



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera de Organización de Empresas

TEMA:

“Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato”

AUTOR: Tannia Aracelly Toapanta Cevallos

TUTOR: Dr. Kléver Armando Moreno Gavilanez.

Ambato – Ecuador

Marzo - 2017



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Kléver Moreno G.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación “**Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato**”, elaborado por Tannia Aracelly Toapanta Cevallos para optar por el título de Ingeniera de Empresa, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 07 de Febrero de 2017



Dr. Kléver Armando Moreno Gavilanez.

C.I. 1802463370

TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tannia Aracelly Toapanta Cevallos declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



.....

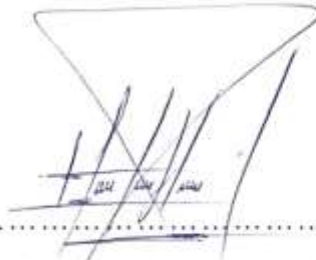
Tannia Aracelly Toapanta Cevallos

C.I. 180520571-1

AUTORA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. MBA Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui

C. I 1802890036



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá

C.I 1803549219

Ambato, 01 de marzo de 2017

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



.....

Tannia Aracelly Toapanta Cevallos

C.I. 180520571-1

AUTORA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Este Trabajo de Investigación se lo quiero dedicar a Dios ya que todo lo que he realizado ha sido con la bendición de él, Dios me permitió estudiar en la Universidad Técnica de Ambato y aquí conocer personas maravillosas con las cuales pude contar en cada paso, me ha dado la oportunidad de tener experiencias increíbles siempre guiando mis pasos, ya que “Dios es el camino, la verdad y la vida”. Y como no dedicar este trabajo al amor de mi vida mi hija que es mi motor día a día, cada cosa que hago la hago pensando en su bienestar, mi chiquita preciosa que ha estado acompañándome en la elaboración de este proyecto.

Tannia Aracelly Toapanta Cevallos

AGRADECIMIENTO

A Dios porque nada sucede sin su voluntad.

Para mis padres porque sin su apoyo no hubiera terminado mis estudios.

Mi hija y esposo por ser mi inspiración para alcanzar esta meta.

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas Carrera Organización de Empresas por abrirme sus puertas y darme unos excelentes docentes los cuales compartieron sus conocimientos conmigo.

Un agradecimiento sincero al Ing. Santiago Verdesoto y al Lic. Mario Padilla porque con una palabra me han motivado a cada día ser mejor y que se diga de sus conocimientos me ha servido de mucho en la elaboración de mi proyecto.

Agradezco al Ing. Luis Cují por haberme ayudado con mi proyecto y compartir sus conocimientos.

Y agradecerle de manera especial al Dr. Kléver Moreno que con sus Conocimientos, tiempo y dedicación ha sido el pilar fundamental para la elaboración de este proyecto.

A todos muchas gracias de corazón sin todos ustedes no hubiese alcanzado esta gran meta de mi vida, desde chiquita quería estudiar esta carrera y he cumplido este gran sueño con su apoyo mil gracias a todos/as.

Tannia Toapanta C.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	ii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	12
Tabla: 1.....	14
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.1 Objetivo General.....	14
2.2 Objetivos Específicos.....	14
2.3 HIPÓTESIS.....	14
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
3.1 PROCESO ADMINISTRATIVO.	15
Tabla: 2.....	15
3.2 GESTIÓN PÚBLICA	30
3.3 JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA.....	30
3.4 COMPETENCIAS.....	31
3.5 DIAGNOSTICO	36
4. METODOLOGÍA	38
4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	39
4.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	39
4.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
4.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	41
Tabla 3:.....	42

Tabla: 4.....	44
Tabla: 5.....	46
5. RESULTADOS.....	48
Tabla: 6.....	48
Gráfico: 1.....	49
Tabla: 7.....	50
Gráfico: 2.....	50
Tabla: 8.....	51
GRÁFICO: 3.....	52
Tabla: 9.....	53
GRÁFICO 4.....	53
Tabla: 10.....	54
GRÁFICO 5.....	55
Tabla: 11.....	56
GRÁFICO: 6.....	56
Tabla: 12.....	57
GRÁFICO: 7.....	58
Tabla: 13.....	59
GRÁFICO 8.....	59
Tabla: 14.....	60
GRÁFICO: 9.....	61
Tabla: 15.....	62
GRÁFICO: 10.....	63
Tabla: 16.....	64
GRÁFICO: 11.....	64
Tabla: 17.....	65
GRÁFICO: 12.....	66
Tabla: 18.....	67
GRÁFICO: 13.....	67
Tabla: 19.....	68
GRÁFICO: 14.....	69
Tabla: 20.....	70
GRÁFICO: 15.....	70

Tabla: 21.....	71
GRÁFICO: 16.....	72
Tabla: 22.....	73
GRÁFICO: 17.....	73
Tabla: 23.....	75
GRÁFICO: 18.....	75
Tabla: 24.....	76
GRÁFICO: 19.....	77
Tabla: 25.....	78
GRÁFICO: 20.....	78
Tabla: 26.....	79
GRÁFICO: 21.....	80
Tabla: 27.....	81
GRÁFICO: 22.....	81
Tabla: 28.....	82
GRÁFICO: 23.....	83
Tabla: 29.....	84
GRÁFICO: 24.....	84
Tabla: 30.....	85
GRÁFICO: 25.....	86
Tabla: 31.....	87
GRÁFICO: 26.....	87
6. CONCLUSIONES.....	89
7. RECOMENDACIONES.....	90
8. BIBLIOGRAFÍA.....	91
Anexo 1. Cuestionario.....	99
Anexo 2: Artículo de investigación.....	106
MATERIALES Y MÉTODOS	113
Modalidad de Investigación.....	114
Tipos de Investigación.....	115
Población y muestra.....	115
Validación del instrumento de recolección	117
DISCUSIÓN	122

Plan Provincial de Riego. (2013).	124
ACERCA DE LOS AUTORES.....	132

ÍNDICE DE TABLA

Tabla: 1.....	14
Tabla: 2.....	15
Tabla 3:.....	42
Tabla: 4.....	44
Tabla: 5.....	46
Tabla: 6.....	48
Tabla: 7.....	50
Tabla: 8.....	51
Tabla: 9.....	53
Tabla: 10.....	54
Tabla: 11.....	56
Tabla: 12.....	57
Tabla: 13.....	59
Tabla: 14.....	60
Tabla: 15.....	62
Tabla: 16.....	64
Tabla: 17.....	65
Tabla: 18.....	67
Tabla: 19.....	68
Tabla: 20.....	70
Tabla: 21.....	71
Tabla: 22.....	73
Tabla: 23.....	75
Tabla: 24.....	76
Tabla: 25.....	78
Tabla: 26.....	79
Tabla: 27.....	81
Tabla: 28.....	82
Tabla: 29.....	84
Tabla: 30.....	85

Tabla: 31.....	87
----------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO: 1.....	49
GRÁFICO: 2.....	50
GRÁFICO: 3.....	52
GRÁFICO 4.....	53
GRÁFICO 5.....	55
GRÁFICO: 6.....	56
GRÁFICO: 7.....	58
GRÁFICO 8.....	59
GRÁFICO: 9.....	61
GRÁFICO: 10.....	63
GRÁFICO: 11.....	64
GRÁFICO: 12.....	66
GRÁFICO: 13.....	67
GRÁFICO: 14.....	69
GRÁFICO: 15.....	70
GRÁFICO: 16.....	72
GRÁFICO: 17.....	73
GRÁFICO: 18.....	75
GRÁFICO: 19.....	77
GRÁFICO: 20.....	78
GRÁFICO: 21.....	80
GRÁFICO: 22.....	81
GRÁFICO: 23.....	83
GRÁFICO: 24.....	84
GRÁFICO: 25.....	86
GRÁFICO: 26.....	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario.....	99
Anexo 2: Artículo de investigación.....	106

RESUMEN EJECUTIVO

Las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato Proporcionar los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento a la población, garantizando con ello el derecho fundamental de acceso a los mismos, contribuyendo así a su desarrollo sostenible e integral, buscando siempre la sustentabilidad del recurso agua.

Por esta razón el presente trabajo de investigación aporta a un extenso análisis sobre la base de criterios técnicos que contribuyen a una significativa mejora de los niveles de gestión organizacional permite a los directivos de las Juntas de Agua Potable Y Saneamiento del cantón Ambato obtener conocimientos fundamentales sobre las etapas de la Gestión Administrativa; mediante esta propuesta se pretende mejorar la gestión administrativa a través de un plan de mejoras que ayude a la toma de decisiones adecuadas.

Para la presente investigación se realizó una encuesta a todos los directivos los resultados del mismo arrojo que no existe una buena Gestión Administrativa en cada Junta, no cuentan con el apoyo de sus superiores, existe una carencia de conocimientos en los mismos y por ultimo no existe una buena comunicación, sus actividades son empíricas.

Así la propuesta resultante de la investigación direcciona a realizar un diagnóstico de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato ya que no existe un adecuado control de las distintas actividades y por lo tanto se propondrá un plan de mejora para que puedan alcanzar sus objetivos y cumplan una buena Gestión Administrativa.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Diagnóstico Empresarial, Proceso Administrativo, Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato.

ABSTRACT

The Water and Sanitation Boards of the Canton Ambato Provide public services for drinking water, drainage, sewage and sanitation to the population, thereby guaranteeing the fundamental right of access to them, thus contributing to their sustainable and integral development, always seeking the sustainability of water resources.

For this reason the present research work contributes to an extensive analysis based on technical criteria that contribute to a significant improvement of the levels of organizational management allows the managers of the Boards of Water and Sanitation of the canton Ambato to obtain fundamental knowledge about The stages of Administrative Management; Through this proposal is intended to improve administrative management through an improvement plan that helps to make appropriate decisions.

For the present investigation a survey was carried out to all the managers the results of the same courage that there is no good Administrative Management in each Board, they do not have the support of their superiors, there is a lack of knowledge in the same and lastly it does not exist Good communication, their activities are empirical.

Thus the proposal resulting from the investigation directs to make a diagnosis of the Boards of Drinking Water and Sanitation of the Canton Ambato since there is not an adequate control of the different activities and therefore will propose a plan of improvement so that they can reach their objectives And perform good Administrative Management.

Key words: Administrative Management, Business Diagnosis, Administrative Process, Drinking Water Boards and Sanitation of Canton Ambato.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación para este proyecto es el Desarrollo Empresarial Territorial y el Programa de investigación estará dirigido al Empleo y Mercado de trabajo, la investigación se centra en realizar un Diagnóstico de la gestión Administrativa de las Juntas de Agua potable y Saneamiento del Cantón Ambato, mismas que están lideradas por personas que son electas por la comunidad cabe recalcar no se les ha realizado nunca un diagnóstico de la gestión Administrativa, los directivos de las Juntas cumplen con varias funciones empíricamente.

Las Juntas administradoras de agua potable y saneamiento son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua y Saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad de recurso hídrico, calidad en la prestación de servicios y equidad en el reparto del agua. (AGUA, 2016).

La gestión pública denominada también, como administración persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promueva el desarrollo de servicios de mejor calidad (García, 2007).

En el periodo de 1999 al 2005 el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda reporta que la cobertura de agua con conexiones domiciliarias a nivel nacional ha aumentado de 39.6% a 47.9%. Esta tendencia es similar en el área urbana sin embargo en el medio rural ascendió de 9.4% a 11,5% en el mismo periodo. Los datos disponibles indican que en el sector rural un poco más de la mitad de los hogares 55.7% consumen agua sin tratamiento a diferencia del 22% que lo hace en el sector urbano (MIDUVI, 2005).

Según el censo en el año 2010, el 72% de la población se abastece de la red pública y el 28% restante tiene otro tipo de fuente de abastecimiento (pozo, río, quebrada, carro repartidor y otros). De la población que accede al agua el 60,15% lo hace por

tubería dentro de la vivienda el 3,57% fuera del lote y el 1,6% no recibe agua por tubería (INEC, 2010).

Lo anterior evidencia una mejoría en acceso a abastecimiento de agua sin embargo, no se conoce cuál es el diagnóstico de la gestión administrativa de las juntas de agua en el cantón Ambato.

“Las juntas de Aguas se establecen a partir de las primeras décadas del siglo XX, a raíz de un aumento de la complejidad de gestión del riego, recalcando que la Ley de Nacionalización de las Aguas promulgada en 1972, reconoce el agua como bien nacional”. (Zambaro, 2011)

En los años 80 la preocupación por la cantidad y calidad del agua en la Provincia de Tungurahua se hace evidente, de esto se presentan algunos de los factores más preocupantes acerca de la sostenibilidad productiva, ambiental y administrativa como la erosión de los suelos, deforestación, sequías que cada vez, eran más prolongadas y la contaminación de la fuentes de agua, por esta razón se crean las juntas de agua, para así obtener el servicio básico. (Mora, 2015).

En la actualidad las juntas de agua están reguladas por la Ley de Aguas y **SENAGUA** (Secretaría Nacional del Agua) La base de datos de la SENAGUA estima que existen 9.952 sistemas que gestionan en el agua comunitariamente, de estos, 6.603 son de agua para consumo, 124 de agua potable, 3.225 sistemas de riego. En el caso de las organizaciones del agua para consumo, SENAGUA incluye a juntas, directorios, comités, asociaciones, cooperativas y otros tipos de organización que están reconocidas por el MIDUVI, el MIES, el Ministerio de Salud y otros organismos gubernamentales. En el caso del riego, la base de datos de la SENAGUA registra 3.225 organizaciones, entre juntas de regantes, comités, directorios cooperativas de productores y otro sin número de sistemas comunitarios registrados igualmente en varias instancias de gobierno, siendo la principal el MAGAP. (El Comercio , 2014).

La ARCA (Agencia de Regulación y Control del Agua), es la que califica la demanda si es procedente o no; uno de los requisitos para la calificación deben presentar los estudios de captación, de conducción y de distribución del agua, así

como de presupuestos aprobados, pero la realización de un proyecto y estudio técnico cuesta recursos; entonces, el campesino estará limitado de contar con dicho requisito. Otro de los condicionamientos debe tener la seguridad y la certificación de un gobierno autónomo descentralizado o de una entidad pública que vaya a financiar el proyecto de captación, conducción y distribución del agua, ajustado al siguiente modelo de control (ARCA, 2015).

En los artículos 12, 313 y 318 que se encuentran en la Ley de Aguas consagran el principio de que el agua es patrimonio nacional estratégico, de uso público dominio inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos, reservando para el Estado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (Ley de Aguas)

Además se menciona en la (Ley de Aguas) sección quinta:

Artículo 42.-Planificación y control. Las directrices de la gestión integral del agua que la autoridad única establezca al definir la planificación hídrica nacional. Para la gestión integrada e integral del agua los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sin perjuicio de las competencias exclusivas en la prestación de servicios públicos relacionados con el agua cumplirán coordinadamente actividades de colaboración y complementariedad entre los distintos niveles de gobierno y los sistemas comunitarios de conformidad con la constitución y la ley.

Artículo 44.- 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 constitución y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto

deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad única del agua.

El Plan Provincial de Riego se constituye en un modelo que contempla grandes retos para el Estado Ecuatoriano y los Gobiernos Seccionales, en relación a dos ejes: la protección y conservación de las fuentes de agua; y la generación del conocimiento para profundizar el cambio de la matriz productiva articulado a procesos de transformación, generación del valor agregado y comercialización; ejes que son manejados desde la concepción de las micro cuencas hidrográficas como unidades estratégicas de acción. (Sánchez, 2013).

Para que el riego cumpla con su función integral, el Plan Provincial de Riego busca impulsar un trabajo conjunto y Coordinado entre las autoridades y técnicos del Gobierno Provincial con las organizaciones de usuarios de agua para el riego de agricultores y con las comunidades, pueblos y nacionalidades que ocupan importantes territorios de altura y que son lugares estratégicos para el almacenamiento y regulación hídrica natural. (Plan Provincial de Riego, 2013).

Una organización existe si hay personas capaces de organizarse y dispuestas a contribuir con su acción en la consecución de un propósito común, la función de organización constituye la segunda fase del proceso de administración (Planificación, Organización, Dirección y Control.) (Díaz Paniagua & León Sánchez, 2011)

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. (Ricalde, Proceso Administrativo, 2016)

La gestión Administrativa o Proceso Administrativo se ha ido modificando con el pasar de los años (Ricalde, Proceso Administrativo, 2016) menciona en su libro que Henry Fayol fue el autor que determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creación de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa. Su aportación a la disciplina es importante hasta nuestros días.

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos; en primer lugar estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (Ricalde, Proceso Administrativo, 2016)

Para el autor George Terry, cada una de ellas implica:

1. Planeación: consiste en determinar los objetivos y cursos de acción: en ella se determinan:
 - Las metas de la organización.
 - Las mejores estrategias para lograr los objetivos.
 - Las estrategias para llegar a las metas planteadas.

2. Organización: Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:
 - El diseño de tareas y puestos.
 - Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
 - La estructura de la organización.
 - Los métodos y procedimientos que se emplearan.

3. Dirección: consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados: implica:
 - Determinar cómo se dirige el Talento de las personas.
 - Determinar el estilo de dirección adecuado.
 - Orientar a las personas al cambio.
 - Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

4. Control: consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar:
 - Las actividades que necesitan ser controladas.
 - Los medios de control que se emplearan.

La Planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones

para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarias para su realización. Goetz ha dicho que planear es “Hacer que ocurran cosas que, de otro modo, no habrían ocurrido”. Equivale a trazar los planos para fijar dentro de ellos la futura acción. En el fondo consiste en tomar decisiones hoy, sobre lo que habrá de lograrse en el futuro. Por eso Anthony afirma que planear “consiste en el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro”. (Agustín, 2012)

(Díaz Paniagua & León Sánchez, 2011) Señala que Organizar es ordenar y dividir el trabajo entre las personas y los grupos coordinando así sus actividades. La función de Organización consiste en realizar los siguientes pasos:

- ✓ Identificar y clasificar las actividades requeridas en la empresa.
- ✓ Agrupar las actividades necesarias para lograr los objetivos.
- ✓ Asignar a un responsable que tenga la autoridad necesaria para supervisar cada agrupación.
- ✓ Tomar medidas para coordinar horizontal y verticalmente la estructura organizativa.

La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial. “La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc.” (Louzao, 2012).

Como podemos corroborar el proceso Administrativo es un conjunto de fases que se deben seguir en forma ordenada para que las organizaciones cumplan con sus objetivos o metas propuestas, pero no solo cumpliendo esto podremos llegar al éxito se requiere de diagnosticar cada cosa que existe en la organización ya que al realizar un Diagnostico sabremos la situación actual de las Organizaciones y esto nos llevara a la toma de decisiones que deberemos tomar para realizar un buen trabajo en la actualidad y un futuro.

Al comenzar un diagnóstico, todo consultor se enfrenta al hecho abrumador de que existen muchos más datos que los que él puede procesar en cualquier periodo razonable de tiempo. Ante esta situación, solo es posible reaccionar en forma

selectiva. Esta selectividad constituye el objeto conocido, de tal manera que las opciones que se escojan serán determinantes tanto en la construcción del problema, como en la de sus soluciones posibles. Las elecciones que haga el consultor influirán determinadamente en su diagnóstico (Rodríguez Mansilla, 2014)

El diagnóstico que se realice en una empresa debe suministrar a los empresarios y directivos la información y los análisis que necesitan para plantear, desde el punto de vista estratégico. (Santos, 2014)

Siguiendo parcialmente, el esquema desarrollado por (Grant, 1998) tenemos que todo diagnóstico que se realice con fines estratégicos debe prever de las seis grandes etapas que están a continuación:

- 1) Identificación y evaluación de los recursos de la empresa.
- 2) Identificación y evaluación de las potencialidades estratégicas de la empresa.
- 3) Comparación de los recursos y potencialidades con los propósitos y objetivos definidos en la empresa en función de la generación de ventajas competitivas sostenibles.
- 4) Identificación de los vacíos de planificación que existan entre los recursos y potencialidades y los propósitos y objetivos (ventajas competitivas).
- 5) Determinación de las estrategias que se deben seguir para solucionar los vacíos de planificación.
- 6) Actualización constante de la información con el fin de reponer, aumentar y mejorar los recursos y potencialidades de la empresa.

(Santos, 2014) Señala que para llevar a cabo el proceso de una forma más eficaz y prácticas, los empresarios y directivos disponen de un conjunto de conceptos, modelos e instrumentos de análisis que se apliquen en cada una de esas fases, y que debemos ver, por separado, en esta primera sección, antes, en las siguientes secciones, en los detalles propios del diagnóstico, estos conceptos, modelos e instrumentos son:

- Análisis de las fortalezas y debilidades de la empresa, también conocido como “análisis de los puntos fuertes y débiles”.

- El concepto de ventaja competitiva.
- El concepto de los vacíos de planificación.
- El análisis FODA
- La estrategia básica.
- Los factores clave para el éxito.
- El sistema de información.

El análisis del diagnóstico organizacional de una empresa permite evaluar las fuentes de conflicto e insatisfacción, al mismo tiempo que sirve para predecir problemas críticos como ausentismo, rotación, actitud sindical y desempeño laboral. De esta manera la empresa asume una situación adecuada para diseñar el programa de personal que conduzca a mejorar sus condiciones actuales y consecuentemente la conducta laboral de sus trabajadores. (Castillo Aponte, 2010)

(Castillo Aponte, 2010) Nos dice que las Organizaciones planean para anticipar y superar las dificultades, tanto como para aprovechar las oportunidades que ofrece su medio ambiente. La planeación del personal también se efectúa para resolver problemas y utilizar oportunidades; unos y otros son identificados mediante un diagnóstico organizacional, el cual constituye la infraestructura del programa de personal y por consiguiente de todo el sistema de la Administración de Personal.

Si una organización o un inversionista (entidad de desarrollo) quieren cambiar el desempeño de una organización por ejemplo, aumentar la capacidad del ministerio de educación para proporcionar conocimientos básicos a los alumnos se lleva a cabo un diagnóstico y se elabora una serie de hipótesis que se traducen luego en una cierta acción. En este contexto un proyecto es un acto deliberado para mejorar el desempeño. El objetivo final de un proyecto emprendido por una organización es mejorar el desempeño organizacional en las áreas identificadas. (Lusthaus, 2012)

Cuando se realiza un diagnóstico es necesario tomar en cuenta varios puntos: el primer aporte del estudio es la identificación de los dos factores críticos con mayor probabilidad de impacto sobre el comportamiento laboral: Reconocimiento espacio y entorno físico. Esta jerarquía orienta a la empresa que se propone realizar un

adecuado diagnóstico organizacional, para saber evaluar y por donde comenzar a evaluar. (Coll, 2014)

(Rodríguez Mansilla, 2014) Menciona que para realizar un buen diagnóstico podemos utilizar el Modelo de Contingencia. Se basa en la ley de variedad requerida de Ashby: las relaciones entre el sistema y el entorno se encuentran caracterizadas por la diferencia entre las complejidades de uno y otro. El sistema es siempre menos complejo que su ambiente y para relacionarse con él deberá actuar selectivamente. Esto otorga un marco conceptual para la relación del sistema organizacional con el ambiente: contingencia del encuentro entre organización y ambiente. Existen 2 procesos fundamentales:

1. Diferenciación: la organización especializa partes de sí misma para reducir la complejidad de su entorno. La diferenciación va estructurándose en términos de la especialización de subpartes organizacionales dedicadas a responder las diversas demandas ambientales provenientes del distinto sub-ambientes con los que la organización tiene relación. Ej. Proveedores. Existe la posibilidad de conflictos internos como resultado de la especialización.
2. Integración: evita que la fuerza centrífuga de la diferenciación despedace la organización en sub- organizaciones perdiendo la identidad del sistema organizacional como un todo. Se busca a través de la integración que todos los subsistemas colaboren entre si y se complementen para cumplir con los fines organizacionales.

En conclusión, el modelo de contingencia intenta comprender el proceso de diferenciación y su integración en la relación de la organización con su ambiente.

El análisis del modelo de contingencia deberá determinar:

- A. Formas organizacionales
- B. Relación empresa-individuo
- C. División de trabajo
- D. Planificación de actividades
- E. Relaciones interpersonales

- F. Condiciones del entorno
- G. Exigencias de la empresa
- H. Grado y tipo de mecanismos de control
- I. Sistema de comunicados

(Jesus, 2011) Si bien es cierto, el diagnóstico no garantiza al 100% el éxito del programa, si aumenta considerablemente la certeza de estar lo más cercano a la realidad que se viva en la empresa, al fin y al cabo el diagnóstico es una fotografía, de una situación dada en un momento determinado. El objetivo genérico del diagnóstico podría ser algo similar a lo que propongo a continuación: “Obtener la información que permita conocer las carencias de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes del personal de la organización, con el fin de diseñar y poner en operación programas y esfuerzos de aprendizaje tendientes a satisfacerlas”

Últimamente dirigen los esfuerzos del diagnóstico hacia el puesto de trabajo, la calificación de méritos o la resolución de problemas y la llaman con base en el puesto, con base al desempeño o con base en problemas, respectivamente.

La detección puede dividirse en tres tipos de métodos, dos de ellos muy simples y el tercero es la base de todos los modelos. Una breve descripción de cada método se observa con detalle en el siguiente cuadro.

Métodos de Diagnostico	
MÉTODOS REACTIVOS	Es solo un sondeo inicial, un estudio superficial, se observan algunos síntomas, es una simple detección de problemas a satisfacer, sin conocer con exactitud sus características. No tiene costo, es rápido de aplicar para obtener la información (inmediato), sencillo de procesar, con alto índice de riesgo para la toma de decisiones.
MÉTODO DE FRECUENCIAS	Se hace un sondeo más profundo, basado en situaciones y casos

	especiales, se observan algunos signos, no deja de ser un diagnóstico superficial aunque mucho más preciso que el anterior, capta información más detallada. Su costo es mínimo, es rápido de aplicar, sencillo de procesar, con mediano índice de riesgo para la toma de decisiones.
MÉTODO COMPARATIVO	La información que se obtiene es bastante precisa, se observan los síndromes de las necesidades reales de capacitación. Se determinan con detalle las carencias que es necesario satisfacer. Su costo es elevado, es lento en su aplicación, su procesamiento es difícil, con alto índice de certeza en la toma de decisiones.

