

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE POSGRADOS

### MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN GESTIÓN DE PROYECTOS COHORTE 2021

---

**Tema:** SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE COLAISA DE LA PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, CANTÓN LATACUNGA.

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magister en  
Gestión de Proyectos

**Modalidad del Trabajo de Titulación:** Proyecto de Titulación con Componente de  
Investigación Aplicada

**Autor:** Ingeniero Luis Patricio Quimbita Panchi

**Director:** Ingeniero Kléver Armando Moreno Gavilanes PhD.

Ambato – Ecuador

2022

## **A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez Magister e Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría PhD., designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la toma de decisiones de la junta administradora de agua potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga*, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Luis Patricio Quimbita Panchi, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Proyectos; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Howard Fabián Chávez Yépez. Mg*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría. PhD.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: *SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE COLAISA DE LA PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, CANTÓN LATACUNGA*, le corresponde exclusivamente a: Ingeniero Luis Patricio Quimbita Panchi., Autor bajo la dirección del Ingeniero Kléver Armando Moreno Gavilanes PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual, a la Universidad Técnica de Ambato.

---

*Ingeniero Luis Patricio Quimbita Panchi*  
*C.C. 0501852545*  
**AUTOR**

---

*Ingeniero Kléver Armando Moreno Gavilanes PhD.*  
*C.C. 1802463370*  
**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

*Ingeniero Luis Patricio Quimbita Panchi*  
*C.C. 0501852545*  
**AUTOR**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	xii
AGRADECIMIENTO .....	xiii
DEDICATORIA .....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Justificación.....	3
1.2. Objetivos .....	4
1.2.1. Objetivo General .....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO II .....	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1. Antecedentes investigativos .....	5
2.2. Fundamentación conceptual.....	9
2.2.1. Sistema de gestión administrativa.....	9
2.2.1.1. Origen y evolución de la Gestión Administrativa .....	9
2.2.2. La Administración como Proceso .....	10
2.2.2.1. Planificación .....	11
2.2.2.2. Fases del Proceso de la Planificación .....	11
2.2.3. Compromiso organizacional .....	12
2.2.3.1. Formación organizacional y Compromiso organizacional .....	13
2.2.3.2. Capital humano para el compromiso y desempeño de los empleados	13
2.2.4. Satisfacción laboral .....	14

2.2.4.1.	Formación al compromiso y desempeño de los empleados.....	15
2.2.5.	Rendimiento en la recuperación de servicios.....	16
2.2.5.1.	Compromiso de los empleados y RRS .....	17
2.2.5.2.	Descripción del puesto, compromiso de los empleados y SRP ....	18
2.2.5.3.	Toma de decisiones en la empresa.....	18
2.2.5.3.1.	Etapas en el proceso de toma de decisiones .....	21
2.2.5.4.	Organigrama Estructural.....	22
2.2.5.5.	Análisis PEST.....	23
2.2.5.6.	FODA.....	24
2.2.5.7.	Diagrama de Flujo .....	25
CAPITULO III	.....	27
MARCO METODOLÓGICO	.....	27
3.1.	Ubicación .....	27
3.2.	Equipos y materiales .....	28
3.3.	Ruta de investigación .....	29
3.3.1.	Enfoque cuantitativo .....	29
3.3.2.	Alcance Correlacional.....	29
3.3.3.	Método de investigación .....	30
3.3.3.1.	Investigación bibliográfica .....	30
3.3.3.2.	Investigación de campo: .....	30
3.4.	Prueba de Hipótesis.....	31
3.5.	Población o muestra .....	31
3.5.1.	Población.....	31
3.5.2.	Muestra.....	31
3.6.	Recolección de información: .....	32
3.7.	Procesamiento de información y análisis estadístico .....	33
3.7.1.	Validación del cuestionario.....	33
CAPITULO IV	.....	35
RESULTADO Y DISCUSIÓN	.....	35
4.1.	Diagnóstico la situación actual de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa. ....	35
4.1.1.	Perfil sociodemográfico .....	35
4.2.	Análisis descriptivo.....	36
4.2.1.	Análisis descriptivo socios.....	36

4.2.2. Análisis descriptivos dirigentes.....	53
4.3. Establecimiento de la operatividad de la organización en base a un análisis interno-externo de las necesidades de los socios Junta Administradora de Agua Potable Colaisa.....	86
4.3.1. Análisis factorial exploratorio.....	86
4.3.2. Prueba de hipótesis Rho de Spearman .....	89
4.4. Discusión.....	90
4.5. Estructura del plan.....	91
4.5.1. Junta Administradora de Agua Potable Colaisa (JAAPC).....	91
4.5.1.1. Misión .....	92
4.5.1.2. Visión.....	92
4.5.1.3. Valores .....	92
4.5.1.4. Principios Organizacionales .....	93
4.5.2. Organigrama Estructural .....	93
4.5.2.1. Organigrama Estructural .....	93
4.5.3. Perfil y Puestos de Trabajo .....	94
4.5.3.1. Presidente .....	94
4.5.3.2. Secretario.....	96
4.5.3.3. Tesorero .....	98
4.5.3.4. Primer Vocal.....	100
4.5.3.5. Segundo Vocal .....	102
4.5.4. Cadena de Mando.....	104
4.5.5. Diagrama de Flujo de procesos .....	105
4.5.6. Análisis FODA.....	106
4.5.7. Matriz Estrategias FODA.....	107
4.5.8. Análisis PEST .....	108
4.6. Estrategias de desarrollo administrativo para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa .....	108
4.6.1. Propuesta de estrategias .....	109
4.6.2. Plan estratégico Junta Administradora de Agua Potable Colaisa .....	113
CAPITULO V .....	116
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
5.1. Conclusiones .....	116
5.2. Recomendaciones.....	117

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
ANEXOS .....	127
Validación 1 – Experto 1.....	127
Validación 2 – Experto 2.....	134
Validación 3 – Experto 3.....	141



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Formato del Análisis PEST .....	23
<b>Tabla 2.</b> Matriz FODA .....	25
<b>Tabla 3.</b> Ubicación Geográfica .....	28
<b>Tabla 4.</b> Recursos Materiales y Tecnológicos.....	28
<b>Tabla 5.</b> Alfa de Cronbach socios .....	33
<b>Tabla 6.</b> Alfa de Cronbach dirigentes .....	34
<b>Tabla 7.</b> Perfil sociodemográfico socios .....	35
<b>Tabla 8.</b> Perfil sociodemográfico dirigentes (9) personas.....	36
<b>Tabla 9.</b> Prueba de Bartlett y KMO.....	86
<b>Tabla 10.</b> Determinación de factores y varianza total explicada.....	86
<b>Tabla 11.</b> Matriz de componentes rotados .....	88
<b>Tabla 12.</b> Prueba de hipótesis.....	89
<b>Tabla 13.</b> Descripción de funciones presidente.....	94
<b>Tabla 14.</b> Descripción de funciones secretario.....	96
<b>Tabla 15.</b> Descripción de funciones tesorero .....	98
<b>Tabla 16.</b> Descripción de funciones primer vocal.....	100
<b>Tabla 17.</b> Descripción de funciones segundo vocal .....	102
<b>Tabla 18.</b> Cadena de mando JAAPC.....	104
<b>Tabla 19.</b> Análisis FODA.....	106
<b>Tabla 20.</b> Matriz de estrategias FODA.....	107
<b>Tabla 21.</b> Análisis PEST .....	108
<b>Tabla 22.</b> Plan estratégico sistema de gestión administrativo.....	110
<b>Tabla 23.</b> Plan estratégico compromiso organizacional.....	111
<b>Tabla 24.</b> Plan estratégico realización del servicio .....	112
<b>Tabla 25.</b> Plan estratégico toma de decisiones .....	112
<b>Tabla 26.</b> Plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa	113

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación Geográfica .....	28
<b>Figura 2.</b> Gestión Administrativa 1 .....	37
<b>Figura 3.</b> Gestión Administrativa 2 .....	38
<b>Figura 4.</b> Gestión Administrativa 3 .....	39
<b>Figura 5.</b> Gestión Administrativa 4 .....	40
<b>Figura 6.</b> Gestión Administrativa 5 .....	41
<b>Figura 7.</b> Compromiso Organizacional 1 .....	42
<b>Figura 8.</b> Compromiso Organizacional 2 .....	43
<b>Figura 9.</b> Compromiso Organizacional 3 .....	44
<b>Figura 10.</b> Rendimiento en la recuperación del servicio 1 .....	45
<b>Figura 11.</b> Rendimiento en la recuperación del servicio 2 .....	46
<b>Figura 12.</b> Participación en la toma de decisiones 1 .....	47
<b>Figura 13.</b> Participación en la toma de decisiones 2 .....	48
<b>Figura 14.</b> Participación en la toma de decisiones 3 .....	49
<b>Figura 15.</b> Participación en la toma de decisiones 4 .....	50
<b>Figura 16.</b> Participación en la toma de decisiones 5 .....	51
<b>Figura 17.</b> Participación en la toma de decisiones 6 .....	52
<b>Figura 18.</b> Gestión Administrativa 1 .....	53
<b>Figura 19.</b> Gestión Administrativa 2 .....	54
<b>Figura 20.</b> Gestión Administrativa 3 .....	55
<b>Figura 21.</b> Gestión Administrativa 4 .....	56
<b>Figura 22.</b> Gestión Administrativa 5 .....	57
<b>Figura 23.</b> Gestión Administrativa 6 .....	58
<b>Figura 24.</b> Compromiso Organizacional 1 .....	59
<b>Figura 25.</b> Compromiso Organizacional 2 .....	60
<b>Figura 26.</b> Compromiso Organizacional 3 .....	61
<b>Figura 27.</b> Compromiso Organizacional 4 .....	62
<b>Figura 28.</b> Satisfacción laboral 1 .....	63
<b>Figura 29.</b> Satisfacción laboral 2 .....	64
<b>Figura 30.</b> Satisfacción laboral 3 .....	65
<b>Figura 31.</b> Satisfacción laboral 4 .....	66
<b>Figura 32.</b> Satisfacción laboral 4 .....	67

<b>Figura 33.</b> Satisfacción laboral 5.....	68
<b>Figura 34.</b> Rendimiento en la recuperación de servicios 1 .....	69
<b>Figura 35.</b> Rendimiento en la recuperación de servicios 2 .....	70
<b>Figura 36.</b> Rendimiento en la recuperación de servicios 3 .....	71
<b>Figura 37.</b> Intensión Laboral 1 .....	72
<b>Figura 38.</b> Intensión Laboral 2 .....	73
<b>Figura 39.</b> Intensión Laboral 3 .....	74
<b>Figura 40.</b> Intensión Laboral 4.....	75
<b>Figura 41.</b> Intensión Laboral 5 .....	76
<b>Figura 42.</b> Intensión Laboral 6.....	77
<b>Figura 43.</b> Intensión Laboral 7 .....	78
<b>Figura 44.</b> Intensión Laboral 8.....	79
<b>Figura 45.</b> Intensión Laboral 9 .....	80
<b>Figura 46.</b> Intensión Laboral 10.....	81
<b>Figura 47.</b> Intensión Laboral 11 .....	82
<b>Figura 48.</b> Intensión Laboral 12.....	83
<b>Figura 49.</b> Intensión Laboral 13.....	84
<b>Figura 50.</b> Intensión Laboral 14.....	85
<b>Figura 51.</b> Organigrama estructural .....	94
<b>Figura 52.</b> Propuestas estratégicas .....	110

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfico 1.</b> Fases del proceso de planificación.....	12
<b>Gráfico 2.</b> Enfoques de la toma de decisiones .....	20
<b>Gráfico 3.</b> El ciclo Información-Decisión-Acción .....	20
<b>Gráfico 4.</b> Etapas del proceso de toma de decisiones .....	21
<b>Gráfico 5.</b> Formato del Organigrama Estructural.....	23
<b>Gráfico 6.</b> Sedimentación.....	87
<b>Gráfico 7.</b> Diagrama de Flujo- Proceso del presidente .....	95
<b>Gráfico 8.</b> Diagrama de Flujo- Proceso del Secretario.....	97
<b>Gráfico 9.</b> Diagrama de flujo- procesos del tesorero .....	99
<b>Gráfico 10.</b> Diagrama de flujo-proceso primer vocal .....	101
<b>Gráfico 11.</b> Diagrama de flujo- segundo vocal .....	103
<b>Gráfico 12.</b> Diagrama de flujos de procesos .....	105

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, mi agradecimiento infinito a Dios por todas las bendiciones recibidas; por guiar e iluminar mi camino para poder alcanzar todos mis objetivos planteados.

A la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, por facilitarme toda la ayuda e información incondicional.

A la Universidad Técnica de Ambato, y en especial al Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes. PhD. Director del trabajo de titulación, por su valiosa asistencia y conocimientos brindados para el desarrollo de este trabajo.

A toda mi familia, porque siempre me han dado ejemplos de superación y sacrificio. Además, que siempre han creído y confiado en mí.

Y a todos y cada uno de mis amigos y compañeros de estudio por toda la ayuda, apoyo y consejos recibidos.

## **DEDICATORIA**

A lo mejor y más valioso que Dios me ha regalado en mi vida. Mi amada esposa Alexandra Bustos y mis queridos hijos Bryan, Mateo y Doménica, quienes, con gran paciencia, amor y cariño cedieron parte de su tiempo y espacio para que yo pueda culminar con éxito este proyecto.

A mi inolvidable Mamá, que desde el cielo siempre nos cuida y guía nuestro camino, para que nunca nos falte nada.

A toda mi familia por ser fuente de inspiración y motivación para poder superarme y ser mejor persona cada día.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL**  
**(TP) EN GESTIÓN DE PROYECTOS**  
**COHORTE 2021**

**TEMA:**

*SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE COLAISA DE LA PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, CANTÓN LATACUNGA*

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** *Proyecto de Titulación con Componente de Investigación Aplicada*

**AUTOR:** *Ingeniero Luis Patricio Quimbita Panchi.*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Kléver Armando Moreno Gavilanes. PhD.*

**FECHA:** *Trece de diciembre del dos mil veinte y dos.*

**RESUMEN EJECUTIVO**

El Sistema de Gestión Administrativo tiene la finalidad de fortalecer el cumplimiento de objetivos dentro de una organización a través de la toma eficaz de decisiones para lograr el beneficio organizacional. Sin embargo, la problemática de esta investigación es la progresiva necesidad de los usuarios de la Junta administrado de agua potable Colaisa por el servicio que ésta ofrece, lo que hace insostenible la satisfacción completa del mismo, a causa de la deficiente planificación de los procesos, lentitud del servicio en la gestión operativa, regulación, prestación y control. Como objetivo se pretende, determinar en qué medida el sistema de gestión administrativo incide en la toma de decisiones de la junta administradora de agua potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga. Se aplicó, el análisis descriptivo para la determinación de las principales afectaciones de la organización, Además, se aplicó el análisis factorial exploratorio para determinar los factores de influencia de la gestión administrativa de los socios y colaboradores. Se utiliza como medio de recolección de información una encuesta aplicada a sus socios y directivos. Como resultado, demostró correlación en un rango de 0,6 a 0,9 en los tres componentes principales de Sistema de

Gestión Administrativa (GTA), Compromiso Organizacional (CLO) y Rendimiento en la recuperación del servicio (RLS), por lo que hay que considerar el componente de Participación de toma de decisiones (PTD). Sin embargo, en la prueba de hipótesis dio una correlación positiva moderada de ( $Rho=0,452$ ;  $p=0,000$ ) con sistema de gestión administrativa por parte de la junta administrativa de agua potable Colaisa donde influye de manera positiva en la toma de decisiones dentro de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Finalmente, la gestión administrativa es una de las herramientas que permite fortalecer a la organización y hacer de forma eficaz la administración de acuerdo a objetivos y toma de decisiones, debido a que principalmente ayuda con el cumplimiento de manera consecutiva de las metas, el crecimiento y desarrollo organizacional.

**DESCRIPTORES:** *CALIDAD DE SERVICIO, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, FACTORES COMPETITIVOS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, JUNTA ADMINISTRADORA, METAS, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, SATISFACCIÓN, TOMA DE DECISIONES.*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL**  
**(TP) EN GESTIÓN DE PROYECTOS**  
**COHORTE 2021**

**THEME:**

*ADMINISTRATIVE MANAGEMENT SYSTEM AND ITS INCIDENCE IN THE  
DECISION-MAKING OF THE COLAISA DRINKING WATER MANAGEMENT  
BOARD OF THE SAN BUENAVENTURA PARISH, LATACUNGA CANTON*

**DEGREE MODALITY:** *Graduation Project with Component of Applied research*

**AUTHOR:** *Engineer Luis Patricio Quimbita Panchi*

**DIRECTED BY:** *Engineer Kléver Armando Moreno Gavilanes. PhD.*

**DATE:** *December thirteenth of two thousand and twenty-two.*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The Administrative Management System has the purpose of strengthening the fulfillment of objectives within an organization through effective decision making to achieve organizational benefit. However, the problem of this research is the progressive need of users of the Colaisa Drinking Water Administration Board for the service it offers, which makes its complete satisfaction unsustainable, due to poor process planning, slow service in operational management, regulation, provision, and control. The objective is to determine to what extent the administrative management system affects the decision-making of the Colaisa drinking water management board of the San Buenaventura Parish, Latacunga Canton. The descriptive analysis was applied to determine the main affectations of the organization. In addition, exploratory factor analysis was applied to determine the influence factors of the administrative management of the organization's partners and collaborators. As a result, it showed correlation in a range of 0.6 to 0.9 in the three main components of Administrative Management System (GTA), Organizational Commitment (CLO) and Performance in service recovery (RLS), so there is to consider the component of Participation in decision-making (PTD). However, in the hypothesis test, it gave a moderate positive correlation ( $Rho=0.452$ ;  $p=0.000$ ) with the administrative management system by the

Colaisa drinking water administrative board, where it positively influences decision-making within the San Buenaventura Parish, Latacunga Canton, Cotopaxi Province. Finally, administrative management is one of the tools that allows the organization to be strengthened and the administration to be carried out effectively according to objectives and decision-making, because it mainly helps with the consecutive fulfillment of goals, growth and organizational development.

**KEYWORDS:** *QUALITY OF SERVICE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT, COMPETITIVE FACTORS, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, BOARD OF DIRECTORS, GOALS, STRATEGIC PLANNING, SATISFACTION, DECISION-MAKING.*

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de titulación se ha desarrollado con el fin de mejorar los procedimientos administrativos-operativos, mediante el análisis y determinación de un Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la toma de decisiones de la junta administradora de agua potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, se ha utilizado la información socio-económica e información estadística de acceso al servicio y cobertura de agua potable con la que cuentan los habitantes de la parroquia de San Buenaventura. El enfoque de una administración pública se basa en prestar un servicio capaz de satisfacer las necesidades concretas de los usuarios en referencia a las demandas por los servicios públicos. Las Juntas Administradoras de agua potable y saneamiento son organizaciones comunitarias sin fines de lucro que prestan el servicio público de agua potable (Castillo, 2020).

En América Latina y el Caribe, estudios realizados sobre la percepción de la sociedad muestran una creciente falta de credibilidad de las instituciones públicas. Esto debido a la incapacidad institucional de resolver los problemas, como resultado de la aplicación de prácticas de gestión obsoleta e ineficiente de la administración (Jouravlev, Saravia, & Gil, 2021).

El principal problema que se presenta en esta investigación es la progresiva necesidad de los usuarios por el servicio de agua potable de forma eficiente, oportuna y de buena calidad, lo que hace insostenible la satisfacción completa del mismo, a causa de la deficiente planificación de los procesos, lo cual genera el lento servicio a lo que respecta en la gestión operativa, regulación, prestación y control (Garza, Yilán, & Barredo, 2018). Lo cual incide en el desarrollo funcional de toda la organización, debido a que no tienen bien definido las funciones de cada persona o empleado que conforma la junta y a la vez los directivos y socios desconocen de los factores internos y externos que afectan a la organización (Yazán, 2017).

El objetivo de la investigación es determinar la gestión administrativa adecuada que permita evaluar la incidencia en la toma de decisiones y el suministro del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura. Mediante la aplicación de una encuesta como técnica de recolección de información, se obtienen datos necesarios para plantear y dar respuesta a los objetivos propuestos

El trabajo esta sistematizado en cinco capítulos: Capítulo I, se refiere al problema de investigación en el cual se realiza el planteamiento y formulación del tema, descripción del problema principal, justificación, objetivos. Capítulo II, especifica antecedentes investigativos y marco teórico. Capítulo III, presenta la metodología que se utilizó. Capítulo IV, se analizó y se interpretó los resultados obtenidos. Capítulo V, se estableció conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación para da a conocer las recomendaciones que ayudará a un mejor desarrollo de todos los procedimientos en la Junta Administradora de agua potable Colaisa.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Justificación**

Es importante realizar esta investigación, debido a que actualmente la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa de la parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga está regida por estatutos internos, los mismos que están estipulados dentro de un reglamento interno, que fue aprobado en diciembre del año 2013 por la directiva de ese entonces. El mismo que todavía sigue vigente. Este ayudará a generar una adecuada prestación de servicios, garantizando incrementos en coberturas, mejorar la calidad, y proporcionar a los usuarios mayor confiabilidad en el servicio entregado, a más que mide la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, adopción a acciones, métodos, procedimientos, mecanismos de control y evaluación.

La Junta Administradora de Agua Potable Colaisa es la encargada de proporcionar el servicio de agua potable a través de su presidente y su junta directiva, la misma que tiene independencia administrativa, jurídica y financiera. El interés de este estudio se basa en la aplicación de los procedimientos caducos, establecidos dentro de los estatutos internos y la carencia de un sistema de gestión administrativo adecuado para la organización; además del inoportuno manejo de los procesos de gestión de sus dirigentes, no permite cumplir con los procedimientos, normas y políticas establecidas para las juntas administradoras de agua potable. De esta manera se genera un impacto en los usuarios debido al servicio que reciben no es de buena calidad y sus reclamos continuos no son atendidos de manera oportuna y satisfactoria.

Ante esta realidad y porque la junta es un organismo territorial que interviene política y técnicamente en los procesos de desarrollo económico y social de la parroquia, es muy útil analizar la aplicación de un modelo de gestión administrativa que permita fortalecer y mejorar el desempeño en la toma de decisiones, además de promover eficientemente la planificación, regulación, fiscalización y seguimiento de la gestión administrativa de sus dirigentes, que garanticen el suministro y calidad de la prestación de este servicio indispensable para los usuarios y socios de esta Junta de Agua Potable y la sociedad en general.

El modelo administrativo tanto para las instituciones públicas y privadas constituye una guía para la mejora continua, que facilita establecer estrategias para mejorar los procesos de la organización. Por tal motivo el proyecto contempla en analizar los factores que inciden en la gestión administrativa, para lo cual se podrá proponer estrategias que permitirá fortalecer los procesos para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa. Los beneficiarios del proyecto son las autoridades y los socios de la junta administradora, debido a que con este estudio los procesos de la organización podrán mejorar y brindar calidad en sus servicios, por lo tanto, es importante conocer algunos aspectos de la institución como sus fortalezas, debilidades y sus oportunidades y amenazas, con la finalidad de analizar y mejorar la gestión administrativa.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar en qué medida el sistema de gestión administrativo incide en la toma de decisiones de la junta administradora de agua potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga.
- Establecer la operatividad de la organización en base a un análisis interno-externo de las necesidades de los socios Junta Administradora de Agua Potable Colaisa.
- Proponer estrategias de desarrollo administrativo para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa.

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1. Antecedentes investigativos

El estado del arte se centra en la fundamentación teórica que aclara ideas desde la fuente de interpretación en la investigación, así como también, en la comprensión de las condiciones del arte como materia académica, la primera reflexión es un punto clave en el desarrollo de la materia (Guevara, 2016). Por tal razón, se muestra antecedentes investigativos que permiten identificar el sistema de investigación administrativa para la toma de decisiones.

##### *Internacional*

En la investigación de Ahmed Farajallah (2018) *Participación del Personal Administrativo en la Toma de Decisiones y su Relación con la Naturaleza del Trabajo en las Universidades*, tuvo como objetivo identificar el grado de participación del personal administrativo en la toma de decisiones y su relación con la naturaleza del trabajo en las universidades. Los investigadores utilizaron el método de muestreo aleatorio estratificado en el estudio. El estudio se realizó en una muestra de (221) miembros del personal administrativo de AlAzhar y las universidades islámicas. El estudio arrojó una serie de resultados, el más importante de los cuales es que existe un grado medio de participación del personal de toma de decisiones en las universidades palestinas en la Franja de Gaza desde el punto de vista del personal administrativo. Se evidenció una correlación directa entre la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y la naturaleza del trabajo prevaleciente. Existió diferencias entre la muestra según la variable género en su percepción sobre la participación de los tomadores de decisiones y la naturaleza del trabajo a favor de la participación femenina en la toma de decisiones y a favor de los hombres en la naturaleza del trabajo, la ausencia de diferencias en la percepción de los trabajadores de participar en la toma de decisiones y la naturaleza del trabajo en función de la variable edad.

Para Cusi (2018) en su proyecto de investigación sobre: *Plan de gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento JASS en los servicios de agua potable, para la satisfacción de los usuarios del caserío de Cuchupampa, distrito de*

*Huarmaca, provincia Huamcabamba, departamento Piura*, el principal objetivo de esta investigación fue la evaluación de la gestión de las juntas administradoras de agua potable, este estudio fue de tipo exploratorio descriptivo y se utilizó una muestra de 33 comunidades de Cuchupampa, finalmente se concluye que es de vital importancia llevar una buena gestión administrativa en las Juntas Directivas de las JASS y empresas de agua potable, ya que son conformadas por personas de la misma población, los socios no tienen idea del funcionamiento administrativo.

En la investigación de To (2017) *Análisis de importancia-desempeño para la toma de decisiones de gestión pública Un estudio empírico de la región administrativa especial de Macao en China* tuvo como objetivo explorar el uso del análisis de desempeño de importancia como una técnica de evaluación para la toma de decisiones de gestión pública. Se obtuvieron respuestas de 177 expositores y delegados de la convención que asistieron a una Asia Expo en la Región Administrativa Especial (SAR) de Macao, República Popular China. El análisis factorial revela que los atributos de importancia seleccionados se agrupan en seis categorías: *servicios profesionales de convenciones, oportunidades extra convencionales, servicios de apoyo a convenciones, alojamiento, costo e imagen*. Los resultados de la investigación indican que la IPA es un método eficaz y tiene el potencial de convertirse en una valiosa herramienta de gestión estratégica y toma de decisiones. Se sugiere que la RAE de Macao debería adoptar un enfoque sinérgico para desarrollar sus industrias de convenciones y turismo general en conjunto, ya que estas dos industrias pueden complementarse entre sí al aprovechar los recursos socioeconómicos de la ciudad.

### *Regional*

Según Perero (2015) *Modelo de Gestión Administrativa para la junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal de la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, durante el año 2015*, cuyo objetivo fue fortalecer la Gestión Administrativa por medio de lineamientos que ayuden en la mejora de Calidad de los servicios de la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal. La metodología que se utilizó fue por medio de un análisis bibliográfico; en el que se revisó la normativa legal para determinar estrategias aplicables en esta entidad regida por la ley de recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua; ley de comunas, GAD Parroquiales y Municipales.



Como instrumentos se aplicó la observación de campo, entrevistas y encuestas; cuyos resultados contribuyeron en la recolección de información para la realización de la propuesta enfocada en la implementación de soluciones eficaces a la problemática encontrada, finalmente, el modelo de gestión administrativa ayudara a las autoridades de la junta a obtener información relevante sobre las etapas del proceso de la administración, por lo tanto, la propuesta planteada esta direccionada a la mejora continua de la gestión administrativa, operativa y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable.

Para Columba (2016) en su investigación sobre *Propuesta de un modelo de gestión Administrativo Financiero para la Junta Administradora de Agua Potable, riego y saneamiento de Oyambahillo, ubicada en la parroquia de Yaruquí del distrito metropolitano de Quito*, cuyo objetivo fue establecer y llevar una documentación de las diligencias que la Junta ha realizado a favor de los usuarios, la metodología utilizada fue tipo bibliográfica y descriptiva, como instrumento se utilizó la entrevista a los directivos de la junta para la obtención de información y analizar la situación actual, finalmente con los problemas encontrados en la junta como la falta de un manual de funciones y de un organigrama estructural, se propuso un modelo de Gestión Administrativa Financiera en la cual estén bien repartidas las funciones y responsabilidades de cada miembro del directorio de la Junta, local permite lograr un desempeño eficiente y una mejora en la administración de la junta.

Según la investigación de Velásquez (2015) con el tema *Modelo de gestión administrativo y contable para la junta administradora de agua potable de la comunidad de Gualsaquí*, cuyo objetivo fue la determinación del estado actual en que se desarrollan las diferentes actividades que deben estar direccionados al cumplimiento de las obligaciones señaladas por las entidades de control estatal. La metodología utilizada fue de tipo mixta con enfoque inductivo y deductivo con instrumentos se realizó mediante la encuesta y la entrevista a los directivos de la junta, con el fin de obtener información relevante. Por tal motivo se diseñó un modelo administrativo que cuenta con un organigrama funcional, ocho procedimientos y ocho flujogramas en donde se distribuye los roles y funciones de los directivos de la junta

*Local*

En la investigación de Toapanta (2017) *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*, cuya finalidad de este proyecto de investigación fue mejorar la gestión administrativa por medio de un plan de mejora que permita una toma de decisiones de una manera más adecuada, la metodología utilizada fue con un enfoque cuantitativo y cualitativo, por medio de una investigación de campo, como herramienta se utilizó una encuesta dirigido a los directivos de la junta administradora de agua potable, en conclusión en la mayoría de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato los directivos no llevan una planificación adecuada de sus tareas y actividades, tampoco poseen diagramas de métodos o manuales de funciones de los procesos administrativos, adicionalmente que sus colaboradores no cuentan con formación o capacitaciones relacionadas a sus actividades. Solo llevan a cabo de manera empírica el cumplimiento de las obligaciones Tributarias y laborales

Para Atavallo & Ortega (2020), en su investigación sobre: *Desempeño administrativo y financiero de la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado sistema cinco de la parroquia de San Andrés, Cantón Píllaro*, cuyo objetivo de la investigación fue la evaluación de los factores que inciden en el desempeño organizacional administrativo y financiero de la junta administradora de agua potable y saneamiento del sistema cinco del cantón Píllaro, el estudio se realizó por medio de una investigación bibliográfica de distintos modelos administrativos y financieros, con el fin de analizar los factores internos y externos de la junta, mediante la aplicación de una metodología descriptiva con técnicas como: entrevistas, encuestas, para obtener la determinación de aspectos positivos y negativos en la gestión de servicio, gestión financiera y toma de decisiones; se concluyó que la mayoría de los pobladores cuentan con acceso al servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Sistema cinco, Mientras que el sistema administrativo y financiero del mismo son deficientes y caducos, debido a que no tienen bien definidas las tareas y responsabilidades. Por tal motivo se diseñó un modelo de gestión administrativa y financiera con enfoque en la creación de acciones para planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar cada proceso de gestión administrativa y financiera.

En el proyecto de investigación de Chungata (2017) acerca de *Modelo de Gestión Administrativa para el sector de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*, con el objeto de desarrollar un modelo de Gestión

Administrativa enfocado en la toma de decisiones del sector de juntas administradoras de agua potable y saneamiento. El método que se utilizó para obtener la información necesaria fue el descriptivo y como instrumentos la entrevista y la encuesta, la misma que ayuda a la generación de datos necesarios para el planteamiento de una solución, como punto final se propone un Modelo de Gestión Administrativa. En conclusión, las juntas se enfrentan cada vez a nuevas realidades y problemáticas debido al mal servicio a los usuarios de agua potable, por lo tanto, se necesita desarrollar nuevas estrategias que fortalezcan el proceso administrativo de las juntas administradoras de agua potable.

## **2.2. Fundamentación conceptual**

### **2.2.1. Sistema de gestión administrativa**

Para González et al. (2020), un Sistema de Gestión Administrativa, es el conjunto de componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados, es una red o esquema de procesos cuya finalidad es favorecer el cumplimiento de los objetivos de una empresa u organización.

Según Mendoza (2017) la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al proponer acciones coherentes con orientación al logro de los objetivos por medio del cumplimiento del proceso de gestión administrativa: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para Botero (2017) la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa debe proponer una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual de la organización, la cual se dé a conocer a todos y cada proceso administrativo que haya sido desarrollado dentro de la institución sin olvidar los factores que intervienen. *Su importancia enfatiza en la optimización y ejecución de cada proceso, con el fin de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan todas las entidades públicas.*

#### **2.2.1.1. Origen y evolución de la Gestión Administrativa**

La administración se dio origen en el año 5000 A.C. en el que la organización de las sociedades en transcurso del tiempo ha sido un proceso que ha ido evolucionando; los sumerios establecieron registros escritos para uso comercial y gubernamental, la cultura

Egipcia ha realizado grandes aportes a este proceso, quienes desarrollaron un elaborado sistema administrativo para la agricultura y la construcción a gran escala, empleando proyección y planificación. Los hebreros aplicaron el principio de excepción y la departamentalización, la planeación a largo plazo. Los Babilónicos reforzaron leyes para la dirección de los negocios. Los chinos establecieron la Constitución Chow y Confucio sentó las primeras bases para un buen gobierno. Los griegos desarrollaron la ética del trabajo, la generalidad de la administración, iniciaron el método científico para la solución de los problemas. Los romanos desarrollaron sistemas de fabricación, organizaron empresas utilizando el trabajo especializado, formaron los gremios, emplearon una estructura de organización autoritaria basada en funciones. Esta evolución de la administración ha permitido a diferentes autores la profundización en el tema como Adam Smith y Frederick W Taylor entre otros. También ha influido en la participación de grandes filósofos que han permitido que se conozca de una manera más detallada el significado de la administración entre los cuales son: Platón en la necesidad del hombre por asociarse, Sócrates que aparta el conocimiento técnico de la experiencia, Aristóteles que hace referencia a la organización del estado (Bernal, 2017).

### **2.2.2. La Administración como Proceso**

Según (Orellana et al. (2019) hace énfasis en la teoría de Henry Fayol, el cual le define que administrar implica planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones, a su vez, engloban los elementos de la administración: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Previsión-planeación.

Según Martin (2019) en su investigación basada en la teoría de Koontz que indica al proceso administrativo como “un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración.”, los elementos del proceso administrativo son: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.

Según Salguero & García (2018), considera al proceso administrativo como un proceso racional de trabajo en donde se debe tomar en cuenta tres aspectos fundamentales: se debe tener claro lo que se va a realizar, llevar hacia la práctica, medir y comparar los resultados obtenidos. De acuerdo con este autor, los elementos del proceso administrativo son: Planeación, Implementación y Control.

### ***2.2.2.1. Planificación***

La planificación es un proceso continuo, mediante el cual las organizaciones establecen sus objetivos y escogen los medios más apropiados para el logro de los mismos, antes de emprender la acción, la planificación permite priorizar y concentrarse en las fortalezas que la organización posee, se enfoca a tratar los problemas de cambios en el entorno externo. (Valle, Veloz, & Jiménez, 2021).

La Planificación es un proceso el cual recibe, reproduce y organiza información sobre una estrategia holística usada. Aclaran los autores, que independientemente del sector, tanto público, privado o social; sus dinámicas definirán indicadores vinculados a sus procesos, lo que generará la información necesaria para la toma de decisiones. La Planificación estratégica, establece y determina metas organizacionales, así como los medios para alcanzarlas (Salas, Mendoza, & López, 2021).

La planificación estratégica es una herramienta con plena vigencia y utilidad en la dirección de todo tipo de organizaciones, incluidas las organizaciones sanitarias. El nivel de la organización al que el proceso de planificación estratégica es pertinente es función del tamaño de la unidad, de su complejidad y de la diferenciación del servicio que se presta. (Guerrero, 2018).

### ***2.2.2.2. Fases del Proceso de la Planificación***

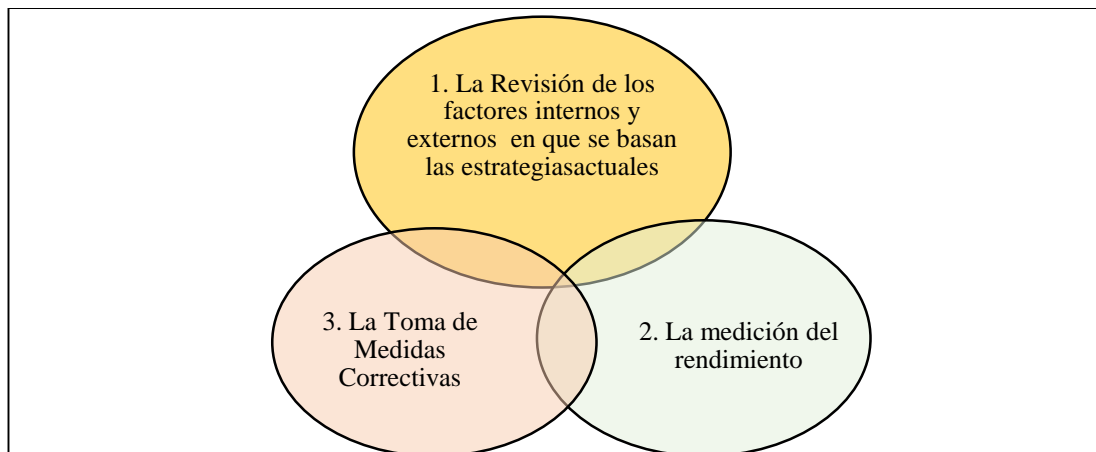
Según García et al. (2017) el proceso de planificación estratégica se la utiliza como una herramienta que permite diagnosticar de una forma precisa la toma de decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. Por lo tanto, se enfoca en una estrategia para la organización, la cual gira en torno a ella. La planificación estratégica pasa por varias fases entre las cuales son las siguientes:

- **Formulación de la estrategia.** En esta fase se crea la visión y la misión, en la cual se identifica las oportunidades y amenazas externas de una organización y se determina las fortalezas y debilidades internas, se establece objetivos a largo plazo, se debe tomar en cuenta estrategias y alternativas, , la distribución de cada recurso disponible, se analiza si se debe expandir o diversificar las operaciones, se necesita estrategias de posicionamiento en los

mercados internacionales, se toma en cuenta las alianzas estratégicas y la manera de eliminar algún error que se presente.

- **Ejecución de la estrategia** Esta etapa también es conocida como la etapa de acción de la dirección estratégica. La cual consiste en movilizar a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias manifestadas, es una fase muy difícil de la dirección estratégica, debido a que se requiere disciplina, compromiso y sacrificio personal. La habilidad de los gerentes permite una implantación exitosa de la estrategia y a la vez para motivar a los empleados.
- **Evaluación de la estrategia.** En esta etapa final es necesario detectar las estrategias que no están dando el resultado esperado, por lo tanto, se debe evaluar cada estrategia, debido a que es el principal medio para obtener información, todas estrategias planteadas se la pueden modificar a futuro por el cambio constante de los factores internos y externos. Las tres actividades fundamentales para la evaluación de estrategias son:

*Gráfico 1. Fases del proceso de planificación*



*Fuente: García, Durán, Cardeño, Prieto, García, & Paz (2017)*

### **2.2.3. Compromiso organizacional**

El concepto de compromiso organizacional ha sido objeto de numerosos estudios y objeto de interés y atención de diversos autores durante las últimas décadas, y por ello es comprensible que sea definido y medido de diversas formas. A pesar de los avances

en la comprensión del concepto, persisten disputas teóricas y controversias en cuanto a la naturaleza y definición del concepto. Meyer & Herscovitch (2001), han revisado las diversas definiciones de compromiso, desde un punto de vista integral, según la situación de estudio (general, organizacional, laboral, de carrera, metas, cambio organizacional y estrategia).

Ahmed, Suliman, & Samy (2018) definieron el compromiso organizacional como la aceptación de los valores de la organización y la voluntad de permanecer en ellos. El modelo de compromiso organizacional que tiene tres componentes fue propuesto por Aliaga, Gutiérrez, & Fernández (2018) con dos focos y estos fueron el supervisor y el grupo de trabajo. Estas dimensiones se dan como:

- El compromiso afectivo es básicamente la identificación e implicación del empleado con la organización, así como su afecto emocional.
- El costo asociado por los empleados con la separación de la organización es el compromiso de continuidad.
- Cómo los empleados sienten que es su deber permanecer en la organización es el compromiso normativo.

