, aplicando y cumpliendo con los procesos administrativos, en cuanto a planeamiento, organización, coordinación, dirección y control de la institución (Campi, K, 2016, p. 17).

Las gestiones son formas de realizar los trabajos, utilizando estrategias metodológicas, orientadas a obtener mayores y mejores resultados utilizando todos los recursos disponibles, optimizando los procesos de producción.

En la actualidad los modelos de gestión administrativos dentro de una empresa, se han ido adaptando a las nuevas necesidades y herramientas tecnológicas con la finalidad de favorecer la calidad de los productos y la eficacia de los servicios. Los programas informáticos contribuyen a la integración y agilización de los procesos, centralizando todos los elementos involucrados en los procedimientos de la empresa o negocio, ahora la gestión se centra en áreas determinadas o departamentos específicos, lo que permite centrar los conocimientos, recursos y trabajos en alcanzar los objetivos planificados al menor costo posible.

La aplicación del modelo de gestión de procesos dentro de una empresa, va a depender del tipo de actividad a la cual va orientada la gestión, si es depósito, almacén comercial o una bodega, los objetivos a seguir pueden ser:

a) Perfeccionar los procesos de gestión, orientados a mejorar la efectividad del trabajo, implementando estrategias actualizadas que mejoren la eficiencia y sean fáciles de realizar.

b) Ofrecer a los clientes una mejor calidad de productos y servicios, al realizar un mejor control, inspeccionando y observando todo el proceso de producción, se obtendrán productos de calidad y se prestará un mejor servicio al público.

c) Instalar mecanismo para hacer el seguimiento y el control de los procedimientos, servicios y productos, con la finalidad de facilitar la toma de una decisión.

d) Utilizar tecnologías actuales para aumentar la oferta en el mercado de productos o servicios, con el uso de las diferentes redes sociales y con el desarrollo alcanzado por los medios de comunicación, se puede ofertar al instante y estar presente en un mercado competitivo con datos actualizados (Campi, K, 2016, p. 18)

1.1.5. Tipos de modelos de gestión

A continuación, se presentan algunos modelos de gestión administrativos, que son utilizados como una herramienta dentro de las organizaciones para mejorar su gestión:

Modelo de gestión EFQM (Fundación Europea de Gestión de Calidad)

El modelo FEGC se basa en la sabiduría cultural de las comunidades, propone un modelo que sea sostenible y orientado a alcanzar las metas, al establecer la visión y objetivo de la gestión de servicio, en este modelo los líderes, las políticas, los procesos son los primeros factores que colaboran en el desarrollo y éxito del modelo (Gutiérrez, V., p. 24).

Modelo de gestión administrativa de Henry Fayol

El modelo de Fayol se enfoca en el uso de los recursos de la empresa en forma racional, su modelo de proceso administrativo se basa en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos empresariales con el propósito de lograr las metas (Freire, A-, 2015, p. 35)

Este modelo sugiere centrar los esfuerzos de la empresa en realzar una planificación del uso de los recursos, organizar la estructura de la empresa y sus directivos con la finalidad de tener mayor control de recursos para así poder alcanzar los objetivos propuestos.

Modelo de Gestión de Recursos Humanos de Alto Compromiso (HPWS) (Sistema de Trabajo de Alto Rendimiento)

En este modelo se resalta al recibir los empleados un trato respetuoso por parte de los directivos y mejorar su confianza, aumentando la competitividad, los empleados adquieren mayor compromiso a lograr las metas de la organización (Chaquinga, A.; Zárate, P., 2015, p. 8).

El modelo de gestión de STAR se centra en el trato humanizado hacia los trabajadores por parte de la directiva de la empresa, en este modelo el trabajador es fundamental para el proceso productivo, si el trabajador siente que los directivos confían en sus capacidades, estos desarrollan el sentido de pertenecía hacia la empresa, obteniendo como resultado que su trabajo será más eficiente y productivo.

Modelo de gestión de compromiso laboral de Ivancevich

En este modelo se utilizan prácticas diferenciadoras en cuanto al planteamiento de análisis y la solución de los problemas. Chaquinga y Zárate (2015) “lleva a cabo una

planificación de las acciones a desarrollar con objetivos que doten de sentido a la propia gestión, realizar informes que resuman la gestión para detectar errores" (p. 12).

El modelo de Ivancevich se centra en la planificación, orientada a detectar los errores del proceso a través del análisis de la situación de la empresa, en base a esto, se plantean soluciones y se realiza una mejor planificación, desarrollando los objetivos para darle sentido a la gestión.

1.1.6. Administración

Según Castrillón A. (2014)

> Por acto administrativo se entiende todo comportamiento humano orientado hacia la organización y coordinación de actividades de trabajo, con arreglo a fines por los cuales se ha procurado el bienestar y el progreso de las sociedades a través de la historia de la humanidad como, por ejemplo, las realizadas para la construcción de las grandes obras de ingeniería en la antigüedad. Por pensamiento administrativo, se identifica al grado de racionalidad con el que se han formalizado científicamente las prácticas laborales orientadas hacia el desempeño productivo. (p. 14)

Se puede definir administración como aquellas técnicas y herramientas aplicadas a cualquier organización bien sea con o sin fines de lucro, públicos o privados donde el objetivo primordial es la coordinación de acciones que permitan la ejecución organizada y controlada de las actividades necesarias para cumplir con el objeto de la organización.

A nivel de las comunidades indígenas y afro ecuatorianas la administración se refiere a organizar y coordinar a los miembros de la comunidad para obtener un bien común a través de la gestión administrativa de los directivos, sin fines de lucro de los servicios de agua, respetando sus tradiciones ancestrales.

1.1.7. Administración de empresas

La actividad administrativa, gerencial de cualquier tipo de organización consiste en la aplicación conjunta de varios aspectos relacionados con distintas áreas de la organización como la economía, finanzas, mercadeo, talento humano, entre otras. (Mássimo, A., 2018, p. 24).

La administración de empresas es una actividad dentro de las organizaciones donde se establecen un conjunto de normas, conceptos y actividades administrativas, con el objetivo de optimizar todos los recursos disponibles para lograr las metas propuestas.

1.1.8. El proceso de administración

La administración estratégica es aquella que se aplica para desarrollar tácticas y guías que permitan a las organizaciones definir de manera integral las funciones básicas de planificar, organizar dirigir y controlar la gestión con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con los objetivos organizacionales.

La administración estratégica resulta de importancia puesto que a través de esta se mejora el desempeño de toda organización, disminuye la incertidumbre al momento de la toma de decisiones y permite que cada parte de la organización funcione de manera engranada y enfocada en el cumplimiento de los objetivos comunes.

Según Robbins y Coulter

> La planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) como con los medios (el cómo) Roles y responsabilidades. (2014, p. 221)

En base a esto se puede establecer que la planificación en las empresas resulta la principal función administrativa ya que por medio de esta cada actividad de cada proceso se define en sincronización con las metas y objetivos organizacionales que permiten a cada responsable conocer a cabalidad las funciones que debe desempeñar, el lugar, el momento y los recursos que debe emplear para su realización.

Los procesos administrativos está entrelazos con todas las actividades relacionadas con las políticas de la empresa en cuanto a la planificación del funcionamiento de la empresa, a la direccionalidad y control de toda la organización utilizando al máximo el personal y los materiales, para lograr un desempeño efectivo.

A continuación, se presentan los procesos de la administración planteados paso a paso por Robbins y Coulter (2014) para desarrollar la planificación estratégica:

1.1.9. Fases de los procesos administrativos

Los procesos administrativos como se ha planteado anteriormente, son todas las actividades que se ejecutan dentro de una empresa para lograr un fin determinado acorde con su objetivo. Las actividades se ejecutan por fases, en una primera fase se planifica y se organiza y una segunda fase se dirige y se controla el proceso.

Fase de planificación:

Según "La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas". Citado por (Flores, Silvia, 2015, p. 23)

La planificación es una fase básica del proceso administrativo, es el primer paso donde se formulan los problemas, se estructuran los planes y se proyectan las estrategias necesarias para alcanzar el objetivo.

Fase de organización

Según Hernández, (2011)

> Fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias. Citado por (Flores, Silvia, 2015, p. 25)

Posterior a la planificación se inicia la fase organizativa, donde se estructura toda la empresa jerarquizando las funciones y cargos directivos, se organizan los departamentos junto con sus funciones y responsabilidades con el objetivo de estructurar una empresa eficaz orientada al logro de las metas planeadas.

Fase de dirección

Según Hampton D. (2011), "Es llevar a cabo actividades mediante las cuales el

administrador establece el carácter y tono de su organización valores, estilo, liderazgo, comunicación y motivación". Citado por (Flores, Silvia, 2015, p. 28).

En la planificación se asignaron los directivos de la empresa, en esta fase los directivos deben integrar al trabajo productivo al personal asignado, motivándolos a dar el máximo de sus capacidades, estableciendo en su condición de líder canales de comunicación de información, dirigiendo todo el proceso al logro de los objetivos de la empresa.

Fase de control

Según Ponce, (2012), el control es "Establecimiento de sistema que permiten medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y planes". Citado por (Flores, Silvia, 2015, p. 28)

El control de la empresa es una parte fundamental del proceso administrativo al establecer las normas y regulaciones, mediciones de los resultados obtenidos si están acorde a las metas planteadas y realizando las correcciones para ajustar el proceso a los estándares de la empresa establecidos.

La evaluación y control consisten en analizar de forma sistemática un programa con la finalidad de determinar cómo los procesos llevan a alcanzar los resultados establecidos en un diseño, detectando problemas que puedan afectar al proceso.

Pardo J. (2017) afirma:

La tercera etapa de la gestión de procesos es la verificación, donde se trata de recabar datos objetivos sobre el funcionamiento de los procesos para averiguar si están desarrollándose tal y como se planificaron y si los productos y servicios obtenidos

cumplen con los requisitos de los clientes. (p. 135)

Existen instrumentos para la evaluación de procesos, que suministran datos sobre la eficacia de los procesos, con el objetivo de conocer su eficiencia al satisfacer los requisitos del cliente o no.

1.1.10. Servicios

El hombre por ser un ente social, ha formado a través del tiempo grupos o comunidades que fueron desarrollándose y aumentando el grupo poblacional en un lugar determinado, surgiendo necesidades básicas comunes que mejoren sus condiciones de vida dentro de la comunidad, como el agua potable, la electricidad, el manejo de aguas residuales, entre otros, partiendo de estas necesidades surgen los servicios públicos.

Huapaya (2015) plantea que:

> El servicio público refleja el contenido de una actividad prestacional del estado, es decir, una porción de la actividad administrativa dirigida a establecer prestaciones obligatorias a favor de la ciudadanía, circunstancia que lo vuelve un concepto lábil, difuso y poco posible de ser conceptualizado unitariamente. (p. 50)

El servicio es una gestión que realiza el estado en beneficio de la comunidad y garantizar su bienestar y la igualdad. Entre los servicios públicos se encuentran: el servicio de agua, el suministro de electricidad, la salud pública, servicios de seguridad y orden público.

1.1.11. Agua potable

El agua es un recurso natural no renovable, vital para la vida en el planeta solo el 2,5% del agua del planeta es agua dulce, de ese porcentaje el 70% está congelado, el 1% en cuencas y ríos y solo el 0,025 es agua potable apta para el consumo humano García, A., (2019). Por esto, el agua apta para el consumo humano es limitada y escasa, el hombre con su crecimiento tecnológico ha ido disminuyendo los volúmenes de agua potable al contaminarlas con sus desechos y emanaciones industriales.

Dentro de la Organización Mundial de la Salud (OMS) existen actividades relacionadas con el agua y saneamiento, entre sus actividades están: a) gestión de la calidad del agua potable; b) Monitoreo del abastecimiento de agua y del saneamiento; c) Vigilancia y prevención del cólera; d) Agua y saneamiento en diferentes entornos; e) Gestión de los recursos hídricos, f) otras actividades (aspectos económicos, cambio climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible) (Organización Mundial de la Salud, 2019).

1.1.12. Servicios de agua potable

Los servicios de agua potable le deben garantizar a toda la población que:

a) El agua potable debe llegar a todos los habitantes de la comunidad, debe estar al alcance de todos los hogares, escuelas, centros de trabajo, lugares públicos.

b) La prestación de servicios e instalaciones de agua potable deben ser asequibles a todos los miembros de la comunidad, incluso a los sectores marginales y de pocos recursos de la población, sin existir discriminación alguna (García, M.; et.al., 2015, p. 11).

En el cantón de Guaranda el servicio de agua esta administrado por E-P Empresa Municipal de Agua Potable de Guaranda (ep-emapag) creada en el año 2003, con autonomía

administrativa, con el objetivo de planificar y administrar el suministro de agua potable en la provincia de Bolívar. Esta empresa de servicio se encarga además de potabilizar el agua eliminando compuestos orgánicos y químicos a través de la aireación, sedimentación y desinfección, para que pueda ser consumida por los habitantes (ep-emapag, 2014).

1.1.13. Juntas administradoras

Las juntas administradoras son instituciones creadas por un grupo de vecinos sin ningún interés económico con el objetivo de organizar la distribución del agua potable en la comunidad, estas juntas tienen carácter legal, en base a lo establecido en el Art. 43 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos del Ecuador, donde las definen como organizaciones para prestar el servicio de agua potable sin fines de lucro.

Las familias de las comunidades rurales del Ecuador se han organizado formando organizaciones sociales, la junta administradora está integrada generalmente por los jefes de familia por pertenecer a la misma comunidad, ellos son los que administran y regulan el servicio de agua potable, estas asociaciones vecinales tienen como finalidad satisfacer las necesidades de agua para su consumo y para sus cultivos (Ramos, M., 2018).