Los Directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato nunca se les ha realizado un diagnóstico, ellos cumplen varias funciones en su gestión administrativa las mismas que fueron evaluadas en la presente investigación.

Una vez analizado, los conceptos que se asemejan a la presente investigación, y haber considerado con los estatutos establecidos por dichos organismos, se ha concluido que las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento se ha identificado su problemática realizando un diagnóstico situacional interno y externo y efectuado un análisis de la Gestión Administrativo.

Ante el problema que se presenta es inevitable no decir que se necesita mejorar las gestiones administrativas y efectuar mecanismos de planificación, organización y coordinación en las diversas situaciones que se requiere tomar decisiones.

1.1 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Objetivos	Indicadores	Medio de verificación	Supuestos
<p>Fin</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar problemas importantes de la Gestión Administrativa de las juntas de agua. 2. Direccionar a los implicados para cambiar la realidad existente. 3. Garantizar que las alternativas de solución superen las causas que originan el problema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar causas de los problemas de las juntas de agua del cantón Ambato. 2. Guiar a los actores para solucionar las causas actuales de la gestión administrativa. 3. Cumplimiento de objetivos en 100% 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Estadísticas de las juntas conjuntamente con los organismos que los controlan 2) Sesiones que realiza cada una de las juntas para tratar temas importantes. 3) Todo el personal que conforma la directiva de cada junta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una pre-evaluación de la gestión administrativa . 2. Descubrir el estado actual de la gestión administrativa .
<p>Propósito</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la Gestión Administrativa que contribuya a determinar el estado actual del sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En tres meses se definirá que porcentaje de las juntas del cantón de Ambato cuentan con un sistema apropiado de Administración . 	<p>Archivos. Personal de la directiva de cada junta.</p>	<p>Verificar los procesos que sean correctos.</p>
<p>Resultados</p>			

<p>1. Fundamentar Teórica y metodológicamente los temas referentes al diagnóstico de la Gestión Administrativa como generadora de una nueva planificación.</p> <p>2. Diagnosticar los problemas que se dan en la parte administrativa de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato</p> <p>3. Proponer un plan de mejora para la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable</p>	<p>Procesos realizados correctamente en un 100% de acuerdo a parámetros de estándares de la gestión Administrativa</p>	<p>Archivos</p>	<p>Procesos establecidos en el área administrativa</p>
<p>Acciones</p> <p>1. Identificación de características más importantes del cantón Ambato.</p> <p>2. Estructuración de necesidades más urgentes de la población del cantón Ambato</p> <p>3. Identificar causas de los problemas políticos y sociales del</p>	<p>1. Identificación 15%</p> <p>2. Estructuración 15%</p> <p>3. Identificar 30%</p> <p>4. Objetivos 40%</p> <p>Total 100%</p>	<p>Registro de las juntas con sus organismos que los controlan</p>	<p>1. Políticas de gestión</p> <p>2. Metas cumplidas</p>

Cantón Ambato. 4. Cumplimiento de objetivos			
---	--	--	--

Tabla: 1

Elaborado por: Tannia Toapanta.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo General

Diagnosticar la Gestión Administrativa de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato.

2.2 Objetivos Específicos.

- Identificar problemas importantes de la gestión administrativa de las juntas de agua potable del cantón Ambato.
- Analizar el direccionamiento de los Directores de las juntas de Agua para cambiar la realidad existente.
- Proponer un plan de mejora en la Gestión Administrativa para las Juntas de Agua Potable en el Cantón Ambato

2.3 HIPÓTESIS

- La gestión administrativa da un direccionamiento hacia un plan de mejora.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 PROCESO ADMINISTRATIVO.

CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN.

Según el Libro de (Munch Galindo, 2001) Algunos autores a través de los años han definido a la Administración como:

- H. Fayol: considera que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.
- Koontz y O'Donnell: es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.
- Stoner: Proceso de planificación, organización, dirección y control de trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Con lo anterior podemos definir, Administración es un conjunto de elementos que se aplican en forma ordenada y sistemáticamente buscan coordinar adecuadamente los recursos con el que cuenta la organización para alcanzar los objetivos de la misma ficado diversas etapas en el proceso administrativo.

Tabla: 2 Diversas etapas del proceso administrativo.

AUTOR	ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
Henri Fayol (1986)	Previsión, Organización, Comando, Coordinación, Control.
Koontz O'Donnell (1955)	Planeación, Organización, Obtención de Recursos, Dirección, Control.
George R. Terry (1956)	Planeación, Organización, Ejecución, Control.
Leonardo Kazmier (1974)	Planeación, Organización, Dirección, Control.

Elaborado por: (Munch Galindo, 2001)

Podemos concluir que las fases del proceso Administrativo son Planeación, Organización, Dirección y Control que en su conjunto engloban las demás fases planteadas por diversos autores, en la presente investigación se tomaran en cuenta las cuatro etapas mencionadas anteriormente.

PLANEACIÓN.

Es el proceso gerencial de lograr y mantener una congruencia entre los objetivos, las habilidades y los recursos de la organización y sus cambiantes oportunidades de mercado. El objetivo de la planeación es moldear los negocios, productos y servicios de la empresa, de modo que produzcan las utilidades y mantengan saludable a la empresa pese a las amenazas imprevistas que pudieran presentarse (Kotler, 2005).

De acuerdo a (Schermerhorn & R, 2010) la planeación es el proceso de establecer objetivos de desempeño y determinar que debe hacerse para lograrlos.

Por su parte, (Salvador, 2011) señala que planear es definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlos, resaltando la importancia de analizar por anticipado los problemas, planear posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para lograr con eficiencia los objetivos.

IMPORTANCIA Y VENTAJAS DE LA PLANEACIÓN.

La planeación proporciona la dirección que se va a seguir en todos los niveles de la organización, de tal manera que facilita la coordinación de las actividades que conduzcan al logro de las metas organizacionales, propiciando el adecuado uso de los recursos.

Referente a la importancia, (Munch Galindo, 2001) señala que la planeación genera las siguientes ventajas:

- Preparar a la empresa para hacer frente a contingencias futuras.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones.

- Reduce los niveles de incertidumbre en el futuro.
- Mejora la orientación para la acción.
- Mejora la coordinación.
- Maximiza el aprovechamiento de recursos y tiempo en todos los niveles de la organización.
- Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.

ETAPAS DE LA PLANEACIÓN.

De acuerdo a (Koontz & Weihrich, 2011) los pasos generales para llevar a cabo la planeación son los siguientes:

1. Atención a las oportunidades.
2. Establecimiento de objetivos.
3. Desarrollo de premisas.
4. Determinación de cursos alternativos de acción.
5. Evaluación de cursos alternativos.
6. Selección del mejor curso de acción.
7. Formulación de planes derivados.
8. Traslado de planes a cifras por medio de un presupuesto.

TIPOS DE PLANES.

(Roobins & Coulter, 2011) Señala que se distinguen diversas clases de planes dependiendo de la línea de acción estratégica que siguen, el plazo, la especificidad y frecuencia de uso. Categorizan de la siguiente forma los planes:

Por su intencionalidad:

- Planes estratégicos: planes que abarcan a toda la organización, establecen objetivos generales y tratan de posicionarla en su ambiente externo. Estos tipos de planes mueven los esfuerzos de la organización por alcanzar sus metas.
- Planes tácticos: traducen los planes estratégicos en objetivos específicos para áreas particulares de la organización.

- Planes operativos: centran su atención en el corto plazo y traducen los planes tácticos en metas y acciones específicas para pequeñas unidades de negocio.

Por el tiempo:

- Planes a largo plazo: planes cuyo horizonte temporal es mayor a tres años.
- Planes a corto plazo: planes que abarcan un año o menos.

Por el grado de especificidad:

- Planes específicos: tienen objetivos definidos con claridad y no dan cavidad a malas interpretaciones.
- Planes direccionales: planes flexibles que establecen lineamientos generales. Tienen un punto focal pero no atan a los gerentes a objetivos y cursos de acción específicos.

Por la frecuencia de uso:

- Plan de uso único: plan que sirve para satisfacer las necesidades de una situación particular o singular.
- Plan permanente: son planes continuos que ofrecen una guía para las acciones de la organización que se realizan de manera repetitiva.

TÉCNICAS DE PLANEACIÓN.

(Schermerhorm & R, 2010) Menciona las siguientes técnicas:

- a) Pronósticos: pronosticar es el proceso de predecir lo que sucederá en el futuro.
- b) Planeación por contingencias: identifica cursos alternativas de acción que pueden implementarse cuando se presenten problemas.
- c) Planeación por escenarios: identifica futuros escenarios alternativos y crea planes para tratar con cada uno de ellos.
- d) Benchmarking: se usa la comparación externa para obtener ideas para la planeación. Una técnica de benchmarking consiste en buscar las mejores

prácticas, cosas que las personas y organizaciones realizan y les ayudan a lograr un desempeño superior.

- e) Planeación participativa: incluye a las personas que se verán afectadas por los planes y-o a quienes se les pedirá que colaboren en su intervención.

ORGANIZACIÓN.

La organización comprende el establecimiento de una estructura intencional, formalizada y permanente de roles para las personas que integran la empresa, de esta forma los responsables de la administración aseguran que todos tengan conocimientos de los papeles que han de desempeñar para el logro de objetivos, esto implica identificar y asignar todas las clases de tareas que han de ejecutarse para el logro de los propósitos de la empresa.

(Agustin, 2012) Especifica que organización se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, jerárquicas y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

(Salvador, 2011) profundiza conceptualizando la organización como la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

IMPORTANCIA Y VENTAJAS DE LA ORGANIZACIÓN.

(Munch Galindo, 2001) Atribuye la importancia de la organización a los factores que a continuación se mencionan:

- ✓ Es de carácter continuo, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes.
- ✓ Es un medio a través del cual se establece la mejor forma de lograr los objetivos de la organización.
- ✓ Suministrar los métodos para desempeñar eficientemente las actividades.

- ✓ Evita la lentitud en las actividades, reduciendo costos e incrementando la productividad.
- ✓ Elimina la duplicidad de funciones.

(Salvador M. , 2012) Indica como ventajas de la organización las siguientes:

- ✓ Se conocen mejor las actividades los miembros del grupo saben que funciones desempeñar.
- ✓ Hay mejores relaciones en el trabajo al existir relaciones laborales definidas.
- ✓ Contribuye a la especialización, disminuyendo la rotación y aumentando el conocimiento del trabajador con respecto a la actividad que le corresponde desarrollar.
- ✓ Facilitar la delegación de autoridad ya que se conocen las actividades que las personas llevaran a cabo.
- ✓ Incrementar la eficiencia en las actividades desempeñadas.

ETAPAS DE LA ORGANIZACIÓN.

La fase de organización comprende tres etapas, mismas que (Reyes, 2010) describe de la siguiente manera:

- 1) Funciones: la determinación de cómo deben dividirse y asignarse las grandes actividad especializadas, necesarias para lograr el fin general.
- 2) Jerarquías: fijar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel existente dentro de una organización.
- 3) Puestos: las obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptibles de ser desempeñadas por una persona.

PASOS PARA ORGANIZAR

Según (Salvador M. H., 2011) consiste en:

- 1) Conocer y entender el objetivo: el objetivo debe ser conocido y entendido claramente, de manera que los esfuerzos de la organización vayan de acuerdo con el trabajo que se ha de ejecutar y con los fines que se persiguen.

- 2) Descomponer en actividades: las actividades que se consideran necesarias para alcanzar los objetivos deberán descomponerse hasta el punto en que cada uno requiera que casi solo un trabajador le dedique todo su tiempo.
- 3) Clasificar las actividades en unidades prácticas: una vez determinadas las actividades mínimas, se clasifican por similitud existente entre ellas hasta llegar a grupos principales integrados sobre una base funcional.
- 4) Asignar personal: una vez determinada cada actividad o grupo de estas y definidas las obligaciones, se debe indicar quienes van a desempeñarlas.
- 5) Delegar autoridad: para que cada miembro del grupo cumpla con lo que se le ha asignado se le deberá delegar toda la autoridad que el mismo trabajo requiera.

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN.

(Munch Galindo, 2001) Las siguientes técnicas de organización:

- a) Organigramas.- los organigramas son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, muestran las interrelaciones, funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y autoridades existentes.
- b) Manuales.- Documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa.
- c) Diagramas de procedimientos.- Representaciones graficas que muestran secuencia de pasos para la realización de una determinada actividad o proceso en la organización.
- d) Análisis de puestos.- Técnica en la que se clasifican las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica, así como las características, conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña.

DIRECCIÓN.

La Dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida

a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencias, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. Nos encontramos en el punto más central y más importante de la administración. Pero quizá por lo mismo, en el que exista mayor número de discrepancias, aunque estas sean accidentales. Por su parte Koontz y O'Donnell adoptan el término “Dirección”, definiendo esta como la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados (Reyes, 2010)

La Dirección se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos. Según esta definición, la dirección se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas la contabilidad, la producción, las operaciones la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa (David, Conceptos de administración estratégica, 2011)

La dirección consiste en impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro de grupo de una organización con el fin de que el conjunto de todas ellas realice de la manera más eficaz los planes señalados. (Reyes, 2010).

IMPORTANCIA Y VENTAJAS DE LA DIRECCIÓN.

La trascendencia de la dirección se atribuye a los siguientes factores:

- Pone en marcha los lineamientos establecidos durante la planeación y organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es un factor determinante de la productividad.
- La calidad de la dirección se refleja en el logro de los objetivos, implementación de métodos de organización y en la eficiencia de los métodos de control.

- Es el medio de establecimiento de la comunicación necesaria para que la organización funcione.

ETAPAS DE LA DIRECCIÓN.

(Salvador M. , 2012) Señala que la dirección de una empresa supone:

- 1) Que se delegue autoridad, ya que administrar es “hacer a través de otros”.
- 2) Que se ejerza esa autoridad para lo cual deben precisarse sus tipos, elementos, clases, auxiliares etc.
- 3) Que se establezcan canales de comunicación a través de los cuales se ejerza y se controlen sus resultados.
- 4) Que se supervise el ejercicio de la autoridad en forma simultánea a la ejecución de las órdenes.

La dirección incluye el proceso de la delegación de autoridad, liderazgo, comunicación y supervisión: A continuación se detalla cada una de ellas.

Delegación

Para (Munch Galindo, 2001) delegación es la concesión de autoridad y responsabilidad para actuar. Permite al directivo dedicarse a actividades de mayor importancia, al mismo tiempo que motiva a los subordinados a hacerse partícipes del logro de los objetivos.

Liderazgo

Después de la segunda guerra mundial, toda una serie de psicólogos sociales estudiaron diferentes parámetros del liderazgo. El tema principal era el siguiente: ¿es posible desarrollar rasgos de liderazgo para mejorar el rendimiento del equipo?, un líder creativo trata de recolectar experiencias, se siente libre de auto-limitaciones, revela flexibilidad, pensamiento independiente. Él o ella debe ser capaz de centrarse en tareas más difíciles, estar listo para cumplir desafíos, es por eso que los líderes entrenadores deben poseer alta inteligencia emocional (Kim A. , Khon, Akhmetova, & Dzharkeshev, 2015).

En liderazgo es importante elegir el estilo de trabajo que positivamente impactan en los logros de los subordinados. En la comunicación cotidiana es importante comprenderse mutuamente para cooperar más eficazmente. Una de las tareas principales del líder es no solo guiar a los subordinados técnicamente, sino compartir con ellos la disposición a actuar, o para motivar. Así que el liderazgo está estrechamente relacionado con la inteligencia emocional. La inteligencia emocional es una habilidad del liderazgo para manejar las emociones propias y de otras personas sobre la base de su comprensión. Además, la importancia de la capacidad de entender a otras personas anticipar su comportamiento y manejarlo (Kim, Khon, & Aidosova, 2016).

ESTILO DE LÍDER.

VISIONARIO significa que el líder motiva, apoya a un subordinado pero al mismo tiempo da a sus dirigidos la oportunidad de resolver el problema a su manera, proporciona retroalimentación en lugar de ayudar a resolver problemas específicos. Considera fallas temporales, metas con tolerancia para percibir las como características a corto plazo, siempre tiene en mente apoyar y motivar las orientaciones de valor de sus dirigidos (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2013).

DE ENTRENAMIENTO se centra en el desarrollo personal de los dirigidos, diálogos con él o ella, se proporciona retroalimentación y se confía en las habilidades. El estilo es útil en un equipo de trabajo cuando los espíritus morales y el entendimiento mutuo deben ser levantados, el líder trabaja en un ambiente duradero en el equipo el capital emocional en el que se confía en momentos difíciles, el líder se enfoca en las necesidades emocionales más que en los negocios (Agustin, Administracion Moderna, 2013)

DEMOCRÁTICO funciona mejor cuando se necesitan nuevas ideas del equipo, el líder involucra activamente a los miembros del equipo en la toma de decisiones, siempre pide la opinión de otras personas. (Gunkel & Schlaegel, 2016).

DE RITMO está involucrado con la meta de lograr mucho más de lo esperado, tiene altos criterios de rendimiento, es intolerante al bajo rendimiento, y está ansioso de hacer todo él mismo en lugar de sus dirigidos está listo para hacer el trabajo de maquillaje y un experto en el campo. (Gunkel & Schlaegel, 2016).

DOMINANTE muestran claramente más dirección en situaciones urgentes, estos exigen el desempeño inmediato de sus necesidades sin ninguna explicación y permanecer centrado en las debilidades en lugar de las fortalezas (Gunkel & Schlaegel, 2016).

Motivación.

Se define como el proceso de influir en las personas para lograr objetivos específicos. La motivación explica por qué algunas personas trabajan con empeño y otras no: los objetivos, las estrategias y las políticas tienen pocas probabilidades de éxito sin los empleados y los gerentes no están motivados para implementar estrategias una vez que se han formulado. La función de motivación de la gerencia incluye por lo menos cuatro componentes principales: Liderazgo, dinámicas de equipo, comunicación y desarrollo de la organización. (Conceptos de administración estratégica , 2013).

Comunicación.

Es la transferencia y la comprensión de significados. Lo primero que debemos observar en esta definición es el énfasis en la transferencia de significado. Esto quiere decir que si no se ha transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. (Robbins, 2005)

Menciona en su libro (Agustin, 2013) que Comunicación es un proceso mediante el cual los conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros.

- a) Es un proceso. La mayoría de las fallas en la comunicación depende de que se cree que con emitir una orden, pasar un informe, etc., la comunicación de

estos es perfecta, olvidando que previamente se debió haber preparado todo el proceso en forma proporcional a la importancia y a las dificultades de esa comunicación.

- b) Nosotros. En la comunicación necesariamente se transmite en último término un acto psíquico. Como se sabe, estos son conocidos solo por el que los tiene; para que los demás los conozcan se requiere que hayan sido comunicados por el a través de palabras, escritura, símbolos etc.
- c) Ideas, sentimientos, deseos. En la comunicación estas tres clases de actos psíquicos son transmitidos, en la información se transmiten conocimientos en las órdenes, en las instrucciones, etc, se transmiten deseos; en el convencimiento, la motivación, el interés que se desea comunicar se transmiten sentimientos de admiración.
- d) Son conocidos y aceptados. La comunicación busca que los demás sepan bien lo que queremos transmitirles, por lo que es esencial que sea clara. Sin embargo, sería incompleta si no logramos que los demás acepten lo que deseamos de ellos: por eso, a cada plano de mayor profundidad en este aspecto es más efectiva la comunicación.
- e) Por otros. Esto implica que la comunicación es esencialmente bipolar; nunca nos comunicamos nada a nosotros mismos, sino que necesariamente tenemos que comunicar a otros.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

- 1) Fuente de la comunicación. Aquella persona o aquel grupo emisor en el que se origina la comunicación y quien dirige todo su proceso: por ello tiene la responsabilidad de preparar todos los elementos de dicho proceso y de controlarlos de modo que se realice eficazmente el propósito de la misma comunicación.
- 2) Receptor de la comunicación. Persona o grupo a quien va dirigido dicha comunicación. Reviste gran importancia, pues todo el proceso de la comunicación debe adaptarse al nivel del receptor y no al de la fuente.

- 3) Canal de comunicación. Toda comunicación necesita de un medio o canal por el cual pasar: la palabra hablada, la palabra escrita, determinados gestos, conductas o actitudes.
- 4) Contenido de la comunicación. Es aquello que queremos comunicar, el mensaje que queremos transmitir, todo el proceso debe realizarse en forma tal que ese contenido vaya íntegra y fielmente de la fuente al receptor, ya que es el fin de la comunicación.
- 5) Respuesta. Es la retroalimentación o “feedback” del proceso toda comunicación implica forzosamente una reacción o respuesta: por ello se dice que la comunicación es esencialmente bilateral: quien era fuente se convierte en receptor y viceversa: en esta alteración no siempre puede predecirse exactamente el ritmo con que va a cambiar de sentido.
- 6) Ambiente de la comunicación. En gran parte, la claridad, la fidelidad y la reacción dependen del estado en que se encuentren las relaciones entre la fuente y el receptor.

Supervisión.

La función supervisora, supone verificar que las cosas se hagan como fueron ordenadas (Reyes, 2010)

FUNCIONES DEL SUPERVISOR.

- Distribuir el trabajo.
- Saber tratar a su personal.
- Calificar a sus colaboradores.
- Instruir al personal.
- Recibir y tratar las quejas de los subordinados.
- Realizar entrevistas con estos.
- Hacer reportes informes etc.
- Conducir reuniones aunque sean pequeñas.
- Mejorar los sistemas a su cargo.
- Coordinarse con los demás jefes.
- Mantener la disciplina.

CONTROL.

Para (Reyes, 2010) consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los proyectados, con la finalidad de conocer si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, además de permitir la formulación de nuevos planes.

De igual forma (Schermerhorn & R, 2010) opina que la función administrativa del control es el proceso de medición del desempeño laboral, comparando los resultados con los objetivos, realizando actividades correctivas en caso de ser necesarias.

TÉCNICAS DE CONTROL.

Con base en (Munch Galindo, 2001) Sistema de información

- ✓ Contabilidad.
- ✓ Auditoría financiera y administrativa.
- ✓ Presupuestos.
- ✓ Reportes, informes
- ✓ Formas
- ✓ Archivos.
- ❖ Gráficas- diagramas.
 - ✓ Proceso, procedimientos
 - ✓ Procedimientos- hombre- maquina
- ❖ Estudio de métodos.
 - ✓ Tiempos y movimientos estándares, etc.
 - ✓ Métodos cuantitativos.
 - ✓ Redes: Ruta critica
 - ✓ Modelos matemáticos.
 - ✓ Investigaciones de operaciones.
 - ✓ Estadística.
 - ✓ Cálculos probabilísticos.
 - ✓ Programación dinámica.

❖ Control interno.

ETAPAS DE CONTROL.

De acuerdo a (Munch Galindo, 2001) el proceso de control comprende:

1. Establecer objetivos y estándares de desempeño:
Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo guía o patrón con base en la cual se efectúa el control.
2. Medición de resultados.
Consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante unidades de medida definidas de acuerdo a los estándares.
3. Corrección.
En base a la comparación de estándares con el desempeño real se deben emprender las acciones correctivas necesarias.
4. Retroalimentación
A través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

TIPOS DE CONTROL.

(Schermerhorn & R, 2010) Dice que existen tres tipos de controles, los cuales ofrecen oportunidades para que los administradores actúen con acciones que incrementen la posibilidad de buen desempeño.

- 1) Preventivo.- asegura que los objetivos sean claros y que estén disponibles los recursos apropiados antes de que se inicie el trabajo. Este tipo de control resuelve problemas antes de que ocurran.
- 2) Concurrente.-Cerciora que las cosas se hagan de acuerdo a lo planeado, se concentran en lo que sucede durante el proceso de trabajo.
- 3) De retroalimentación.- se concentran en la calidad de los resultados finales, resuelven problemas después de que ocurren.

3.2 GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública representa en esencia un complejo diseño de redes de comunicación, hallándose ésta relacionada tanto de forma interna, con sus integrantes como externamente con las instituciones afines. El diagnóstico administrativo tiene como propósito configurar el interior de una estructura en sus acciones obteniendo como resultado una organización eficiente y eficaz y este diagnóstico debe ser proporcionado por el responsable de la dirección. Su análisis permite contar con una visión consistente de las vías de comunicación y autoridad otorgadas conocidas comúnmente como flujos en los procesos de transferencia de información al interior de las organizaciones (Gonzales, 2005).

El éxito en la gestión de una organización pública depende de la habilidad para gestionar el entorno político. En buena medida el oficio del directivo público consiste en gestionar la política que tiene lugar en relación con la actividad y las políticas de su organización con el objeto de obtener un conjunto coherente de medidas y resultados finales. Por otro lado la formulación y desarrollo de políticas públicas suele organizarse por fases atendiendo de forma separada a los procesos de inclusión de un tema en la agenda pública, de decisión y de implementación (Ballart, 2007).

3.3 JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA

Según SEMPLADES (2014) define: “Son sociedades que coordinan y orientan las acciones de todas y cada una de las áreas de la Junta con el fin de incrementar la eficacia y calidad del servicio en materia de agua potable y alcantarillado; así como administrar en forma correcta los recursos de la Institución” (p.12)

De acuerdo con el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, MAGAP, (2015) determina: “Son organismos representativos de los usuarios organizados, que administran y gestionan los sistemas comunitarios para la sostenibilidad y sustentabilidad del agua”. (p.18)

Los usuarios o consumidores

De acuerdo Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (2015) puntualiza: “Los usuarios son todos quienes se constituyen como los beneficiarios del sistema, es decir son quienes reciben el servicio, bajo estándares de satisfacción del agua”. (p.24)

3.4 COMPETENCIAS

Las competencias es un saber orientado a la acción eficaz, fundamentada en una integración dinámica de conocimientos y valores, desarrollado mediante tipos de tareas que permiten una adaptación ajustada y constructiva a diferentes situaciones en distintos contextos (Escamilla, 2008).

CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Para (Spencer, Lyle , Spencer, & Signe, 1993) son cinco los principales tipos de competencias.

1. **Motivación.** Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de lo otro

Ejemplo: las personas que desean éxito se establecen constantemente objetivos, toman responsabilidad propia para alcanzarlos y utilizan la retroalimentación para desempeñarse mejor (Spencer, Lyle , Spencer, & Signe, 1993).

2. **Características.** Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.

Los motivos y las competencias son elementos propios de una persona que determina como se desempeña a largo plazo en su puesto de trabajo aun sin supervisión cercana (Spencer, Lyle , Spencer, & Signe, 1993).

3. **Concepto propio o concepto de uno mismo.** Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.

Ejemplo: la confianza en sí mismo. La seguridad de poder desempeñarse bien en casi cualquier situación, es parte del concepto de sí mismo (Spencer, Lyle , Spencer, & Signe, 1993).

4. **Conocimiento.** La información que una persona posee sobre áreas específicas (Spencer, Lyle , Spencer, & Signe, 1993).

5. **Habilidad.** Capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental (Spencer, Lyle , Spencer, & Signe, 1993).

COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Competencia significa incumbencia o capacidad. Definiendo como competencia aquella capacidad que iguala a un requerimiento, aquella calificación, preparación o habilidad que es adecuada a una cierta necesidad o demanda. Es decir, tal capacidad además de específica es relativa, implica tener idoneidad, pertenencia o ser apropiada a dimensiones de la realidad social, sistémica o institucional (Luiz, 2000).

A partir de la clasificación de competencias, se puede decir que las personas que tienen deseos de superación y son motivadas se capacitan, afín de desarrollar habilidades y conocimientos en determinados puesto de trabajo, confía en sí mismos y en sus capacidades de alcanzar todos los objetivos que se proponen.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Un conocimiento de tipo declarativo que está relacionado con el saber acerca de la realidad y de las cosas y otro tipo de conocimiento procedimental, vinculado con el hacer y con el ejercicio de destrezas y habilidades para resolver determinados problemas. El ejercicio de una profesión requiere la integración de ambos tipos de conocimiento (Castro, 2005).

Las personas para ejercer un puesto de trabajo deben tener conocimientos básicos para poder desenvolverse en funciones o actividades laborales, así mismo puede capacitarse, aún sin las empresas no los capacite, puesto que es responsabilidad de cada individuo prepararse para ser mejores y poder desempeñar tareas con éxito.

COMPETENCIAS BÁSICAS

Se adquieren en la formación básica y permite el ingreso al trabajo, como por ejemplo habilidades para la lectura y escritura, comunicación en otro idioma o cálculo (Del Pozo Flórez, 2009).

Las más generalizadas; se constituyen como plataforma de la educación (lectura, redacción, matemáticas, etc.) (Monzó Arévalo, 2006).

Son competencias fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral (Lladó Lárraga, Sánchez Rodríguez, & Navarro Leal, 2013).

Son esenciales para el aprendizaje, el desempeño laboral y el desarrollo vital de los individuos (Sanz de Acedo , 2010).

Las personas para ejercer un puesto de trabajo deben tener conocimientos básicos para poder desenvolverse en funciones o actividades laborales, así mismo puede capacitarse, aún sin las empresas no los capacite, puesto que es responsabilidad de cada individuo prepararse para ser mejores y poder desempeñar tareas con éxito.

Manejo de Office

Corresponde a la competencia psicomotrices que corresponde al manejo del PC, en la paquetería básica de Office (Reza Trosino, 2006).

Las personas que tienen capacitaciones en el manejo de Microsoft Office, pueden demuestran los conocimientos y poner en práctica, según necesidades y requerimientos de las empresas.

Manejo de internet

El manejo de internet no solo obedece a una finalidad de crecimiento y entrada a nuevos mercados, si no también y de forma más importante, como una forma rápida, de preocuparse de poseer nuevos conocimientos (Cases, 2010).

Un buen manejo de internet, ayuda a los individuos a tener constante aprendizaje y conseguir nuevas competencias, puesto que la navegación en internet encontraremos una serie de publicaciones, libros, artículos que enriquecen los conocimientos.

Comunicación

Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarque niveles de la organización (Alles, 2009).

Podemos decir, que la comunicación en la empresa u organización es fundamental para transmitir ideas, opiniones e información entre todos los miembros, siempre sabiendo comunicar con respecto según orden jerárquico.

Trabajo en Equipo

Implica la capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabajan en procesos, tareas u objetivos compartidos (Alles, 2005).

Para la empresa es fundamental que todos los miembros se involucren en las diferentes tareas, se ayuden mutuamente, así conseguirá mejores resultados, ya que cada uno aportara con conocimiento, ideas para un mejor desenvolvimiento en las actividades y se logre alcanzar los objetivos.

Impuestos

Competencias derivadas del conocimiento referidas a lo técnico; se menciona como ejemplo Impuesto que es fácil de detectar o evaluar a las personas (Alles, 2008).

Hace referencia a los conocimientos adquiridos en la formación básica sobre la importancia de estudiar tributación y conocer las obligaciones que tenemos que cumplir con el país, al declarar impuestos.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

El modelo de Competencias genéricas, se basa en la premisa de que existen ciertas conductas típicas que permiten a una persona desempeñar “correctamente” en un puesto determinado, y que dichas conductas son generales o genéricas, dado que son las mismas que permite a otra persona desempeñar “correctamente” en un puesto similar en otra organización. Es decir, a igual puesto en organizaciones similares, las conductas necesarias para un buen desempeño son las mismas (Saracho, 2005).

Competencias genéricas o generales: definidas como atributos compartidos por una serie de profesiones conexas, que pueden desarrollarse en diversas disciplinas académicas y son transferibles dentro de ciertos límites. Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios en diferentes ámbitos de producción. Son importantes al responder ante las demandas de un mundo cambiante (Echeverría, Isus, Martínez, & Sarasola, 2008).

Competencias generales: sustentan el aprendizaje durante toda la vida; no sólo la lectoescritura o la numeración (competencias básicas), sino también competencias de comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, toma de decisiones, pensamiento creativo, informática y aptitud para la formación continua (Descy & Tessaring, 2002).

Básicamente las competencias genéricas consisten en reunir características que les permita a los individuos desempeñar funciones correctamente, al mismo tiempo determinar competencias que permitan al individuo o individuos el ingreso y pertenencia en cargos laborables, con la finalidad que cumplan políticas y objetivos de la organización.

3.5 DIAGNOSTICO

El diagnostico permite identificar las fortalezas y debilidades de una empresa en sus diferentes áreas, de tal forma que se determinan las causas de sus deficiencias y los efectos que propician, toda vez que se conocen las causas-efectos se puede realizar las acciones requeridas para solucionar los problemas y mejorar el escenario en que se desenvuelven. VALDEZ2003.

APLICACIÓN DEL DIAGNOSTICO.

VALDEZ2003 señala que se debe aplicar el diagnostico en forma modular y de acuerdo a las necesidades de la empresa y son los siguientes:

1. Diagnostico general: Se determina en forma macro los puntos débiles financieros y operativos que requieren atención inmediata.
2. Diagnóstico Especifico: se analiza la problemática financiera y operativa que necesita atención inmediata.
3. Diagnóstico estratégico: se fijan las soluciones integrales definitivas para establecer el plan estratégico y operar con alta productividad.

PROCESO DEL DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.

El diagnostico organizacional se compone de dos fases básicas que a su vez incluyen otras etapas más detalladas, de acuerdo con Valdez2003.

La primera fase corresponde al pre-diagnóstico de la organización el cual consiste en la identificación de focos rojos que indiquen la existencia de situaciones que originen deficiencias en los procesos de la empresa.

Una vez que se cuenta con el pre-diagnostico se procede a realizar el diagnostico financiero y operativo de la organización. A continuación se describen por separado.

- Diagnostico Financiero.
- Diagnostico Operativo.
- Diagnostico General.

4. METODOLOGÍA

Paradigma fenomenológico

Diseños fenomenológicos se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010).

Se aplicó el paradigma fenomenológico porque se incursionó en el contexto objeto de estudio, con la finalidad de observar, entender y conocer experiencias que presenta cada individuo que está involucrado en el problema de investigación y que será estudiado, a fin de describir e interpretar los resultados según las vivencias que fueron estudiadas por la investigadora.

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

- ✓ **ANALÍTICO.**-Este método es necesario para analizar la información obtenida mediante los instrumentos de recopilación de datos tales como encuesta, entrevista y trabajos en grupos. Se analizaran los resultados obtenidos de la entrevista realizada a los miembros de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, además se analizaran los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios de la misma.
- ✓ **HISTÓRICO.**- Este método es muy importante al momento de establecer los antecedentes del tema y de la institución. En esta etapa se consideraran puntos tales como la fecha de creación de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, de donde provienen sus fuentes de ingreso, los integrantes de la Directiva y el trabajo que se ha realizado durante las administraciones anteriores en conjunto con los demás entes gubernamentales y privados.
- ✓ **CUALITATIVO.**- Durante el método cualitativo se establecerá las ventajas de la propuesta planteada, además se analizara los problemas encontrados referentes a la gestión administrativa y la calidad de servicio. Una vez aplicado este método se tendrá las variables, sus correspondientes dimensiones e indicadores, los cuales serán de mucha ayuda para plantear las preguntas de las

encuestas. En cuanto al método cuantitativo, este se lo utilizara al momento de tabular los datos obtenidos durante la realización de la entrevista aplicada a los miembros de las mismas.

4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque cualitativo

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010)

En el presente proyecto de investigación se utilizó un enfoque cualitativo, esta aplicación se realizó en las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del cantón de Ambato, para obtener datos o información que permitió conocer y describir el fenómeno de estudio, así como investigadora comprender el problema a investigar, para interpretar resultados de acuerdo a lo planteado en relación a la profesionalización y generación de competencias.

4.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Las Modalidades de investigación que está de acuerdo al proyecto de investigación son:

Investigación Bibliográfica – Documental

La investigación documental contribuye a construir el marco teórico de cualquier tipo de investigación, En este sentido, precede a la investigación de campo y la apoya para la planeación del trabajo (García Avendaño, 2006)

Se utilizó la investigación Bibliográfica - Documental, a fin de revisar y recolectar información de libros de diferentes autores, revistas científicas, tesis de grado, etc. ubicados en bibliotecas de la institución e internet, la información recabada es

referente al tema de investigación, permitiendo tener mayor conocimiento y comprensión sobre la naturaleza del objeto en estudio.

Investigación de Campo

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna (García Avendaño, 2006).

Para el sustento de la presente investigación se utilizó la modalidad de campo, con el propósito de involucrarse con la realidad dentro de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, obteniendo datos o información referente a la Gestión Administrativa, tomado contacto directo la investigadora y Directivos de las Juntas, para la recolección de información fue mediante la aplicación de encuesta, con la finalidad de interpretar resultados y completar la investigación.

4.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del Proyecto de Investigación se aplicó los siguientes tipos de investigación.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y porqué del sujeto de estudio (Namakforoosh, 2005).

Investigación que tiene como objetivo describir características y definir por qué es importante la profesionalización en las empresas familiares en relación a la generación de competencias.

Investigación Correlacional

Investigación Correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010).

El objetivo de la investigación es comprobar, medir y explicar la relación existente entre las variables.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010). Para la presente investigación se realizó el 100% de la población es decir las 70 Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato.

- **Población Finita**

Se refiere cuando se conoce el total de la población.

4.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- **Selección de la muestra.**

Aquí la muestra es igual a la población es decir, se utiliza el total de las juntas existentes en el cantón Ambato.

Para la aplicación se trabaja en base al proceso lógico de la Tabla 1.

Tabla 3: Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para recolectar información y contestar a los objetivos planteados en el proyecto de investigación.
2. ¿De qué personas?	La investigación se realizará a Directivos de las Juntas de Agua potable
3. ¿Sobre qué aspectos?	Sus Funciones
4. ¿Quién lo realiza?	Investigadora: Tannia Toapanta
5. ¿Cuándo lo realiza?	Diciembre 2016.
6. ¿Dónde?	Cantón Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Se realizó única vez a los representantes de las Juntas de Agua Potable.
8. ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué instrumentos?	Cuestionario (Anexo 1)
10. ¿En qué situación?	En el transcurso del día, de acuerdo a hora de disponibilidad de los encuestados.

Elaborado por: Tannia Toapanta

- **Selección Técnicas e Instrumentos de investigación.**

Para la realización del proyecto de investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

Encuesta

La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010).

Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (Bernal, 2010).

El cuestionario es la herramienta que permite recolectar información dentro de la técnica Encuesta.

Para lograr los objetivos planteados, se aplicó el cuestionario a Representantes de las Juntas de Agua potable del cantón Ambato, mismo que fue empleado para el diagnóstico de la gestión Administrativa de la misma.

Este cuestionario está estructurado con preguntas cerradas, de opción múltiple en las preguntas que son trabajadas con el nivel de medición nominal. Además, se utiliza la escala de Likert en las preguntas de medición ordinal.

Medida Nominal: En este nivel hay dos o más categorías del ítem o la variable. Las categorías no tienen orden ni jerarquía. Lo que se mide (objeto, persona, etc.) se coloca en una u otra categorías, lo cual indica tan sólo diferencias respecto de una o más características. No hay orden de mayor a menor (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010). Son datos no numéricos, y no posee relación de orden.

Medida Ordinal: En este nivel hay varias categorías, pero además mantienen un orden de mayor a menor. Las etiquetas o los símbolos de las categorías sí indican jerarquía (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010). Los datos establecen una relación de orden, que puede ser ascendente o descendente.

Se trabajó con una escala de 5 niveles, cantidad suficiente para facilitar y comprender la jerarquización de ideas de los participantes en la recolección de información

Tabla: 4 Técnicas e Instrumentos de Investigación

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
INFORMACIÓN SECUNDARIA 1. Lectura Científica.	<ul style="list-style-type: none">• Artículos• Libros• Diccionario
INFORMACIÓN PRIMARIA 2. Encuesta.	❖ Cuestionario.

Elaborado por: Tannia Toapanta

- **Validación de instrumento**

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

La idea clave que sustenta la prueba de la suma de rangos de Wilcoxon: si dos muestras se obtienen de poblaciones idénticas y los valores individuales se acomodan en rangos como un conjunto de valores que se combina, entonces por lo regular los rangos alto y bajo deberían caer entre las dos muestras. Si los rangos bajos se encuentran predominantemente en una muestra, sospechamos que las dos poblaciones no son idénticas. (Triola, 2004)

La técnica de Wilcoxon para dos muestras apareadas también es un contraste que se refiere a la distribución de una variable aleatoria, pero mensurada en dos ocasiones, pudiendo ser bilateral o unilateral. (Cosialls, 2005)

Variable	Tipo	Archivos	Decimales	Preguntas	Valores	Respuestas	Columnas	Asignación	Medida
Decisiones	Númerica	0	0	¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Ordinal
Capacitaciones	Númerica	0	0	¿Cada cuánto recibe capacitaciones acerca de temas que tengan relación con la toma de decisiones?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
tema_1	Númerica	0	0	¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?	[1. Económ.	Ninguno	0	Derecha	Nominal
tema_2	Númerica	0	0	¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?	[1. Políticos	Ninguno	0	Derecha	Nominal
tema_3	Númerica	0	0	¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?	Ninguno	Ninguno	0	Izquierda	Nominal
tema_4	Cadena	10	0	Según su criterio, ¿influye positivamente la toma de decisiones en equipo, dentro de un	[1. Total me.	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Implementacion	Númerica	0	0	Según su criterio, ¿Es importante la implementación de una estructura de acceso a las	[1. Total me.	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Trabajo	Númerica	0	0	¿Cada cuánto recibe usted la capacitación de trabajo en su organización?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Ordinal
Trabajo	Númerica	0	0	¿Con qué frecuencia recibe capacitación con relación a la administración de la junta?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Ordinal
Asesora	Númerica	0	0	¿Cada cuánto una ud que se debe realizar capacitaciones acerca de manejo de las fun	Ninguno	Ninguno	0	Izquierda	Nominal
Asesora_otros	Cadena	10	0	¿Con qué frecuencia se realiza análisis de puestos y funciones en la Junta?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Inspeccion	Númerica	0	0	¿Cada cuánto recibe inspecciones de trabajo por parte de otras instituciones?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Inspecciones_institucion	Cadena	36	0	Que institución	Ninguno	Ninguno	0	Izquierda	Nominal
Costos	Númerica	0	0	¿Considera usted que la disminución de los costos afectará al riesgo del proceso adms.	[1. No]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Interes	Númerica	0	0	¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones acerca de control interno de la Junta?	[1. Nunca]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
ambiente	Númerica	0	0	¿Existe de acuerdo en que se crea un ambiente de confianza y seguridad en su área	[1. Total me.	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Manual	Númerica	0	0	¿Existe un manual de procesos o un manual que define las funciones que desempeñan las col	[1. No]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
funcionarios	Númerica	0	0	¿De qué formas son planificados las actividades de la junta?	[1. Mensual	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Asamblea	Númerica	0	0	¿Cuántos miembros laboran en la Junta?	Ninguno	Ninguno	0	Derecha	Nominal
Asamblea2	Númerica	0	0	¿Que tiempo tarda en responder a un requerimiento de un usuario?	[1. 1 a 3 dia	Ninguno	0	Derecha	Nominal
estructura	Númerica	0	0	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?	[1. No]	Ninguno	0	Derecha	Nominal
manuales_1	Númerica	0	0	¿Con qué manuales cuenta?	[1. Manual	Ninguno	0	Derecha	Nominal
manuales2	Númerica	0	0	¿Con qué manuales cuenta?	[1. Manual	Ninguno	0	Derecha	Nominal
areas	Númerica	0	0	¿Con qué áreas cuenta la junta para el desarrollo de sus labores?	[1. Área Ad	Ninguno	0	Derecha	Nominal
areas_1	Númerica	0	0	¿Con qué áreas cuenta la junta para el desarrollo de sus labores?	[1. Área Co	Ninguno	0	Derecha	Nominal
areas_2	Númerica	0	0	¿Con qué áreas cuenta la junta para el desarrollo de sus labores?	[1. Área de	Ninguno	0	Derecha	Nominal

Seleccione esas dos preguntas, el tipo de escala es ordinal porque hay un orden.

Y entonces cae en la prueba de Wilcoxon.

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Tabla: 5

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administracion de la junta? - ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?	Rangos negativos	30 ^a	16,57	497,00
	Rangos positivos	2 ^b	15,50	31,00
	Empates	8 ^c		
	Total	40		

a. ¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administracion de la junta? < ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?

b. ¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administracion de la junta? > ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?

c. ¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administracion de la junta? = ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?

Estadísticos de prueba^a

	¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administración de la junta? - ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?
Z	-4,453 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Entonces se tiene un sig de 000, por lo cual es significativo y se comprueba la hipótesis.

H: La gestión administrativa tiene un impacto en el direccionamiento hacia una mejora en las juntas de agua potable del cantón Ambato

5. RESULTADOS

De los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información aplicado a directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, se puede describir la siguiente información.

TOMA DE DECISIONES.

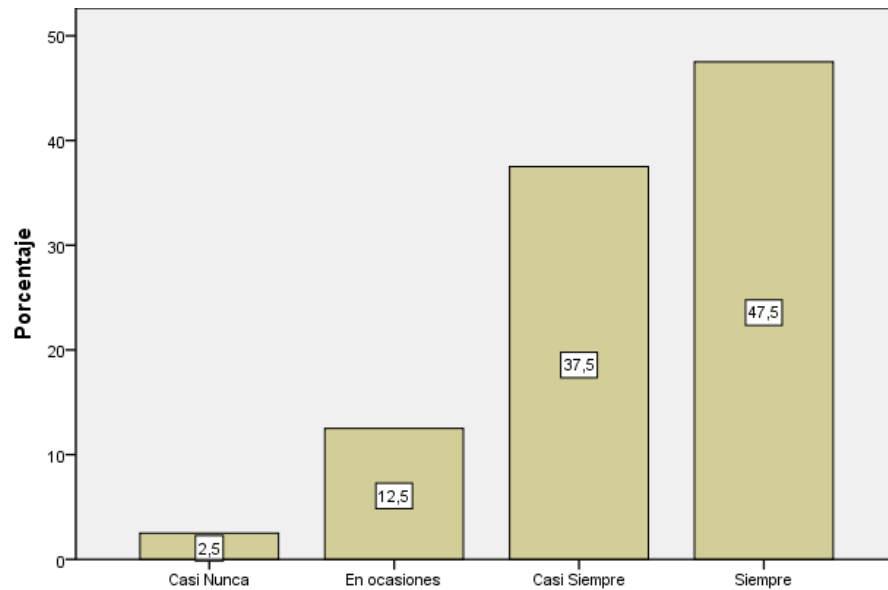
Tabla: 6

¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Nunca	1	2,5	2,5
	En ocasiones	5	12,5	15,0
	Casi Siempre	15	37,5	52,5
	Siempre	19	47,5	100,0
	Total	40	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta.

Gráfico: 1



Elaborado por: Tannia Toapanta.

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, se obtuvo como resultado que el 47.5% siempre se reúnen para la toma de decisiones que contribuyan para la realización de la gestión Administrativa, el 37.5% casi siempre, el 12.5% en ocasiones y el 2.5% casi nunca.

Interpretación.

Esto indica que los directivos siempre se reúnen para la toma de decisiones que contribuyan a la Gestión Administrativa.

Tabla: 7

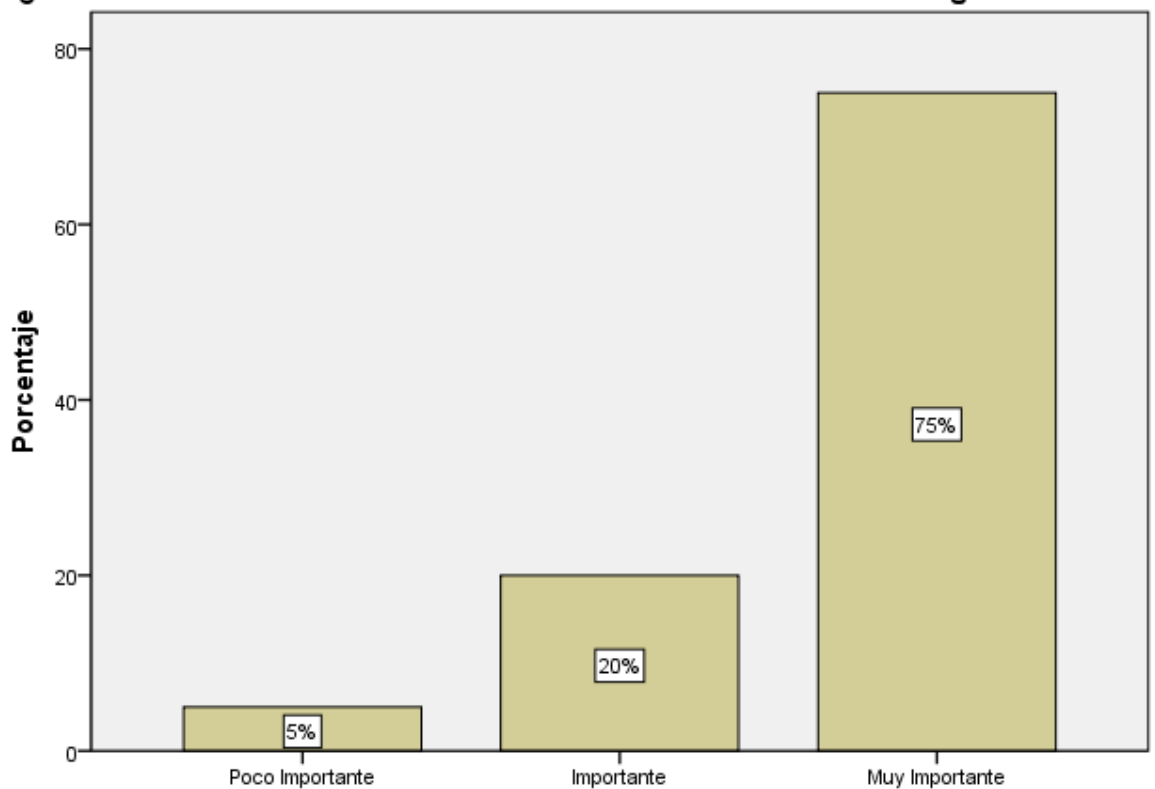
¿Cómo considera usted la toma de decisiones dentro de una organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Poco Importante	2	5,0	5,0	5,0
Importante	8	20,0	20,0	25,0
Muy Importante	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

Gráfico: 2

¿Cómo considera a usted la toma de decisiones dentro de una organización?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, el 75% de los directivos piensa que es muy importante la toma de decisiones dentro de las juntas, mientras que el 20% es importante y por último el 5% piensa que es poco importante.

Interpretación.

Para los directivos de las Juntas es muy importante la toma de decisiones solo un poco de los directivos piensa que no es importante la Toma de decisiones.

