



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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

**Santiago Oswaldo Verdesoto Velástegui 1, Tannia Aracelly T oapanta Cevallos 2, María
Gabriela Acosta Morales 3**

- 1. Universidad Técnica de Ambato, oswaldosverdesoto@uta.edu.ec**
- 2. Universidad Técnica de Ambato, arira.toapantac.angelito.11@gmail.com**
- 3. Universidad Técnica de Amabto, Lic_gabrielacosta@yahoo.es**

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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

Diagnosis of the Administrative Management of the Drinking Water and Sanitation

Boards of the Canton Ambato

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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

INTRODUCCIÓN

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).



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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 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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

Para la validación del instrumento seleccionado llamado encuesta se ha utilizado el Alfa 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.

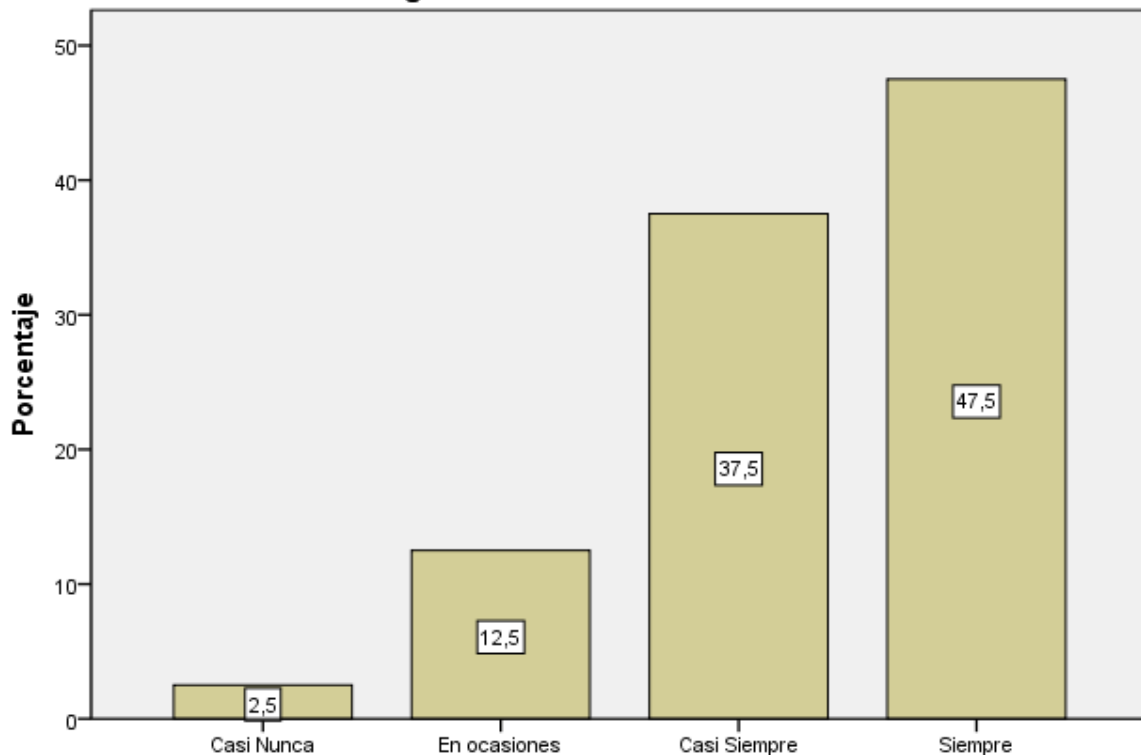
Tabla 1: Fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	13

RESULTADOS

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



Análisis.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

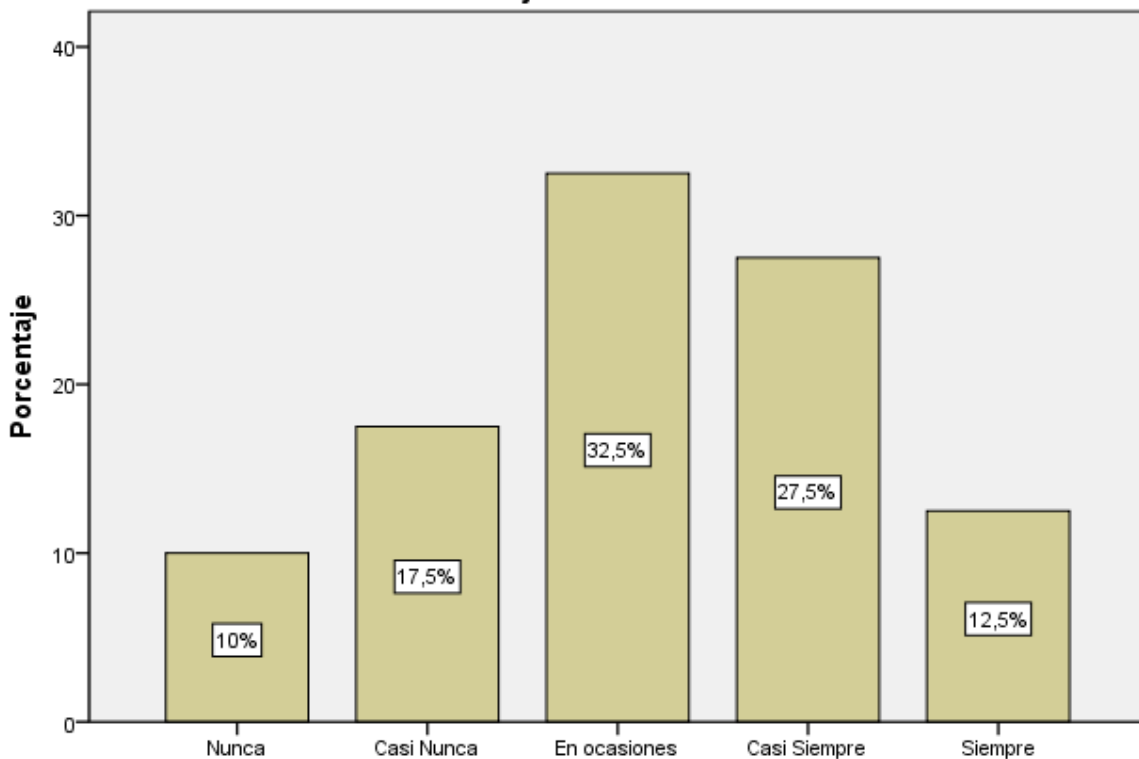
Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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?



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.



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

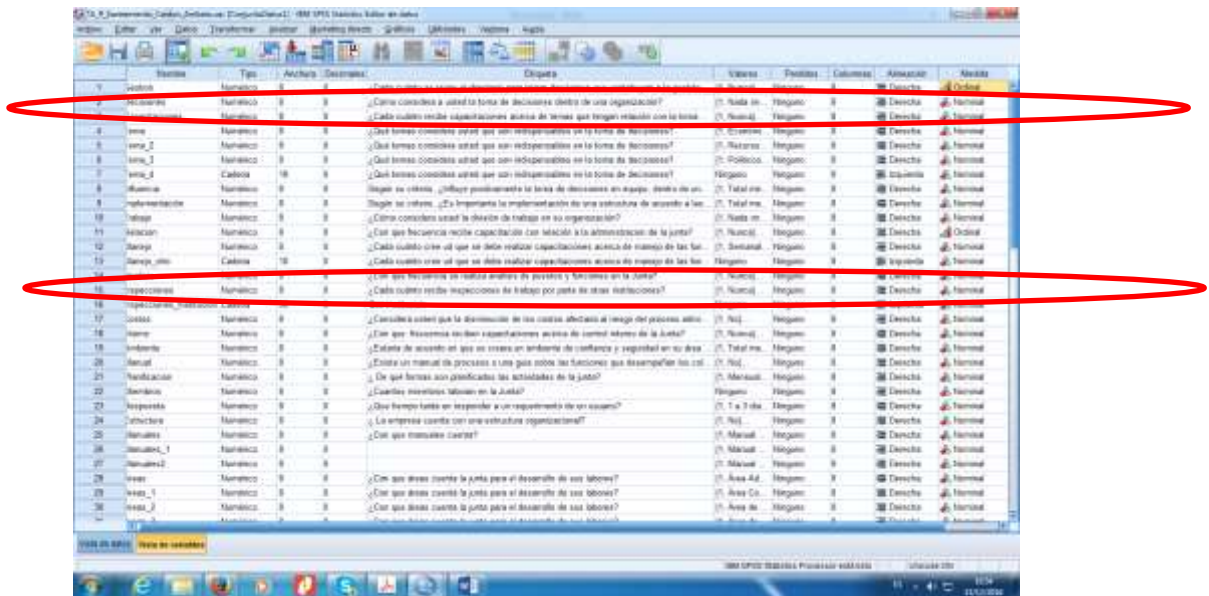
Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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. (Cosialls, 2005)



Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Tabla 5.

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
¿Con qué frecuencia recibe capacitación con	Rangos negativos	30 ^a	16,57	497,00



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

relación a la	Rangos positivos	2 ^b	15,50	31,00
administración de la	Empates	8 ^c		
junta? - ¿Cada cuánto	Total			
se reúne el directorio		40		
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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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-](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/FOLLETO-Agua-SENPLADES.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/09/FOLLETO-Agua-SENPLADES.pdf](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-](http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf)

[content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-](http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf)

[POTABLE.pdf](http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf). Obtenido de [\[content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-\]\(http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf\)](http://www.agua.gob.ec/wp-</p></div><div data-bbox=)

[POTABLE.pdf](http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/INSTRUCTIVO-JUNTAS-DE-AGUA-POTABLE.pdf): [279](http://www.agua.gob.ec/wp-</p></div><div data-bbox=)



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304
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). Administración 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 análisis 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: administración, 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



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

<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*. Consorcio 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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

Díaz Paniagua, E., & León Sánchez, M. (2011). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Ediciones Paraninfo.

Echeverría, B., Isus, S., Martínez, 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 bioantropología en actividad física, deporte y salud*. Caracas.

García, 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 dinámica 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 diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje 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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

- Kim, A., Khon, N., Akhmetova, D., & Dzarkeshev, K. (2015). Emotional intelligence at work of coach almaty. *Kazak University Publishing*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2011). *Administracion una perspectiva 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 . Politicas 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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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 Autonomade 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 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 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). *Administración*.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

Rodríguez 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.



Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y

Saneamiento del Cantón Ambato

Revista Publicando, 5 No 14. No. 2. 2018, 264-286. ISSN 1390-9304

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. Quito, 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 Técnica 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.*