#### ***2.2.3.1. Formación organizacional y Compromiso organizacional***

Empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados a través de políticas de recursos humanos, que incluyen la formación y retención del mejor talento (Atavallo & Ortega, 2020). El análisis de la revisión de la literatura sobre capacitación y compromiso organizacional sugiere que existe una relación entre la capacitación de los empleados y el compromiso organizacional, por lo que para comprender esta relación, entre otras ventajas, se asume como un factor crítico para apoyar a las organizaciones a reducir los costos relacionados con el reclutamiento, contratación y capacitación (Beltrán, Maldonado, & Gallegos, 2020).

#### ***2.2.3.2. Capital humano para el compromiso y desempeño de los empleados***

El capital humano se refiere al conocimiento nuevo y actualizado, así como a la información que no aparece en los datos financieros pero que aún tiene un impacto

importante en OP en comparación con los activos físicos en ese lugar (Botero, 2017). La contribución del capital humano al éxito de una empresa puede analizarse con el fin de mantener un buen desempeño.

Según Castillo & Banguera (2018) el capital humano se define como el conocimiento y las habilidades de un empleado para agregar valor para lograr el desempeño deseado dentro de cualquier sector. Además, la gestión del conocimiento en la organización también se menciona como un CH en el estudio de (Guerrero, 2018). Además, el estudio actual define las características de HC como capital del cliente, procedimiento, la innovación y la red.

#### **2.2.4. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es básicamente el estado emocional y se trata de cómo uno evalúa su trabajo y esta evaluación puede ser negativa, neutral o positiva (Ahmed, Suliman, & Samy, 2018). La jerarquía de necesidades fue discutida por Maslow y esta jerarquía incluía necesidades de autorrealización, autoestima, sociales, de seguridad y fisiológicas. Jouravlev, Saravia, & Gil (2021) concluyeron en su estudio que la satisfacción laboral y el desempeño laboral están altamente correlacionados si la satisfacción laboral y la motivación laboral son altas y el estado mental de los empleados es bueno. Cinco características vitales han sido discutidas por (Greenwood, 1978).

- *Trabajo:* si las tareas asignadas son interesantes y dan oportunidad de aprendizaje.
- *Supervisores:* ya sea que sean capaces de mostrar interés y preocupación por los empleados.
- *Pago:* cuánto se recibe y también la equidad percibida.
- *Oportunidades de Promoción:* oportunidades disponibles para avanzar.
- *Compañeros de trabajo:* si son competentes, solidarios y amigables

La satisfacción laboral es un sentimiento de realización o una percepción de logro que el empleado nace de su trabajo (Valdés, 2016). Es el producto de la evaluación que



permite cumplir con los valores del trabajo o satisfacer las necesidades básicas. Además, la satisfacción laboral es una serie de sentimientos negativos/positivos que tiene una persona sobre su empleo de ella (Jouravlev, Saravia, & Gil, 2021). Ayuda a decidir en qué medida a una persona le gusta o no su trabajo. Además, también se conoció que la satisfacción laboral está influenciada por el desempeño laboral, el desempeño contextual y el desempeño adaptativo. Además, la satisfacción y la eficiencia de los trabajadores son críticas en una empresa porque pueden influir en el éxito general de la empresa, después de todo, los trabajadores representan la actividad de la empresa (Aliaga, Gutiérrez, & Fernández, 2018).

Dado que se considera que los empleados ayudan al desempeño de la organización, los reclutadores, supervisores y gerentes deben centrarse más a menudo en la satisfacción y el desempeño de los empleados (Bernal, 2017). Si una empresa ha seleccionado a la persona adecuada para el puesto adecuado, no debería haber ningún problema con el rendimiento laboral y la satisfacción (Beltrán, Maldonado, & Gallegos, 2020).

Los empleados necesitan un entorno de trabajo que les permita trabajar con facilidad y sin complicaciones que les impidan rendir al máximo de su potencial (Perero, 2015). Además, la organización debe satisfacer las necesidades de sus trabajadores garantizando modalidades de trabajo dignas (Romero, 2018). La satisfacción laboral, o la falta de ella, depende de una asociación positiva y eficiente entre trabajadores y gerentes. Además, el éxito de toda empresa depende de que sus empleados disfruten con su trabajo y se sientan recompensados por su esfuerzo (Yazán, 2017).

#### ***2.2.4.1. Formación al compromiso y desempeño de los empleados***

Los empleados deben mejorar sus habilidades o hábitos relacionados con el trabajo a fin de aprovechar sus fortalezas y capacidades individuales para estar en una mejor posición para proporcionar productos o servicios ideales a los clientes (Vivancos, 2010). Se ha demostrado que la capacitación de los empleados para mejorar los talentos relacionados con el trabajo y las habilidades conductuales es fundamental en un entorno corporativo global para adquirir una ventaja competitiva. prácticas de DRH y desempeño del servicio por parte de los empleados; las habilidades sirviendo en cambio como un factor mediador (Castillo, 2020).

### **2.2.5. Rendimiento en la recuperación de servicios**

El rendimiento de recuperación del servicio (SRP) permite a las organizaciones retener a los empleados destacados para lograr los objetivos organizacionales de obtener nuevos clientes y satisfacer las demandas de los clientes existentes. El sector de seguros depende en gran medida de los agentes cuyo desempeño exitoso es extremadamente importante para las operaciones de las corporaciones de seguros. SRP brinda ayuda en la mejora de las operaciones y el logro de los objetivos de la organización, como la adquisición de nuevos clientes mientras se satisface a los clientes existentes y se construyen conexiones sólidas entre clientes y empleados (Mendoza, 2017).

Capacidades de los empleados, el comportamiento y la influencia de los empleados en los clientes tienen un impacto en la recuperación del servicio (Valdés, 2016). Por lo tanto, los empleados desempeñan un papel fundamental en la recuperación del servicio para gestionar las quejas recibidas por los clientes como nivel de satisfacción del cliente, ya que es un aspecto clave para definir la reputación de una empresa individual y la calidad del servicio.

Se puede lograr un desempeño de recuperación más sólido implementando un mejor sistema de recompensas, asegurando el empoderamiento, mejorando el trabajo en equipo y tomando decisiones efectivas y rápidas para poner a OP en una mejor base (Youssef Abu, 2017). Debido a que el mercado cambia continuamente, todas las empresas, incluida la industria de seguros, deben evaluar los avances más recientes en los sistemas y la base competitiva.

El SRP está influenciado por prácticas efectivas de recursos humanos. práctica. Cabe señalar que las prácticas de recursos humanos como la retención de empleados (ER), el capital humano (HC) y la estrategia de recompensas (RS) también afectan el compromiso de los empleados (EC), que a su vez influye en el SRP de los agentes de Takaful en el sudeste asiático. Columba (2016) distintos como comportamientos tanto teóricos como prácticos de los empleados; primero, numerosos elementos incontrolables influyen en los resultados de los empleados; segundo, las oportunidades juegan un papel fundamental en la medición de SRP. Además, la conducta del personal

de las compañías de seguros también se tiene en cuenta a la hora de regular los hábitos de SRP.

SRP ha sido descrito como una construcción compleja por los investigadores, con estudios previos que examinan varios tipos de intentos de recuperación, como reembolsos, arrepentimiento, lapso de tiempo, aclaración, compensación, comprensión y esfuerzos. S. Chong (2019) destacan que en las investigaciones existentes hay escasez de literatura sobre SRP de agentes de seguros (Takaful), así como una conciencia insuficiente sobre factores/variables significativos a este respecto.

#### ***2.2.5.1. Compromiso de los empleados y RRS***

El compromiso de los empleados (EC) ha sido ampliamente estudiado en la literatura por investigadores anteriores, quienes afirman que EC da como resultado el logro de objetivos y la eficiencia operativa, y ambos afectan la productividad y OP (Yazán, 2017). Durante décadas, los investigadores se han centrado en los aspectos psicológicos del estudio (Ahmed, Suliman, & Samy, 2018). La pertenencia a un lugar de trabajo y organizacional muestra la dedicación de un empleado a una empresa o un departamento dentro de ella, así como el apego a esa organización o lugar de trabajo (Vergaray, 2021).

Según el Modelo Constituyente del Compromiso organizacional (CO), el impulso de los empleados conectarse con su lugar de trabajo, así como con las organizaciones, es necesario tanto para la seguridad como para el requisito (Toledo, 2017). El deseo del empleado se conoce como compromiso afectivo, se sabe que la necesidad es un compromiso continuo, y se hace referencia a la obligación adicional en lugar del compromiso normativo (Arias, 2020).

Un empleado devoto, es alguien que permanece en la empresa en las buenas y en las malas, va a trabajar regularmente y realiza tareas de día completo (más posiblemente extra), defiende los activos corporativos y comparte los objetivos comerciales (Nieves, 2018). Desde un punto de vista organizacional, tener una fuerza laboral dedicada es un beneficio distintivo. OC se distingue en términos de la capacidad de un individuo para involucrarse en el trabajo en una empresa para alcanzar metas y lograr un alto grado

de desempeño en un entorno que cambia rápidamente. Establecer una asociación entre las metas de los empleados y los valores y objetivos organizacionales, así como las metas específicas, también se puede usar para medir la organización o la EC (Aliaga, Gutiérrez, & Fernández, 2018).

#### ***2.2.5.2. Descripción del puesto, compromiso de los empleados y SRP***

Definido como la idea de la descripción del trabajo que significa la disponibilidad de información que es de valor debido a las limitaciones proscritas bajo esta información o mejoras en la calidad de la información. (Aliaga, Gutiérrez, & Fernández, 2018) postularon que el rol organizacional e individual refleja los deseos de todos y cada uno. La teoría del rol establece la claridad del rol como el grado en que se proporciona el conocimiento necesario para realizar el trabajo. La claridad de los roles contribuye a la satisfacción laboral y, a su vez, tiene un impacto positivo en el desempeño de uno identificó los deberes laborales como una de las dimensiones de la satisfacción laboral para operacionalizar la satisfacción laboral y encontró que el desempeño y las tareas están estrechamente relacionados.

#### ***2.2.5.3. Toma de decisiones en la empresa***

El proceso de toma de decisiones normalmente se basa en la identificación y selección de alternativas que se basan principalmente en los valores y preferencias de los tomadores de decisiones (Greenwood, 1978). Es crucial para los empresarios ya que la estrategia de toma de decisiones varía, especialmente en cómo perciben, piensan y reaccionan en una situación de toma de decisiones profundamente arraigada. Así, el estilo de pensamiento conducirá a cómo deciden (Botero, 2017).

El estilo de pensamiento se define como la manera preferida de usar las habilidades mentales para gobernar las actividades diarias, incluida la comprensión y la resolución de problemas y desafíos. Los estilos de pensamiento pueden variar según las condiciones y demandas de una situación dada Correa, Zaruma, & Medina (2020), y puede ser un pensamiento lineal o no lineal (Solano, 2017). El pensamiento lineal se basaba en reglas, racionalidad, análisis, lógica, razón y previsibilidad de causa-efecto.

Por otro lado, el pensamiento no lineal enfatiza la intuición y las corazonadas. También se centra en la creatividad, la flexibilidad, la visión holística y la emoción. Por lo tanto, el pensamiento práctico, la planificación y la resolución de problemas en nuestro entorno empresarial global complejo, turbulento, impredecible e incierto requieren que los emprendedores vayan más allá de una mera plataforma de pensamiento lineal para mejorar el éxito (Vergaray, 2021). Al iniciar una nueva empresa comercial, el emprendedor debe reconocer una oportunidad, revisar las capacidades y los recursos disponibles, evaluar los mercados y asignar recursos para enfrentar desafíos comunes.

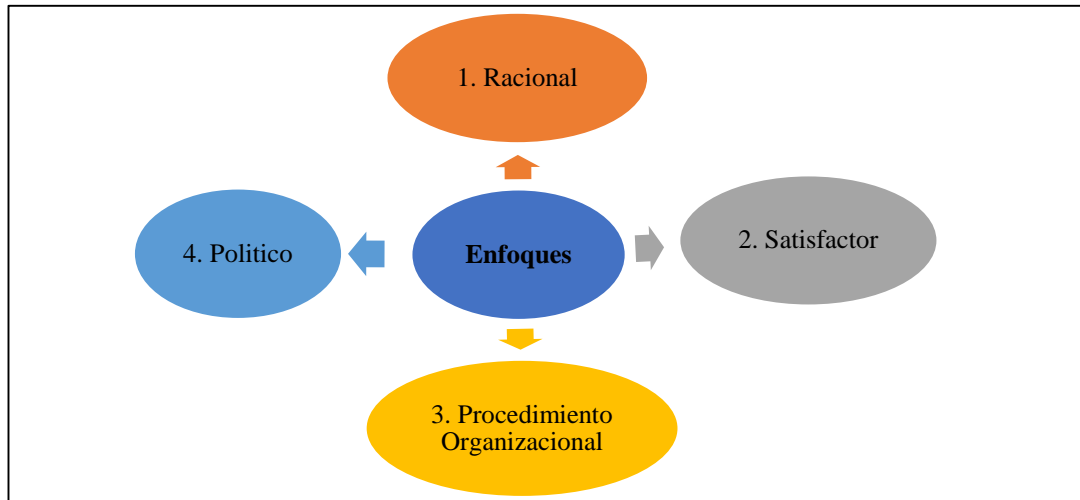
Las decisiones de entrada del emprendedor requieren que conciba un marco estratégico y diseñe pasos o tácticas para llevar a cabo las estrategias comerciales. Si lo hace, permitirá al empresario construir la empresa y comenzar a realizar negocios de manera efectiva. La decisión de entrada es el evento estratégico más importante en la vida de la empresa (Gaibor, 2021). La empresa no puede realizar ninguna otra estrategia sin ella porque los efectos de la estrategia de decisión y puesta en marcha darán forma a sus acciones posteriores. Una vez tomada, el impacto de la decisión de entrada persiste de por vida y es reversible. Por lo tanto, es crucial tomar la decisión correcta desde el primer día de operación del negocio.

Las decisiones pueden adoptar cualquiera de las posturas descritas en estos enfoques listados en la **Grafica 2**. Enfoques de la toma de decisiones. Teniendo en cuenta en cualquier caso tanto datos cuantitativos (datos históricos, estudios estadísticos) como cualitativos (intuición, experiencia). Uno de los factores más importantes que influye en la toma de decisiones es la información de la que se tiene disponible. Las decisiones se las pueden tomar en un contexto de certidumbre, es el más inusual en las empresas, se genera cuando se conocen todos los datos necesarios para tomar la decisión. En caso de incertidumbre los datos de las alternativas son incompletos, la decisión solo pasa por desapercibida. (Solano, 2017).

Siempre se debe analizar la situación en la que se encuentra la empresa se puede aplicar métodos cuantitativos que intervenga de forma favorable en la toma de decisiones. Esto se debe realizar antes de la toma de decisiones, nunca se debe olvidar de tener en cuenta la relación directa entre la información, su coste y el tiempo de recopilación, resumen.

Toda información recopilada es de gran relevancia por lo que son útiles las bases de datos u otros sistemas de información computarizados (Chong, 2019).

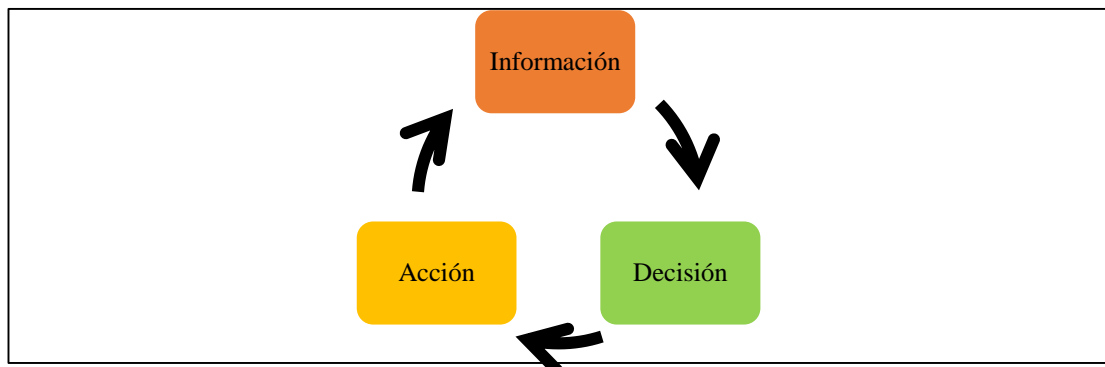
**Gráfico 2.** Enfoques de la toma de decisiones



**Fuente:** Canós, Pons, Valero, & Maheut (2009)

La información es un factor que interviene en el ciclo Información-Decision-Acción, el mismo se encuentra presente en todo el proceso, el cual se puede ver en el **Gráfico 3**, El ciclo Información-Decision-Acción. Con suficiente información se puede proceder a la toma de una decisión, esta impulsa a la implementación de una acción. Esta acción da lugar a nueva información con la que se realiza el proceso y se puede volver a empezar siempre y cuando exista la necesidad de tomar una nueva decisión. (Londoño, 2020).

**Gráfico 3.** El ciclo Información-Decision-Acción

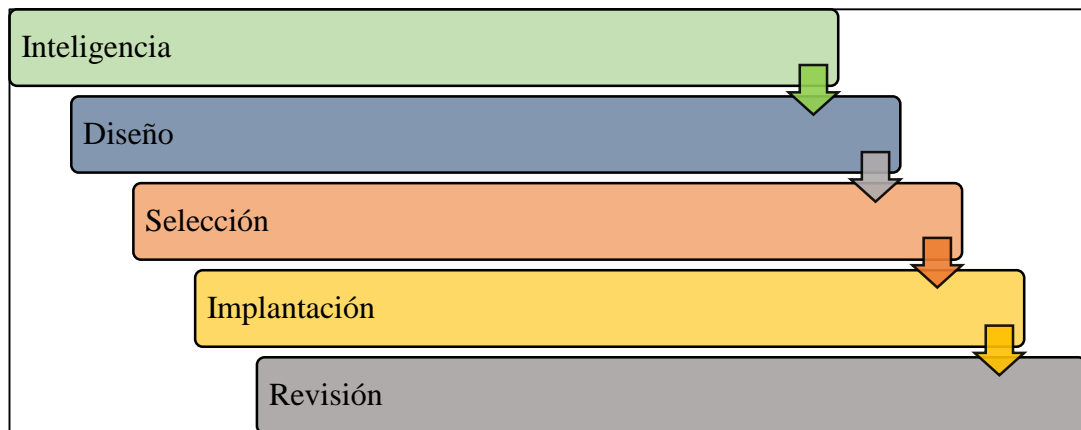


**Fuente:** Canós, Pons, Valero, & Maheut (2009)

### 2.2.5.3.1. Etapas en el proceso de toma de decisiones

Según Rojas, Hernández, & Niebles (2020), consideran que la toma de decisiones es un proceso porque durante un periodo de tiempo se suceden una serie de etapas de forma secuencial como se muestra en el **Gráfico 4**. Etapas del proceso de toma de decisiones.

**Gráfico 4.** Etapas del proceso de toma de decisiones



*Fuente:* Canós, Pons, Valero, & Maheut (2009)

Las fases son las siguientes según (Vergaray, 2021):

- **Fase de inteligencia:** En esta fase se debe identificar y definir cuál es el problema al que se necesita dar una posible solución. Para lo cual se debe realizar un análisis interno y externo de la organización, con el fin de conocer el origen del problema. Este análisis toma en cuenta la percepción de la persona que es encargada de realizar la toma de decisiones el cual debe: seleccionar, recibir, organizar e interpretar la información; en esta etapa puede presentarse algún error que se debe eliminar.
- **Fase de diseño, modelización o concepción.** En esta fase se identifica y se clasifica todas las posibles alternativas, estrategias o vías de acción. Por lo tanto, primero se debe hacer un análisis exhaustivo del problema, para lo cual es recomendable tomar en cuenta distintos puntos de vista, con el fin de generar varias alternativas.
- **Fase de selección.** En esta fase se escoge una alternativa. En la cual se evalúa todas las líneas de acción sin olvidar la concordancia de los objetivos y recursos que posee la empresa, la alternativa escogida debe contribuir en la

resolución del problema y demostrar factibilidad. Se debe tomar en cuenta la causa, la consecuencia y el efecto que esta genere.

- **Fase de implantación.** En esta fase se pone en marcha las acciones que ayuden a dar solución al problema.
- **Fase de revisión.** En esta fase se comprueba si la puesta en marcha de la decisión es la más idónea y si se alcanza los resultados planteados. Por lo tanto, se empieza por un control que evalúa las acciones pasadas y si algo no es correcto, se vuelve a realizar el proceso (Greenwood, 1978).

#### ***2.2.5.4. Organigrama Estructural***

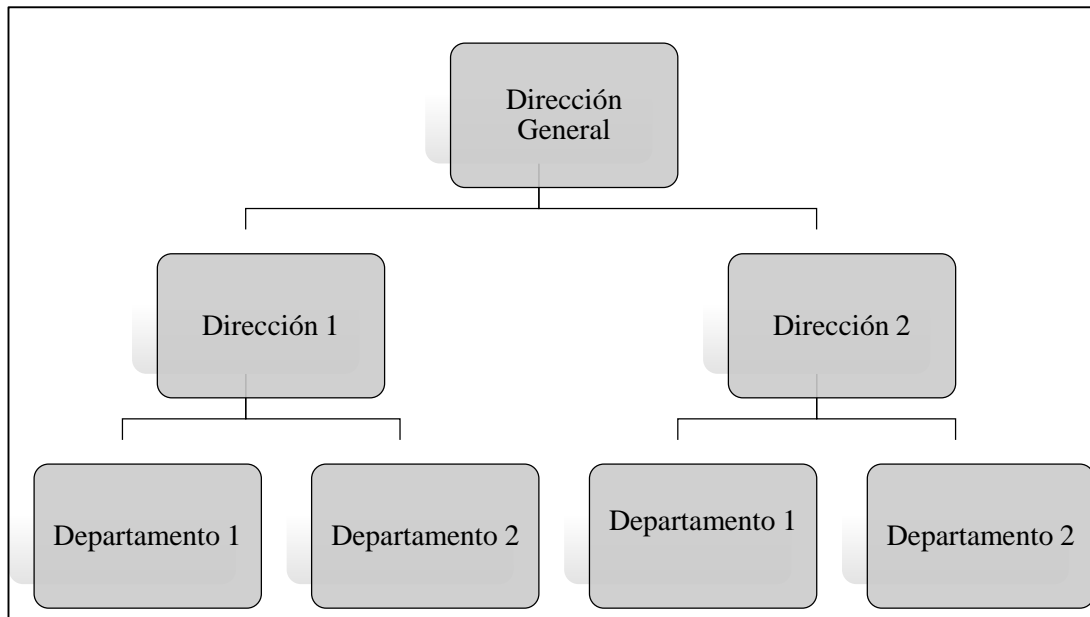
Una estructura organizacional es un factor importante que ayuda a una empresa a realizar sus actividades de una mejor manera, debido a que define el rol de cada trabajador. Cada compañía cuenta con una estructura organizacional que está alineada con sus necesidades y objetivos, a través de la cual organiza sus actividades, sus procesos y su funcionamiento en general. (Leyva, 2020).

Según Vivancos (2010), la estructura empresarial es el marco a través del que se establecen:

- Los puestos de trabajo y los departamentos de la empresa.
- Los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad.
- Interactúan los distintos niveles existentes como el flujo de mando o el flujo de información.



**Gráfico 5. Formato del Organigrama Estructural**



**Fuente:** Arias E. (2020)

### 2.2.5.5. Análisis PEST

La metodología PEST es una herramienta de análisis estratégico utilizada ampliamente en estudios administrativos. esta herramienta: Ofrece un acercamiento unilateral y atemporal a la multi-presencialidad de las organizaciones, entendiendo que su objetivo es identificar, en un momento y en un espacio dados, los aspectos que permiten darle forma a una imagen organizacional relativa a ese sistema de referencia temporal y espacial (Beltrán, Maldonado, & Gallegos, 2020).

En general, los factores considerados en el análisis PEST constituyen un marco para revisar una situación, una estrategia o una posición, al igual que la dirección de una empresa, una propuesta de marketing o una idea. Todos estos aspectos pueden considerarse como factores del macroentorno, y su utilidad radica en la suposición de que el éxito de una organización en particular o una solución de gestión (Beltrán, Maldonado, & Gallegos, 2020).

**Tabla 1. Formato del Análisis PEST**

<b>Factores Políticos</b>	<b>Factores económicos</b>
Estabilidad política y régimen (democracia, autocracia, totalitario, etc.)	Tasa de Crecimiento de la economía
Leyes laborales	Factores fiscales (inflación y tipo de interés)

Legislación fiscal/comercial/arancelaria	Regulaciones y restricciones de moneda extranjera
Leyes de protección al consumidor	Costes laborales
Estado de la regulación antimonopolio	Ingreso disponible promedio de los clientes
Nivel de burocracia y corrupción	
<b>Factores socioculturales</b>	<b>Factores tecnológicos</b>
Números de población (tasa de crecimiento, edad)	Tasas de tecnologización
Libertad del mercado laboral	Disponibilidad de internet
Patrones de empleo y estilo de vida	Costos de I+D y comunicación
Valores sociales generales	Regulaciones de transferencia de tecnología
Tabúes sociales	Regulaciones de derechos de autor y propiedad intelectual

**Fuente:** Semruch (2020)

#### **2.2.5.6.FODA**

El FODA es un marco directo que se encuentra enfocado en las fuerzas externas e internas de una organización sin olvidar de las fuentes de la ventaja competitiva. Es un enfoque lógico en el que cada organización debe evaluar sus entornos externos e internos para adoptar su estrategia (Aliaga, Gutiérrez, & Fernández, 2018).

El análisis FODA es una herramienta en la cual interviene la planificación estratégica dentro de una organización, la cual proporciona un direccionamiento a través de la identificación de la misma, en donde se establecen las fortalezas y debilidades que se relacionan con los factores internos y solo la organización puede modificarla, también influye con las oportunidades y amenazas que disponen los factores externos a la organización, mismos que dependen de las tendencias del entorno para su cambio. (Castillo & Banguera, 2018).

Según Nieves (2018) define:

- Fortalezas: son las capacidades que la empresa tiene a su favor que le diferencia de su competencia.
- Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

- Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.
- Amenazas: son aquellas situaciones que se originan desde su entorno y la cual puede afectar el posicionamiento de la organización.

**Tabla 2. Matriz FODA**

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
-Mejorar la calidad del agua - Crecimiento y expansión de la junta -Realizar planificaciones como oportunidades de mejora de desarrollo a la población que vive en la zona.	-El pago de planillas no lo realizan a tiempo -Uso indiscriminado del agua
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Dispuestos a los cambio para mejorar -Equipo de cómputo con software avanzado y actualizado -Infraestructura propia -Disponer de un Equipo de mantenimiento -Se encuentran cerca de los usuarios	-Falta de comunicación entre colaboradores. -Inexistencia de procesos administrativos -Falta de motivación del personal -Inexistencia de calidad de servicio - Falta de un sistema de control de actividades

**Elaborado por:** Autor

### **2.2.5.7. Diagrama de Flujo**

El diagrama de flujo es una herramienta que se la utiliza para mostrar una secuencia del suceso de las actividades, la cual contiene información detallada y fácil de comprender, toma como consideración diferentes actividades, así como también las diversas alteraciones de la secuencia, estas pueden ser ocasionadas por alguna acción no previsible. Por lo tanto, permite que se diagnostique de una forma más general todo lo que sucede en relación con un proceso determinado. Su propósito es crear un diagrama con la menor información posible pero que sea relevante y así lograr entender el flujo, justificar cada una de las actividades y por último detectar si existen reprocesos que no son necesarios. También se la conoce como una representación de forma gráfica de un proceso que consta de distintas actividades, esta herramienta se la puede utilizar para cualquier tipo de empresa ya sea industrial o de servicios, Es muy útil su utilización en cualquiera de sus áreas o departamentos de la estructura organizacional. Es muy

relevante su uso debido a que es posible representar un procedimiento en un gráfico fácil de entender (Gutierrez, 2020).

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Ubicación

La parroquia San Buenaventura, fue constituida parroquia urbana el 22 de abril del año 1953. Dentro del límite urbano se encuentran: Aeropuerto Cotopaxi, Aranjuez, Área comunal El Ejido comunal, Área comunal San Marcos, Centro San Buenaventura, Chile, Colaisa, Colaisa Quililumbo, Colaisa San Francisco, Colaisa Santo Domingo, Condominios la FAE, La Libertad, María Jacinta, Nueva Vida, Santa Bárbara, Urbanización Colaisa, Urbanización Estrella de la Mañana, Lotización Karolys, Vertientes del Cotopaxi. Comparten el límite urbano y rural los barrios: Bellavista, San Silvestre, Santo Domingo. Sus tierras son utilizadas netamente para la producción agrícola. Entre las principales actividades manufactureras a potenciar y que representan un sector importante en el desarrollo económico son las metalmecánicas, talleres de mecánica automotriz.

La Junta Administradora de agua Colaisa se encuentra ubicada en la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, la cual se dedica a administración y recolección de agua para la comunidad, sus actividades comerciales empezaron el 03 de junio de 1983 por medio de sociedades. La Parroquia San Buenaventura mantiene una cobertura del servicio de agua potable en áreas residenciales del 95.83% de la población, el restante 4.17% no tiene acceso al servicio de agua potable. Mientras que el servicio de agua en áreas no residenciales alcanza 83.12% y 16.87% no tiene este servicio. (GAD de la Provincia de Cotopaxi, 2018)

El Sistema de agua potable se encuentra distribuido de la siguiente manera: captaciones, redes principales, redes de distribución y conexiones domiciliarias

**Figura 1. Ubicación Geográfica**



Tomado de: Google Maps (2022)

**Tabla 3. Ubicación Geográfica**

Latitud	-0.8788047441211482
Longitud	-78.6146985947371

Tomado de: Google Maps (2022)

### 3.2. Equipos y materiales

Para la ejecución del proyecto de investigación se requirió de recursos materiales necesarios para la ejecución del mismo como:

Dispositivos electrónicos. (Laptop, flash memory, celulares, impresoras.); plataformas digitales (Repositorio de la universidad, bibliotecas virtuales, zoom); artículos de oficina (esferos, hojas de papel, carpetas, lápices, cuadernos de apuntes,), transporte, paquete estadístico SPSS, como muestra la 4.

**Tabla 4. Recursos Materiales y Tecnológicos**

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
¡Computador portátil HP CORE !5	1	\$ 450	\$450,00
Carpetas de cartón	4	\$ 0,40	\$ 1,60
Lápices	2	\$ 0,35	\$ 0,70
Esferos	2	\$ 0,40	\$ 0,80

Cuaderno de apuntes	1	\$ 1,30	\$ 1,30
Resmas de papel bond	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Impresora Epson	1	\$ 350	\$ 350,00
Internet	1	\$ 25	\$ 25,00
Flash memory de 8 GB	1	\$ 12	\$ 12,00
Movilización	5	\$ 5,00	\$ 25,00
Alimentación	5	\$ 3,00	\$ 15,00
<b>Total</b>			<b>\$886,40</b>
Gastos imprevistos 20%			\$177,28
<b>Total</b>			<b>\$1063,68</b>

**Elaborado por:** Autor

### 3.3. Ruta de investigación

#### 3.3.1. Enfoque cuantitativo

En un proceso deductivo, secuencial y probatorio que analiza la realidad de forma objetiva, la cual parte de una idea que se delimita y se deriva distintos objetivos y preguntas de investigación. De cada pregunta se establece una hipótesis y se determina las variables a utilizar; es necesario elaborar un plan para probarlas; se mide las variables en un contexto determinado; se analiza los resultados de las mediciones obtenidas por medio de métodos estadísticos (Monje, 2017).

El fundamento de la investigación se basa en un enfoque cuantitativo, ya que analiza las causas y la explicación de los eventos, con una concepción adecuada al problema en estudio y con una serie de principios que formulan relaciones entre las variables analizadas de forma deductiva.

Dentro del presente trabajo, el enfoque cuantitativo utilizara datos de recolección para probar la hipótesis planteada con base en la medición y el análisis de la información (Padilla & Marroquin, 2021). Este modelo posibilita analizar aspectos importantes de gestión de la actual administración, descubriendo las necesidades de sus socios para buscar dar solución a los problemas observados (Monje, 2017).

#### 3.3.2. Alcance Correlacional

La Investigación correlacional establece las relaciones estadísticas entre dos o más variables, sin que sean manipulables para llegar a conclusiones relevantes. La correlación no establece relaciones casuales entre variables identificadas, aunque si

permite predecir valores en una de ellas a partir de los valores en otra con la que se le correlaciona (Mejia, 2017).

Como finalidad del uso de esta metodología se pretende analizar el grado de relación que puede existir entre las variables, permitiendo medir estadísticamente la influencia de las variables, midiendo la relación que tiene el modelo de gestión administrativo con el servicio que presta la organización. Obteniendo datos para medir y evaluar mediante herramientas estadísticas.

### **3.3.3. Método de investigación**

#### ***3.3.3.1. Investigación bibliográfica***

La investigación bibliográfica permite la búsqueda de una gran variedad de información sobre un tema determinado, la cual se la realiza en un orden sistemático. Varios autores la consideran como el proceso de búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular (Hernández R. , 2018). El soporte para el desarrollo de esta investigación está establecido en la información que se consiga o se averigüe en documentos, revistas, periódicos, oficios leyes, que tengan relación con el caso de estudio, con el propósito de compilar, analizar, clasificar y organizar la información bibliográfica generando, para de esta manera ampliar más los conocimientos, sin alterar su naturaleza en el tema de estudio.

#### ***3.3.3.2. Investigación de campo:***

Método experimental, de prueba de hipótesis, de alimentación de modelos teóricos o de simple obtención de datos específicos para responder preguntas concretas, dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas. Su gran característica es que actúa sobre el terreno en donde se dan los hechos utilizando técnicas distintas al trabajo en laboratorio.

Para la presente investigación se empleará la modalidad de campo, en la recopilación de la información para el análisis de las variables en estudio, a través de encuestas estructuradas, aplicadas a una muestra de la población de la junta.



### **3.4.Prueba de Hipótesis**

La gestión administrativa es un conjunto de actividades y tareas organizadas que ayudan a hacer un mejor uso de los recursos de las empresas, para conseguir los objetivos y lograr buenos resultados (Bernal, 2017). Por otro lado, influye en la toma de decisiones donde concierne en procesos mediante el cual una persona o grupo de personas realizan la toma de mejores opciones en beneficio para las empresas u organizaciones y solución de conflictos o problemas que se enfrentan dentro de la misma o en el mercado social (Botero, 2017). Por tal razón, se planteó la siguiente hipótesis:

Ha: El sistema de gestión administrativa influirá positivamente en la toma de decisiones y el suministro del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

Ho: El sistema de gestión administrativa no influirá positivamente en la toma de decisiones y el suministro del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

#### **Variables:**

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa.

**Variable Dependiente:** Incidencia en toma de decisiones.

### **3.5.Población o muestra**

#### **3.5.1. Población**

Para el presente proyecto de investigación, la población se encuentra formada por todos los socios e integrantes de la junta administradora de agua potable Colaisa, de la parroquia San Buenaventura, lo cual suman 1216 personas, se la define como población finita por tener un número determinado de socios.

#### **3.5.2. Muestra**

Según Toledo (2017) Una muestra es una parte de la población en donde se realizará el estudio, para esta investigación la muestra se la realiza se con un margen de confiabilidad

de un 95% y un margen de error del 5%, como la población establecida en estudio es finita, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 1216 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1216 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{1167,85}{4} = 291,96 = 292$$

**Datos:**

**N** = tamaño de la población= 1216

**Z** = valor correspondiente a la distribución de gauss,  $z\alpha= 0.05 = 1.96$  y  $z\alpha= 0.01 = 2.58$   
95%  $Z= 1.96$

**p**: prevalencia esperada, en caso de desconocerse ( $p =0.5$ ), se hace mayor el tamaño muestral ( $q=1-p$ ); 50%  $p=0.5$ ; 50%  $q= 0.5$

**i**: error del 5 %,  $i = 0.05$        $i=0.05$

**n** = tamaño necesario de la muestra= ?

**3.6.Recolección de información:**

Para la recolección de datos necesarios para la investigación planteada se planificó de la siguiente manera.

- Elección del instrumento de aplicación
- Adaptación del cuestionario
- Aplicación de la encuesta a los socios y administradores de la Junta de Agua Potable Colaisa
- Recopilación de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a una matriz de datos brutos.
- Procesamiento de los datos y análisis en Excel.

**La encuesta:** Esta técnica permite recoger información, con el apoyo de un cuestionario que es un conjunto de preguntas, las mismas pueden ser abiertas o cerradas con la finalidad de conocer y obtener información de 292 personas entre directivos y socios de la Junta de Agua Potable Colaisa.

Este procedimiento en la presente investigación permite recopilar información relacionadas tanto a la variable independiente como a la variable dependiente, cuya validez está sustentada en instrumentos de análisis de gestión administrativa.

**La observación:** Esta técnica de investigación se la puede utilizar en cualquier trabajo investigativo, debido a que permite determinar las necesidades de la población y qué medidas se están adoptando para la solución de los problemas encontrados. Mediante esta técnica se puede determinar el comportamiento de la directiva durante un día de trabajo, lo que contribuye en la elaboración de conclusiones y recomendaciones

### **3.7. Procesamiento de información y análisis estadístico**

Para el análisis y tratamiento estadístico de los datos se realizó en programas conocidos y confiables, en primer lugar una vez aplicada la encuesta y ya con los datos obtenidos, para el procesamiento de la información y el análisis estadístico se realizará en el SPSS, el cual permite la tabulación y el análisis de datos.

#### **3.7.1. Validación del cuestionario**

Para el desarrollo de la validación del instrumento se aplicó una prueba piloto donde permite evaluar la utilización del instrumento cuestionario en una muestra más pequeña (Padilla & Marroquin, 2021), se consideró un 20% de estimación de prueba piloto total de 58 encuestas. Por otra parte, el alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad de la estructura de la encuesta de acuerdo a los factores para la investigación (Rojas & Arteaga, 2021).

*Alfa de Cronbach Socios*

**Tabla 5.** Alfa de Cronbach socios

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión Administrativa	,857	5

Compromiso Organizacional	,785	3
Rendimiento recuperación de servicios	,756	2
Participación toma de decisiones	,708	6
<b>Total</b>	<b>,902</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Mediante el alfa de Cronbach de los socios, se evidenció en el factor de Gestión Administrativa (GTA) un valor de fiabilidad 0,857 seguido del factor Compromiso Organizacional (CLO) 0,785, Rendimiento en la recuperación de servicios (RLS) 0,756 y participación en la toma de decisiones (PTD) 0,708. Sin embargo, la confiabilidad general del instrumento cuestionario fue de ,902 donde se deduce fiabilidad y seguimiento de la investigación.

#### *Alfa de Cronbach Dirigentes*

**Tabla 6.** Alfa de Cronbach dirigentes

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión Administrativa	,640	6
Compromiso organizacional	,790	4
Satisfacción laboral	,800	6
Rendimiento recuperación de servicios	,653	3
Intención laboral	,565	4
Participación en la toma de decisiones	,734	10
<b>Total</b>	<b>,751</b>	<b>33</b>

**Fuente:** Elaboración propia

La fiabilidad alfa de Cronbach dirigentes dio a conocer en el factor de Satisfacción laboral un valor de 0,800, seguido de Compromiso organizacional 0,790, Participación en la toma de decisiones 0,734, Rendimiento de la recuperación de servicios 0,653, Gestión Administrativa 0,640 y la Intención laboral 0,565. Sin embargo, el valor general de confiabilidad del instrumento para la entrevista fue de 0,751 donde se deduce factible para el desarrollo y continuidad de la investigación.

## CAPITULO IV

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Diagnóstico la situación actual de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa.

Para los resultados se aplicó el perfil sociodemográfico de los socios y dirigentes, el análisis descriptivo, seguido del análisis factorial exploratorio que contiene la prueba KMO y de Bartlett, la determinación de la varianza explicada, grafico de sedimentación y matriz de componentes rotados. Por otra parte, el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis e identificar la relación y viabilidad de los factores de investigación.