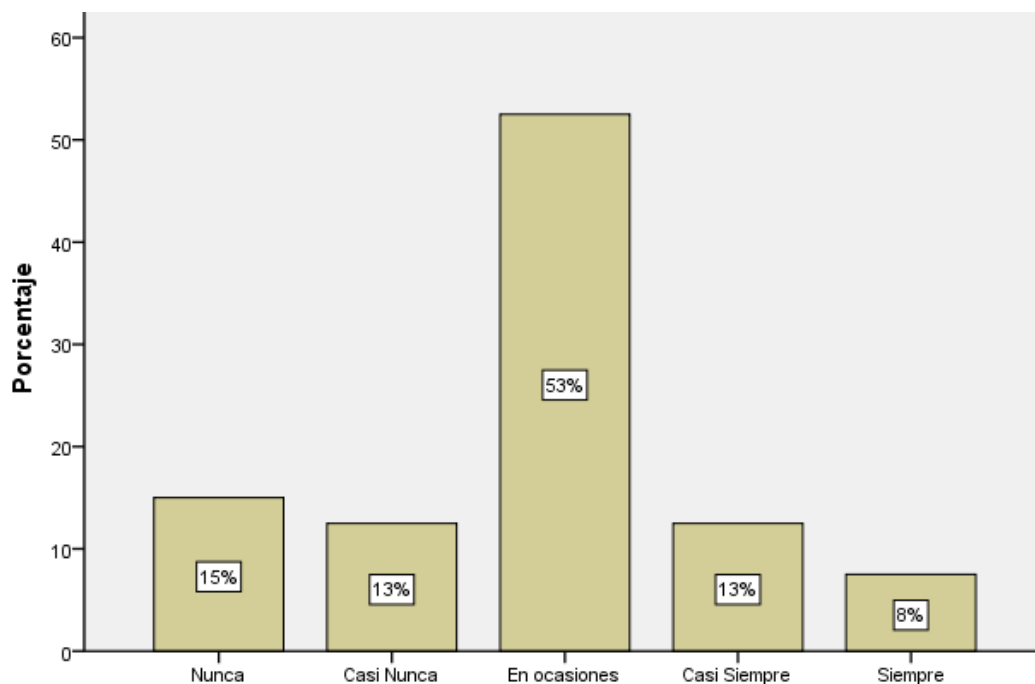
Tabla: 8

¿Cada cuánto recibe capacitaciones acerca de temas que tengan relación con la toma de decisiones en una organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	6	15,0	15,0	15,0
Casi Nunca	5	12,5	12,5	27,5
En ocasiones	21	52,5	52,5	80,0
Casi Siempre	5	12,5	12,5	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 3



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, que en cuanto a las capacitaciones para la toma de decisiones el 53% dice que se lo realiza en ocasiones, casi Siempre el 13%, casi nunca el 13%, nunca el 15% y un mínimo porcentaje del 8% dice que siempre.

Interpretación.

Los Directivos de las Juntas no son capacitados, lo cual es malo porque todos los individuos necesitamos estar a la par con el mundo tan cambiante por lo mismo requerimos de una capacitación constante.

Tabla: 9

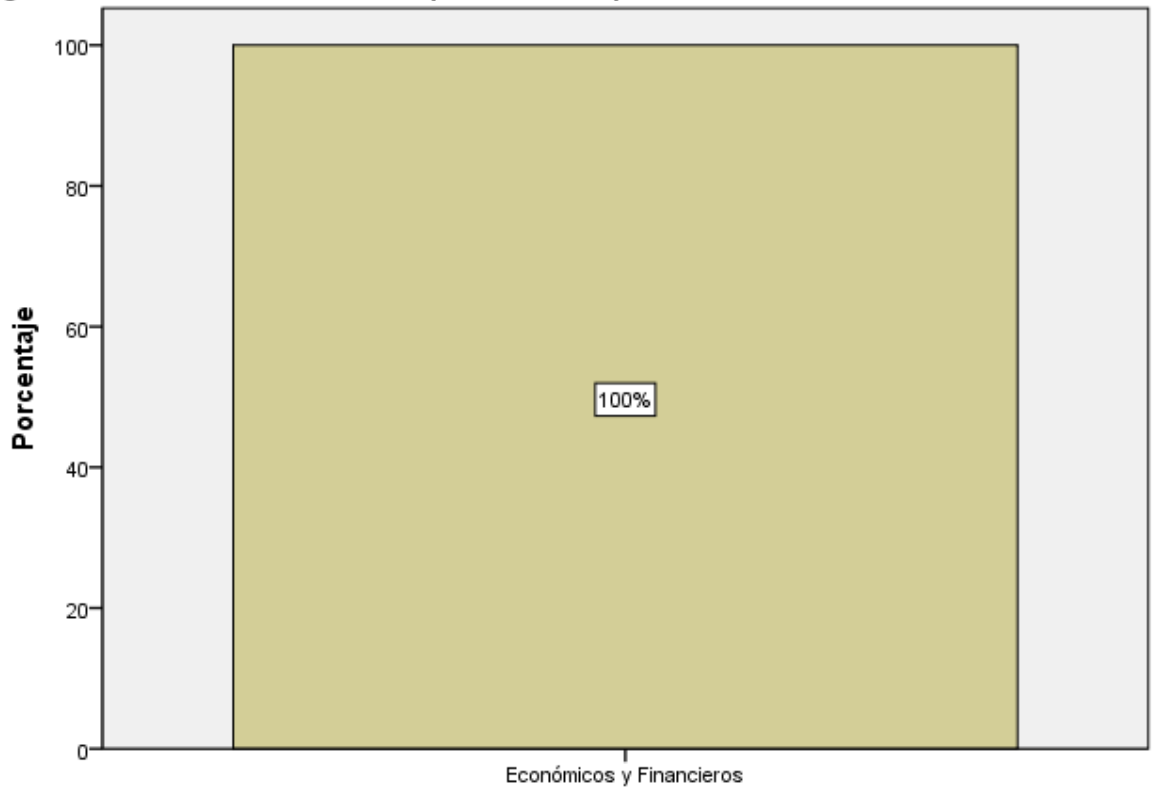
¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Económicos y Financieros	29	72,5	100,0	100,0
Perdidos Sistema	11	27,5		
Total	40	100,0		

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO 4.

¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100% está de acuerdo que los temas más importantes en la toma de decisiones son Económico y Financiero.

Interpretación.

Podemos decir que todos los directivos de las Juntas están de acuerdo que los temas más importantes para resolver, tomar decisiones son el Económico Financiero.

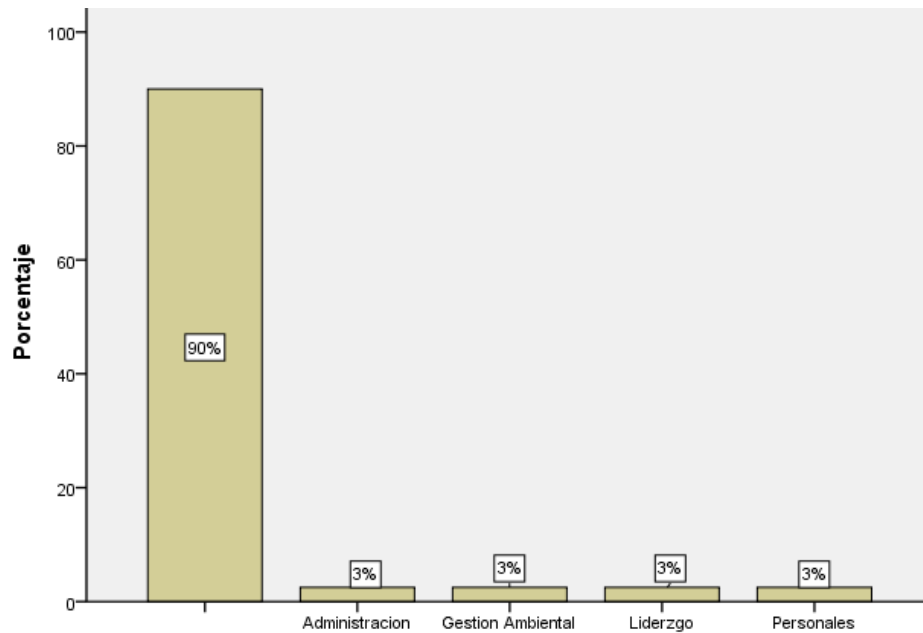
Tabla: 10

¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	36	90,0	90,0	90,0
Administración	1	2,5	2,5	92,5
Gestión Ambiental	1	2,5	2,5	95,0
Liderazgo	1	2,5	2,5	97,5
Personales	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta.

GRÁFICO 5.



Elaborado por Tannia Toapanta.

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, los temas a tratarse más importantes son con el 90% Económico Financiero, Administración, Gestión Ambiental, Liderazgo y Personales el 3% respectivamente.

Interpretación.

Se puede notar que para los Directivos de las Juntas lo más importante con los temas económicos Financieros, mientras que los otros temas como: Administración, Gestión Ambiental, Liderazgo y Personales son de poca importancia.

Tabla: 11

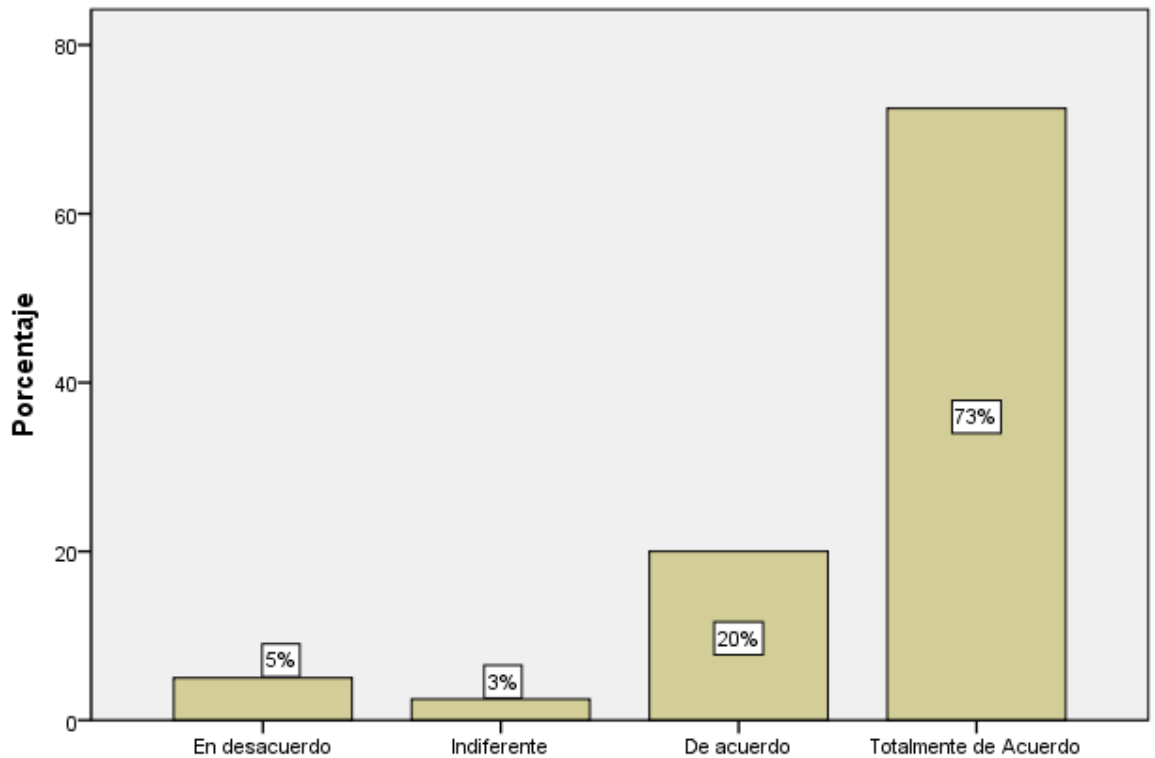
Según su criterio, ¿Influye positivamente la toma de decisiones en equipo, dentro de una institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
Indiferente	1	2,5	2,5	7,5
De acuerdo	8	20,0	20,0	27,5
Totalmente de Acuerdo	29	72,5	72,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta.

GRÁFICO: 6

Según su criterio, ¿Influye positivamente la toma de decisiones en equipo, dentro de una institución?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, la toma de decisiones en equipo influye positivamente para las Juntas el 73% está Totalmente de Acuerdo, 20% de acuerdo, un 5% en desacuerdo y para un 3% es indiferente.

Interpretación.

La toma de decisiones en equipo influye positivamente para la mayor parte de los Directivos de la Junta sin embargo hay un pequeño número de directivos que esto es indiferente para ellos.

Tabla: 12

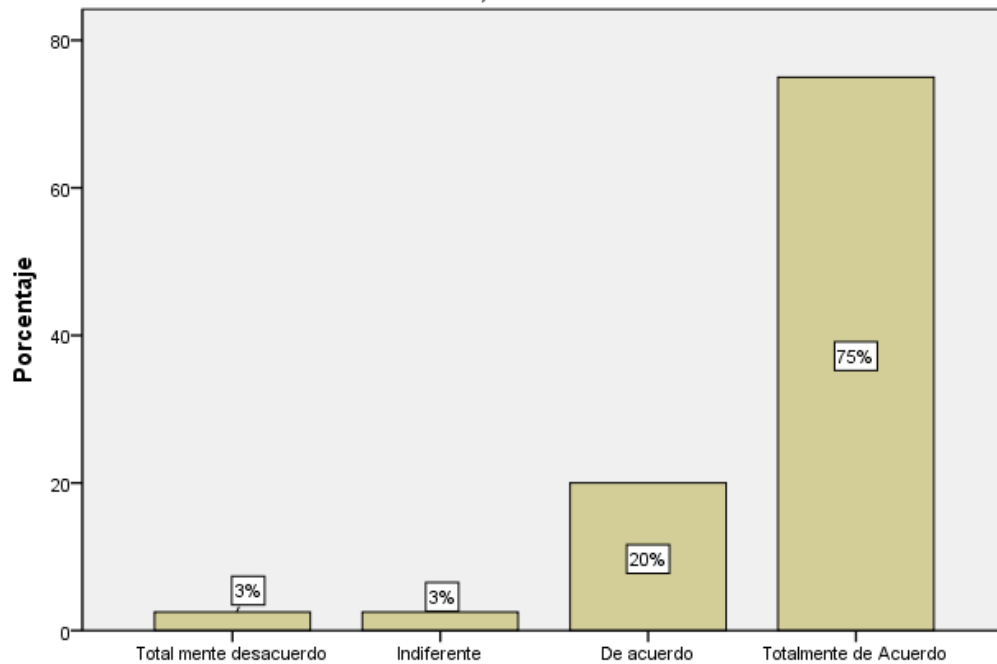
Según su criterio, ¿Es Importante la implementación de una estructura de acuerdo a las funciones, dentro de una institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Total mente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Indiferente	1	2,5	2,5	5,0
De acuerdo	8	20,0	20,0	25,0
Totalmente de Acuerdo	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta.

GRÁFICO: 7

Según su criterio, ¿Es Importante la implementación de una estructura de acuerdo a las funciones, dentro de una institución?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, para el 75% de los directivos están Totalmente de acuerdo en implementar una estructura de acuerdo a las funciones dentro de las Juntas, un 20% está de Acuerdo, para un 3% es indiferente y para un 3% de los directivos están totalmente en desacuerdo.

Interpretación.

Para la mayoría de los Directivos es importante implementar una estructura de acuerdo a las funciones, solo un bajo porcentaje piensa que esto no sería una buena idea.

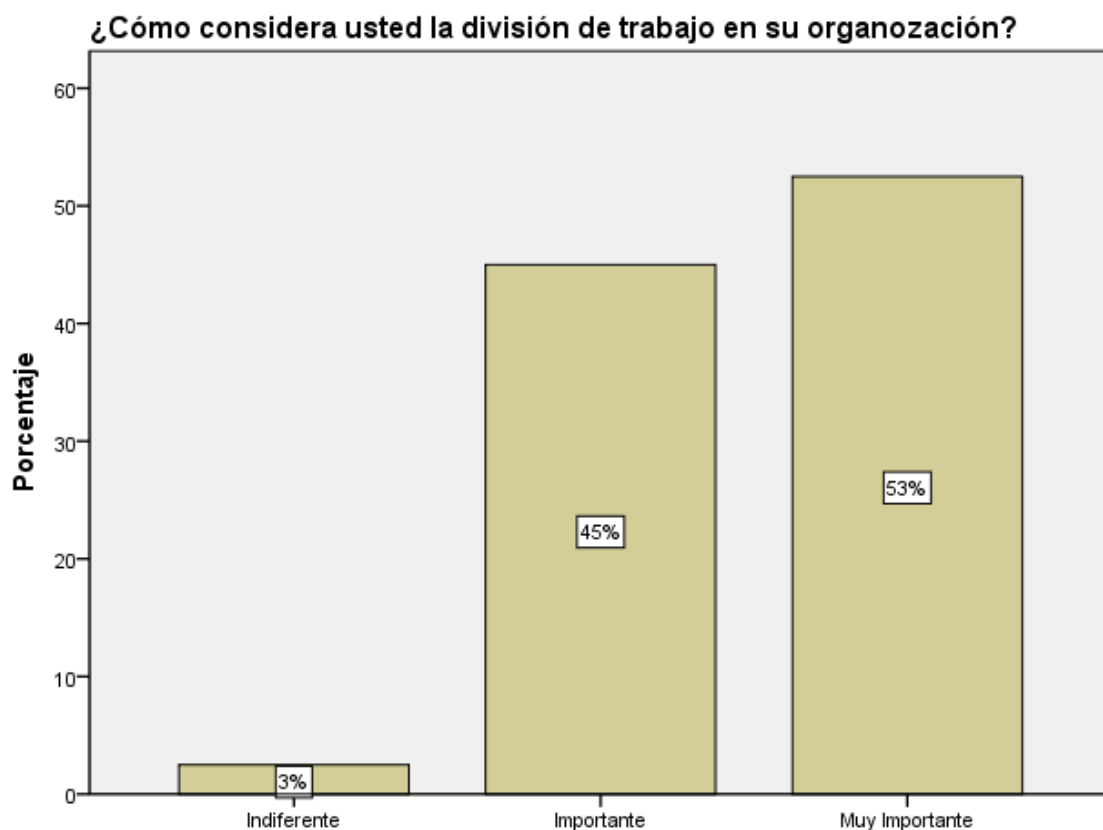
DIVISIÓN DEL TRABAJO.

Tabla: 13

¿Cómo considera usted la división de trabajo en su organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Indiferente	1	2,5	2,5	2,5
Importante	18	45,0	45,0	47,5
Muy Importante	21	52,5	52,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO 8



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, que en cuanto la división del trabajo para el 53% es muy importante, el 45% es importante y para un 3% es Indiferente.

Interpretación.

La división del trabajo es muy importante para los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, para realizar una buena división del trabajo es importante la comunicación.

CAPACITACIÓN

Tabla: 14

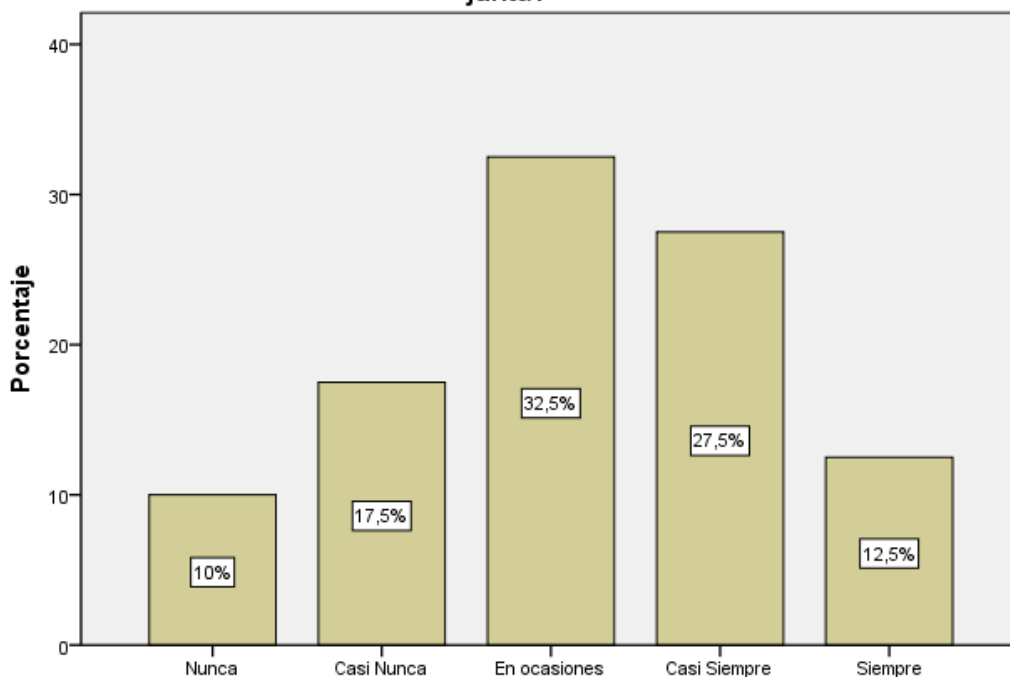
¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administración de la junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	4	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	7	17,5	17,5	27,5
En ocasiones	13	32,5	32,5	60,0
Casi Siempre	11	27,5	27,5	87,5
Siempre	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 9

¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administración de la junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, En cuanto a las capacitaciones para administrar la Junta los directivos dicen que el 32,5% se lo realiza en ocasiones, el 27,5% casi siempre, 17,5% en ocasiones, el 12,5% Siempre y un 10% nunca.

Interpretación.

Los directivos de la Junta no reciben una capacitación para administrar la misma, lo cual es preocupante ya que siempre se necesita de capacitaciones para competir en este mundo tan cambiante.

Tabla: 15

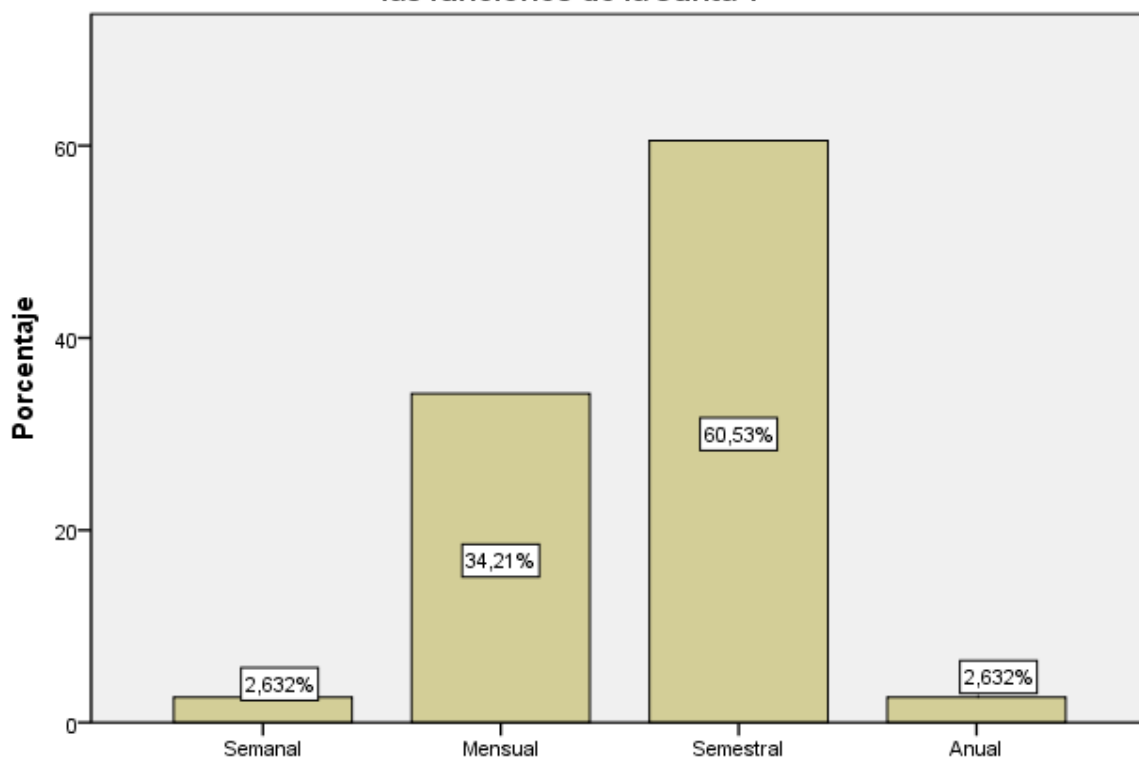
¿Cada cuánto cree ud que se debe realizar capacitaciones acerca de manejo de las funciones de la Junta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanal	1	2,5	2,6	2,6
	Mensual	13	32,5	34,2	36,8
	Semestral	23	57,5	60,5	97,4
	Anual	1	2,5	2,6	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 10

¿Cada cuánto cree ud que se debe realizar capacitaciones acerca de manejo de las funciones de la Junta ?



Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, los directivos piensan que las capacitaciones para administrar las Juntas se debe realizar semestralmente 60,53%, 34,21% Mensual, 2.63% Anual y un 5.63% Semanal

Interpretación.

Los Directivos están conscientes que se requiere capacitarles la mayoría de ellos piensa que semestralmente estaría bien, mensualmente también tiene un buen porcentaje.