1.1.14. Funciones de las juntas administradoras de agua potable.

a) Las juntas administradoras son asociaciones que obtienen su financiamiento por la autogestión, con personalidad jurídica, integrada por los habitantes del sector.

b) Las juntas administradoras están obligadas a cumplir con las funciones administrativas, técnicas y financieras por las que fueron creadas.

c) Los representantes destinados a la administración de los fondos por concepto de ingreso por los pagos por consumo y gastos generados (Valarezo, J., 2015, p. 28).

1.2. Marco conceptual

Comunidad:

Puede decirse que una comunidad es un grupo de seres humanos que comparten elementos en común, como idioma, costumbres, ubicación geográfica, visión del mundo o valores, por ejemplo. Dentro de una comunidad se suele crear una identidad común mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades. (Pérez; G., s.f.)

Control:

Proceso que se basa en la medición y corrección del desempeño individual, departamental u organizacional que permite asegurar que los hechos se apeguen a los planes. Este proceso abarca la medición del desempeño de actividades en base a metas y objetivos planteados en los planes, la detección de desviaciones y la realización de las correcciones y mejoras necesarias (Marciniak, s.f.)

Dirección:

Se puede decir que la dirección desde la perspectiva organizacional s el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración (The Sage Group, 2019)

Gestión:

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (Marciniak, R., s.f.)

Modelo:

Es cómo una empresa crea, desarrolla y captura valor. El modelo de negocio es una visión, un conjunto de todo lo que es tu negocio. Es algo más que la planificación que hace una empresa para determinar cómo va a generar ingresos. El modelo de negocio debe incluir desde la oferta de productos y servicios, el cliente al que va dirigido la oferta, cómo se va a vender, con qué recursos financieros y humanos se cuenta (The Sage Group, 2019).

Planificación:

Se define como una función básica de la gerencia que determina el futuro deseado que supone imaginar una secuencia de hechos que deseamos que suceda en la organización, y el proceso de construir un vínculo ideal entre la situación actual y la situación deseada. (Marciniak, R., s.f.).

Organización:

Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones (Ugarte, Yarlequé, & Fiallo, 2015).

Proceso:

Álvarez (2015), define el proceso como “conjunto de actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas entradas

1.3. Marco geo referencial

La Comunidad de Carbón Chinipamba está ubicada al norte de la Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar cuenta aproximadamente con 100 habitantes, se encuentra en una zona con características topográficas irregulares, sus tierras son aptas para la agricultura, a más de los productos tradicionales como papas, ocas, mellocos y habas; en los actuales momentos se han introducido otros cultivos alternativos como la quinua, chochos, lentejas, alverja y frejol.

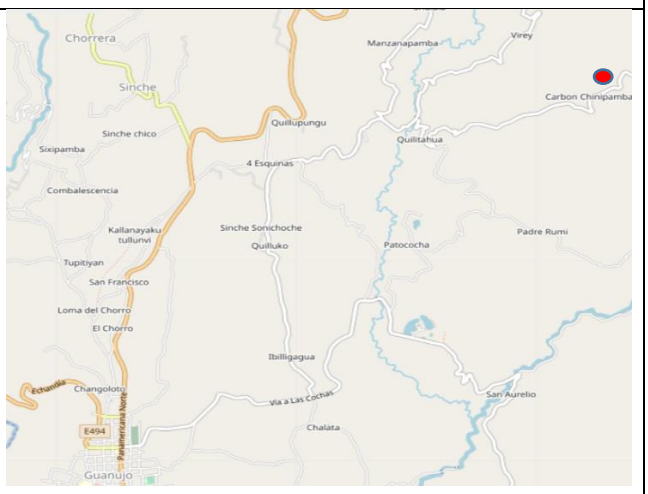
UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

TEMA: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD CARBÓN CHINIPAMBA PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR , AÑO 2019



Simbología

Vía Ambato –Guaranda /Parroquia Cuatro Esquinas /vía a Corazón



Simbología

Comunidad Carbón Chinipamba

Datos de Referencia (Titulación.).
Autor(a): Rea Cayambe Edgar Vinicio
Director: Ing. Karina Iza
Ubicación geográfica

- Latitud: -1.52006
- Longitud: -78.96424

Fuente de información:
OpenStreetMap.
Sistema de Referencia:
WGS84 Zona 17 Sur.
Elaborado por:
Ing. Jesús Coloma.

Figura 1 Ubicación geográfica de Carbón Chinipamba

1.4. Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 225. El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 117)

Art. 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 79)

Art. 248. El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concursos de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 117)

Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua, 2014.

Art 1. Naturaleza jurídica. Los recursos hídricos son parte del patrimonio natural del Estado y serán de su competencia exclusiva, la misma que se ejercerá concurrentemente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de conformidad con la Ley. (Asamblea Nacional, 2014, p. 3)

Art 44 Deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable. Constituyen deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable comunitarias, los siguientes:

1. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua

2. Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable;

3. Gestionar con los diferentes niveles de gobierno o de manera directa, la construcción y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad Única del Agua;

4. Participar con la Autoridad Única del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable, evitando su contaminación;

5. Remitir a la Autoridad Única del Agua la información anual relativa a su gestión, así como todo tipo de información que les sea requerida;

6. La resolución de los conflictos que puedan existir entre sus miembros. En caso de que el conflicto no se pueda resolver internamente, la Autoridad Única del Agua decidirá sobre el mismo, en el ámbito de sus competencias;

7. Participar en los consejos de cuenca de conformidad con esta Ley (Asamblea Nacional, 2014, p. 16) .

Art. 46 Servicio comunitario de agua potable. En la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable. Para la conformación de una junta se requerirá la presentación de la solicitud a la Autoridad Única del Agua suscrita por al menos el 60% de las jefas o jefes de familia de la localidad susceptible a hacer uso del servicio comunitario de agua potable. La Autoridad Única del Agua autorizará el caudal que corresponda luego de la verificación respectiva, de conformidad con la Ley. (Asamblea Nacional, 2014, p. 15)

Ley de comunas, 2012

El artículo 5 menciona que la Comuna es una organización social asentada dentro de un territorio local, que está formada por personas que tienen intereses comunes, comparten una misma historia colectiva, costumbres, tradiciones, saberes, prácticas sociales y productivas y tienen un alto sentido de pertenencia grupal; para efectos de esta ley se entenderá como comuna todo centro poblado que no tenga la categoría de parroquia y que fuere conocido con el nombre de caserío, anejo, barrio, partido, parcialidad, palenque o cualquier otra designación. (Comisión Técnica de Comunas, 2012, p. 9).

El artículo 26 menciona que las comunas participarán de los beneficios económicos que genere el aprovechamiento de los Recursos Naturales dentro de sus territorios para lo cual deberán establecer sus prioridades de inversión social, ambiental, económica, cultural y otros (Comisión Técnica de Comunas, 2012, p. 16) .

2. Capítulo II: Metodología

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de campo puesto que se pretende recolectar información en lugar de los hechos con la participación de los responsables de la Junta de Administradora de Agua Potable de la comunidad Carbón Chinipamba del cantón Guaranda. Así mismo, se consideró el alcance descriptivo en base a que se busca especificar las propiedades y características de las personas y comunidad participes y usuarios del servicio gestionado por la Junta Administradora de Agua Potable.

2.2. Métodos

Inductivo.- Se utilizará este método porque es necesario establecer cuáles son las posibles causas de los incumplimientos en la administración y a partir de estos plantear un modelo de gestión administrativa que se ajuste a las necesidades de dicha Junta Administradora.

Deductivo. – Este método se empleará porque soportará la explicación de la situación de la empresa partiendo de las teorías generales de gestión administrativa, con el fin de establecer el modelo de gestión administrativa que se ajuste más a las necesidades de la Junta Administradora de Carbón Chinipamba.

Documental bibliográfico. - En ese orden de ideas se aplicará este método pues me permitirá conocer las definiciones y teorías necesarias para el diseño del modelo de gestión administrativa que corresponda a la situación actual de la Junta Administradora tomada de

libros, revistas, periódicos y otros documentos.

2.3. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información pertinente se plantea la aplicación de dos técnicas:

Encuesta: Se empleará esta técnica, porque es necesario recolectar la apreciación del usuario respecto al servicio de Agua Potable en la comunidad de Carbón Chinipamba a través de preguntas diseñadas previamente en función del objetivo de la investigación.

Entrevista: Se aplicará esta técnica con el fin de comprender con mayor amplitud la situación real de la Junta Administradora de la comunidad Carbón Chinipamba al establecer un diálogo con el personal encargado de la misma.

Universo y Muestra

La población de estudio está conformada por las personas encargadas de la administración de la Junta de Administradora que desempeñan el rol de Presidente, Secretario y Tesorero y los usuarios del servicio de agua potable de la comunidad de Carbón Chinipamba

Tabla 3

Universo	Cantidad	Técnica de muestreo aplicada
Encargados de la Junta Administradora	3	No aplica
Usuarios del servicio	100	Cálculo de muestras finitas
Total	**103**	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable
Elaborado por: Rea Edgar.

Muestra.- La población actual de usuarios del servicio de Agua Potable de la comunidad Carbón Chinipamba es de 100 personas, por lo que se aplica la fórmula de estimación de muestra para poblaciones finitas.

Cálculo de la muestra

Para la estimación de la proporción poblacional, se empleó la ecuación postulada por (Sierra Bravo, 1988) para poblaciones finitas;

$$n = \frac{p(1-p)k^2N}{p(1-p)k^2 + e^2(N-1)}$$

Donde:

p: proporción de individuos con un comportamiento diferente al esperado=0,5

k: nivel de confianza que indica que los resultados del estudio sean ciertos

Valores de estudio

Nivel de confianza: 95%

k=1.96

N: Población total= 100

e: el error muestral deseado= 5% o 0.05

$$n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2 100}{0.5(1-0.5)1.96^2 + 0.05^2(100-1)} = 80$$

En base a los resultados obtenidos se concluye que el tamaño de la muestra poblacional de usuarios del servicio es de 80 personas de la comunidad de Carbón Chinipamba a quienes se aplicarán las encuestas y el personal encargado de la administración de la Junta Administradora integrado por tres personas a quienes se aplicarán las encuestas.

2.4. Procesamiento de la información

Para alcanzar el procesamiento de los datos se procederá de la siguiente manera:

1. Analizar la información desprendida de la aplicación de la entrevista al personal encargado de la Junta Administradora de Agua Potable.
2. Tabular los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del agua potable de la comunidad de Carbón Chinipamba en cuadros estadísticos con la utilización del programa Microsoft Excel.

3. Hacer representaciones gráficas de la información tabulada.
4. Realizar el análisis e interpretación de resultados de cada pregunta formulada rescatando la información necesaria para la presentación del modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora.

3. Capítulo III: Resultados y discusión

3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los miembros de la comunidad de Carbón Chinipamba permitieron comprender aspectos de la percepción de los usuarios en cuanto al servicio de agua potable.

Pregunta 1 ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable planea sus objetivos sustentando en una visión a futuro?

Tabla 4 Objetivos sustentados en una visión de futuro

Pregunta 1	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	42,5%
No	46	57,5%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 1

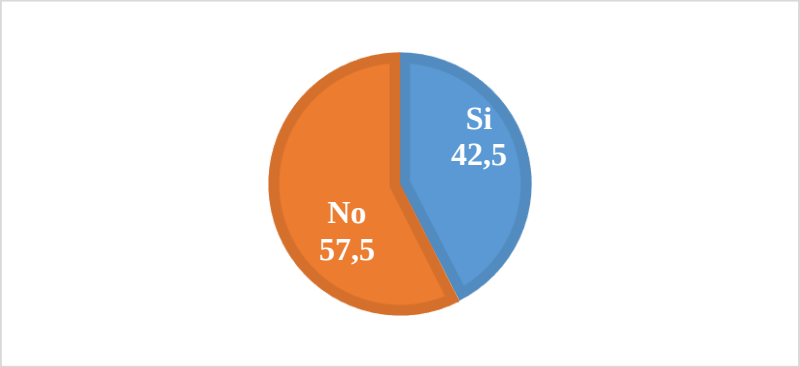


Gráfico 1 Objetivos sustentados en una visión de futuro

Análisis e interpretación:

El 58% de los encuestados refirieron que la Junta Administradora de Agua Potable no planea sus objetivos sustentándolos en una visión a futuro; mientras que el 42% opina lo

contrario. En tal sentido, se puede indicar que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable no trazan el camino a seguir por anticipado en inherencia a sus objetivos.

Pregunta 2 ¿La Junta Administradora de Agua Potable genera acciones destinadas a mejorar el servicio de agua potable con el apoyo de los recursos que dispone?

Tabla 5 Generación de acciones con el apoyo del recurso disponible

Pregunta 2	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	37,5%
No	50	62,5%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 2

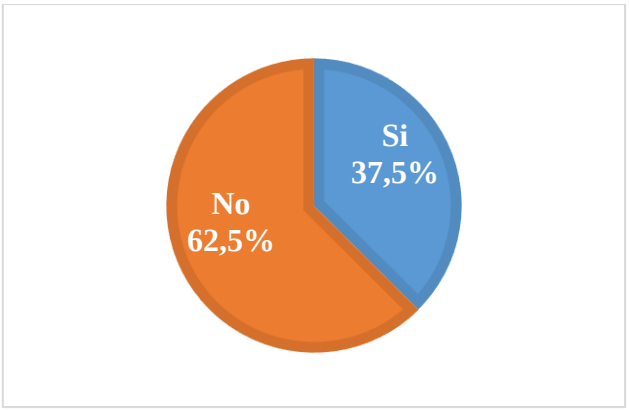


Gráfico 2 Generación de acciones con el apoyo del recurso disponible.

Análisis e interpretación

El 62,5% de los encuestados consideraron que en cuanto a la generación de acciones para mejorar el servicio de agua potable en base a los recursos disponibles y administrados por la Junta Administradora no se realiza una gestión adecuada, implicando que no existe una previsión en beneficio del servicio siendo más eficiente en base a la disponibilidad de recursos. Mientras que el 37.5% de los pobladores si considera que existe un uso adecuado de los recursos.

Pregunta 3 ¿Cree usted que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable cumplen a cabalidad con su rol?

Tabla 6 Cumplimiento del rol

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	35%
No	52	65%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuesta aplicadas

Gráfico 3

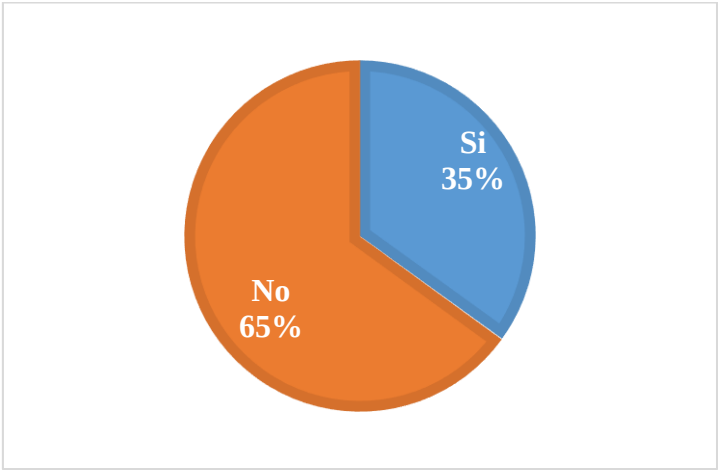


Gráfico 3 Cumplimiento del rol

Análisis e interpretación:

El 65% de los encuestados de la comunidad Chinipamba indican que los encargados no desempeñan a cabalidad las responsabilidades que implica el rol desempeñado, siendo este un aspecto importante a tomar en cuenta por la Junta Administradora de Agua Potable para generar acciones sobre para contrarrestar este aspecto y dar consecución a los objetivos de gestión y administración del servicio para la comunidad. Por otro lado, el 35% de los encuestados por el contrario opinan que la Junta Administradora si cumple con las responsabilidades que implica el cargo devengado.

Pregunta 4 ¿Cree usted que mejorará la calidad del servicio de agua prestado por la Junta Administradora al contar con funcionarios capacitados?

Tabla 7 Mejora del servicio por la capacitación de los funcionarios

Pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	50%
No	40	50%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuesta aplicadas

Gráfico 4

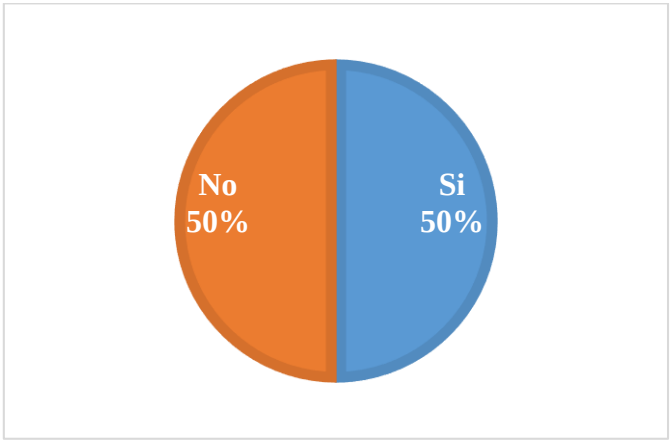


Gráfico 4 Mejora del servicio por la capacitación de los funcionarios

Análisis e interpretación:

El 50% de los encuestados considera que la capacitación de los funcionarios influirá positivamente sobre la calidad del servicio recibido, mientras que el 50% restante no lo considera así. Lo que se puede determinar que en este aspecto que es de crucial importancia el criterio de los encuestados está dividido.

Pregunta 5 ¿Cree usted que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable tienen habilidades y conocimientos necesarios para manejar el recurso agua potable?

Tabla 8 Visión de las habilidades y conocimientos necesarios

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	45%
No	44	55%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuesta aplicadas

Gráfico 5

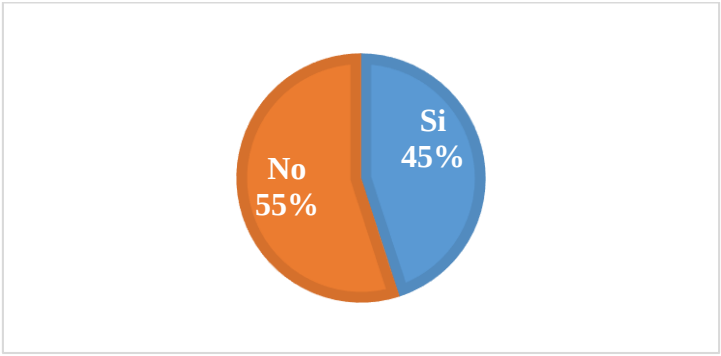


Gráfico 5 Visión de las habilidades y conocimientos

Análisis e interpretación

El 55% de los encuestados de la comunidad de Carbón Chinipamba indicaron por medio de la encuesta realizada que consideran que los funcionarios no cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para manejar el recurso de agua potable, mientras que el 45% si considera que cada responsable cuenta con las habilidades y conocimientos.

Pregunta 6 ¿Cree usted que el equipo técnico que dispone la Junta Administradora de Agua Potable es adecuado para reestablecer el servicio cuando se dan cortes inesperados del recurso?

Tabla 9 Disposición de equipos para el restablecimiento del servicio

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	39%
No	49	61%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 6

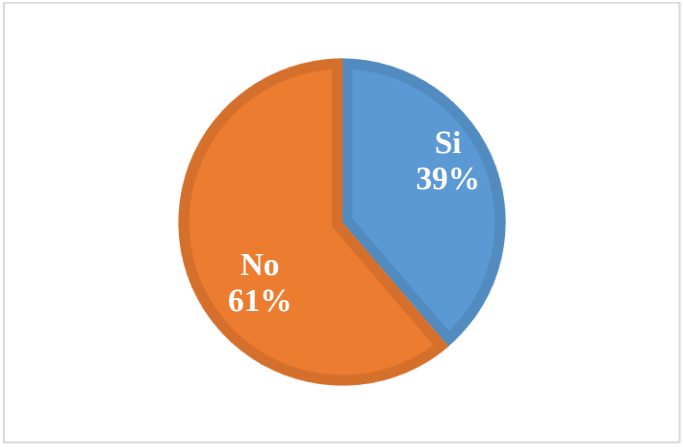


Gráfico 6. Disposición de equipos para el restablecimiento del servicio.

Análisis e interpretación:

El 61% de los encuestados consideraron que la Junta Administradora no cuenta con los equipos que les permita solventar las interrupciones surgidas en el servicio de agua potable. Dicha situación genera inestabilidad en la entrega del servicio en la comunidad por dudas en cuanto una gestión adecuada que permita garantizar un servicio continúo sin interrupciones.

En contraposición el 39% de los pobladores encuestados si considera que la Junta cuenta con los equipos para el restablecimiento del servicio ante una contingencia.

Pregunta 7 ¿Considera usted que en la Junta Administradora de Agua Potable existe un líder que guía al equipo humano en el logro de objetivos institucionales?

Tabla 10 Liderazgo que guíe al equipo en el logro de los objetivos

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	39%
No	49	61%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 7

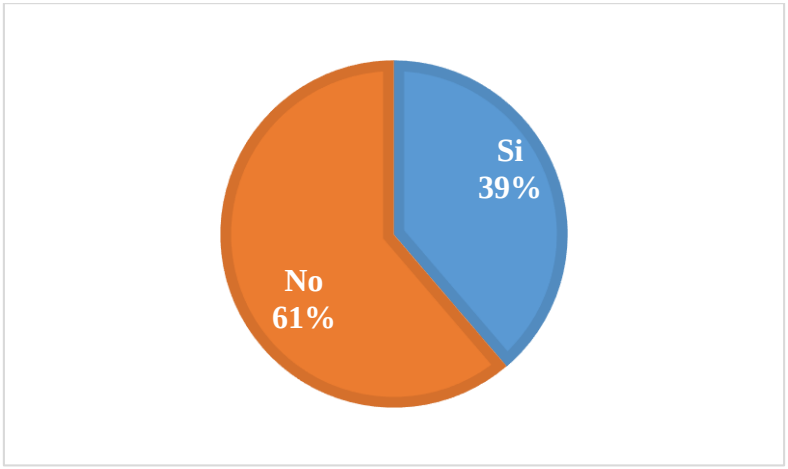


Gráfico 7. Liderazgo que guíe al equipo en el logro de los objetivos

Análisis e interpretación:

El 61 % de los pobladores encuestados opinó que no se cuenta con un líder que guíe al equipo para el cumplimiento de los objetivos, mientras que el 39% indicó que sí. Este es un aspecto importante que debe mejorarse en el desarrollo de la administración de servicios importantes como el caso del Agua Potable a una comunidad, debido a que la existencia de un liderazgo y guía es un agente que permite y fomenta el desempeño efectivo y la calidad del servicio.

Pregunta 8 ¿La Junta Administradora de Agua Potable se ha dado solución algún tipo de reclamo que haya tenido respecto al servicio recibido?

Tabla 11 Opinión de la solución oportuna de los reclamos

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	51%
No	39	49%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 8

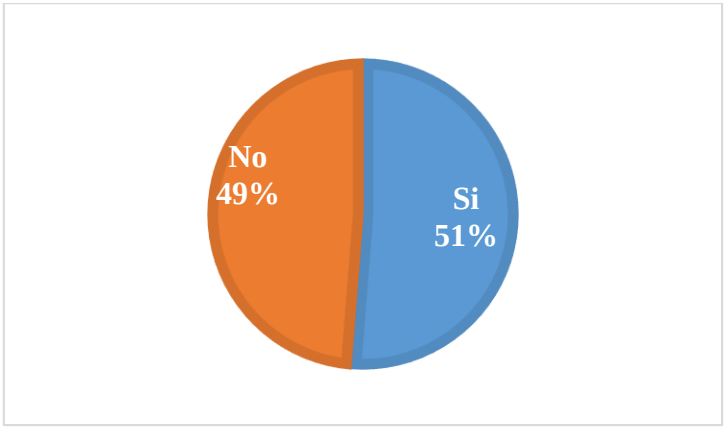


Gráfico 8. Opinión de la solución oportuna de los reclamos

Análisis e interpretación:

El 51% de los pobladores indica que la Junta Administradora sí ha dado solución a sus reclamos, mientras que una cantidad considerable representada en el 49% considera que no les han dado respuesta a su reclamo. Este aspecto es de importancia puesto que para garantizar la prestación de un servicio de calidad es necesario ofrecer un proceso de gestión de reclamos que soluciones los problemas de manera oportuna.

Pregunta 9 ¿Cree usted que en la Junta Administradora de Agua Potable se aplican procedimientos de control interno para mejorar la atención a los usuarios del servicio de agua potable?

Tabla 12 Procedimientos de control

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	45%
No	44	55%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 9

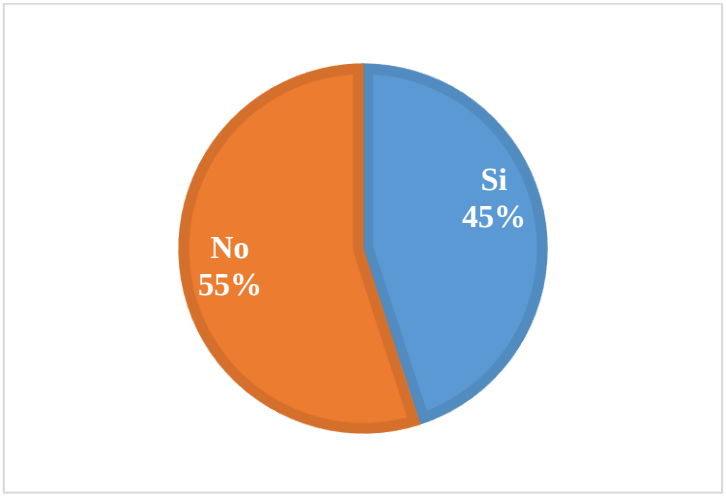


Gráfico 9. Procedimientos de control interno

Análisis e interpretación:

El 55% de los pobladores de la comunidad Carbón Chinipamba respondieron no se aplican procedimientos de control interno que permita mejorar la atención a los usuarios del servicio de agua potable, mientras que en un 45% de los pobladores consideraron que sí. Esto evidencia la carencia de un sistema que permita el control de la gestión administrativa de manera eficiente.

Pregunta 10 ¿Considera usted que en la Junta Administradora de Agua Potable se controla el desempeño del personal y por ende de la calidad del servicio de agua potable?

Tabla 13 Visión del control

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	20%
No	54	80%
Total	80	

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuesta a la comunidad

Gráfico 10

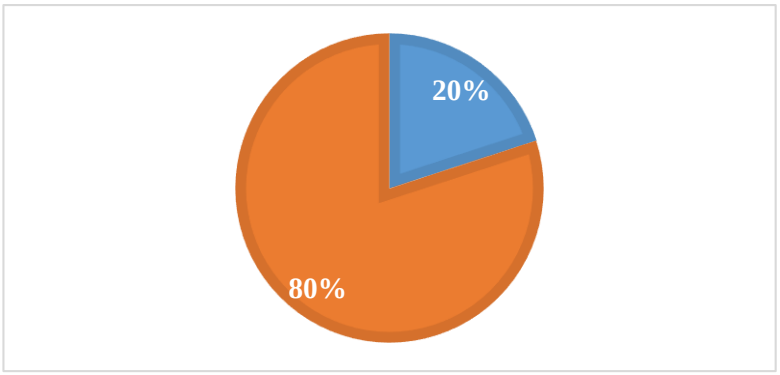


Gráfico 10. Visión del control

Análisis e interpretación:

El 80 % de los encuestados opinaron que en la Junta Administradora Carbón Chinipamba no ejecuta un control del desempeño del personal y de la calidad del servicio de agua potable, en contraposición el 20 % consideró que sí. Esta respuesta evidencia la carencia de sistemas de control llevados por la Junta Administradora.

Análisis de la Entrevista

Pregunta 1

¿Existe un modelo de gestión administrativa establecido en la Junta Administradora de Agua Potable?

La entrevista a la directiva arrojó como resultado que no existe hasta el momento un modelo de gestión administrativa que haya sido establecido para el funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable Carbón Chinipamba.

Pregunta 2

¿Qué tan necesario piensa Ud., que sería la estructura e implementación de un modelo de gestión administrativa para la administración en la Junta Administradora de Agua Potable?

Los entrevistados pertenecientes a la directiva expresaron que desde su perspectiva la implementación de un modelo de gestión administrativa permitiría a cada quien desempeñar el rol según lo estipulado de una manera más sencilla, además que para efectos de los cambios en los participantes de la directiva se les facilitaría la comprensión de sus funciones y se afectaría en menor grado a la comunidad

Pregunta 3

¿En qué medida cree Ud., que un modelo de gestión administrativa ayudará en la administración de la Junta Administradora de Agua Potable?

Según los entrevistados, indican que un modelo de gestión permitirá a la Junta a llevar un mejor control de cada función, optimizar los procesos de cobranza y financieros.

Pregunta 4

¿Qué elementos considera Ud., serían importantes integrar en el modelo de gestión administrativa?

Es importante según la directiva, integrar un proceso de planificación presupuestaria que permita establecer a corto y mediano plazo los requerimientos de la comunidad y de la gestión en general, así mismo recalcaron que necesitan conocer como establecer los balances y el control financiero.

Pregunta 5

¿Considera Ud., importante que el modelo de gestión administrativa se alinee al marco regulatorio vigente y aplicable a la entidad?

Totalmente ya que es ley dar cumplimiento a las normas obtenidas por Ecuador y cumplir con lo requerido ante esta responsabilidad tan importante encomendada al pueblo

3.2. Discusión

Mediante la presente investigación se logró constatar que no existía un modelo de gestión administrativa llevada por la Junta Administradora de Carbón Chinipamba por lo que no existía una estandarización de procesos y registros llevados con el fin de mejorar el servicio de agua potable a la comunidad. Así mismo durante la realización de las entrevistas se reconoció por parte de los directivos que no contaban con un mecanismo o estructura que les permitiese ofrecer una gestión adecuada a las necesidades de cada usuario.

Para dar respuesta a la necesidad de la organización se procedió a diseñar una propuesta de modelo de gestión administrativa donde se establecieran los procesos y registros que permitieran controlar con mayor eficacia las actividades desempeñadas por cada integrante de la directiva de la Junta Administradora de Carbón Chinipamba.

Para la implementación del modelo de gestión administrativa para la comunidad Carbón Chinipamba, se procedió a dividir el proceso en fases para su implementación, dichas fases abordaban distintas aristas de la gestión, como la planificación, organización, la dirección y el control establecido en cada proceso y los modelos de comunicación, entre otros, cada acápite se planteó respaldado con las planillas de registro necesarias, así como las actividades de manera secuencial asociada directamente a su responsable y el producto obtenido en cada paso.

Los resultados generados en el estudio descriptivo realizados por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de información diseñados para el presente estudio permitieron corroborar la necesidad de la implementación de un modelo de gestión administrativa que permita a las comunidad de Carbón Chinipamba, que carece de conocimientos específicos sobre gestión y administración contable de instituciones públicas, poder hacer frente ante las responsabilidades adquiridas con sus pobladores,

ayudando a dar solución eficiente a problemas cotidianos presentados durante la prestación de los servicios de agua potable.

3.3. Comprobación de la hipótesis

Sistema de hipótesis

Hipótesis alternativa (H1): Un modelo de gestión si mejorará la administración en la Junta Administradora de Agua Potable Junta de la Comunidad Carbón Chinipamba.

H1: Sigma bilateral < 0.05

Hipótesis nula (H0): Un modelo de gestión no mejorará la administración en la Junta Administradora de Agua Potable Junta de la Comunidad Carbón Chinipamba.

H1: Sigma bilateral > 0.05

Para la comprobación de la hipótesis de selección dos preguntas aplicadas a la comunidad

Con el fin de realizar el análisis se procederá a aplicar la prueba probabilística de Chi. Cuadrado con la que se espera obtener un nivel de significancia superior al 95% para afirmar que los datos presentan un patrón, por lo que se considerarán fiables.

Tabla 14 Frecuencias observadas

4. Pregunta	**SI**	**NO**	**TOTAL**
¿Considera usted que en la Junta Administradora de Agua Potable se controla el desempeño del personal y por ende de la calidad del servicio de agua potable?	16	64	80
¿Cree usted que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable cumplen a cabalidad con su rol?	28	52	80
TOTAL	**44**	**116**	**160**

Elaborado por: Rea Edgar.

Fuente: Encuestas aplicadas

Tabla 15 Cálculo de la frecuencia esperada

Frecuencia obtenida (Fo)	Cálculo	Frecuencia esperada (Fe)
16	44*80/160	22
64	116*80/160	58
28	44*80/160	22
52	116*80/160	58
Total		**160**

Tabla 16 Tabla de contingencia

Fo	**Fe**	**Fo-Fe**	**$(Fo-Fe)^2$**	**$(Fo-Fe)^2/Fe$**
16	22	-6	36	1,636363636
64	58	6	36	0,620689655
28	22	6	36	1,636363636
52	58	-6	36	0,620689655
			Chi cuadrado **calculado**	4,514106583

Para el presente estudio se espera un nivel de significancia del 95% es decir que el valor de la sigma bilateral será de 0.05

Grados de libertad

El grado de libertad será dado por la siguiente ecuación

gL= (N° Filas-1) x (N°columnas-1) = (2-1) x (2-1)=1x1=1

Luego con los datos de grados de libertad y significancia se procede a ubicar en la tabla el valor del chi-cuadrado en la siguiente tabla

Tabla 17 Tabla de contingencia

Gl	**0.25**	**0.1**	**0.05**
1	1.32	2.71	**3.84**
2	2.77	4	61

Fuente: https://es.slideshare.net/marianoelmontevideo/tabla-chi-cuadrado-1

Como el valor de Chi cuadrado es de 3.84 menor al 4.5141 significa que los datos observados son estadísticamente significativos aceptando la hipótesis alternativa “Un modelo de gestión si mejorará la administración en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba”

4.1. Cumplimiento del objetivo (Desarrollo de la propuesta)

A continuación, se presenta el resultado de la propuesta aplicada para llevar el modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable “Carbón Chinipamba”

Título de la Propuesta

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO

"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019"

AUTOR:

REA CAYAMBE EDGAR VINICIO

Guaranda Ecuador

Año 2020

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD DE CARBÓN CHINIPAMBA PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2019.

Índice General

Introducción 1

Datos informativos de la empresa 2

Ubicación de la empresa 2

Justificación 3

Objetivo General 3

Objetivos específicos 3

Definiciones y conceptos 4

Fase I: Planificación 7

Proceso de planificación 7

Planificación estratégica 7

Misión 7

Visión 7

Valores 7

Diagnóstico interno y externo 8

Planificación operativa 9

Fase II: Organización 12

Organigrama estructural 12

Organigrama propuesto 12

Roles y responsabilidades 13

Proceso de compras 17

Proceso de cobros 19

Proceso contable 22

Fase III: Dirección 26

Fase IV: Control 27

Introducción

La gestión en organizaciones comunales en ocasiones resulta complicada debido al desconocimiento de sus responsables o a la inexistencia de modelos de gestión administrativo que se ajuste a las necesidades de cada situación particular.

El caso particular de la presente propuesta se desarrolla en la provincia Bolívar, en la comunidad de Carbón Chinipamba. El abastecimiento de agua potable se realiza por tomas de agua en las cercanías de los hogares. El servicio de agua potable es administrado por la misma comunidad a través de la figura de Junta Administrativa, la cual está constituida por tres personas de la comunidad que fueron electos de manera democrática a fin de desempeñar los roles de presidente, tesorero y secretario.

Las principales funciones y responsabilidades de la Directiva es realizar las acciones de mantenimiento, gestión de reclamos, cobro y administración financiera en general. El desconocimiento de procedimientos adecuados a nivel administrativo y contable trae como consecuencia desbalances financieros y una atención a los usuarios poco oportuna.

La presente propuesta surge en función de generar un aporte a la comunidad desde los conocimientos técnicos desarrollados en la carrera de Contabilidad y Auditoría C.P., por medio de procedimientos y formas de control explicadas de manera sencilla y de fácil aplicación.

Datos informativos de la empresa

Ubicación de la empresa

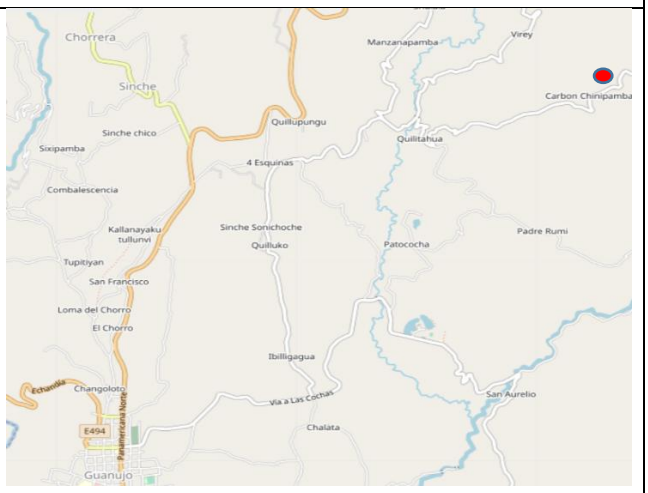
La Comunidad de Carbón Chinipamba está ubicada al norte de la Parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar cuenta aproximadamente con 100 habitantes, se encuentra en una zona con características topográficas irregulares, sus tierras son aptas para la agricultura, a más de los productos tradicionales como papas, ocas, mellocos y habas; en los actuales momentos se han introducido otros cultivos alternativos como la quinua, chochos, lentejas, alverja y frejol.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

TEMA: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD CARBÓN CHINIPAMBA PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR , AÑO 2019



Simbología
Vía Ambato –Guaranda /Parroquia Cuatro Esquinas /vía a Corazón



Simbología
Comunidad Carbón Chinipamba

Datos de Referencia (Titulación.).
Autor(a): Rea Cayambe Edgar Vinicio
Director: Ing. Karina Iza
Ubicación geográfica
- Latitud: -1.52006
- Longitud: -78.96424

Fuente de información:
OpenStreetMap.
Sistema de Referencia:
WGS84 Zona 17 Sur.
Elaborado por:
Ing. Jesús Coloma.

Figura 2 Ubicación geográfica de Carbón Chinipamba

Justificación

La propuesta de Modelo de Gestión Administrativa surge de la necesidad de la comunidad Carbón Chinipamba de contar con una administración eficiente y de calidad de los procesos de abastecimiento de agua potable, ya que por medio de la presente se pretende ofrecer mecanismos comprensibles y sencillos que permitan a la Junta Administradora dar cumplimiento a sus roles y responsabilidades.

En ese mismo orden de ideas dicha propuesta resulta factible en cuanto a su implementación debido a que cuento con el apoyo de la comunidad y de la Junta Administradora para su ejecución, brindando la información necesaria para su estructuración.

La importancia primordial de la investigación radica en que por medio de esta propuesta se realiza un aporte a la comunidad Carbón Chinipamba postulando un modelo de gestión administrativo de fácil aplicación por cualquier integrante de la Junta Administradora.

Objetivo General

Proponer un Modelo de Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Carbón Chinipamba

Objetivos específicos

- Promover la gestión eficiente del servicio de agua potable de la comunidad Carbón Chinipamba por medio del Modelo de Gestión Administrativa.
- Estructurar un modelo de gestión que sirva de guía a la Administradora de Carbón Chinipamba llevar un control de la gestión realizada.

Definiciones y conceptos

A continuación, se presentan algunos conceptos que resultan necesarios para la comprensión de la presente propuesta

Comunidad: Puede decirse que una comunidad es un grupo de seres humanos que comparten elementos en común, como idioma, costumbres, ubicación geográfica, visión del mundo o valores, por ejemplo. Dentro de una comunidad se suele crear una identidad común mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades. (Pérez; G., s.f.)

Contabilidad: Ciencia que constituye un sistema informativo que emite datos estructurados y relevantes de los distintos entes que componen la realidad económica, como la sociedad, las empresas y el sector público. (Mendoza & Ortiz, 2016)

Control: Proceso que se basa en la medición y corrección del desempeño individual, departamental u organizacional que permite asegurar que los hechos se apeguen a los planes. Este proceso abarca la medición del desempeño de actividades en base a metas y objetivos planteados en los planes, la detección de desviaciones y la realización de las correcciones y mejoras necesarias (Marciniak, s.f.)

Dirección: Se puede decir que la dirección desde la perspectiva organizacional s el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración (The Sage Group, 2019)

Gestión: Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (Marciniak, R., s.f.)

Matriz FODA: La técnica FODA se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo. (García & Cano, 2013)

Misión: Es el vínculo entre estrategias, valores de la organización y valores del empleado y tiene que ver con los propósitos o filosofía de la empresa y con la estrategia, entendida como un conjunto de reglas de decisión y líneas de acción, que ayudan a progresar ordenadamente hacia el logro de los objetivos de la organización. (Martos, 2009)

Visión: Es la intención estratégica e indica la dirección a tomar por parte de la Dirección de la empresa para competir en el futuro, que corresponde a la imagen de futuro que queremos alcanzar. (Martos, 2009)

Modelo: Es cómo una empresa crea, desarrolla y captura valor. El modelo de negocio es una visión, un conjunto de todo lo que es tu negocio. Es algo más que la planificación que hace una empresa para determinar cómo va a generar ingresos. El modelo de negocio debe incluir desde la oferta de productos y servicios, el cliente al que va dirigido la oferta, cómo se va a vender, con qué recursos financieros y humanos se cuenta (The Sage Group, 2019).

Planificación: Se define como una función básica de la gerencia que determina el futuro deseado que supone imaginar una secuencia de hechos que deseamos que suceda en la organización, y el proceso de construir un vínculo ideal entre la situación actual y la situación deseada. (Marciniak, R., s.f.).

Proceso: Álvarez (2015), define el proceso como "conjunto de actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas entradas

Desarrollo de la Propuesta

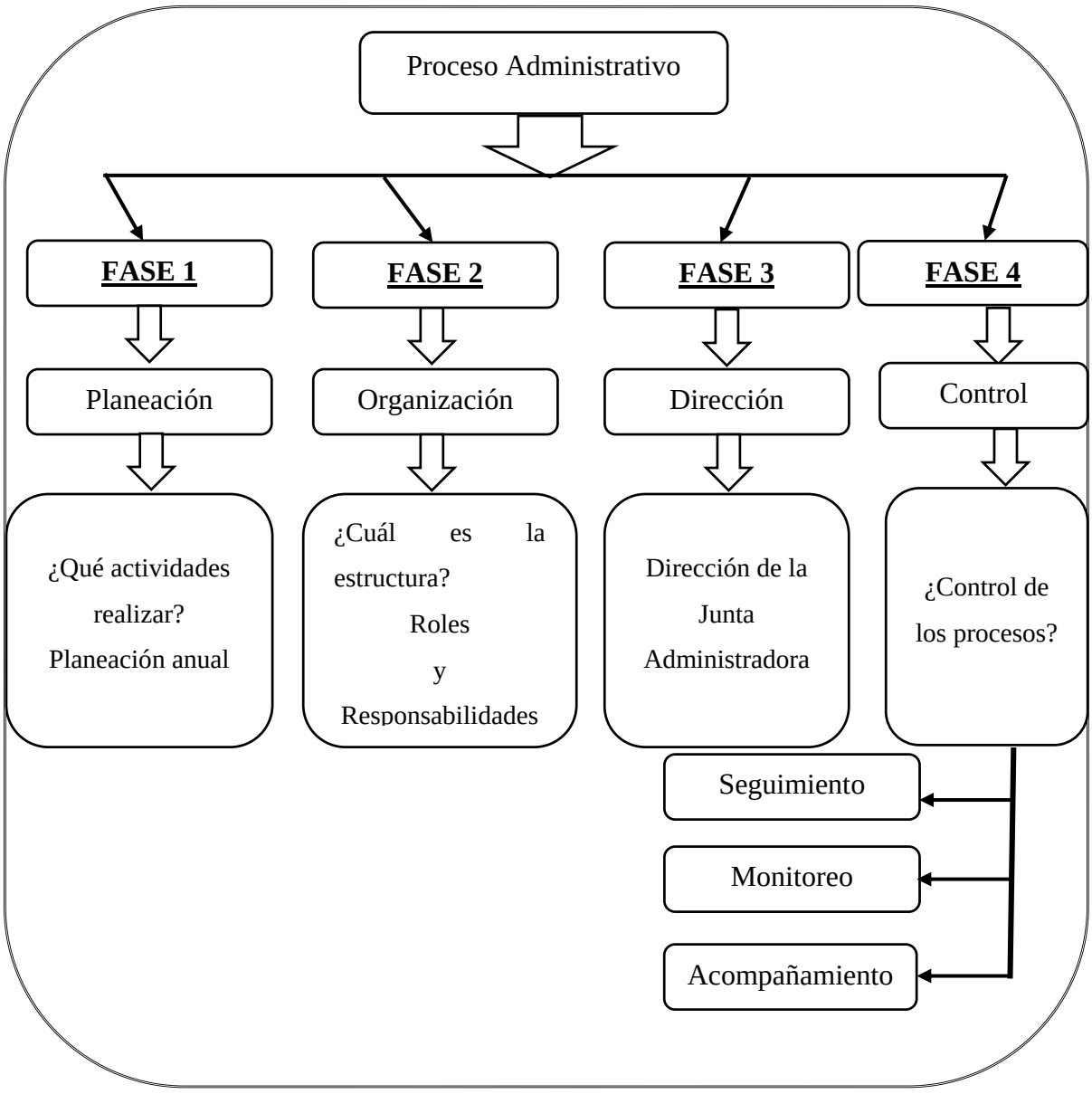


Figura 3 Modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora Carbón Chinipamba
Elaborado por: Edgar Rea

Fase I: Planificación

Proceso de planificación

La planificación es utilizada para alcanzar una gestión futura en cualquier organización. En consecuencia, por medio de la planificación se logra conocer las tareas a realizar en períodos de tiempo determinados, así como los recursos necesarios asociados.

Planificación estratégica

Direccionamiento estratégico

Misión

Gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de Agua Potable a la comunidad de Carbón Chinipamba del cantón Guanujo de la Provincia Bolívar garantizando un servicio de calidad y continuo a todos sus pobladores.

Visión

Garantizar el abastecimiento de Agua Potable de en sus hogares a todos los pobladores de la a la comunidad de Carbón Chinipamba Parroquia Guanujo de la Provincia Bolívar

Valores

Los valores que son fundamentales para la Junta Administradora "Carbón Chinipamba" son:

- Respeto
- Compañerismo
- Colaboración
- Esfuerzo
- Justicia
- Perseverancia
- Tolerancia
- Solidaridad
- Voluntad

Diagnóstico interno y externo

Matriz FODA

Para el desarrollo de la propuesta se procedió a realizar una matriz de evaluación de escenarios (Matriz FODA) presentada a continuación;

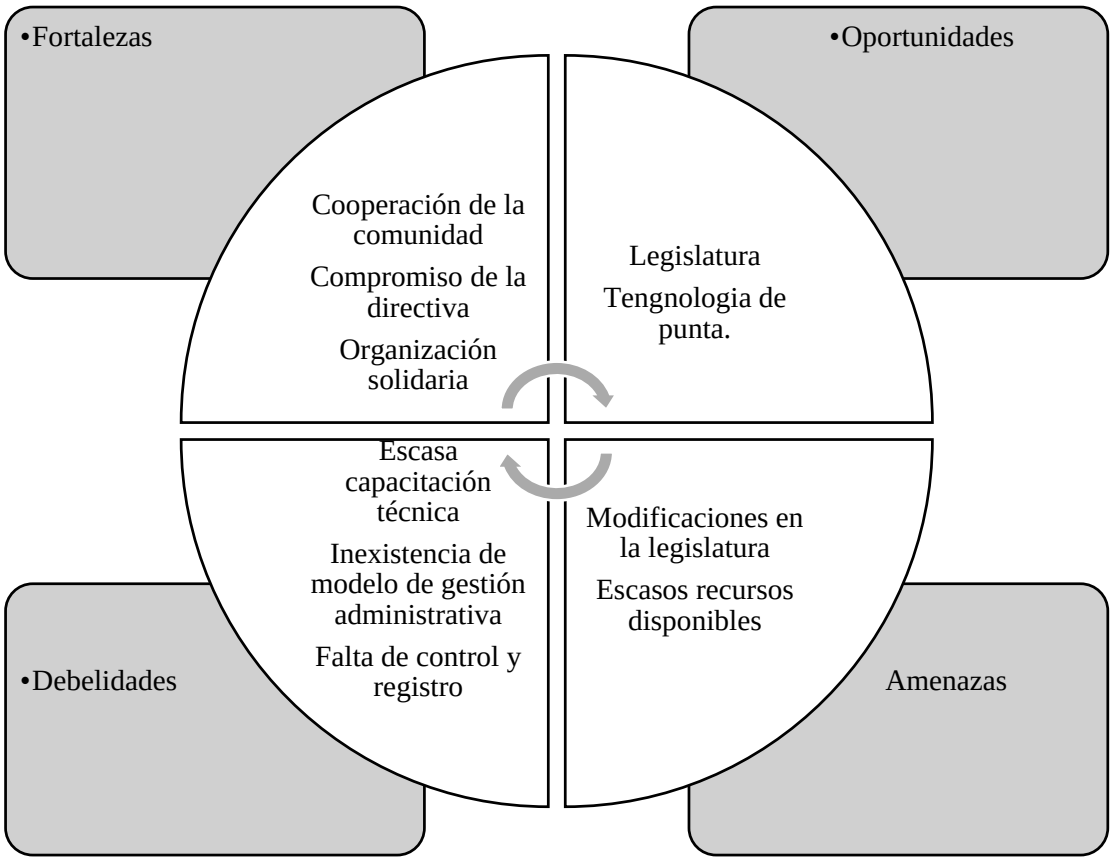


Figura 4 Matriz FODA
Elaborado por: Edgar Rea

Objetivos estratégicos

a) Implementar un modelo de gestión administrativa que permita optimizar el servicio de agua potable de la comunidad de Carbón Chinipamba
b) Fomentar la capacitación interna entre los cambios de Directiva
c) Establecer un control adecuado del sistema de cobranza para alcanzar la recaudación de pagos y asegurar la disponibilidad de capital
d) Establecer un sistema de planificación presupuestaria que facilite el control de la ejecución de las actividades requeridas para la prestación del servicio de agua potable
e) Administrar de manera eficiente la organización mediante la ejecución sostenible de procesos, cuyos productos se caracterizan por su calidad y continuidad, coberturas, presiones adecuadas con tarifas equitativas y que permitan la sostenibilidad de la Junta Administradora de Agua Potable "Carbón Chinipamba".

Planificación operativa

Para efectos del presente modelo de gestión administrativa se presenta el proceso para la elaboración de la planificación anual presupuestaria y operativa.

MATRIZ DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Producto
Secretario	Convocar a una Asamblea General de Consumidores	Convocatoria
Secretario Presidente	Preparar la agenda de la reunión estableciendo los puntos a tratar; actividades a realizar en el periodo, necesidades de la comunidad, recomendaciones y peticiones.	Agenda
Directiva	Realizar la Asamblea y llevar el acta certificada	Acta de Asamblea para plan anual de operaciones
Secretaria	Convocar a la directiva para el levantamiento del plan anual operativo y presupuestario	Convocatoria
Directiva	Realizar la reunión en la Directiva	Propuesta de Plan Anual de

	estableciendo las actividades a realizar en el período definido, los recursos asociados, el tiempo en donde se realizarán las actividades y responsables de ejecución y seguimiento	operaciones y presupuesta (Formato MGA-01)
Secretario	Convocar a la Asamblea General de Consumidores para la aprobación del plan	Convocatoria
Directiva	Presentar el Plan Anual de Operaciones y Presupuesto y someterlo a una aprobación general	Acta de aprobación del Plan Anual de Operaciones y Presupuesto
Secretario	Archivar el acta de aprobación del Plan Anual de Operaciones	Archivo
Tesorero Presidente	Velar por el cumplimiento del Plan	Control mensual



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
"CARBÓN CHINIPAMBA"

Formato de Plan Operativo y Presupuestario
Junta Administradora de Agua Portable "Carbón Chinipamba"

CÓDIGO
MGA-01

N°	Actividad	Recursos	Responsable	Monto ($)		Fecha de Ejecución	
				Plan	Real	Plan	Real

Elaborado por **Aprobado por** **Fecha**

Firma **Firma** **Desde:** **Hasta:**

Fase II: Organización

La organización permita a cualquier empresa establecer las líneas de comunicación y los roles y responsabilidades que debe desempeñar cada miembro de la empresa. A continuación, se presenta la propuesta generada para la Junta Administradora Carbón Chinipamba.