##### 4.1.1. Perfil sociodemográfico

*Perfil del encuestado de los socios*

**Tabla 7.** Perfil sociodemográfico socios

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Tip</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	162	55	1,37	,484
	Femenino	130	45		
<b>Edad</b>	Menos de 25	15	5	4,03	,946
	26 a 30	32	11		
	31 a 35	45	15		
	36 a 40	114	39		
	Mayor de 41	86	29		

**Fuente:** Elaboración propia

Conforme al perfil sociodemográfico demostró con mayores encuestados de 162 del sexo masculino 55%, seguido de 130 encuestados del sexo femenino 45%. De acuerdo al rango de las edades 114 son de 36 a 40 años, seguido de 86 mayor de 41 años, de 31 a 35 años 45 encuestados 15%, de 26 a 30 años 32 encuestados 11% y menos de 25 años 15 encuestados 5%. La media de la edad fue de 1,37 y la desviación típica 0,484, seguido de la media de la edad 4,03 y desviación típica 0,946.

*Perfil del encuestado dirigente*

**Tabla 8.** Perfil sociodemográfico dirigentes (9) personas

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	3	33
	Femenino	6	67
<b>Edad</b>	35 - 40 años	2	22
	Más de 41 años	7	78
<b>Cargo que desempeña</b>	Personal directivo	6	67
	Personal operativo	3	33
<b>Salario que percibe</b>	\$400 - \$500	3	33
	No reciben salario	6	67

**Fuente:** Elaboración propia

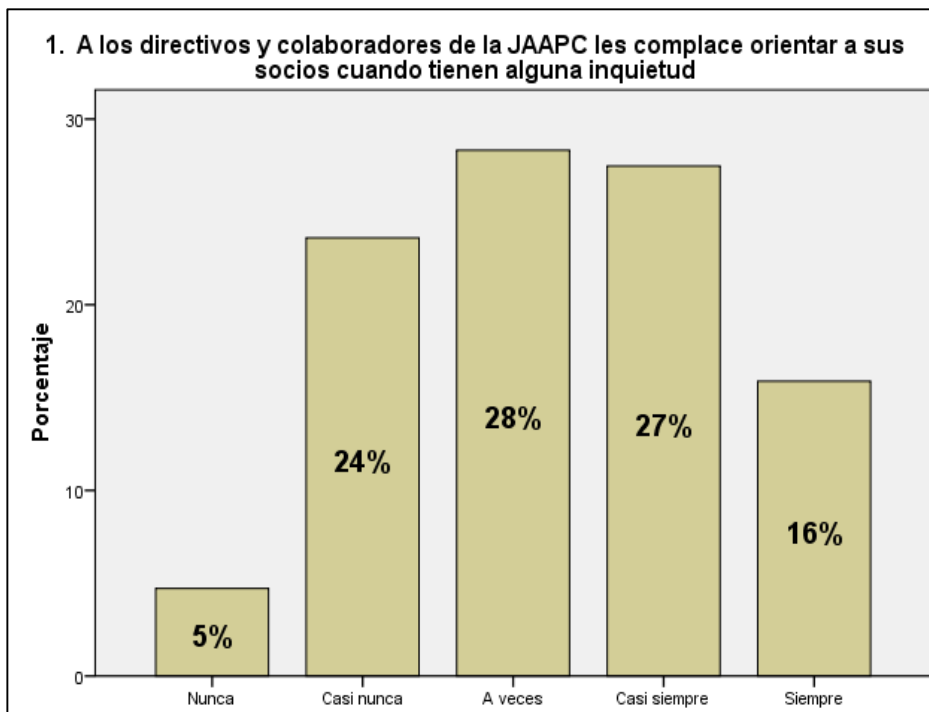
La investigación se basó en información obtenida de dirigentes y personal operativo de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga. La cual demostró que 33% corresponde al sexo masculino y el 67% al sexo femenino. Entre el rango de edades establecidas en el perfil sociodemográfico se mostró que el 22% correspondió a las edades de 35 a 40 años, mientras que el 78% a colaboradores con más de 41 años. Dentro de los departamentos de la JAAPC se evidenció que el 67% de individuos pertenecen al personal directivo, y el 33% personal operativo. Finalmente, el 33% de dirigentes operativos percibir un salario de \$400 a \$500% mientras que el otro 67% no reciben salario.

## **4.2. Análisis descriptivo**

### **4.2.1. Análisis descriptivo socios**

## Factor Gestión Administrativa

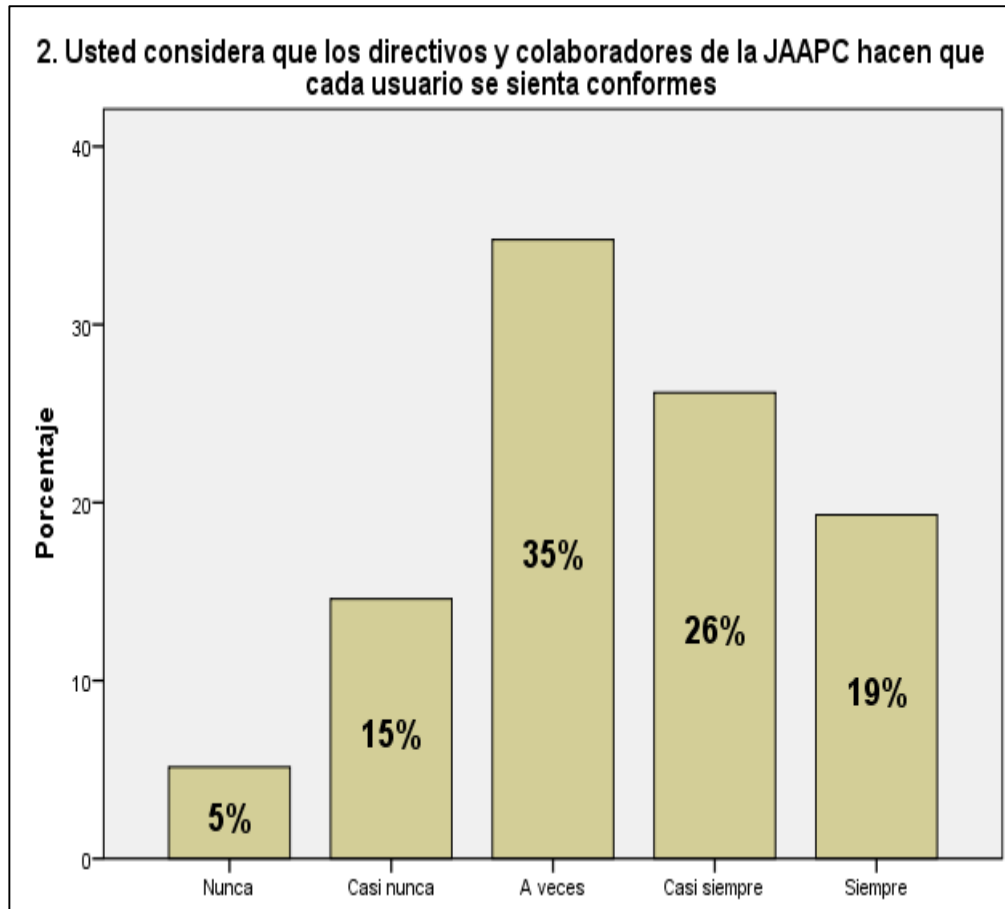
Figura 2. Gestión Administrativa 1



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 2 demostró que, el 28% de los encuestados recalcaron que a veces los directivos y colaboradores de la JAAPC les complace orientar a los socios cuando tienen alguna inquietud, seguido de 27% casi siempre, 24% casi nunca, 16% siempre y 5% nunca. La gestión de quejas, inquietudes y sugerencias es un sistema de crítica del cliente o socio. Por tal razón, se debe implementar estrategias para poder recibir los mensajes por parte de los clientes o socios como la creación de un departamento para poder responder y aclarar situaciones que se presenten.

**Figura 3. Gestión Administrativa 2**

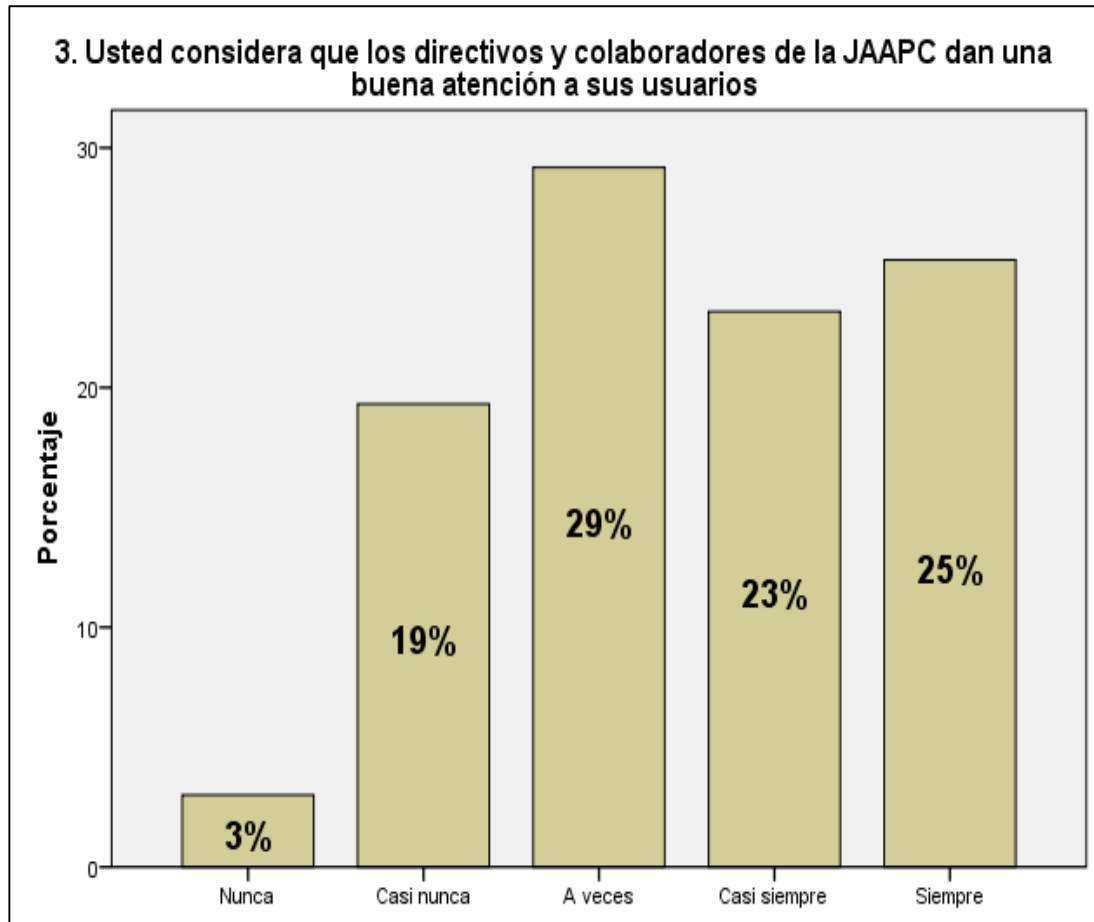


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 3 demostró que, el 35% de los encuestados a veces consideran que los directivos y colaboradores de la JAAPC hacen que cada usuario se sienta conforme, seguido de 26% casi siempre, 19% siempre, 15% casi nunca y 5% nunca. El permitir que los usuarios se sientan conformes, es uno de los factores en los que permite generar confianza, así como también una experiencia de forma positiva hacia los usuarios, permite obtener lealtad y credibilidad a la organización.



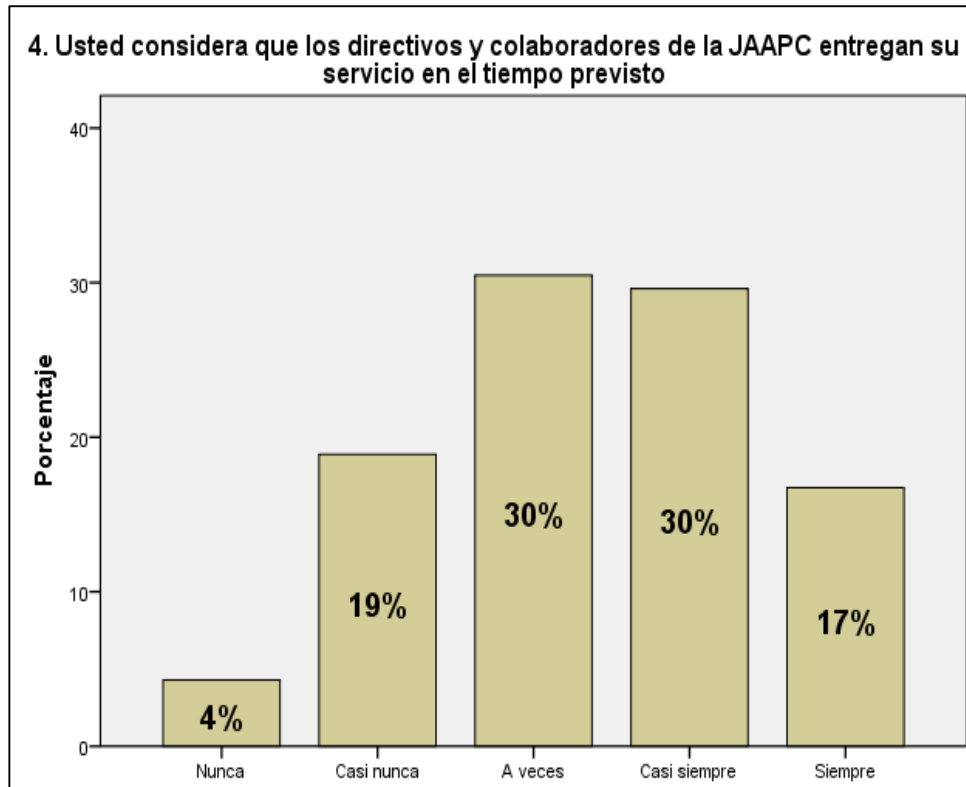
*Figura 4. Gestión Administrativa 3*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 4 muestra que el 29% de los usuarios consideran que los directivos y colaboradores de la JAAPC únicamente a veces suelen dar una adecuada atención a sus socios. Mientras que, el 25% declara que el personal operativo y administrativo siempre brindan un buen cuidado a sus clientes al momento de visitar sus instalaciones. Empero, un grupo minoritario del 3% supo manifestar que la junta administradora de agua potable nunca se ha preocupado por ofrecer una correcta vigilancia a sus usuarios.

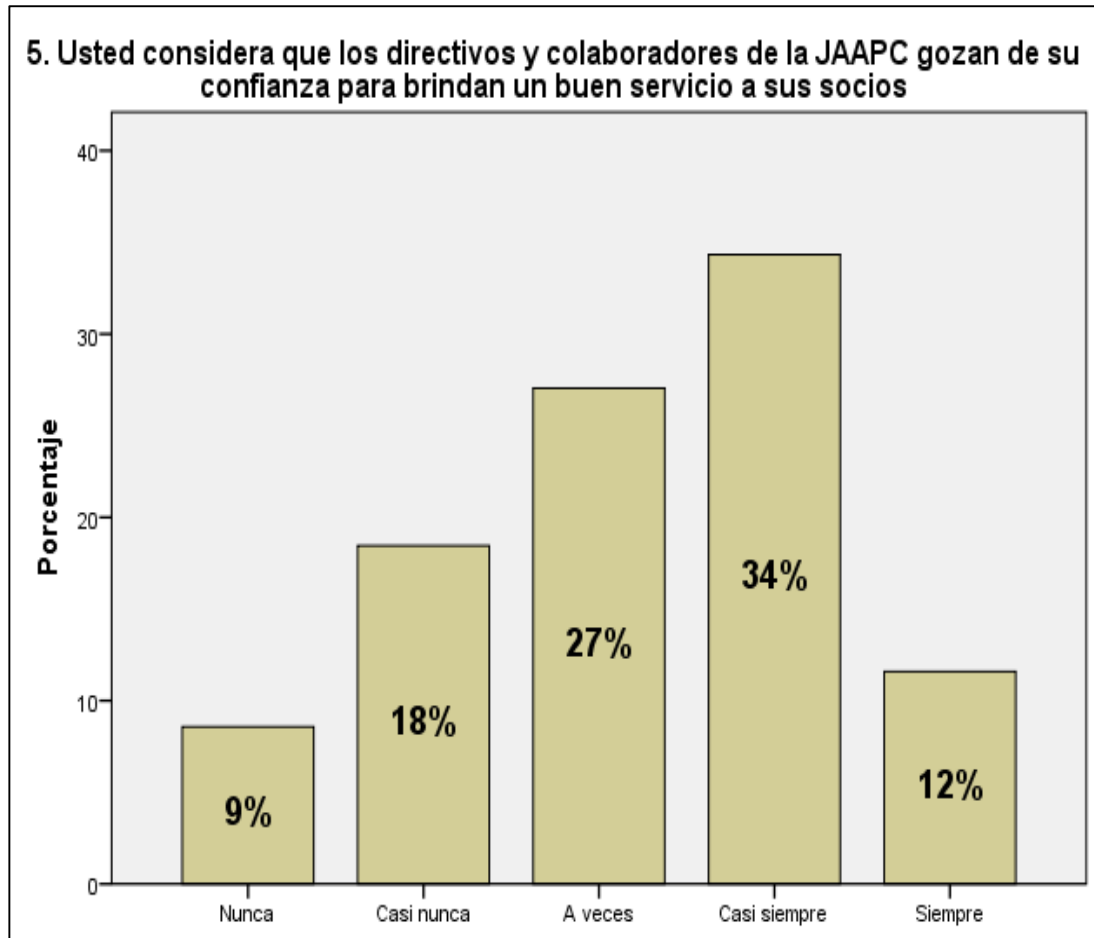
**Figura 5. Gestión Administrativa 4**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 5 revelo que el 30% de los encuestados consideran que a veces y casi siempre los directivos y colaboradores del JAAPC entregan los servicios en el tiempo previsto, seguido de 19% casi nunca, 17% siempre y 4% nunca. El tiempo del servicio se ha convertido en una parte importante del seguimiento de las expectativas de los clientes o usuarios. Lo cierto es que hoy más que nunca hay que ser puntual y cumplir las promesas y cumplir de manera rápida. Para ello, la calidad de servicio se refiere al cumplimiento de las expectativas del cliente al utilizar un determinado tipo de servicio. La calidad del servicio solo se puede medir por la opinión y el feedback de los clientes habituales o de los clientes potenciales.

**Figura 6. Gestión Administrativa 5**

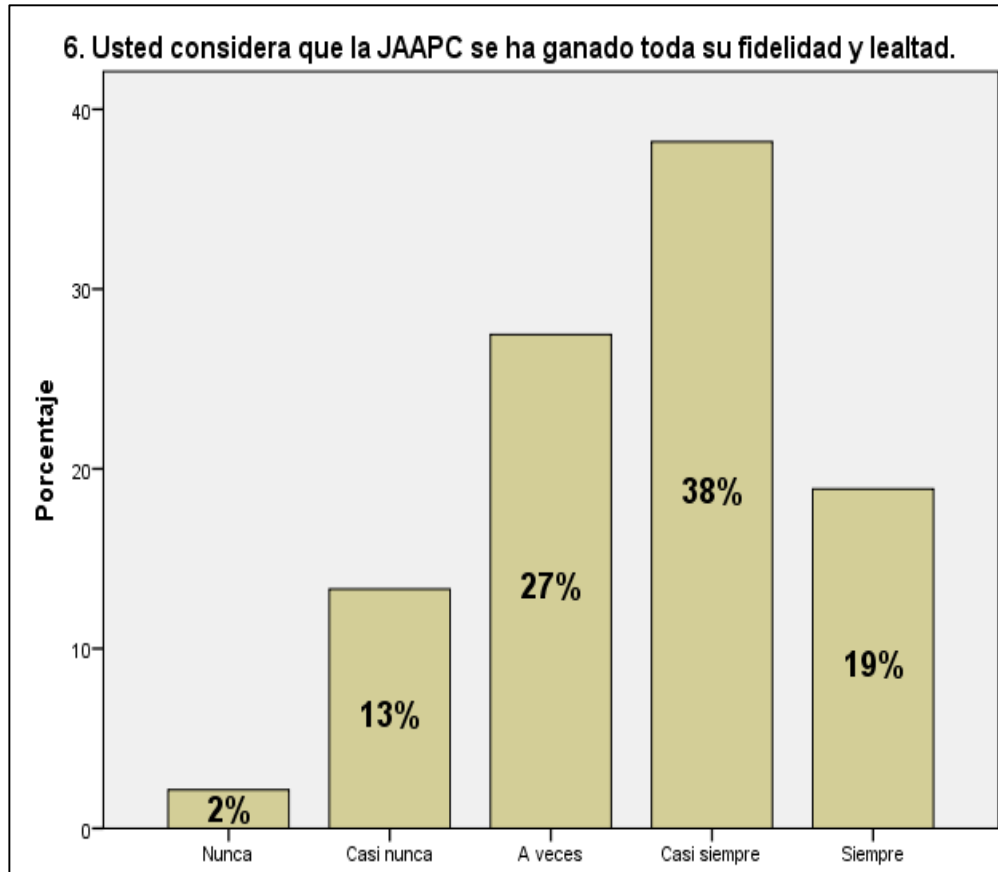


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 6 demostró que el 34% de los usuarios encuestados en la junta administradora de agua potable revelaron que casi siempre los directivos y colaboradores de la JAAPC gozan de su confianza para brindar un buen servicio a sus socios. Mientras que, el 27% indicó que el personal de la organización únicamente a veces se preocupa en recibir la confianza de los usuarios para así poder realizar un adecuado desarrollo a sus servicios. Por otro lado, el 9% de las personas entrevistadas declararon que a los colaboradores no les importa recibir la confianza del usuario.

## Factor Compromiso Organizacional

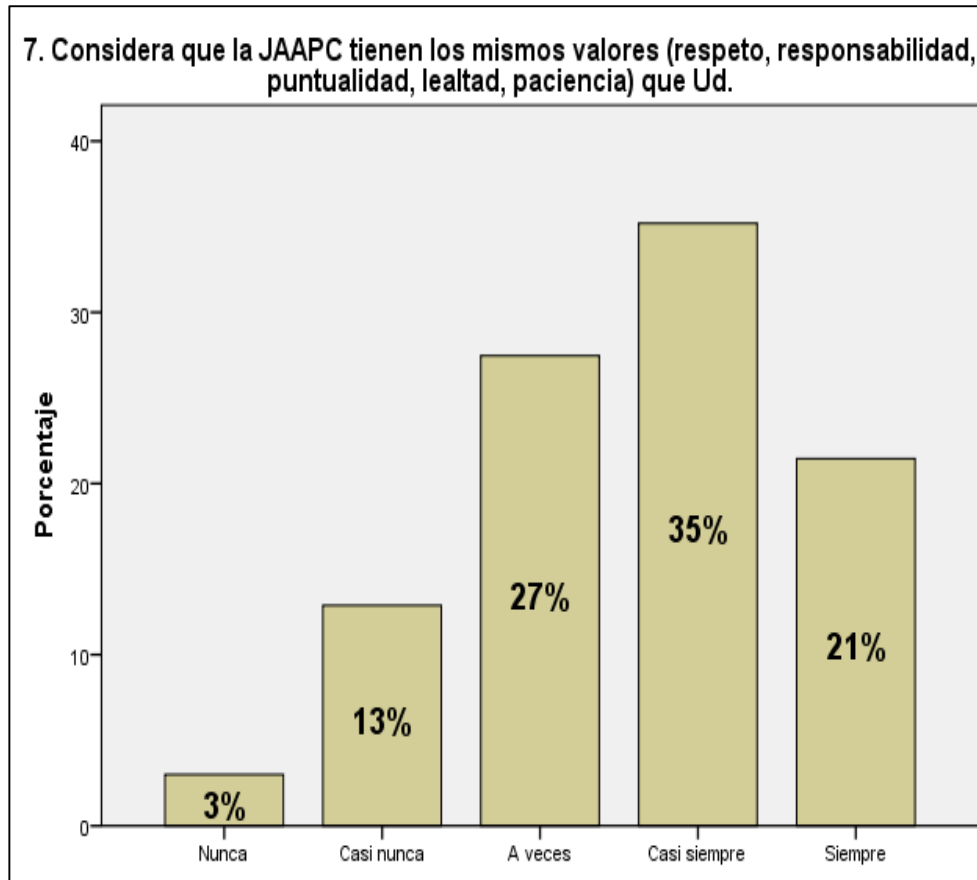
Figura 7. Compromiso Organizacional 1



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 7 indicó que el 38% de los socios consideran que la JAAPC casi siempre se ha ganado toda su fidelidad y lealtad. Por el contrario, el 2% de usuarios encuestados manifestaron su inconformidad, ya que, la junta administradora de agua potable nunca ha mostrado algún interés por ganarse la fidelidad y lealtad de sus socios. Mientras que, el 19% indicó que los funcionarios operativos siempre se han visto preocupados por recibir fidelidad y lealtad por parte de sus socios.

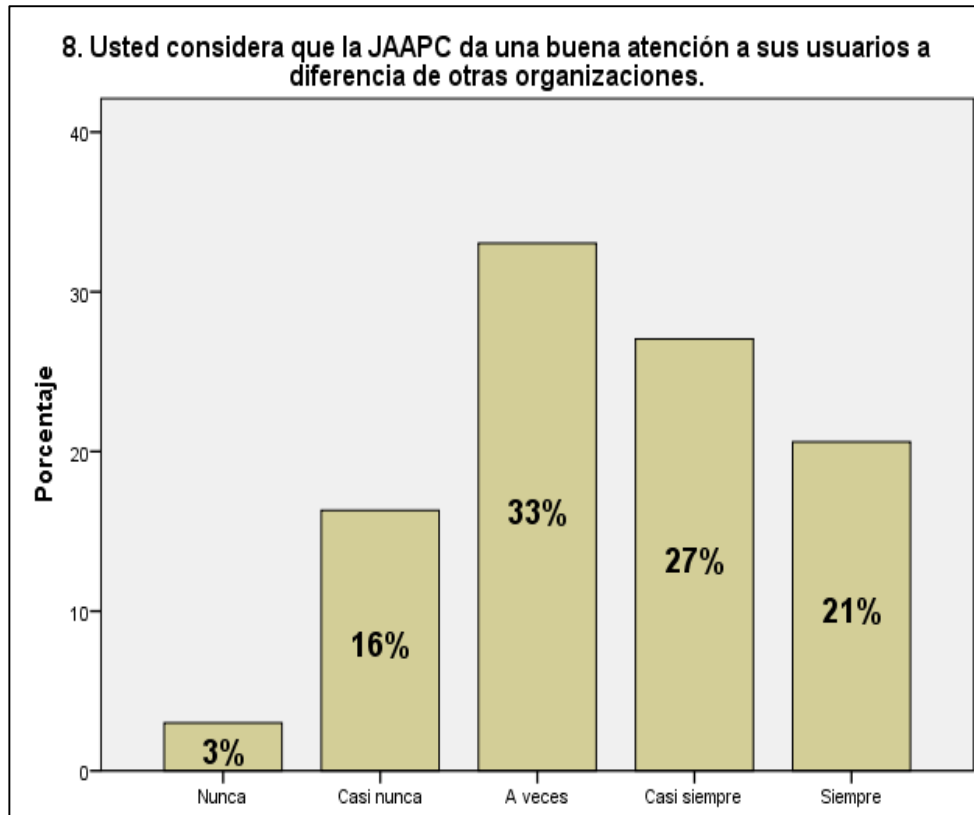
*Figura 8. Compromiso Organizacional 2*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 8 demostró que el 35% de los socios encuestados consideran que la junta administradora de agua potable casi siempre comparte valores con sus socios, es decir, valores como el respeto, responsabilidad, puntualidad, lealtad, paciencia, etc. Mientras que el 3% recalcó que los funcionarios de la JAAPC no suelen ser educados con sus clientes, por ello, realizaron una observación puntual manifestando que los trabajadores deben ser más responsables y puntuales al momento de realizar sus labores. Por el contrario, el 21% de encuestados exponen que, los usuarios y los colaboradores de la JAAPC, comparten sus mismos valores.

*Figura 9. Compromiso Organizacional 3*

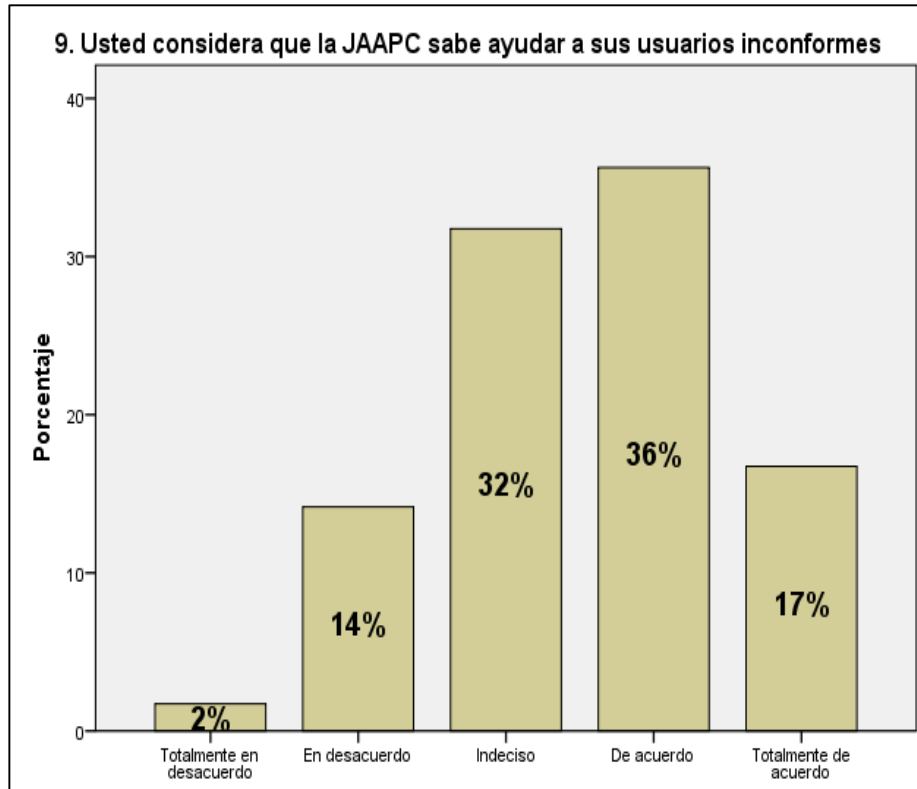


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 9 detallo que, el 33% de los encuestados consideraron que a veces la JAAPC da una buena atención a los usuarios a diferencia de otras organizaciones, seguido de 27% casi siempre, 21% siempre, 16% casi nunca y 3% nunca. Un buen servicio al cliente genera confianza por parte de los usuarios hacia las organizaciones, es decir mientras más esté presente en la vida de los usuarios de la manera correcta, más crecerá la credibilidad de la organización y de la comunidad. Por otro lado, un mal servicio al cliente tiene el efecto contrario y muchas veces afecta a las organizaciones, por lo que es primordial, generar una buena experiencia del cliente, esto a través de la gestión de todos los aspectos de la interacción entre la organización y el cliente.

## Factor Rendimiento en la recuperación del servicio

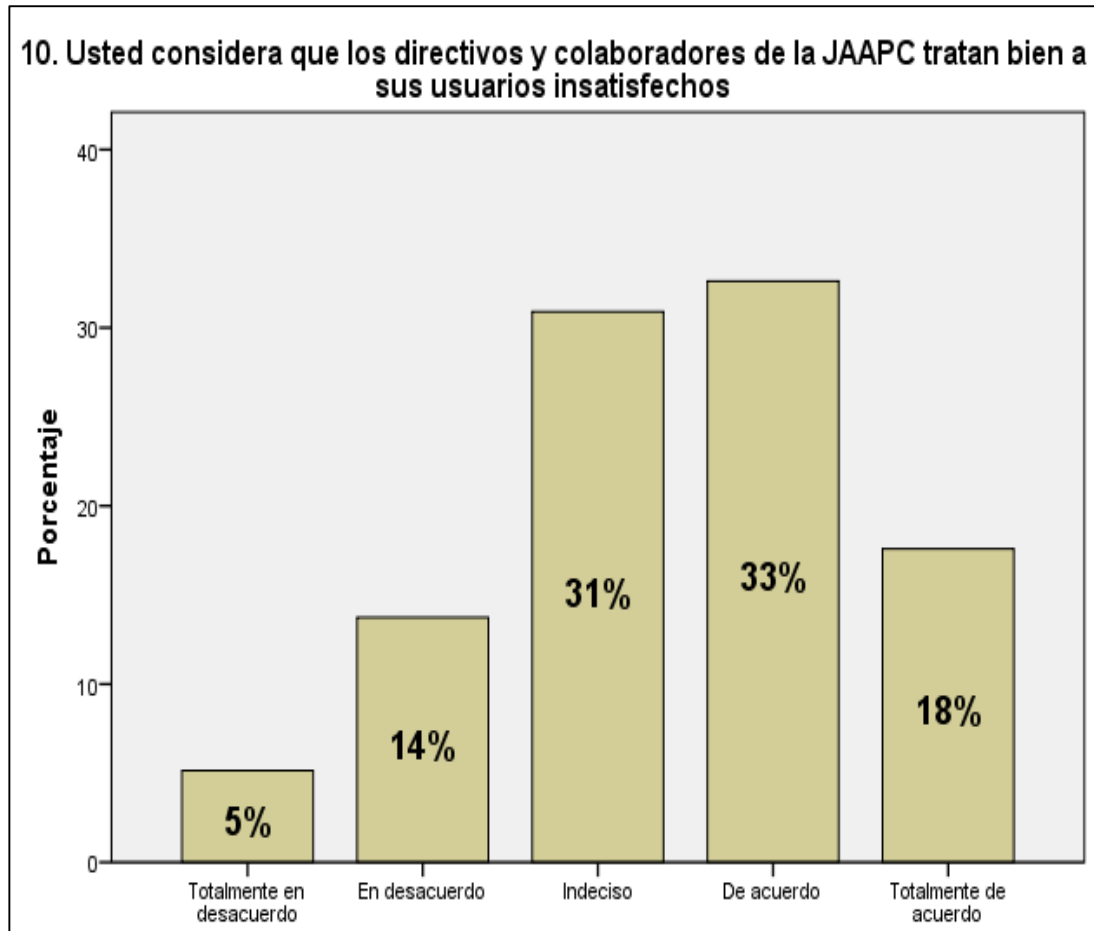
Figura 10. Rendimiento en la recuperación del servicio 1



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 10 reveló que, el 36% considera que está de acuerdo con que la JAAPC sabe ayudar a los usuarios que se encuentran inconformes, seguido del 32% indeciso, 17% totalmente de acuerdo, 14% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo. Es muy importante, cuidar la imagen de la organización y sobre todo las inquietudes que tengan los clientes actuales, ya que dará más beneficios, así como también, en tomar mejores decisiones para hacer crecer a las organizaciones. Por otra parte, los usuarios o clientes insatisfechos son el peor escenario en el que la rentabilidad en que las organizaciones pueden verse expuestas, donde se genera la mala reputación dentro de la sociedad.

**Figura 11.** Rendimiento en la recuperación del servicio 2



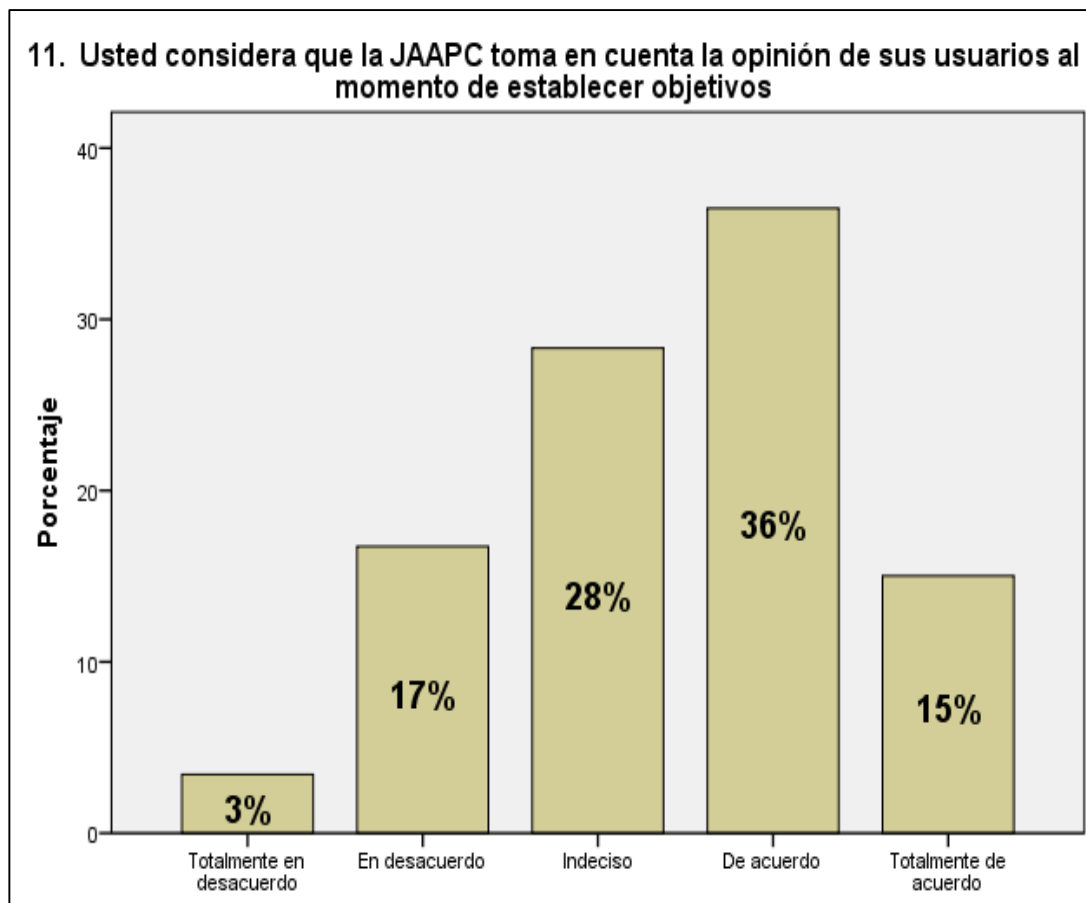
**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 11 detallo que, el 33% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo con que los directivos y colaboradores de la JAAPC tratan bien a los usuarios insatisfechos, seguido del 31% indeciso, 18% totalmente de acuerdo, 14% en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo. Para muchas organizaciones, el servicio al cliente es importante ya que es primordial conocer necesidades del cliente y poder ofrecerlas de manera correcta. Además, ayuda a priorizar y escuchar a sus usuarios para ofrecer una experiencia única.



## Factor Participación en la toma de decisiones

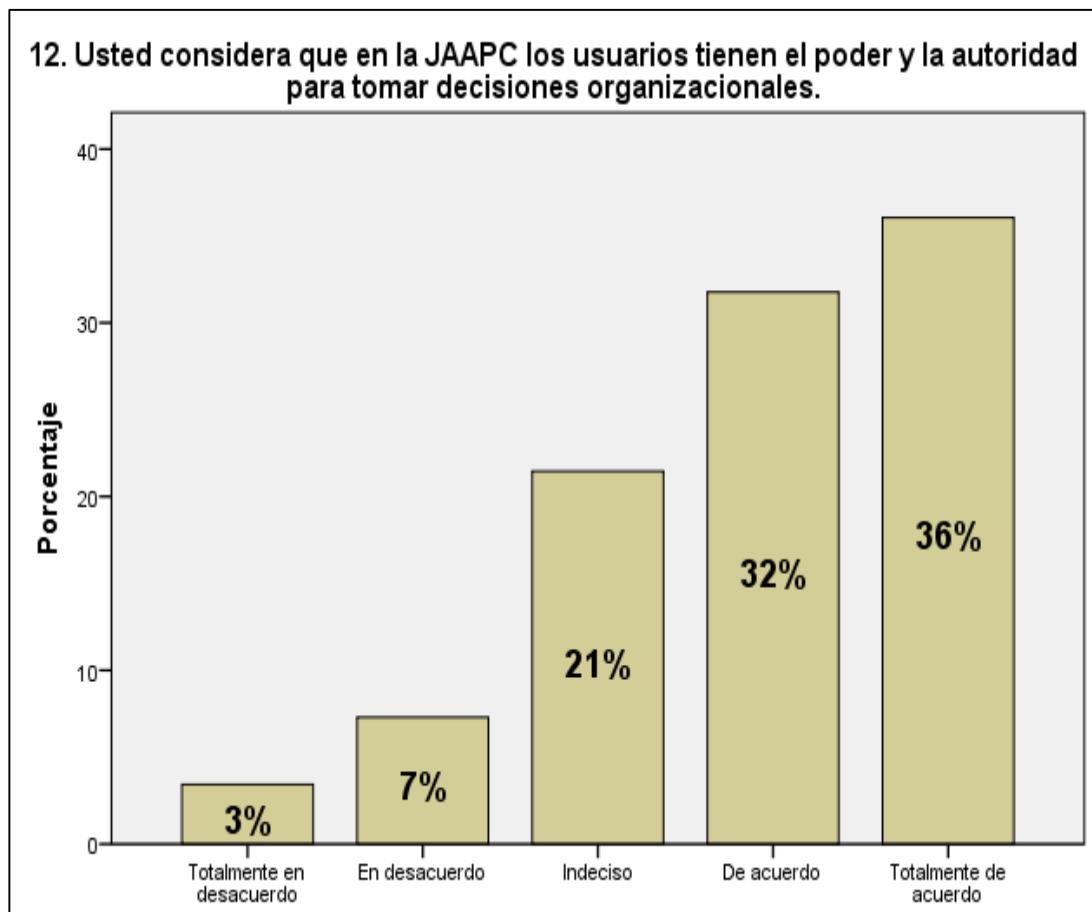
Figura 12. Participación en la toma de decisiones 1



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 12 detallo que, el 36% de usuarios encuestados están de acuerdo con respecto a que la junta administradora de agua potable toma en cuenta la opinión de sus usuarios al momento de establecer los objetivos en la organización. Por otro lado, el 3% de los usuarios manifestaron estar totalmente en desacuerdo, ya que, la administración de la JAAPC no toma en cuenta las sugerencias de sus socios al momento de implantar objetivos empresariales. Sin embargo, el 15% mostró estar totalmente de acuerdo con el enunciado expuesto.