Tabla: 16

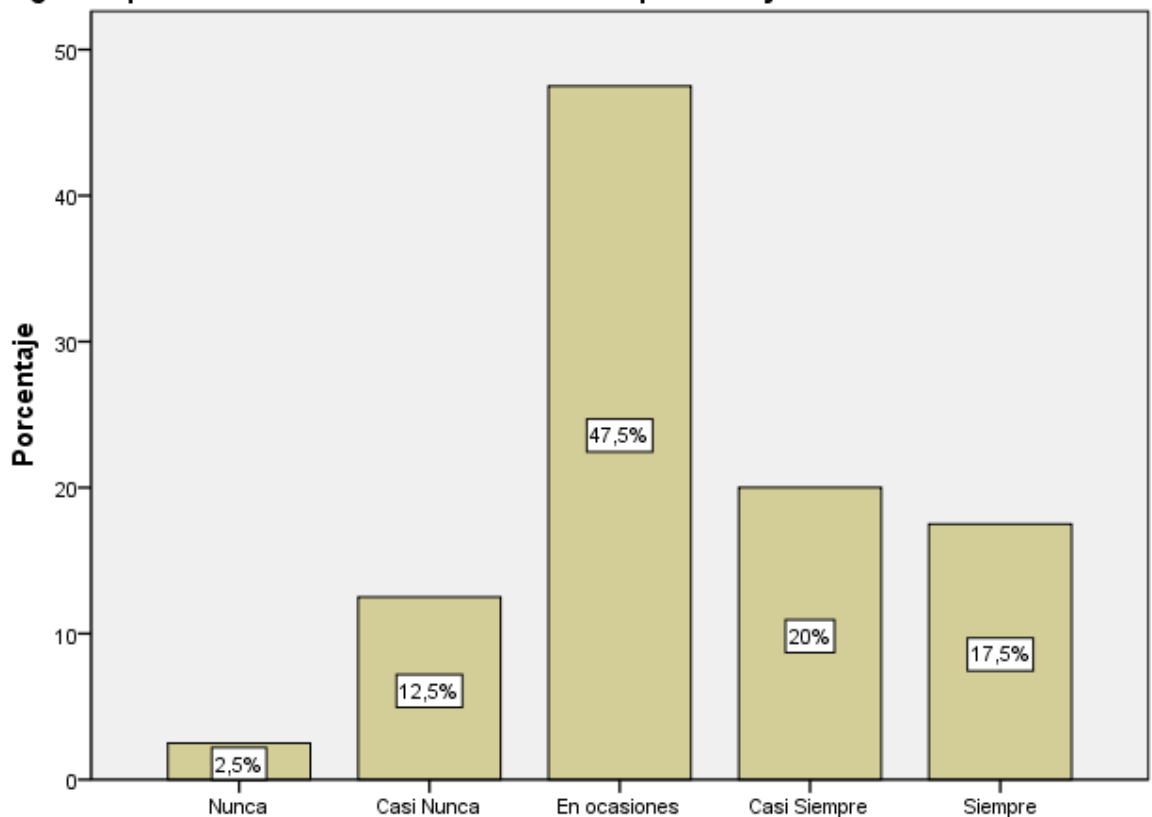
¿Con que frecuencia se realiza análisis de puestos y funciones en la Junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi Nunca	5	12,5	12,5	15,0
En ocasiones	19	47,5	47,5	62,5
Casi Siempre	8	20,0	20,0	82,5
Siempre	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 11

¿Con que frecuencia se realiza analisis de puestos y funciones en la Junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, el 47.5% piensa que en ocasiones se realiza análisis de puestos y funciones en la Junta, el 20% dice que casi Siempre, el 17.5% siempre, 12.5% casi nunca y por ultimo un 2.5% dice que nunca.

Interpretación.

En ocasiones se realiza el análisis de puestos y funciones en la Junta, casi no se realiza un análisis de funciones para realizar las diferentes actividades dentro de las Juntas.

Tabla: 17

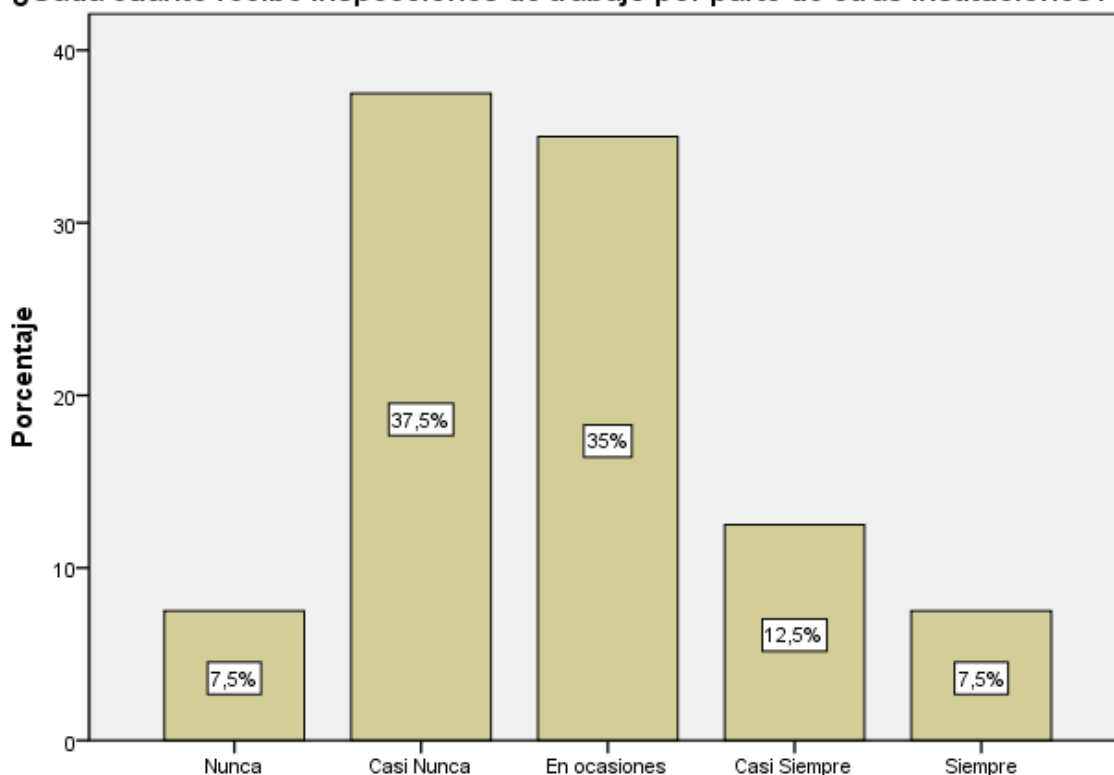
¿Cada cuánto recibe inspecciones de trabajo por parte de otras instituciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	3	7,5	7,5	7,5
Casi Nunca	15	37,5	37,5	45,0
En ocasiones	14	35,0	35,0	80,0
Casi Siempre	5	12,5	12,5	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 12

¿Cada cuánto recibe inspecciones de trabajo por parte de otras instituciones?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, que casi nunca con un 37.5% reciben una inspección de trabajo por otras instituciones, el 35% dice que en ocasiones, un 12.5% casi siempre, un 7.5% siempre y por ultimo un 7.5% nunca.

Interpretación.

En ocasiones se realizan inspecciones del trabajo que realiza la Junta por parte de otras instituciones, es fundamental controlar cada actividad que se realiza en la Junta para cumplir con los objetivos.

Tabla: 18

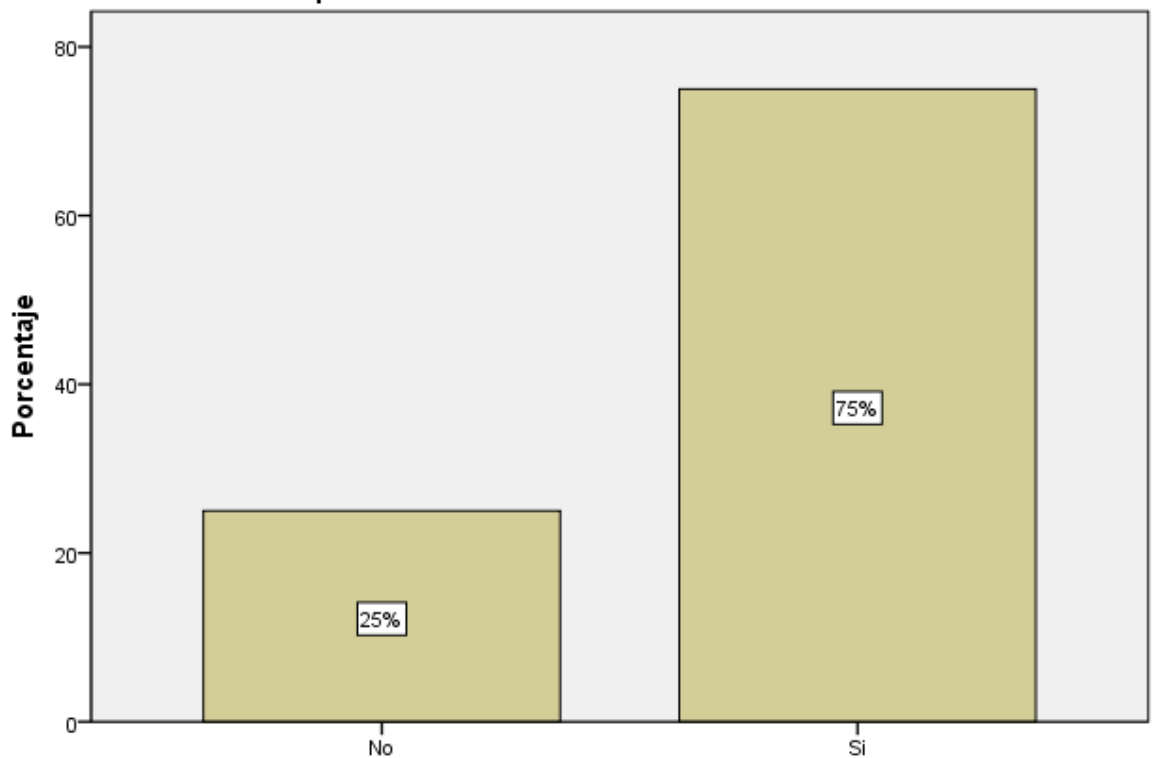
¿Considera usted que la disminución de los costos afectaría al riesgo del proceso administrativo de la Junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	10	25,0	25,0	25,0
Si	30	75,0	75,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 13

¿Considera usted que la disminución de los costos afectaría al riesgo del proceso administrativo de la Junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, el 75% piensa que la disminución de los costos si afectaría al riesgo del proceso administrativo y un 25% dice que no afectaría.

Interpretación.

Los directivos de la Junta piensa que al disminuir los costos si afectara en el proceso Administrativo, Los costos que ingresen o salgan de la junta merecen gran importancia y de un control muy exhaustivo.

Tabla: 19

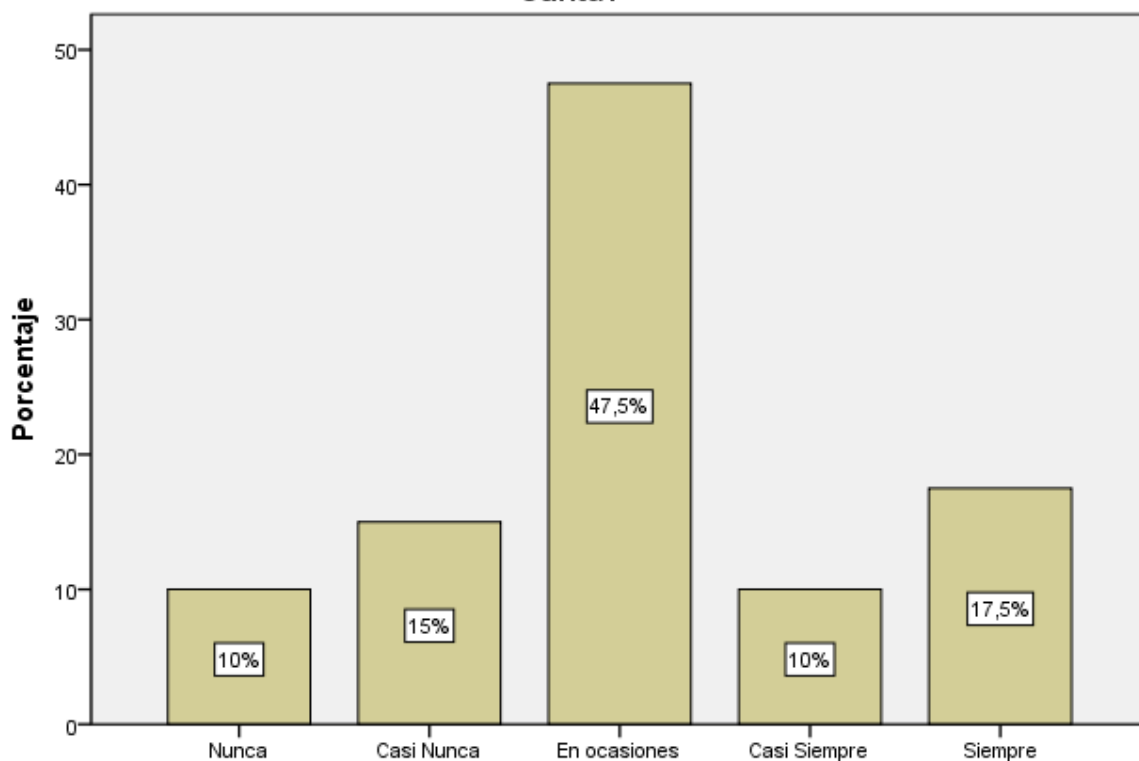
¿Con que frecuencia reciben capacitaciones acerca de control interno de la Junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	4	10,0	10,0	10,0
Casi Nunca	6	15,0	15,0	25,0
En ocasiones	19	47,5	47,5	72,5
Casi Siempre	4	10,0	10,0	82,5
Siempre	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 14

¿Con que frecuencia reciben capacitaciones acerca de control interno de la Junta?



Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, el 47.5% en ocasiones reciben capacitaciones sobre el control interno de la Junta, el 17.5% siempre, el 15% casi nunca, un 10% casi siempre y nunca un 10%.

Interpretación.

Las capacitaciones a los directivos no se las realiza con frecuencia, las capacitaciones del control interno de la Junta es importante para que se realice una buena gestión administrativa.

AMBIENTE LABORAL.

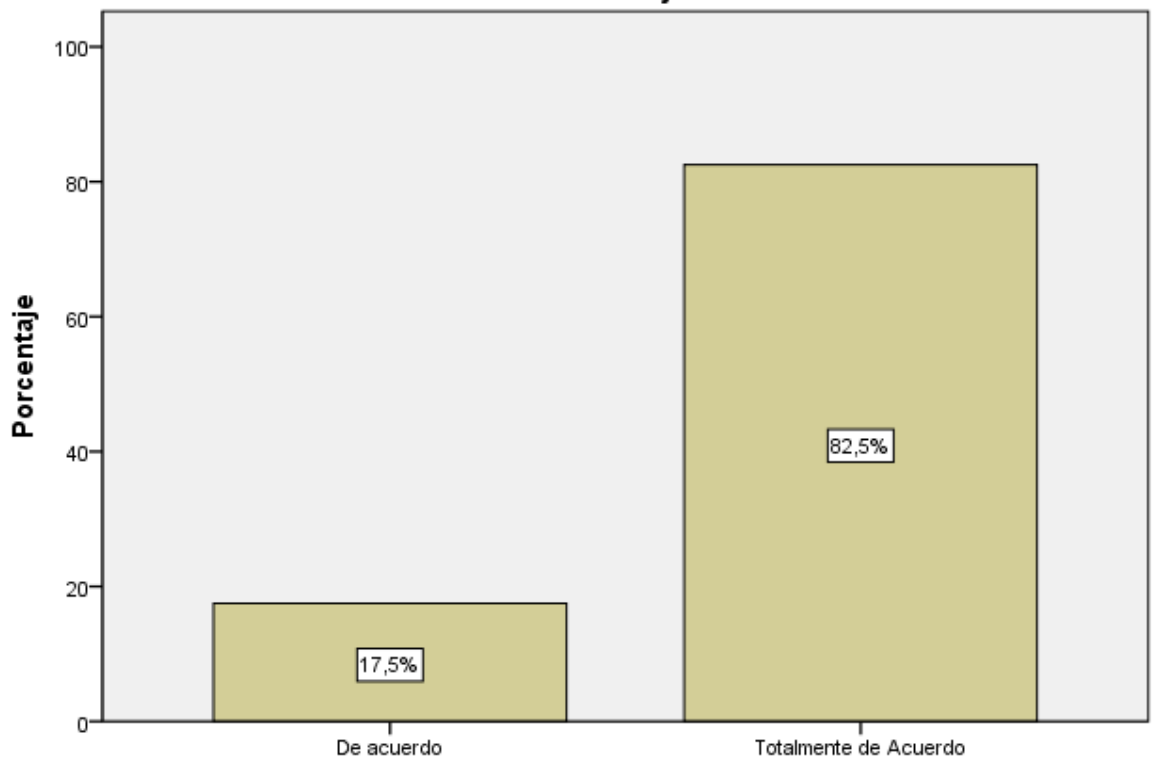
Tabla: 20

¿Estaría de acuerdo en que se creara un ambiente de confianza y seguridad en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	7	17,5	17,5	17,5
Totalmente de Acuerdo	33	82,5	82,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO: 15

¿Estaría de acuerdo en que se creara un ambiente de confianza y seguridad en su área de trabajo?



Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, el 82.5% está totalmente de acuerdo en que se debe crear un ambiente de confianza y seguridad en su área de trabajo mientras que para un 17.5% está en desacuerdo.

Interpretación.

Todos tienen que tener un buen ambiente de trabajo para la mayoría de directivos está totalmente de acuerdo pero si existen directivos que piensan que estos no son importante porque al final no se cumple con lo que ellos proponen a sus superiores.

COMUNICACIÓN

Tabla: 21

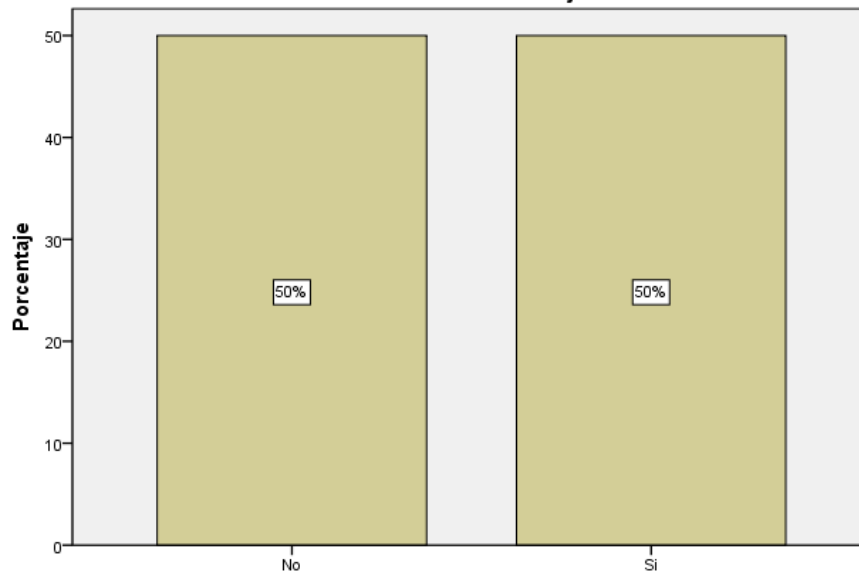
¿Existe un manual de procesos o una guía sobre las funciones que desempeñan los colaboradores dentro de la junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	20	50,0	50,0	50,0
Si	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 16

¿Existe un manual de procesos o una guía sobre las funciones que desempeñan los colaboradores dentro de la junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, piensa que existe un manual de funciones el 50% dice que sí y el otro 50% dice que no.

Interpretación.

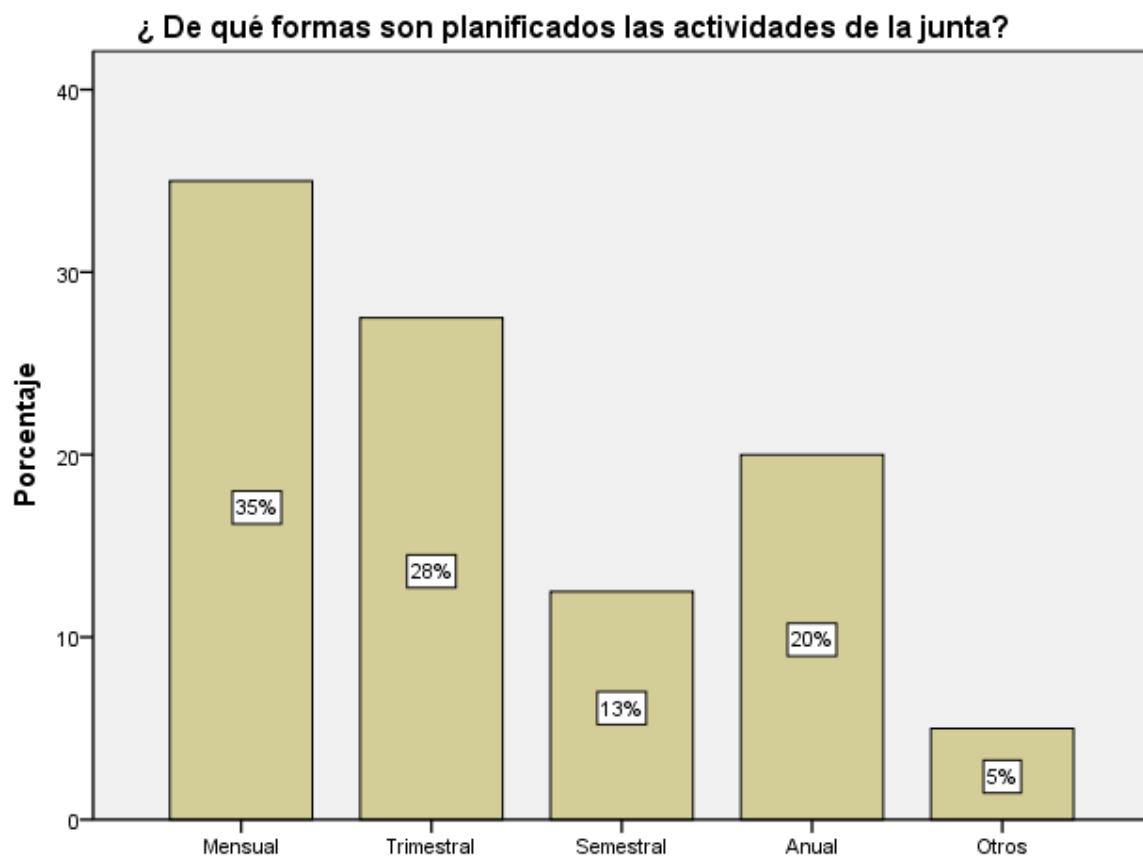
En esta pregunta existe un empate para el sí y no ya que no todos los directivos de las Juntas cuentan con toda la información, algunos reciben una información y otros no.

Tabla: 22

¿De qué formas son planificadas las actividades de la junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mensual	14	35,0	35,0	35,0
Trimestral	11	27,5	27,5	62,5
Semestral	5	12,5	12,5	75,0
Anual	8	20,0	20,0	95,0
Otros	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO: 17



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, que las actividades son planificadas en la Junta un 35% Mensual, un 28% Trimestral, un 20% anual, un 13% Semestral y un 5% otros.

Interpretación.

Las Actividades son planificadas en forma mensual en la Junta como mayoría que dice los directivos de la Junta, cabe recalcar que no existe una buena organización para realizar las actividades dentro de la Junta.

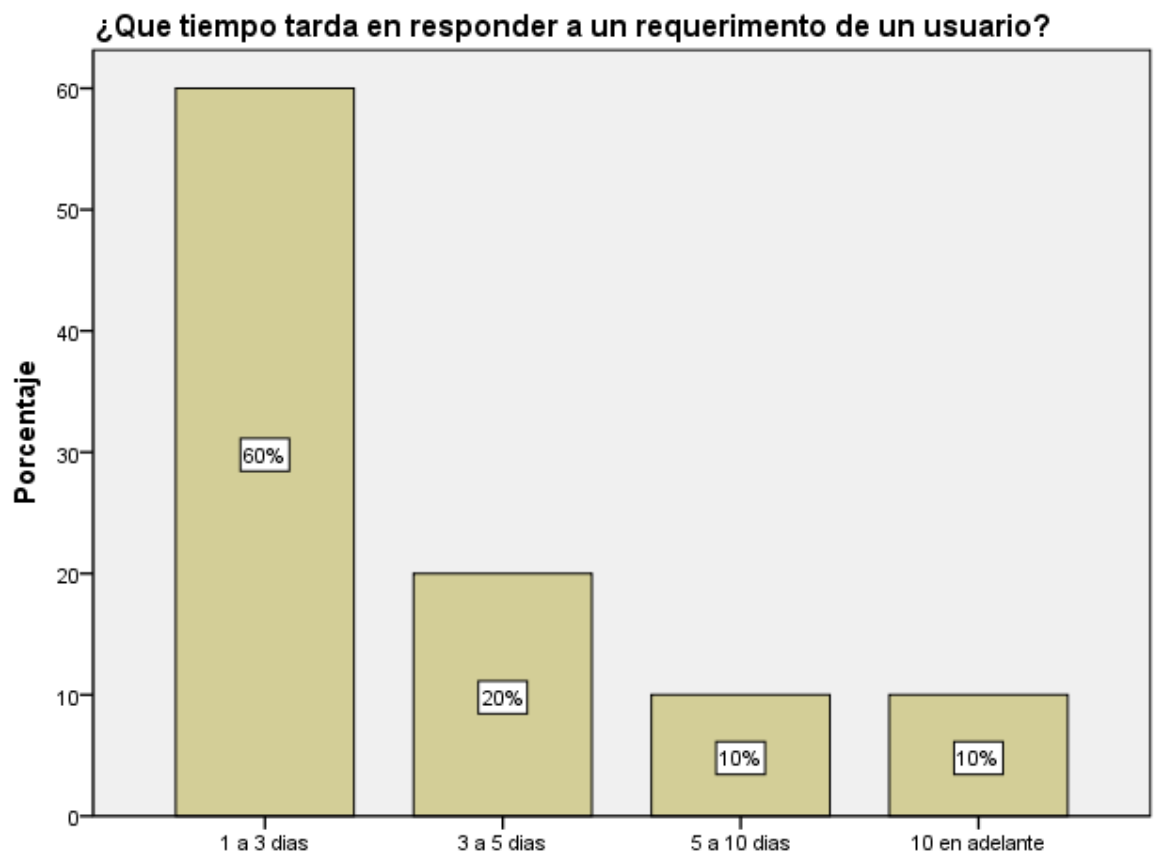
Tabla: 23

¿Qué tiempo tarda en responder a un requerimiento de un usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 a 3 días	24	60,0	60,0	60,0
	3 a 5 días	8	20,0	20,0	80,0
	5 a 10 días	4	10,0	10,0	90,0
	10 en adelante	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 18



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, el tiempo para responder a un requerimiento de un usuario es de 1 a 3 días con el 60%, de 3 a 5 días un 20% y un 10% de 10 días en adelante.