Organigrama estructural

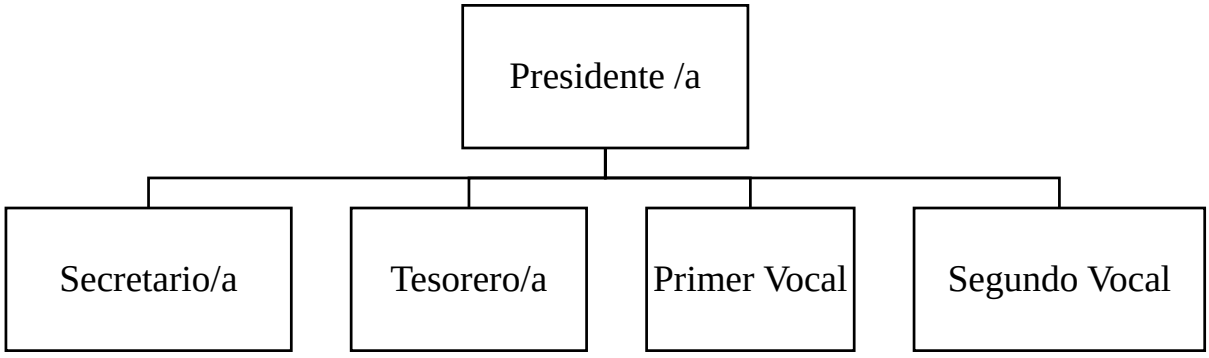


Figura 5 Organigrama de la Directiva de la Junta Administradora
Fuente: Estatutos de la Junta Administradora

Organigrama propuesto

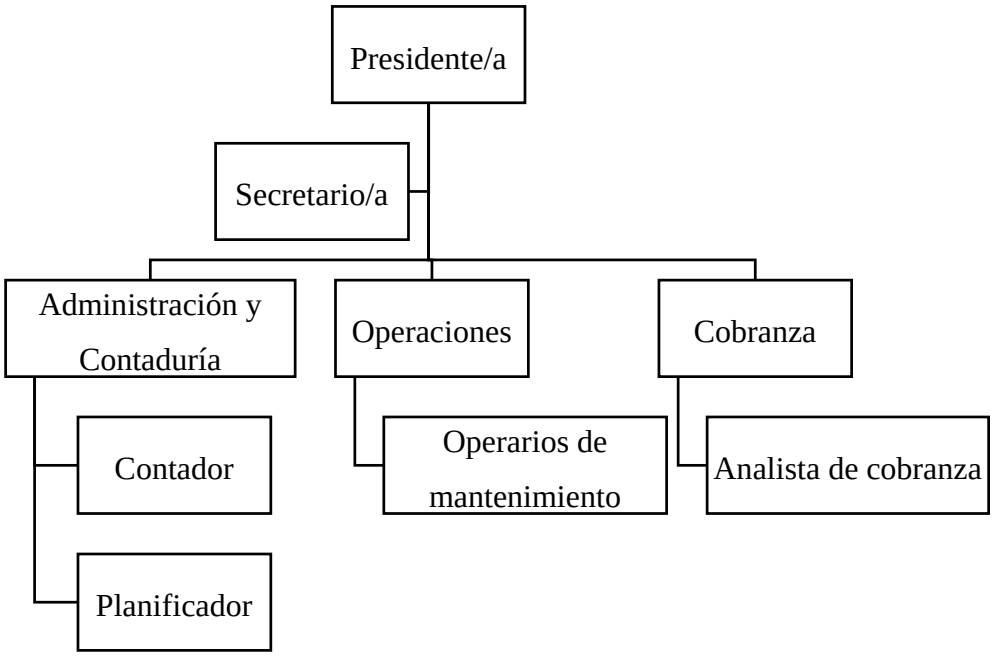


Figura 6 Organigrama para la Junta Administradora
Elaborado por: Edgar Rea

Roles y responsabilidades

Nombre	Asamblea general de consumidores
Definición	Máximo órgano de dirección y decisión de la Junta Administradora de Agua Potable "Carbón Chinipamba", conformada por todos los miembros inscritos como consumidores
Principales roles y responsabilidades	
• Aprobación del plan presupuestario anual • Elección participativa y democrática de los miembros de la directiva • Revisión del informe escrito de cumplimiento, gestión administrativa, financiera, comercial y técnica entregado por la Directiva de la Junta Administradora • Conocer y resolver sobre la propuesta de gestión administrativa, financiera, comercial y técnica presentada por la Junta Administradora • Aprobación de los estatutos, reglamentación interna y modificaciones • Resolver los casos de evaluación de la gestión de la Junta • Aprobación de contrataciones para el mantenimiento del sistema de Agua Potable	

Nombre	Directiva
Definición	Máximo organismo a nivel organizacional, responsable de la gestión administrativa, financiera, comercial y técnica de la Junta
Miembros	• Presidente • Secretario • Tesorero • Vocales
Principales roles y responsabilidades	
• Cumplir y hacer cumplir las leyes establecidas para el efecto • Asumir la responsabilidad de la gestión administrativa, técnica, comercial y financiera de la Junta Administradora • Contratación del personal necesario para; construcción administración, operación y/o mantenimiento de la infraestructura del sistema • Ejecución de las disposiciones de la Asamblea General de Consumidores • Establecimiento, recaudación y administración de las tarifas por la prestación de servicios • Gestión ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal u otras organizaciones la ubicación de las partidas presupuestarias y recursos económicos para la realización de estudios, construcción, mejoramiento, administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable • Elaborar y mantener el catastro de consumidores • Elaboración del plan operativo anual • Elaboración del informe de gestión anual • Establecimiento de sanciones a los consumidores a causa del mal uso del recurso • Elaboración del plan de mejoras de los servicios	

Nombre	Secretario
Definición	rsona responsable de la custodia del archivo documental de la Junta Administradora de Agua Potable "Carbón Chinipamba", es la única persona autorizada para otorgar certificaciones de actas y resoluciones de la Asamblea general de Consumidores
Principales roles y responsabilidades	
• Convocar a los consumidores a asambleas y las sesiones ordinarias o extraordinarias • Certificar y archivar todo documento relativo a la gestión de la Junta Administradora • Redacción de actas de la Asamblea General de Consumidores y de la Directiva • Suscripción, archivo y custodia de las Actas • Manejo de los comunicados internos y externos • Realizar las notificaciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas	

Nombre	Tesorero
Definición	Encargado de la administración económica y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable "Carbón Chinipamba"
Principales roles y responsabilidades	
• Informar a la Directiva y a la Asamblea General de Consumidores sobre las recaudaciones, pagos efectuados y el detalle de los pagos en mora • Elaboración del presupuesto anual de la Junta Administradora • Autorización de pagos de todas las obligaciones legales adquiridas • Gestión de las cuentas bancarias manejadas por la Junta Administradora • Administración de inventarios de bienes de propiedad de la Junta Administradora • Llevar la contabilidad (estado de resultados y balance general) de la Junta Administradora	

Nombre	Vocales
Definición	
Principales roles y responsabilidades	
• Coordinación de la administración, operación y mantenimiento del sistema con la Directiva • Conformación de comisiones de trabajo que impulsen la gestión de los servicios de agua potable • Estar atentos ante las necesidades del sector • Sustituir al presidente ante la ausencia	

Nombre	Operador
Definición	Responsable de velar por las operaciones correctas del sistema de abastecimiento de agua potable a la comunidad de Carbón Chinipamba
Principales roles y responsabilidades	
• Evaluar el funcionamiento del sistema y coordinar con la directiva el mantenimiento preventivo • Ejecución de trabajos relacionados con los sistemas de agua potable • Mantenimiento de equipos, instalaciones, estructura y los sistemas en orden y limpieza • Velar por la calidad del agua potable suministrada a los consumidores • Elaboración de un informe mensual en coordinación con el secretario acerca de la cloración, aforos de caudales, controles de operación y mantenimiento de novedades y contratiempos • Realizar la toma periódica de lecturas en los medidores en conjunto con el tesorero	

A continuación, se presentan los procesos ejecutados por cada responsable de la Junta Administradora de Agua Potable Carbón Chinipamba

Proceso de compras

El proceso de compras en la Junta Administradora de Agua Potable debe llevar un registro y control minucioso donde se registre la justificación de cada compra, la aprobación de la Asamblea General de Consumidores, los registros de pagos y facturas y finalmente su arqueo final en los informes de rendición de cuenta.

A continuación, se presentan las actividades, responsables y productos generados necesarios para la adquisición de materiales, insumos o recursos necesarios para el mantenimiento preventivo o correctivo del sistema de abastecimiento de Agua Potable.

MATRIZ DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Producto
Operador	Requerir los materiales o recursos necesarios para el mantenimiento preventivo o correctivo del sistema de abastecimiento de Agua Potable.	Hoja de requerimiento (HR-01)
Tesorero	Realiza las cotizaciones de los materiales	Cotizaciones
Presidente	Evaluar los costos de los materiales, si los costos son menores a 100, proceder a la autorización al tesorero.	Autorización de compra
Tesorero	Ejecutar la compra de los materiales.	Facturas de compra
Tesorero	Realiza el registro de los egresos.	Registro de egresos
Presidente	Si la compra es superior a los 100$ proceder a la convocatoria de la Asamblea General de Consumidores.	Solicitud de Asamblea
Secretario	Convocar a la Asamblea General de Consumidores para la aprobación de la compra.	Convocatoria
Directiva	Presenta la justificación de la compra y las cotizaciones a distintas empresas para tomar la decisión de compra.	Acta de autorización certificada
Tesorero	Ejecutar la compra de los materiales.	Facturas de compras
Tesorero	Realiza el registro de los egresos.	Registro de egresos
Tesorero	Entrega el material al operador para su uso.	Registro de entrega

Formato de requerimiento de materiales Junta Administradora de Agua Portable "Carbón Chinipamba"				CÓDIGO HR-01
N°	**Motivo de compra**	**Material**	**Descripción**	**Cantidad**
Elaborado por		**Firma**	**Aprobado por** **Firma**	**Fecha**

Proceso de cobros

En la Junta Administradora "Carbón Chinipamba" se ha establecido un monto fijo a cancelar por los consumidores el cual deben cancelar mensualmente. Para la fecha dicho monto es de 1 $ mensual por disfrutar del servicio.

Hasta el momento no existen medidores de caudal que permitan establecer el consumo por usuario, en ese orden de ideas el suministro de agua no es a cada casa si no que son puntos de toma de agua distribuidos en la comunidad.

Para la realización del cobro se procede de la siguiente manera

MATRIZ DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Producto
Secretario	Realiza las notificaciones de cobro a los consumidores.	Notificación de cobro
Tesorero	Registra los pagos como ingresos, además de los datos de cada consumidor que realiza el pago del servicio.	Factura de pago
Tesorero	Realiza el registro de los consumidores que no realizan el pago de manera puntual.	Estados de cuenta
Tesorero	Notifica al presidente de los estados de morosidad.	Notificación
Tesorero	Realizar el recargo de interés sobre la morosidad en cada cuenta de los consumidores que no realizan el pago.	Registro contable
Tesorero	En caso de no registrar el pago del monto por dos meses consecutivos notificar al presidente	Notificación para ejecución de la sanción
Directiva	Realizar la notificación al operador para la ejecución de la suspensión del servicio de agua potable.	Suspensión del servicio.
Usuario	Cancelación de la morosidad, intereses y reconexión.	Factura de Pago
Tesorero	Registro del pago y notificación al operador para la reconexión.	Notificación de reconexión
Operador	Reconexión del servicio de Agua Potable.	Restablecimiento del servicio al usuario

Formato de registro de pagos
Junta Administradora de Agua Portable "Carbón Chinipamba" **CÓDIGO RP-01**

Mes: _____

N° Pago	Datos del Consumidor	Total adeudado	Total cancelado	Fecha/ Firma

Elaborado por		**Aprobado por**		**Fecha**
	Firma		**Firma**	

Proceso contable

Los procesos contables de toda organización son los registros, controles y políticas que permiten conocer y generar los estados financieros. En el caso particular de la Junta Administradora de Agua Potable "Carbón Chinipamba" se describe a continuación:

Un aspecto importante para el proceso contable es el cumplimiento del control interno, el cual es un proceso ejecutado por el presidente y tesorero de la Junta Administradora y evaluado por la Asamblea General de Consumidores el cual permite controlar y evaluar las actividades llevadas por la Junta que permitan asegurar el abastecimiento continuo y de calidad del Agua Potable.

Objetivos del control interno

- Velar por el cumplimiento de las normas y leyes aplicadas al proceso de abastecimiento de Agua Potable administrada por medio de la Junta Administradora "Carbón Chinipamba"
- Controlar las actividades realizadas por la Junta Administradora para garantizar las operaciones de manera eficiente y transparente
- Cumplir con la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Norma de Control Interno

A continuación, se presentan de manera esquemática las acciones que deben ser realizadas para dar cumplimentación del control interno.

MATRIZ DE ACTIVIDADES

Actividad	**Responsable**	**Norma**
Toma de decisiones acerca del funcionamiento de la Junta Administradora	Asamblea General de Consumidores	Norma de Control Interno. 200 ambiente de control
Proceso de planeación	Directiva Asamblea General de Consumidores	Norma de control Interno. 200-02 Administración estratégica
Proceso de compra	Tesorero Presidente Asamblea General de Consumidores	Norma de control interno. 406-03 Contratación
Administración y control de activos	Directiva	Norma de control interno. 406-13
Registros de ingresos y egresos	Tesorero	Norma de control interno. 403-04/09/11/14

Para la conformación de los estados financieros se debe llevar un control de los ingresos y egresos realizados mensualmente por la Directiva de la Junta Administradora "Carbón Chinipamba". A continuación, se presentan los formatos para el registro continuos.

Formato de registro de ingresos y egresos
Junta Administradora de Agua Portable "Carbón Chinipamba"

CÓDIGO
IE-01

Mes: _____

Fecha	Descripción Ingresos	Descripción Egresos	Balance Ingresos-Egresos

Formato de Estado de Resultado
Junta Administradora de Agua Portable "Carbón Chinipamba"

CÓDIGO ER-01

Mes: _____

Descripción	**Monto ($)**
Ingresos	
Pagos de los usuarios del servicio de Agua Potable	
Servicio de reconexión del servicio de agua potable	
Intereses de mora	
Total de Ingresos	
Egresos	
Gastos fijos	
Pago de sueldos	
Servicios básicos	
Gastos variables	
Materiales e insumos	
Mantenimiento y reparación	
Otros gastos	
Total de Egresos	
Utilidad bruta	
Obligaciones financieras	
Utilidad neta	

Fase III: Dirección

Establecida la planificación estratégica y operativa ajustada a las necesidades de la Junta Administradora Carbón Chinipamba se proponen las acciones para lograr la dirección y liderazgo del equipo de la directiva, a continuación, se desglosan;

Motivación al logro

La motivación del equipo representa reconocimiento de los logros alcanzados a través de incentivos verbales y reconocimiento público por el cumplimiento de meta.

Comunicación efectiva

Para efectos de cumplimiento de metas y la consecución de los procesos necesarios para la gestión del servicio de agua potable resulta necesaria mantener una comunicación fluida manteniendo las líneas de mando y asignado adecuadamente las responsabilidades a desempeñar, así mismo es necesaria la actuación del secretario de la Junta Administradora con el fin de procesar las comunicaciones externas y los requerimientos de la junta y de la comunidad y mantener actualizado el archivo de la directiva.

Fase IV: Control

Los procesos control son aquellos que permiten controlar la ejecución correcta de la gestión administrativa, a continuación, se presentan los procesos requeridos para la ejecución de las actividades primordiales llevadas por la Junta Administradora de la comunidad "Carbón Chinipamba":

1. **Proceso monitoreo**

   En este proceso el presidente de la Junta Administradora debe recaudar la información correspondiente de cada gestión realizada por la directiva, como los procesos de compra, cobro, planificación y registros contables.

2. **Proceso de seguimiento**

   Con la información planificada y organizada el Presidente de la Junta Administradora debe realizar un seguimiento continuo de lo planeado y lo ejecutado y de las evidencias y registro que sustenten cada actividad realizada.

3. **Proceso acompañamiento**

   Este proceso es aquel que se activa en caso del incumplimiento de alguna de las metas de la institución o ante las desviaciones generales de la planificación anual, en este proceso el presidente debe establecer las medidas correctivas a ejecutarse a fin de dar cumplimiento a los objetivos. Para obtener un mejor resultado y aplicar los conocimientos adquiridos al fallar se recomienda realizar análisis causales de la problemática dejando registro de esta y de las acciones tomadas para futuras inconformidades.

4.2. Conclusiones:

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas a partir de los objetivos de estudio planteados para dar ejecución a esta investigación:

- El diagnóstico de la gestión administrativa llevada por la Junta Administradora arrojo como resultado que no existía un modelo de gestión administrativo estandarizado que permitiera a los encargados de la directiva prestar un servicio de mayor calidad ofreciendo respuestas oportunas a los problemas de abastecimiento de agua potable de la comunidad Carbón Chinipamba

- Para la comprensión de la investigación y desarrollo de la propuesta se realizó una revisión bibliográfica que permitió fundamentar los conocimientos aplicados durante el estudio. Así mismo, mediante la investigación de estudios realizados con anterioridad se logró conocer experiencias similares llevadas en otras comunidades que sirvieron de guía al momento de establecer los parámetros de gestión a proponer.

- Se realizó un de modelo de gestión administrativa ajustada a las necesidades de la directiva de la Junta Administradora y de la comunidad de Carbón Chinipamba, la cual presentó un esquema sencillo que englobaba, las responsabilidades de la directiva, los procesos llevados en la gestión y planillas de registro que le permitan controlar las actividades desarrolladas.

4.3. Recomendaciones:

- Implementar un sistema de capacitación para la Junta Administradora que permita a los directivos conocer de técnicas de administración y contabilidad que le permita contar con los conocimientos necesarios y destrezas para la ejecución de su rol dentro de la comunidad y de la Junta Administradora Carbón Chinipamba

- Se recomienda a la comunidad la implementación del Modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora Carbón Chinipamba con el fin de mejorar el servicio de abastecimiento de agua potable de los pobladores.

- Dar continuidad a la línea de investigación a través de la estandarización de un modelo de gestión administrativo que pueda ser aplicado a Juntas Administradoras de servicios de Agua Potable inicialmente a comunidades de la provincia Bolívar, con el fin de generar un aporte a la ciudadanía bolivarense.

Bibliografía

Aguirre, F. (2016). *Abastecimiento de Agua Para Comunidades Rurales.* Universidad Técnica de Machala. Machala: UTMACH. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6873/1/98%20ABASTECIMIENTO%20DE%20AGUA%20PARA%20COMUNIDADES%20RURALES.pdf

Asamblea Nacional. (06 de Agosto de 2014). Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua. *Ley 0(Registro Oficial Suplemento 305)*, 43. Quito, Ecuador. Recuperado el 22 de 11 de 2019, de http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADdricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf

Campi K. (2016). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar los Procesos Organizacionales en Federios.* Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado el 12 de 10 de 2019, de http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4976

Campi, K. (2016). *Modelo de gestión administrativa para las mejoras de Procesos Organizacionales en FEDERIOS.* Tésis de Grado, Universidad Regional Autonoma de Los Andes, Facultad de Dirección de Empresas, Babahoyo. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4976

Capintero, José. (2015). *Gestón empresarial práctica: Emprendedores, autonomos y PYMES.* Madrid, España: RA-MA S.A. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5758969&query=gestion%2Bempresarial%2B#

Carrión, L., & et.al. (2016). Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador. *Observatorio Econonmía Latinoamericana*, 55-76. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/catering.html

Castrillón, Adriana. (2014). *Fundamentos generales de Administración.* Medellín, Colombia: Esumer. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/fundamentos-generales-de-administracion.pdf

Chaquinga, A.; Zárate, P. (2015). *Diseño de un modelo para el desarrollo del compromiso laboral y empresarial aplicado a la empresa "Stem".* Tésis de Grado, Quito. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de

https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9644/1/QT07275.pdf

Chungata, A. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa para el sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato.* Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26100/1/381%20o.e..pdf

Comisión Técnica de Comunas. (4 de Septiembre de 2012). Propuesta de Ley de Comunas. Quito, Ecuador. Recuperado el 22 de 11 de 2019, de http://www.soberaniaalimentaria.gob.ec/wp-content/uploads/2012/09/Ley-Comunas-4-SEPTIEMBRE.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (08 de 10 de 2008). Ecuador. Recuperado el 22 de 07 de 2019, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

ep-emapag. (2014). *Empresa Municipal de Agua Potable.* Recuperado el 24 de 11 de 2019, de http://www.emapag.gob.ec/1/AGUAPOTABLE/Procesosdeproducci%C3%B3nydistribuci%C3%B3n.aspx

EPMAPS. Agua de Quito. (Noviembre de 2017). *aguaquito.gob.ec.* Recuperado el 24 de 11 de 2019, de https://www.aguaquito.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/REVISION-ANUAL-RESUMEN-EJECUTIVO-PLAN-ESTRAT%C3%89GICO-2018-2021-DIRECTORIO-FINAL.pdf

Fernández, A; Miró, I. (2016). *La economía social y solidaria en Barcelona* (Primera ed.). Barcelona, España: Marge Books. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=uo3FDQAAQBAJ&dq=definici%C3%B3n+de+gesti%C3%B3n+comunitaria&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Flores, Silvia. (2015). *Procesos Administrativos y gestión empresarial en COPROABAS.* Tésis de Maestría, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua, Facultad Regional Multidiciplinaria, Matagalpa, Maltagalpa. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf

Freire, A. (2015). *Desarrllo de un modelo de gestión administrativa que permita la inserción laboral de las personas con discapacidad de la fundación Cuesta Holguín.* Tésis de Grado, Universidad Católica del Ecuador , Escuela de Administración de Empresas, Ambato. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1260/1/75843.pdf

Freire, A-. (2015). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativa que permita la inserción laboral de las personas con discapacidad de la fundación Cuesta Holguín.* Tesis de

Grado, Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Administración de Empresas, Ambato. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1260/1/75843.pdf

García, A. (24 de 09 de 2019). *Ecología Verde.* Recuperado el 24 de 11 de 2019, de https://www.ecologiaverde.com/que-es-el-agua-potable-y-sus-caracteristicas-1643.html

García, M.; et.al. (Julio-Diciembre de 2015). Derecho al agua y calidad de vida. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo, 6*(11), 16. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150319045.pdf

García, T., & Cano, M. (2013). *EL FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones.* México: IIESCA. Recuperado el 5 de 02 de 2020, de https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf

Gutiérrez, V. (2017). *"Gestión por Procesos en la servucción de suministro de Agua Potable caso Junta Administradora del Sur.* Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Recuperado el 23 de 11 de 2019, de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25525/1/357%20o.e..pdf

Huapaya, R. (Julio de 2015). Concepto y régimen jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público peruano. *IUS Et Veritas*(50), 30. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de file:///C:/Users/LilianaArg%C3%BCello-PC/Downloads/14827-Texto%20del%20art%C3%ADculo-58868-1-10-20160520.pdf

León, Marín. (2016). *Modelo de gestión pública para el sector cooperativo a escala municipal.* Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4794769

Loaiza, C., & Orozco, J. (2015). *Modelo de gestión participativo e integral para la sostenibilidad de los sistemas de abastos. caso de estudio. acueducto comunitario de la Vereda Colmenas del Municipio de Santa Rosa de Cabal. Risaralda.* Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5533/333715L795.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LOSEP. (10 de Octubre de 2010). Ley Orgánica de Servicio Público. *Última modificación 19/05/2017*. Quito, Ecuador. Recuperado el 25 de 07 de 2019, de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf

Marciniak, R. (s.f.). *Gestión empresarial.* Recuperado el 17 de 11 de 2019, de https://renatamarciniak.wordpress.com/glosario-de-terminos-sobre-gestion-empresarial/

Martos, R. (2009). *Cultura Corporativa: Misión, Visión y Valores en la Gestión Estratégica de las empresas del sector de la Automoción en España.* Departament d´Organització d`Empreses. Recuperado el 05 de 02 de 2020, de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf

Mássimo, A. (2018). *Modelo teórico de Gestión Empresarial.* Editorial Digital UNID. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=2VBLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración.* (ECOE, Ed.) Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado el 05 de 02 de 2020, de https://books.google.es/books?id=8tFCDwAAQBAJ&dq=Contabilidad+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Organización Mundial de la Salud.* Recuperado el 24 de 11 de 2019, de https://www.who.int/water_sanitation_health/es/

Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgos operacionales.* España: AENOR. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5190227&query=gestion%2Bde%2Bprocesos

Peña, Guillermo. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público.* Bogotá, Colombia: Ediciones USTA. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5634936&query=direccionamiento%2Bestrategico%2Ben%2Badministracion

Perero S. (2015). *Modelo de gestión administrativa para la junta administradora de agua potable de la Comuna Zapotal de la Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena.* Facultad de Ciencias Administrativas. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/2708/UPSE-TAP-2015-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez; G. (s.f.). *Definición.de.* Recuperado el 17 de 11 de 2019, de Concepto de comunidad:

https://definicion.de/comunidad/

Ramos, M. (julio de 2018). *Sudamerica Rural, ipdrs.* Recuperado el 24 de 11 de 2019, de https://www.sudamericarural.org/images/exploraciones/archivos/Exploracion_39-Lourdes_Ramos_Bayas.pdf

Robbins, Stephen; Coulter, Mary. (2014). *Administración* (Desimo segunda ed.). (L. Madrigal, Trad.) México: Pearson. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de https://www.academia.edu/38294032/Administraci%C3%B3n_de_Empresas_PDF

Rosa, D. l. (2014). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna San Rafael, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena.* La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2C%20PARROQUIA%20CHANDUY%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%2

Rosa, R. d. (2014). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna San Rafael, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena.* La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/1639/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2c%20PARROQUIA%20CHANDUY%2c%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2c%2

The Sage Group. (2019). Recuperado el 17 de 11 de 2019, de https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/costo/

UNESCO. (2015). *Informe de las Naciones Unidas sobre los recursos hídricos en el mundo.* ONU. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/SC/images/WWDR2015Facts_Figures_SPA_web.pdf

Valarezo, J. (2015). *La junta de agua poteble y las formas de cumplimiento con la autoridad tributaria.* Tesis de Postgrado, Universidad Ténica de Machala, Coordinación del Centro de Postgrado, Machala. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7140/1/TEUACE-2015-ET-CD00004.pdf

Anexos

Anexo 1. Modelo de Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.

Objetivo: Recopilar la encuesta necesaria para el desarrollo de la investigación.

Nos dirigimos a usted con el fin de recabar información, por lo cual solicitamos muy comedidamente responda las siguientes preguntas (marque la respuesta que selecciones).

1. ¿Considera Ud., que la Junta Administradora de Agua Potable planea sus objetivos sustentando en una visión a futuro?

   Si ( )
   No ( )

2. ¿La Junta Administradora de Agua Potable genera acciones destinadas a mejorar el servicio de agua potable con el apoyo de los recursos que dispone?

   Si ( )
   No ( )

3. ¿Cree Ud., que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable cumplen a cabalidad con su rol?

   Si ( )
   No ( )

4. ¿Cree Ud., que mejorará la calidad del servicio agua prestado por la Junta Administradora al contar con funcionarios capacitados?

   Si ( )
   No ( )

5. ¿Cree Ud., que los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable tienen habilidades y conocimientos necesarios para manejar el recurso agua potable?

   Si ( )
   No ( )

6. ¿Cree Ud., que el equipo que dispone la Junta Administradora de Agua Potable es adecuado para reestablecer el servicio de agua potable cuando se dan cortes inesperados del recurso?

   Si ( )
   No ( )

7. ¿Considera Ud., que en la Junta Administradora de Agua Potable existe un líder que guía al equipo humano en el logro de objetivos institucionales?

   Si ( )
   No ( )

8. ¿La Junta Administradora de Agua Potable ha dado solución oportuna algún tipo de reclamo que haya tenido respecto al servicio recibido?

   Si ( )
   No ( )

9. ¿Cree Ud., que en la Junta Administradora de Agua Potable se aplican procedimientos de control interno para mejorar la atención a los usuarios del servicio de agua potable?

   Si ( )
   No ( )

10. ¿Considera Ud., que en la Junta Administradora de Agua Potable se controla el desempeño del personal y por ende de la calidad del servicio de agua potable?

    Si ( )
    No ( )

Gracias por su colaboración……..

Anexo 2. **Modelo de Entrevista**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P

Objetivo: Recopilar información necesaria para el desarrollo de la presente investigación**.**

Entrevista:

Aplicado a la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable.

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Fecha: _____

Lugar: _____

1. ¿Existe un modelo de gestión administrativa establecido en la Junta Administradora de Agua Potable?

   _____

   _____

2. ¿Qué tan necesario piensa Ud., que sería la estructura e implementación de un modelo de gestión administrativa para la administración en la Junta Administradora de Agua Potable?

   _____

   _____

3. ¿En qué medida cree Ud., que un modelo de gestión administrativa ayudará en la administración de la Junta Administradora de Agua Potable?

   _____

   _____

4. ¿Qué elementos considera Ud., serían importantes integrar en el modelo de gestión administrativa?

   _____

   _____

5. ¿Considera Ud., importante que el modelo de gestión administrativa se alinee al marco regulatorio vigente y aplicable a la entidad?

   _____

   _____

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Cronograma

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

ESCUELA: DE GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD AUDITORIA CP.

Actividad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Denuncia del tema					
Asignación de pares académicos					
Presentación del Anteproyecto					
Correcciones del Anteproyecto					
Aplicación de los instrumentos de recolección de información					
Análisis e interpretación de resultados					
Elaboración de la propuesta					
Estructuración del proyecto final					
Entrega del primer borrador					
Revisión de los pares académicos					
Presentación de correcciones					
Defensa					

Elaborado por: Rea Edgar

Anexo 4. **Presupuesto**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

ESCUELA: DE GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD AUDITORIA CP.

Elemento de costo	Cantidad	Valor unitario	Total
Impresiones de oficios para la denuncia	5	0,01	0,05
Impresiones del anteproyecto	150	0,01	1,5
Impresión de material para las encuestas	300	0,01	3
Impresión del proyecto final	500	0,01	5
Impresión de proyecto para defensa	500	0,01	5
Anillados	6	3	18
Traslados	40	0,3	12
Empastado de proyecto final	3	12	36
Uso de computadora con internet	120	0,8	96
Total			176,55

Elaborado por: Rea Edgar.

Anexo 5. Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable Carbón Chinipamba

GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Secretaría del Agua

Activar Windows
Ve a Configuración para

Resolución Nro. SENAGUA-DHG.11-2017-0020-R

Guayaquil, 25 de marzo de 2017

Guaranda, provincia de Bolívar ", ha sido revisada, verificada, y que mediante informe técnico emitido con memorando Nro. SENAGUA-DAPS.11-2017-0296-M, determina el cumplimiento a lo estipulado en el "*Instructivo para Conformación y Legalización de Juntas de Agua Potable y Saneamiento*", contenido en el Acuerdo Ministerial Nro. 2016-1400, de fecha 30 de septiembre de 2016, recomienda a la Sra. Subsecretaria de la Demarcación Hidrográfica del Guayas, se apruebe la solicitud y se continúe con el trámite respectivo en el Centro de Atención Al Ciudadano Guaranda.

En ejercicio de las facultades establecidas en el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva-ERJAFE.

ACUERDA:

Artículo 1.- Otorgar personería jurídica a la Junta Administradora de Agua Potable Carbón Chinipamba, ubicada en la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia de Bolívar.

Artículo 2.- Aprobar, en uso de la facultad concedida por el Art. 18 literal i) de la LORHUYA, Acuerdos 2016-1400 y 2016-1429, el presente **"Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable *Carbón Chinipamba*"**, con domicilio en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar.

Artículo 3.- La Junta prestará el servicio de agua potable, a todos los consumidores de la comunidad, con eficiencia, calidad, equidad y sostenibilidad, implementando y ejecutando una administración gerencial sustentable.

Artículo 4.- Dará fiel cumplimiento a los dictámenes de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, su Reglamento y al Reglamento Interno que guiarán el desarrollo administrativo, técnico y financiero de la Junta.

Artículo 5.- Que, en caso que la Junta Administradora de Agua Potable La Palmera, no cuente con la autorización de uso y aprovechamiento del agua, deberá solicitar la respectiva autorización, de conformidad con lo establecido en el Art. 125 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua y su Reglamento, para lo cual se le concede el plazo de treinta días.

Artículo 6.- Concluir con los procedimientos y trámites respectivos, para que la Resolución de otorgamiento de personería jurídica y registro de directiva definitiva, sean inscritos en el Registro Público del Agua, dando cumplimiento a lo establecido en los Art. 24 de la LORHUYA y a Disposición General Tercera del Art. 6 del Acuerdo Nro. 2016-1400, de fecha 30 de septiembre de 2016.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-

Dado y firmado en la ciudad de Guayaquil, a los 25 días del mes de marzo del 2017.

Abg. Vaneza Alexandra Plaza Aguiño
SUBSECRETARIA DE LA DEMARCACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUAYAS

SUBSECRETARIA DE LA DEMARCACIÓN HIDROGRÁFICA
SENAGUA
DEL GUAYAS

krcm/locb

Cdla. La Alborada Av. Rodolfo Baquerizo y Av. Demetrio Aguilera, Edif. Pizarro

Anexo 6. Fotografías



Foto 1 aplicación de encuestas



Foto 2 aplicación de encuestas



Foto 3 aplicación de encuestas



Foto 4 aplicación de encuestas



Foto 5 aplicación de entrevistas



Foto 1 Comunidad de Carbón Chinipamba

A PETICIÓN DEL INTERESADO.

CERTIFICO

Que el sr. **REA CAYAMBE EDGAR VINICIO,** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP,** han cumplido con el envió del trabajo de titulación al sistema Urkund obteniendo 5% de similitud en su proyecto denominado:

"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD CARBÓN CHINIPAMBA, PARROQUIA GUANUJO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019", en tal virtud, faculto a los interesados, seguir con el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, a los 28 días del mes de febrero del 2020

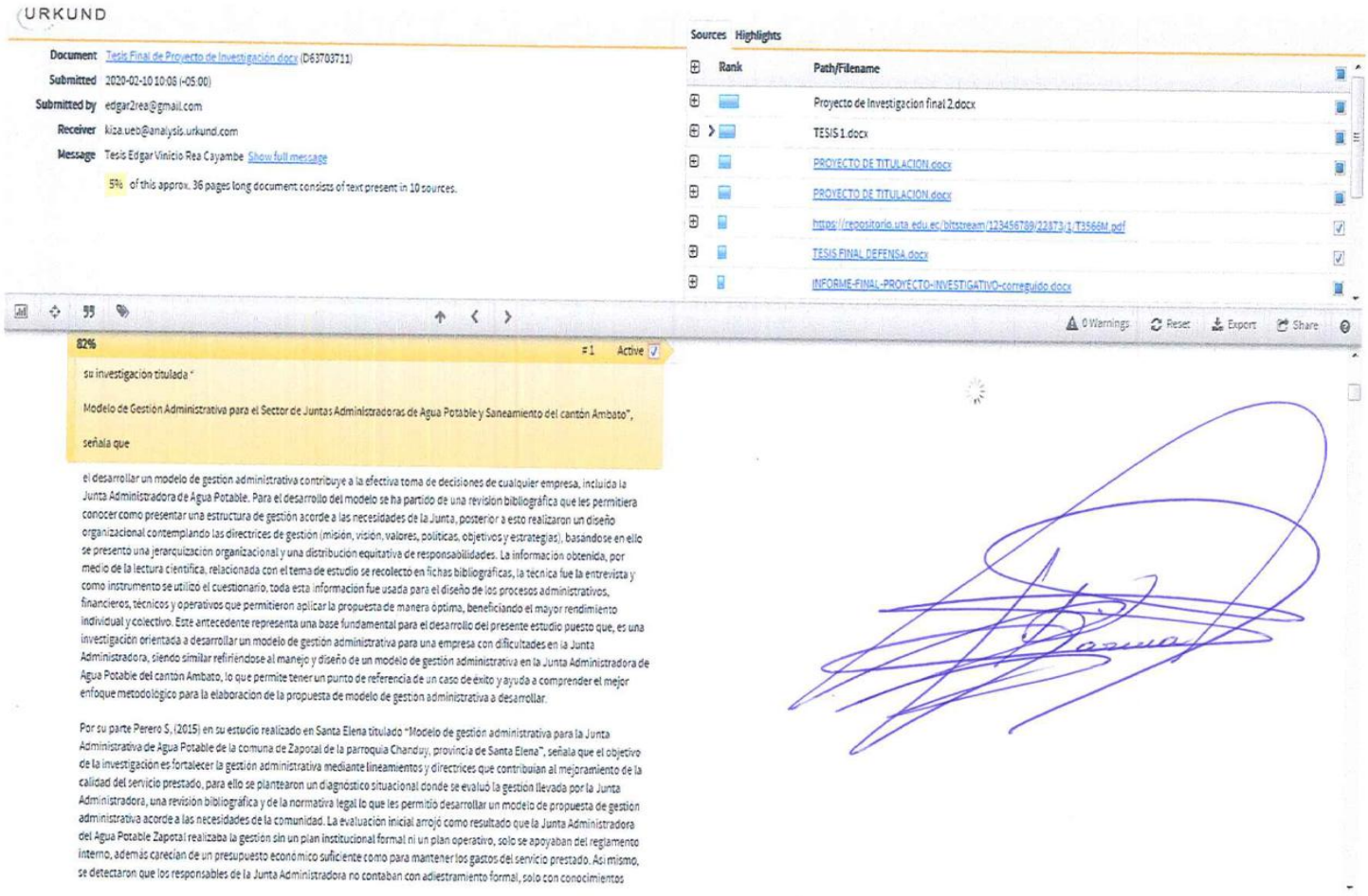
Atentamente,



ING. KARINA JOHANNA IZA LOPÉZ

020177209-2

Directora


URKUND
Document Tesis Final de Proyecto de Investigación.docx (D63703711)
Submitted 2020-02-10 10:08 (-05:00)
Submitted by edgar2rea@gmail.com
Receiver kiza.ueb@analysis.urkund.com
Message Tesis Edgar Vinicio Rea Cayambe Show full message
5% of this approx. 36 pages long document consists of text present in 10 sources.
Sources Highlights
Rank
Path/Filename
Proyecto de Investigacion final 2.docx
TESIS 1.docx
PROYECTO DE TITULACION.docx
PROYECTO DE TITULACION.docx
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22873/1/T3566M.pdf
TESIS FINAL DEFENSA.docx
INFORME-FINAL-PROYECTO-INVESTIGATIVO-corregido.docx
0 Warnings
Reset
Export
Share
82%
#1
Active
su investigación titulada "
Modelo de Gestión Administrativa para el Sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato",
señala que
el desarrollar un modelo de gestion administrativa contribuye a la efectiva toma de decisiones de cualquier empresa, incluida la Junta Administradora de Agua Potable. Para el desarrollo del modelo se ha partido de una revision bibliográfica que les permitiera conocer como presentar una estructura de gestión acorde a las necesidades de la Junta, posterior a esto realizaron un diseño organizacional contemplando las directrices de gestión (misión, visión, valores, políticas, objetivos y estrategias), basandose en ello se presento una jerarquizacion organizacional y una distribución equitativa de responsabilidades. La información obtenida, por medio de la lectura científica, relacionada con el tema de estudio se recolecto en fichas bibliograficas, la técnica fue la entrevista y como instrumento se utilizo el cuestionario, toda esta información fue usada para el diseño de los procesos administrativos, financieros, técnicos y operativos que permitieron aplicar la propuesta de manera óptima, beneficiando el mayor rendimiento individual y colectivo. Este antecedente representa una base fundamental para el desarrollo del presente estudio puesto que, es una investigación orientada a desarrollar un modelo de gestión administrativa para una empresa con dificultades en la Junta Administradora, siendo similar refiriéndose al manejo y diseño de un modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable del cantón Ambato, lo que permite tener un punto de referencia de un caso de éxito y ayuda a comprender el mejor enfoque metodologico para la elaboracion de la propuesta de modelo de gestion administrativa a desarrollar.
Por su parte Perero S. (2015) en su estudio realizado en Santa Elena titulado "Modelo de gestión administrativa para la Junta Administrativa de Agua Potable de la comuna de Zapotal de la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena", señala que el objetivo de la investigación es fortalecer la gestión administrativa mediante lineamientos y directrices que contribuian al mejoramiento de la calidad del servicio prestado, para ello se plantearon un diagnóstico situacional donde se evaluó la gestión llevada por la Junta Administradora, una revision bibliográfica y de la normativa legal lo que les permitio desarrollar un modelo de propuesta de gestion administrativa acorde a las necesidades de la comunidad. La evaluación inicial arrojó como resultado que la Junta Administradora del Agua Potable Zapotal realizaba la gestion sin un plan institucional formal ni un plan operativo, solo se apoyaban del reglamento interno, además carecían de un presupuesto económico suficiente como para mantener los gastos del servicio prestado. Así mismo, se detectaron que los responsables de la Junta Administradora no contaban con adiestramiento formal, solo con conocimientos