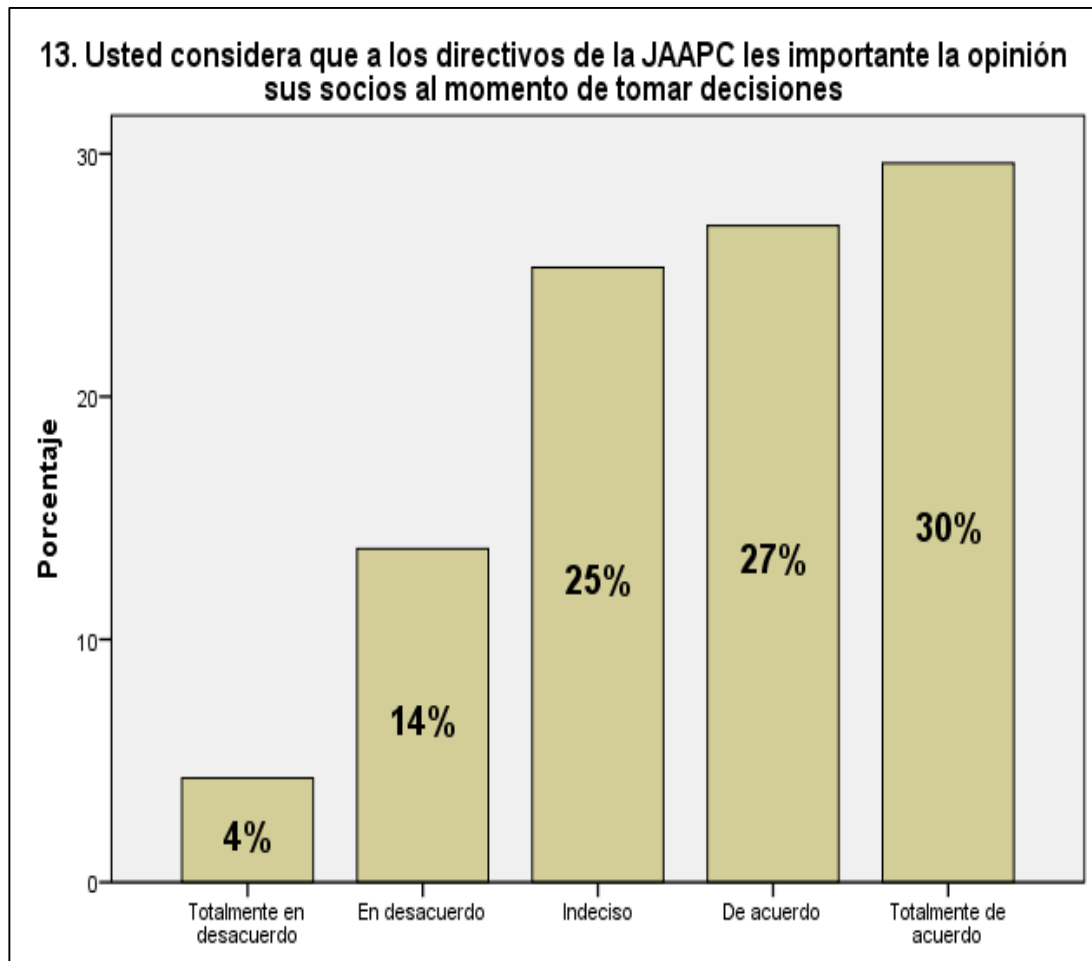
*Figura 13. Participación en la toma de decisiones 2*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 13 nos muestra que el 36% de los usuarios encuestados consideran que en la JAAPC los usuarios tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones organizacionales. Sin embargo, el 3% indicó estar totalmente en desacuerdo con el enunciado expuesto, pues que, consideran que la organización no los incluye en la toma de decisiones de la junta administradora de agua potable. Finalmente, se evidenció que el 21% de encuestados se encuentran indecisos frente a la inclusión.

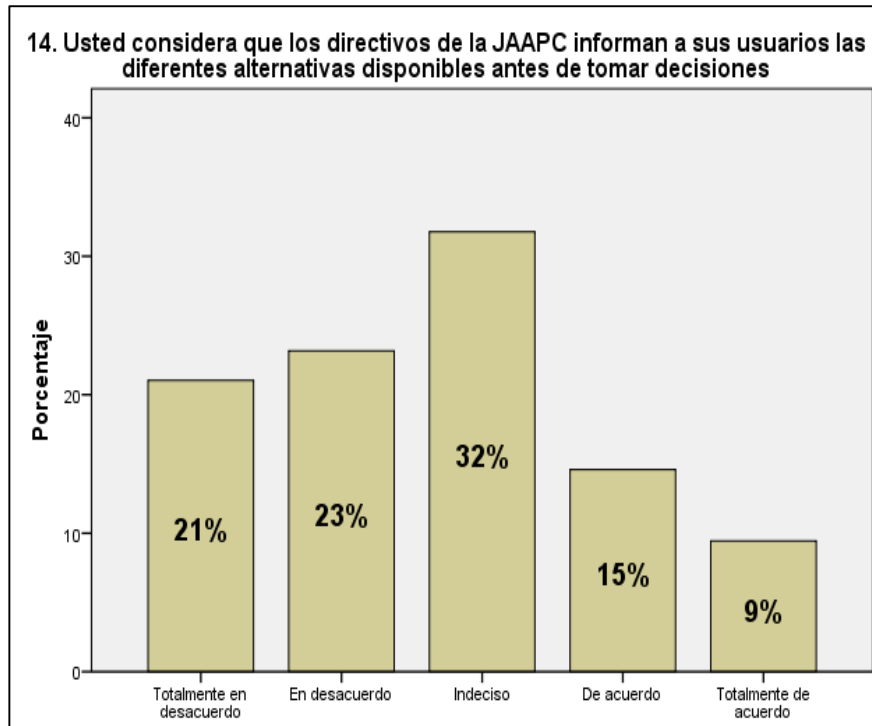
**Figura 14.** Participación en la toma de decisiones 3



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 14 mostró que el 30% de los usuarios están totalmente de acuerdo, con respecto a que los directivos de la JAAPC les importan la opinión de sus socios al momento de tomar decisiones organizacionales. Por otro lado, un grupo minoritario del 4% manifestó estar totalmente en desacuerdo, puesto que, al personal de la junta administradora de agua potable no les resultan irrelevante la opinión de sus usuarios cuando se trata de tomar medidas. Sin embargo, se puede decir que al 25% de sus usuarios están indecisos, así que, no pueden dar una opinión.

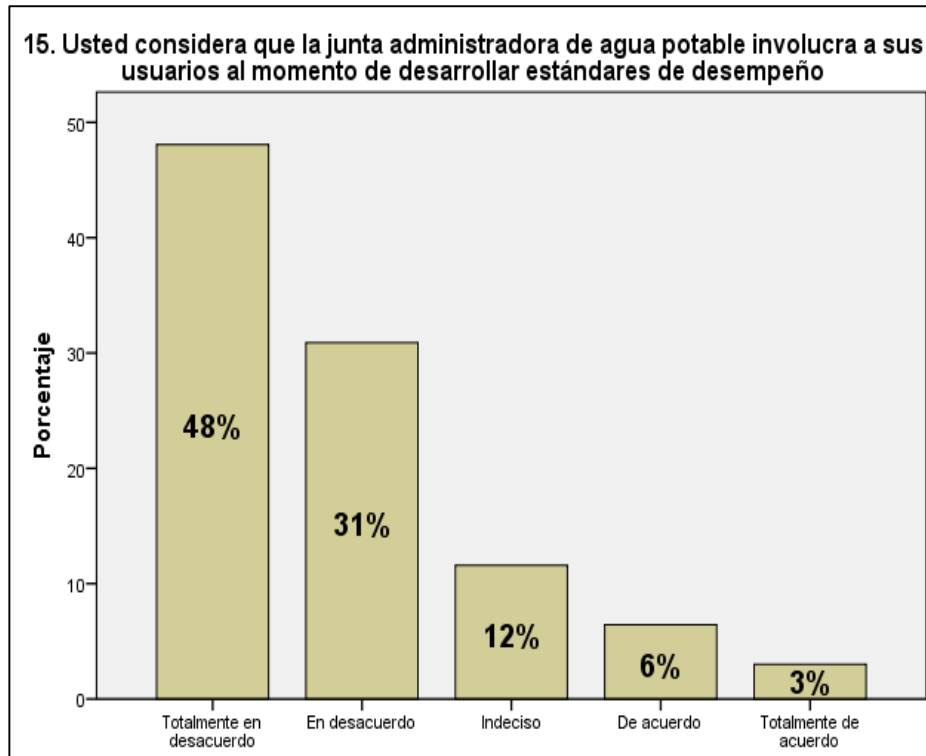
**Figura 15.** Participación en la toma de decisiones 4



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 15 demostró que, el 32% considera que están indecisos con que los directivos de la JAAPC informan a los usuarios las diferentes alternativas disponibles antes de que tomen las decisiones, seguido del 23% en desacuerdo, 21% totalmente en desacuerdo, 15% de acuerdo y 9% totalmente de acuerdo. La toma de decisiones en el mundo organizacional es importante para crear herramientas que mejoren el desempeño de las empresas o instituciones, ya que sirve para marcar el rumbo de la organización y decidir las acciones necesarias para lograr sus objetivos. La toma de decisiones en una empresa siempre se trata de encontrar la mejor solución. Es un proceso que debe adaptarse a los objetivos de las personas y a las circunstancias internas y externas.

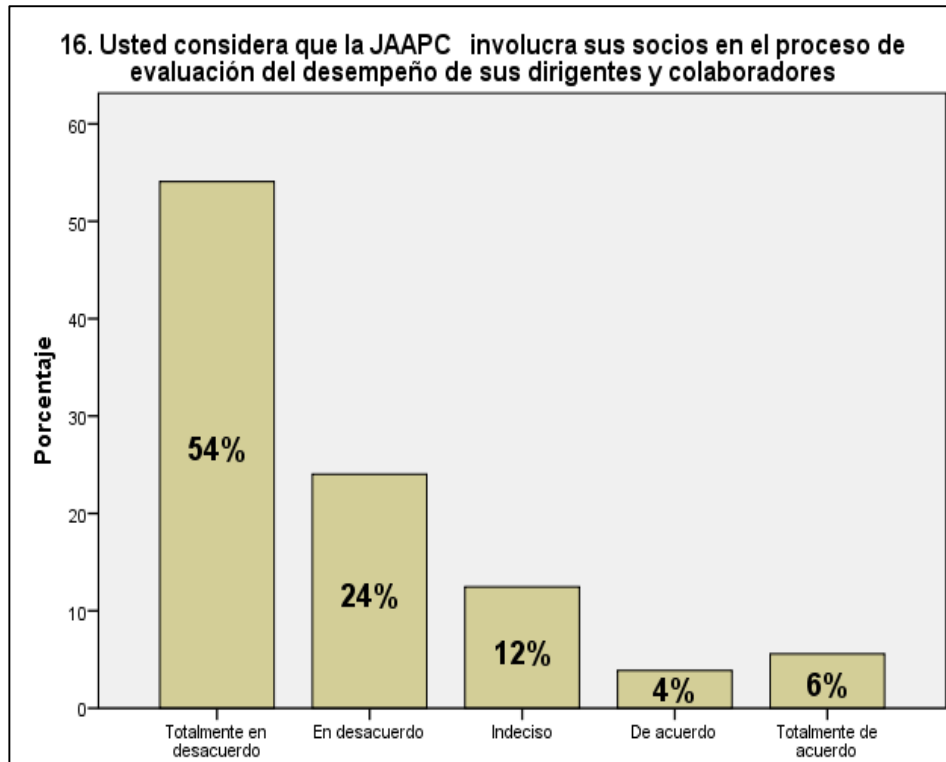
**Figura 16.** Participación en la toma de decisiones 5



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 16 indicó que el 43% de usuarios están totalmente de acuerdo con respecto a que la junta administradora de agua potable involucra a sus usuarios al momento de desarrollar estándares de desempeño, es decir, los socios califican el desempeño de cada uno de los integrantes de la organización. Por el contrario, el 3% afirmó estar totalmente de acuerdo, ya que, si se sienten incluidos en las actividades para la mejora de la empresa. Y un grupo conformado por el 12% no puede dar una opinión al respecto, puesto que, se sienten indecisos. Es importante que discutan las áreas en las que se puede mejorar el trabajo. También puede ser una valiosa oportunidad para reforzar o aclarar las expectativas, ya que ayudan a planificar y organizar el desempeño. El desempeño incluye misión, visión, cultura organizacional y habilidades laborales.

**Figura 17.** Participación en la toma de decisiones 6



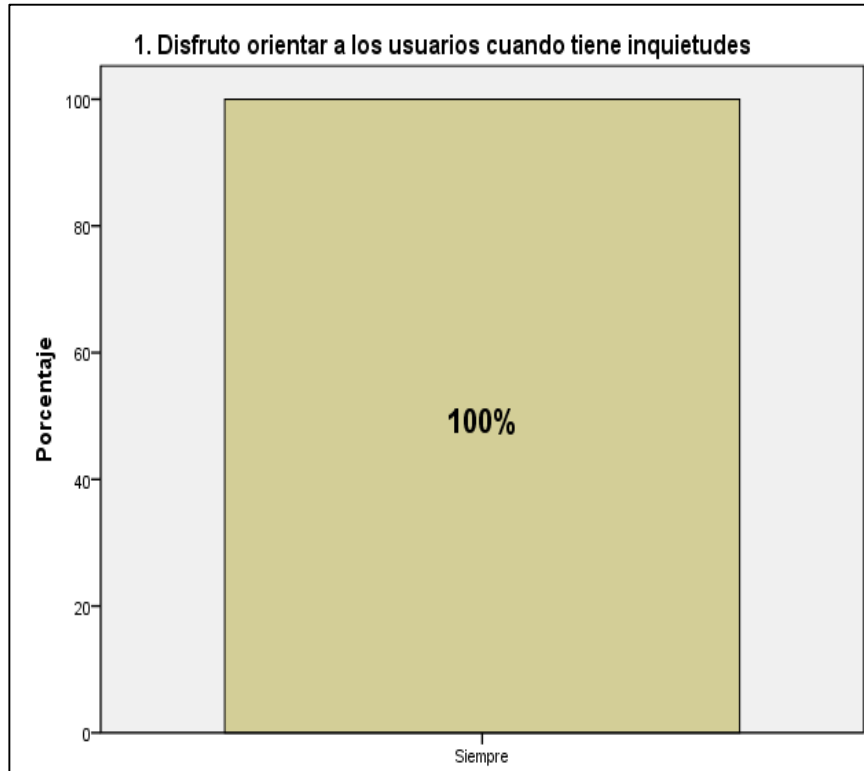
**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS.

La figura 17 dio como resultado que, el 54% de los encuestados consideraron que están totalmente en desacuerdo en que la JAAPC involucra a sus socios en el proceso de evaluación del desempeño de los dirigentes y colaboradores, seguido del 24% en desacuerdo, 12% indeciso, 4% de acuerdo y 6% totalmente de acuerdo. La evaluación del desempeño se ha convertido en algo primordial para las organizaciones donde los colaboradores, son sus principales activos, el cual deben cumplir, con objetivos, metas y actividades organizacionales para obtener resultados efectivos. Al realizar evaluaciones de desempeño permitirá contar las capacidades y habilidades de los colaboradores con la meta de autorización conducir y avisar a cada esforzado para potenciarlos y hacerlos aumentar profesionalmente.

#### 4.2.2. Análisis descriptivos dirigentes

##### Factor Gestión Administrativa

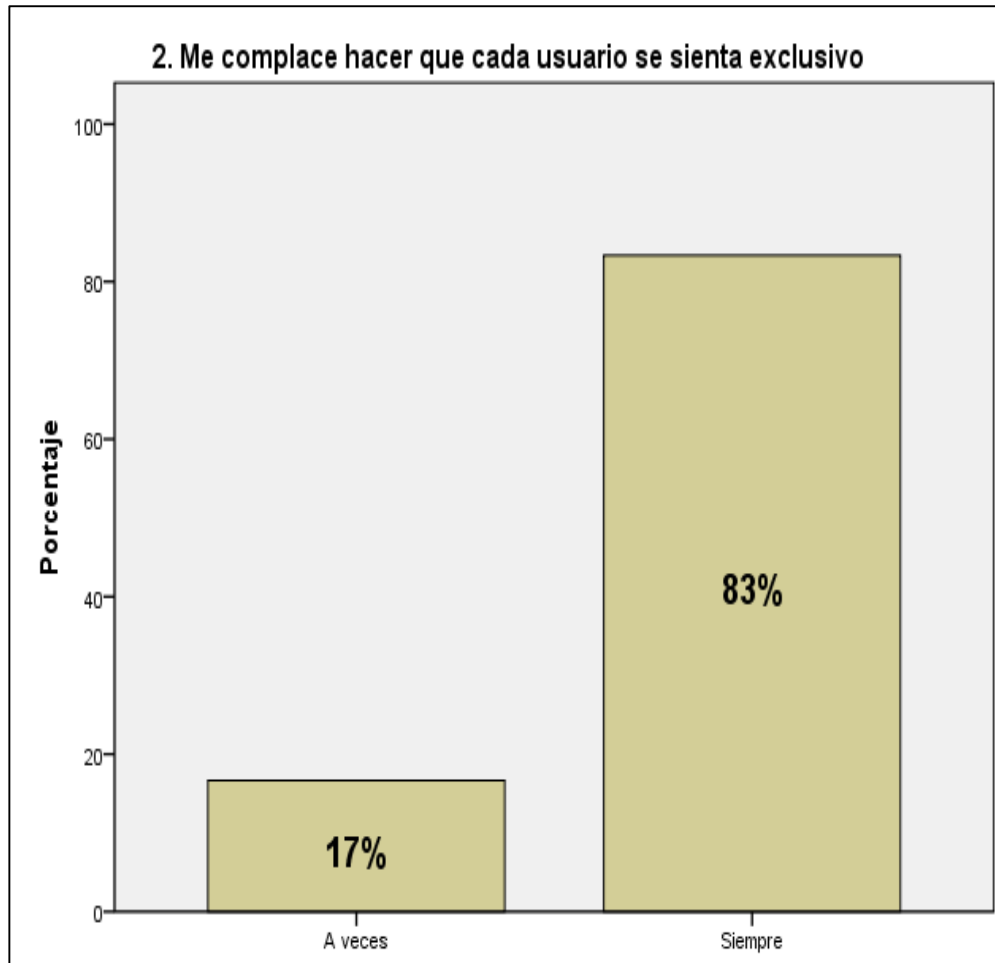
*Figura 18. Gestión Administrativa 1*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 18 mostró que el 100% de los funcionarios administrativos y operativos de la junta administradora de agua potable Colaisa de la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga disfrutaban orientar a los usuarios cuando uno de ellos tiene alguna inquietud acerca de algún servicio por recibir. Esta actitud por parte de los colaboradores ayuda a la organización a ser aceptada por parte de los usuarios ya que se sienten seguros y conformes.

**Figura 19. Gestión Administrativa 2**

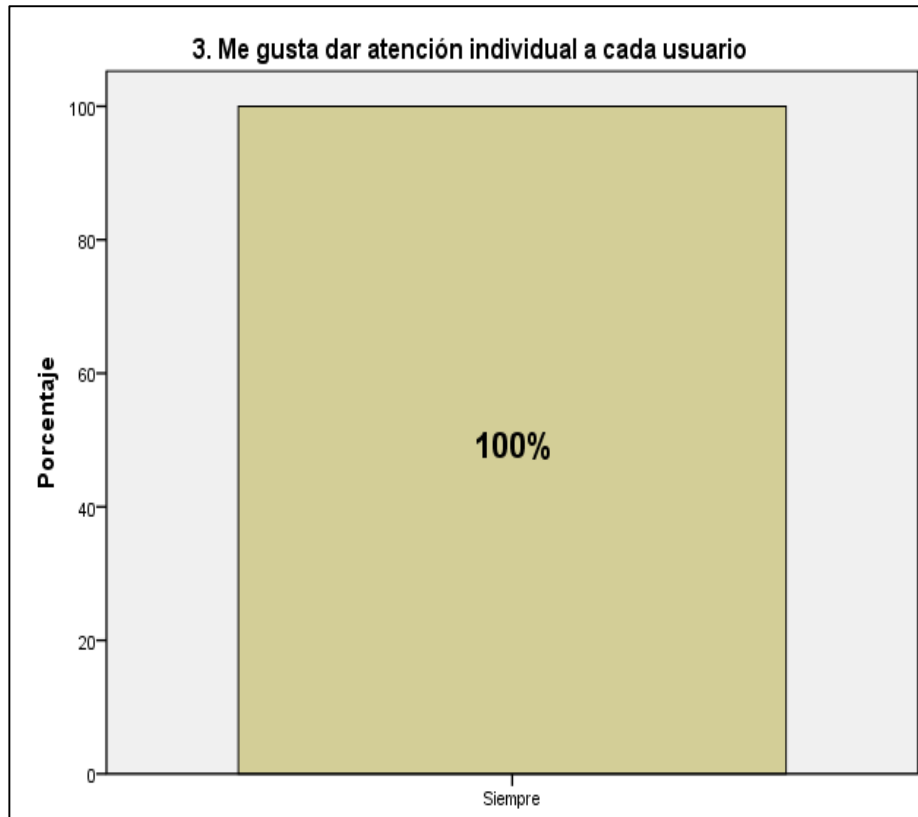


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 19 señaló que el 83% de los colaboradores administrativos y operativos de la junta administradora de agua potable Colaisa de la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga les complace siempre hacer que cada usuario se sienta exclusivo, ya que, esto ayuda a mejorar la confianza socio – colaborador. Por otro lado, el 17% de los dirigentes manifestaron que esta acción únicamente ocurre a veces. Se sugiere a los colaboradores de la JAAPC ser más precisos al momento de atender al cliente.



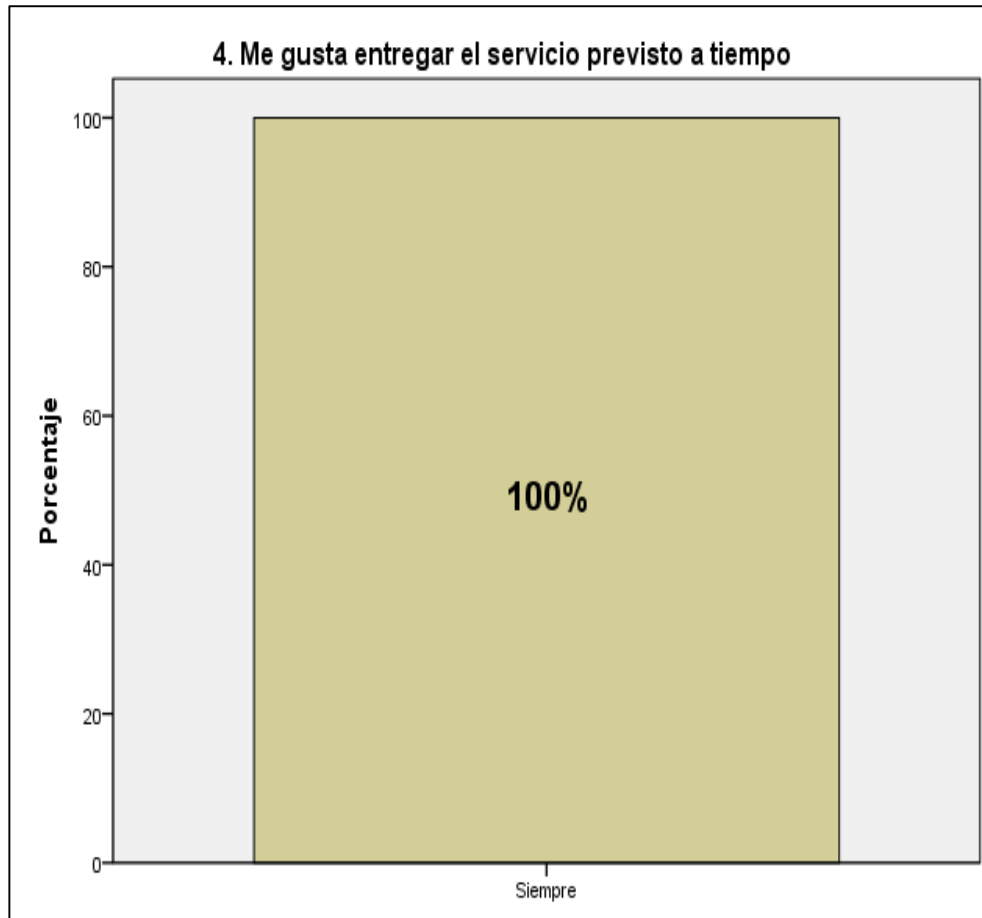
**Figura 20. Gestión Administrativa 3**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 20 demostró que el 100% los colaboradores operativos y administrativos de la junta administradora de agua potable Colaisa de la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga siempre les gusta dar buena atención individual a cada usuario. Se ha mostrado empatía por las necesidades del usuario, se ha brindado un servicio ágil, sobre todo resolutivo y se han anticipado a posibles problemas que puedan suscitarse en la organización. Los usuarios recomiendan mantener una comunicación clara, fluida y concisa.

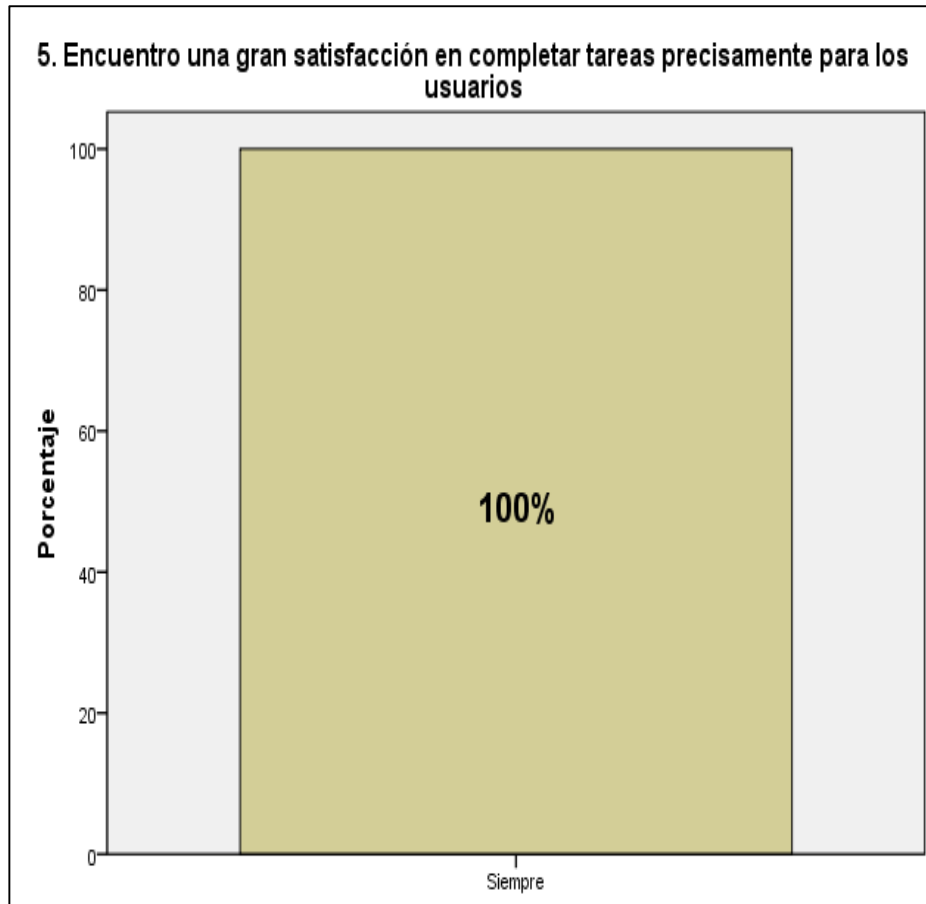
**Figura 21. Gestión Administrativa 4**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 21 señaló que el 100% del personal administrativo y operativo de la junta administradora de agua potable Colaisa del cantón Latacunga disfruta siempre entregar el servicio en el tiempo previsto para que cada socio o usuario de la organización se sienta conforme con la JAAPC. Los colaboradores opinan que respetar los tiempos previstos mantendrá una relación de fidelidad con el usuario, ya que, se debe dar una adecuada importancia a crear vínculos para que perduren en el futuro.

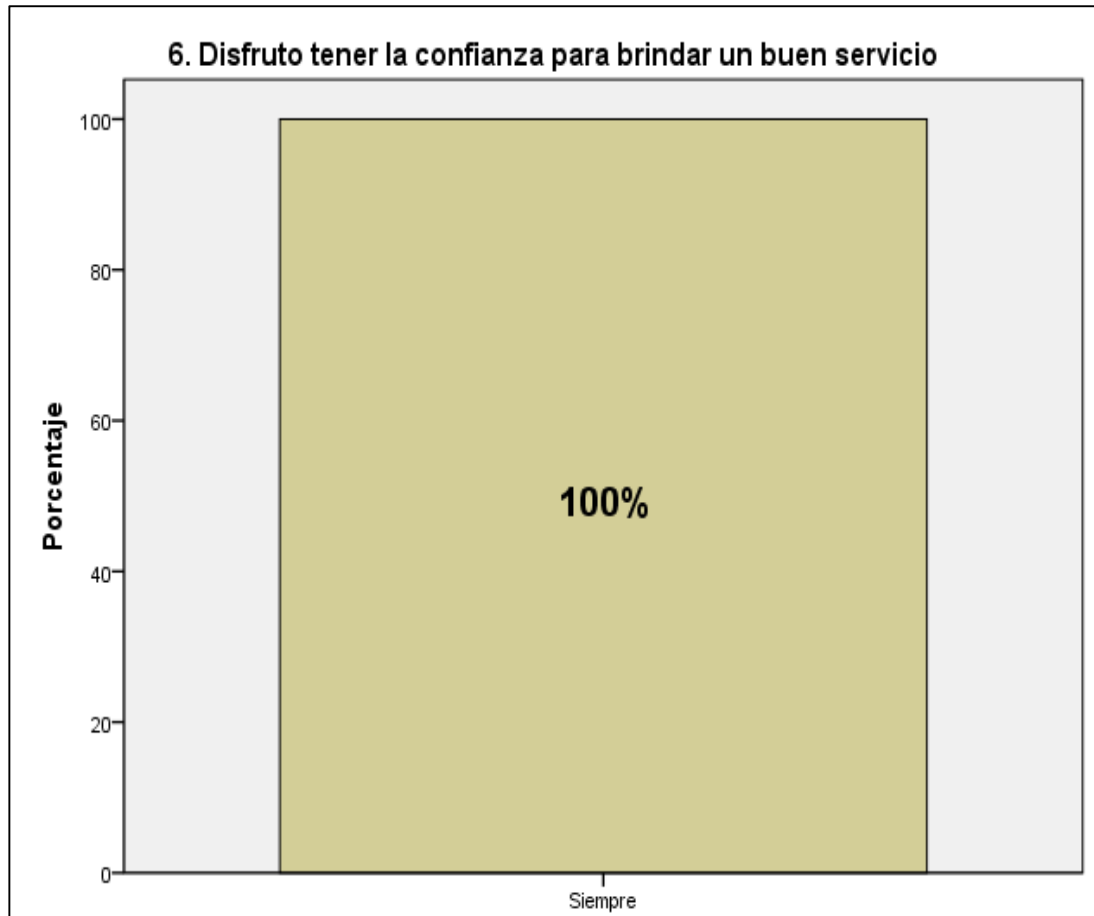
**Figura 22. Gestión Administrativa 5**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 22 demostró que el 100% los colaboradores operativos y administrativos de la junta administradora de agua potable Colaisa de la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga siempre encuentran una gran satisfacción en completar tareas precisamente para los usuarios. Los dirigentes consideran que la agilidad, precisión y amabilidad, son factores clave para que los usuarios se sientan a gusto con el servicio ofrecido por la JAAPC.

**Figura 23. Gestión Administrativa 6**

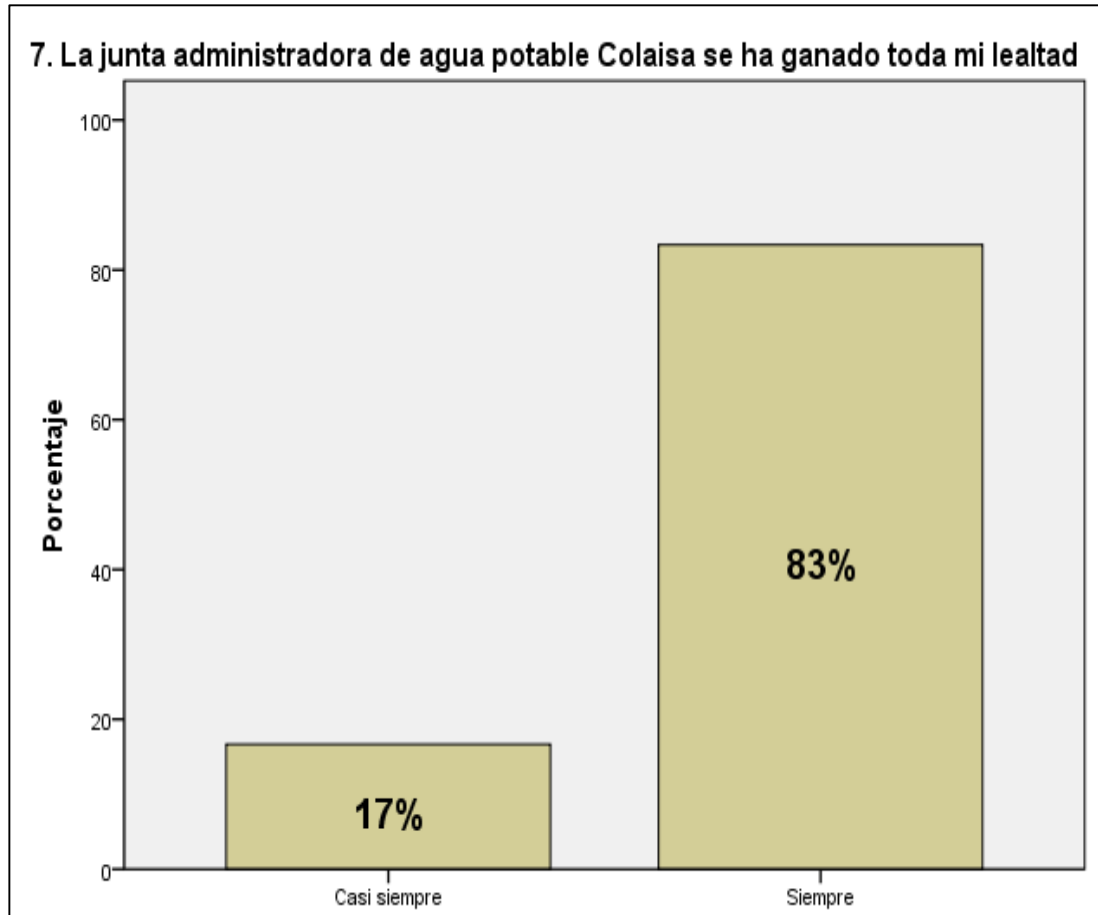


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 23 demostró que el 100% los colaboradores operativos y administrativos de la junta administradora de agua potable Colaisa de la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga disfrutan siempre ganarse la confianza del usuario para así brindar un buen servicio a sus socios. Los dirigentes consideran que generando un marco de confianza con el usuario es un factor fundamental, puesto que, les permite entender lo que sucede con visión más amplia a la que aparecería circunscripta da al propio abanico de percepciones.

## Factor Compromiso Organizacional

Figura 24. Compromiso Organizacional 1



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 24, detallo que, el 83% de los colaboradores administrativos y operativos consideran que la junta administradora de agua potable Colaisa del cantón Latacunga se ha ganado toda su lealtad. De igual manera, el 17% opina que esto ha suscitado casi siempre. Los dirigentes consideran que su actitud de compromiso se manifiesta en la incondicionalidad, la forma en que asumen su rol y las cosas que están dispuestos a hacer por el bien de la organización, aunque no sea una obligación.

**Figura 25. Compromiso Organizacional 2**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 25, demostró que, el 50% de los colaboradores administrativos y operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa de del cantón Latacunga han manifestado que siempre están orgullosos de decir a amigos o conocidos que trabajan para esta organización. De igual manera, el otro 50% de dirigentes encuestados señalaron que casi siempre sienten altives cuando mencionan cual es el lugar donde desempeñan sus labores. Los operativos señalan que tener una actitud de compromiso hacia su lugar de trabajo ha ayudado a manifestar la incondicionalidad.

**Figura 26. Compromiso Organizacional 3**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 26 señaló que el 50% de los dirigentes de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el cantón Latacunga consideran que los valores de la organización y sus valores propios son muy similares, es por ello que logran acoplarse de manera eficaz a sus labores diarias en la organización. Del mismo modo, el 50% restante opina que casi siempre comparten los principios y convicciones con la JAAPC.

*Figura 27. Compromiso Organizacional 4*



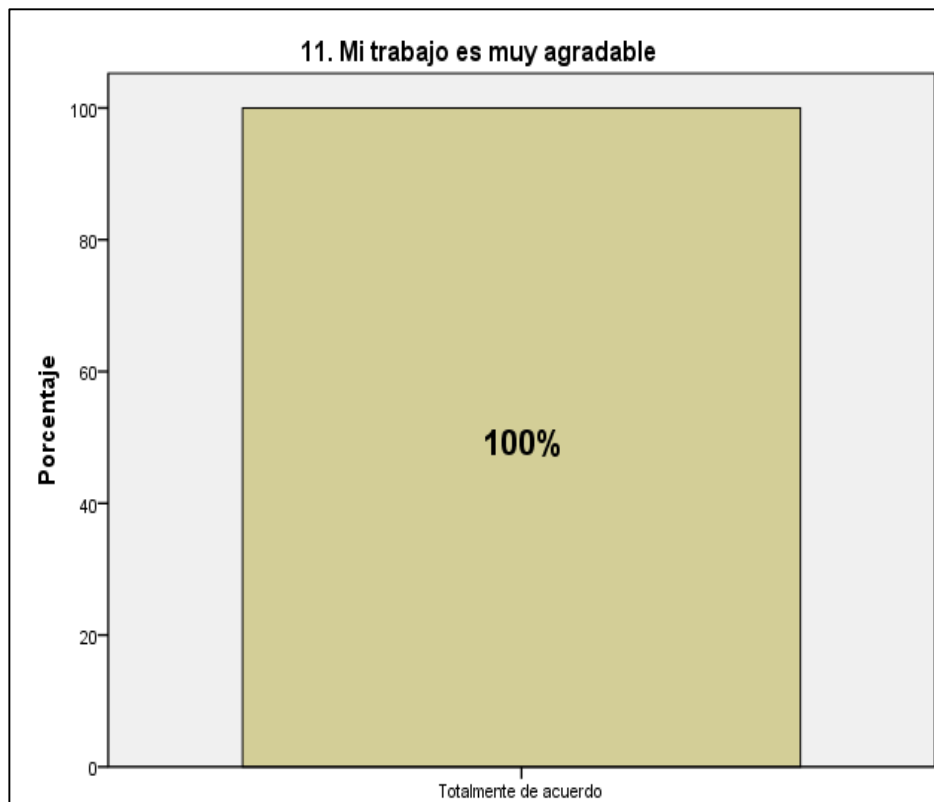
**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 27 mostró que el 50% de los colaboradores administrativos y operativos siempre hablan con sus amigos, conocidos o familiares sobre como la organización es un lugar adecuado para trabajar. Esto demuestra que más de la mitad de los dirigentes de la JAAPC están conformes con las convicciones que les ofrece la junta. Por otro lado, el 33% expresó que lo hace casi siempre, seguido de un grupo del 17% que nunca nombran a la organización como una de las mejores empresas para trabajar.