Interpretación.

El Tiempo de responder a un requerimiento de un usuario es de uno a tres días sin embargo existe un mínimo porcentaje en que se demoran más de 10 días lo cual es molesto para los usuarios.

Tabla: 24

¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	5	12,5	12,5	12,5
Si	35	87,5	87,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO: 19



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, en cuanto a la Junta cuenta con una estructura Organizacional, un 88% dice que sí, y un 13% dice que no.

Interpretación.

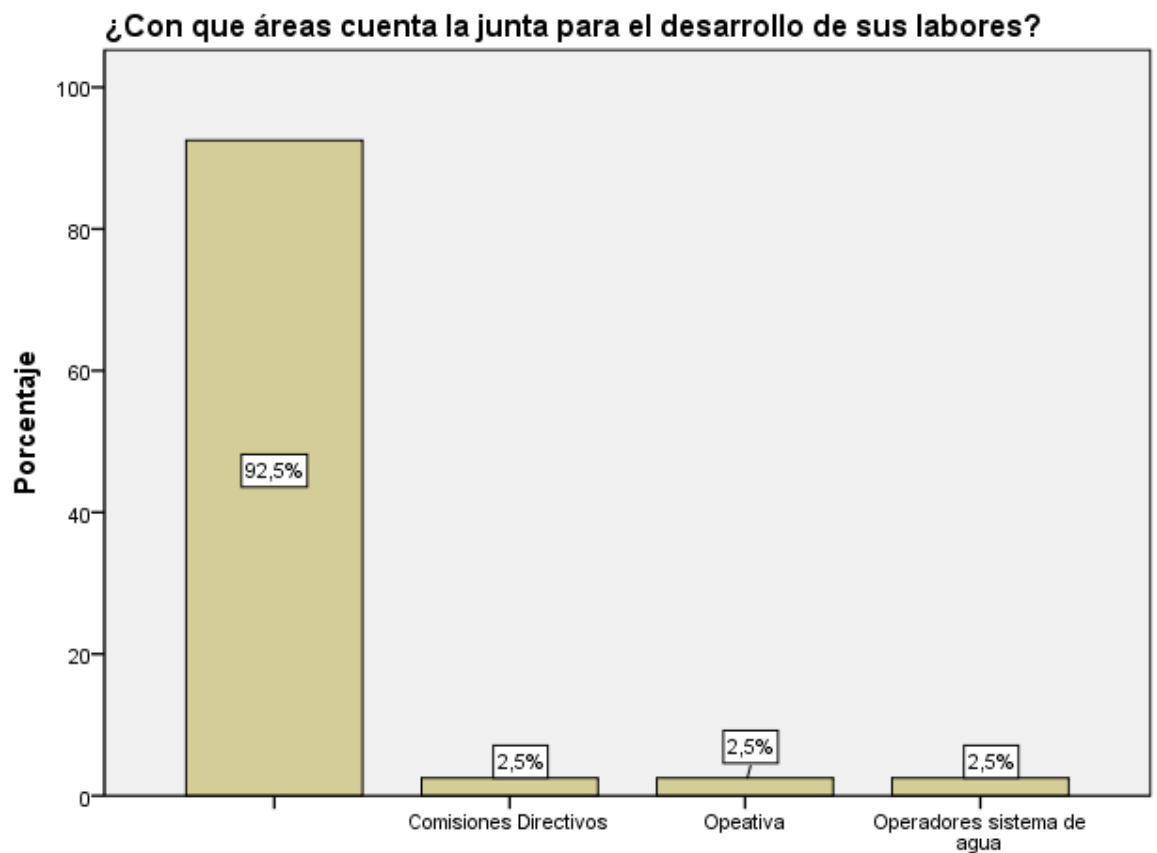
La Junta para la mayoría de directivos si cuenta con una estructura Organizacional, no solo se necesita tener una estructura organizacional, se requiere de tener una muy buena estructura y cumplirla.

Tabla: 25

¿Con que áreas cuenta la junta para el desarrollo de sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	37	92,5	92,5	92,5
Comisiones Directivos	1	2,5	2,5	95,0
Opeativa	1	2,5	2,5	97,5
Operadores sistema de agua	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

GRÁFICO: 20



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, las áreas que Cuenta la Junta para realizar sus labores con un 92.5% económico y financiero, Comisiones Directivos 2.5%, 2.5% para operativa y por ultimo operadores sistema de agua 2.5%.

Interpretación.

Las áreas que cuenta la Junta para realizar sus labores son económico financiero en segundo lugar comisiones de directivos en tercer lugar operativa y por ultimo operadores de sistema de agua.

LIDERAZGO.

Tabla: 26

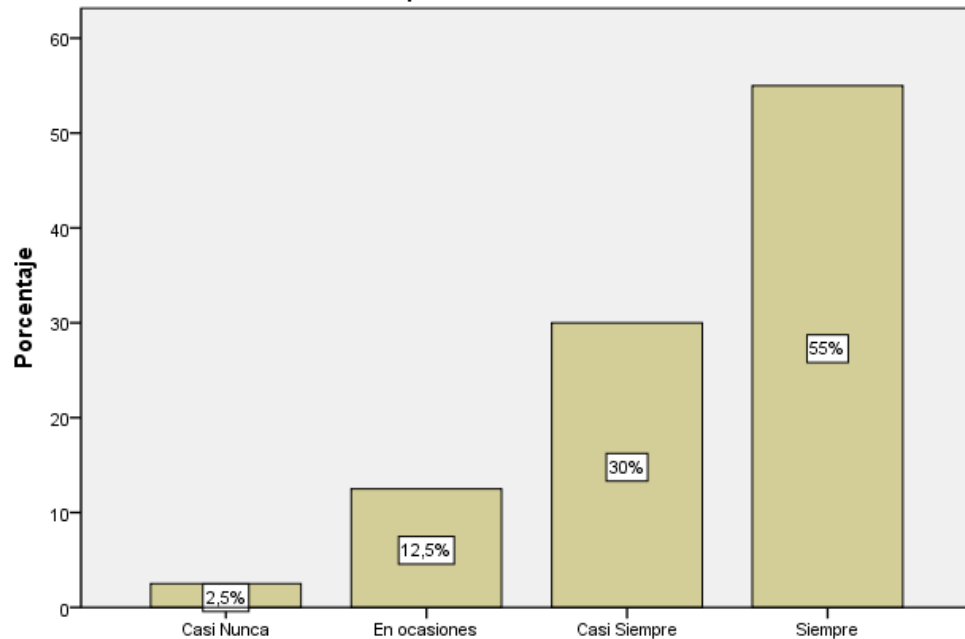
¿La estructura Organizacional actual, permite alcanzar los objetivos planeados por la Junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Nunca	1	2,5	2,5	2,5
En ocasiones	5	12,5	12,5	15,0
Casi Siempre	12	30,0	30,0	45,0
Siempre	22	55,0	55,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 21

¿La estructura Organizacional actual, permite alcanzar los objetivos planeados por la Junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, la estructura organizacional actual permite alcanzar con los objetivos con un 55% siempre, 30% casi siempre un 12.5% en ocasiones y casi nunca 2.5%.

Interpretación.

Para la mayoría de directivos las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato si cuenta con una estructura organizacional que permite alcanzar los objetivos.

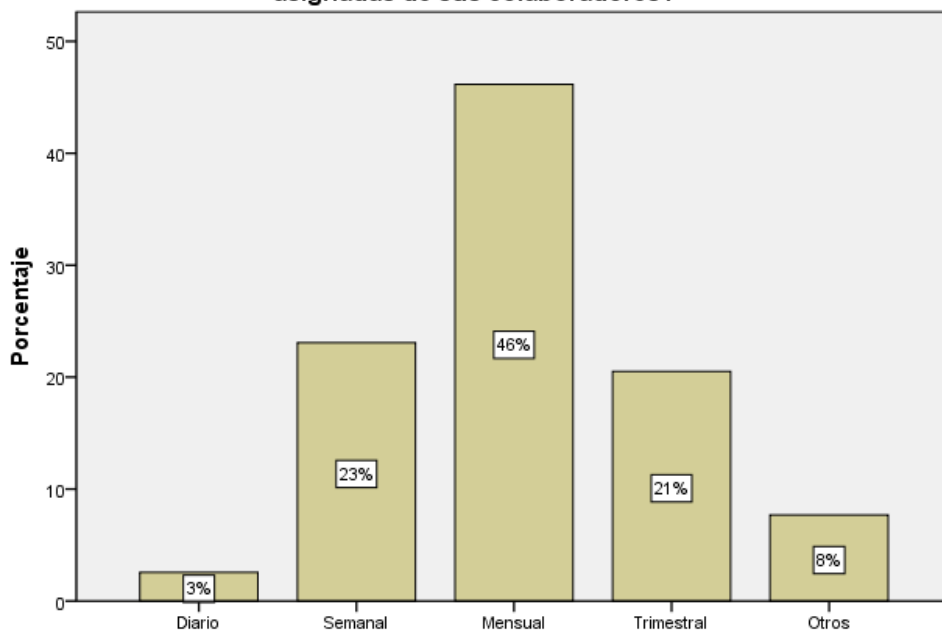
Tabla: 27

¿Cómo y con qué frecuencia se mide el grado de cumplimiento de las tareas asignadas de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diario	1	2,5	2,6	2,6
	Semanal	9	22,5	23,1	25,6
	Mensual	18	45,0	46,2	71,8
	Trimestral	8	20,0	20,5	92,3
	Otros	3	7,5	7,7	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

GRÁFICO: 22

¿Cómo y con qué frecuencia se mide el grado de cumplimiento de las tareas asignadas de sus colaboradores?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, con un 46% las tareas cumplidas se miden mensualmente, con un 23% semanal, 21% trimestralmente, un 8% otros y un 3% diario.

Interpretación.

Las tareas deben ser cumplidas muy bien por lo tanto requieren de tiempo y planificación en las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se cumplen mensualmente.

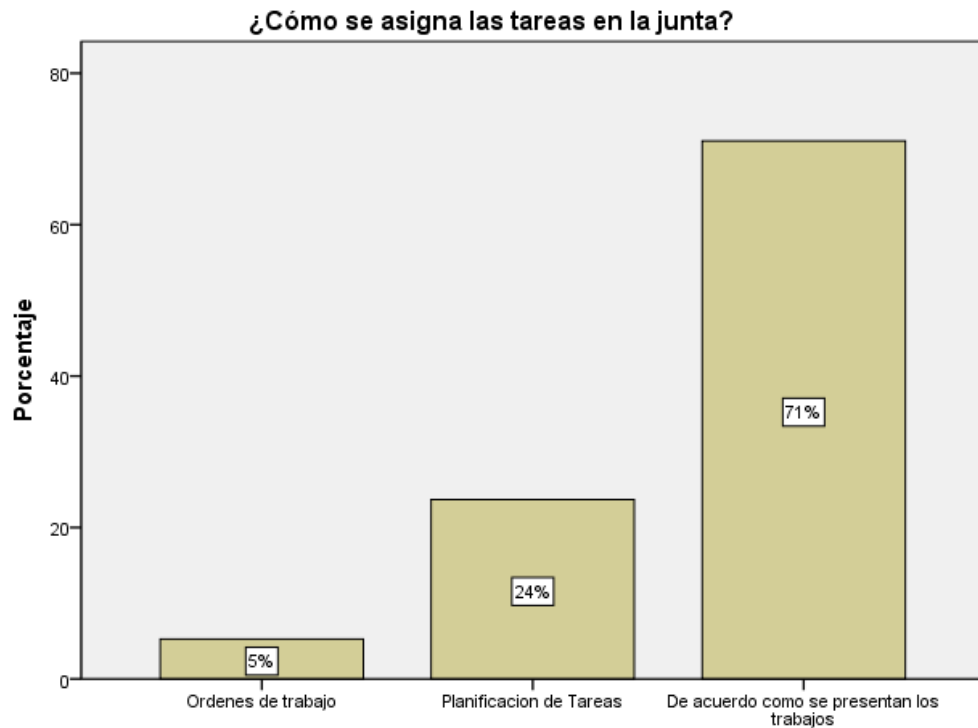
Tabla: 28

¿Cómo se asigna las tareas en la junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Ordenes de trabajo	2	5,0	5,3	5,3
Planificación de Tareas	9	22,5	23,7	28,9
De acuerdo como se presentan los trabajos	27	67,5	71,1	100,0
Total	38	95,0	100,0	
Perdidos Sistema	2	5,0		
Total	40	100,0		

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 23



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, se asignan las tareas en la junta, de acuerdo como se presentan los trabajos 71%, 24% Planificación de Tareas y por ultimo con un 5% Ordenes de trabajo.

Interpretación.

Los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato asignan las tareas en la junta de acuerdo como se presentan los trabajos.

Tabla: 29

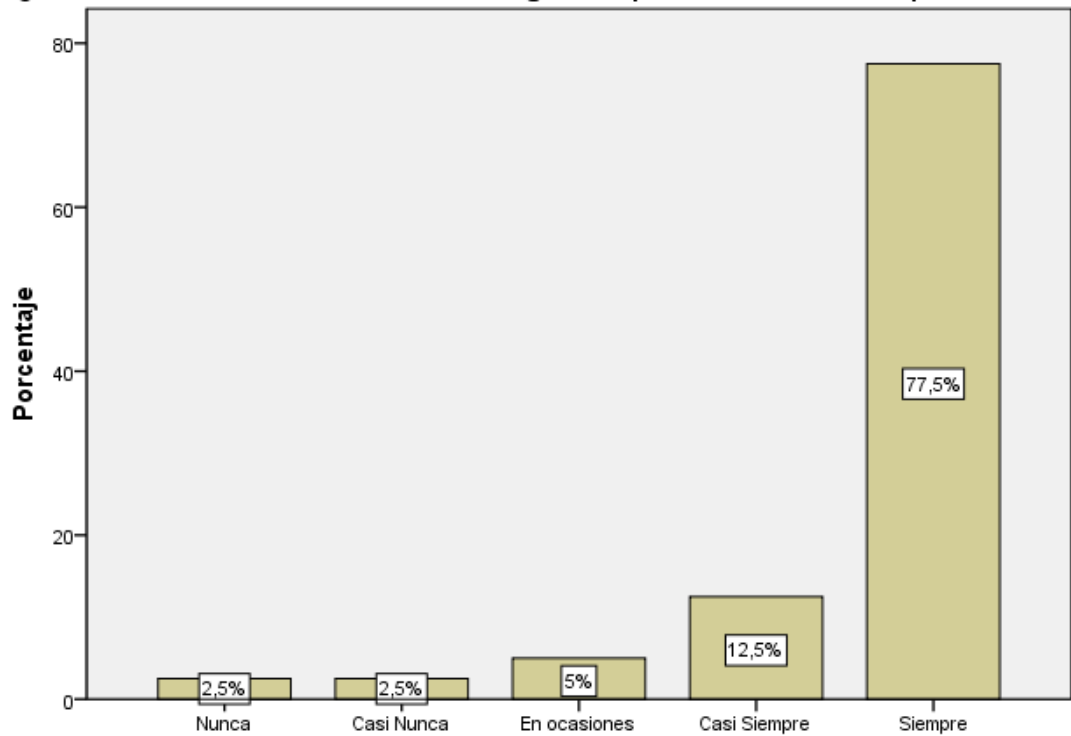
¿Existen control en la sobre tareas asignadas para verificar su cumplimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi Nunca	1	2,5	2,5	5,0
En ocasiones	2	5,0	5,0	10,0
Casi Siempre	5	12,5	12,5	22,5
Siempre	31	77,5	77,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 24

¿Existen control en la sobre tareas asignadas para verificar su cumplimiento?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, existe siempre un control para verificar el cumplimiento de las actividades con un 77.5%, 12.5% casi siempre, 5% en ocasiones, 2.5% casi nunca y nunca con un 2.5%

Interpretación.

En las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato siempre se realizan actividades las cuales son controladas con su cumplimiento siempre.

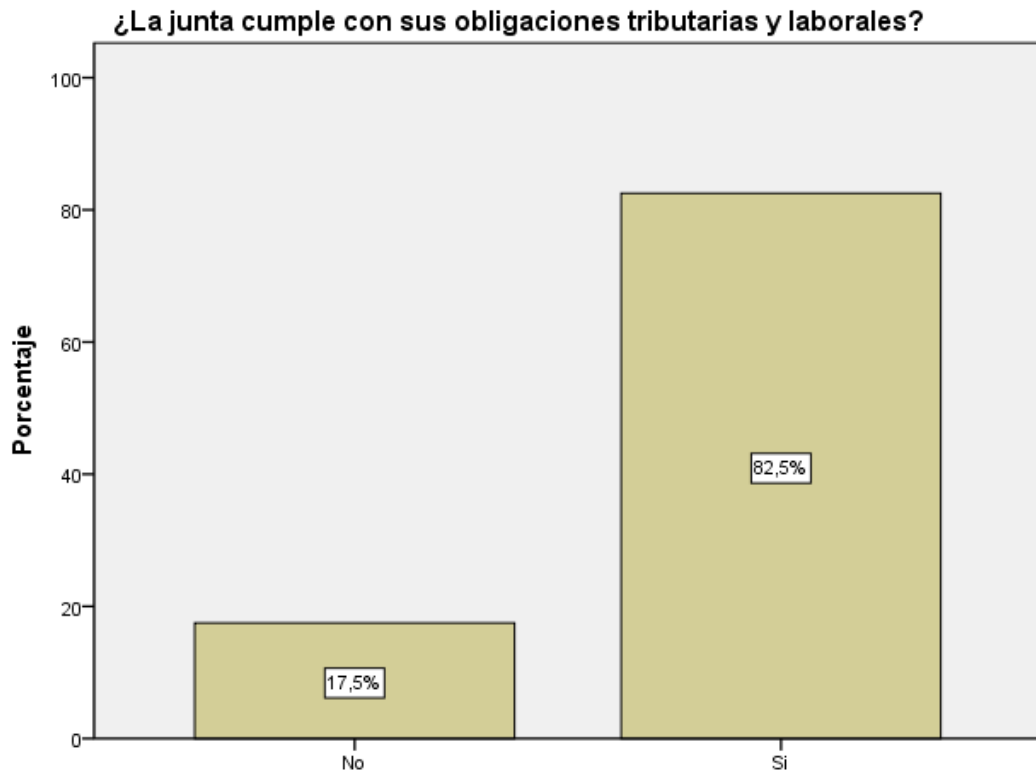
Tabla: 30

¿La junta cumple con sus obligaciones tributarias y laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	7	17,5	17,5	17,5
Si	33	82,5	82,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 25



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, que si cumple las obligaciones laborales y tributarias con un 82.5% y un 17.5% dice que no.

Interpretación.

Todos debemos cumplir nuestras obligaciones la Junta de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato si cumplen con las obligaciones laborales y tributarias.

Tabla: 31

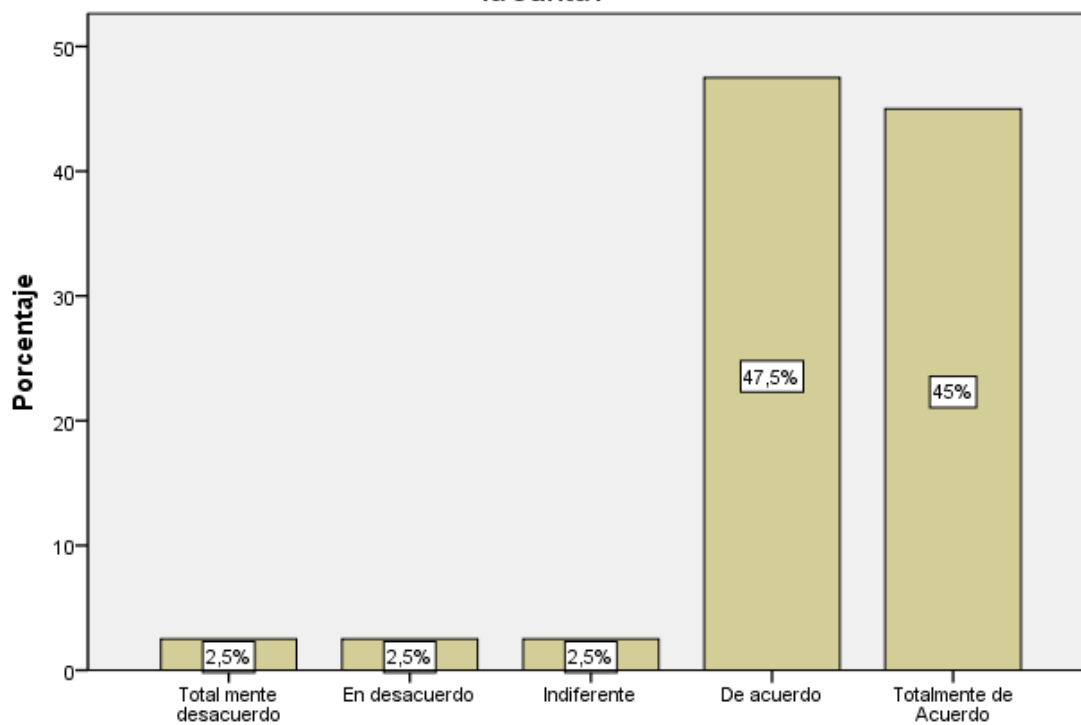
¿Considera usted que la misión y visión están encaminados a la razón de ser de la Junta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Total mente desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
En desacuerdo	1	2,5	2,5	5,0
Indiferente	1	2,5	2,5	7,5
De acuerdo	19	47,5	47,5	55,0
Totalmente de Acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Tannia Toapanta

GRÁFICO: 26

¿Considera usted que la mision y vision estan encaminados a la razon de ser de la Junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, con un 47.5% está de acuerdo que la misión y visión están encaminadas a la razón de ser de la Junta, 45% totalmente de acuerdo, indiferente 2.5%, en desacuerdo 2.5% y totalmente desacuerdo 2.5%

Interpretación.

Los directivos están de acuerdo en que la misión y visión están encaminadas a la razón de ser de la Junta, sin embargo si existe un porcentaje que solo está de acuerdo lo cual nos dice que no están encaminadas al cien por ciento.

6. CONCLUSIONES.

- En las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato no cuentan con capacitaciones en la gran mayoría de temas que cubre el Proceso Administrativo lo cual hace que los directivos no cumplan con sus tareas adecuadamente, en las actividades también encontramos errores ya que no son inspeccionadas por ninguna Institución, o Superior.
- El cumplimiento de las tareas se realiza en forma como se van dando sin ninguna planificación u orden algo bueno que podemos señalar es que las Juntas de Agua potable y Saneamiento del Cantón Ambato cumplen con sus obligaciones Tributarias y laborales sin embargo estos temas son tratados empíricamente.
- la toma de decisiones en equipo son muy importantes, en las Juntas no existe una buena comunicación entre los directivos con sus superiores, algunos directivos saben algunas cosas y otros no lo cual hace que la toma de decisiones se entorpezca.
- Se posee con un control pero el control que se realiza en las Juntas es empírico, cuentan con una estructura Organizacional pero falta información y explicar para qué sirve la misma y su funcionalidad, la misión y visión cumplen con los objetivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato

7. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda realizar capacitaciones a los directivos de la Juntas en cuanto a lo que respecta a la gestión Administrativa y otros temas, el Control es un proceso fundamental en toda Organización, se recomienda aplicar todo el proceso administrativo en las Juntas y en cada actividad que se realiza y tener un control exhaustivo también es preciso que los directivos tengan conocimientos básicos y generales ya que realizan sus funciones en forma empírica
- Las cosas cuando se planifican salen muy bien por lo mismo las tareas que realizan en las Juntas deben tener una organización y planificación adecuada cada día no debes en cuando o cuando se presenten las tareas, se requiere de una Capacitación para todos los directivos de las Juntas en cuanto a obligaciones Laborales y Tributarias.
- Se debe tomar en cuenta las opiniones de todos los miembros de la Junta, y el directivo de la Junta al tomar decisiones comunicarlas en forma clara y a todos una buena comunicación hace que las tareas, decisiones que se tomen en la Junta sean entendidas por todos y así mismo su cumplimiento se lo realice muy bien todo lo que se hace; en las Juntas se debe aplicar todo el proceso administrativo y en cada actividad que se realiza en la Junta debe tener un control exhaustivo
- Se necesita que todos los directivos de la Junta sepan que es la estructura Organizacional se requiere dar una charla a los directivos informando la misión visión y otros temas de las Juntas para que desempeñen mejor en sus funciones para cumplir los objetivos.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Accion Ecologica* . (Junio de 2015). Obtenido de Análisis de la Ley de Aguas:
http://www.estudiosecologistas.org/documentos/web_%20 analisis_leyagua.pdf
- AGUA, S. D. (2016). <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf>. Obtenido de <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf>: <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf>
- Agustín, P. R. (2012). Administración moderna. En P. R. Agustín. Limusa.
- Agustin, R. P. (2012). Administración Moderna. México: Limusa.
- Agustin, R. P. (2013). Administracion Moderna.
- Alles, M. A. (2005). *Gestión por Competencias. El diccionario*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2008). *Dirrección Estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2009). *Diccionario de preguntas. La Trilogía: las preguntas para evaluar las competencias más utilizada*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- ARCA. (Mayo de 2015). Agencia de Regulacion del Control del Agua . *Plan de Control ARCA*. Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Republica del Ecuador* . (6 de Agosto de 2014). Obtenido de Ley Organica de Recursos Hidricos, Usos y Aprovechamiento del Agua : <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEYD-E-RECURSOS-HIDRICOS-II-SUPLEMENTO-RO-305-6-08-204.pdf>
- Bachenheimer, H. (2012). DEFINICIÓN DE TÉRMINOS. *Administración de Empresas* , 7.
- Ballart, X. (2007). Gestión Pública analisis y evaluación de Politicas. *Revista de estudios politicos nueva epoca*, 97.
- Banks, G., McCauley, k., Gardner, W., & Guler, C. (2016). A meta-analytic review of authentic and transformational leadership: A test for

- redundancy. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-19.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Tercera Edición). Colombia: Pearson.
- blogspot.com*. (2012). Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Brown, M., & Treviño, L. (2016). Ethical leadership: A review and future directions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 595–616.
- Cases, L. (2010). *Anuario de la Competencia*. España: Monzar Art.
- Castillo Aponte, J. (2010). *Administracion de Personal*. ECOE EDICIONES.
- Castro, J. (2005). Agua y Desarrollo en America Latina . *Democracia Sustantiva en la gestión del agua y de servicios*, 1-2.
- CEPAL. (2012). *DIAGNÓSTICO DE LAS ESTADÍSTICAS DEL AGUA EN ECUADOR* . Obtenido de <http://aplicaciones.senagua.gob.ec/servicios/descargas/archivos/download/Diagnostico%20de%20las%20Estadisticas%20del%20Agua%20Producto%20IIIc%202012-2.pdf>
- Cheong, M., Spain, S., Yammarino, F., & Yun, S. (2016). Two faces of empowering leadership: Enabling and burdening. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-15.
- Chrobot, D., Gerbasi, A., & Cullen, K. (2016). Predicting leadership relationships: The importance of collective identity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-14.
- Cianci, A., Hannah, S., Roberts, R., & Tsakumis, G. (2014). The effects of authentic leadership on followers' ethical decision making in the face of temptation: An experimental study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-14.
- Coll, J. C. (2014). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*.
- Consortio para el Derecho Socio Ambiente* . (s.f.). Obtenido de Reglamento General de Aplicación de la Ley de Aguas: <http://www.derecho->

ambiental.org/Derecho/Legislacion/Reglamento-General-Applicacion-Ley-Aguas.html

- (2011). *Constitucion de la Republica del Ecuador 2008*. Quito: Decreto Legislativo.
- Cosialls, L. S. (2005). Análisis estadístico mediante aplicaciones informáticas: SPSS, Stratgraphics, Minitab y Excel. En L. S. Cosialls, *Análisis estadístico mediante aplicaciones informáticas: SPSS, Stratgraphics, Minitab y Excel*. Barcelona: Edicions Universitat .
- David, F. R. (2011). Conceptos de administración estratégica. En F. R. David, *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educacion.
- David, F. R. (2013). Conceptos de administración estratégica . En F. R. David, *Conceptos de administración estratégica* . Pearson.
- Del Pozo Flórez, J. Á. (2009). *Competencias Profesionales Herramientas de evaluación: El portafolio, la rúbrica y las pruebas situacionales*. Narcea S.A.
- Descy, P., & Tessaring, M. (2002). *Formar y aprender para la competencia profesional: Segundo informe sobre formacion profesional en Europa:Resumen ejecutivo (CEDEFOP Referentes series,12)*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Diaz Paniagua, E., & León Sánchez, M. (2011). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Ediciones Paraninfo.
- Echeverría, B., Isus, S., Martinez, M., & Sarasola, L. (2008). *Orientación Profesional*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- El Comercio . (15 de Junio de 2014). *La juntas de agua marcan la vida de las comunidades en la Sierra*.
- Escamilla, G. A. (2008). *Las competencias básicas: Claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. España: Grao.
- Friedrich, T., Griffith, J., & Mumford, M. (2016). Collective leadership behaviors: Evaluating the leader, teamnetwork, and problem situation characteristics that influence their use. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-22.
- García Avendaño, P. (2006). *Introducción a la Investigación bioantropologíaen actividad física, deporte y salud*. Caracas.

- Garcia, S. (2007). La nueva gestión pública: Evolución y tendencias. Universidad de Salamanca Presupuesto y Gasto Público. *Instituto de Estudios Fiscales*, 37-64.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). Primal leadership. *Harvard Business Review Press*.
- Gonzales, M. (2005). Aproximación a la dinamica organizativa, la estructura. *Universidad Metropolitana a las Ciencias de la Educación*.
- Grant. (1998).
- Gunkel, M., & Schlaegel, C. (2016). Cultural values, emotional intelligence, and conflict handling styles: A global study. *organizational behavior and human decision processes*, 1-18.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta edición). México: McGRAW-HILL.
- Hugo N, & Villegas B. (2013). Parlamento Agua.
- INEC. (2010). *Resultados del Censo de Población y Vivienda*. Ecuador.
- Jesus, R. (2011). *Nuevo diagnostico de necesidades de capacitacion y aperndizaje en las organizaciones / New training needs assessment and learning in organizations*.
- Kim, A., Khon, N., & Aidosova, Z. (2016). Emotional intelligence of a coach as a factor of coach-student interaction. *Organizational behavior and human decision processes*, 265 – 270.
- Kim, A., Khon, N., Akhmetova, D., & Dzharkeshev, K. (2015). Emotional intelligence at work of coach almaty. *Kazak University Publishing*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2011). *Administracion una prespectiva Global*. Mexico.
- Kotler, P. (2005). *Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales*. Pearson Educacion.
- Ley de Aguas. (s.f.), (pág. 17).
- Ley De aguas. (s.f.), (pág. 57).
- Little, L., Gooty, J., & Williams, M. (2015). The role of leader emotion management in leader–member exchange and follower outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-13.

- Lladó Lárraga, D. M., Sánchez Rodríguez, L. I., & Navarro Leal, M. A. (2013). *Competencias Profesionales y Empleabilidad en el contexto de la Flexibilidad Laboral*. Estados Unidos de America: Palibrio LLC.
- Louzao, D. J. (2012). Introduccion a la Gestion Empresarial Concepto de Gestion y Definicion de Empresas . *Teorías de la Administración: Enfoque clásico*.
- Luiz, R. (2000). La realidad de las diciplinas . *Asociación Latinoamericana y del caribe de Educación en Salud Publica* .
- Lusthaus, C. (2012). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. IDRC.
- MAGAP. (2015). Ministerio de Agricultura, Ganaderia Acuacultura y Pesca. *Hacia el Desarrollo Territorial Rural Sostenible 2015 - 2025*. Quito, Ecuador.
- Mariño, M. C. (Mayo de 2015). Universidad Tecnica de Ambato . *Políticas y Procedimientos del control Interno y la Toma de Decisiones en la Junta Administradora de Agua Potable de Cotalo*. Ambato , Tungurahua , Ecuador .
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: A meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 13-24.
- MIDUVI. (2005). *Cobertura de aguas y saneamiento*.
- Monzó Arévalo, R. (2006). *Concepto de Competencias en la Evaluación Educativa*. México: Publicaciones Cruz O S.A.
- Mora, S. P. (2015). H. Gobierno Provincial de Tungurahua . *Gestión Actual de los Recursos Hídricos en la Subcuenca del río Ambato desde los Actores*. Ambato, Tungurahua , Ecuador .
- Munch Galindo, L. (2001). *Fundamentos de la Administracion*. México: Trillas.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Invesigación* (Vol. Segunda edición). México: Limusa.
- Nielsen, M., Glasø, L., & Einarsen, S. (2017). Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 195-206.

- Nielsen, M., Indregard, A., & Øverland, S. (2016). Workplace bullying and sickness absence – A systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 17-24.
- Nielsen, M., Nielsen, G., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2015). Workplace bullying and suicidal ideation: A 3-wave longitudinal Norwegian study. *American Journal of Public Health*, 23 - 28.
- Palma, H. G. (15 de Mayo de 2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas.
- Pesquera, G. Z. (Abril de 2012). Universidad Autonomade Queretaro . *La importancia de la Gestion Empresarial para el Cambio Organizacional* . Queretaro , Mexico.
- Phaneuf, J., Boudrias, J., Rousseau, V., & Brunelle, E. (2016). Personality and transformational leadership: The moderating effect of organizational context. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 30-35.
- Plan Provincial de Riego. (2013).
- Plan Provincial de Riego Tungurahua 2014-2029. (2013).
- Reyes, A. (2010). Administracion de empresas/ Business Administration, Volumen 2. En A. Reyes, *Administracion de empresas/ Business Administration, Volumen 2*. limusa.
- Reza Trosino, J. C. (2006). *Nuevo Diagnostico de Necesidades de Capacitacion y Aprendizaje en las Organizaciones* (Primera Edición ed.). México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. UNID.
- Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. UNID.
- Robbins, S. P. (2005). *Administracion*.
- Rodriguez Mansilla, D. (2014). *DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL*.
- Roobins, S., & Coulter, M. (2011). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- Salvador, M. (2012). *Administración aplicada Teoria y Practica*. Mexico: Limusa.
- Salvador, M. H. (2011). *Administracion Aplicada*. México: Limusa.
- Salvador, M. H. (2011). *Administracion aplicada, teoria y practica*. Mexico: Limusa.

- Sánchez, I. C. (2013). Plan Provincial de Riego Tungurahua.
- Santos, E. D. (2014). *El diagnostico de la empresa*.
- Sanz de Acedo , M. L. (2010). *Competencias Cognitivas en Educación Superior*. Madrid: Marcea S.A. de Ediciones.
- Saracho, J. M. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias*. Santiago de Chile: RIL.
- Schermerhorn, & R, J. (2010). *Administracion*. Mexico: Limusa Wiley.
- SEMPLADES . (Julio de 2014). Obtenido de Agua potable y alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador : <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/FOLLETO-Agua-SENPLADES.pdf>
- Semplades, S. N. (24 de Junio de 2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. *Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017 Todo el Mundo Mejor* . Quinto , Pichincha , Ecuador .
- Siegling, A., Nielsen, C., & Petrides, K. (2014). Trait emotional intelligence and leadership in a European multinational company. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1- 4.
- Spencer, Lyle , M., Spencer, & Signe, M. (1993). *Competence at work, models for superior perfomance*, John Willey & Sons. Nueva York.
- Triola, M. F. (2004). Estadística. En M. F. Triola, *Estadística*. Pearson Educación.
- Zambaro, M. A. (2011). Universidad Tecnica de Ambato. *a inobservancia del trámite de renovación por parte de los usuarios del sector Totoras y Picaihua, provoca el uso ilegal del derecho de concesión de aprovechamiento del agua de la acequia " La Victoria", en la Secretaria Nacional del Agua, agencia Ambato, . Ambato, Tungurahua, Ecuador.*

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los directivos de la JUNTA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL CANTÓN AMBATO.

Objetivo: Diagnosticar la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato.

Instrucciones: Marque con una x la zona en blanco
Leer detenidamente y con calma el cuestionario.

Toda la información obtenida se utilizara para fines estrictamente académicos y las personas seleccionadas para proporcionarla tendrán el derecho de anonimato y reserva absoluta.¹²

CUESTIONARIO

1. ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

2. ¿Cómo considera usted la toma de decisiones dentro de una organización?

Frecuencia	Muy Importante (5)	Importante (4)	Indiferente (3)	Poco Importante (2)	Nada Importante (1)
Respuesta					

3. ¿Cada cuánto recibe capacitaciones acerca de temas que tenga relación con la toma de decisiones en una organización?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

4. ¿Qué temas considera usted que son indispensables en la toma de decisiones?

- a) _____ Económicos y Financieros
- b) _____ Recursos Humanos
- c) _____ Políticos gubernamentales
- d) _____ Otros ¿Cuál?.....

5. Según su criterio, ¿Influye positivamente la toma de decisiones en equipo, dentro de una institución?

Frecuencia	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Respuesta					

6. Según su criterio ¿Es importante la implementación de una estructura de acuerdo a las funciones, dentro de una institución?

Frecuencia	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Respuesta					

7. ¿Cómo considera usted la división de trabajo en su organización?

Frecuencia	Muy Importante (5)	Importante (4)	Indiferente (3)	Poco Importante (2)	Nada Importante (1)
Respuesta					

8. ¿Con que frecuencia recibe usted capacitación con relación a la administración de la junta?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

9. ¿Cada cuánto cree usted que se deben realizar capacitaciones acerca de manejo de las funciones de la Junta?

Frecuencia	Semanal	Mensual	Semestral	Anual	Otros
Respuesta					

10. ¿Con que frecuencia se realizan análisis de puestos y funciones en la Junta?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

11. ¿Cada cuánto recibe inspecciones de trabajo por parte de otras instituciones?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

Que institución.....

12. ¿Considera usted que la disminución de los costos afectaría al riesgo del proceso administrativo de la Junta?

a) ____ Si

b) ____ No

13. ¿Con que frecuencia reciben capacitaciones acerca de control Interno de la Junta?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

20. ¿Con que manuales cuenta?

- a) ___ Manual de Procesos
- b) ___ Manual de funciones
- c) ___ Manual de procedimientos

21. ¿Con qué áreas cuenta la junta para el desarrollo de sus labores?

- a) Área Administrativa
- b) Área Contable
- c) Área de Cajas
- d) Área de Tesorería
- e) Área Técnica
- f) Otros

cuáles?:.....

22. ¿La Estructura Organizacional actual, permite alcanzar los objetivos planteados por la Junta?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

23. ¿Cómo y con qué frecuencia se mide el grado de cumplimiento de las tareas asignadas a sus colaboradores?

Diario	Semanal	Mensual	Trimestral	Otros	¿Cuál?

24. ¿Cómo se asignan las tareas en la junta?

- a) Ordenes de trabajo
- b) Planificación de tareas
- c) De acuerdo como se presentan problemas
- d) Otros.....

25. ¿Existe control en la sobre las tareas asignadas para verificar su cumplimiento?

Frecuencia	Siempre (5)	Casi siempre (4)	En ocasiones (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Respuesta					

26. ¿La Junta cumple con sus obligaciones tributarias y laborales.

a) ____ Si

b) ____ No

27. ¿Considera usted que la misión y visión están encaminadas a la razón de ser de la Junta?

Frecuencia	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Respuesta					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2: Artículo de investigación

“Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato”

"Diagnosis of the Administrative Management of the Drinking Water and Sanitation Boards of the Canton Ambato"

Autor: Toapanta Cevallos Tannia Aracelly

Coautor: Moreno Gavilánez Klever Armando

RESUMEN

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos, una de las dimensiones cruciales en el ejercicio de las funciones es la de tener un diagnóstico administrativo hacia el logro de un plan de mejoras que ayude a la toma de decisiones adecuadas con el fin de cumplir los objetivos y que exista un control de las distintas actividades de las juntas administradoras de agua potable y saneamiento del cantón Ambato. El estudio se realizó en 74 juntas de agua potable del cantón Ambato a las cuales se aplica una encuesta validada por alfa de Cronbach, diseñada para describir los procesos de gestión administrativa de los directores de las juntas. En el diagnóstico de la gestión administrativa no se cuenta con el apoyo de los niveles superiores además existe una carencia de conocimientos en los directivos de las juntas y escasa comunicación en dicha estructura organizacional.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, Diagnostico empresarial, eficacia organizacional, Competitividad.

ABSTRACT

Administrative management is the process of designing and maintaining an environment in which working in groups individuals efficiently meet specific objectives, one of the crucial dimensions in the exercise of functions is to have an administrative diagnosis towards the achievement of a plan of Improvements that will help to make the right decisions in order to meet the objectives and that there is an adequate control of the different activities of the drinking water and sanitation boards of the canton of Ambato. The study was conducted in 74 drinking water boards in the canton of Ambato, to which a Cronbach-alpha validated survey was applied, designed to describe the administrative management processes of the board directors. In the diagnosis of the administrative management the support of the higher levels is not counted in addition there is a lack of knowledge in the executives of the jutes and little communication in this organizational structure.

KEYWORDS: Administrative management, Business diagnosis, organizational effectiveness, Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

¹ Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
(arita.toapantac.angelito.11@gmail.com)

² Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador (kleveramoreno@uta.edu.ec)

Las Juntas administradoras de agua potable y saneamiento son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua y saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad de recurso hídrico, calidad en la prestación de servicios y equidad en el reparto del agua. (AGUA, 2016). La gestión pública denominada también, como administración persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promueva el desarrollo de servicios de mejor calidad (García, 2007).

La ARCA(Agencia de Regulación y Control del Agua), es la que califica la demanda si es procedente o no; uno de los requisitos para la calificación deben presentar los estudios de captación, de conducción y de distribución del agua, así como de presupuestos aprobados, pero la realización de un proyecto y estudio técnico cuesta recursos; entonces, el campesino estará limitado de contar con dicho requisito. Otro de los condicionamientos debe tener la seguridad y la certificación de un gobierno autónomo descentralizado o de una entidad pública que vaya a financiar el proyecto de captación, conducción y distribución del agua, ajustado al siguiente modelo de control (ARCA, 2015). El Plan Provincial de Riego se constituye en un modelo que contempla grandes retos para el Estado Ecuatoriano y los Gobiernos Seccionales, en relación a dos ejes: la protección y conservación de las fuentes de agua; y la generación del conocimiento para profundizar el cambio de la matriz productiva articulado a procesos de transformación, generación del valor agregado y comercialización; ejes que son manejados desde la concepción de las micro cuencas hidrográficas como unidades estratégicas de acción. (Sánchez, 2013). Para que el riego cumpla con su función integral, el Plan Provincial de Riego

busca impulsar un trabajo conjunto y Coordinado entre las autoridades y técnicos del Gobierno Provincial con las organizaciones de usuarios de agua para el riego de agricultores y con las comunidades, pueblos y nacionalidades que ocupan importantes territorios de altura y que son lugares estratégicos para el almacenamiento y regulación hídrica natural. (Plan Provincial de Riego, 2013).

Objetivos

- Identificar problemas importantes de la gestión administrativa de las juntas de agua potable del cantón Ambato.
- Analizar el direccionamiento de los Directores de las juntas de Agua para cambiar la realidad existente.
- Proponer un plan de mejora en la Gestión Administrativa para las Juntas de Agua Potable en el Cantón Ambato.

Revisión de la Literatura

Planeación.

Es el proceso gerencial de lograr y mantener una congruencia entre los objetivos, las habilidades y los recursos de la organización y sus cambiantes oportunidades de mercado. El objetivo de la planeación es moldear los negocios, productos y servicios de la empresa, de modo que produzcan las utilidades y mantengan saludable a la empresa pese a las amenazas imprevistas que pudieran presentarse (Kotler, 2005). De acuerdo a (Schermerhorn & R, 2010) la planeación es el proceso de establecer objetivos de desempeño y determinar que debe hacerse para lograrlos. Por su parte, (Salvador, 2011) señala que planear es definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlo, resaltando la importancia de analizar por anticipado los problemas, planear posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para lograr con eficiencia los objetivos.

Organización.

(Agustin, 2012) manifiesto que la organización comprende el establecimiento de una estructura intencional, formalizada y permanente de roles para las personas que integran la empresa, de esta forma los responsables de la administración aseguran que todos tengan conocimientos de los papeles que han de

desempeñar para el logro de objetivos, esto implica identificar y asignar todas las clases de tareas que han de ejecutarse para el logro de los propósitos de la empresa. Deben existir relaciones entre las funciones jerárquicas y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. (Salvador, 2011) profundiza conceptualizando la organización como la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Dirección.

La Dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencias, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. Nos encontramos en el punto más central y más importante de la administración. Pero quizá por lo mismo, en el que exista mayor número de discrepancias, aunque estas sean accidentales. Por su parte Koontz y O'Donnell adoptan el término "Dirección", definiendo esta como la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados (Reyes, 2010). La Dirección se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos. Según esta definición, la dirección se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas la contabilidad, la producción, las operaciones la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa (David, Conceptos de administración estratégica, 2011). La dirección consiste en impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro de grupo de una organización con el fin de que el conjunto de todas ellas realice de la manera más eficaz los planes señalados. (Reyes, 2010).

Control.

Para (Reyes, 2010) consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los proyectados, con la

finalidad de conocer si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, además de permitir la formulación de nuevos planes. De igual forma (Schermerhorn & R, 2010) opina que la función administrativa del control es el proceso de medición del desempeño laboral, comparando los resultados con los objetivos, realizando actividades correctivas en caso de ser necesarias.

Gestión pública

La gestión pública representa en esencia un complejo diseño de redes de comunicación, hallándose ésta relacionada tanto de forma interna, con sus integrantes como externamente con las instituciones afines. El diagnóstico administrativo tiene como propósito configurar el interior de una estructura en sus acciones obteniendo como resultado una organización eficiente y eficaz y este diagnóstico debe ser proporcionado por el responsable de la dirección. Su análisis permite contar con una visión consistente de las vías de comunicación y autoridad otorgadas conocidas comúnmente como flujos en los procesos de transferencia de información al interior de las organizaciones (Gonzales, 2005). El éxito en la gestión de una organización pública depende de la habilidad para gestionar el entorno político. En buena medida el oficio del directivo público consiste en gestionar la política que tiene lugar en relación con la actividad y las políticas de su organización con el objeto de obtener un conjunto coherente de medidas y resultados finales. Por otro lado la formulación y desarrollo de políticas públicas suele organizarse por fases atendiendo de forma separada a los procesos de inclusión de un tema en la agenda pública, de decisión y de implementación (Ballart, 2007).

Juntas administradoras de agua

Según SEMPLADES (2014) define: “Son sociedades que coordinan y orientan las acciones de todas y cada una de las áreas de la Junta con el fin de incrementar la eficacia y calidad del servicio en materia de agua potable y alcantarillado; así como administrar en forma correcta los recursos de la Institución” (p.12). De acuerdo con el Ministerio [de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca](#), MAGAP, (2015) determina: “Son organismos representativos de los usuarios organizados, que

administran y gestionan los sistemas comunitarios para la sostenibilidad y sustentabilidad del agua”. (p.18).

Competencias Institucionales

Competencia significa incumbencia o capacidad. Definiendo como competencia aquella capacidad que iguala a un requerimiento, aquella calificación, preparación o habilidad que es adecuada a una cierta necesidad o demanda. Es decir, tal capacidad además de específica es relativa, implica tener idoneidad, pertenencia o ser apropiada a dimensiones de la realidad social, sistémica o institución. A partir de la clasificación de competencias, se puede decir que las personas que tienen deseos de superación y son motivadas se capacitan, afín de desarrollar habilidades y conocimientos en determinados puesto de trabajo, confía en sí mismos y en sus capacidades de alcanzar todos los objetivos que se proponen (Luiz, 2000).

Competencias profesionales

Un conocimiento de tipo declarativo que está relacionado con el saber acerca de la realidad y de las cosas y otro tipo de conocimiento procedimental, vinculado con el hacer y con el ejercicio de destrezas y habilidades para resolver determinados problemas. El ejercicio de una profesión requiere la integración de ambos tipos de conocimiento. Las personas para ejercer un puesto de trabajo deben tener conocimientos básicos para poder desenvolverse en funciones o actividades laborales, así mismo puede capacitarse, aún sin las empresas no los capacite, puesto que es responsabilidad de cada individuo prepararse para ser mejores y poder desempeñar tareas con éxito (Castro, 2005).

Competencias básicas

Se adquieren en la formación básica y permite el ingreso al trabajo, como por ejemplo habilidades para la lectura y escritura, comunicación en otro idioma o cálculo (Del Pozo Flórez, 2009). Las más generalizadas; se constituyen como plataforma de la educación (lectura, redacción, matemáticas, etc.) (Monzó Arévalo, 2006). Son competencias fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral (Lladó Lárraga, Sánchez Rodríguez, & Navarro Leal, 2013). Son esenciales para el aprendizaje, el desempeño laboral y el desarrollo vital

de los individuos (Sanz de Acedo , 2010). Las personas para ejercer un puesto de trabajo deben tener conocimientos básicos para poder desenvolverse en funciones o actividades laborales, así mismo puede capacitarse, aún sin las empresas no los capacite, puesto que es responsabilidad de cada individuo prepararse para ser mejores y poder desempeñar tareas con éxito (Del Pozo Flórez, 2009).

Competencias genéricas

El modelo de Competencias genéricas, se basa en la premisa de que existen ciertas conductas típicas que permiten a una persona desempeñar “correctamente” en un puesto determinado, y que dichas conductas son generales o genéricas, dado que son las mismas que permite a otra persona desempeñar “correctamente” en un puesto similar en otra organización. Es decir, a igual puesto en organizaciones similares, las conductas necesarias para un buen desempeño son las mismas (Saracho, 2005). Competencias genéricas o generales: definidas como atributos compartidos por una serie de profesiones conexas, que pueden desarrollarse en diversas disciplinas académicas y son transferibles dentro de ciertos límites. Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios en diferentes ámbitos de producción. Son importantes al responder ante las demandas de un mundo cambiante (Echeverría, Isus, Martínez, & Sarasola, 2008). Competencias generales: sustentan el aprendizaje durante toda la vida; no sólo la lectoescritura o la numeración (competencias básicas), sino también competencias de comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, toma de decisiones, pensamiento creativo, informática y aptitud para la formación continua (Descy & Tessaring, 2002).

MATERIALES Y MÉTODOS

Paradigma fenomenológico

Diseños fenomenológicos se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010).

Se aplicó el paradigma fenomenológico porque se incursionó en el contexto objeto de estudio, con la finalidad de observar, entender y conocer experiencias que presenta cada individuo que está involucrado en el problema de investigación y que será estudiado, a fin de describir e interpretar los resultados según las vivencias que fueron estudiadas por la investigadora.

Enfoque cualitativo

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010)

En el presente proyecto de investigación se utilizó un enfoque cualitativo, esta aplicación se realizó en las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del cantón de Ambato, para obtener datos o información que permitió conocer y describir el fenómeno de estudio, así como investigadora comprender el problema a investigar, para interpretar resultados de acuerdo a lo planteado en relación a la profesionalización y generación de competencias.

Modalidad de Investigación

Investigación Bibliográfica – Documental

La investigación documental contribuye a construir el marco teórico de cualquier tipo de investigación, En este sentido, precede a la investigación de campo y la apoya para la planeación del trabajo (García Avendaño, 2006).

Se utilizó la investigación Bibliográfica - Documental, a fin de revisar y recolectar información de libros de diferentes autores, revistas científicas, tesis de grado, etc. ubicados en bibliotecas de la institución e internet, la información

recabada es referente al tema de investigación, permitiendo tener mayor conocimiento y comprensión sobre la naturaleza del objeto en estudio.

Investigación de Campo

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna (García Avendaño, 2006).

Para el sustento de la presente investigación se utilizó la modalidad de campo, con el propósito de involucrarse con la realidad dentro de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, obteniendo datos o información referente a la Gestión Administrativa, tomado contacto directo la investigadora y Directivos de las Juntas, para la recolección de información fue mediante la aplicación de encuesta, con la finalidad de interpretar resultados y completar la investigación.

Tipos de Investigación

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y por qué del sujeto de estudio (Namakforoosh, 2005).

Investigación que tiene como objetivo describir características y definir por qué es importante la profesionalización en las empresas familiares en relación a la generación de competencias.

Investigación Correlacional

Investigación Correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista , 2010).

El objetivo de la investigación es comprobar, medir y explicar la relación existente entre las variables.

Población y muestra

Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010) Se trabajó con 74 juntas de agua del cantón Ambato.

Población Finita

Se refiere cuando se conoce el total de la población.

Selección de la muestra.

Aquí la muestra es igual a la población es decir, se utiliza el total de las 74 juntas existentes en el cantón Ambato.

Selección Técnicas e Instrumentos de investigación.

Para la realización del proyecto de investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

Encuesta

La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010).

Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación (Bernal, 2010).

El cuestionario es la herramienta que permite recolectar información dentro de la técnica Encuesta.

Para lograr los objetivos planteados, se aplicó el cuestionario a representantes de las Juntas de Agua potable del cantón Ambato, mismo que fue empleado para el diagnóstico de la gestión Administrativa de la misma.

Este cuestionario está estructurado con preguntas cerradas, de opción múltiple en las preguntas que son trabajadas con el nivel de medición nominal. Además, se utiliza la escala de Likert en las preguntas de medición ordinal.

Validación del instrumento de recolección

Para la validación del instrumento seleccionado llamado encuesta se ha utilizado el Alpha de Cronbach que realiza una correlación de las preguntas para determinar el porcentaje de aceptación el cual tiene un parámetro del 0 al 1 en el cual desde 0,70 se lo considera aceptable.

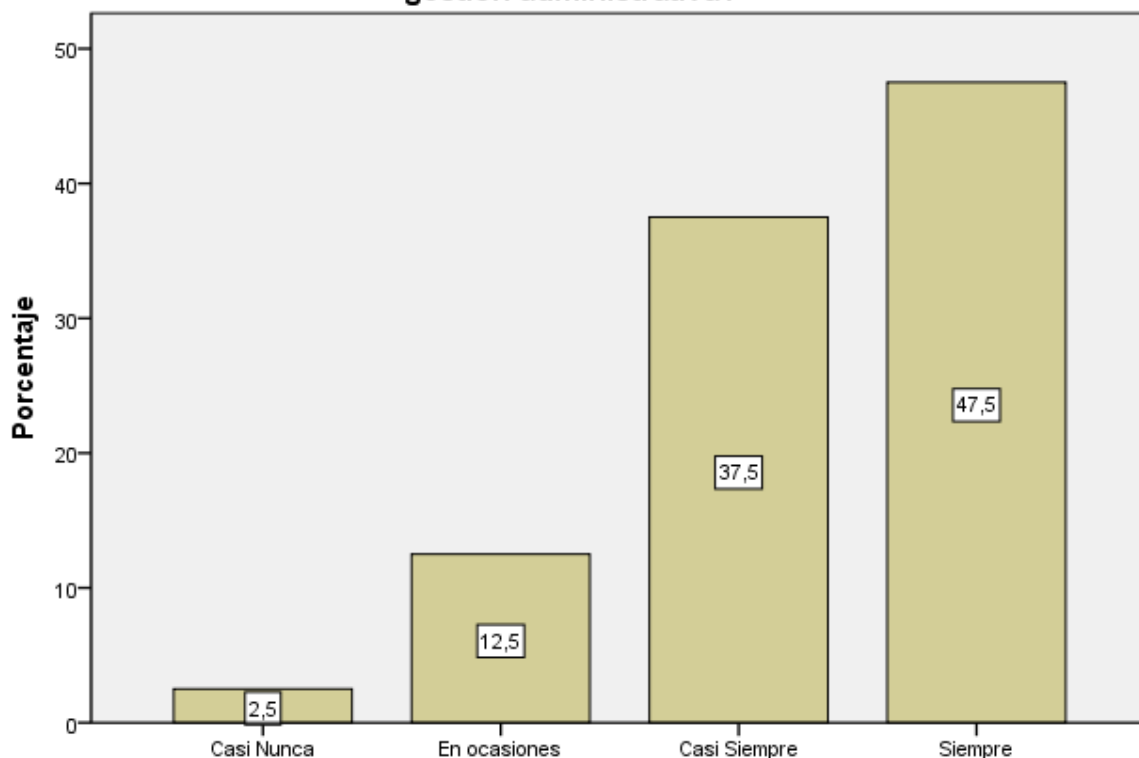
**Tabla 1: Fiabilidad del instrumento.
Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	13

Fuente: Tannia Toapanta, 2017

RESULTADOS

¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?



Elaborado por: Tannia Toapanta.

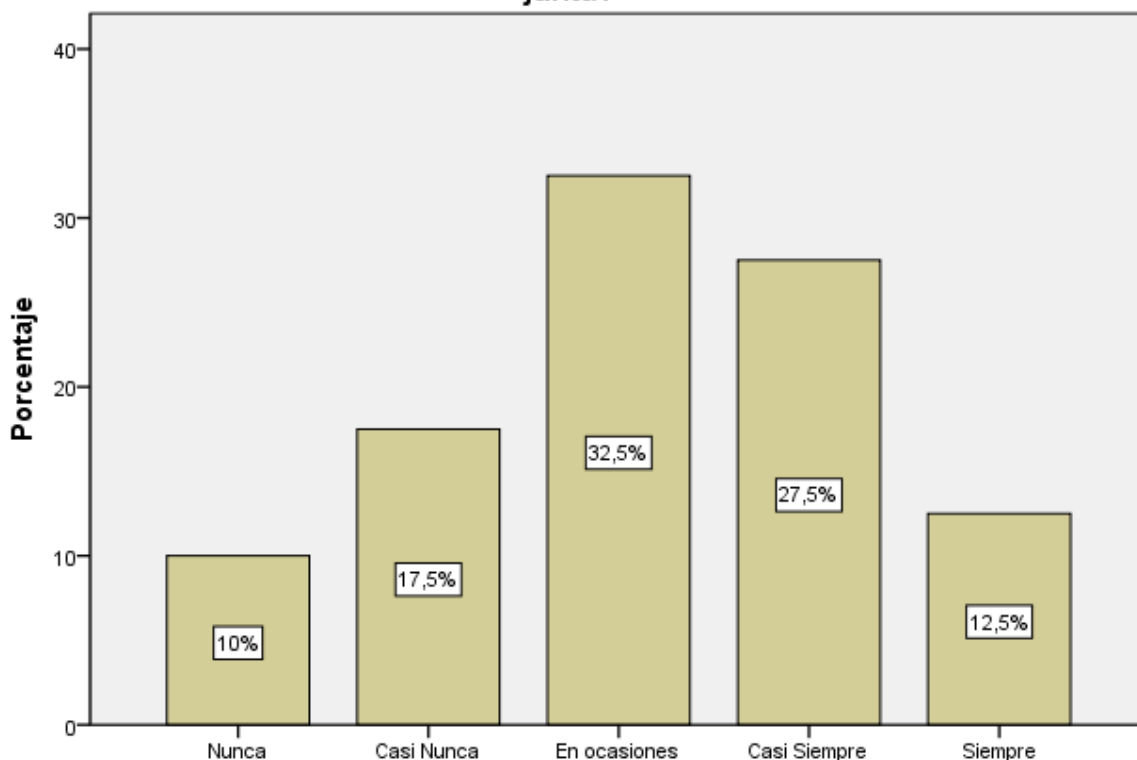
Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato, se obtuvo como resultado que el 47.5% siempre se reúnen para la toma de decisiones que contribuyan para la realización de la gestión Administrativa, el 37.5% casi siempre, el 12.5% en ocasiones y el 2.5% casi nunca.

Interpretación.

Esto indica que los directivos siempre se reúnen para la toma de decisiones que contribuyan a la Gestión Administrativa.

¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administración de la junta?



Elaborado por: Tannia Toapanta

Análisis.

En la encuesta realizada a los directivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato se obtuvo como resultado que del total 100%, En cuanto a las capacitaciones para administrar la Junta los directivos dicen que el 32.5% se lo realiza en ocasiones, el 27.5% casi siempre, 17,5% en ocasiones, el 12,5% Siempre y un 10% nunca.

Interpretación.

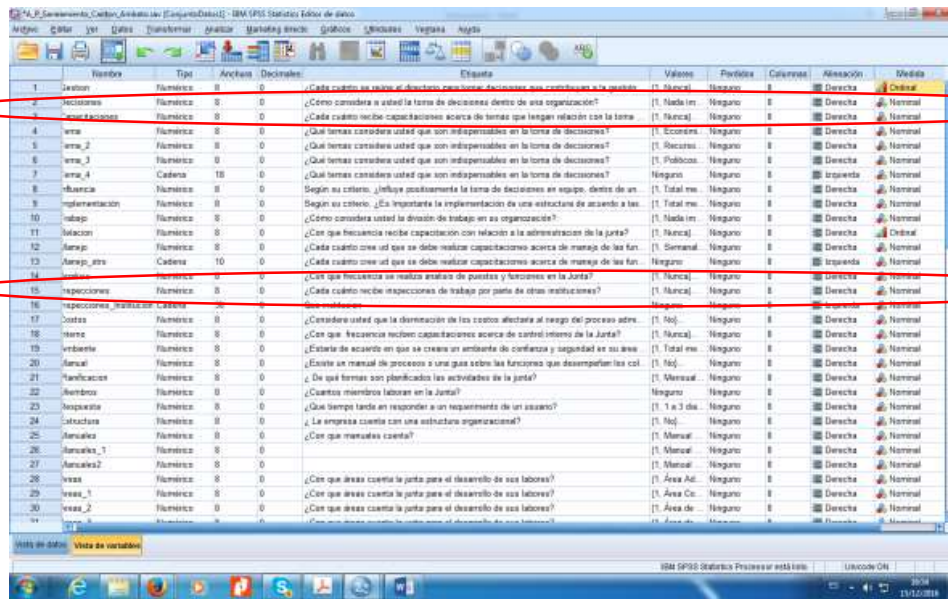
Los directivos de la Junta no reciben una capacitación para administrar la misma, lo cual es preocupante ya que siempre se necesita de capacitaciones para competir en este mundo tan cambiante.

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

La idea clave que sustenta la prueba de la suma de rangos de Wilcoxon: si dos muestras se obtienen de poblaciones idénticas y los valores individuales se acomodan en rangos como un conjunto de valores que se combina, entonces por lo regular los rangos alto y bajo deberían caer entre las dos muestras. Si los rangos

bajos se encuentran predominantemente en una muestra, sospechamos que las dos poblaciones no son idénticas. (Triola, 2004)

La técnica de Wilcoxon para dos muestras apareadas también es un contraste que se refiere a la distribución de una variable aleatoria, pero mensurada en dos ocasiones, pudiendo ser bilateral o unilateral. (Cosíalls, 2005)



Seleccione esas dos preguntas, el tipo de escala es ordinal porque hay un orden.

Y entonces cae en la prueba de Wilcoxon.

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Tabla 5.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administracion de la	Rangos negativos	30 ^a	16,57	497,00
	Rangos positivos	2 ^b	15,50	31,00
	Empates	8 ^c		

junta? - ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?	Total	40		
---	-------	----	--	--

Estadísticos de prueba^a

	¿Con que frecuencia recibe capacitación con relación a la administración de la junta? - ¿Cada cuánto se reúne el directorio para tomar decisiones que contribuyan a la gestión administrativa?
Z	-4,453 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Entonces se tiene un sig de 000, por lo cual es significativo y se comprueba la hipótesis.

H: La gestión administrativa tiene un impacto en el direccionamiento hacia una mejora en las juntas de agua potable del cantón Ambato

DISCUSIÓN

Realizar capacitaciones a los directivos de las juntas de agua en lo que respecta a la gestión administrativa es importante ya que el control es un proceso fundamental en toda organización y se debe aplicar a todo el proceso administrativo en las juntas de agua del cantón Ambato y en cada actividad que se realiza tener un control exhaustivo y tener conocimientos básicos generales ya que se realiza las funciones en forma empírica.

Las cosas cuando se planifican salen muy bien por lo mismo las tareas que realizan en las Juntas deben tener una organización y planificación adecuada cada día no debes en cuando o cuando se presenten las tareas, se requiere de una capacitación para todos los directivos de las Juntas en cuanto a obligaciones laborales y tributarias.

Se debe tomar en cuenta las opiniones de todos los miembros de la Junta, y el directivo de la Junta al tomar decisiones comunicarlas en forma clara y a todos una buena comunicación hace que las tareas, decisiones que se tomen en la Junta sean entendidas por todos y así mismo su cumplimiento se lo realice muy bien todo lo que se hace; en las Juntas se debe aplicar todo el proceso administrativo y en cada actividad que se realiza en la Junta debe tener un control exhaustivo.

Se necesita que todos los directivos de la Junta sepan que es la estructura Organizacional se requiere dar una charla a los directivos informando la misión visión y otros temas de las Juntas para que desempeñen mejor en sus funciones para cumplir los objetivos.

CONCLUSIONES

En las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato no cuentan con capacitaciones en la gran mayoría de temas que cubre el Proceso Administrativo lo cual hace que los directivos no cumplan con sus tareas adecuadamente, en las actividades también encontramos errores ya que no son inspeccionadas por ninguna Institución, o Superior.

El cumplimiento de las tareas se realiza en forma como se van dando sin ninguna planificación u orden algo bueno que podemos señalar es que las Juntas de Agua

potable y Saneamiento del Cantón Ambato cumplen con sus obligaciones Tributarias y laborales sin embargo estos temas son tratados empíricamente.

La toma de decisiones en equipo son muy importantes, en las Juntas no existe una buena comunicación entre los directivos con sus superiores, algunos directivos saben algunas cosas y otros no lo cual hace que la toma de decisiones se entorpezca.

Se posee con un control pero el control que se realiza en las Juntas es empírico, cuentan con una estructura Organizacional pero falta información y explicar para qué sirve la misma y su funcionalidad, la misión y visión cumplen con los objetivos de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato.

Referencias

- Plan Provincial de Riego. (2013).
- Plan Provincial de Riego Tungurahua 2014-2029. (2013).
- Asamblea Nacional Republica del Ecuador* . (6 de Agosto de 2014). Obtenido de Ley Organica de Recursos Hidricos, Usos y Aprovechamiento del Agua : <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEYD-E-RECURSOS-HIDRICOS-II-SUPLEMENTO-RO-305-6-08-204.pdf>
- El Comercio . (15 de Junio de 2014). *La juntas de agua marcan la vida de las comunidades en la Sierra.*
- SEMPLADES* . (Julio de 2014). Obtenido de Agua potable y alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador : <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/FOLLETO-Agua-SENPLADES.pdf>
- Accion Ecologica* . (Junio de 2015). Obtenido de Análisis de la Ley de Aguas: http://www.estudiosecologistas.org/documentos/web_%20 analisis_leyagua.pdf
- AGUA, S. D. (2016). <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf>. Obtenido de <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf>: <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf>
- Agustín, P. R. (2012). Administración moderna. En P. R. Agustín. Limusa.
- Agustin, R. P. (2012). Administración Moderna. México: Limusa.

- Agustin, R. P. (2013). *Administracion Moderna*.
- Alles, M. A. (2005). *Gestión por Competencias. El diccionario*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2008). *Dirrección Estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2009). *Diccionario de preguntas. La Trilogía: las preguntas para evaluar las competencias más utilizada*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- ARCA. (Mayo de 2015). *Agencia de Regulacion del Control del Agua . Plan de Control ARCA*. Quito, Ecuador.
- Bachenheimer, H. (2012). DEFINICIÓN DE TÉRMINOS. *Administración de Empresas* , 7.
- Ballart, X. (2007). *Gestión Pública analisis y evaluación de Políticas. Revista de estudios politicos nueva epoca*, 97.
- Banks, G., McCauley, k., Gardner, W., & Guler, C. (2016). A meta-analytic review of authentic and transformational leadership: A test for redundancy. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-19.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administraciín, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Tercera Edición). Colombia: Pearson.
- Brown, M., & Treviño, L. (2016). Ethical leadership: A review and future directions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 595–616.
- Cases, L. (2010). *Anuario de la Competencia*. España: Monzar Art.
- Castillo Aponte, J. (2010). *Administracion de Personal*. ECOE EDICIONES.

- Castro, J. (2005). Agua y Desarrollo en America Latina . *Democracia Sustantiva en la gestión del agua y de servicios*, 1-2.
- CEPAL. (2012). *DIAGNÓSTICO DE LAS ESTADÍSTICAS DEL AGUA EN ECUADOR* . Obtenido de <http://aplicaciones.senagua.gob.ec/servicios/descargas/archivos/download/Diagnostico%20de%20las%20Estadisticas%20del%20Agua%20Producto%20IIIc%202012-2.pdf>
- Cheong, M., Spain, S., Yammarino, F., & Yun, S. (2016). Two faces of empowering leadership: Enabling and burdening. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-15.
- Chrobot, D., Gerbasi, A., & Cullen, K. (2016). Predicting leadership relationships: The importance of collective identity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-14.
- Cianci, A., Hannah, S., Roberts, R., & Tsakumis, G. (2014). The effects of authentic leadership on followers' ethical decision making in the face of temptation: An experimental study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-14.
- Coll, J. C. (2014). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*.
- Consortio para el Derecho Socio Ambiente* . (s.f.). Obtenido de Reglamento General de Aplicación de la Ley de Aguas: <http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Reglamento-General-Aplicacion-Ley-Aguas.html>
- Cosialls, L. S. (2005). Análisis estadístico mediante aplicaciones informáticas: SPSS, Stratgraphics, Minitab y Excel. En L. S. Cosialls, *Análisis estadístico mediante aplicaciones informáticas: SPSS, Stratgraphics, Minitab y Excel*. Barcelona: Edicions Universitat .

- David, F. R. (2011). Conceptos de administración estratégica. En F. R. David, *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educacion.
- David, F. R. (2013). Conceptos de administración estratégica . En F. R. David, *Conceptos de administración estratégica* . Pearson.
- Del Pozo Flórez, J. Á. (2009). *Competencias Profesionales Herramientas de evaluación: El portafolio, la rúbrica y las pruebas situacionales*. Narcea S.A.
- Descy, P., & Tessaring, M. (2002). *Formar y aprender para la competencia profesional: Segundo informe sobre formación profesional en Europa:Resumen ejecutivo (CEDEFOP Referentes series,12)*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Diaz Paniagua, E., & León Sánchez, M. (2011). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Ediciones Paraninfo.
- Echeverría, B., Isus, S., Martinez, M., & Sarasola, L. (2008). *Orientación Profesional*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Escamilla, G. A. (2008). *Las competencias básicas: Claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. España: Grao.
- Friedrich, T., Griffith, J., & Mumford, M. (2016). Collective leadership behaviors: Evaluating the leader, teamnetwork, and problem situation characteristics that influence their use. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-22.
- García Avendaño, P. (2006). *Introducción a la Investigación bioantropologíaen actividad física, deporte y salud*. Caracas.
- Garcia, S. (2007). La nueva gestión pública: Evolución y tendencias. Universidad de Salamanca Presupuesto y Gasto Público. *Instituto de Estudios Fiscales* , 37-64.

- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal leadership*. *Harvard Business Review Press*.
- Gonzales, M. (2005). *Aproximación a la dinamica organizativa, la estructura*. *Universidad Metropolitana a las Ciencias de la Educación*.
- Grant. (1998).
- Gunkel, M., & Schlaegel, C. (2016). Cultural values, emotional intelligence, and conflict handling styles: A global study. *organizational behavior and human decision processes*, 1-18.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta edición). México: McGRAW-HILL.
- Hugo N, & Villegas B. (2013). *Parlamento Agua*.
- INEC. (2010). *Resultados del Censo de Población y Vivienda*. Ecuador.
- Jesus, R. (2011). *Nuevo diagnostico de necesidades de capacitacion y aperndizaje en las organizaciones / New training needs assessment and learning in organizations*.
- Kim, A., Khon, N., & Aidosova, Z. (2016). Emotional intelligence of a coach as a factor of coach-student interaction. *Organizational behavior and human decision processes*, 265 – 270.
- Kim, A., Khon, N., Akhmetova, D., & Dzharkeshev, K. (2015). Emotional intelligence at work of coach almaty. *Kazak University Publishing*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2011). *Administracion una prespectiva Global*. Mexico.
- Kotler, P. (2005). *Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales*. Pearson Educacion.
- Ley de Aguas. (s.f.), (pág. 17).

Ley De aguas. (s.f.), (pág. 57).

Little, L., Gooty, J., & Williams, M. (2015). The role of leader emotion management in leader–member exchange and follower outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1-13.

Lladó Lárraga, D. M., Sánchez Rodríguez, L. I., & Navarro Leal, M. A. (2013). *Competencias Profesionales y Empleabilidad en el contexto de la Flexibilidad Laboral*. Estados Unidos de America: Palibrio LLC.

Louzao, D. J. (2012). Introduccion a la Gestion Empresarial Concepto de Gestion y Definicion de Empresas . *Teorías de la Administración: Enfoque clásico*.

Luiz, R. (2000). La realidad de las diciplinas . *Asociación Latinoamericana y del caribe de Educación en Salud Publica* .

Lusthaus, C. (2012). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. IDRC.

MAGAP. (2015). Ministerio de Agricultura, Ganaderia Acuacultura y Pesca. *Hacia el Desarrollo Territorial Rural Sostenible 2015 - 2025*. Quito, Ecuador.

Mariño, M. C. (Mayo de 2015). Universidad Tecnica de Ambato . *Políticas y Procedimientos del control Interno y la Toma de Decisiones en la Junta Administradora de Agua Potable de Cotalo*. Ambato , Tungurahua , Ecuador .

Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: A meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 13-24.

MIDUVI. (2005). *Cobertura de aguas y saneamiento*.

Monzó Arévalo, R. (2006). *Concepto de Competencias en la Evaluación Educativa*. México: Publicaciones Cruz O S.A.

- Mora, S. P. (2015). H. Gobierno Provincial de Tungurahua . *Gestión Actual de los Recursos Hídricos en la Subcuenca del río Ambato desde los Actores*. Ambato, Tungurahua , Ecuador .
- Munch Galindo, L. (2001). *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación* (Vol. Segunda edición). México: Limusa.
- Nielsen, M., Glasø, L., & Einarsen, S. (2017). Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 195-206.
- Nielsen, M., Indregard, A., & Øverland, S. (2016). Workplace bullying and sickness absence – A systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 17-24.
- Nielsen, M., Nielsen, G., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2015). Workplace bullying and suicidal ideation: A 3-wave longitudinal Norwegian study. *American Journal of Public Health*, 23 - 28.
- Palma, H. G. (15 de Mayo de 2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas.
- Pesquera, G. Z. (Abril de 2012). Universidad Autónoma de Queretaro . *La importancia de la Gestión Empresarial para el Cambio Organizacional* . Queretaro , Mexico.
- Phaneuf, J., Boudrias, J., Rousseau, V., & Brunelle, E. (2016). Personality and transformational leadership: The moderating effect of organizational context. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 30-35.
- Reyes, A. (2010). Administración de empresas/ Business Administration, Volumen 2. En A. Reyes, *Administración de empresas/ Business Administration, Volumen 2*. limusa.

- Reza Trosino, J. C. (2006). *Nuevo Diagnostico de Necesidades de Capacitacion y Aprendizaje en las Organizaciones* (Primera Edición ed.). México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. UNID.
- Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. UNID.
- Robbins, S. P. (2005). *Administracion*.
- Rodriguez Mansilla, D. (2014). *DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL*.
- Roobins, S., & Coulter, M. (2011). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- Salvador, M. (2012). *Administración aplicada Teoria y Practica*. Mexico: Limusa.
- Salvador, M. H. (2011). *Administracion Aplicada*. México: Limusa.
- Salvador, M. H. (2011). *Administracion aplicada, teoria y practica*. Mexico: Limusa.
- Sánchez, I. C. (2013). *Plan Provincial de Riego Tungurahua*.
- Santos, E. D. (2014). *El diagnostico de la empresa*.
- Sanz de Acedo , M. L. (2010). *Competencias Cognitivas en Educación Superior*. Madrid: Marcea S.A. de Ediciones.
- Saracho, J. M. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias*. Santiago de Chile: RIL.
- Schermerhorm, & R, J. (2010). *Administracion*. Mexico: Limusa Wiley.
- Semplades, S. N. (24 de Junio de 2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017 Todo el Mundo Mejor* . Quinto , Pichincha , Ecuador .
- Siegling, A., Nielsen, C., & Petrides, K. (2014). Trait emotional intelligence and leadership in a European multinational company. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1- 4.

Spencer, Lyle , M., Spencer, & Signe, M. (1993). *Competence at work, models for superior performance*, John Willey & Sons. Nueva York.

Triola, M. F. (2004). Estadística. En M. F. Triola, *Estadística*. Pearson Educación.

Zambaro, M. A. (2011). Universidad Tecnica de Ambato. *a inobservancia del trámite de renovación por parte de los usuarios del sector Totoras y Picaihua, provoca el uso ilegal del derecho de concesión de aprovechamiento del agua de la acequia " La Victoria", en la Secretaria Nacional del Agua, agencia Ambato, . Ambato, Tungurahua, Ecuador.*

ACERCA DE LOS AUTORES

Tannia Aracelly Toapanta Cevallos

Estudiante Universidad Técnica de Ambato

Correo: arita.toapantac.angelito.11@gmail.com

Doctor: Klever Moreno G.

Docente Universidad Técnica de Ambato

Correo: kleveramoreno@uta.edu.ec