## Factor Satisfacción Laboral

*Figura 28. Satisfacción laboral 1*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 28, dio a conocer que, el 100% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que su trabajo realizado en la organización es agradable. Esto muestra que la empresa ha sabido manejar de excelente manera a sus dirigentes, la organización ha tenido un compromiso con la excelencia, teniendo un ambiente laboral agradable, planteando metas altos, lo que hace que los colaboradores sientan que su trabajo sea necesario, por ende, valorado.

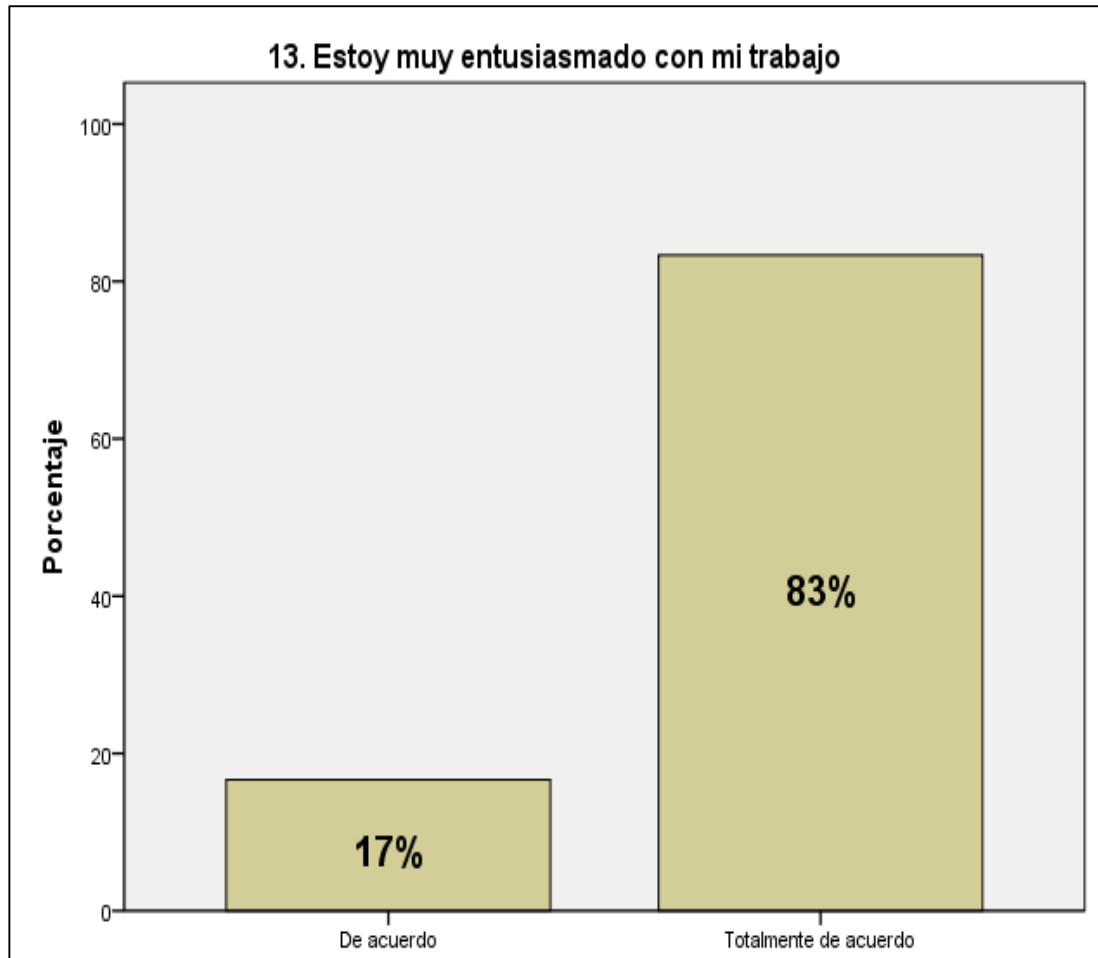
**Figura 29.** Satisfacción laboral 2



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 29 detallo que, el 100% de los colaboradores administrativos y operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar muy satisfechos con su trabajo. Por ello, si el colaborador se encuentra en un estado motivado, la situación beneficia a la junta. Es por eso que una de las metas es crear condiciones y un ambiente de trabajo apropiado en el que los empleados se sientan cómodos.

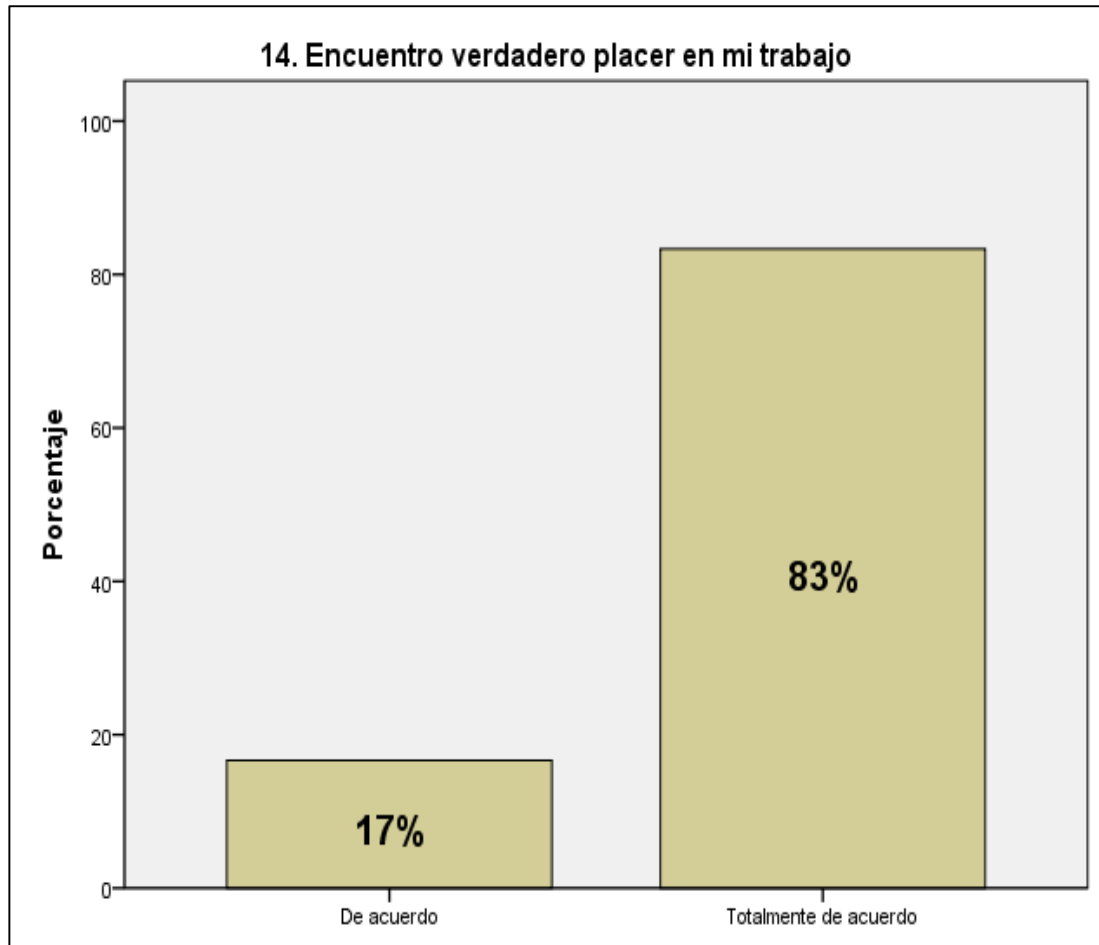
**Figura 30. Satisfacción laboral 3**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 30 demostró que, el 83% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que tienen un grado alto de entusiasmo con el trabajo que desempeñan en la organización. De igual manera, el 17% restante expresó estar de acuerdo con la pasión a la hora de desarrollar sus actividades.

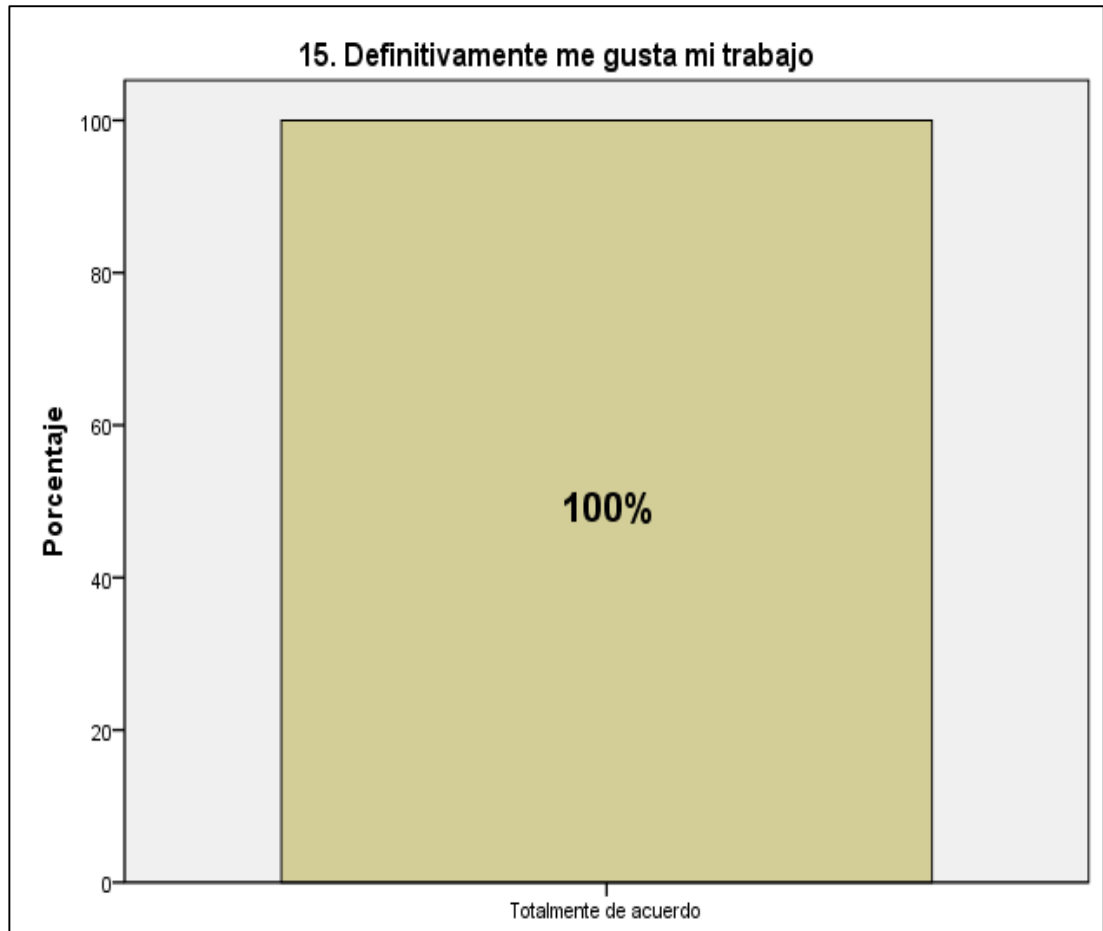
**Figura 31. Satisfacción laboral 4**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 31, dio a conocer que, el 83% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que encuentran verdadero placer al ejecutar sus actividades en el trabajo. De igual manera, el 17% mostró estar de acuerdo con el enunciado. Se evidenció que los dirigentes les gustan desempeñarse en su lugar de labores, esto ha ayudado a que adquieran responsabilidades en todos los ámbitos.

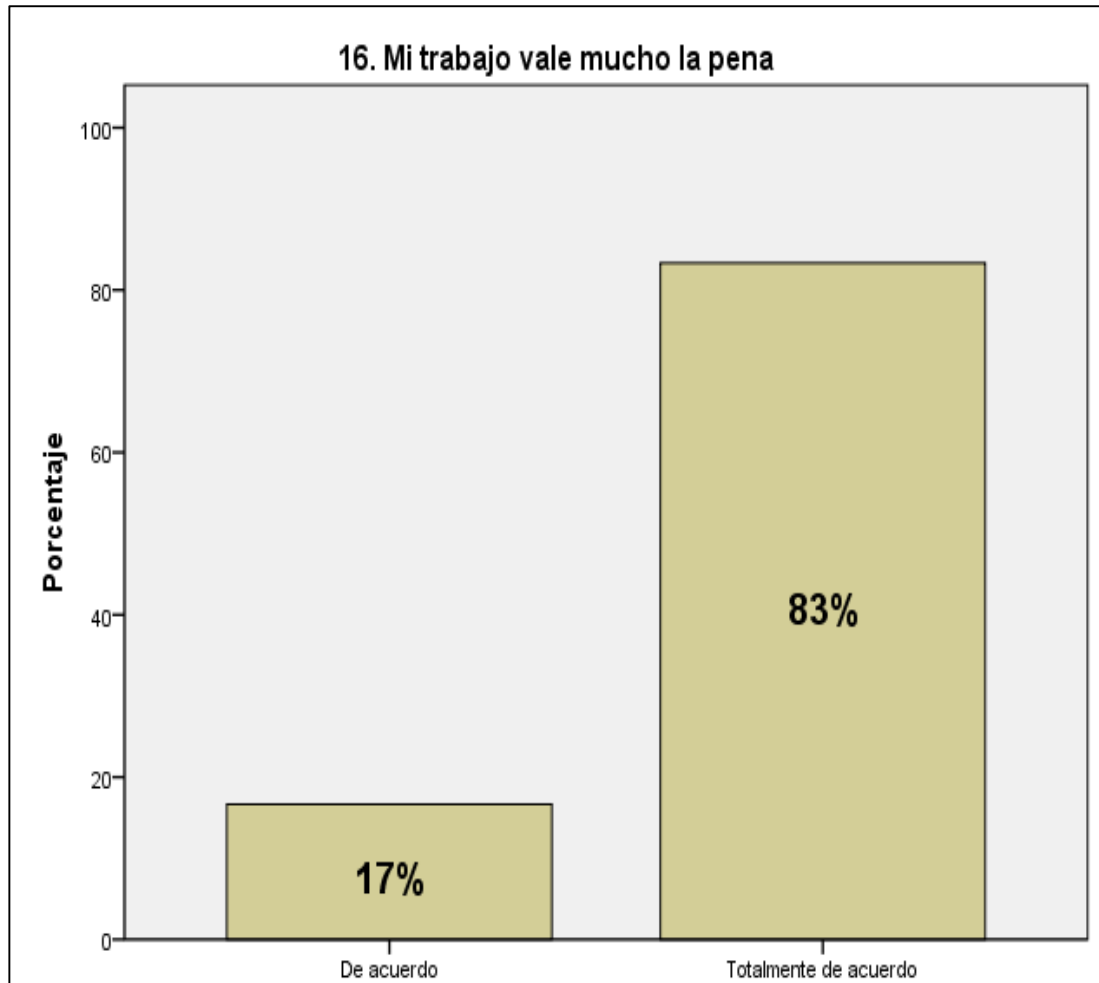
**Figura 32. Satisfacción laboral 4**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 32 detallo que, el 100% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga mostraron estar totalmente de acuerdo con respecto a que definitivamente les gusta realizar su trabajo. Se sabe que la felicidad laboral de un colaborador permite que esté en un estado armónico emocional, por ende, se encuentra a gusto con su organización.

**Figura 33. Satisfacción laboral 5**

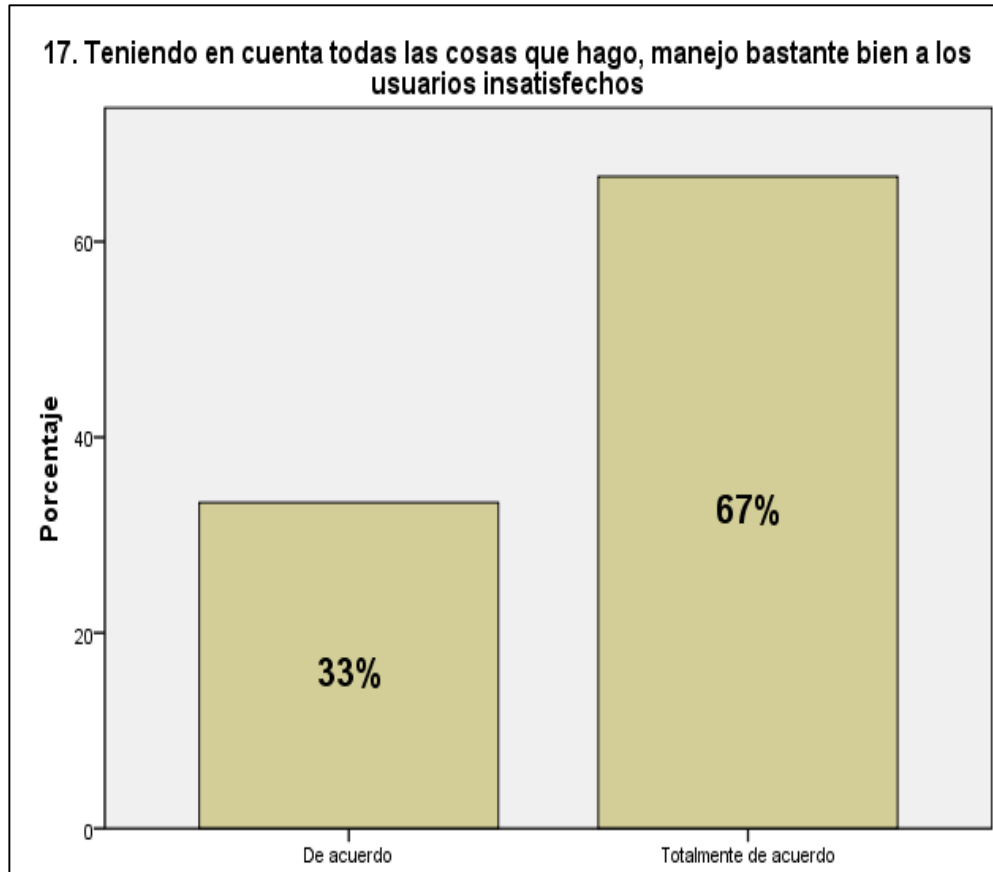


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 33 demostró que, el 83% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que consideran que vale la pena laborar en la JAAPC. De igual manera, el 17% de dirigentes encuestados señalaron estar de acuerdo con el enunciado. Los colaboradores de la junta afirman que las tareas que desempeñan van acorde a sus capacidades.

## Factor Rendimiento en la recuperación de servicios

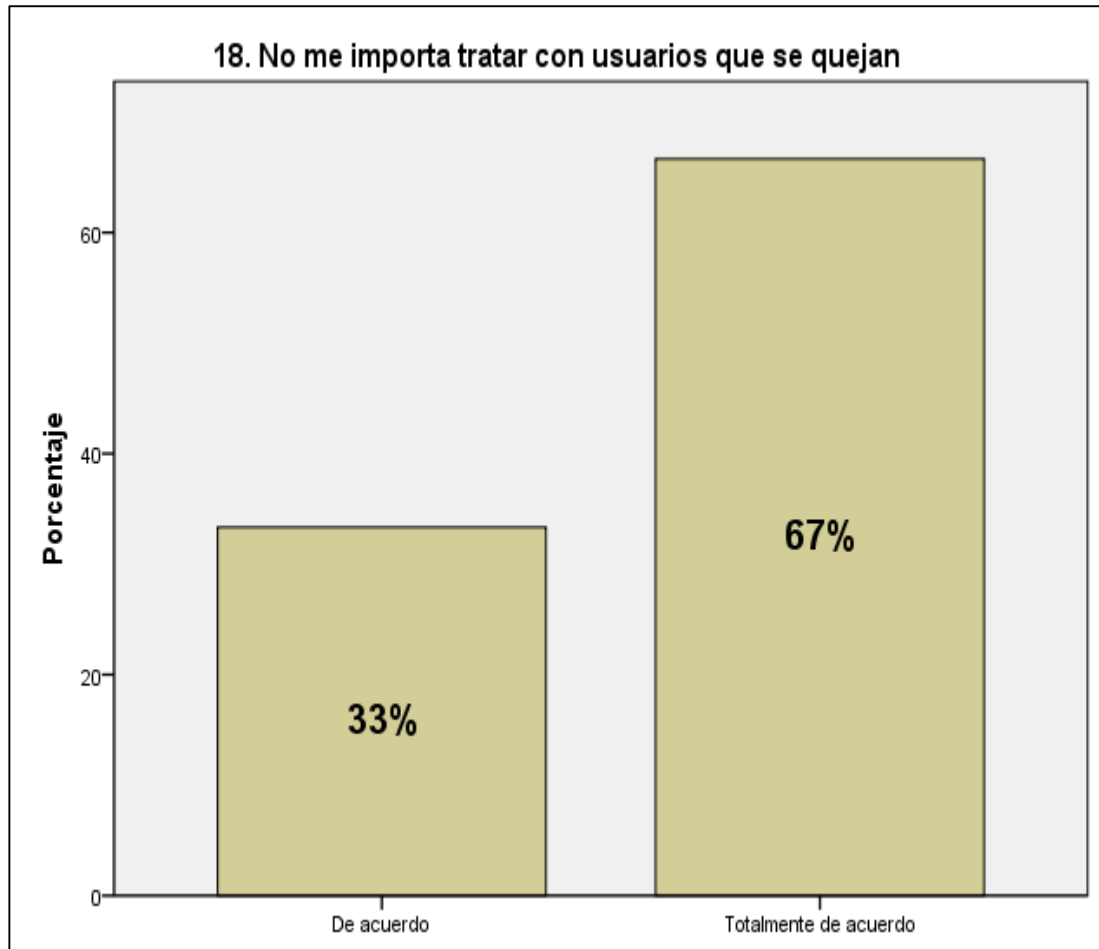
Figura 34. Rendimiento en la recuperación de servicios I



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 34 demostró que, el 67% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga mostraron estar totalmente de acuerdo con respecto a que teniendo en cuenta todas las actividades organizacionales que desempeñan, manejan bastante bien a los usuarios que están insatisfechos. Al igual que el 33%, este grupo manifestó que estar de acuerdo con el enunciado expuesto.

**Figura 35.** Rendimiento en la recuperación de servicios 2

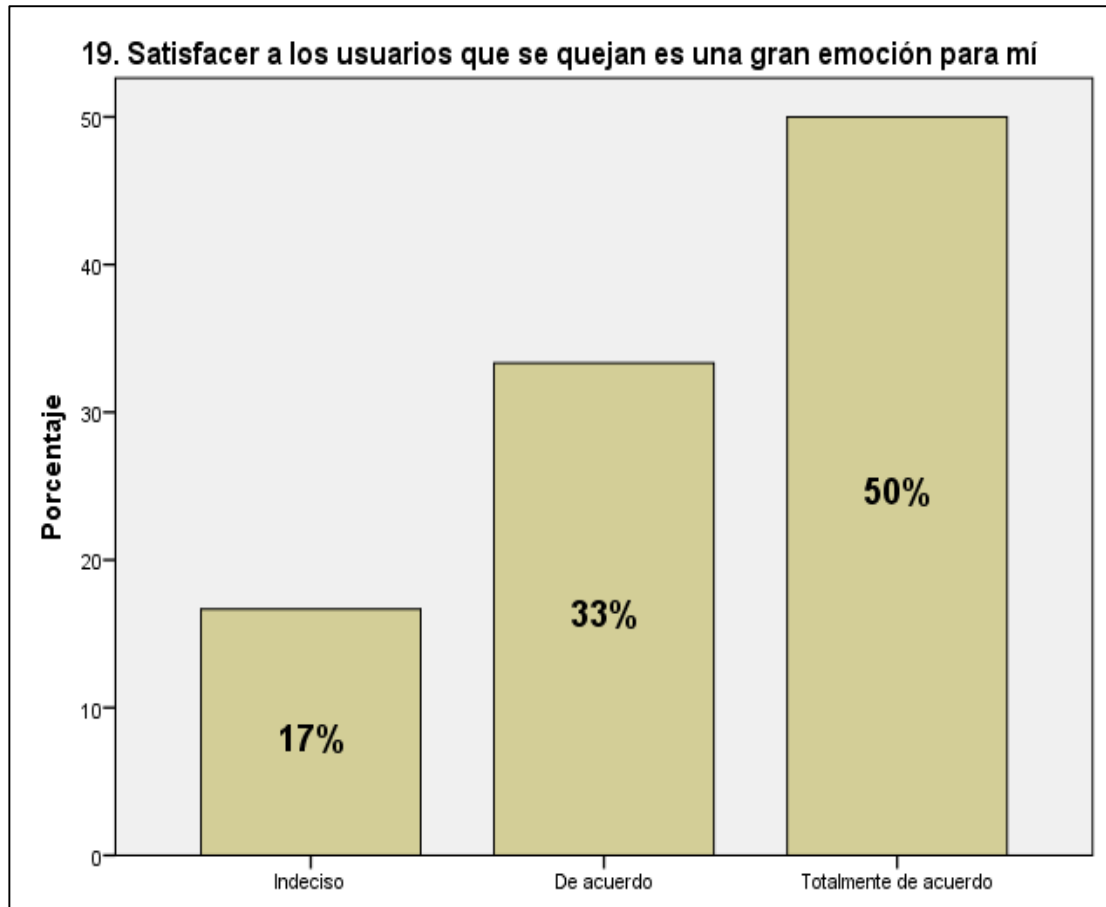


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 35, dio a conocer que, el 67% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo conforme al enunciado expuesto, el cual indica no dar importancia manejar a usuarios satisfechos o insatisfechos. Al igual que el 33% de dirigentes. Esto evidenció que los colaboradores de la JAAPC se encuentran capacitados y preparados para saber manejar este tipo de hechos.



**Figura 36.** Rendimiento en la recuperación de servicios 3

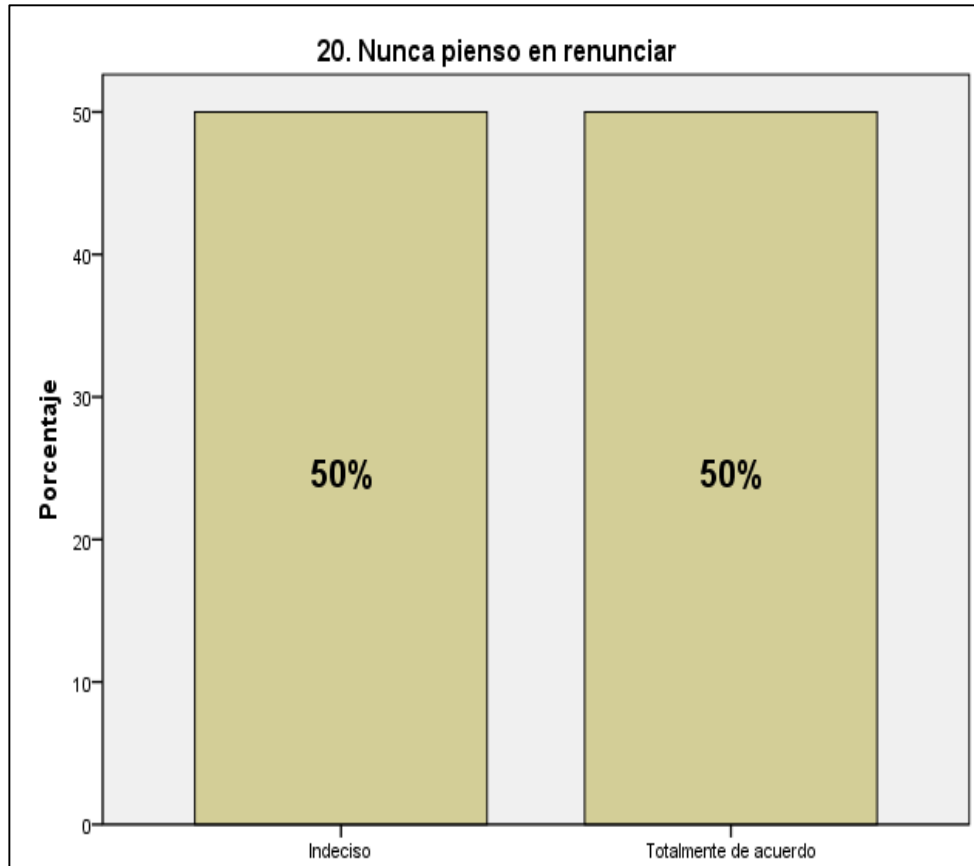


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 36, demostró que el 50% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron que les satisface atender a los usuarios que traen alguna queja. Empero, Por otro lado, el siguiente 35% del grupo encuestado exponen estar de acuerdo, seguido del 17% de personas se encontraban indecisas, por ello no pudieron dar una opinión sobre el tema.

## Factor Intensión Laboral

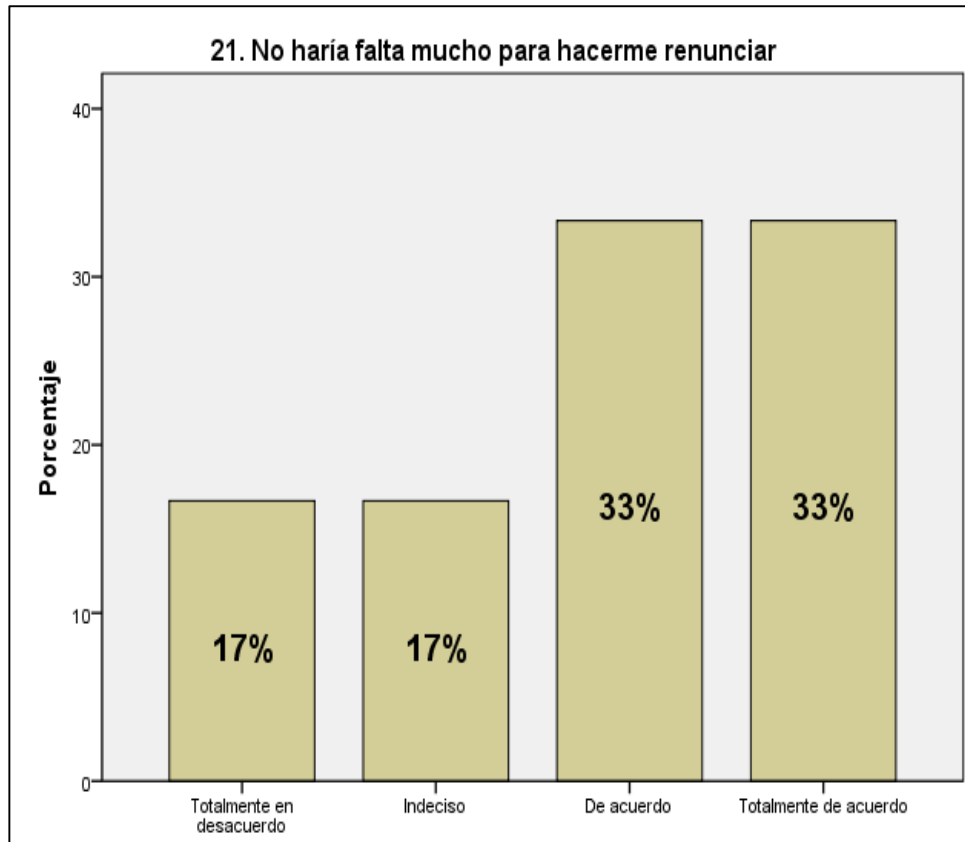
*Figura 37. Intensión Laboral 1*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 37 dio a conocer que, el 50% de los colaboradores administrativos y operativo de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que nunca piensan en renunciar a su trabajo, ya sea por factores económicos o simplemente porque disfrutan realizar las actividades dentro de la organización. Por otro lado, el 50% restante de personas encuestadas indicaron estar indecisas, por ello, no pueden dar una opinión.

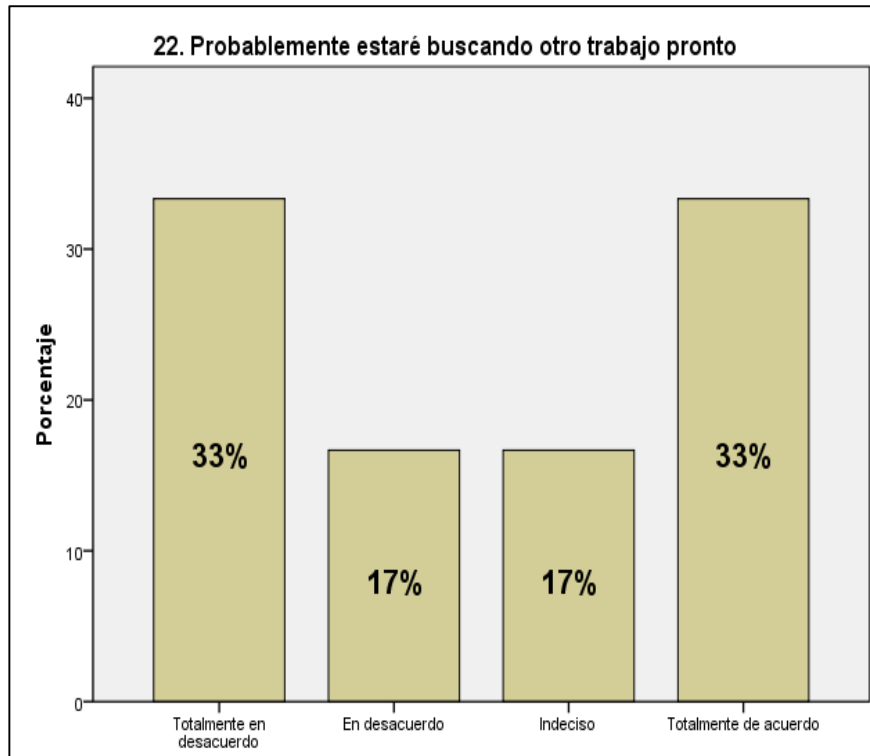
**Figura 38. Intensión Laboral 2**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 38 detallo que, el 33% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que en sus planes a futuro no está renunciar. Sin embargo, de acuerdo a los reglamentos de que los directivos son elegidos y reemplazados cada dos años dan como respuesta en un 17% de que están totalmente en desacuerdo e indecisos debido a que, aunque dejen sus puestos seguirán siendo socios y existe la posibilidad de que sean nuevamente reelectos.

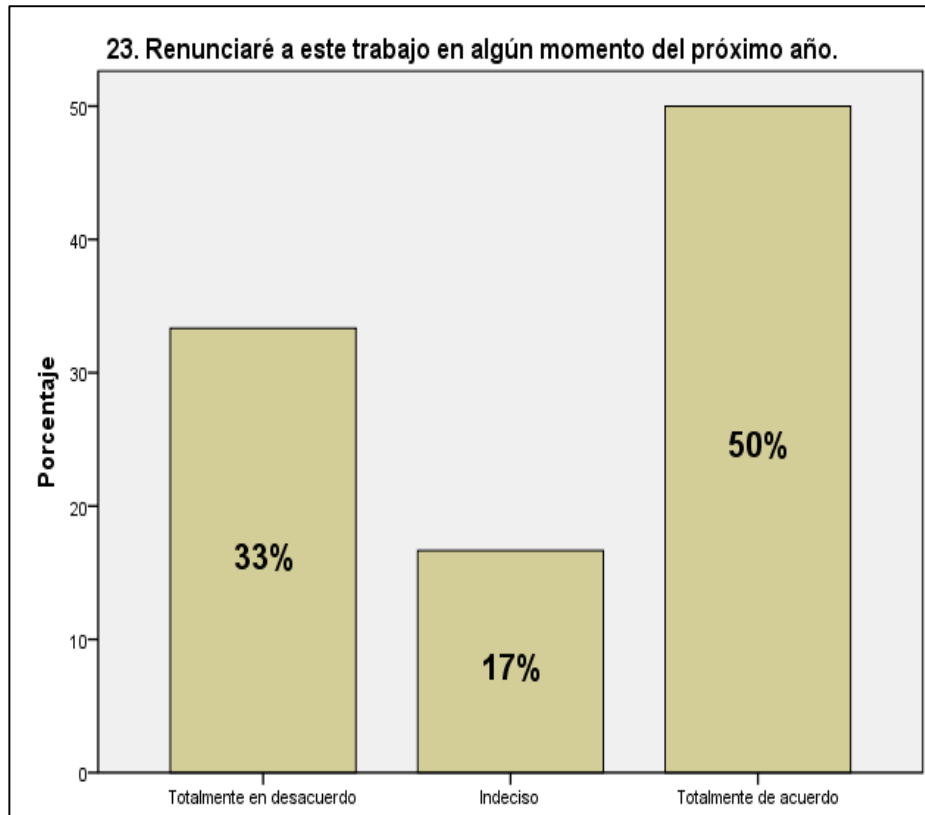
**Figura 39. Intensión Laboral 3**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 39 dio a conocer que, el 33% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que probablemente estarán buscando otro trabajo pronto, ya sea por el factor económico o el social. Sin embargo, el otro 33% indicó no tener la necesidad de buscar nuevas fuentes de trabajo. El 17% se mostró indeciso, por ello, no dieron una opinión concisa. Sin embargo, hay que considerar que los directivos son elegidos y reemplazados cada 2 años es por eso que tienen la predisposición a dejar sus puestos, pero no dejan de seguir siendo socios y usuarios de la JAAPC y posiblemente nuevamente reelectos.

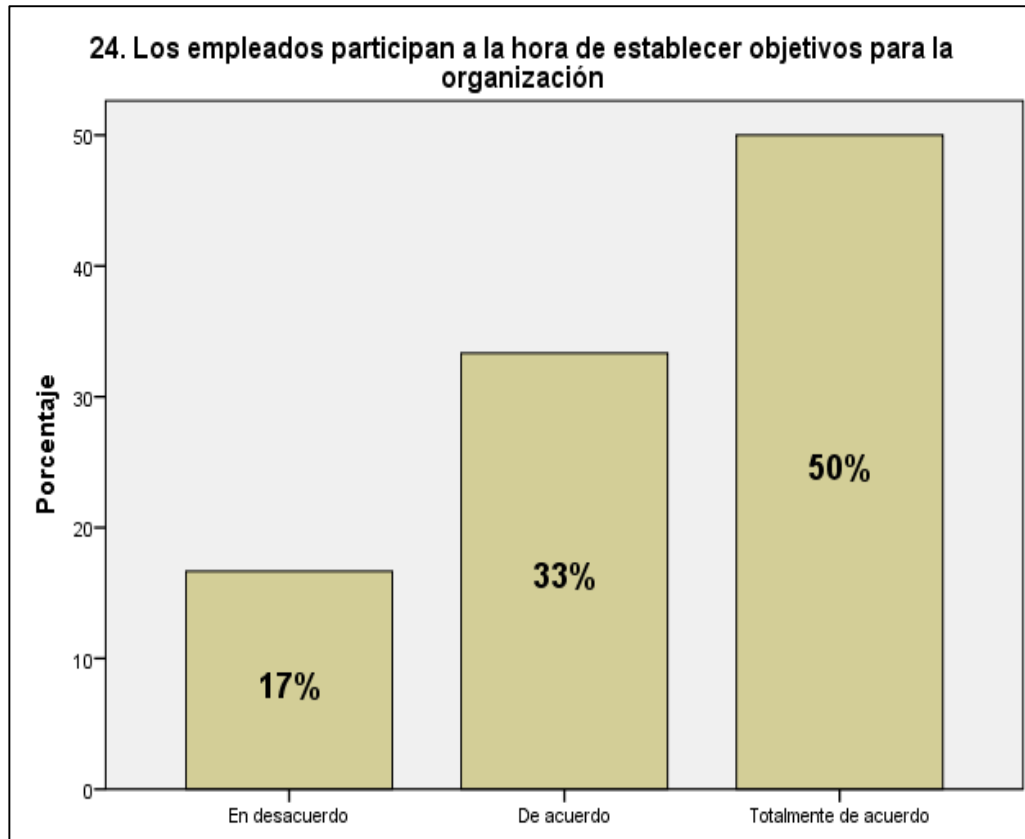
**Figura 40. Intensi3n Laboral 4**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a trav3s de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cant3n Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 40, dio a conocer que, el 50% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cant3n Latacunga mostraron estar totalmente de acuerdo con respecto a que renunciar3n a el trabajo que realizan actualmente en alg3n momento del pr3ximo a3o. Hay que recalcar que los directivos son elegidos y reemplazados cada 2 a3os es por eso que tienen la predisposici3n a dejar sus puestos, pero no dejan de seguir siendo socios y usuarios de la JAAPC y posiblemente puedan ser reelectos. Sin embargo, el 33% est3 totalmente en desacuerdo, ya que, se sienten a gusto con sus actividades. El 17% se encuentra indeciso, por ende, no dieron una opini3n concreta.

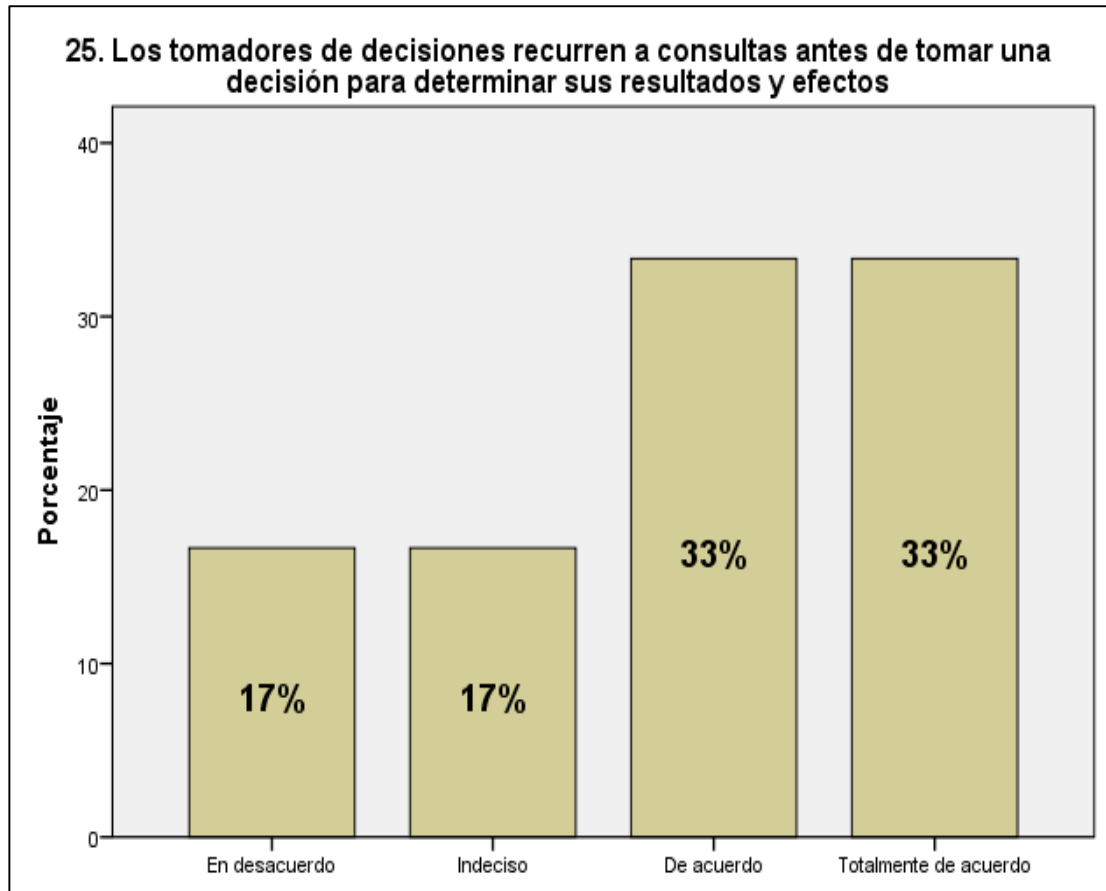
**Figura 41. Intensión Laboral 5**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 41 dio a conocer que, el 50% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga manifestaron que se están totalmente de acuerdo con respecto a que los empleados participan a la hora de establecer objetivos organizacionales. Así como también el 33% consideran que están de acuerdo con que los empleados participen a la hora del establecimiento de objetivos para la organización. Sin embargo, el 17% opina que la directivos de la JAAPC no considera la opinión de los dirigentes cuando se debe establecer objetivos.

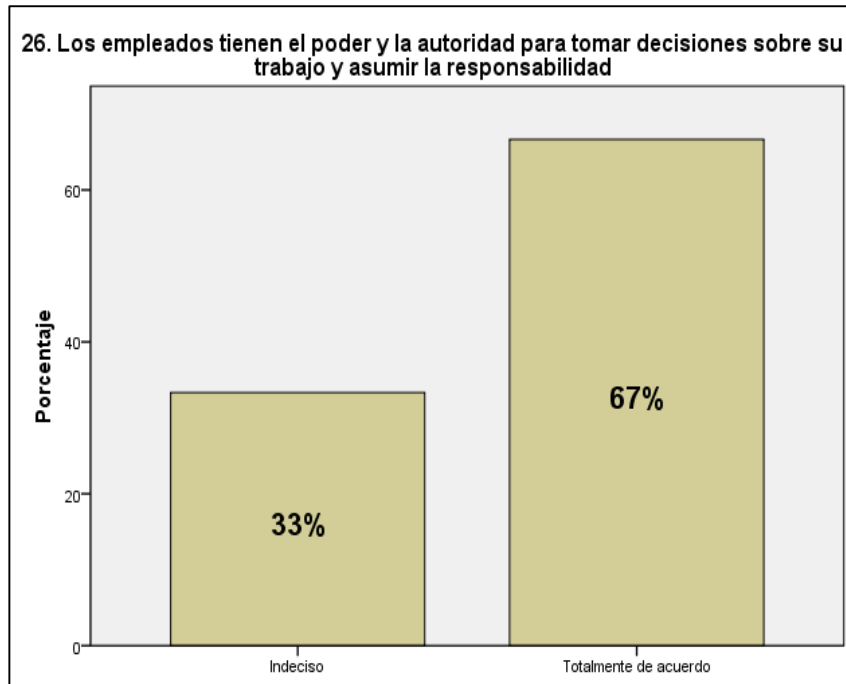
Figura 42. Intensi3n Laboral 6



**Nota:** Los datos obtenidos fue a trav3s de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cant3n Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 42 demostr3 que, del 33% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cant3n Latacunga manifestaron que est3n totalmente de acuerdo y de acuerdo, en relaci3n a que los tomadores de decisiones recurren a consultas antes de tomar una decisi3n para determina sus resultados y efectos. Por el contrario, el 17% opin3 de forma indecisa y que nunca se les consulta cuando existen factores para la toma de decisiones organizacionales.

**Figura 43. Intensi3n Laboral 7**

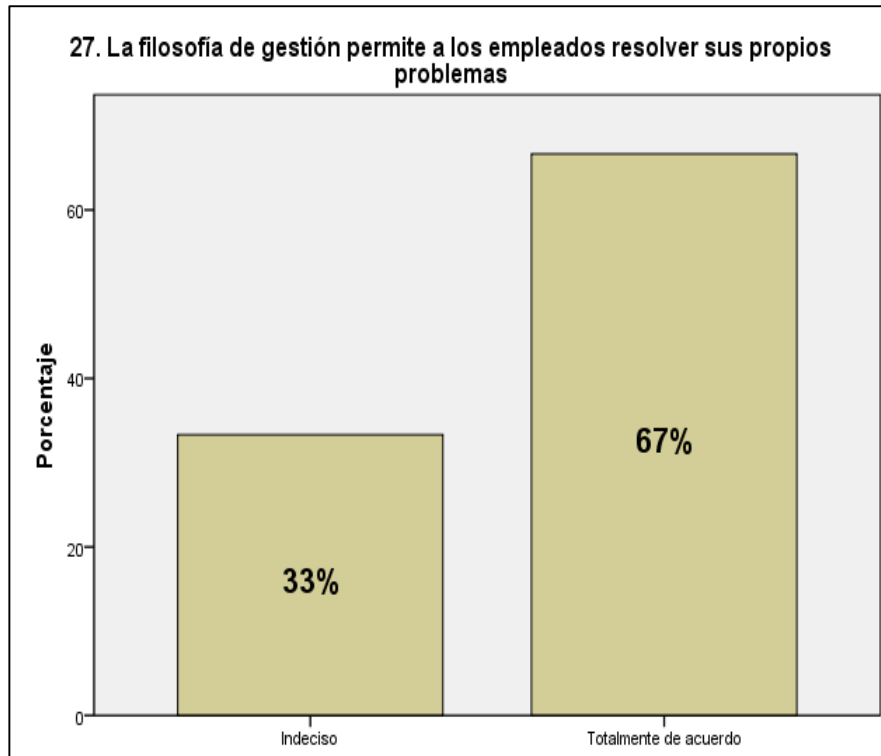


**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cant3n Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 43 demostr3 que, el 67% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cant3n Latacunga supieron manifestar que est3n totalmente de acuerdo con respecto a que los empleados tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones sobre su trabajo y asumir la responsabilidad que estas demandan. Y, por otro lado, el 33% de personas encuestadas se encontraban indecisos, por ende, no dieron una opini3n clara. Es evidente que, los empleados ganan autoestima al sentirse considerados y reconocidos para que tomen las decisiones de manera adecuada. Aumenta la motivaci3n del equipo y la confianza de los empleados en la empresa, as3 como tambi3n la organizaci3n se beneficia por del desarrollo de las competencias, habilidades por parte de los empleados.



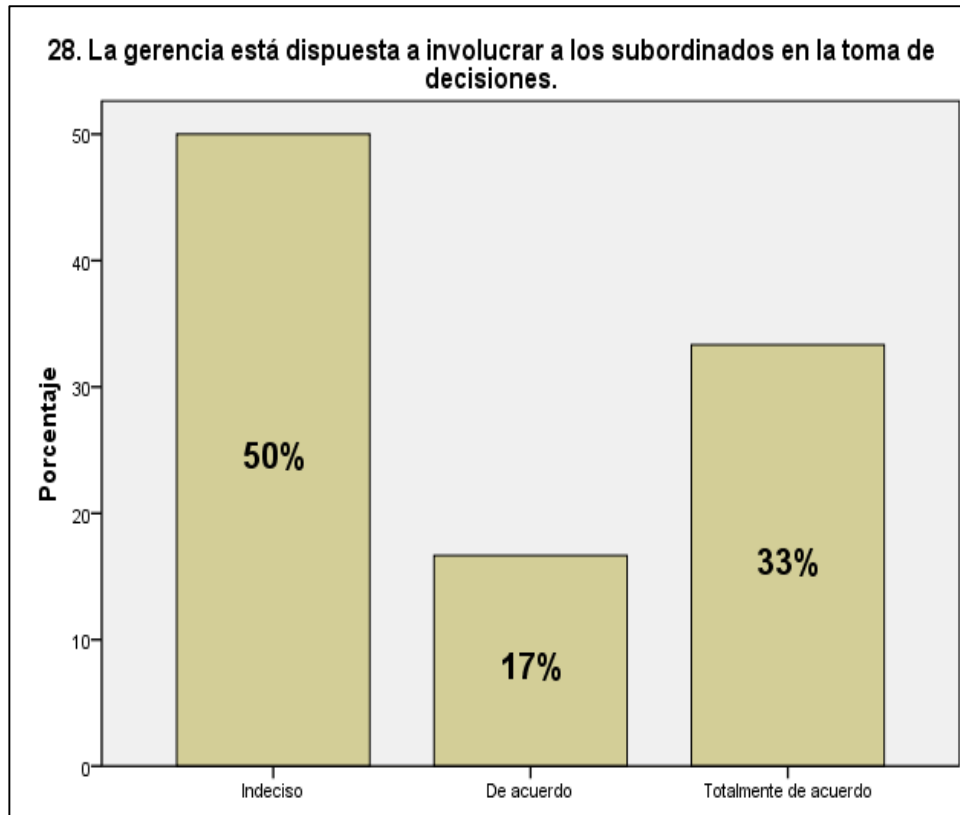
**Figura 44.** *Intensión Laboral 8*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 44 detallo que, el 67% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga dieron su punto de vista y recalcaron que están totalmente de acuerdo con respecto a que la filosofía de gestión ha permitido a los empleados resolver sus propios problemas. Sin embargo, el 33% no supo dar una opinión claro, por ello, indicaron estar indecisos. Es importante que exista responsables de recursos humanos que ayudan a solucionar conflictos laborales que pueda inferir o afectar a la organización, así como también que los empleados desarrollen sus habilidades para poder resolver sus propios problemas de lo contrario, serán percibidos como pertenecientes a una parte menos útil de la organización.

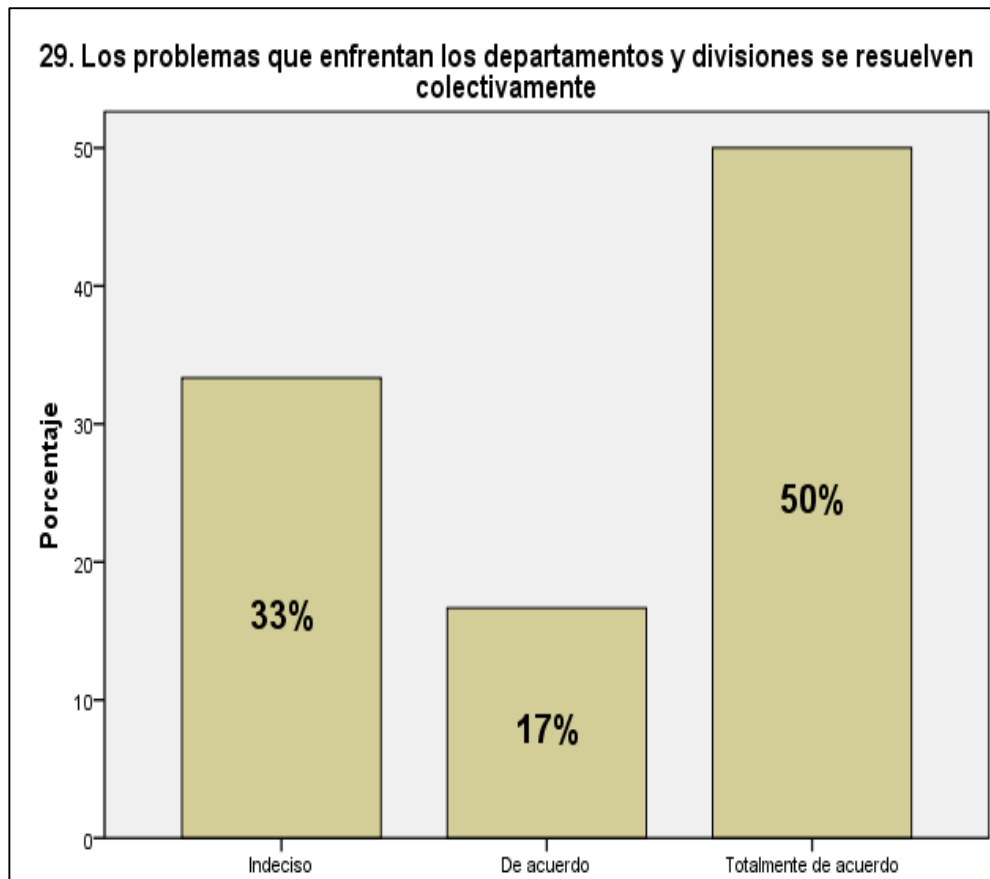
*Figura 45. Intensión Laboral 9*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 45 dio a conocer que, el 50% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga indicaron su punto de vista y manifestaron encontrarse indecisos con respecto a que la gerencia estaría dispuesta a involucrar a sus subordinados en la toma de decisiones, ya que, no se ha dado la oportunidad de que aquello suceda. Sin embargo, el 33% de personas encuestadas mostraron estar totalmente de acuerdo, puesto que, los dirigentes superiores han buscado incluir a cada empleado en la toma de decisiones en la organización.

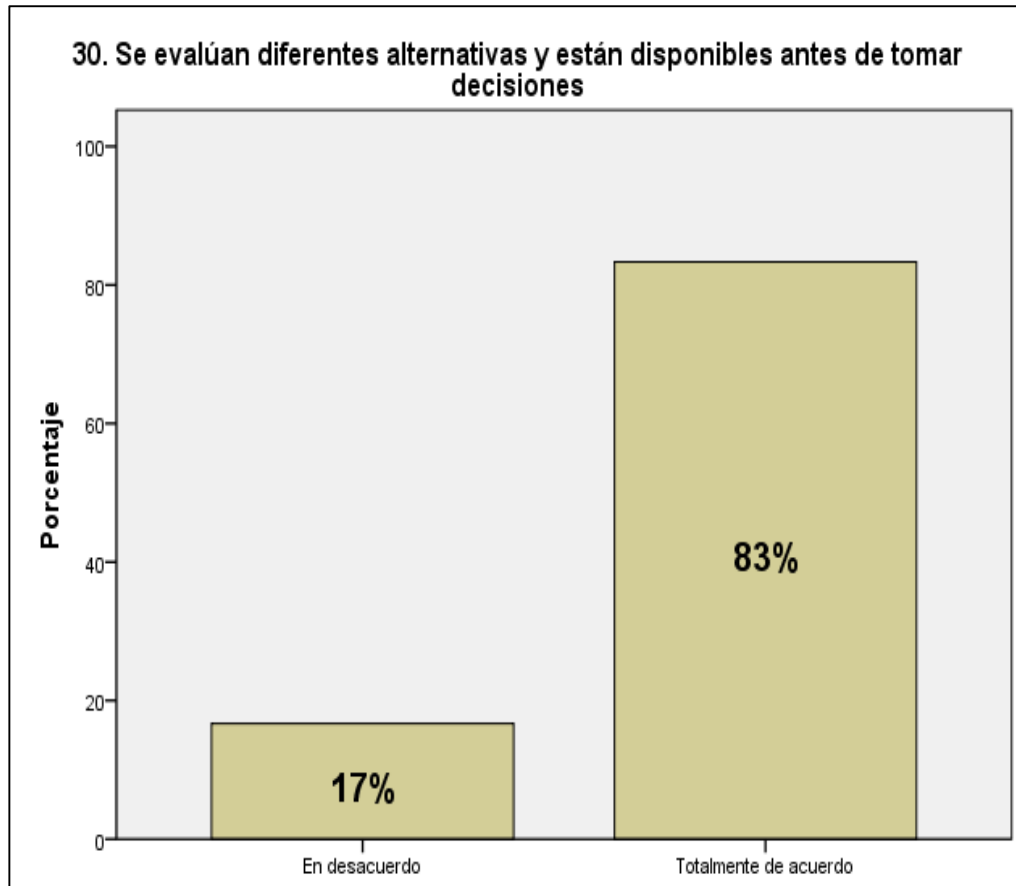
**Figura 46.** *Intensión Laboral 10*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 46 demostró que, el 50% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga dieron su punto de vista y opinaron que están totalmente de acuerdo con respecto a que los problemas que enfrentar los departamentos y las divisiones se ha resuelto de forma colectiva. Finalmente, el 33% indicó que rara vez sucede eso, ya que, cada empleado resuelve sus problemas individualmente.

*Figura 47. Intensión Laboral 11*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 47 demostró que, el 83% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga brindaron su opinión sobre si se evalúan diferentes alternativas y están disponibles antes de tomar decisiones, a esto, los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 17% de dirigentes comentaron estar en desacuerdo, puesto que, no existen alternativas, únicamente toman la primera opción planteada.

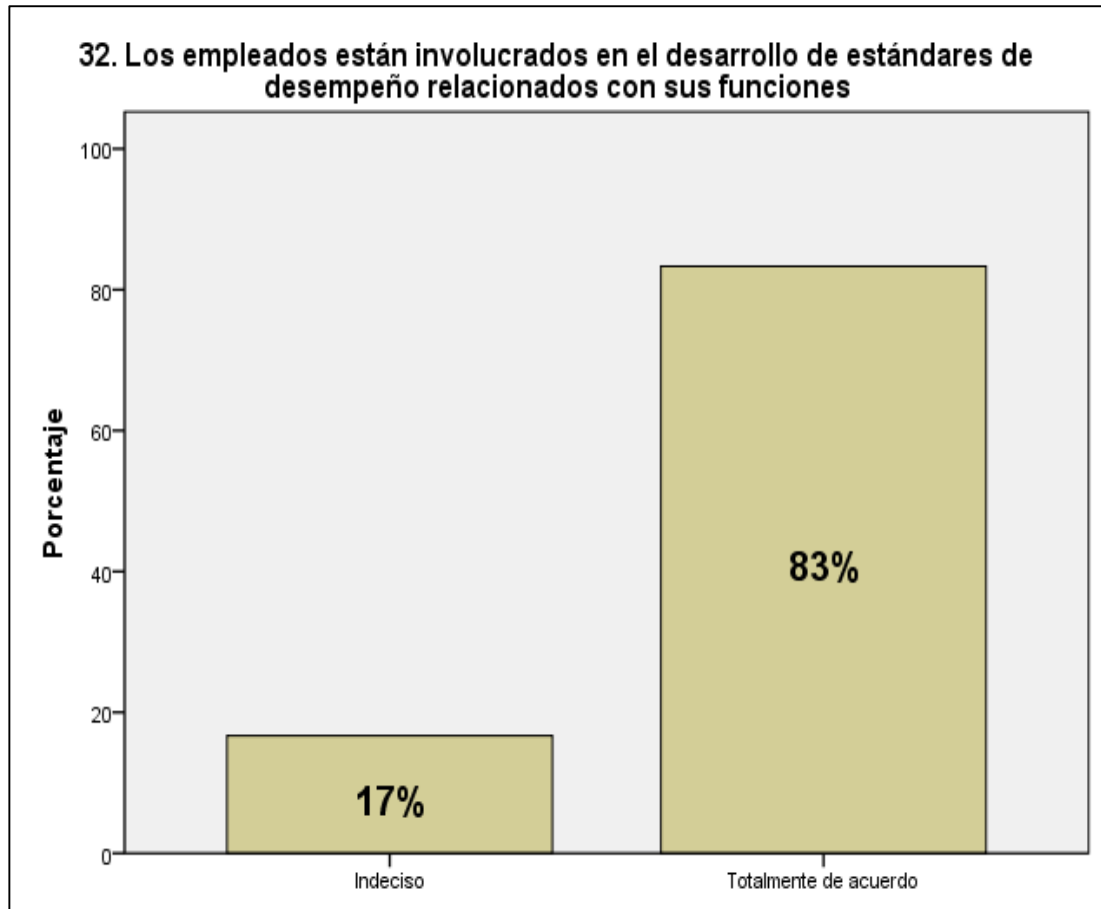
**Figura 48. Intensión Laboral 12**



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 48 detalló que, el 100% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga, que engloba su totalidad, manifestaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que el nivel de cooperación entre compañeros es adecuado, puesto que, la organización se ha visto encargada de fomentar el compañerismo, empatía y responsabilidad entre empleados.

*Figura 49. Intensión Laboral 13*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 49 indico que, el 83% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga al dar su punto de vista señalaron estar totalmente de acuerdo con respecto a que los empleados están involucrados en el desarrollo de estándares de desempeño relacionados con los funcionarios. Sin embargo, el 17% restante de personas encuestadas mostraron un grado bajo de indecisión, puesto que, no han presenciado este tipo de actos en su lugar de labores.

*Figura 50. Intensión Laboral 14*



**Nota:** Los datos obtenidos fue a través de Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, mediante el software SPSS

La figura 50 demostró que, el 100% de los dirigentes administrativos y colaboradores operativos de la junta administrativa de agua potable Colaisa ubicada en el barrio Buenaventura del cantón Latacunga al dar su punto de vista con respecto a que los empleados participan en el proceso de evaluación de desempeño laboral, a este enunciado manifestaron estar totalmente de acuerdo, ya que, en ocasiones se ha dado la oportunidad de calificar el desempeño entre compañeros.

### 4.3. Establecimiento de la operatividad de la organización en base a un análisis interno-externo de las necesidades de los socios Junta Administradora de Agua Potable Colaisa.

#### 4.3.1. Análisis factorial exploratorio

*Prueba de Bartlett y KMO*

**Tabla 9.** Prueba de Bartlett y KMO

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		<b>,896</b>
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1733,011
	gl	120
	Sig.	<b>,000</b>

**Fuente:** Elaboración propia

La prueba de Bartlett y KMO dio como resultado una adecuación muestral del 89% respecto al constructo de la encuesta y los datos obtenidos de acuerdo a los factores establecidos en la investigación, así como también una prueba esférica de Bartlett con un nivel de significancia de Sig. ( $p=0,000$ ) que se deduce fiabilidad del estudio y continuidad con la prueba estadística análisis factorial exploratorio.

*Determinación de factores y varianza total explicada*

**Tabla 10.** Determinación de factores y varianza total explicada

<b>Componentes</b>	<b>Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación</b>		
	<b>Total</b>	<b>% de la varianza</b>	<b>% acumulado</b>
<b>GTA</b>	5,301	33,134	33,134
<b>CLO</b>	2,212	13,826	46,960
<b>RLS</b>	2,048	12,797	<b>59,757</b>

**Fuente:** Elaboración propia

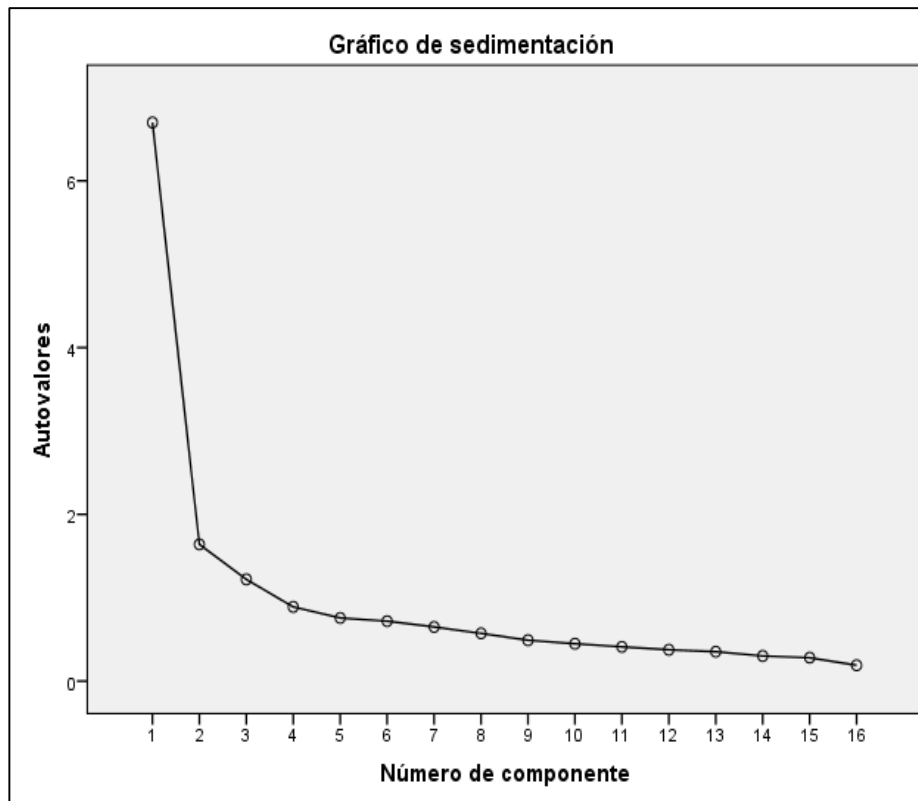
Conforme a la matriz de factores y varianza total explicada dio a conocer un 59% de asertividad conforme a los tres factores principales de Gestión administrativa (GTA), Compromiso Organizacional (CLO) y Rendimiento en la recuperación de servicios



(RLS) percibidas por los encuestados. Sin embargo, la Participación de toma de decisiones (PTD) es uno de los factores no percibido, conforme a los resultados obtenidos y se encuentra dentro de las dimensiones establecidas para la investigación

### *Gráfico de Sedimentación*

**Gráfico 6. Sedimentación**



**Fuente:** Elaboración propia

El gráfico de sedimentación demostró que a partir de la pregunta 1 a la pregunta 2 se forma una pendiente que se dirige hacia el eje (x), y desde la pregunta 2 a la pregunta 5 se forma un codo y se deduce que existe una mínima variación con respecto a las respuestas obtenidas por parte de los encuestados. Desde la pregunta 6 a la pregunta 16 se forma un valle. Por lo que se recalca que existe respuestas asertivas conforme al constructo del cuestionario y a la investigación de la gestión administrativa y la toma de decisiones.

### *Matriz de componentes rotados*

**Tabla 11. Matriz de componentes rotados**

	<b>Componente</b>		
	Gestión Administrativa	Compromiso Organizacional	Rendimiento recuperación de servicio
<b>GTA1</b>	,633	,207	,108
<b>GTA2</b>	,727	,178	,102
<b>GTA3</b>	,794	,048	,094
<b>GTA4</b>	,750	,064	,230
<b>GTA5</b>	,766	,152	,095
<b>CLO1</b>	,686	,161	,145
<b>CLO2</b>	,752	,068	,199
<b>CLO3</b>	,617	,137	,386
<b>RLS1</b>	,606	,166	,330
<b>RLS2</b>	,582	,172	,412
<b>PTD1</b>	,449	,245	,424
<b>PTD2</b>	,194	,010	,754
<b>PTD3</b>	,126	,066	,829
<b>PTD4</b>	,433	,543	-,051
<b>PTD5</b>	,130	,912	,096
<b>PTD6</b>	,097	,901	,135

**Fuente:** Elaboración propia

En la matriz de componentes rotados se evidenció relación en los tres componentes principales en un rango de 0,6 a 0,9. Sin embargo, con el componente Gestión Administrativa (GTA) y la pregunta 2 (RLS2) tuvo un valor de 0,582 el cual es importante mejorar en que los directivos y colaboradores de la Junta de Agua Potable Colaisa (JAAPC) trate bien a los usuarios insatisfechos. Escuchar a los clientes es importante ya que le da una idea de lo que quieren, así para evitar clientes insatisfechos, se debe mejorar el servicio para superar las expectativas de los usuarios.

Conforme al componente Gestión Administrativa (GTA) con la pregunta 1 (PTD1) demostró un valor de 0,449 donde es necesario que la JAAPC tome en cuenta las opiniones de los usuarios al momento que establecen objetivos. Gracias a las opiniones de los usuarios se puede conocer en la forma del servicio que reciben a detalle, lo que

hace que el usuario se sienta más seguro a la hora percibir el servicio por parte de la organización, de acuerdo a su calidad y de la experiencia. Es por ello que, los comentarios son tan importantes ya que demuestran el resultado de la calidad del servicio que reciben en la institución de Agua potable y su la credibilidad ante la sociedad.

De acuerdo con el componente Compromiso Organizacional (CLO) y la pregunta 4 (PTD4) dio como resultado un 0,543 donde es importante que los directivos de la Junta de Agua Potable Colaisa (JAAPC) informe a los usuarios las diferentes alternativas disponibles antes de tomar decisiones. La toma de decisiones en las organizaciones es muy indispensable ya que permite establecer herramientas que mejoren el desempeño de la organización, ya que sirve para marcar el rumbo de la organización y decidir las acciones necesarias para lograr los objetivos.

#### **4.3.2. Prueba de hipótesis Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman se puede utilizar como prueba estadística para probar la hipótesis para medir la relación entre dos variables. Además, muestra el nivel de relación de acuerdo a términos de aumento o disminución. Donde se determina a través de parámetros establecidos que permita identificar a partir de 0 que es una variable nula, seguido de 0,01 a 0,19 correlación positiva muy baja, de 0,2 a 0,39 correlación positiva baja, de 0,4 a 0,69 correlación positiva moderada, de 0,7 a 0,89 correlación positiva alta, de 0,9 a 0,99 correlación positiva muy alta y 1 correlación positiva grande y perfecta (Rojas & Arteaga, 2021).

*Prueba de hipótesis Rho de Spearman*

**Tabla 12.** Prueba de hipótesis

<b>Hipótesis</b>	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Valor P</b>	<b>Grado de Correlación</b>	<b>Decisión</b>
------------------	------------------------	----------------	-----------------------------	-----------------

<b>H1.</b> El sistema de gestión administrativa influirá positivamente en la toma de decisiones y el suministro del servicio de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.	,452	0,000	Positiva moderada	Soportada
---	------	-------	-------------------	-----------

**Fuente:** Elaboración propia

La hipótesis 1 ( $Rho=0,452$ ;  $p=0,000$ ) dio como resultado una correlación positiva moderada en el sistema de gestión administrativa por parte de la Junta de Agua Potable Colaisa (JAAPC) donde influye de manera positiva en la toma de decisiones en la de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Para Vergaray (2021) el sistema de gestión en la empresa es importante y sirve como base del funcionamiento y desempeño de las actividades para lograr los objetivos trazados y ayudar a su supervivencia y crecimiento. Por otra parte, Gaibor (2021) indagó que, la gestión administrativa es importante para las empresas ya que proporciona la base para lograr y mejorar los objetivos mediante la creación de una red eficiente basada y relacionada para lograr los objetivos comerciales.

La toma de decisiones en las organizaciones es necesaria para cumplir con las expectativas. De hecho, es un problema que lo más importante es poder elegir los mejores métodos de negocio, sobre todo si de ello depende su crecimiento Toapanta (2017). Pero para Cota & Martínez (2017) la toma de decisiones en una organización desde su posición legal se relaciona con el bienestar, la productividad y la seguridad de toda la organización. Puede implicar evitar litigios, redactar contratos de trabajo, verificar los acuerdos con los proveedores y muchas otras cuestiones importantes.

#### **4.4.Discusión**

En la actualidad las empresas públicas y privadas deben enfocarse en incrementar la eficiencia y la productividad con el fin de asegurar el desarrollo económico. Para lograr esto es necesario convertir a las empresas en organizaciones rentables y fomentar el perfeccionamiento de las ventajas competitivas de dichas entidades, entre los factores más reconocidos como fuente de ventaja competitiva se encuentran los recursos comerciales, por tanto, la correcta orientación de los procesos juega un rol principal

(Valdés, 2016). Considerando que la sostenibilidad de un sistema de agua va asociado al cumplimiento de varios factores, entre ellos, una adecuada gestión en los ámbitos de la administración, organización y comunicación, en la prestación del servicio, el objetivo del presente estudio es el de analizar la gestión que han venido realizando las directivas, que conforman organizaciones comunitarias y juntas de agua potable (Correa, Zaruma, & Medina, 2020).

La gestión administrativa influye directamente en el desempeño laboral de manera positiva en los colaboradores del Ministerio de agricultura y riego, de la misma manera lo hace la planeación administrativa, ya que éstos son oportunos en el desempeño laboral de los trabajadores y la de verificación que resulta significativa en el desempeño laboral de los colaboradores (Vergaray, 2021). En una investigación realizada en la municipalidad provincial de Cajamarca, se determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, es así que las características de la gestión administrativa desempeñan y determinan las capacidades para el rendimiento laboral (Gaibor, 2021). De acuerdo a la investigación hecha por la capacitación es un aspecto estratégico que debe tomarse en cuenta de manera sistemática y continúa dentro de las empresas, ya que ayuda al sostenimiento de las empresas les genera mayor productividad y competitividad, lo cual va de la mano de la gestión administrativa, ya que se establecen procesos de formación y dentro de lo que es la Organización para mejorar la eficiencia y calidad del servicio y todos los procesos de la organización. En la investigación establece que al desconocer la existencia de un plan de actividades anuales que programen las acciones necesarias, se debe considerar establecer un diseño de modelos de gestión para que de esta manera se realicen las actividades consecutivas dentro de cada uno de los departamentos o establecer los departamentos dentro de la organización (Cota & Martínez, 2017).

#### **4.5. Estructura del plan**

##### **4.5.1. Junta Administradora de Agua Potable Colaisa (JAAPC)**

La junta Administradora de agua potable Colaisa se encuentra ubicada en la parroquia San Buenaventura del cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, la cual se dedica a administración y recolección de agua para la comunidad, sus actividades comerciales empezaron el 03 de junio de 1983 por medio de sociedades. La Parroquia San

Buenaventura mantiene una cobertura del servicio de agua potable en áreas residenciales del 95.83% de la población, el restante 4.17% no tiene acceso al servicio de agua potable. Mientras que el servicio de agua en áreas no residenciales alcanza 83.12% y 16.87% no tiene este servicio. (GAD de la Provincia de Cotopaxi, 2018)

#### ***4.5.1.1. Misión***

Mantener una infraestructura instalada y brindar de manera efectiva los servicios básicos de agua potable para promover la salud y el bienestar de la comunidad de la Parroquia San Buenaventura, provincia de Cotopaxi que garantice el mantenimiento y protección de las fuentes de agua, apoyar el impacto ambiental a través de equipos técnicos adecuados y altos estándares de calidad.

#### ***4.5.1.2. Visión***

En 5 años ser una institución líder en el suministro de Agua Potable, reconocida por su calidad humana y profesional y por su contribución positiva a la comunidad de la Parroquia San Buenaventura.

#### ***4.5.1.3. Valores***

- **Responsabilidad:** Los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable deben cumplir las actividades asignadas a cabalidad y ser ejemplo de compromiso con la institución.
- **Honestidad:** Los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable deben ser transparentes en la realización de sus funciones.
- **Respeto:** Fomentar respeto entre los funcionarios de la Junta Administradora de Agua y los usuarios.
- **Trabajo en equipo:** Planificar un plan de trabajo en el que se establezcan parámetros de trabajo en equipo.
- **Puntualidad:** Cumplir y hacer cumplir con los tiempos establecidos en los procesos internos y externos de la Junta Administradora de Agua Potable.

- Comunicación: Motivar una comunicación fluida entre el personal interno de la Junta Administradora de Agua Potable y usuarios.
- Calidad: Brindar un servicio de calidad y calidez, satisfaciendo al máximo las necesidades de los usuarios.
- Iniciativa: Aportar con ideas y soluciones a las diversas problemáticas encontradas durante la gestión.
- Pertenencia: Tener sentido de pertenencia y responsabilidad de las actividades que realiza dentro de la institución como si fuera su propio hogar.
- Lealtad: Ser fiel con la institución, con sus lineamientos y con los usuarios.
- Solidaridad: Apoyo entre compañero de trabajo y con los usuarios.

#### ***4.5.1.4. Principios Organizacionales***

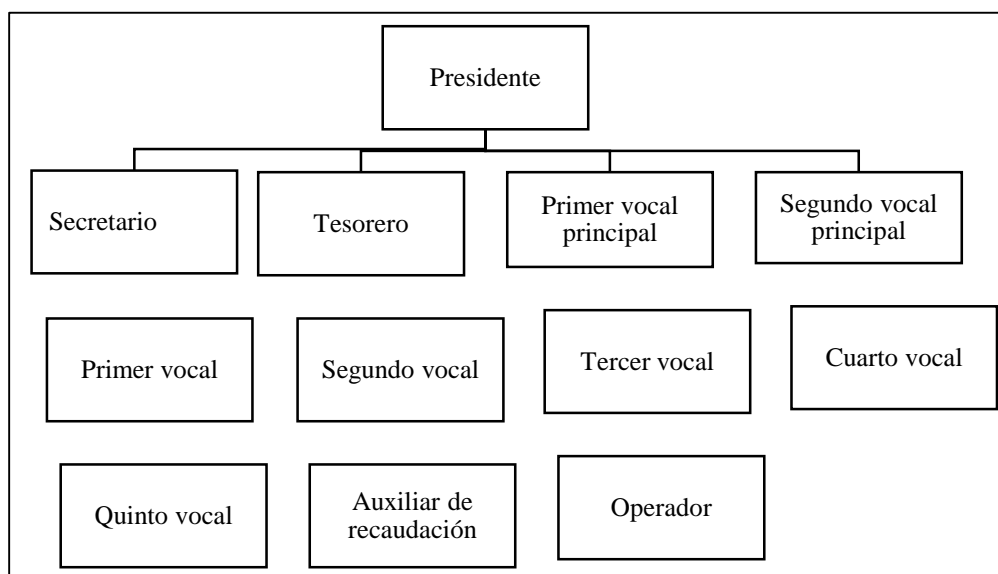
- División de trabajo eficiente y eficaz
- División de áreas departamentales según las necesidades de la institución.
- Coordinación del trabajo de las unidades departamentales.
- Autoridad y autonomía.

#### **4.5.2. Organigrama Estructural**

##### ***4.5.2.1. Organigrama Estructural***

Conforma a la junta administradora de agua potable Colaisa (JAAPC), del artículo 6 del decreto realizado en 1983, la directiva está constituida por 10 miembros donde las denominaciones son: presidente, secretario, tesorero, primero y segundos vocales principales, un vocal por cada barrio organizacionalmente, auxiliar de recaudación y operador.

**Figura 51. Organigrama estructural**



**Fuente:** Junta de Agua Colaisa Actual

### 4.5.3. Perfil y Puestos de Trabajo

#### 4.5.3.1. Presidente

#### Descripción de Funciones del presidente de la Junta de Agua Potable Colaisa

**Tabla 13. Descripción de funciones presidente**

Junta de Agua Potable Colaisa	
<b>Nombre del Cargo:</b>	Presidente
<b>Dependencia:</b>	n/a
<b>Nivel</b>	Administrativo
Resumen del Cargo	
Es el encargado de:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir la organización.</li> <li>• Atender las solicitudes de los departamentos.</li> <li>• Realizar evaluaciones periódicas.</li> <li>• Informar a los usuarios sobre la gestión.</li> </ul>	
Requisitos Mínimos	
<b>Educación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en Administración de empresas, maestría en dirección de empresas y liderazgo</li> </ul>
<b>Habilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo, manejo de la información, pensamiento crítico, gestión y solución de problemas, facilidad de comunicación, liderazgo y Organización, Iniciativa e Intuición y Capacidad de Planificar.</li> </ul>
<b>Experiencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de 2 años</li> </ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25-45 años</li> </ul>
Descripción de Funciones	

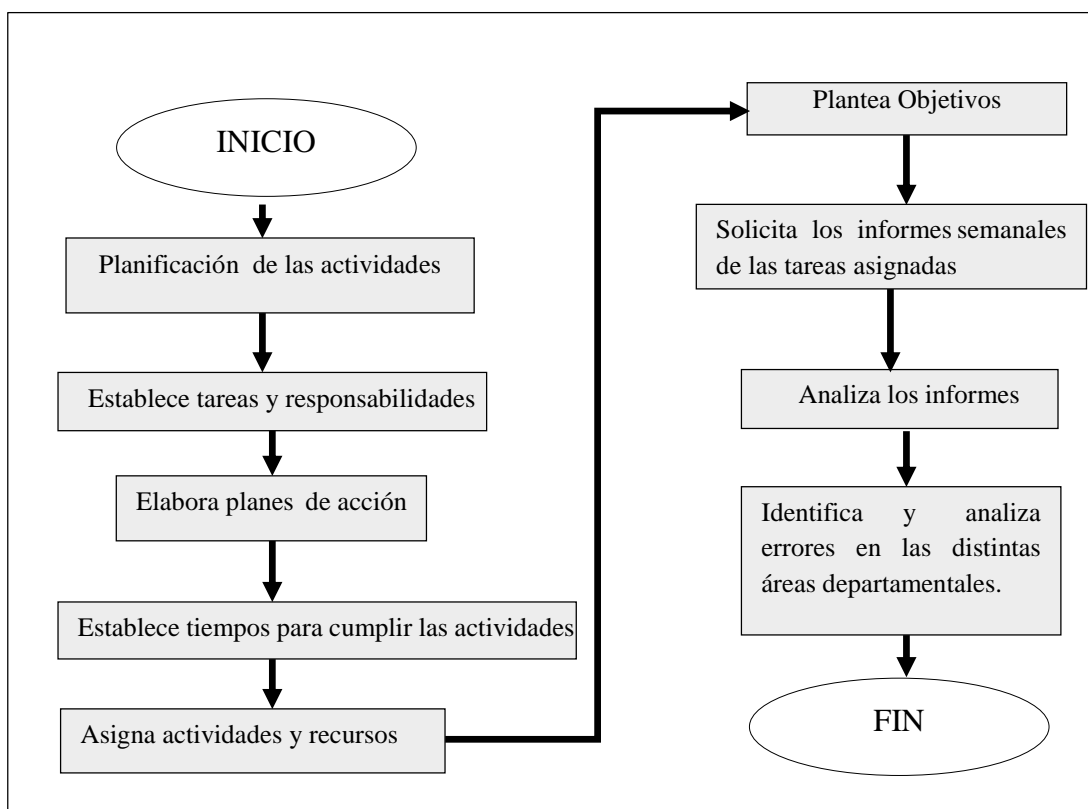


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer la representación legal, jurídica y extrajudicial de la junta de agua potable</li> <li>• Residir las asambleas ordinarias y extraordinarias de la Junta de Agua;</li> <li>• Convocar a asambleas generales ordinarias y extraordinarias;</li> <li>• Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias del Directorio;</li> <li>• Suscribir convenios, contratos y compromisos necesarios para el buen funcionamiento de los sistemas de agua potable;</li> <li>• Administrar los recursos de la junta de agua potable;</li> <li>• Solicitar ante SENAGUA asistencia técnica, administrativa y financiera</li> <li>• Firmar junto al secretario las convocatorias a reuniones del directorio y de las asambleas</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa  
**Elaborado Por:** El Autor

**Proceso del presidente de la Junta de Agua Potable Colaisa**

*Gráfico 7. Diagrama de Flujo- Proceso del presidente*



**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa  
**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.3.2. Secretario

### Descripción de Función del secretario de la Junta de Agua Potable Colaisa

Tabla 14. Descripción de funciones secretario

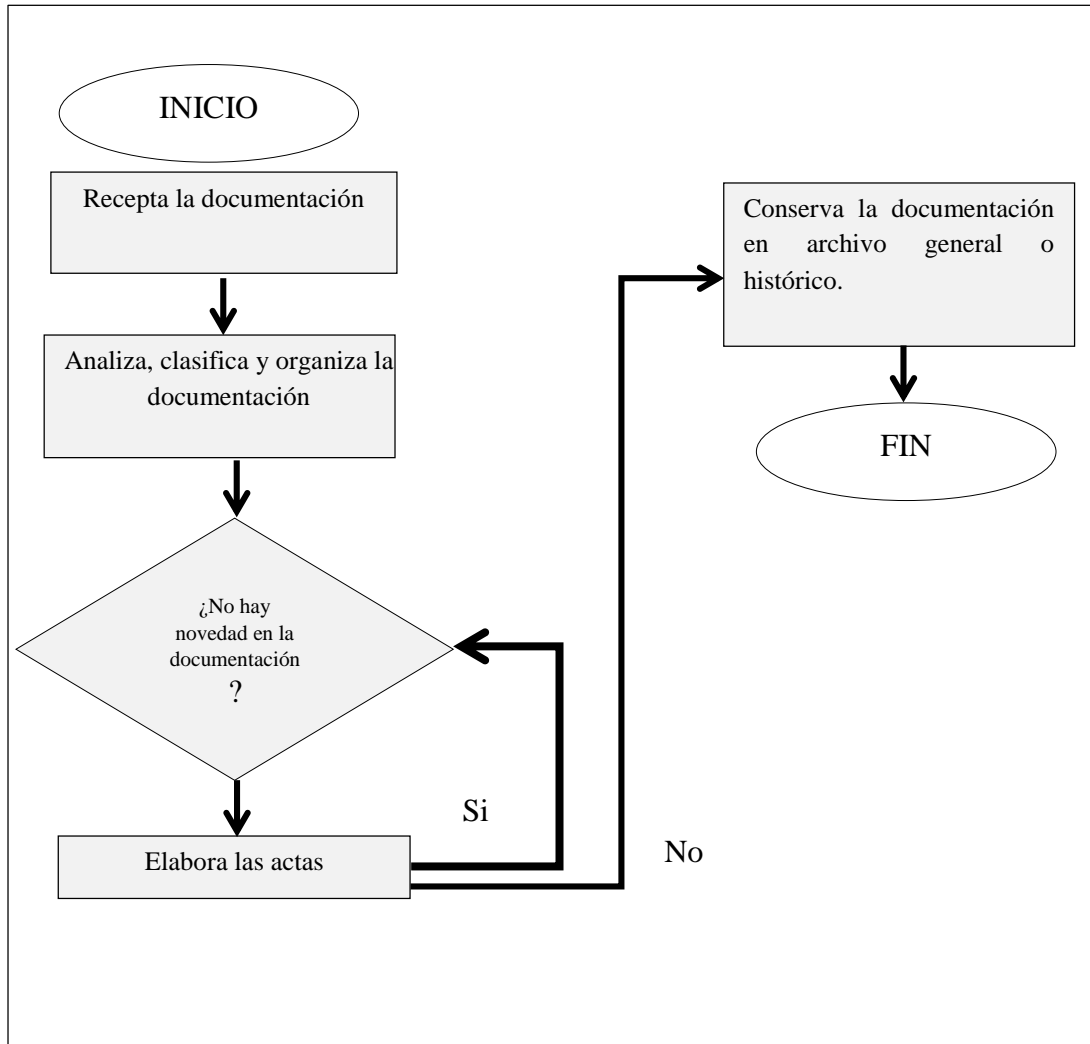
Junta de Agua Potable Colaisa		
<b>Nombre del Cargo:</b>	Secretario	
<b>Dependencia:</b>	Presidente	
<b>Nivel</b>	Administrativo	
Resumen del Cargo		
<p>Está a cargo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar el archivo de documentos de la junta.</li> <li>• Tener conocimiento del estado actual del sistema de agua, captación y conexiones domiciliarias.</li> <li>• Organizar la información sobre los procesos administrativos.</li> </ul>		
Requisitos Mínimos		
<b>Educación:</b>	Bachiller contable o estudios universitarios en áreas administrativos	
<b>Habilidades:</b>	Trabajo en equipo, manejo de la información, Orientación a Resultados	
<b>Experiencia:</b>	Experiencia mínima de 1 año	
<b>Edad</b>	18-45 años	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar las actas de las sesiones de la asamblea general;</li> <li>• Elaborar un libro de registro en donde consten las actas de las sesiones de las asambleas;</li> <li>• Mantener actualizado el archivo de documentos.</li> <li>• Realizar las convocatorias a sesiones</li> <li>• Ver el custodio de la correspondencia oficial de la junta</li> <li>• Mantener actualizado el libro de registro de los socios fundadores;</li> <li>• Informar a los socios y usuarios sobre las disposiciones de la asamblea general;</li> <li>• Comunicar a tesorería sobre el ingreso y salida de los socios y usuarios.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

## Proceso del secretario de la Junta de Agua Potable Colaisa

*Gráfico 8. Diagrama de Flujo- Proceso del Secretario*



**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.3.3. Tesorero

### Descripción de Función del Tesorero de la Junta de Agua Potable Colaisa

Tabla 15. Descripción de funciones tesorero

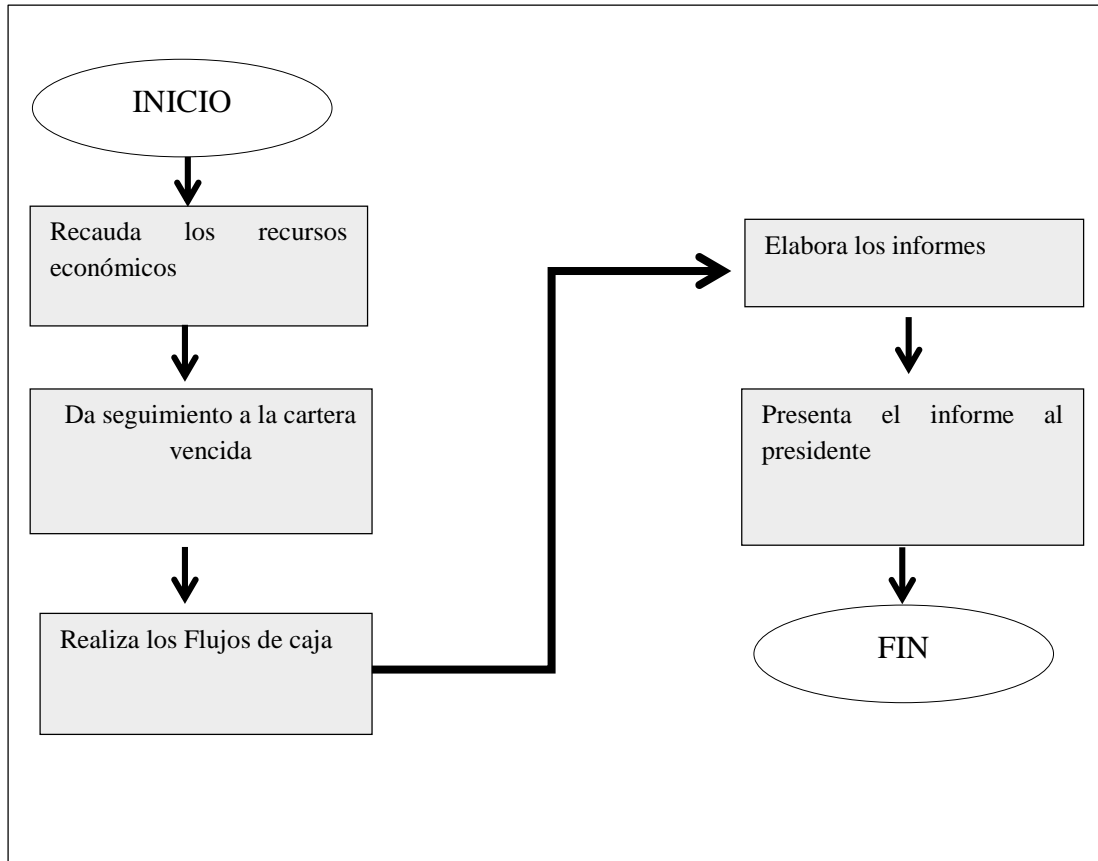
Junta de Agua Potable Colaisa		
<b>Nombre del Cargo:</b>	Tesorero	
<b>Dependencia:</b>	Presidente	
<b>Nivel:</b>	Administrativo	
Resumen del Cargo		
<p>Es el encargado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar si los usuarios cumplieron con el pago de sus deudas.</li> <li>• Autorizar el giro de cheques.</li> <li>• Presentar un informe de actividades semanales.</li> <li>• Despachar de forma oportuna los documentos internos y externos</li> <li>• Realizar los flujos de caja diarios, semanales, mensuales y anuales para evitar tener inconvenientes</li> <li>• Coordinar con el recaudador y el contador</li> </ul>		
Requisitos Mínimos		
<b>Educación:</b>	Título Universitario o Tecnólogo en Contabilidad	
<b>Habilidades:</b>	Trabajo en equipo, manejo de la información, pensamiento crítico, gestión y solución de problemas, facilidad de comunicación, orientación a resultados	
<b>Experiencia:</b>	Experiencia mínima de 2 años	
<b>Edad</b>	20-45 años	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación de los valores por concepto de servicios prestados a los usuarios.</li> <li>• Custodiar y Administrar los fondos provenientes de las recaudaciones.</li> <li>• Firmar en forma conjunta con el presidente los documentos contables de ingresos y egresos.</li> <li>• Elaborar y presentar a la Asamblea el estado de cuenta y balance económico de los ingresos y egresos manejados por tesorería;</li> <li>• Realizar y presentar los balances semestrales y anuales.</li> <li>• Demostrar transparencia económica y financiera permanente.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

## Proceso del Tesorero de la Junta de Agua Potable Colaisa

*Gráfico 9. Diagrama de flujo- procesos del tesorero*



**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.3.4. Primer Vocal

### Descripción de Función del Primer Vocal de la Junta de Agua Potable Colaisa

Tabla 16. Descripción de funciones primer vocal

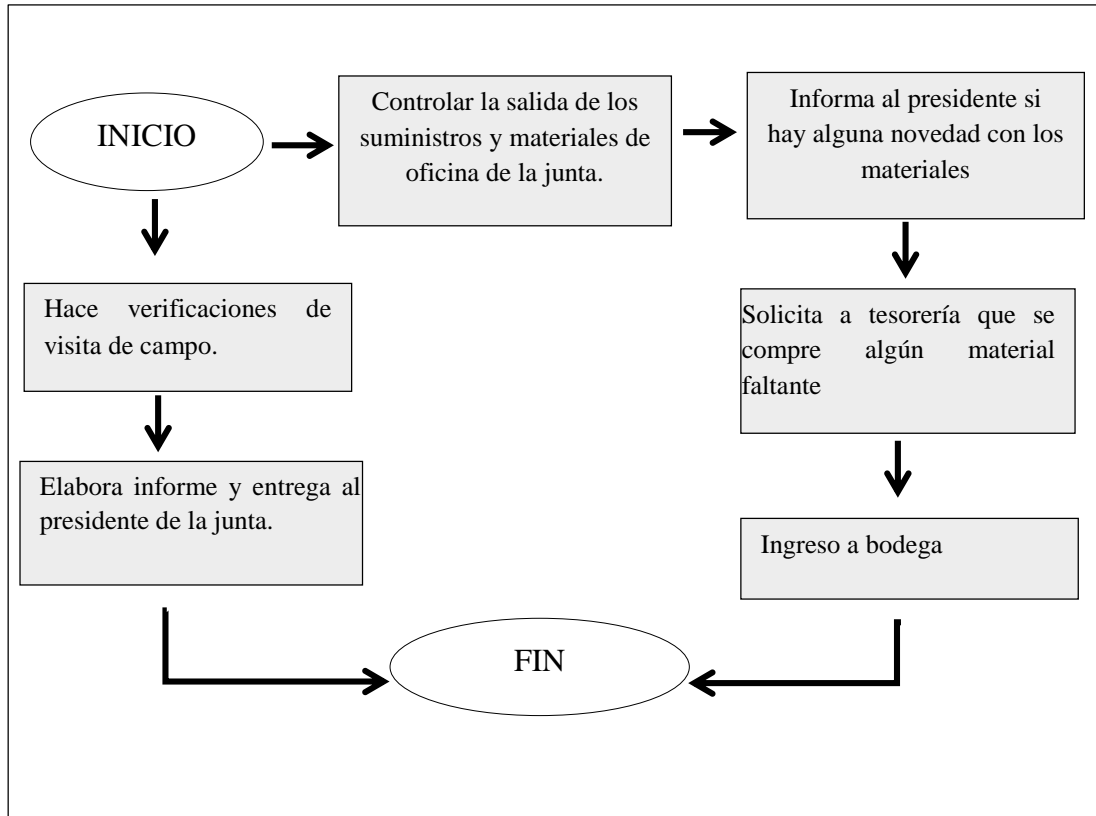
<b>Junta de Agua Potable Colaisa</b>		
<b>Nombre del Cargo:</b>	<b>Primer Vocal</b>	
<b>Dependencia:</b>	<b>Presidente</b>	
<b>Nivel:</b>	<b>Administrativa</b>	
<b>Resumen del Cargo</b>		
<b>Es el encargado de:</b> Vigilar el cumplimiento de las actividades. Promover una cultura ambientalista Promover un ambiente laboral favorable.		
<b>Requisitos Mínimos</b>		
<b>Educación:</b>	Título Universitario en Administración de empresas	
<b>Habilidades:</b>	Trabajo en equipo, manejo de la información, pensamiento crítico, gestión y solución de problemas, facilidad de comunicación, liderazgo y Organización.	
<b>Experiencia:</b>	Experiencia mínima de 1 año	
<b>Edad</b>	25-45 años	
<b>Descripción de Funciones</b>		
Intervenir en las sesiones ordinarias y extraordinarias con derecho a voz y voto. Realizar las funciones que se le asignen por parte de la directiva; El primer vocal reemplazará al presidente en casos de ausencia temporal y/o definitiva.		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

## Proceso del primer vocal de la Junta de Agua Potable Colaisa

Gráfico 10. Diagrama de flujo-proceso primer vocal



**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.3.5. Segundo Vocal

### Descripción de Función del Segundo Vocal de la Junta de Agua Potable Colaisa

Tabla 17. Descripción de funciones segundo vocal

Junta de Agua Potable Colaisa		
<b>Nombre del Cargo:</b>	Segundo Vocal	
<b>Dependencia:</b>	Presidente	
<b>Nivel:</b>	Administrativa	
Resumen del Cargo		
Es el encargado de:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar el cumplimiento de las actividades.</li> <li>• Promover una cultura ambientalista</li> <li>• Promover un ambiente laboral favorable.</li> </ul>		
Requisitos Mínimos		
<b>Educación:</b>	Título Universitario en Administración de empresas	
<b>Habilidades:</b>	Trabajo en equipo, manejo de la información, pensamiento crítico, gestión y solución de problemas, facilidad de comunicación, liderazgo y Organización.	
<b>Experiencia:</b>	Experiencia mínima de 1 año	
<b>Edad</b>	25-45 años	
Descripción de Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El segundo vocal reemplazará a cualquier otro de los miembros del directorio en ausencia temporal o definitiva de los mismos;</li> <li>• En caso de que el primer vocal tenga impedimentos de tipo legal, para subrogar al presidente, éste será elegido por el directorio en forma temporal de entre sus miembros hasta convocar a asamblea general.;</li> <li>• Realizar las compras que necesite la Junta Administradora de Agua Potable</li> <li>• Inspeccionar y vigilar que el personal que labora en la Junta de Agua cumpla con sus funciones.</li> <li>• Promover el uso adecuado de los recursos económicos y que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la organización.</li> <li>• Promover una cultura de conservación y aprovechamiento racional de recursos hídricos.</li> <li>• Presentar un informe de actividades semanales al presidente en casos de ausencia temporal y/o definitiva.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

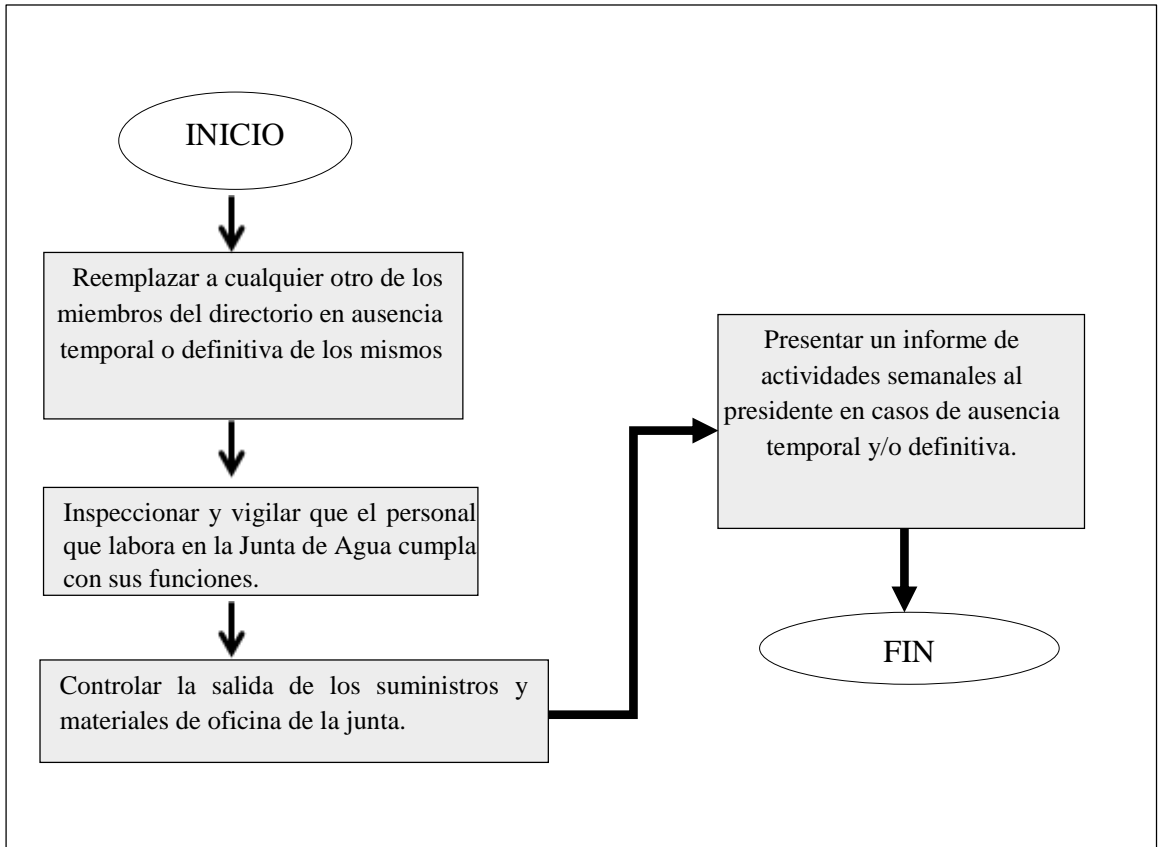
**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor



## Proceso del segundo vocal de la Junta de Agua Potable Colaisa

*Gráfico 11. Diagrama de flujo- segundo vocal*



**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.4. Cadena de Mando

A continuación, se explica cómo está conformada la cadena de mando de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa:

**Tabla 18.** Cadena de mando JAAPC

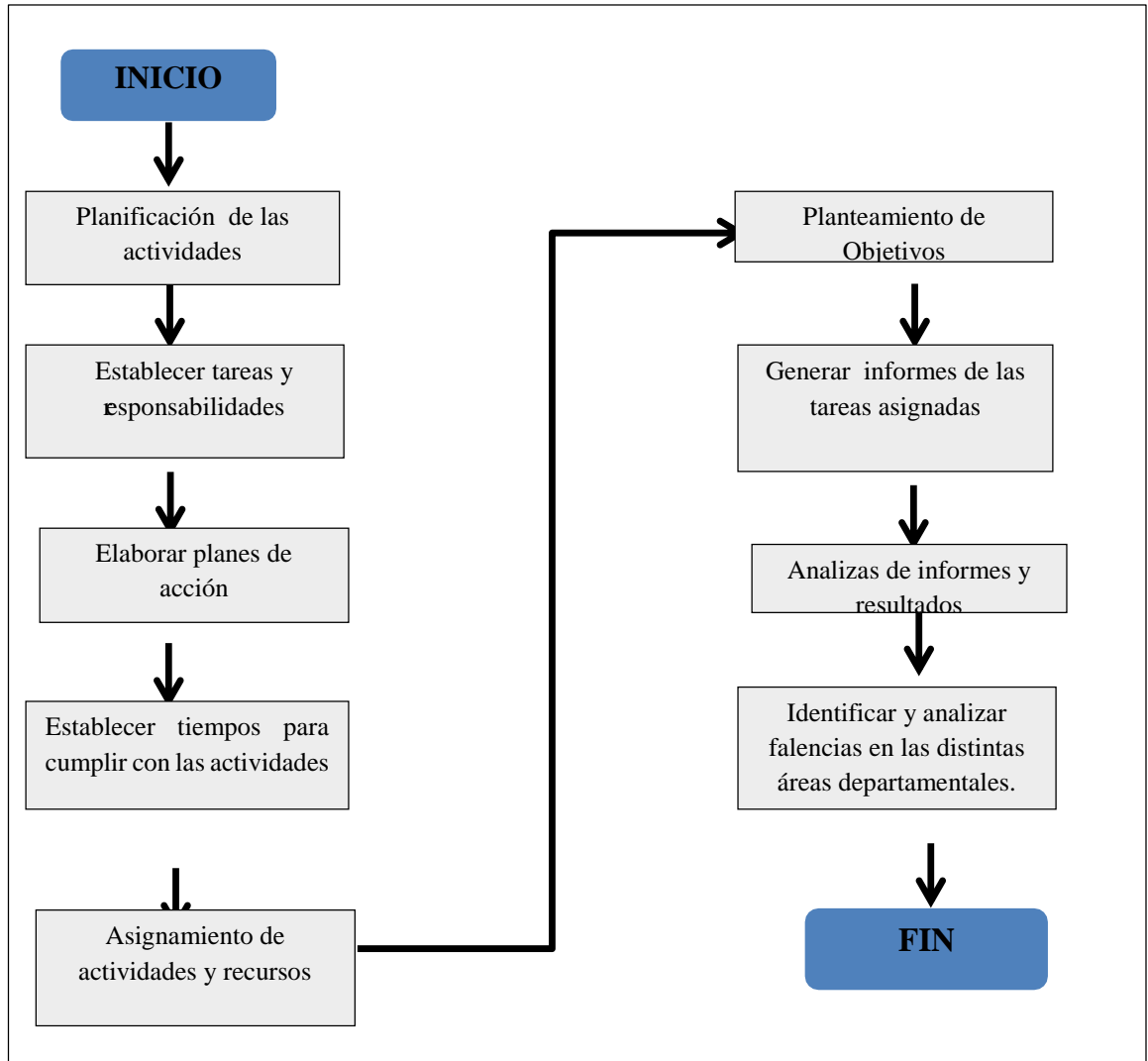
Área	Objetivos Estratégico	Indicadores	Metas	Acciones
<b>Directivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir herramientas que contribuyan al mejoramiento de las actividades realizadas por los operadores en cuanto al servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mensual de pagos realizados</li> <li>• Acceso externo, nuevas tecnologías y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A enero del 2023 el 85% de la ciudadanía pagará al día sus planillas de agua.</li> <li>• A diciembre del 2023 se habrá mejorado el proceso administrativo de la Junta de Agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar incentivos para los usuarios por sus pagos al día.</li> <li>• Distribuir las actividades de acuerdo al área departamentales.</li> </ul>
<b>Personal Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un servicio de calidad a la ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de actividades mensuales.</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar evaluaciones continuas a los servidores de la JAAPC.</li> <li>• A febrero del 2023 se habrá implementado el 95% del plan de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar formatos de evaluación del desempeño.</li> <li>• Gestionar recursos para ejecutar las capacitaciones.</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una cultura de Pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de Pago puntual</li> <li>• Atención de reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A marzo del 2023 el 85% de la ciudadanía pagará al día sus planillas de agua.</li> <li>• A marzo del 2023 se atenderá de manera eficiente los reclamos de los usuarios de la junta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer estrategias para lograr una cultura de pago.</li> <li>• Establecer horarios para la atención de reclamos.</li> </ul>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.5. Diagrama de Flujo de procesos

Gráfico 12. Diagrama de flujos de procesos



**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.6. Análisis FODA

*Tabla 19. Análisis FODA*

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa de mejorar Institucionalmente</li> <li>• Liderazgo y Buena Comunicación</li> <li>• Voluntad y compromiso de los funcionarios de la Junta de Agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento Técnico por parte de SENAGUA</li> <li>• Acercamiento con los directivos del GAD Parroquial</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de planificación estratégica</li> <li>• Reglamento interno desactualizado</li> <li>• Inexistencia de Manual de Procedimientos</li> <li>• Falta de calidad de servicio</li> <li>• Falta de motivación a los colaboradores</li> <li>• Falta de reestructuración de funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escases de agua por motivos técnicos o de fuerza mayor</li> <li>• Existe poco convenio con otras instituciones públicas o privadas</li> </ul>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.7. Matriz Estrategias FODA

Tabla 20. Matriz de estrategias FODA

Ambiente Externo  Ambiente Interno	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento Técnico por parte de SENAGUA</li> <li>• Acercamiento con los directivos del GAD Parroquial</li> </ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escases de agua por motivos técnicos o de fuerza mayor</li> <li>• Existe poco convenio con otras instituciones públicas o privadas</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa de mejorar Institucionalmente</li> <li>• Liderazgo y Buena Comunicación</li> <li>• Voluntad y compromiso de los funcionarios de la Junta de Agua</li> </ul>	<b>ESTRATEGIA F/O</b> <p><b>F1/O1:</b> Gestionar ante SENAGUA convenios que permitan mejorar la calidad de gestión administrativa de la Junta de Agua</p> <p><b>F2/F3/O2:</b> Gestionar ante el GAD Parroquial y Municipal convenios que permitan mejorar la calidad de gestión administrativa de la Junta de Agua</p>	<b>ESTRATEGIA F/A</b> <p><b>F1/A1/A2:</b> Gestionar ante las distintas instituciones públicas y privadas la realización de convenios o proyectos de cooperación para garantizar el oportuno abastecimiento y mejorar la calidad de servicio prestado</p>
<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de planificación estratégica</li> <li>• Reglamento interno desactualizado</li> <li>• Inexistencia de Manual de Procedimientos</li> <li>• Falta de calidad de servicio</li> <li>• Falta de motivación a los colaboradores</li> <li>• Falta de reestructuración de funciones</li> </ul>	<b>ESTRATEGIA D/O</b> <p><b>D1/O1:</b> Implementar políticas estratégicas en base a las directrices que disponga SENAGUA</p> <p><b>D2/O1:</b> Actualizar los procedimientos internos administrativos y legales en base a una capacitación por parte de SENAGUA</p> <p><b>D4/O1:</b> Realizar capacitaciones para mejorar la calidad de servicio</p> <p><b>D5/O1:</b> Realizar reconocimientos a los colaboradores para generar motivación laboral</p> <p><b>D6/O2:</b> Realizar manual de funciones</p>	<b>ESTRATEGIA D/A</b> <p><b>D2/A2:</b> Gestionar ante instituciones públicas o privadas la realización de un Plan estratégico para la Junta de Agua</p>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.5.8. Análisis PEST

**Tabla 21.** Análisis PEST

<b>Análisis PESTEL</b>		
<b>Factores Políticos</b>	<b>Factores Económicos</b>	<b>Factores Sociales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las diferentes políticas del gobierno</li> <li>• La política fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas económicas del gobierno</li> <li>• Los tipos de interés</li> <li>• Los ciclos económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el nivel poblacional</li> <li>• Retiro de antiguos socios e ingreso de nuevos socios</li> </ul>
<b>Factores Tecnológicos</b>	<b>Factores Ecológicos</b>	<b>Factores Legales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios tecnológicos futuros</li> <li>• Innovación tecnológica en procesos administrativos</li> <li>• Uso y costos de la energía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes de protección medioambiental</li> <li>• Regulación sobre el consumo de agua, energía y el reciclaje de residuos</li> <li>• Preocupación por el calentamiento Global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencias</li> <li>• Sectores protegidos o regulados</li> </ul>

**Fuente:** Junta de Agua Potable Colaisa

**Elaborado Por:** El Autor

#### 4.6. Estrategias de desarrollo administrativo para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa

La gestión administrativa influye en el rendimiento laboral, es así como la gestión que se realice dentro de la Junta de Agua Potable de Colaisa induce sobre la manera de conseguir las metas de la organización, por tanto, es necesario plantear estrategias, la

aplicación de un modelo adecuado permitirá que se obtenga la mejora continua en los procesos administrativos de la Junta.

### **Objetivo general**

- Implementar estrategias de desarrollo administrativo para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa.

### **Objetivos**

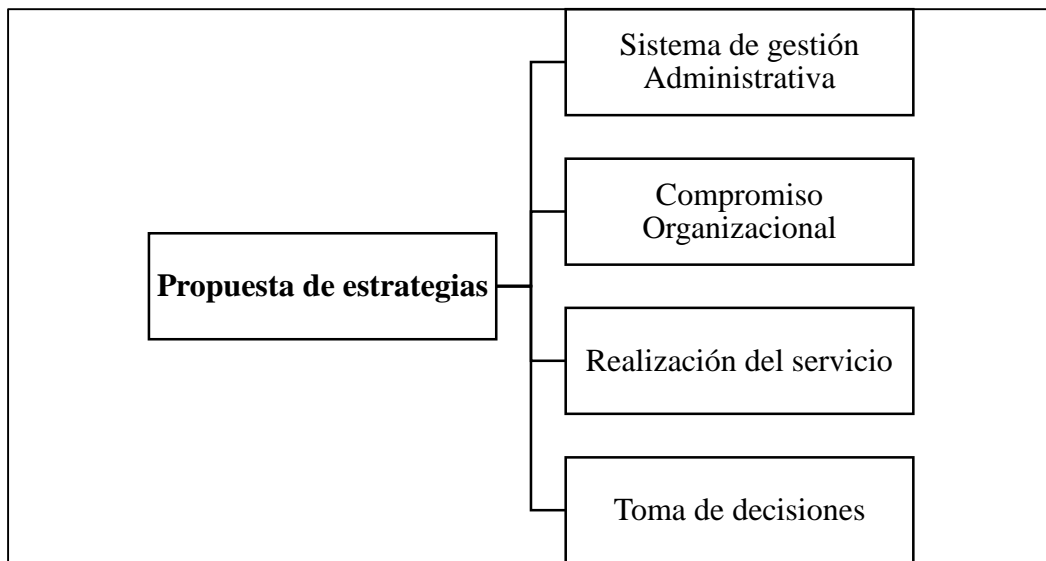
- Fortalecer la estructura organizacional mediante una reestructuración la creación de nuevas unidades departamentales acorde a las necesidades de la Junta de Agua
- Fomentar la planificación institucional de la JAAPC, mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el modelo de gestión.
- Elevar el nivel de conocimientos de los servidores de la Junta de Agua a través de la capacitación continua en temas administrativos y legales.
- Promover estrategias para el proceso de toma de decisiones

Se debe llevar a cabo la aplicación de la propuesta de modelo de gestión administrativa, dentro de la cual se establezca el dimensionamiento estratégico, en donde incluya la misión, visión, valores, principios objetivos y políticas organizacionales.

#### **4.6.1. Propuesta de estrategias**

Para el desarrollo de estrategias se tomó en consideración los resultados obtenidos por parte de los encuestados, de acuerdo al sistema de gestión administrativa y toma de decisiones percibidas dentro de la Junta de Agua Potable Colaisa por parte de los usuarios, así como también en análisis FODA que permite analizar la situación dentro y fuera de la institución como sus fortalezas, debilidad, amenazas y oportunidades. Para ello se tomó en cuenta los siguientes pasos: Sistema de gestión administrativa, Compromiso organizacional, Realización del servicio y Toma de decisiones.

**Figura 52. Propuestas estratégicas**



**Fuente:** Elaboración propia

*Sistema de gestión administrativo*

Para fortalecer el sistema de gestión administrativo es indispensable realizar mejoras en los procesos de documentación y maximizar la eficacia respecto a la aseguración con el usuario. El cual la meta es mejorar las operaciones del sistema y administración en un 75% para incrementar la satisfacción del usuario.

**Tabla 22. Plan estratégico sistema de gestión administrativo**

Objetivos	Tareas	Responsables	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
Capacitar técnicamente a los colaboradores de la junta en temas de operación del sistema y administración	Realización de talleres dictados por la Inacap para mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio	JAAPC	Documentación de talleres realizados	Numero de gestiones realizadas con la Inacap
Realizar un manual de funciones interna de la JAAPC	Elaboración del manual de funciones Socialización del manual de funciones a los colaboradores y usuarios	JAAPC	Manual de funciones	Numero de manuales realizados

**Fuente:** Elaboración propia



### *Compromiso Organizacional*

El compromiso organizacional es de suma importancia el cual es un proceso de socialización y comportamiento de los colaboradores dentro de la organización, lo cual es importante mejorar en un 60% la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la institución para la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 23.** *Plan estratégico compromiso organizacional*

<b>Objetivos</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Medios de control</b>	<b>Indicadores de cumplimiento</b>
- Disponer de talento humano motivado y capacitado en temas operativos y administrativos	Reuniones con los colaboradores para el planteamiento de expectativas y reconocimientos.	JAAPC	Desempeño de los colaboradores	Numero de reuniones
- Elevar el nivel de conocimientos de los servidores de la Junta de Agua a través de la capacitación continua en temas administrativos y legales.	-Gestionar recursos -Establecer cronograma de capacitaciones -Evaluación a los funcionarios -Presentar informes de capacitación	JAAPC	Documentación administrativa	Numero de informes de capacitaciones
-Generar mayor productividad dentro de la JAAPC	Realizar capacitaciones para el desarrollo profesional en las distintas áreas de la JAAPC	JAAPC	Documentación de capacitaciones	Numero de capacitaciones

**Fuente:** Elaboración propia

### *Realización del servicio*

En el proceso de realización del servicio se toma en consideración el rendimiento del servicio el cual hay que fortalecer la comunicación adecuada con el usuario para poder conseguir confianza hacia la comunidad. Por lo que es indispensable implementar

métodos eficaces que permita el logro de una comunicación adecuada y servicio de calidad en un 50%.

**Tabla 24.** Plan estratégico realización del servicio

Objetivos	Tareas	Responsables	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
Capacitar al personal para una atención eficaz al usuario	Realizar un manual de atención al usuario en los procesos de matriculación y revisión vehicular	Atención al cliente	Manual de atención al cliente	Numero de capacitaciones realizadas
Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores	Matriz de evaluación laboral, eficiencia, satisfacción laboral Quejas y reclamos	Área de atención al cliente	Documentos físicos PQRS	Numero de observaciones y soluciones

**Fuente:** Elaboración propia

#### *Toma de decisiones*

La toma de decisiones es un proceso en el cual concierne en varias elecciones y alternativas con el fin de mejorar situaciones que se presenten dentro de la organización como también fuera de la organización, por lo cual hay que incrementar un 50% la comunicación entre colaboradores y principales autoridades para realizar toma de decisiones adecuadas que beneficien a la institución y a la sociedad.

**Tabla 25.** Plan estratégico toma de decisiones

Objetivos	Tareas	Responsables	Medios de control	Indicadores de cumplimiento
Promover estrategias para el proceso de toma de decisiones	Analizar la posibles causas y efectos de cada decisión tomada Tener varias alternativas por cada decisión tomada.	JAAPC	Estrategias para la toma de decisiones	Numero de estrategias
Construir un esquema visual para que los colaboradores entiendan, expresen y comparen las decisiones	Realizar cuadros de tipo visual que ayude a la toma de decisiones y registrar las opciones elegidas	JAAPC	Documentación de estrategias	Registro de estrategias de toma de decisiones

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.6.2. Plan estratégico Junta Administradora de Agua Potable Colaisa

*Tabla 26. Plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO								
FIN DE LA PROPUESTA: Implementar estrategias de desarrollo administrativo para la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa								
Meta	Objetivos	Indicadores de cumplimiento	Estrategias	Presupuesto	Responsables	Medios de control	Tareas	
Gestión Administrativa	Mejorar las operaciones del sistema y administración en un 75% para incrementar la satisfacción del usuario.	Capacitar técnicamente a los colaboradores de la junta en temas de operación del sistema y administración	Evaluar a los colaboradores de acuerdo a las capacitaciones realizadas. Medir el nivel de satisfacción del usuario y volumen de quejas.	Realizar capacitaciones de operación del sistema y administración con la Inacap a los colaboradores de la JAAPC	\$215	JAAPC	Documentación de talleres realizados	-Realización de capacitaciones dictados por la Inacap para mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio.
		Realizar un manual de funciones interna de la JAAPC	Numero de manuales realizados	Gestionar talleres dictados con la SENAGUA para el desarrollo del manual de funciones a la JAAPC	\$200	JAAPC	Manual de funciones	-Elaboración del manual de funciones -Socialización del manual de funciones a los colaboradores y usuarios

Compromiso Organizacional	Mejorar en un 60% la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la institución para la satisfacción de los usuarios.	Disponer de talento humano motivado y capacitado en temas operativos y administrativos	Numero de reuniones	Socializar a los colaboradores, especialmente las expectativas desde la contratación y reconocimiento remunerado	\$25	JAAPC	Desempeño de los colaboradores	-Reuniones con los colaboradores para el planteamiento de expectativas y reconocimientos.
		Elevar el nivel de conocimientos de los servidores públicos de la Junta de Agua a través de la capacitación continua en temas administrativos y legales.	Numero de informes de capacitaciones	Mejorar las capacidades y potencialidades de la Directiva de la JAAPC, asegurando una apropiada planificación y administración del talento humano	\$900	JAAPC	Documentación administrativa	Gestionar recursos Establecer cronograma de capacitaciones Evaluación a los funcionarios Presentar informes de capacitación
		Generar mayor productividad dentro de la JAAPC	Numero de capacitaciones	de		JAAPC	Documentación de capacitaciones	Realizar capacitaciones para el desarrollo profesional en las distintas áreas de la JAAPC

<b>Realización y rendimiento del servicio</b>	Implementar métodos eficaces que permita el logro de una comunicación adecuada y servicio de calidad en un 50%.	Capacitar al personal para una atención eficaz al usuario	Numero de capacitaciones realizadas	de	Mejorar el sistema de calidad de servicio a los usuarios	\$200	Atención al cliente	Manual de atención al cliente	de	Realizar un manual de atención al cliente.
		Evaluar del desempeño laboral de los colaboradores	Numero de observaciones y soluciones	de	Elevar el desempeño laboral de manera eficaz y eficiente	\$150	Área de atención al cliente	Documentos físicos PQRS		Matriz de evaluación laboral, eficiencia, satisfacción laboral Quejas y reclamos
<b>Toma de decisiones</b>	Incrementar un 50% la comunicación entre colaboradores y principales autoridades para realizar toma de decisiones adecuadas que beneficien a la institución y a la sociedad.	Promover estrategias para el proceso de toma de decisiones	Numero de estrategias		Mejorar el proceso de Toma de decisiones dentro de la Junta de Agua Potable Colaisa	\$100	JAAPC	Estrategias para la toma de decisiones		Analizar la posibles causas y efectos de cada decisión tomada
		Construir un esquema visual para que los colaboradores entiendan, expresen y comparen las decisiones	Registro de estrategias de toma de decisiones		Generar participación interna entre colaboradores para la toma de decisiones	\$100	JAAPC	Documentación de estrategias		Tener varias alternativas por cada decisión tomada.  Realizar cuadros de tipo visual que ayude a la toma de decisiones y registrar las opciones elegidas
<b>Elaborado por:</b>						<b>Revisado por:</b>				

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Las empresas prestadoras de servicios son reconocidas por su propósito de lograr el mejoramiento de la productividad de manera efectiva, eficiente y con calidad en las instituciones según la ley lo establezca para el beneficio de las zonas rurales y urbanas. Mediante la revisión literaria se identificó que, la gestión administrativa dentro de la organización es primordial, ya que permite la ejecución y potencialización del cumplimiento de los objetivos de la planificación que la proyecta con crecimiento y supervivencia. La principal determinante de influencia es la toma de decisiones, pues influye en los procesos de: motivación, coordinación, dirección y comunicación hacia el personal según los niveles jerárquicos que benefician a la organización y posterior proyección hacia la sociedad.

En respuesta de cumplimiento al objetivo específico 1, se utilizó la prueba estadística multivariable de análisis factorial exploratorio para diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la Junta de Agua Potable Colaisa del Cantón Latacunga. Los resultados de la experiencia percibida por los usuarios revelaron que, el 35% de los encuestados a veces consideran que los directivos y colaboradores de la JAAPC hacen que cada usuario se sienta conforme con el servicio básico entregado, mientras que, una minoría se siente satisfecho con la gestión. No obstante, el 34% de los usuarios determinaron que, solo en ocasiones los directivos y colaboradores de la JAAPC brindan su confianza a través del buen servicio a sus socios. Mientras que, el 27% indicó que el personal de la organización únicamente a veces se preocupa en recibir la confianza de los usuarios para así poder realizar un adecuado desarrollo a sus servicios.

Con respecto a la perspectiva de los dirigentes y colaboradores de la JAAPC determinaron que nunca hablan sobre su gestión laboral con su círculo social (17%). De similar manera, el 17% de los miembros mencionaron estar indecisos en la posibilidad de que sean nuevamente reelectos como dirigentes. Un dato perturbador

del grupo laboral fue que, el 33% de los dirigentes y colaboradores operativos manifestaron estar de acuerdo con buscar otro trabajo el próximo año.

El objetivo específico 2 estableció la operatividad de la organización en base a un análisis interno-externo de las necesidades de los socios de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa, para ello se utilizó la matriz de definición de componentes y varianzas explicadas donde se demostró una correlación en un rango de 0,6 a 0,9 en los tres componentes principales del Sistema de Gestión Administrativa (GTA), Compromiso Organizacional (CLO) y Rendimiento en la recuperación del servicio (RLS), por lo que hay que considerar al componente de Participación de toma de decisiones (PTD) de acuerdo a las opiniones de los usuarios, pues su nivel de satisfacción con relación a los procesos de gestión administrativa de la Junta permitirán mejorar los procesos internos en la institución. No obstante, el coeficiente Rho de Spearman determinó que el sistema de gestión administrativa por parte de la Junta Administradora de Agua Potable Colaisa influye positivamente en la toma de decisiones dentro de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, pues, se demostró una correlación positiva moderada ( $Rho=0,452$ ;  $p=0,000$ ).

En conclusión, al objetivo específico 3, se estableció un plan de estrategias que relacionan a la gestión administrativa como una de las herramientas que permite fortalecer a la organización y hacer de forma eficaz la ejecución de objetivos de acuerdo al proceso de toma de decisiones, por lo que, se ha establecido la etapa filosófica empresarial para el conocimiento de la misión y visión institucional. De igual forma, se estableció la diagramación grafica de la estructura organizacional con el propósito de saber cómo responder a los requerimientos solicitados según los niveles jerárquicos. Se estableció un plan de desarrollo con el propósito de cronometrar la ejecución de actividades, donde constan ejes de motivación, mejoramiento de la comunicación y desarrollo de habilidades a través de las capacitaciones.

## **5.2. Recomendaciones**

Con base a la revisión literaria el sistema de gestión administrativa y toma de decisiones es fundamental para el desarrollo en las organizaciones, por tal razón, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan identificar las falencias en la

Junta Administradora de Agua Potable Colaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi para mejorar los procesos y la calidad del servicio en la organización.

Se recomienda implementar la nueva estructuración administrativa que permite desarrollar y coordinar las actividades planificadas de manera ordenada por la Junta Administrativa de Agua Potable Colaisa (JAAPC). Este accionar permitirá a la organización cumplir al máximo su cumplimiento de planificación estratégica a través de la optimización de recursos. La nueva estructuración permitirá definir los cargos que ayuden con la orientación de la gestión y asignación de tareas propuestas por la (JAAPC) para efectivizar y enfrentar situaciones positivas y negativas que se presenten en el campo laboral.

Se sugiere que en la toma de decisiones se establezcan los comentarios de los usuarios para mejorar los procesos administrativos y la calidad de servicio prestado a la comunidad, a través de un plan de acción que permita realizar de manera efectiva las operaciones bajo un esquema y secuencia lógica a mediano plazo para controlar y evaluar el desempeño de acuerdo a los objetivos planteados por parte de la (JAAPC).

Se recomienda desarrollar nuevas habilidades para la toma de decisiones lógicas que permita el desarrollo y el logro de metas y objetivos, así como también identificar problemas y buscar alternativas de solución acorde a las necesidades de la junta y en beneficio de la sociedad. Finalmente, el esquema propuesto de gestión administrativa ayudará al cumplimiento de los procesos dentro de un marco legal y vigente donde beneficiará a la Junta Administrativa de Agua Potable Colaisa (JAAPC) como ventaja competitiva, así como también su credibilidad y la satisfacción de los usuarios de acuerdo a la calidad del servicio.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, F., Suliman, T., & Samy, A. (2018). Participation of Administrative Staff in Decision-Making and Their Relation to the Nature of Work in Universities. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 13-34.
- Aliaga, F., Gutiérrez, C., & Fernández, A. (2018). Las revistas de investigación en educación: Análisis DAFO. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2). Obtenido de <https://revistas.um.es/rie/article/view/312461>
- Arias, E. R. (2020). Organigrama Estructural. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organigrama-estructural.html>
- Atavallo, W., & Ortega, P. (2020). *Desempeño administrativo y financiero de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado sistema de la ex-parroquia de San Andres, Cantón Pillaro*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5917/1/T-001448.pdf>
- Beltrán, J., Maldonado, J., & Gallegos, S. (2020). Análisis de Principio de concurrencia en la subasta electrónica en el cantón Santo Domingo utilizando Análisis Pestel. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 366-372. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-366.pdf>
- Bernal, O. (2017). Evolución del proceso administrativo desde los orígenes de la Revolución Industrial y su fundamento como una función del administrador. *Revista Enfoque Disciplinario*, 2(1), 1-14. Obtenido de <https://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/9/6>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2009). *Toma de Decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. Universidad Politécnica de Valencia.

- Obtenido de [https://www.academia.edu/26072819/Toma\\_Decisiones\\_Lectura\\_](https://www.academia.edu/26072819/Toma_Decisiones_Lectura_)
- Castillo. (2020). *Módulo de Gestión administrativa para la junta*. UNIANDÉS, Ambato. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11817/1/PIUAADM002-2020.pdf>
- Castillo, G., & Banguera, D. (2018). Evaluación estratégica desde una matriz FODA en la empresa aglomerados. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/720/html>
- Chong, B. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. *Revista San Gregorio*(31), 65-71. Obtenido de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/download/869/6-MARIANA2>
- Chungata, A. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa para el sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26100/1/381%20o.e..pdf>
- Columba, E. (Septiembre de 2016). *Propuesta de un modelo de gestión Administrativo Financiero para la Junta Administradora de Agua Potable, riego y saneamiento de Oyambahillo, ubicada en la parroquia de Yaruquí del distrito metropolitano de Quito*. Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13102/1/T-UCE-0003-CA040-2017.pdf>
- Correa, W., Zaruma, F., & Medina, J. (2020). Gestión Comunitaria de los recursos hídricos. Un estudio desde el ámbito organizativo, administrativo y de comunicación. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940011/html/>

- Cota, J., & Martínez, J. (15 de Abril de 2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *16(2)*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cusi, M. (2018). *Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de "Cuchupampa" distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura*. . Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, Perú. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/147/1/Tesis%20evaluaci%C3%B3n%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20las%20juntas%20administradoras%20de%20servicios%20saneamiento.pdf>
- GAD de la Provincia de Cotopaxi. (2018). *Plande Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cotopaxi 2025*. Obtenido de [https://www.cotopaxi.gob.ec/images/Documentos/PDYOT-COTOPAXI-11julio\\_2018.pdf](https://www.cotopaxi.gob.ec/images/Documentos/PDYOT-COTOPAXI-11julio_2018.pdf)
- Gaibor, D. (2021). *Estrategias de gestión como una herramienta en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo Distrito 02D03*. UTA, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32908/1/026%20ADP.pdf>
- García, J., Durán, Cardeño, Prieto, García, E., & Paz. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, *38(52)*, 16. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Garza, D. D., Yilán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, *23(81)*, 31-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>
- Gómez, E., Navaz, F., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, *81(184)*, 158-163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>

- González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Greenwood, W. T. (1978). *Teoría de decisiones y sistemas de información : introducción a la toma de*. México. Obtenido de [worldcat.org/title/teoria-de-decisiones-y-sistemas-de-informacion-introduccion-a-la-toma-de/oclc/906656804](http://worldcat.org/title/teoria-de-decisiones-y-sistemas-de-informacion-introduccion-a-la-toma-de/oclc/906656804)
- Guerrero, A. (2018). Planeación estratégica: una manera de generar mayor competitividad en una microempresa. *Revista Investicga Colombia*, 65(8), 17-25. Obtenido de <https://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/1838/1948>
- Guevara, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Folios*(44), 165-179.
- Gutierrez, K. (Octubre de 2020). *Flujo de producción del laboratorio Cresbio S.A Comuna Curia*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5463/1/UPSE-TAE-2020-0063.pdf>
- Jouravlev, A., Saravia, S., & Gil, M. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe*. Cepal. Obtenido de <https://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/cg00996.pdf>
- Junta de Agua Potable San Buenaventura. (2013). *Reglamento interno de la junta administradora de agua potable "San Buenaventura"*. Obtenido de <http://www.aguapotablesanbuenaventura.com/>
- Leyva, E. (2020). Organigramas. *Revista Assequor*. Obtenido de <https://revistaassequorbibliotecologia.wordpress.com/organigrama/>
- Londoño, J. (2020). Toma de decisiones basada en la productividad en Pymes manufactureras: aproximación desde la Lógica Difusa. *Revista CEA*, 6(12),

- 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167728011/html/>
- Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Martin, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Edición Especial). Obtenido de [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/386](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386)
- Mejia, T. (2017). *Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Monje, C. (2017). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Nieves, M. (2018). Origen y evolución de la matriz tows en la administración estratégica del siglo XXI. *Revista Administración y Finanzas*, 5(16), 8-27. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion\\_y\\_Finanzas/vol5num16/Revista\\_de%20Administraci%C3%B3n\\_y\\_Finanzas\\_V5\\_N16\\_2.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol5num16/Revista_de%20Administraci%C3%B3n_y_Finanzas_V5_N16_2.pdf)
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Motovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Revista Científica Evaluada por Pares*, 3(2). Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639?articlesBySameAuthorPage=5>
- Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación. *Researchgate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5)

b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-  
INVESTIGACION.pdf?origin=publication\_detail

- Padilla, A., & Marroquin, S. (2021). Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, y mixta. *Revista estomatologica herediana*, 31(4), 338-340. doi:10.20453/reh.v31i4.4104
- Perero, S. (2015). “*Modelo de Gestión Administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal de la parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2015*”. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/2708/UPSE-TAP-2015-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, M., & IsableCherre. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 6. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1-16.
- Romero, W. (2018). *Modelo de gestión para la administración comunitaria de agua potable en la parroquia de Pifo*. Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17781/1/T-UCE-0005-CEC-015-P.pdf>
- Salas, E., Mendoza, D., & López, D. (2021). Planificación estratégica en empresas de servicios públicos domiciliarios de Riohacha, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 755-773. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36476/39159>

- Salguero, N., & García, C. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente. Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748>
- Semruch. (2020). Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/pasos-para-hacer-un-analisis-de-mercado/>
- Solano, E. (2017). *Métodos Cuantitativos para la Toma de Decisiones en los Negocios*. Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de [https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/70124/secme-30735\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/70124/secme-30735_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- To, L. (2017). Importance-performance analysis for public management decision making An empirical study of China's Macao special administrative region. *Emerald Insight*, 48(2), 1-21.
- Toapanta, T. (2017). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24991/1/331%20o.e..pdf>
- Toledo, N. (2017). *Población y muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- ULA. (2017). *INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA: Fundamentos básicos*. Obtenido de [https://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana\\_3/Estudiante/HRM558\\_S3\\_E\\_Inv\\_explo.pdf](https://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf)
- Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(2), 199-213. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5045/504551172005/504551172005.pdf>
- Valle, J., Veloz, J., & Jiménez, J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *Revista Pocaip*, 6(4). Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480>

- Velásquez, E. (2015). “*Modelo de gestión administrativo y contable para la junta administradora de agua potable de la comunidad de Gualsaquí.*”. Universidad de Otavalo, Otavalo. Obtenido de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/52000/78/UO-PG-ADM-2015-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vergaray, J. (2021). Gestión Administrativa y clima laboral en la municipalidad provincial del Santa, Ancash. Perú 2021. *Revista Qualitas*, 22(22). Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/102>
- Vivancos, J. (2010). El Organigrama en la Planificación Estratégica de las corporaciones locales. *Revista Cemci*, 1-28. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-7/pdf/doc2.pdf>
- Yazán, P. (2017). *Fortalecimiento del Modelo de Gestión Comunitario del Agua para Consumo Humano en los sectores rurales del cantón Espejo - Caso Junta Administradora de Agua Potable La Libertad*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15924/Tesis%20Pablo%20Yazan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Youssef Abu, S. N. (2017). The Role of Knowledge-Based Computerized Management Information Systems in the Administrative Decision-Making Process. *ITEE Journal*, 6(2), 1-9.



## ANEXOS

### Validación 1 – Experto 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**Solicitud para Validar el Cuestionario por el Método de Agregados Individuales  
Juicio de Expertos**

Ambato, 16 de agosto de 2022

**Dr. Walter Jiménez Silva**  
Presente.-

De mi consideración:

Yo, LUIS PATRICIO QUIMBITA PANCHI con cédula de ciudadanía N.- 0501852545, estudiante de la Maestría en GESTION DE PROYECTOS, Cohorte 2021, a través de la presente solicito su apoyo para evaluar el contenido del cuestionario de la encuesta a ser utilizada en el Trabajo de Titulación con el tema "SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE COLAISA DE LA PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, CANTÓN LATACUNGA."

Por favor, califique Ud. cada uno de los ítems del cuestionario de acuerdo con los criterios señalados y colocando las observaciones que Ud. considere pertinentes. Para ello, se anexa los "Ítems del Cuestionario" y la "Tabla de Calificación de los Ítems".

Por la favorable atención que se digno dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Patricio Quimbíta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

Ítems del Cuestionario Socios

A la población objetivo se le pedirá que responda:

1. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor orientación al cliente (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

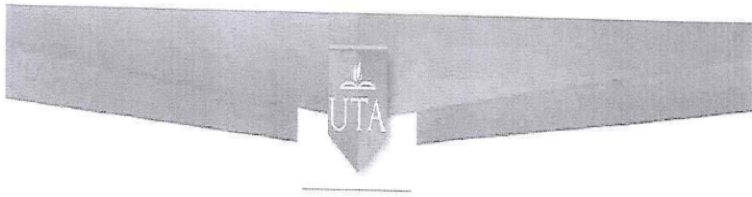
Gestión administrativa		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	A los directivos y colaboradores de la JAAPC les complace orientar a sus socios cuando tienen alguna inquietud			/		
2	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC hacen que cada usuario se sienta conformes				/	
3	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC dan una buena atención a sus usuarios				/	
4	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC entregan su servicio en el tiempo previsto			/		
5	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC gozan de su confianza para brindan un buen servicio a sus socios			/		

2. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor compromiso organizacional (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Compromiso organizacional		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
6	Usted considera que la JAAPC se ha ganado toda su fidelidad y lealtad.			/		
7	Considera que la JAAPC tienen los mismos valores (respeto, responsabilidad, puntualidad, lealtad, paciencia) que Ud.				/	
8	Usted considera que la JAAPC da una buena atención a sus usuarios a diferencia de otras organizaciones.			/		

3. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo)

Rendimiento en la recuperación de servicios		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
9	Usted considera que la JAAPC sabe ayudar a sus usuarios inconformes		/			
10	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC tratan bien a sus usuarios insatisfechos			/		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

4. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

	Participación en la toma de decisiones	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11	Usted considera que la JAAPC toma en cuenta la opinión de sus usuarios al momento de establecer objetivos.				✓	
12	Usted considera que en la JAAPC los usuarios tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones organizacionales.				✓	
13	Usted considera que a los directivos de la JAAPC les importante la opinión sus socios al momento de tomar decisiones			✓		
14	Usted considera que los directivos de la JAAPC informan a sus usuarios las diferentes alternativas disponibles antes de tomar decisiones			✓		
15	Usted considera que la junta administradora de agua potable involucra a sus usuarios al momento de desarrollar estándares de desempeño.			✓		
16	Usted considera que la JAAPC involucra sus socios en el proceso de evaluación del desempeño de sus dirigentes y colaboradores.				✓	

\* Las respuestas al cuestionario que se aplica a la población objetivo estarán en la escala Likert del 1 al 5

Apellidos y nombre del Experto Validador: JIMÉNEZ SILVA WALTER

Cargo actual: DOCENTE TITULAR

Firma del Experto Validador

Dr. Walter Jiménez Silva



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**Ítems del Cuestionario Directivos**

5. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor orientación al cliente (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Gestión administrativa		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Disfruto orientar a los usuarios cuando tiene inquietudes				✓	
2	Me complace hacer que cada usuario se sienta exclusivo			✓		
3	Me gusta dar atención individual a cada usuario			✓		
4	Me gusta entregar el servicio previsto a tiempo			✓		
5	Encuentro una gran satisfacción en completar tareas precisamente para los usuarios			✓		
6	Disfruto tener la confianza para brindar un buen servicio				✓	

6. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor compromiso organizacional (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre).

Compromiso organizacional		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
7	La junta administradora de agua potable Colaisa se ha ganado toda mi lealtad			✓		
8	Estoy orgulloso de decirles a los demás que trabajo para esta organización.			✓		
9	Encuentro que mis valores y los valores de la organización son muy similares			✓		
10	Hablo de la organización a mis amigos como una gran organización para trabajar				✓	

7. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor satisfacción laboral (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Satisfacción laboral		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11	Mi trabajo es muy agradable			✓		
12	Estoy muy satisfecho con mi trabajo				✓	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

13	Estoy muy entusiasmado con mi trabajo			✓		
14	Encuentro verdadero placer en mi trabajo			✓		
15	Definitivamente me gusta mi trabajo			✓		
16	Mi trabajo vale mucho la pena				✓	

8. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Rendimiento en la recuperación de servicios		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
17	Teniendo en cuenta todas las cosas que hago, manejo bastante bien a los usuarios insatisfechos				✓	
18	No me importa tratar con usuarios que se quejan			✓		
19	Satisfacer a los usuarios que se quejan es una gran emoción para mí			✓		

9. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Intención laboral		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
20	Nunca pienso en renunciar			✓		
21	No haría falta mucho para hacerme renunciar.			✓		
22	Probablemente estaré buscando otro trabajo pronto			✓		
23	Renunciaré a este trabajo en algún momento del próximo año			✓		

10. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor participación en la toma de decisiones, siendo (1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Neutral, 4= De acuerdo, 5= Muy de acuerdo).

Participación en la toma de decisiones		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
24	Los empleados participan a la hora de establecer objetivos para la organización			✓		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

25	Los tomadores de decisiones recurren a consultas antes de tomar una decisión para determinar sus resultados y efectos				/	
26	Los empleados tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones sobre su trabajo y asumir la responsabilidad			/		
27	La filosofía de gestión permite a los empleados resolver sus propios problemas			/		
28	La gerencia está dispuesta a involucrar a los subordinados en la toma de decisiones			/		
29	Los problemas que enfrentan los departamentos y divisiones se resuelven colectivamente				/	
30	Se evalúan diferentes alternativas y están disponibles antes de tomar decisiones				/	
31	El nivel de cooperación entre compañeros es adecuado			/		
32	Los empleados están involucrados en el desarrollo de estándares de desempeño relacionados con sus funciones			/		
33	Los empleados participan en el proceso de evaluación de su desempeño			/		

\* Las respuestas al cuestionario que se aplica a la población objetivo estarán en la escala Likert del 1 al 5

Apellidos y nombre del Experto Validador: JIMÉNEZ SILVA WALTER

Cargo actual: DOCENTE TITULAR

Firma del Experto Validador

Dr. Walter Jiménez Silva



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

**Tabla de Calificación de los Ítems**

Categoría	Calificación	Indicador
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems presentados bastan para obtener la medición del tema en investigación.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir el tema planteado.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto del tema, pero no corresponden con el tema en su totalidad
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar el tema completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro; tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con el tema o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con el tema investigado.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con el tema investigado.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con el tema investigado.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con el tema investigado.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición del tema investigado
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Validación 2 – Experto 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**Solicitud para Validar el Cuestionario por el Método de Agregados Individuales**

**Juicio de Expertos**

Ambato, 16 de agosto de 2022

**Ing. Mg. David Caisa Yucailla**

Presente.-

De mi consideración:

Yo, LUIS PATRICIO QUIMBITA PANCHI con cédula de ciudadanía N.- 0501852545, estudiante de la Maestría en GESTION DE PROYECTOS, Cohorte 2021, a través de la presente solicito su apoyo para evaluar el contenido del cuestionario de la encuesta a ser utilizada en el Trabajo de Titulación con el tema "SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE COLAISA DE LA PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, CANTÓN LATACUNGA."

Por favor, califique Ud. cada uno de los ítems del cuestionario de acuerdo con los criterios señalados y colocando las observaciones que Ud. considere pertinentes. Para ello, se anexa los "Ítems del Cuestionario" y la "Tabla de Calificación de los Ítems".

Por la favorable atención que se digna dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Patricio Químbita





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**Ítems del Cuestionario Socios**

A la población objetivo se le pedirá que responda:

1. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor orientación al cliente (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

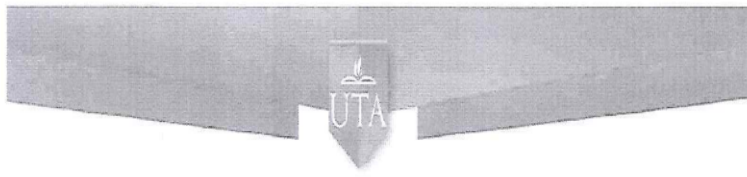
Gestión administrativa		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	A los directivos y colaboradores de la JAAPC les complace orientar a sus socios cuando tienen alguna inquietud			/		
2	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC hacen que cada usuario se sienta conformes		/			
3	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC dan una buena atención a sus usuarios		/			
4	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC entregan su servicio en el tiempo previsto		/			
5	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC gozan de su confianza para brindan un buen servicio a sus socios		/			

2. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor compromiso organizacional (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Compromiso organizacional		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
6	Usted considera que la JAAPC se ha ganado toda su fidelidad y lealtad.		/			
7	Considera que la JAAPC tienen los mismos valores (respeto, responsabilidad, puntualidad, lealtad, paciencia) que Ud.	/				
8	Usted considera que la JAAPC da una buena atención a sus usuarios a diferencia de otras organizaciones.	/				

3. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo)

Rendimiento en la recuperación de servicios		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
9	Usted considera que la JAAPC sabe ayudar a sus usuarios inconformes	/				
10	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC tratan bien a sus usuarios insatisfechos	/				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

4. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

	Participación en la toma de decisiones	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11	Usted considera que la JAAPC toma en cuenta la opinión de sus usuarios al momento de establecer objetivos.	/				
12	Usted considera que en la JAAPC los usuarios tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones organizacionales.	/				
13	Usted considera que a los directivos de la JAAPC les es importante la opinión de sus socios al momento de tomar decisiones.	/				
14	Usted considera que los directivos de la JAAPC informan a sus usuarios las diferentes alternativas disponibles antes de tomar decisiones.	/				
15	Usted considera que la junta administradora de agua potable involucra a sus usuarios al momento de desarrollar estándares de desempeño.	/				
16	Usted considera que la JAAPC involucra a sus socios en el proceso de evaluación del desempeño de sus dirigentes y colaboradores.		/			

\* Las respuestas al cuestionario que se aplica a la población objetivo estarán en la escala Likert del 1 al 5

Apellidos y nombre del Experto Validador: David CAISA

Cargo actual: Docente

Firma del Experto Validado

Ing. Mg. David Caisa Yucailla



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

**Ítems del Cuestionario Directivos**

5. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor orientación al cliente (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Gestión administrativa		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Disfruto orientar a los usuarios cuando tiene inquietudes	/				
2	Me complace hacer que cada usuario se sienta exclusivo	/				
3	Me gusta dar atención individual a cada usuario	/				
4	Me gusta entregar el servicio previsto a tiempo	/				
5	Encuentro una gran satisfacción en completar tareas precisamente para los usuarios		//			
6	Disfruto tener la confianza para brindar un buen servicio		//			

6. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor compromiso organizacional (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre).

Compromiso organizacional		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
7	La junta administradora de agua potable Colaisa se ha ganado toda mi lealtad	/				
8	Estoy orgulloso de decirles a los demás que trabajo para esta organización.	/				
9	Encuentro que mis valores y los valores de la organización son muy similares		/			
10	Hablo de la organización a mis amigos como una gran organización para trabajar		/			

7. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor satisfacción laboral (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Satisfacción laboral		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11	Mi trabajo es muy agradable	/				
12	Estoy muy satisfecho con mi trabajo	/				
13	Estoy muy entusiasmado con mi trabajo		/			



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

14	Encuentro verdadero placer en mi trabajo		/			
15	Definitivamente me gusta mi trabajo		/			
16	Mi trabajo vale mucho la pena		/			

8. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

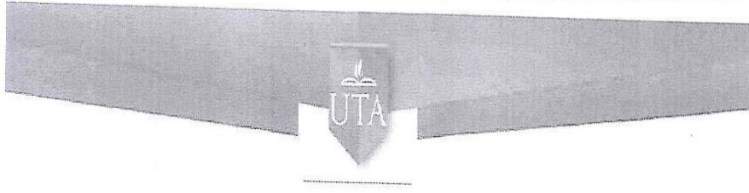
Rendimiento en la recuperación de servicios		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
17	Teniendo en cuenta todas las cosas que hago, manejo bastante bien a los usuarios insatisfechos		/			
18	No me importa tratar con usuarios que se quejan		/			
19	Satisfacer a los usuarios que se quejan es una gran emoción para mí		/			

9. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Intención laboral		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
20	Nunca pienso en renunciar		/			
21	No haría falta mucho para hacerme renunciar.		/			
22	Probablemente estaré buscando otro trabajo pronto		/			
23	Renunciaré a este trabajo en algún momento del próximo año		/			

10. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor participación en la toma de decisiones, siendo (1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Neutral, 4= De acuerdo, 5= Muy de acuerdo).

Participación en la toma de decisiones		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
24	Los empleados participan a la hora de establecer objetivos para la organización		/			
25	Los tomadores de decisiones recurren a consultas antes de tomar una decisión para determinar sus resultados y efectos	/				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

26	Los empleados tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones sobre su trabajo y asumir la responsabilidad	/				
27	La filosofía de gestión permite a los empleados resolver sus propios problemas		/			
28	La gerencia está dispuesta a involucrar a los subordinados en la toma de decisiones	/				
29	Los problemas que enfrentan los departamentos y divisiones se resuelven colectivamente		/			
30	Se evalúan diferentes alternativas y están disponibles antes de tomar decisiones	/				
31	El nivel de cooperación entre compañeros es adecuado		/			
32	Los empleados están involucrados en el desarrollo de estándares de desempeño relacionados con sus funciones	/	/			
33	Los empleados participan en el proceso de evaluación de su desempeño	/				

\* Las respuestas al cuestionario que se aplica a la población objetivo estarán en la escala Likert del 1 al 5

Apellidos y nombre del Experto Validador: ...DAVID CAISA.....

Cargo actual: ...DOCENTE.....

Firma del Experto Validador

Ing. Mg. David Caisa Yucailla

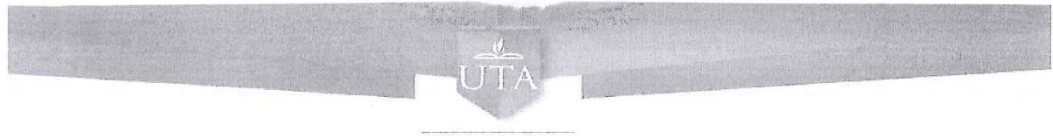


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

**Tabla de Calificación de los Ítems**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems presentados bastan para obtener la medición del tema en investigación.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir el tema planteado
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto del tema, pero no corresponden con el tema en su totalidad
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar el tema completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con el tema o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con el tema investigado.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con el tema investigado.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con el tema investigado.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con el tema investigado.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición del tema investigado
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Validación 3 – Experto 3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**Solicitud para Validar el Cuestionario por el Método de Agregados Individuales  
Juicio de Expertos**

Ambato, 16 de agosto de 2022

**Dr. Mario Padilla Martínez**

Presente.-

De mi consideración:

Yo, LUIS PATRICIO QUIMBITA PANCHI con cédula de ciudadanía N.- 0501852545, estudiante de la Maestría en GESTION DE PROYECTOS, Cohorte 2021, a través de la presente solicito su apoyo para evaluar el contenido del cuestionario de la encuesta a ser utilizada en el Trabajo de Titulación con el tema "SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE COLAISA DE LA PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, CANTÓN LATACUNGA."

Por favor, califique Ud. cada uno de los ítems del cuestionario de acuerdo con los criterios señalados y colocando las observaciones que Ud. considere pertinentes. Para ello, se anexa los "Ítems del Cuestionario" y la "Tabla de Calificación de los Ítems".

Por la favorable atención que se digna dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Patricio Quimbíta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**Ítems del Cuestionario Socios**

A la población objetivo se le pedirá que responda:

1. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor orientación al cliente (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Gestión administrativa		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	A los directivos y colaboradores de la JAAPC les complace orientar a sus socios cuando tienen alguna inquietud		✓			
2	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC hacen que cada usuario se sienta conformes		✓			
3	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC dan una buena atención a sus usuarios	✓	✓			
4	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC entregan su servicio en el tiempo previsto					
5	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC gozan de su confianza para brindar un buen servicio a sus socios	✓				

2. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor compromiso organizacional (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Compromiso organizacional		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
6	Usted considera que la JAAPC se ha ganado toda su fidelidad y lealtad.					
7	Considera que la JAAPC tienen los mismos valores (respeto, responsabilidad, puntualidad, lealtad, paciencia) que Ud.		✓			
8	Usted considera que la JAAPC da una buena atención a sus usuarios a diferencia de otras organizaciones.		✓			

3. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo)

Rendimiento en la recuperación de servicios		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
9	Usted considera que la JAAPC sabe ayudar a sus usuarios inconformes					
10	Usted considera que los directivos y colaboradores de la JAAPC tratan bien a sus usuarios insatisfechos			✓	✓	





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

4. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

	Participación en la toma de decisiones	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11	Usted considera que la JAAPC toma en cuenta la opinión de sus usuarios al momento de establecer objetivos.		✓			
12	Usted considera que en la JAAPC los usuarios tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones organizacionales.		✓			
13	Usted considera que a los directivos de la JAAPC les importante la opinión sus socios al momento de tomar decisiones		✓			
14	Usted considera que los directivos de la JAAPC informan a sus usuarios las diferentes alternativas disponibles antes de tomar decisiones		✓			
15	Usted considera que la junta administradora de agua potable involucra a sus usuarios al momento de desarrollar estándares de desempeño.		✓			
16	Usted considera que la JAAPC involucra sus socios en el proceso de evaluación del desempeño de sus dirigentes y colaboradores.		✓			

\* Las respuestas al cuestionario que se aplica a la población objetivo estarán en la escala Likert del 1 al 5

Apellidos y nombre del Experto Validador: .....

Cargo actual: Docente .....

Firma del Experto Validador

Dr. Mario Padilla Martínez



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

**Ítems del Cuestionario Directivos**

5. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor orientación al cliente (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre)

Gestión administrativa		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Disfruto orientar a los usuarios cuando tiene inquietudes			✓		
2	Me complace hacer que cada usuario se sienta exclusivo			✓		
3	Me gusta dar atención individual a cada usuario					
4	Me gusta entregar el servicio previsto a tiempo		✓			
5	Encuentro una gran satisfacción en completar tareas precisamente para los usuarios		✓			
6	Disfruto tener la confianza para brindar un buen servicio		✓			

6. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor compromiso organizacional (1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre).

Compromiso organizacional		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
7	La junta administradora de agua potable Colaisa se ha ganado toda mi lealtad		✓			
8	Estoy orgulloso de decirles a los demás que trabajo para esta organización.		✓			
9	Encuentro que mis valores y los valores de la organización son muy similares		✓			
10	Hablo de la organización a mis amigos como una gran organización para trabajar			✓		

7. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor satisfacción laboral (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Satisfacción laboral		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
11	Mi trabajo es muy agradable				✓	
12	Estoy muy satisfecho con mi trabajo				✓	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

13	Estoy muy entusiasmado con mi trabajo					
14	Encuentro verdadero placer en mi trabajo				✓	
15	Definitivamente me gusta mi trabajo				✓	
16	Mi trabajo vale mucho la pena				✓	

8. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Rendimiento en la recuperación de servicios		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
17	Teniendo en cuenta todas las cosas que hago, manejo bastante bien a los usuarios insatisfechos			✓		
18	No me importa tratar con usuarios que se quejan			✓		
19	Satisfacer a los usuarios que se quejan es una gran emoción para mí			✓		

9. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor rendimiento de la recuperación del servicio, siendo: (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo).

Intención laboral		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
20	Nunca pienso en renunciar			✓		
21	No haría falta mucho para hacerme renunciar.			✓		
22	Probablemente estaré buscando otro trabajo pronto		✓			
23	Renunciaré a este trabajo en algún momento del próximo año		✓			

10. Indique el nivel de acuerdo que usted tiene acerca del factor participación en la toma de decisiones, siendo (1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Neutral, 4= De acuerdo, 5= Muy de acuerdo).

Participación en la toma de decisiones		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
24	Los empleados participan a la hora de establecer objetivos para la organización		✓	✓		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

25	Los tomadores de decisiones recurren a consultas antes de tomar una decisión para determinar sus resultados y efectos			✓		
26	Los empleados tienen el poder y la autoridad para tomar decisiones sobre su trabajo y asumir la responsabilidad		✓			
27	La filosofía de gestión permite a los empleados resolver sus propios problemas			✓		
28	La gerencia está dispuesta a involucrar a los subordinados en la toma de decisiones		✓			
29	Los problemas que enfrentan los departamentos y divisiones se resuelven colectivamente			✓		
30	Se evalúan diferentes alternativas y están disponibles antes de tomar decisiones		✓			
31	El nivel de cooperación entre compañeros es adecuado		✓			
32	Los empleados están involucrados en el desarrollo de estándares de desempeño relacionados con sus funciones		✓			
33	Los empleados participan en el proceso de evaluación de su desempeño		✓			

\* Las respuestas al cuestionario que se aplica a la población objetivo estarán en la escala Likert del 1 al 5

Apellidos y nombre del Experto Validador: .....

Cargo actual: .....

Firma del Experto Validador

Dr. Mario Padilla Martínez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS

Tabla de Calificación de los Ítems

Categoría	Calificación	Indicador
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems presentados bastan para obtener la medición del tema en investigación.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir el tema planteado
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto del tema, pero no corresponden con el tema en su totalidad
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar el tema completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro; tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con el tema o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con el tema investigado.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con el tema investigado.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con el tema investigado.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con el tema investigado.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición del tema investigado
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido