



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Título de Ingeniera en
Gestión Empresarial.

Título del Proyecto de Investigación:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO,
CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2015-2019.**

Autora:

Andrea Liseth Suárez Pisco

Directora de Proyecto de Investigación:

Ing. Rosa Karina Murillo Limonez, MBA.

Quevedo – Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **ANDREA LISETH SUÁREZ PISCO**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la Normatividad Institucional vigente.

f. _____

Andrea Liseth Suárez Pisco

C.C. # 1205323452

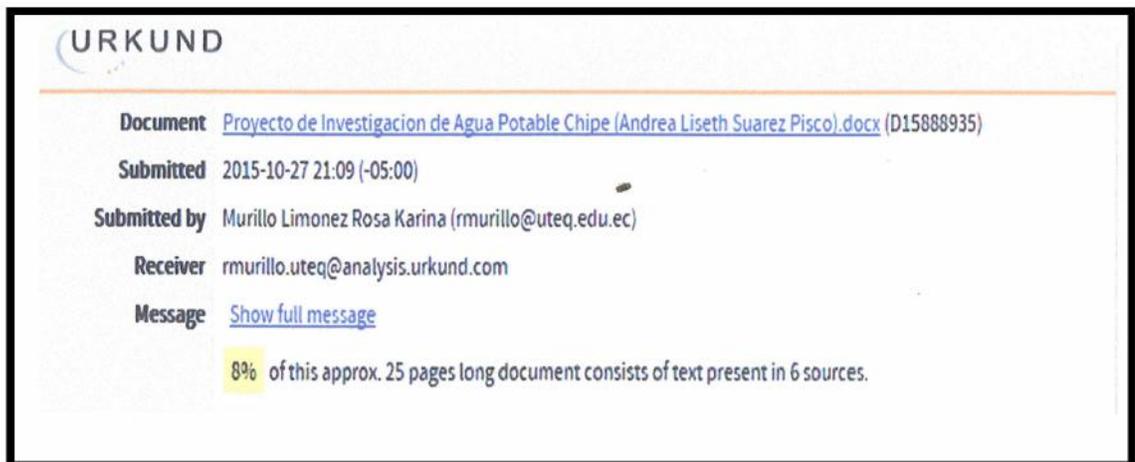
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, **Ing. Rosa Karina Murillo Limonez, MBA.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Egresada **Andrea Liseth Suárez Pisco**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2015-2019**”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

ING. ROSA KARINA MURILLO LIMONEZ, MBA.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Para: Lcdo. Edgar Pastrano Quintana- Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Karina Murillo Limonez - Directora de Proyecto
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: 27-10-2015

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2015-2019”** elaborado por la señorita **SUÁREZ PISCO ANDREA LISETH**, previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la resolución **SEGUNDA DE LA COMISIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES** de fecha 26 de junio del 2015 en el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento de la Unidad de Titulación Especial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND con el 8% de similitud.



The image is a screenshot of a report from URKUND. At the top left, the URKUND logo is visible. Below it, the following information is displayed:

- Document:** [Proyecto de Investigacion de Agua Potable Chipe \(Andrea Liseth Suarez Pisco\).docx \(D15888935\)](#)
- Submitted:** 2015-10-27 21:09 (-05:00)
- Submitted by:** Murillo Limonez Rosa Karina (rmurillo@uteq.edu.ec)
- Receiver:** rmurillo.uteq@analysis.orkund.com
- Message:** [Show full message](#)

At the bottom, a yellow highlighted box contains the text: "8% of this approx. 25 pages long document consists of text present in 6 sources."

Atentamente,

Ing. Karina Murillo Limonez, MBA
DIRECTORA DE PROYECTO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACION

Título:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2015-2019”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de: Ingeniera en Gestión Empresarial.

Aprobado por:

ING. BIRMANIA VELASCO BARAHONA, M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DEL PROYECTO

LIC. RAFAEL PINTO COTTO, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. EDGAR MUÑOZ MURILLO, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2016

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por guiarme por el camino del bien, por protegerme en lo largo de mi vida, brindarme sabiduría y la oportunidad de llegar a este escalón de mi vida profesional.

A mis padres a quienes les reconozco inmensamente por darme la vida, por sus consejos y su apoyo incondicional como el de mi hermana también, los mismos que me han incentivado a continuar con mi meta establecida.

Mi reconocimiento a todos aquellos Docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, que formaron parte de esta trayectoria de formación superior, quienes de una forma desinteresada pusieron de manifiesto sus conocimientos para así lograr mi formación académica integral, en especial a mi directora la Ing. Rosa Karina Murillo Limonez, MBA., por su colaboración, conocimiento, y apoyo brindado en la elaboración de mi proyecto de investigación.

Y a cada uno de mis familiares y amigos que son parte de mi vida, que me brindaron ánimos en el transcurso de este proceso, como también a las personas que de una u otra manera han colaborado en la culminación exitosa de la investigación desarrollada y que contribuyeron para este mi triunfo.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación realizado con esfuerzo y dedicación va dedicado primeramente a **Dios** por estar presente en mi vida a cada instante, por darme: amor, salud, fortaleza diaria y así lograr mis metas propuestas.

A mis padres: **Nery** y **Gloria** que con su amor incondicional y sacrificios hicieron que llegue hasta aquí y convertirme en lo que hoy soy, y quiero decirles que considero un privilegio el ser su hija y que son las personas que más amo.

A mi pequeña **Annelys** la cual es la luz de mis ojos y que es por ella que he seguido adelante, como también a mi hermana **Dayra** por su apoyo en todo momento y demostrarme que a pesar de que somos distintas nos alegramos y damos sentido a nuestras vidas.

Al amor de mi vida **Juan**, por estar a mi lado en las buenas y en las malas, siempre dándome ánimos y valor para seguir adelante.

A mi tía **Emperatriz**, por cada uno de sus consejos y por haberme enseñado que con esfuerzo y constancia se puede conseguir todo en la vida.

A mis amigas **Diana** y **Loida** por brindarme su amistad sincera y estar conmigo en todo momento e incentivar me a continuar aun cuando se presentaron obstáculos.

Andrea Liseth.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

En la actualidad es una necesidad obligatoria contar con un buen servicio de agua potable para los habitantes del Recinto Chipe Hamburgo y recintos aledaños, debido a que esta asistencia está garantizada en la constitución, sin embargo en algunas localidades pequeñas se presentan falencias por la falta de toma de decisiones adecuadas que permita contar con este elemental servicio para la población.

Para el caso del Recinto Chipe Hamburgo y sectores aledaños el servicio de agua potable no cumple con las expectativas de la población, debido a la falta de cobertura para la totalidad de la población, lo que puede provocar problemas en la salud de los habitantes.

El presente proyecto de investigación presenta un detalle sobre la implementación de un “Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, cantón La Maná, periodo 2015-2019” a partir de un análisis de la situación problemática actual de la empresa, se formula el problema y se definen los objetivos, luego se analiza el marco conceptual y referencial estructurados mediante información relevante encontrada en libros relacionados con la investigación. En el análisis sobre la situación actual de la empresa se pudo concluir que existe un escenario negativo en los niveles técnicos y administrativos que ponen en riesgo su estabilidad; además en la empresa faltan estrategias para lograr los objetivos que permitan priorizar los problemas y plantear soluciones.

La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, no está cumpliendo las metas trazadas por sus directivos al no existir una planeación estratégica que se convierta en un sólido propósito para lograr ventajas sostenibles en el tiempo. En el plan establecido las estrategias a seguir son de gran importancia para la toma de decisiones en los niveles administrativo, técnico y financiero de la empresa

Palabras claves.

- Plan Estratégico.
- Objetivos Estratégicos.
- Análisis FODA.
- Estrategias.

ABSTRACT AND KEYWORDS

A compulsory need is currently to rely on good service of drinking water for the inhabitants of the enclosure Chipe Hamburgo and surrounding enclosures, due to that this assistance is guaranteed in the Constitution, however in some small towns flaws arise due to lack of appropriate decisions decision allowing this elementary service for the population.

In the case of the enclosure Chipe Hamburgo and surrounding areas drinking water does not meet the expectations of the population, due to the lack of coverage for the entire population, which can cause problems on the health of the inhabitants.

The present research project presents a detail about the implementation of a "Strategic Plan for Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, Canton La Mana, period 2015-2019" from an analysis of the current problematic situation of the company, is formulated the problem and defined the objectives, then discusses the conceptual and reference framework structured by relevant information found in books related to the research. The analysis on the current situation of the company could be concluded that there is a negative scenario in the technical and administrative levels that endanger their stability; also in the company are missing strategies to achieve objectives that allow prioritize problems and propose solutions.

The Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, is not fulfilling the goals established by its directors in the absence of a strategic planning that will become a solid purpose to gain sustainable advantage in time. In the established plan to follow strategies are of great importance for decision-making on administrative levels, technical and financial of the key emprise.

KEYWORDS

- Strategic Plan.
- SWOT analysis.
- SOs.
- Strategies.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
INDICE DE TABLAS	xv
INDICE DE GRÁFICOS	xvii
INDICE DE ANEXOS	xix
CÓDIGO DUBLIN (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	xx
INTRODUCCIÓN	xxi
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Problema de Investigación	2
1.1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1.1. Diagnóstico	3
1.1.1.2. Pronóstico	4
1.1.2. Formulación del Problema	4
1.1.3. Sistematización del Problema	4
1.2. Objetivos	4
1.2.1. Objetivo General	4
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Justificación	5

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN...	6
2.1. Marco Conceptual	7
2.1.1. Empresa	7
2.1.2. Planeación Estratégica	7
2.1.3. Plan Estratégico	7
2.1.4. Administración	8
2.1.5. Proceso Administrativo	8
2.1.6. Organización	8
2.1.7. Análisis FODA	9
2.1.8. Objetivos Estratégicos	10
2.1.9. Liderazgo	10
2.2. Marco Referencial	10
2.2.1. Plan Estratégico	10
2.2.2. Fundamentos del Plan Estratégico	11
2.2.3. Administración Estratégica	11
2.2.4. Visión general de la Administración Estratégica	12
2.2.5. Liderazgo y Planeación Estratégica	12
2.2.6. Calidad y valores personales	13
2.2.7. Participación y trabajo en equipo	14
2.2.8. Gestión de Recursos Hídricos: Panorama general	14
2.2.9. El consumo de agua en El Ecuador	16
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1. Localización	18
3.2. Tipo de Investigación	18
3.2.1. Bibliográfica	18
3.2.2. De Campo	18
3.3. Métodos de Investigación	18
3.3.1. Método Inductivo	18
3.3.2. Método Deductivo.....	19
3.3.3. Método Analítico	19
3.4. Fuentes de Recopilación de Información	19

3.4.1.	Primarias	19
3.4.2.	Secundarias	19
3.5.	Diseño de la Investigación	20
3.5.1.	Población	20
3.5.2.	Muestra de los Usuarios	21
3.6.	Instrumentos de Investigación	22
3.6.1.	Entrevista	22
3.6.2.	Encuesta	22
3.7.	Tratamiento de Datos	22
3.8.	Recursos Humanos y Materiales	23
3.8.1.	Recursos Humanos	23
3.8.2.	Recursos Materiales	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		25
4.1.	Resultados	26
4.1.1.	Encuestas aplicadas al personal de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	26
4.1.2.	Encuestas aplicadas a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	40
4.1.3.	Entrevista dirigida al Sr. Carlos Chica Zambrano, presidente de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	53
4.1.4	Objetivo 1.- Análisis de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del cantón La Maná	55
4.1.4.1.	Localización del Proyecto	55
4.1.4.1.1.	Macro-Localización	55
4.1.4.1.2.	Micro-Localización	55
4.1.4.2.	Acceso a servicios básicos	55
4.1.4.2.1.	Agua Potable	55
4.1.4.2.2.	Servicio Eléctrico	56
4.1.4.2.3.	Viabilidad	56

4.1.4.3.	Análisis (FODA) Actual	56
4.1.4.3.1.	Matriz FODA actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.....	56
4.1.5.	Objetivo 2.- Estrategias de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, para el cumplimiento de los objetivos (2015-2019)	58
4.1.5.1.	Diseño de una nueva distribución organizacional de acuerdo a las necesidades de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	58
4.1.5.2.	Manual de procedimientos y diagramas de flujo para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	58
4.1.5.3.	Manual de funciones para el secretario de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	58
4.1.5.4.	Manual de procedimientos para el tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	58
4.1.5.5.	Manual de funciones para el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	59
4.1.6.	Objetivo 3.- Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo (2015-2019)	60
4.1.6.1.	Visión (2015-2019)	60
4.1.6.2.	Misión (2015-2019)	60
4.1.6.3.	Estrategias: Procesos Internos	61
4.1.6.4.	Resumen de Proyectos	62
4.1.6.5.	Análisis Estratégico (FODA 2015-2019)	66
4.1.6.6.	Valores Corporativos (2015-2019)	67
4.1.6.7.	Valores que regirán a la empresa en el periodo (2015-2019)	67
4.1.6.8.	Principios (2015-2019)	67
4.1.6.9.	Objetivos en la parte Financiera (2015-2019)	68
4.2.	Discusión	69
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71

5.1.	Conclusiones	72
5.2.	Recomendaciones	73
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA		74
6.1.	Bibliografía	75
CAPÍTULO VII. ANEXOS		77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Personal de la Institución	20
Tabla 2.	Usuarios de la Institución	20
Tabla 3.	Tiempo que labora el personal en la institución	26
Tabla 4.	Satisfacción en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal de la Institución	27
Tabla 5.	Ejecución de las actividades a desarrollarse en la Institución	28
Tabla 6.	Conocimiento sobre lo que es un Plan Estratégico por parte del personal de la Junta	29
Tabla 7.	Creación de un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	30
Tabla 8.	El personal suficiente para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable	31
Tabla 9.	Personal capacitado para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable	32
Tabla 10.	Ejecución de capacitación al personal de la Institución	33
Tabla 11.	Contratación de personal competente para el cuidado y control de agua	34
Tabla 12.	Contratación de personal para la atención y vigilancia de la red de distribución del agua potable	35
Tabla 13.	Estado físico de los dispositivos de la red de distribución de agua potable	36
Tabla 14.	Existencia de un Plan de Contingencia en casos de emergencia	37
Tabla 15.	Infraestructura conveniente para las funciones del personal	38
Tabla 16.	Material y equipo para la red de distribución de agua potable	39
Tabla 17.	Calificación del trabajo de los directivos	40
Tabla 18.	Distribución del servicio a toda la población	41
Tabla 19.	Vigilancia de la calidad del agua	42
Tabla 20.	Cumplimiento de las reglas establecidas en calidad del agua	43
Tabla 21.	Presión del agua en sectores	44

Tabla 22.	Suministro de agua	45
Tabla 23.	Calificación del servicio de la Institución	46
Tabla 24.	Calidad del agua de la Institución	47
Tabla 25.	Lugar de la llave principal	48
Tabla 26.	Tarifa adecuada por el servicio	49
Tabla 27.	Pagos puntuales por parte de los usuarios	50
Tabla 28.	Cuenta Individual para realizar los pagos	51
Tabla 29.	Horarios de segmentación del líquido vital	52
Tabla 30.	Análisis FODA	56
Tabla 31.	Proyecto 1	62
Tabla 32.	Proyecto 2	63
Tabla 33.	Proyecto 3	64
Tabla 34.	Proyecto 4	65
Tabla 35.	Presupuesto del Plan Estratégico	65
Tabla 36.	Clasificación de acuerdo al CIIU de la Institución 2015	86

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Tiempo que labora el personal en la institución	26
Gráfico 2.	Satisfacción del personal en las funciones asignadas	27
Gráfico 3.	Ejecución de actividades planificadas	28
Gráfico 4.	Conocimiento de un Plan Estratégico	29
Gráfico 5.	Creación de un Plan Estratégico	30
Gráfico 6.	Suficiente personal para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable	31
Gráfico 7.	Personal capacitado para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable	32
Gráfico 8.	Programas de Capacitación	33
Gráfico 9.	Personal competente para el cuidado y control del agua	34
Gráfico 10.	Contratación de personal para la atención y vigilancia de la red de distribución de agua potable	35
Gráfico 11.	Estado físico de los dispositivos de la red de distribución de agua ..	36
Gráfico 12.	Plan de Contingencia en caso de emergencia	37
Gráfico 13.	Infraestructura conveniente para las funciones del personal de la Junta	38
Gráfico 14.	Material y equipo para la red de distribución de agua potable.....	39
Gráfico 15.	Calificación del trabajo de los directivos	40
Gráfico 16.	Distribución del servicio a toda la población	41
Gráfico 17.	Vigilancia de la calidad del agua	42
Gráfico 18.	Cumplimiento de las reglas establecidas en calidad del agua.....	43
Gráfico 19.	Presión del agua en sectores	44
Gráfico 20.	Suministro de agua	45
Gráfico 21.	Calificación del servicio de la Institución	46
Gráfico 22.	Calidad del agua de la institución	47
Gráfico 23.	Lugar de la llave principal en el hogar	48
Gráfico 24.	Tarifa adecuada por el servicio	49

Gráfico 25.	Cultura de pago de los usuarios	50
Gráfico 26.	Cuenta individual para realizar los pagos	51
Gráfico 27.	Horarios de segmentación del líquido vital	52

INDICE DE ANEXOS

7.1.	Formatos de las encuestas y entrevistas realizadas	78
7.2.	Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU)	86
7.3.	Organigrama de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo	88
7.4.	Instalaciones de la Institución	89
7.5.	Primeras fotos de la construcción de la planta de agua	90
7.6.	Instalaciones de la Planta de Agua	91
7.7.	Tanque de la Planta de Agua	92
7.8.	Entrevista al Presidente de la Institución	93
7.9.	Encuestas aplicadas al Personal	94
7.10.	Encuestas aplicadas a los Usuarios	95
7.11.	Oficio dirigido al presidente de la institución para la autorización de la investigación	96

CÓDIGO DUBLIN (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

Título:	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO, CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2015-2019.	
Autora:	Andrea Liseth Suárez Pisco	
Palabras clave:	Plan Estratégico	Objetivos Estratégicos
	Análisis FODA	Estrategias
Fecha de publicación:	21- octubre -2015	
Editorial:	Quito: EPN, 2015.	
Resumen:	<p>Resumen.-</p> <p>En la actualidad es una necesidad obligatoria contar con un buen servicio de agua potable para los habitantes del Recinto Chipe Hamburgo y recintos aledaños, debido a que esta asistencia está garantizado en la constitución, sin embargo en algunas localidades pequeñas se presentan falencias por la falta de toma de decisiones adecuadas que permita contar con este elemental servicio para la población.</p> <p>Para el caso del Recinto Chipe Hamburgo y sectores aledaños el servicio de agua potable no cumple con las expectativas de la población, debido a la falta de cobertura para la totalidad de la población, lo que puede provocar problemas en la salud de los habitantes (...)</p> <p>Abstract.</p> <p>A compulsory need is currently to rely on good service of drinking water for the inhabitants of the enclosure Chipe Hamburgo and surrounding enclosures, due to that this assistance is guaranteed in the Constitution, however in some small towns flaws arise due to lack of appropriate decisions decision allowing this elementary service for the population.</p> <p>In the case of the enclosure Chipe Hamburgo and surrounding areas drinking water does not meet the expectations of the population, due to the lack of coverage for the entire population, which can cause problems on the health of the inhabitants (...)</p>	
Descripción:	118 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162	
URI:	<u>(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)</u>	

INTRODUCCIÓN

El plan estratégico permite a la empresa lograr un mejor desenvolvimiento que le lleve a renovar su situación empresarial y hacer frente a sus potenciales y seguros competidores, cambiar las condiciones económicas, la situación tecnológica, satisfacer la demanda prevista; así como los recursos disponibles, girando todo, en el sentido organizacional y estratégico. La elaboración del plan estratégico fortalece la producción, comercialización y ventas utilizando métodos, técnicas y estrategias, lo cual ayudará a cambiar la situación organizacional, estructural y financiera. A través de un plan estratégico se espera obtener resultados eficientes, presentando una imagen fortalecida y acorde con el ritmo comercial y empresarial del momento presente.

Tal es el caso la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del Cantón La Maná, que a pesar que cuenta con un notable desarrollo productivo necesita garantizar el cumplimiento de compromiso con la comunidad, por lo que es conveniente la implementación de un plan estratégico para el Recinto Chipe Hamburgo y su entorno donde llega el suministro de agua. La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo no cuenta con una metodología de trabajo que permita lograr la implementación de herramientas y facilite la obtención de datos para seguir y evaluar los proyectos que estén en constante ejecución.

Las acciones de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo deben ser transparentes al sistema de desarrollo, por lo que el Plan Estratégico llevará informes y contenidos del trabajo de investigación, entre ellos, evidentemente la información obtenida de los pobladores del Recinto de Chipe Hamburgo y los recintos aledaños donde se distribuye el líquido vital como máximo órgano de representación y consulta, de los consumidores y usuarios, de dicha región.

El capítulo I, presenta un análisis de la problemática mediante un diagnóstico de la situación actual, identificando las áreas problemáticas de manera eficiente y rápida en las áreas potenciales para el desarrollo de la investigación; se formularon objetivos planteados coherentemente para lograr su alcance; la justificación que permitió establecer lo que se espera

alcanzar, quienes se beneficiarán y de qué forma en atención a necesidades, desde el punto de vista teórico, metodológico y práctico.

En el capítulo II, muestra la fundamentación conceptual y referencial de la investigación la misma que se desarrolló a través de fuentes de información que se tuvo al alcance en fuentes secundarias como libros, textos, revista e información estadística existente analizando teorías, enfoques teóricos relacionados con los objetivos del estudio.

En el capítulo III, se plantean los tipos, métodos, técnicas que permitieron entender, corregir y verificar el conocimiento, y ayudaron al investigador a lograr de una manera eficaz los objetivos planteados.

El capítulo IV, muestra los resultados y la discusión pertinente de la investigación logrando en primer lugar analizar la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del cantón La Maná, permitiendo identificar las debilidades, amenazas, detectar las oportunidades y fortalezas encontradas en la empresa mediante el análisis realizado y que permitieron identificar los puntos débiles para armar el plan estratégico. Seguidamente se establecieron las estrategias de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, para el cumplimiento de los objetivos (2015-2019) estableciendo las mejores estrategias a seguir y que de gran importancia para alcanzar los objetivos, alcanzando los niveles administrativo, técnico y financiero de la empresa, seguidamente se elabora el plan estratégico para el periodo 2015-2019 para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del cantón La Maná, que ayudara a sus directivos a conocer más de la empresa creando las condiciones efectivas para lograr un trabajo eficaz y eficiente frente a las circunstancias internas y externas.

Seguidamente en el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes sobre las puntualizaciones más relevantes encontradas en la investigación,

Finalmente se presenta en el capítulo VI, la respectiva Bibliografía consultada.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Se puede observar que la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo está pasando por inconvenientes debido al crecimiento acelerado de la población, la rápida urbanización, la diversificación de la estructura productiva y el crecimiento de algunas actividades han provocado una acentuada presión sobre la demanda de agua potable, además, las consecuencias de problemas ambientales, como el cambio climático.

El país tiene una enorme dotación de recursos hídricos, sin embargo, gran parte de su población carece de agua potable, en las ciudades y en el campo. Como en el caso del Recinto de Chipe Hamburgo y demás recintos aledaños, los campesinos, que son los principales productores de alimentos básicos, enfrentan serios problemas para abastecerse de agua para el consumo doméstico y para el riego. Esta realidad se torna más crítica debido a la gestión pública y privada del agua, que en muchos lugares deja mucho que desear.

Ante estas circunstancias, la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, debe establecer medidas que permitan establecer y segmentar el plan estratégico que contribuya al bienestar de la comunidad.

Es así que entre los problemas principales que afronta la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo se debe primero, a que no existe suficiente líquido vital para todos los usuarios por lo que la empresa debe suspender el servicio del agua por sectores para que todos tengan abastecimiento.

La institución cada dos años cambia de miembros en su Directiva, motivo por lo que en tan corto tiempo no se puede concretar proyectos a largo plazo que beneficien a la comunidad. Además, la junta no posee una visión y misión, razón por la cual no se concretan las aspiraciones de quienes anhelan colaborar y cambiar el actual sistema organizacional de la empresa en cuestión, así mismo, todo procedimiento que se realiza, se basa en las leyes de SENAGUA, lo

que hace que se haga todo conforme a las leyes actualmente, pero también se impide un poco actuar de acuerdo a las circunstancias y conveniencias de la comunidad usuaria de estos servicios.

La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo si no realiza una revisión de sus actuales procedimientos e identifica las herramientas necesarias llegará a una etapa difícil, debido al escaso servicio que se brindan, lo cual afectaría de manera directa a todos los moradores.

1.1.1.1. Diagnóstico.

Entre las principales necesidades para la subsistencia de los usuarios del Recinto Chipe Hamburgo y de los demás recintos es el suministro de agua potable debido a que es un elemento vital para la subsistencia; además se presenta un importante crecimiento poblacional, lo que incide en mayor consumo de agua potable.

Causas:

- Poca agua.
- Infraestructura del sistema en mal estado.
- Algunos hogares se abastecen de agua de pozos.
- Administración del sistema en mal estado.

Efecto:

- Prevalencia de enfermedades.
- Descontento y quejas de la población.
- La familia carece de higiene personal.
- Afectación a la salud.
- Mucho tiempo dedicado a conseguir agua.

1.1.1.2. Pronóstico.

Deficiente acceso al agua en condiciones adecuadas de cantidad, calidad, accesibilidad, y a costo razonable causará el incremento de las enfermedades en los usuarios del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

1.1.2. Formulación del Problema.

¿Cómo incide un Plan Estratégico en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, del Cantón La Maná?

1.1.3. Sistematización del Problema.

- ¿Se podrá realizar un análisis sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?
- ¿A través de que herramientas se podrá estructurar el direccionamiento estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?
- ¿Mediante qué medios se podrá elaborar un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

Elaborar un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo de La Maná.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Realizar un análisis de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.
- Estructurar el direccionamiento estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.
- Proponer la aplicación de un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

1.3. Justificación.

En la presente investigación el plan estratégico definirá la organización administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo que permita implementar los parámetros necesarios sobre calidad, eficacia, a través de planes de acción requeridos por la población, y que logre mejorar su calidad de vida.

Se considera fundamental que la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo cuente con un Plan Estratégico para el desarrollo de la institución que ayuden a implementar las acciones necesarias en beneficio de los consumidores y a la vez beneficiará a la empresa para alcanzar el fortalecimiento y su desarrollo en el mediano plazo.

El plan estratégico ayudará a los directivos para que cuenten con una herramienta que sirva de apoyo para el desarrollo de una buena dirección estratégica, que fije la dirección a seguir en la empresa y la población objetivo se beneficie con un servicio de agua potable oportuna y de calidad.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA
INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual.

2.1.1. Empresa.

De acuerdo a (Chiavenato, Idalberto, 2010) “La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos, además el autor menciona que la empresa es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo”.

Para el autor (Pallares, 2010) “A la empresa se la puede considerar como un sistema dentro del cual una persona u grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y distribución de bienes y servicios”.

2.1.2. Planeación Estratégica.

Según (Rojas, 2012) “La planeación es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante el cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas”.

Los autores (Kotler & Armstrong, 2012) mencionan que “La planeación estratégica constituye la base para el resto de la planificación en la empresa. Es el proceso de crear y mantener una concordancia estratégica entre las metas y las capacidades de la organización”.

2.1.3. Plan Estratégico.

Para (Rojas López & Medina Marín, 2012) “Es el conjunto coherente de políticas, estrategias y metas. Constituye el marco general y reformable de acción, deberá definir las prácticas a seguir en el marco en el que se desarrollaran las actividades”.

La autora (Cisneros Icaza, 2015) cita a (Lerma & Bárcena, 2012) el mismo que manifiesta que “el plan estratégico estudia los elementos, procesos y estructura para así formularlo en la organización, contando con esquemas y cuestionarios guía que conducen amigablemente a los lectores durante el desarrollo del plan”.

2.1.4. Administración.

Según (Koontzd, 2012) “Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”.

Para el autor (Dessler & Juarez, 2011) “La administración se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico se trata de reclutar capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro con un código de ética y tratos justos para los empleados de la organización”.

2.1.5. Proceso Administrativo.

Según (Munch, 2010) “La administración comprende una serie de fases, de etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta especial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente”.

Para (Weihrich, 2011) “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. En la administración de cualquier empresa existen dos fases, una estructural y otra operacional”.

2.1.6. Organización.

Según (Padilla, 2013) “La organización tiene que ver con el ambiente donde se desarrolla el proyecto la autoridad, los mecanismos de coordinación y los principios con los que se deben

regir; busca agrupar las funciones para el logro de los objetivos propuestos asignando autoridades a los diferentes niveles definiendo unos mecanismos de coordinación”.

Para la autora (Munch, 2010) “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendiente a la simplificación y optimización del trabajo”.

2.1.7. Análisis FODA.

La autora (Cisneros Icaza, 2015) cita a (Lerma & Bárcena, 2012) manifestando que “el análisis FODA es un modelo e instrumento de gestión específico cuyo propósito es el desarrollo de estrategias para mejorar internamente y competir con ventaja, aprovechando en tiempo y lugar las circunstancias que puedan mejorar un beneficio, al tiempo que reduce o elimina el posible impacto de las circunstancias adversas”

➤ **Fortalezas.**

Según (Saínez De Vicuña & José, 2012) “las fortalezas son los puntos fuertes o factores internos propios de la empresa que favorecen o pueden favorecer el cumplimiento de nuestros objetivos”.

➤ **Oportunidades.**

Para (Griffin, 2011) “Las oportunidades constituyen aquella área en el entorno, que si se explota, puede generar un alto desempeño”.

➤ **Debilidades.**

De acuerdo a (Saínez De Vicuña & José, 2012) “Las debilidades son los puntos débiles o factores internos que perjudican o pueden perjudicar el cumplimiento de nuestros objetivos”.

➤ **Amenazas.**

El autor (Prieto Herrera, 2011) manifiesta que “Las amenazas son los hechos, datos y expectativas del entorno que inciden de manera negativa en la organización”.

2.1.8. Objetivos Estratégicos.

Para el autor (Muñoz Heredia, 2012) “Los objetivos estratégicos son los fines deseados futuros que la administración busca ofrecer para la dirección de todas las decisiones administrativas”.

La autora (Cisneros Icaza, 2015) cita a (Torres, 2014) mencionando que los objetivos estratégicos “se formulan a largo plazo, el propósito estratégico es un derivado de los objetivos estratégicos, puede pensarse como un objetivo grande, desproporcionado y audaz, que generalmente toma largo tiempo alcanzarlo”.

2.1.9. Liderazgo.

Según (Fred R, 2008) “Son las personas con responsabilidad de dirigir un negocio y deberán aprender a desarrollar ciertas cualidades y conocimientos que conforman el perfil del líder”.

Para (Idalberto, 2011) “Consiste en alcanzar el liderazgo en un sector, por medio de un conjunto de políticas funcionales orientadas hacia los objetivos”.

2.2. Marco Referencial.

2.2.1. Plan Estratégico

De acuerdo a (Munch, 2010), el plan estratégico es conocido también como plan maestro, en él se plasman los elementos del proceso de planeación.

El plan consta de varios elementos:

- **Filosofía.** Son el conjunto de valores prácticas y creencias que son la razón de ser de la organización que representan su compromiso hacia la sociedad. (Munch, 2010)
- **Misión.** La misión de una empresa es su razón de ser es el propósito motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente. (Munch, 2010)

- **Visión.** La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente. (Munch, 2010)
- **Objetivos Estratégicos.** Son los resultados específicos, que se desea alcanzar medibles y cuantificables a un tiempo, para lograr la misión. (Munch, 2010)
- **Políticas.** Se refiere a los lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones. Son las guías para orientar la acción. (Munch, 2010)
- **Estrategias.** Son los cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos. (Munch, 2010)
- **Programas.** En ellos se detallan el conjunto de actividades responsables, y tiempos necesarios para llevar a cabo la estrategia. (Munch, 2010)
- **Presupuesto.** Son indispensables al planear, ya que a través de estos se proyectan de forma cuantificada, los recursos que requiere la organización para cumplir con sus objetivos. (Munch, 2010)

2.2.2. Fundamentos del Plan Estratégico.

De acuerdo a (Idalberto, 2011) “La estrategia es, básicamente, el curso de acción que la organización elige a partir de la premisa de que una posición futura diferente le proporcionara ganancias y ventajas en relación con su posición actual”.

“Al mismo tiempo, la estrategia es un arte y una ciencia; es reflexión y acción o bien es pensar para actuar, y no tan solo pensar antes de actuar. En esencia, la estrategia es una elección que involucra a toda la organización y que consiste, por una parte, en seleccionar entre varias alternativas existentes la más conveniente, de acuerdo con los factores internos y externos de la organización” (Idalberto, 2011).

2.2.3. Administración Estratégica.

El autor (Fred R, 2008) manifiesta que “Es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos. La

administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción, las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para lograr el éxito de la organización”.

2.2.4. Visión general de la Administración Estratégica.

Para (Fred R, 2008), el proceso de la administración estratégica es dinámico y continuo. Un cambio en cualquiera de los componentes principales del modelo hace necesario cambiar cualquiera de los otros componentes. Por ejemplo, un cambio en la economía podría representar una gran oportunidad y requerir un cambio en los objetivos y las estrategias a largo plazo; un fracaso en alcanzar los objetivos anuales podría requerir de un cambio en la política; un cambio importante en la estrategia de los competidores tal vez implique un cambio en la misión de la empresa. Por estas razones, las actividades de formulación, implementación y evaluación de la estrategia deben llevarse a cabo de manera continua, no sólo a finales del año o cada seis meses. En realidad, el proceso de la administración estratégica nunca termina.

(Fred R, 2008) En la práctica, la administración estratégica no es un proceso que se divide tan claramente ni que se realice con tanta precisión como sugiere el modelo de la administración estratégica.

(Fred R, 2008) Los estrategas no llevan a cabo el proceso al pie de la letra. Por lo general, existe una retroalimentación entre los niveles jerárquicos de la organización. Muchas organizaciones realizan semestralmente juntas formales para analizar y actualizar la visión y misión, las oportunidades y amenazas, las fortalezas y debilidades, las estrategias, los objetivos, las políticas y el desempeño de la empresa. Estas juntas, por lo general, se realizan fuera de las instalaciones y se les conoce como *retiros*

2.2.5. Liderazgo y Planeación Estratégica.

El autor (Fred R, 2008) plantea que “El éxito de una organización depende del desempeño de los trabajadores en el fondo de la pirámide. Ross Perot, el multimillonario de Texas fundador

de una gran empresa de asesoría de software, dijo alguna vez que los inventarios se pueden manejar, pero que la gente debe ser dirigida. Todos los administradores, deben actuar como líderes de la organización para la calidad. Su tarea es crear valores claros y expectativas altas para la excelencia en el desempeño y lograr su integración después en los procesos de la compañía. La dirección debe servir como modelo a imitar para inspirar y motivar a la fuerza laboral y fomentar el compromiso, aprendizaje, innovación y creatividad”.

También (Fred R, 2008) manifiesta que “La búsqueda de un crecimiento sostenido y de liderazgo en el mercado a través de la calidad requiere una fuerte orientación futura y disposición para hacer compromisos a largo plazo con clientes y accionistas. La planificación estratégica de negocios debe ser la fuerza impulsora para la excelencia en la calidad en toda la organización y necesita anticiparse a muchos cambios, como las expectativas de los clientes, las nuevas oportunidades de negocios o asociaciones, el mercado global y electrónico, los desarrollos tecnológicos, los nuevos segmentos de clientes, los requisitos normativos cambiantes, las expectativas de la comunidad y la sociedad y los cambios estratégicos por parte de los competidores. Los planes, estrategias y distribución de los recursos deben reflejar estas influencias”

2.2.6. Calidad y valores personales.

Para el autor (Chiavenato, 2011) “Las compañías piden a sus empleados que adquieran mayor responsabilidad para actuar como el punto de contacto entre la organización y el cliente, formen parte de un equipo y presten al cliente un servicio más efectivo y eficiente. Rath & Strong, empresa de asesoría administrativa con sede en Lexington, Massachusetts, entrevistó a casi 200 ejecutivos de las empresas que aparecen en Fortune 500 acerca de las actividades que fomentaban resultados de desempeño superior para una organización. La encuesta reveló que la iniciativa personal, cuando se combina con una orientación hacia el cliente, da como resultado un impacto positivo en el éxito del negocio y en la tasa de crecimiento de las ventas”.

2.2.7. Participación y trabajo en equipo.

El autor (Fred R, 2008) nos señala que, la fuerza laboral se organiza en equipos operacionales, administrativos y de apoyo para fomentar la toma de decisiones de manera individual y en equipo.

Para (Fred R, 2008) un líder de equipo administrativo (LEA) o un líder de equipo operativo (LEO), dirige a cada equipo. Los LEO se encargan de la capacitación y enseñanza diaria de los miembros del equipo mientras equilibran las necesidades de los clientes, como la calidad y la entrega, con las necesidades corporativas, como la reducción de mermas y el reproceso. Los miembros del equipo están facultados para tomar la iniciativa y contribuir en muchas formas, incluso establecer objetivos de desempeño y vigilar y mejorar sus procesos.

Según (Fred R, 2008) los procesos de producción y entrega se diseñan en torno a equipos de células de manufactura. Cada célula es responsable de conocer las necesidades de sus clientes y fabricar productos que las satisfagan. Estos conceptos se manejan en todos los equipos. Por ejemplo, los miembros del equipo de contabilidad rotan para capacitarse en distintos puestos, después de dominar sus responsabilidades de empleo principales. La rotación de puestos ofrece una respuesta flexible ante las cargas máximas de trabajo en un área, al tiempo incrementa la diversidad de tareas y el conocimiento de habilidades.

2.2.8. Gestión de Recursos Hídricos: Panorama general.

El (Banco Mundial, 2013) manifiesta que el mundo no será capaz de cumplir los enormes desafíos del desarrollo del siglo XXI (desarrollo humano, ciudades habitables, cambio climático y seguridad alimentaria y de energía) si no mejora la forma en que los países administran sus recursos hídricos y se garantizan a las personas acceso a servicios confiables de agua y saneamiento.

El mundo enfrenta una crisis de abastecimiento de agua. Un informe del Foro Económico Mundial clasificó este tema como el segundo riesgo global de mayor impacto y entre los cinco riesgos más probables a nivel mundial. (Banco Mundial, 2013)

El agua es fundamental para el desarrollo económico y social: es vital para mantener la salud para mantener la salud, cultivar alimentos, manejar el medio ambiente y crear empleos. También influye en la asistencia de las niñas pobres a la escuela y como los pueblos soportan inundaciones y sequías. (Banco Mundial, 2013)

Pero la mala gestión de este elemento vital básico ha provocado millones de muertes y la pérdida de miles de millones de dólares en crecimiento económico potencial todos los años, restringiendo gravemente la posibilidad de desarrollo de los países. (Banco Mundial, 2013)

En la actualidad, 2500 millones de personas viven sin saneamiento básico. La mala calidad de este servicio tiene efectos en la salud, la educación, el medio ambiente y actividades, como turismo. También aumenta la probabilidad de que las niñas abandonen la escuela o sean víctimas de agresiones cuando buscan privacidad. Por lo menos, 780 millones de habitantes no tienen acceso a agua potable segura. En algunos países, esto provoca la muerte de 400 niños y pérdida de hasta 7% del producto interno bruto (PIB) anualmente. (Banco Mundial, 2013)

La población mundial crece rápidamente. Los análisis indican que, de seguir las prácticas actuales, el mundo enfrentará una escasez mundial de 40% entre la demanda prevista y el suministro disponible en 2030. (Banco Mundial, 2013)

Para alimentar a los 9000 millones de habitantes que tendrá el planeta en 2050 se requerirá aproximadamente un 50% más de agua. (Banco Mundial, 2013)

Más de la mitad de la población del planeta vive hoy en zonas urbanas y la cifra aumenta con celeridad. ¿Cómo enfrentarán el incremento de la demanda aquellas ciudades donde ya escasea el agua potable segura? (Banco Mundial, 2013)

Actualmente, 2000 millones de personas habitan en países con escasez extrema y se prevé que el número crecer a 4600 millones en 2080. (Banco Mundial, 2013)

Un nuevo informe del Banco Mundial indica que si la temperatura del planeta aumenta en 4°, el estrés por el déficit de este elemento e intensificara a través de todo el mundo. Los más vulnerables son los casi 1000 millones de personas que viven en cuencas afectadas por mozones y los 500 millones que habitan en los delta. Los países más pobres, que son los que menos contribuyen a este problema, serán los más perjudicados. (Banco Mundial, 2013)

2.2.9. El consumo de agua en El Ecuador.

Para el (El Mercurio & Martínez Moscoso, 2015) Latinoamérica se caracteriza por ser una región privilegiada en relación a sus recursos naturales, siendo las reservas de agua una de sus principales potencialidades, sin embargo, lo afirmado no se compadece en relación al acceso a los servicios de agua potable y saneamientos, pues según ONU-Habitad (2012), uno de los problemas de la zona es la falta de acceso a estos servicios debido a las dificultades relacionadas con la infraestructura, eficiencia y gestión del servicio, además respecto a la desigualdad en el suministro entre la zona urbana y rural. Si nos detenemos a analizar el caso de Ecuador, la descripción general se adapta perfectamente a lo que ocurre en el país, pues pese a triplicar la media aproximadamente de agua disponible (cada ecuatoriano dispone aproximadamente de 21.000 metros cúbicos al año), según CEPAL (2014), el acceso al agua potable es del 92%, con una marcada diferencia entre la zona urbana 97% y la zona rural 82% respectivamente.

El informe de “Prácticas Ambientales en los Hogares-2014”, elaborado por el INEC, a través de la respectiva encuesta (ENEMDU) realizada en 30.365 hogares, cuyos resultados han generado importante información relacionada con el comportamiento de los hogares ecuatorianos y sus prácticas medioambientales. Destacando las prácticas de ahorro y consumo de agua, pues es interesante la variación en el consumo de agua de los tres últimos años, que experimentó un ligero crecimiento en el año 2013 (USD \$ 12,00 consumo mensual promedio), y un posterior descenso en el año 2014 (USD \$ 10,82).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Localización.

La investigación está localizada en el Recinto Chipe Hamburgo y recintos aledaños del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, con una Latitud al Sur de 0°56'27" y Longitud al Oeste de 79°13'25" Altitud 220 msnm.

3.2. Tipo de Investigación.

3.2.1. Bibliográfica.

La investigación bibliográfica permitió la búsqueda a través de las fuentes literaria como en libros, folletos y demás documentos que proporcionen información pertinente al tema relacionado.

3.2.2. De Campo.

Esta investigación se realizó por medio de las visitas a la institución, es decir, en el objeto de estudio, la cual estuvo basada en la obtención de información mediante la aplicación de la entrevista dirigida al Presidente y las encuestas a los empleados y usuarios de la institución.

3.3. Métodos de Investigación.

3.3.1. Método Inductivo.

Este método permitió realizar un estudio general del proceso funcional, productivo y administrativo de la institución. Permitiendo obtener información por medio de las encuestas que sirvieron para la elaboración del proyecto.

3.3.2. Método Deductivo.

Sirvió para resolver los problemas que identificamos de la institución; y así poder obtener las conclusiones y recomendaciones.

3.3.3. Método Analítico.

Este método permitió conocer por partes el problema analizado en la Junta de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del cantón La Maná, aplicando como instrumento de investigación la entrevista y las encuesta efectuados a los diversos miembros y usuarios de la Institución.

3.4. Fuentes de Recopilación de Información.

3.4.1. Primarias.

Las fuentes primarias fueron obtenidas a través de la entrevista realizada al Presidente de la Junta de Agua y las encuestas realizadas a los empleados de la institución y usuarios de la Junta de Agua del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

3.4.2. Secundarias.

Las fuentes secundarias en esta investigación se obtuvieron a través de los libros, folletos e internet; como también las visitas realizadas a la Junta de Agua del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

3.5. Diseño de la Investigación.

3.5.1. Población.

La población a encuestar de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del Cantón La Maná, es la siguiente:

Tabla 1. Personal de la Institución.

PERSONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO	
Recaudadora	1
Operadores de Línea	3
Operador de planta en Captación	1

Además la Junta cuenta con una directiva, la cual está conformada por todos los representantes/presidentes de cada uno de los 15 sectores con respecto al Agua Potable:

- Presidente
- Tesorero
- Secretario
- 2 Vocales Principales
- 10 Vocales Suplentes

Tabla 2. Usuarios de la Institución.

USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO.		
Sector	Nombre del Recinto	Número de Usuarios
S1	Buena Esperanza	1025
S2	Chipe Hamburgo N° 2	9820
S3	Chipe Hamburgo N° 3	5741

S4	El Belén	9652
S5	El Moral	8425
S6	El Rocío	2502
S7	El Toquillal	2010
S8	El Triunfo	6785
S9	Estero Hondo	8814
S10	La Envidia	2289
S11	La Esmeralda	7500
S12	La Libertad	6254
S13	Primero de Mayo	1172
S14	San Francisco	12600
S15	Santa Cruz	3700

3.5.2. Muestra de los Usuarios.

El tamaño de la muestra lo calcularemos con la siguiente fórmula:

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

En donde:

N	Tamaño de la muestra	(?)
N	Tamaño de la población	(88289)
Σ	Desviación estándar de la población	(0.5)
Z	Nivel de confianza	(1.96)
E	Margen de error	(0.05)

$$n = \frac{88289 * 0,50^2 * 1,96^2}{(88289 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(88289) * (0,25) * (3,8416)}{(88289 - 1) * 0,0025 + (0,25 * 3,8416)}$$

$$n = \frac{84792,7556}{220,72 + 0,9604}$$

$$n = \frac{84792,7556}{221,6804}$$

$$\mathbf{n = 3}$$

3.6. Instrumentos de Investigación.

Se utilizaron los siguientes instrumentos para el estudio de la investigación:

3.6.1. Entrevista.

A través de la entrevista realizada al Sr. Carlos Chica Zambrano Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo se pudo conocer todas las necesidades de la Institución.

3.6.2. Encuesta.

La encuesta se aplicó a los empleados como también a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo para conocer la situación actual desde su perspectiva de la institución, obteniendo información necesaria sobre el tema de estudio.

3.7. Tratamiento de Datos.

Para el desarrollo de la fundamentación teórica, se procedió a dividirlo en marco conceptual y marco referencial, en la cual se plasmó definiciones relacionadas al tema abordado.

La información de la fundamentación teórica, se obtuvo de libros, folletos y también de internet. También se emplearon tipos, métodos y técnicas de investigación como lo son la entrevista y las encuestas efectuadas a las personas relevantes en esta investigación. Cabe señalar que fue de mucha relevancia la información brindada por el Presidente de la institución la cual permitió esclarecer la problemática de estudio.

Al culminar con la aplicación de los instrumentos de investigación (la entrevista y las encuestas), se procedió a la tabulación de los datos, de los cuales se obtuvo información importante para proceder con la elaboración del Plan Estratégico de la Institución.

3.8. Recursos Humanos y Materiales.

3.8.1. Recursos Humanos.

En este proyecto participaron las siguientes personas:

- Tutora.
- Investigadora.
- Presidente de la Institución.
- Empleados de la Institución.
- Usuarios de la Institución.

3.8.2. Recursos Materiales.

Se utilizaron los siguientes materiales y recursos para la elaboración del proyecto:

- Laptop.
- Impresora.
- Pendrive.
- Tablet.
- Horas de Internet.

- Libros.
- Esferos.
- Lápices.
- Borrador.
- Sacapuntas.
- Anillados.
- Carpetas.
- Copias.
- Hojas A4.
- Cuaderno.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1. Encuestas aplicadas al personal de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Pregunta N° 1

¿Cuántos años lleva laborando para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

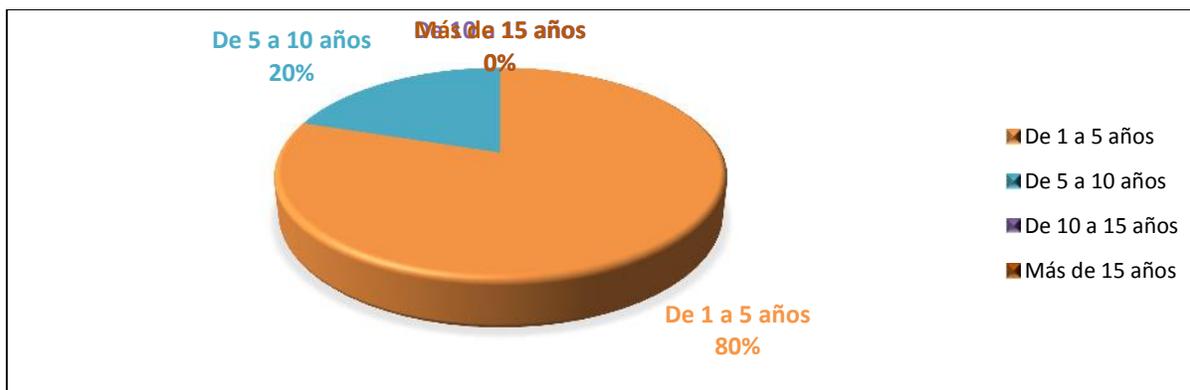
Tabla 3. Tiempo que labora el personal en la institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 5 años	4	80%
De 5 a 10 años	1	20%
De 10 a 15 años	0	0%
Más de 15 años	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1. Tiempo que labora el personal en la institución.



Análisis: El 80% del personal encuestado que labora en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo manifestaron tener laborando de 1 a 5 años, mientras que el 20% lleva laborando de 5 a 10 años.

Pregunta N° 2

En el desempeño de su cargo y teniendo en cuenta su experiencia en la Institución hasta el momento ¿Se siente satisfecho con las funciones asignadas y las responsabilidades del misma?

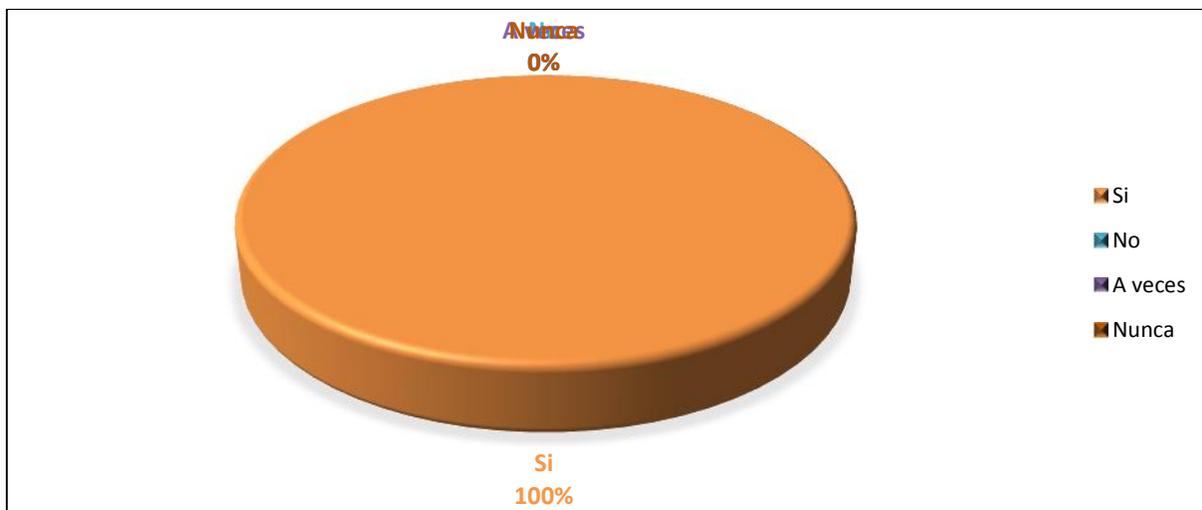
Tabla 4. Satisfacción en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal de la Institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2. Satisfacción del personal en las funciones asignadas.



Análisis: El 100% de los empleados manifestaron sentirse satisfechos con las funciones y responsabilidades desempeñadas dentro de la empresa.

Pregunta N° 3

¿Se cumple con la ejecución de todas las actividades planificadas en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

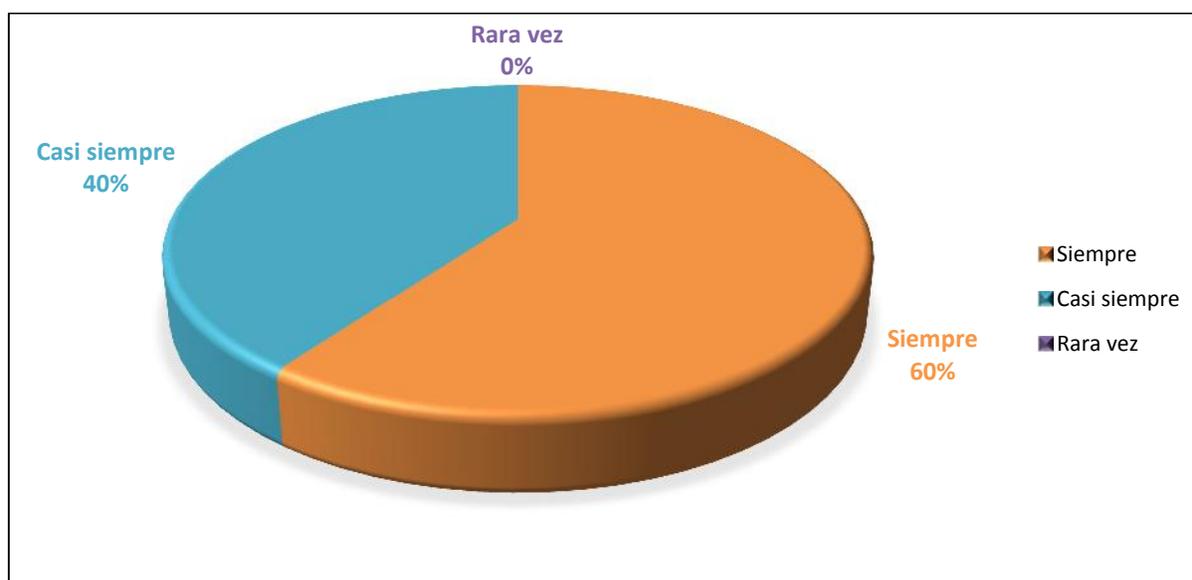
Tabla 5. Ejecución de las actividades a desarrollarse en la Institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	60%
Casi siempre	2	40%
Rara vez	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3. Ejecución de actividades planificadas.



Análisis: En lo relacionado en la pregunta número tres, indica que un 60% cumple con las actividades planificadas por la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo y el 40% indico que no se cumplen.

Pregunta N° 4

¿Sabe usted qué es un plan estratégico?

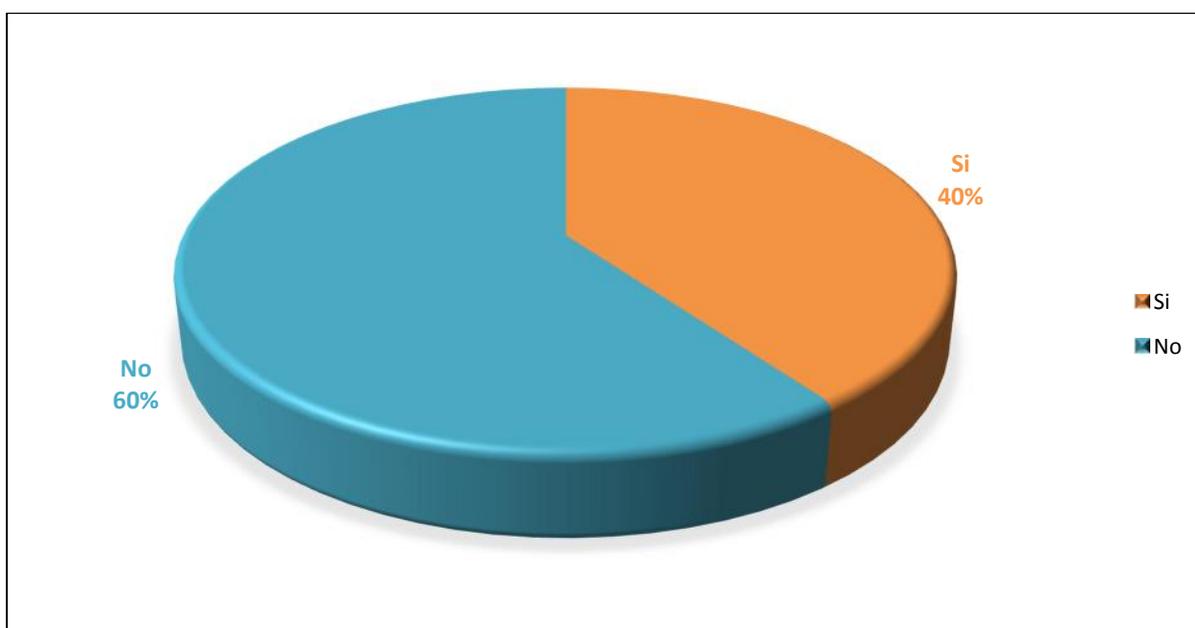
Tabla 6. Conocimiento sobre lo que es un Plan Estratégico por parte del personal de la Junta.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	40%
No	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4. Conocimiento de un Plan Estratégico.



Análisis: El 60% de los empleados manifestaron no conocer lo que es un plan estratégico, mientras que el 40% manifestaron conocer lo referente a lo que es un plan estratégico.

Pregunta N° 5

¿Cree que es necesaria la creación de un plan estratégico?

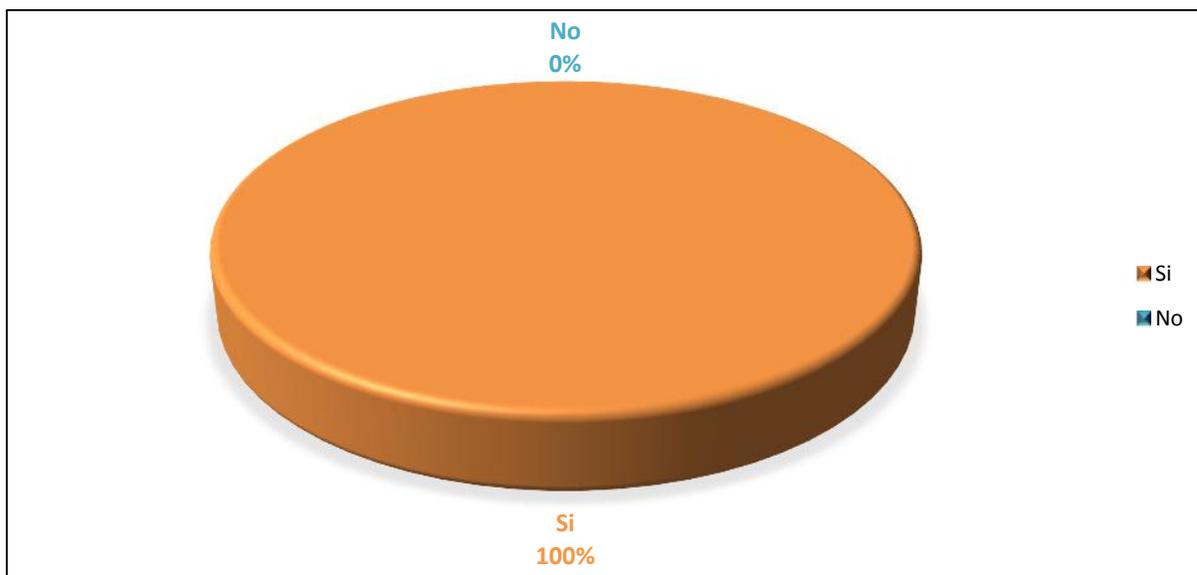
Tabla 7. Creación de un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5. Creación de un Plan Estratégico.



Análisis: El 100% de los empleados encuestados indicaron que es necesaria la implementación de un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Pregunta N° 6

¿Se cuenta con suficiente personal para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

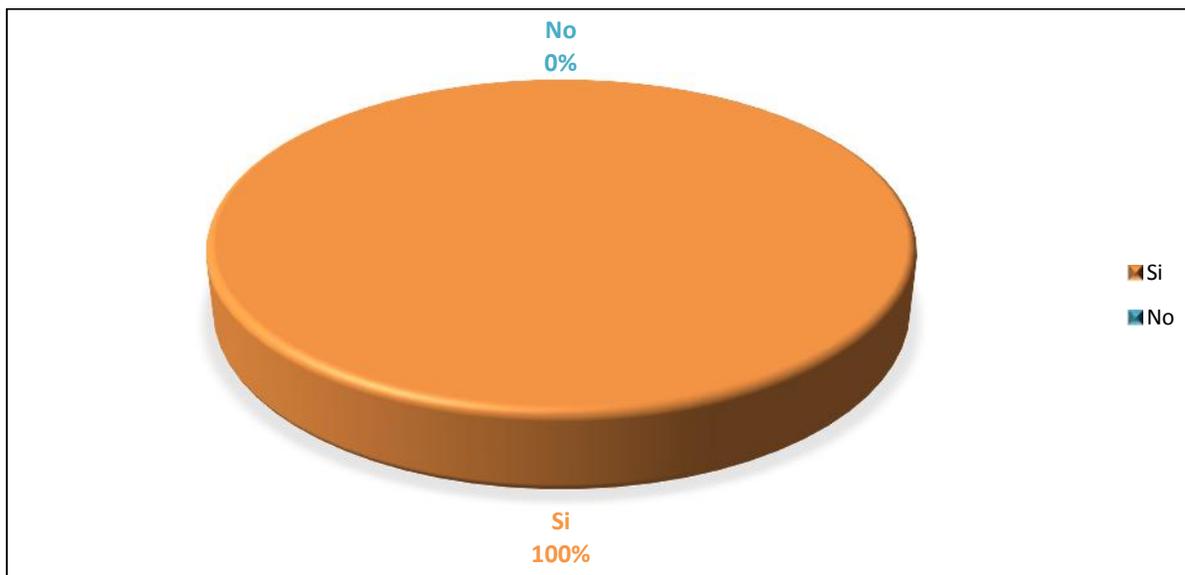
Tabla 8. El personal suficiente para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6. Suficiente personal para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable.



Análisis: El 100% de los empleados encuestados manifestaron que si cuenta con suficiente personal en las áreas de operación y mantenimiento de la red de distribución de agua de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Pregunta N° 7

¿Existe el suficiente personal capacitado para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

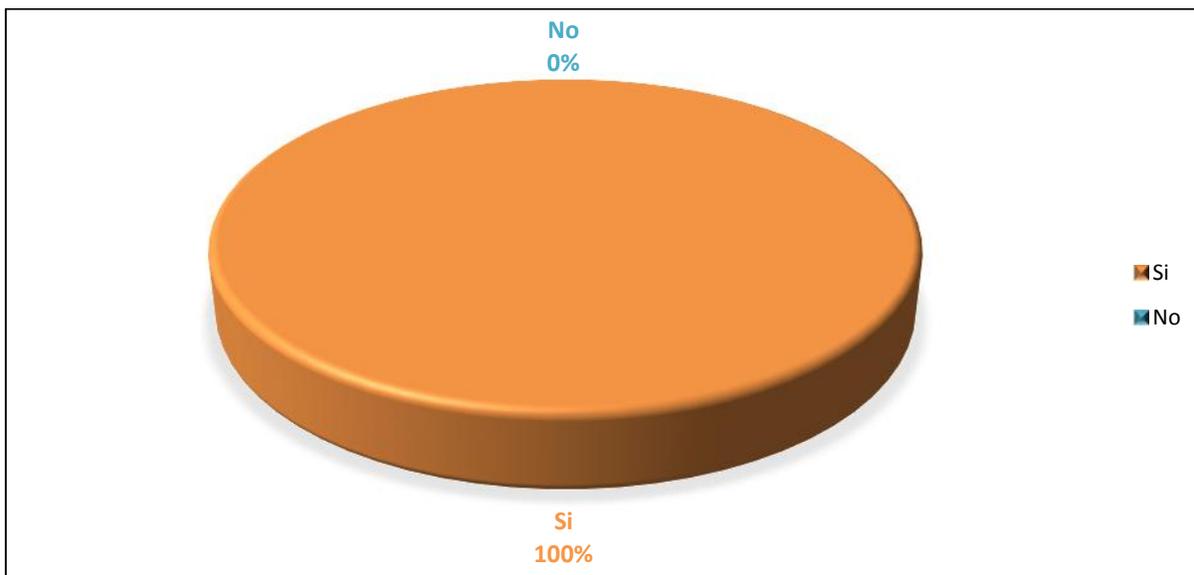
Tabla 9. Personal capacitado para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7. Personal capacitado para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable.



Análisis: En lo relacionado con la pregunta siete el 100% manifestaron que existe personal capacitado para la red de distribución de agua de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Pregunta N° 8

¿Se efectúan programas de capacitación al personal de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo para fortalecer sus conocimientos en el área que labora?

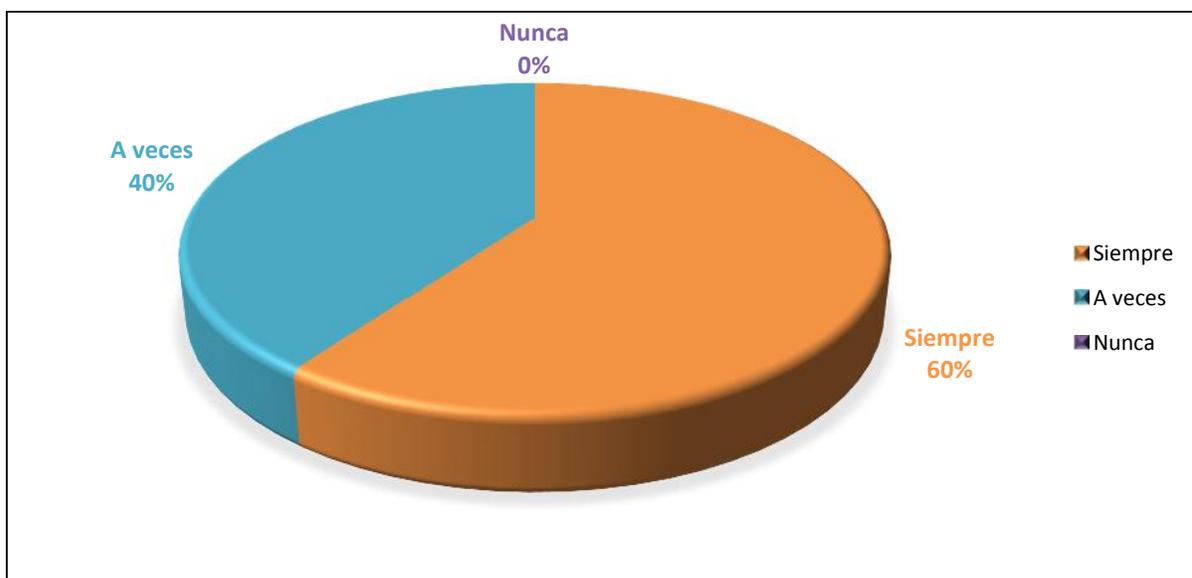
Tabla 10. Ejecución de capacitación al personal de la Institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	60%
A veces	2	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 8. Programas de Capacitación.



Análisis: En el gráfico número ocho el 60% de los encuestados indican que siempre se efectúan programas de capacitación al personal, mientras que el 40% indica que las capacitaciones son a veces.

Pregunta N° 9

¿La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo contrata personal competente para el cuidado y control de agua?

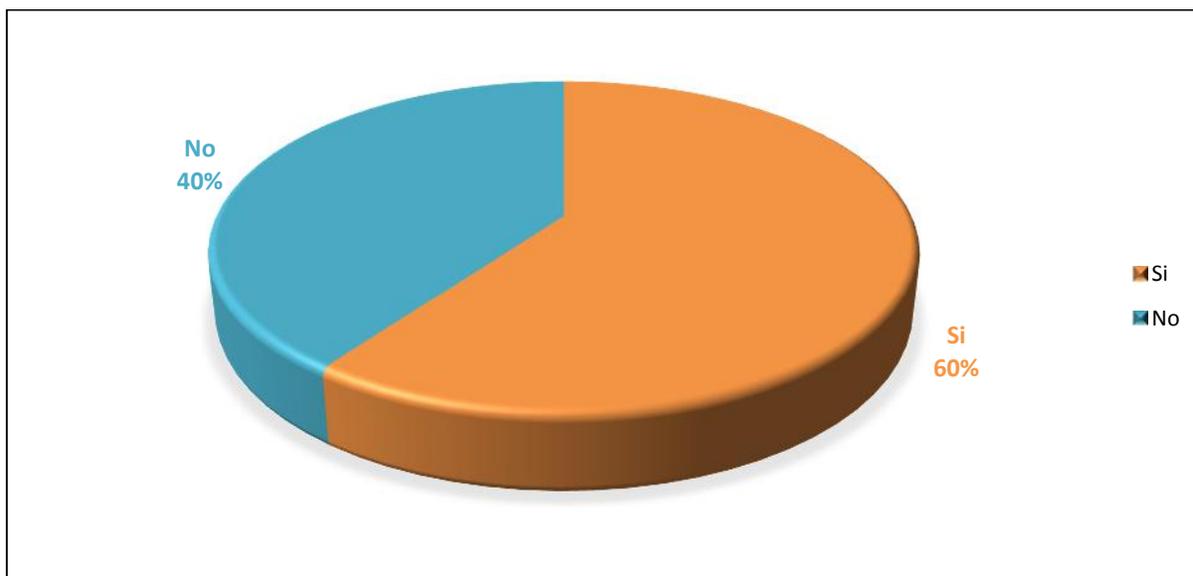
Tabla 11. Contratación de personal competente para el cuidado y control de agua.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9. Personal competente para el cuidado y control del agua.



Análisis: El 60% de los encuestados manifestaron que la empresa contrata personal competente para el cuidado y control del agua, mientras que el 40% manifestaron que no se contrata personal competente para este trabajo.

Pregunta N° 10

¿Se contrata personal para la atención y vigilancia de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

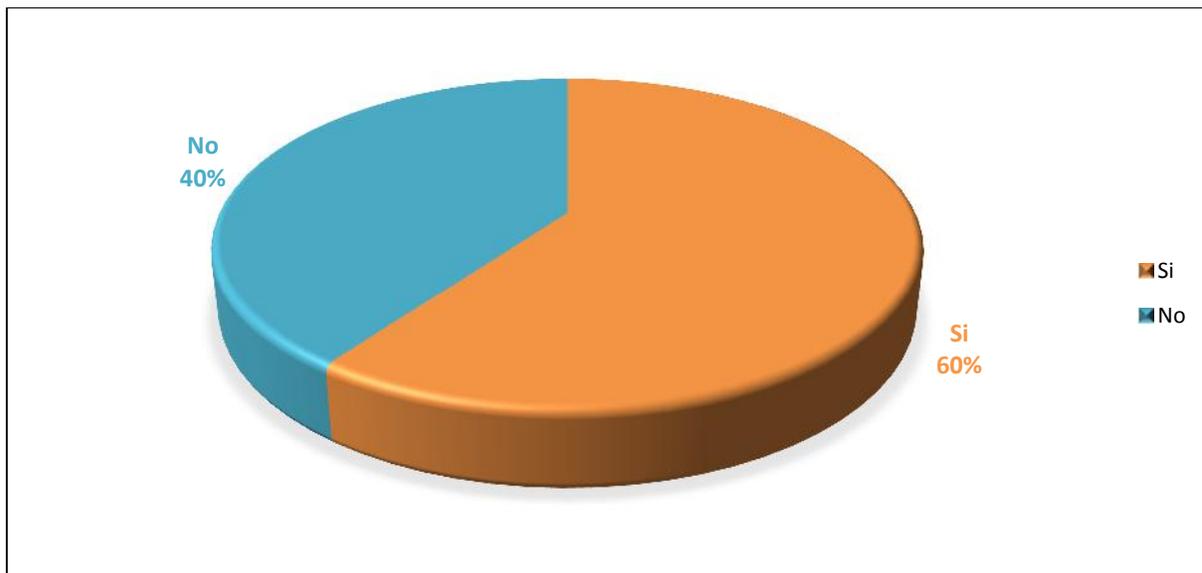
Tabla 12. Contratación de personal para la atención y vigilancia de la red de distribución del agua potable.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10. Contratación de personal para la atención y vigilancia de la red de distribución de agua potable.



Análisis: El 60% de los encuestados señaló que si contrata personal competente para la atención y vigilancia de la red de distribución de agua potable y mientras que el 40% manifiesta que no se contrata el personal adecuado para esta actividad.

Pregunta N° 11

¿Todos los dispositivos de la red de distribución de agua potable se hallan en buena situación física?

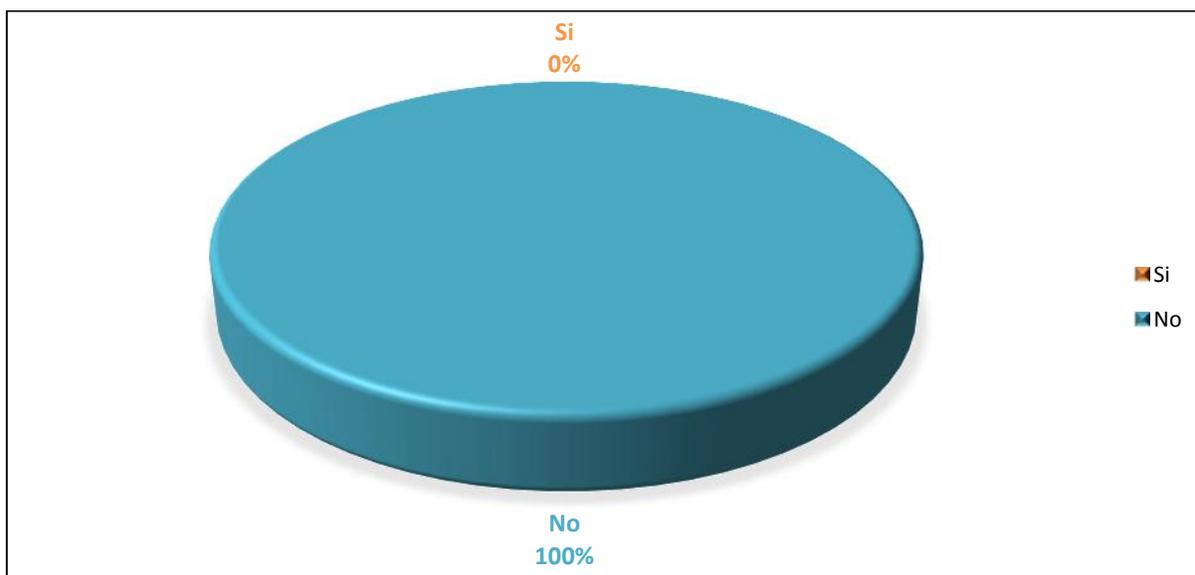
Tabla 13. Estado físico de los dispositivos de la red de distribución de agua potable.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 11. Estado físico de los dispositivos de la red de distribución de agua.



Análisis: El 100% de los encuestados manifestaron que los dispositivos de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora del Sistema Regional Chipe Hamburgo no se encuentran en buena situación física.

Pregunta N° 12

¿La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo cuenta con un plan de contingencia por fallas del sistema en caso de emergencia?

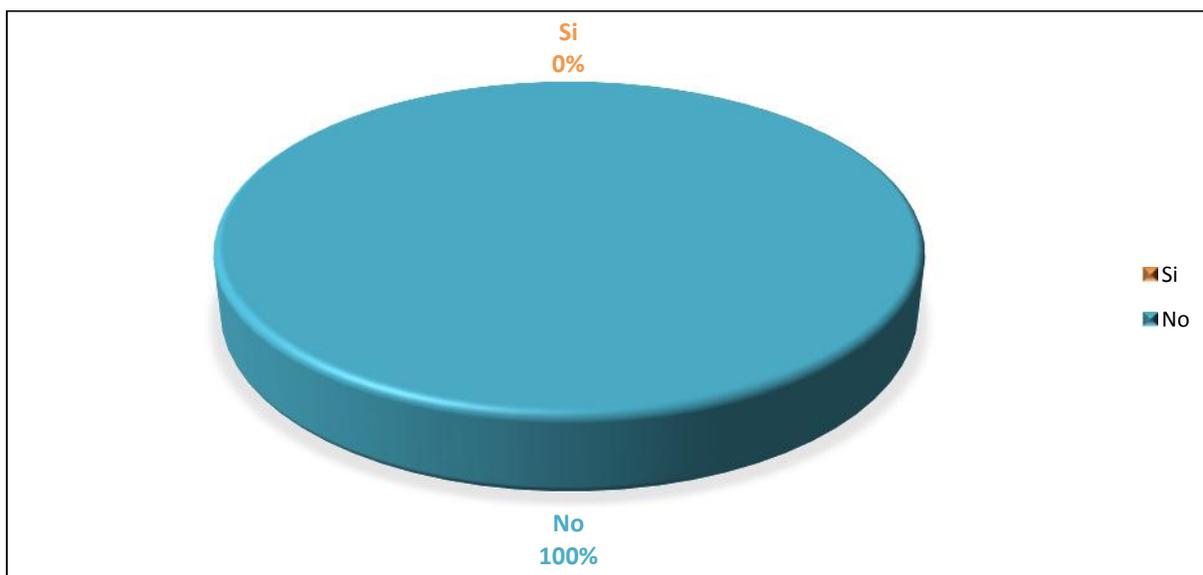
Tabla 14. Existencia de un Plan de Contingencia en casos de emergencia.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 12. Plan de Contingencia en caso de emergencia.



Análisis: El 100% de los encuestados manifestaron que no cuentan con un Plan de Contingencia por fallas del sistema en caso de emergencia.

Pregunta N° 13

¿Se cuenta con la infraestructura conveniente para el ejercicio de sus acciones?

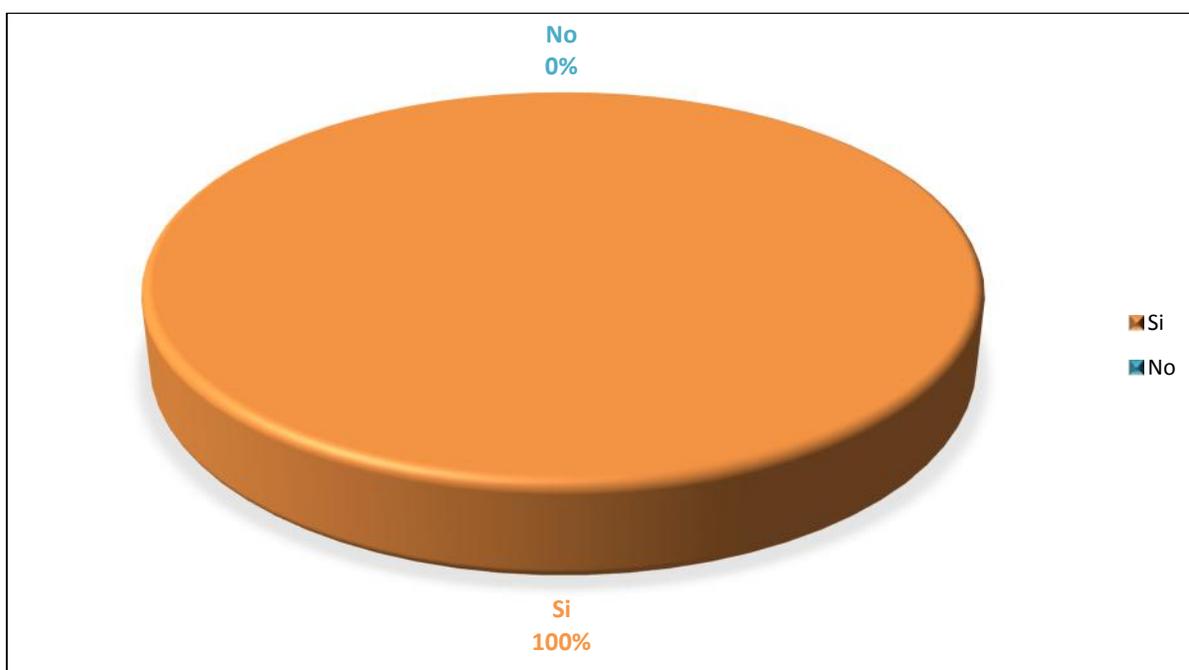
Tabla 15. Infraestructura conveniente para las funciones del personal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 13. Infraestructura conveniente para las funciones del personal de la Junta.



Análisis: El 100% de los encuestados indicaron que si cuentan con la infraestructura conveniente para el ejercicio de sus acciones.

Pregunta N° 14

¿Hay suficiente material y equipo para la red de distribución de agua potable?

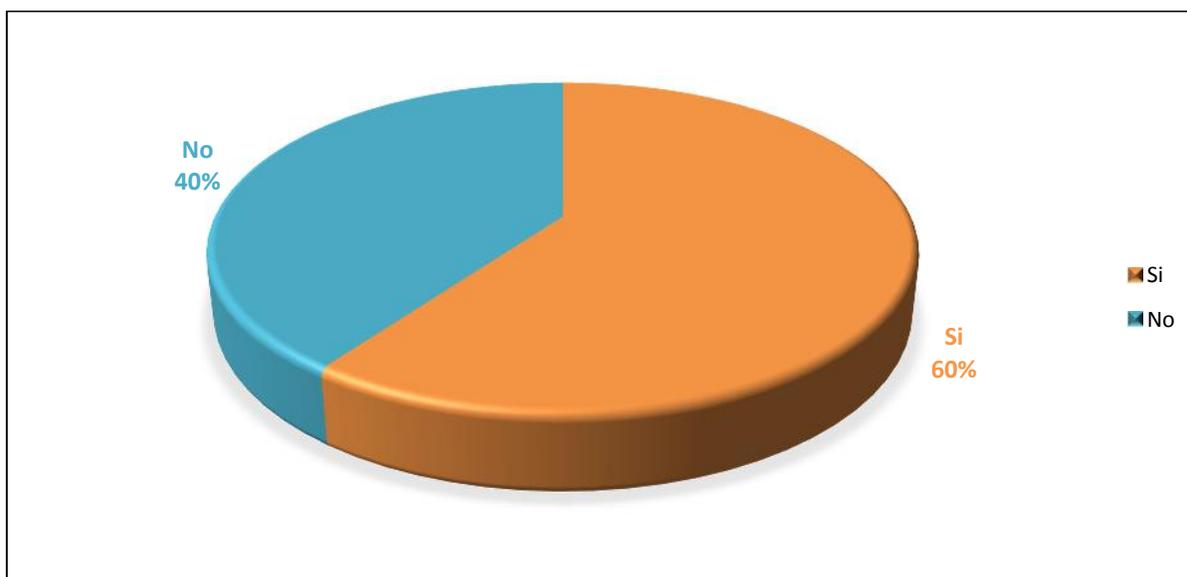
Tabla 16. Material y equipo para la red de distribución de agua potable.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 14. Material y equipo para la red de distribución de agua potable.



Análisis: El 60% indica que si hay suficiente material y equipo para la red de distribución de agua potable, mientras que el 40% de los encuestados manifestaron que no se cuenta con el suficiente material y equipo para la red de distribución de agua.

4.1.2. Encuestas aplicadas a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Pregunta N° 1

En su rol ¿Cómo califica el trabajo de los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

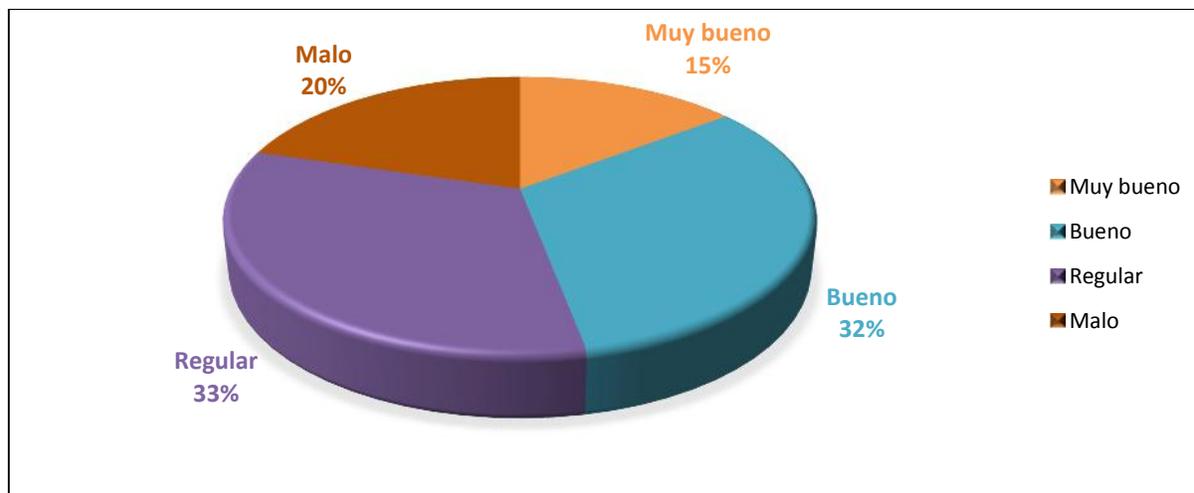
Tabla 17. Calificación del trabajo de los directivos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	56	15%
Bueno	124	32%
Regular	125	33%
Malo	78	20%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 15. Calificación del trabajo de los directivos



Análisis: Al analizar los datos relacionados de como califican el trabajo de los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, el 15% lo establece como buena gestión, el 32% lo determina bueno, el 33% lo considera regular, mientras que para el 20% es malo.

Pregunta N° 2

¿La red de distribución de agua potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo provee agua a toda la población?

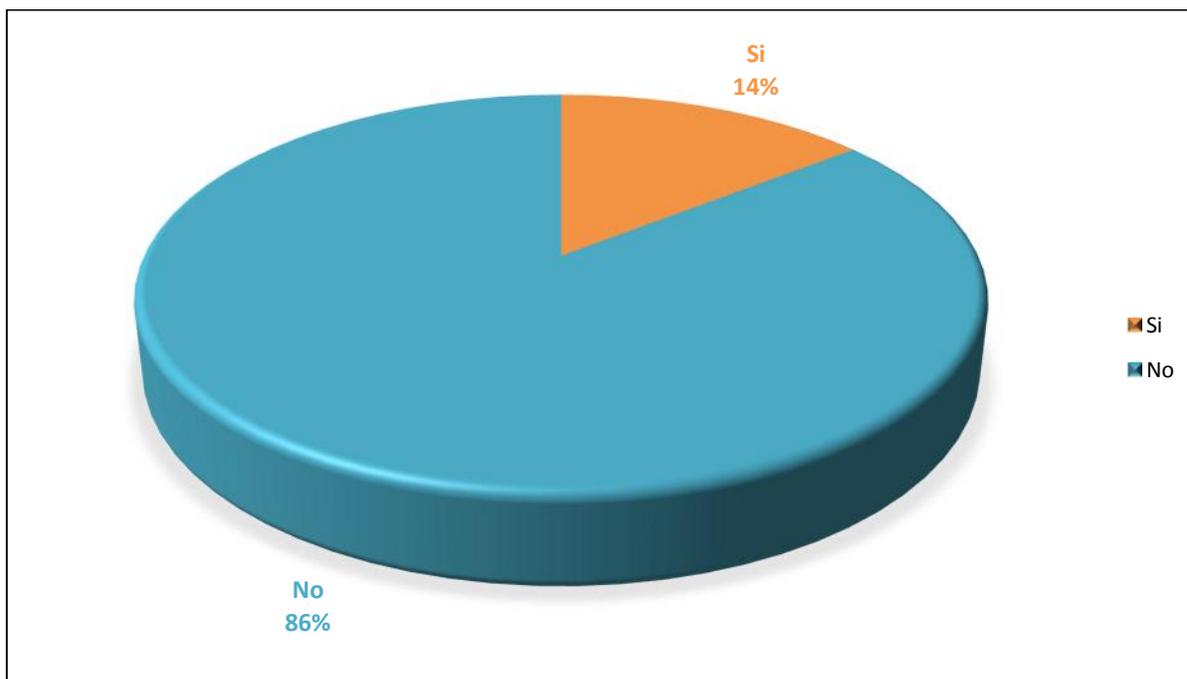
Tabla 18. Distribución del servicio a toda la población.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	14%
No	328	86%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 16. Distribución del servicio a toda la población.



Análisis: El 86% de usuarios manifestaron que la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo no provee el servicio a toda la población, mientras que el 14% manifestaron que si e provee a toda la población del servicio.

Pregunta N° 3

¿Sabe usted si la calidad del agua de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo es vigilada?

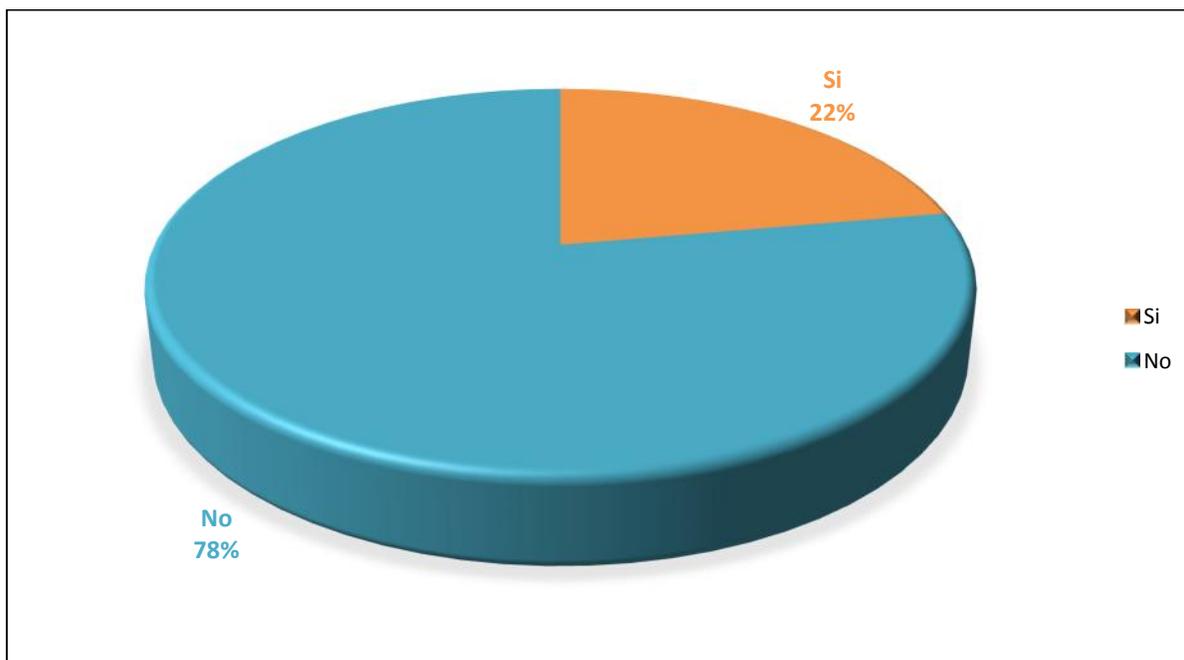
Tabla 19. Vigilancia de la calidad del agua.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	85	22%
No	298	78%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 17. Vigilancia de la calidad del agua.



Análisis: El 78% de los encuestados manifestaron no saber si la calidad del agua de la Junta Chipe Hamburgo es vigilada, mientras que el 22% restante manifestaron si contar con la vigilancia del agua.

Pregunta N° 4

¿Conoce si la calidad del agua de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo cumple las reglas establecidas?

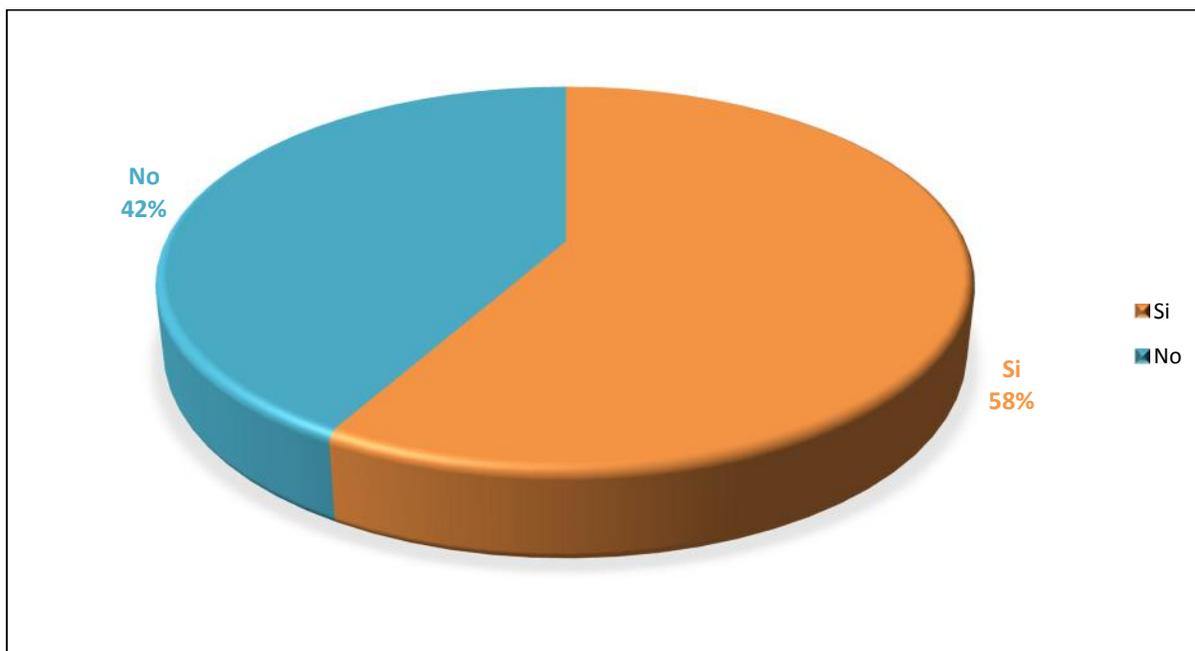
Tabla 20. Cumplimiento de las reglas establecidas en calidad del agua.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	223	58%
No	160	42%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 18. Cumplimiento de las reglas establecidas en calidad del agua.



Análisis: El 58% manifestaron que el agua del Sistema Chipe Hamburgo si cumple con las reglas establecidas en calidad, mientras que el 42% reconoce no saber si el agua cumple con las reglas establecidas en calidad.

Pregunta N° 5

¿En su sector tiene buena presión de agua?

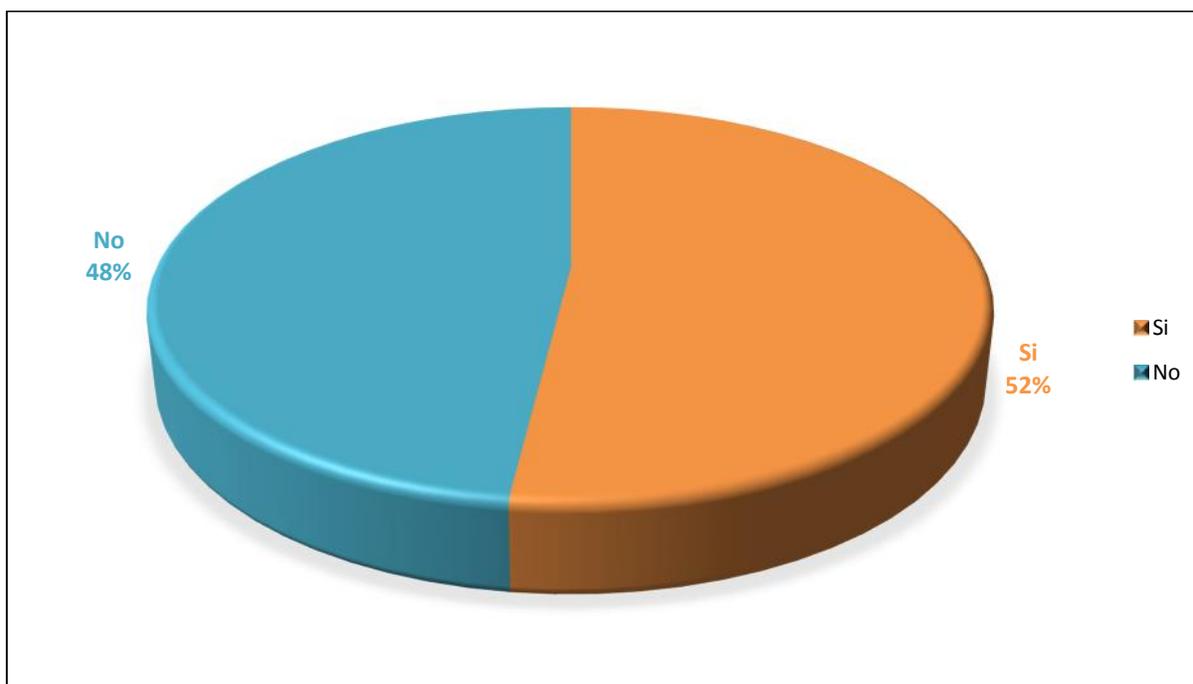
Tabla 21. Presión del agua en sectores.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	199	52%
No	184	48%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 19. Presión del agua en sectores.



Análisis: El 52% manifestaron que si tienen presión de agua en sus hogares, mientras que el 48% contradice esta versión.

Pregunta N° 6

¿Usted tiene suministro de agua las 24 horas del día?

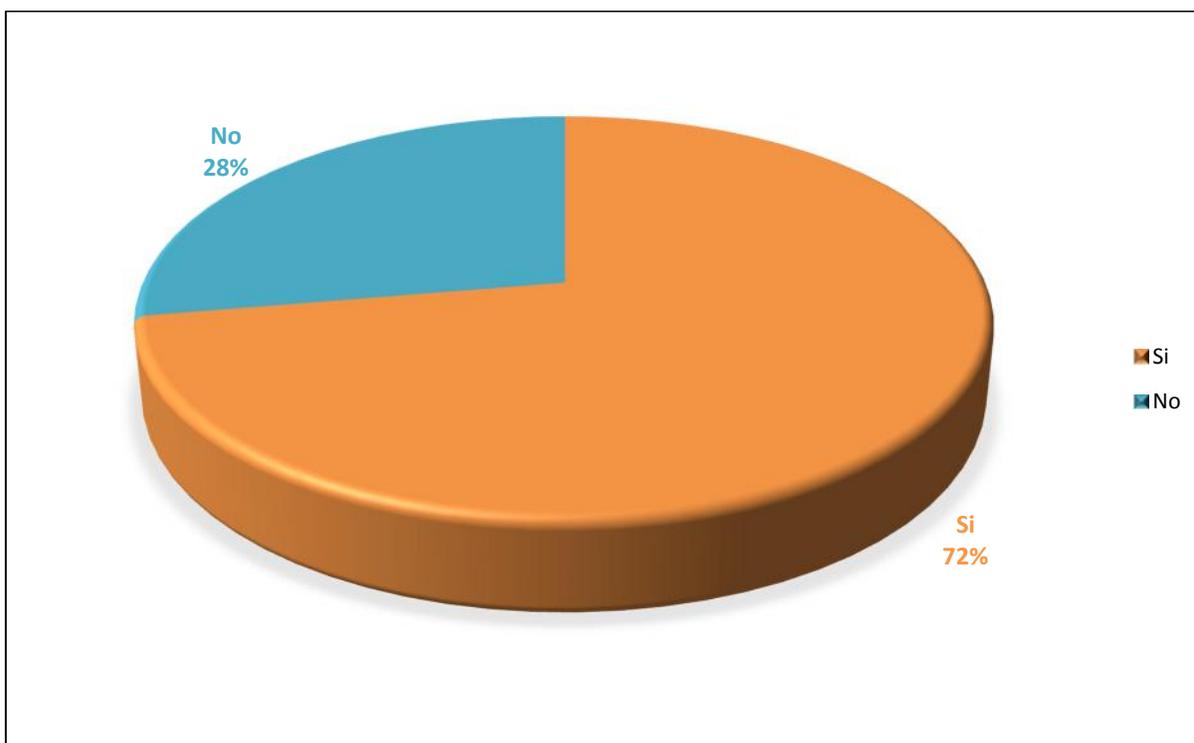
Tabla 22. Suministro de agua.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	277	72%
No	106	28%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 20. Suministro de agua.



Análisis: El 72% de los encuestados manifestaron si contar con el servicio de agua las 24 horas de día, mientras que el 28% indicaron que no tiene el servicio las 24 horas del día.

Pregunta N° 7

¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

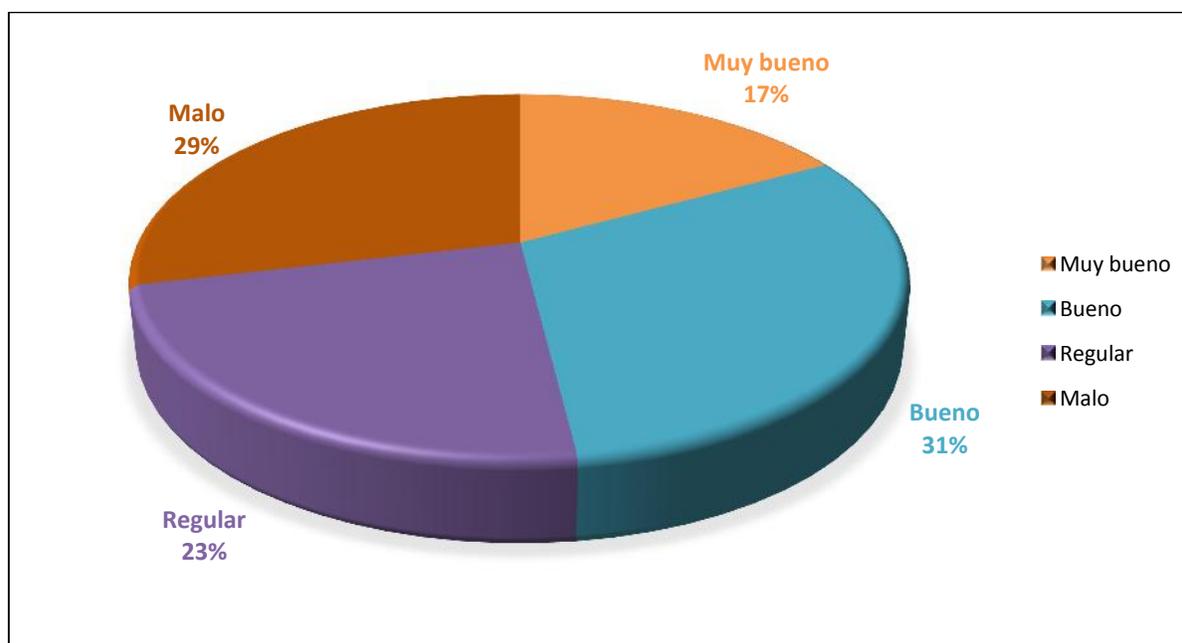
Tabla 23. Calificación del servicio de la Institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	65	17%
Bueno	119	31%
Regular	89	23%
Malo	110	29%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 21. Calificación del servicio de la Institución.



Análisis: El 17% de los usuarios encuestados manifestaron que el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo es muy bueno, el 31% la califica como bueno, el 23% lo considera regular y el 29% lo califica como malo.

Pregunta N° 8

¿Cómo considera usted la calidad del agua que ofrece la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

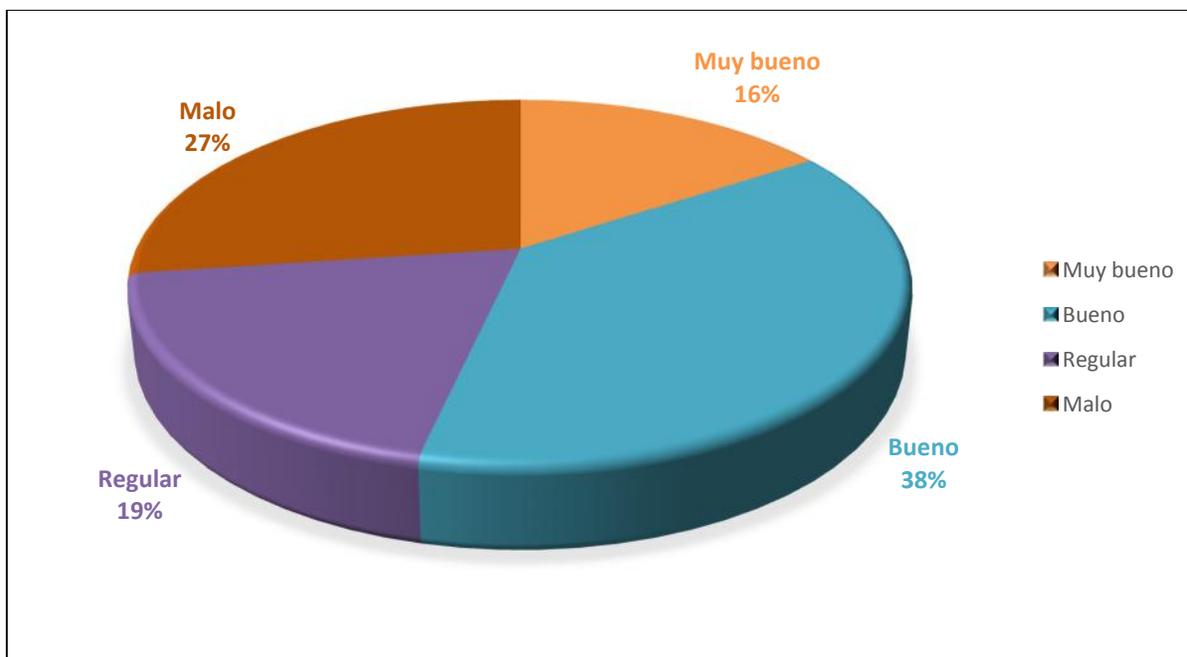
Tabla 24. Calidad del agua de la Institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	60	16%
Bueno	145	38%
Regular	74	19%
Malo	104	27%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 22. Calidad del agua de la institución.



Análisis: El 16% de los encuestados manifestaron que la calidad de agua que brindada por la Institución es muy buena, el 38% la considera buena, el 19% la valora como regular, mientras que el 27% lo estima como mala.

Pregunta N° 9

¿La llave principal de agua está en el patio de su casa?

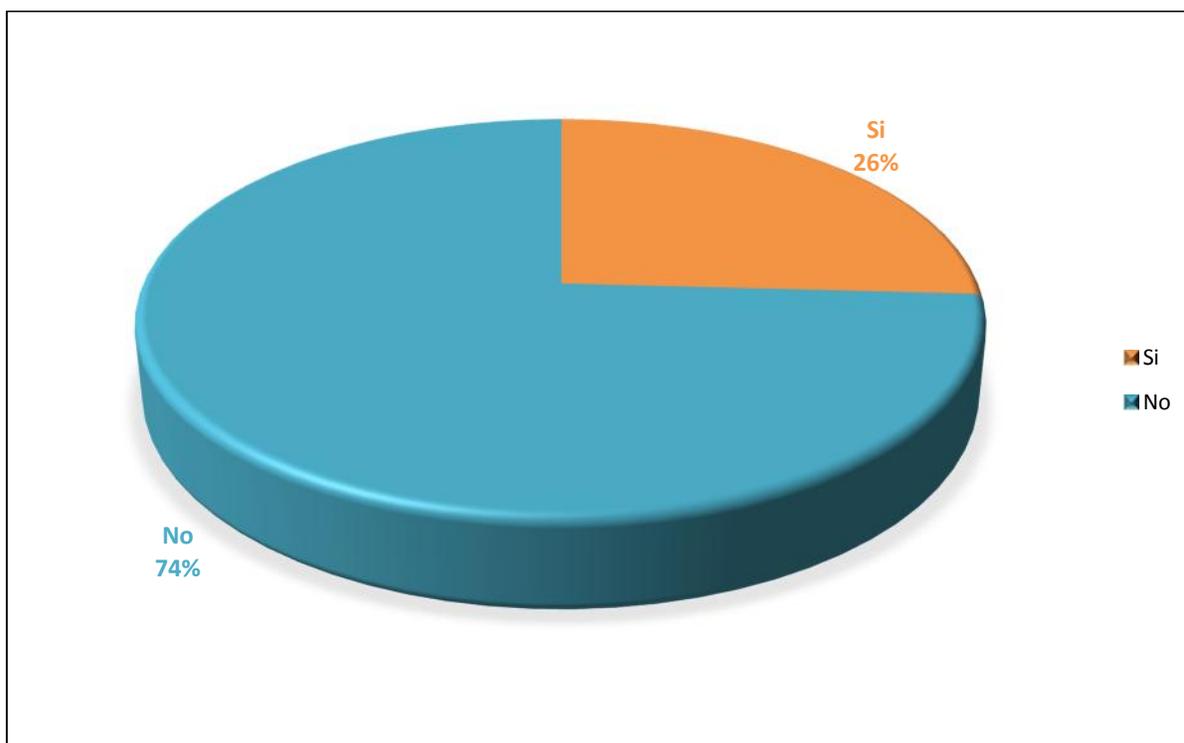
Tabla 25. Lugar de la llave principal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	99	26%
No	284	74%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 23. Lugar de la llave principal en el hogar.



Análisis: El 74% manifestaron que la llave principal no se encuentra ubicada en el patio de su casa, mientras que el 26% indicaron que la llave si se encuentra en el patio de la casa.

Pregunta N° 10

El precio que paga usted por el servicio de agua potable ¿es adecuado?

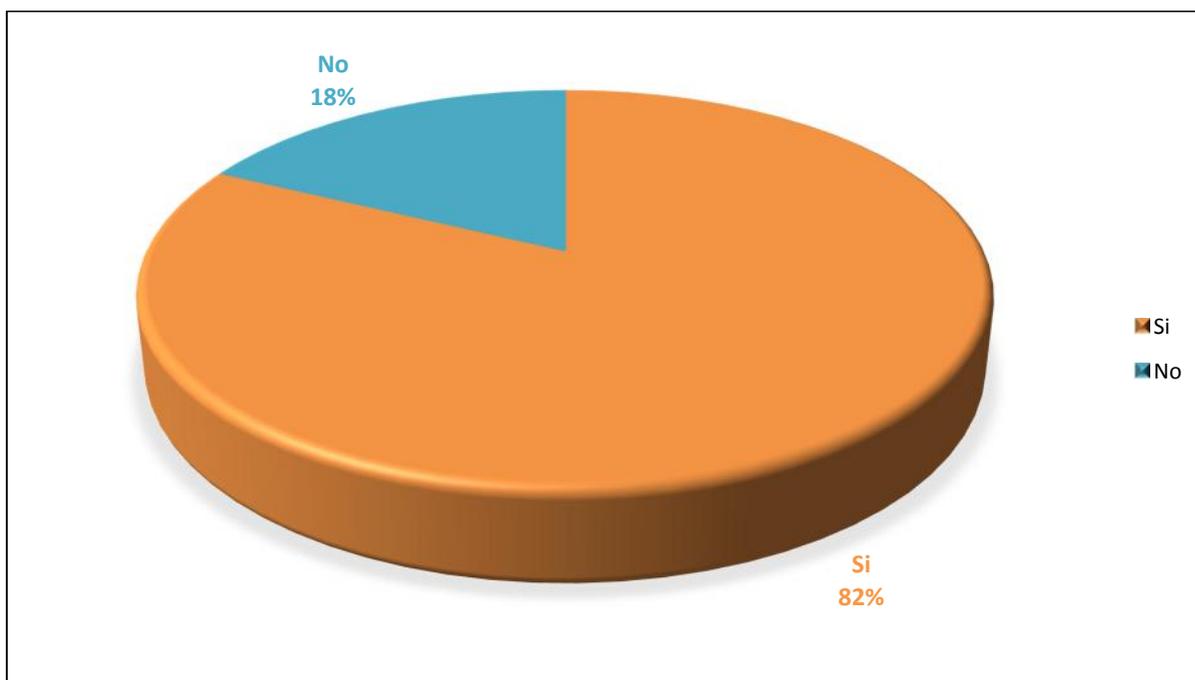
Tabla 26. Tarifa adecuada por el servicio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	315	82%
No	68	18%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 24. Tarifa adecuada por el servicio.



Análisis: El 82% manifestaron estar de acuerdo con el precio que paga por el servicio de agua potable que brinda la Junta del Sistema Regional Chipe Hamburgo, mientras que el 18% no está conforme con el precio.

Pregunta N° 11

¿Paga la tarifa al día de su vencimiento?

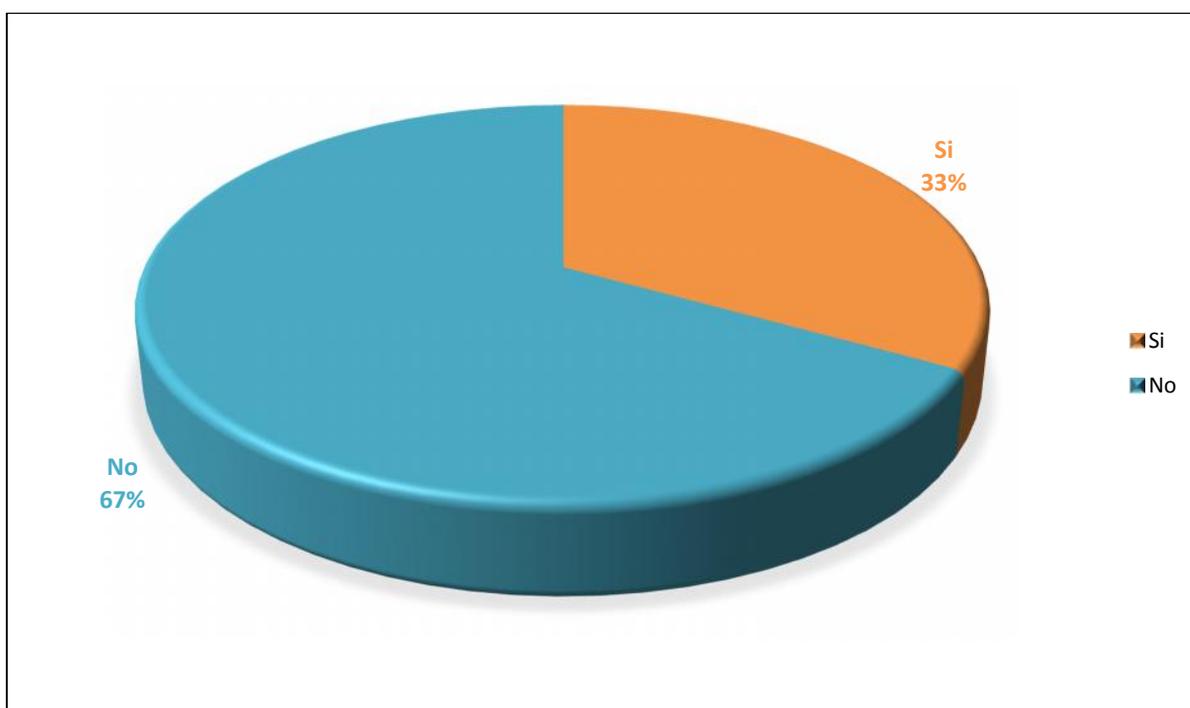
Tabla 27. Pagos puntuales por parte de los usuarios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	127	33%
No	256	67%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 25. Cultura de pago de los usuarios.



Análisis: El 67% manifiesta que no realiza los pagos a tiempo, mientras que el 33% lo realiza en su momento oportuno.

Pregunta N° 12

¿Existe una cuenta individual para el pago de sus tarifas?

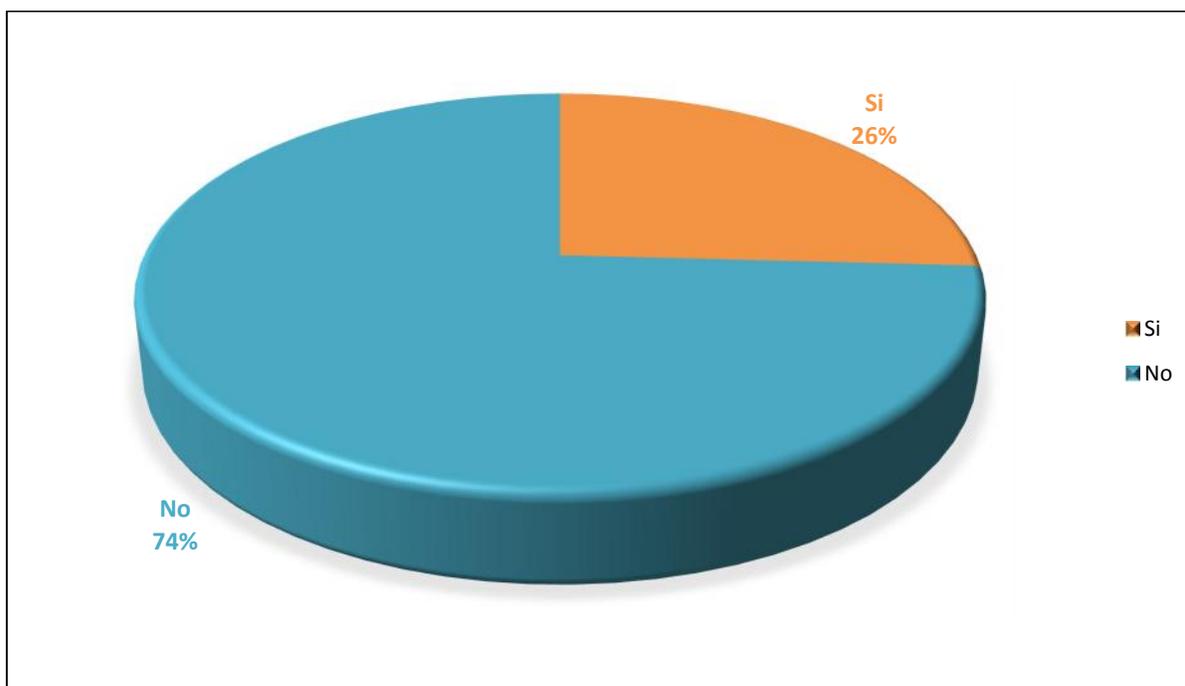
Tabla 28. Cuenta Individual para realizar los pagos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	99	26%
No	284	74%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 26. Cuenta individual para realizar los pagos.



Análisis: El 74% manifiesta que no se cuenta con una cuenta individual en la Junta Administradora de Agua para realizar los pagos, mientras que el 26% indicaron que si existe esa cuenta.

Pregunta N° 13

¿Está de acuerdo con los horarios de segmentación de distribución del agua que se brinda?

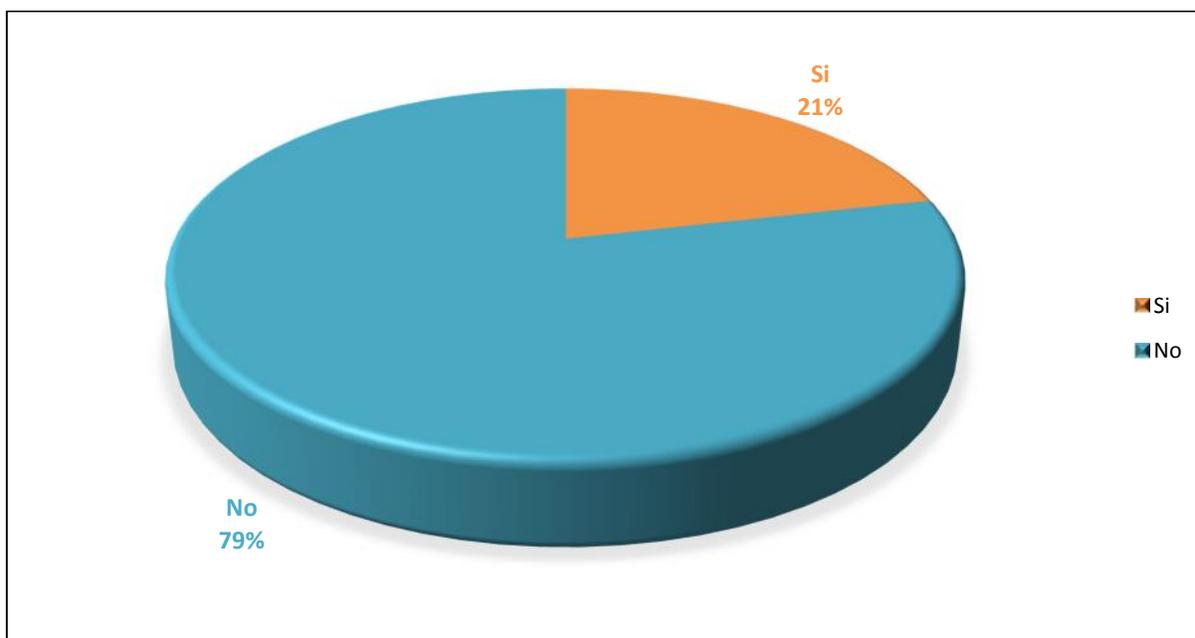
Tabla 29. Horarios de segmentación del líquido vital.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	82	21%
No	301	79%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de la Institución

Elaborado por: La Autora

Gráfico 27. Horarios de segmentación del líquido vital.



Análisis: El 79% de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo con los horarios de distribución del agua en su sector, mientras que el 21% indicaron que si están de acuerdo con el horario de distribución.

4.1.3. Entrevista dirigida al Sr. Carlos Chica Zambrano, presidente de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del Cantón La Maná.

- 1. ¿Cuenta la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo con un plan estratégico?**

La junta no cuenta con un plan estratégico porque nunca se lo ha visto necesario.

- 2. ¿Sabe usted lo que es un plan estratégico que optimice la calidad total de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?**

Si conoce lo que es un plan estratégico, y considera que daría un mejor servicio a sus usuarios.

- 3. ¿En la actividad productiva que realiza la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, utiliza la planeación estratégica para optimizar la calidad total de la empresa?**

La planeación estratégica puede mejorar su imagen, ante los usuarios y trabajadores.

- 4. ¿Según su razonamiento la gestión de la planeación estratégica promueve la rentabilidad la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?**

La planeación estratégica puede mejorar la rentabilidad de la empresa.

- 5. ¿Cree usted necesaria la elaboración e implementación de un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?**

La elaboración e implementación de un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable es algo positivo.

- 6. ¿A su juicio la aplicación de un plan estratégico puede llegar a optimizar los niveles de desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable?**

Si.

- 7. ¿Está de acuerdo que la implementación de un plan estratégico permitirá optimizar en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?**

La implementación de un plan estratégico puede ayudar mucho en elevar la rentabilidad de la junta.

- 8. ¿Cree usted que la ejecución de un plan estratégico permitirá optimizar la gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?**

Si

- 9. ¿Según su criterio la aplicación de un plan estratégico es?**

La aplicación plan estratégico es indispensable para la Junta de Agua Potable.

- 10. ¿Qué límites supone usted en la implementación de un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?**

Uno de los limitantes para la implementación de un plan estratégico es el poco interés en las directivas interiores.

4.1.4. Objetivo 1.- Análisis de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del cantón La Maná.

4.1.4.1. Localización del Proyecto.

El presente proyecto se desarrolló en el Recinto Chipe Hamburgo, perteneciente al cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

4.1.4.1.1. Macro-Localización.

Cotopaxi es un provincia que está localizada en la Región Sierra del país, su capital es Latacunga, limita al Norte con la provincia de Pichincha, al Sur con Tungurahua y Bolívar, al Este Napo, y al Oeste Pichincha y Los Ríos. Tiene una superficie total de 6569km² altitud de 5897msnm. Una población de 409.205 habitantes.

4.1.4.1.2. Micro-Localización.

El Recinto Chipe Hamburgo se encuentra ubicado en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, posee grandes extensiones de tierra agrícola, se cultivan variedades de productos, ganaderías y es un importante destino turístico, falta servicios básicos de agua potable, y la que hay no cubre el cien por ciento de la población.

4.1.4.2. Acceso a servicios básicos.

4.1.4.2.1. Agua Potable.

La disponibilidad de agua potable en el Recinto Chipe Hamburgo y recintos aledaños es insuficiente, algunos moradores tienen pozos y cisternas para abastecerse de este líquido vital, muchos se abastecen del agua del río que es bastante contaminada y causa daños en la salud.

4.1.4.2.2. Servicio Eléctrico.

El Recinto Chipe Hamburgo si cuenta con este servicio en sus hogares, a través de la empresa eléctrica ELEPCO S.A. que es la que brinda este servicio.

4.1.4.2.3. Vialidad.

Las vías terrestres con las que cuenta el recinto, se encuentran en un estado normal, en ciertas temporadas le dan mantenimiento.

4.1.4.3. Análisis (FODA) Actual.

Es una herramienta que juega un papel fundamental en la toma decisiones dentro de las organizaciones, permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas dentro de la organización y tomar las estrategias necesarias sobre la situación actual.

4.1.4.3.1. Matriz FODA actual de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Tabla 30. Análisis FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">➤ El recinto cuenta con una planta de agua potable.➤ Existen acometidas de agua en los domicilios.➤ Personal con experiencia.➤ Personas con deseos de servir a su población.➤ Buen ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none">➤ Convenios con instituciones públicas para capitales de inversión.➤ Apoyo de organismos del estado para obras.➤ Buena relación con gobiernos locales y provinciales.➤ Vertientes de agua desaprovechadas.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alto porcentaje de Cartera vencida. ➤ Calidad del servicio brindado. ➤ Desinterés de quienes forman la institución. ➤ No se cuenta con una administración adecuada. ➤ Se maneja de manera empírica a la empresa. ➤ El espacio físico no es adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cultura para no pagar de los usuarios del servicio de agua. ➤ Fenómenos naturales impredecibles. ➤ Conexiones clandestinas. ➤ Deterioro de la red de agua. ➤ Pésima coordinación de obras.

Elaborado por: La Autora

4.1.5. Objetivo 2.- Estrategias de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, para el cumplimiento de los objetivos (2015-2019).

4.1.5.1. Diseño de una nueva distribución organizacional de acuerdo a las necesidades de la Junta Administradora de Agua del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

La empresa de agua debe ser vista de manera empresarial, mediante la aplicación de un nuevo diseño organizacional que permita el logro de los objetivos propuestos mediante estrategias, principios, formación, distribución de acuerdo a sus necesidades

4.1.5.2. Manual de procedimientos y diagramas de flujo para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

La importancia para la Junta de agua de contar con este manual es presentar en forma ordenada los aspectos necesarios para una buena ejecución laboral, asumir niveles de compromiso y responsabilidad de cada uno de los representantes de la empresa

4.1.5.3. Manual de funciones para el secretario de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Permitirá llevar todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación del área, con el propósito de cumplir adecuadamente con sus labores, debiendo informar y orientar los cursos de acción que deberá seguir para el cumplimiento de los objetivos.

4.1.5.4. Manual de procedimientos para el tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

Este manual será un componente del sistema del control interno en donde se establecen las responsabilidades, instrucciones, procedimientos que se realizan en el departamento, reflejando

las entradas y salidas financieras de la empresa, información de enorme importancia para que la empresa desarrolle adecuadamente sus actividades.

4.1.5.5. Manual de funciones para el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

La importancia de este manual radica en que le permitirá cumplir y hacer cumplir las ordenanzas, leyes, reglamentos, resoluciones y todas las normas legales relacionadas con su responsabilidad, convocar y presidir las sesiones del directorio legalmente convocadas, presentar proyectos de acuerdo a las necesidades y competencias, decidir el modelo de gestión administrativa para desarrollo de la empresa. Designar comisiones, delegar atribuciones, suscribir contratos, convenios de acuerdo a la Ley, designar al secretario entre otros.

4.1.6. Objetivo 3.- Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo (2015-2019).

El presente Plan estratégico establecerá las disposiciones y operaciones que deberán ejecutarse en un determinado período de tiempo. La eficacia del cumplimiento de este plan será en función de la voluntad, capacidad y decisión institucional para realizar el cambio.

Este plan deberá ser aplicado para la atención de las demandas concernientes con el ámbito de la empresa, fundamentalmente a aquellas que se consideren prioritarias, y que le permita garantizar su supervivencia y estabilidad. Además se busca constituir mediante un proceso razonable y coherente para la toma de decisiones concernientes con la gestión institucional y dirigida a la optimización, la eficacia, validez y seguridad.

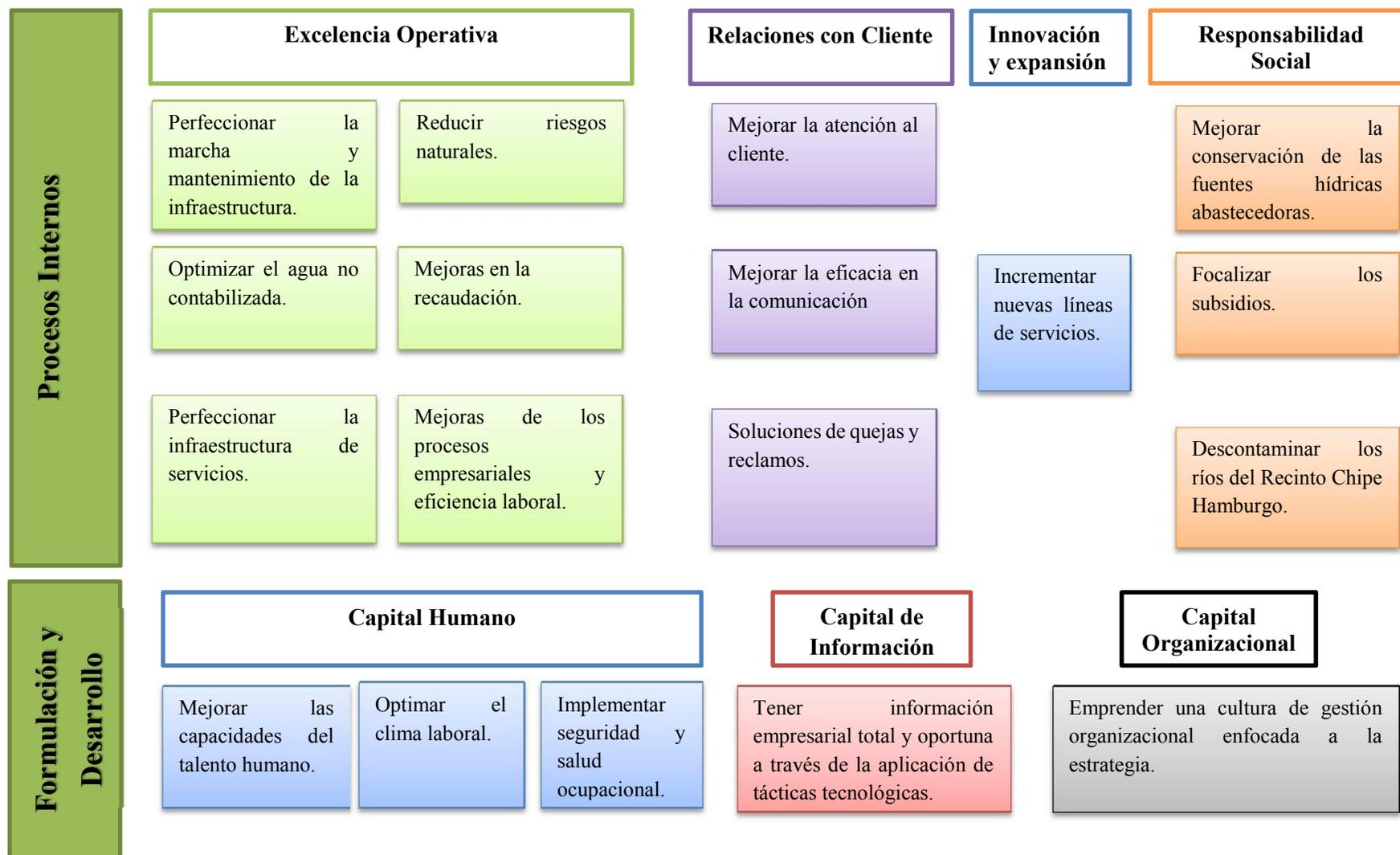
4.1.6.1. Visión (2015-2019).

La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, es una empresa líder en ofrecer el servicio de agua potable a través de la perfección de las técnicas realizadas para compensar al consumidor, utilizando tecnología de punta e infraestructura conveniente.

4.1.6.2. Misión (2015-2019).

Entrega del servicio de Agua Potable garantizando salud y bienestar a la población del Recinto Chipe Hamburgo y demás recintos beneficiarios.

4.1.6.3. Estrategias: Procesos Internos.



Elaborado por: La Autora.

4.1.6.4. Resumen de Proyectos.

Tabla 31. Proyecto 1

RESUMEN DEL PROYECTO 1.											
Año	2016										
Proyecto 1	Excelencia operativa										
Actividad	Actividad	Duración	Fecha		Observación	Responsable	Años				Presupuesto
			Inicio	Final			2016	2017	2018	2019	
Mejoras de los procesos empresariales y eficiencia laboral.	Curso de capacitación sobre mejoras de proceso y eficiencia.	2 semanas	18 de enero	29 de enero	Las actividades programadas se realizaran fuera de las horas de trabajo y en horario establecido por la administración.	Administración.	\$500,00	\$520,00	\$540,00	\$560,00	\$2120,00
Perfeccionar el mantenimiento de la infraestructura.	Mejoras en el mantenimiento de la infraestructura a pinturas y otros.	1 mes	15 febrero	15 marzo		Administración.	\$1000,00	\$1100,00	\$1200,00	\$1300,00	\$4600,00
Mejoras en la recaudación.	Incrementar un empleado.					Administración.	\$500,00	\$520,00	\$540,00	\$560,00	\$2120,00
Subtotal										\$8840,00	

Elaborado por: La Autora

Tabla 32. Proyecto 2.

RESUMEN DEL PROYECTO 2.											
Año	2016										
Proyecto 2	Relaciones con cliente										
Actividad	Actividad	Duración	Fecha		Observación	Responsable	Años				Presupuesto
			Inicio	Final			2016	2017	2018	2019	
Mejora en la atención al cliente.	Capacitación a los empleados sobre atención al cliente.	3 semanas	1 de febrero	19 de febrero	Las actividades programadas se realizarán fuera de las horas de trabajo y en horario establecido por la administración.	Administración	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$700,00	\$ 2800,00
Mejora la eficacia en la comunicación	Charlas para la comunidad.	4 veces al año	-	-		Administración	0	0	0	0	0
Subtotal										\$ 2800,00	

Elaborado por: La Autora.

Tabla 33. Proyecto 3.

RESUMEN DEL PROYECTO 3.											
Año	2016										
Proyecto 3	Capital Humano										
Actividad	Actividad	Duración	Fecha		Observación	Responsable	Años				Presupuesto
			Inicio	Final			2016	2017	2018	2019	
Mejorar las capacidades de talento humano.	Seminario de relaciones humanas.	1 mes	15 de marzo	15 de abril	Las actividades programadas se realizarán fuera de las horas de trabajo y en horario establecido por la administración	Administración	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 2800,00
Implementar seguridad y salud ocupacional	Seminario de capacitación	1 mes	15 de abril	15 de mayo	Las actividades programadas se realizarán fuera de las horas de trabajo y en horario establecido por la administración	Administración	\$1000,00	\$1100,00	\$1200,00	\$1300,00	\$4600,00
Subtotal											\$ 7400,00

Elaborado por: La Autora.

Tabla 34. Proyecto 4.

RESUMEN DEL PROYECTO 4.											
Año	2016										
Proyecto 4	Responsabilidad Social										
Actividad	Actividad	Duración	Fecha		Observación	Responsable	Años				Presupuesto
			Inicio	Final			2016	2017	2018	2019	
Mejorar la conservación de las fuentes hídricas abastecedoras	Cursos de capacitación dirigido a la comunidad sobre la conservación de los recursos hídricos de las zonas de influencias	1 semana	6 de junio	10 de junio	Las actividades programadas se realizarán fuera de las horas de trabajo y en horario establecido por la administración	Administración	\$200,00	\$200,00	\$200,00	\$200,00	\$800,00
Subtotal											\$800,00

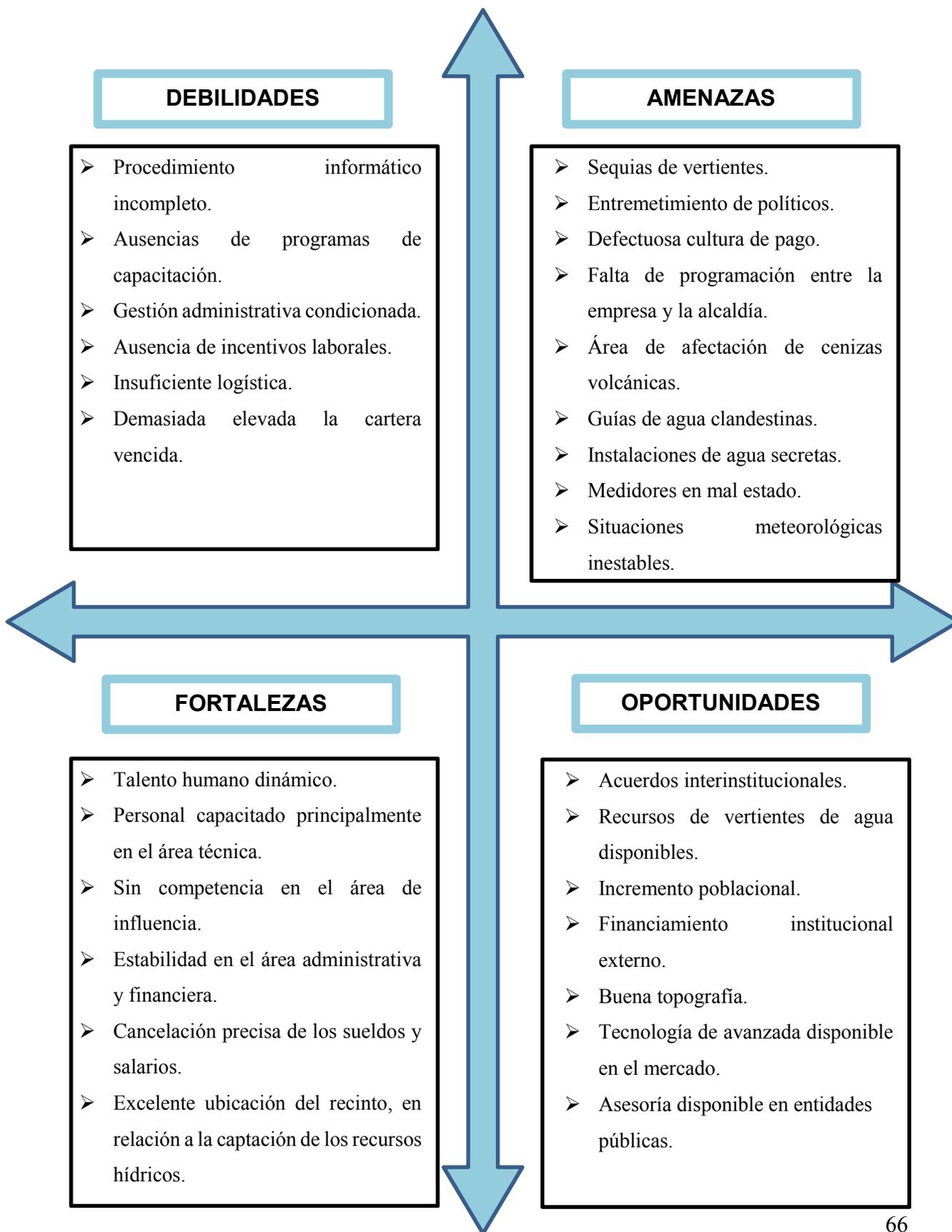
Elaborado por: La Autora.

Tabla 35. Presupuesto del Plan Estratégico.

Proyectos	Cantidad
Proyecto 1	\$ 8840,00
Proyecto 2	\$ 2800,00
Proyecto 3	\$ 7400,00
Proyecto 4	\$ 800,00
Total	\$19840,00

Elaborado por: La Autora

4.1.6.5. Análisis Estratégico (FODA 2015-2019).



4.1.6.6. Valores Corporativos (2015-2019).

- Que los servicios que brindará la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del Cantón La Maná durante el Periodo 2015-2019, mejoren el bienestar y la calidad de vida de las personas.
- Que la excelencia del servicio y la creatividad sean vitales para el éxito de todos los integrantes de la empresa.
- Que los beneficiarios del agua en el Recinto Chipe Hamburgo y sectores aledaños, sean el activo más valioso de la empresa.
- Que el buen manejo financiero sea el medio más importante de la empresa y se utilice para el desarrollo de la misión establecida.
- Estar pendiente de la conservación de las fuentes de agua.

4.1.6.7. Valores que regirán a la empresa en el periodo (2015-2019).

- Honestidad y responsabilidad para con la empresa y sus consumidores.
- Excelencia en todo lo que creamos.
- Conducta ética y moral en todos los eventos de la empresa.
- Empoderamiento con el Plan Estratégico de la institución.
- Innovación de todas las áreas de la empresa que ayuden lograr y mantener el liderazgo.
- Responsabilidad social con la comunidad del recinto Chipe Hamburgo y recintos aledaños.

4.1.6.8. Principios (2015-2019).

- Prioridad en la satisfacción del cliente.
- Dirección fundamentada en hechos, y apuntalada en procedimientos de evaluación.
- Mejora perenne de los procesos e indicadores de gestión y de evaluación.
- Buena administración que facilite la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa.

4.1.6.9. Objetivos en la parte Financiera (2015-2019).

- Elaborar el presupuesto de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, con el propósito de que cumpla en forma lógica y secuencial con todas las actividades programas, que aprueben el correcto funcionamiento mediante la proyección y priorización de las necesidades y que ayude a alcanzar los fines y estrategias planteadas.
- Presentar mensualmente los estados de resultados con la finalidad de que se constituyan en una herramienta de información necesaria para la toma de decisiones de parte de la presidencia de la empresa.
- Realizar sistemas confiables de control en todas las áreas financieras de la empresa.
- Efectuar los pagos oportunos a empleados y proveedores.
- Implementar un sistema informático de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Tomar oportunas decisiones para la recuperación de cartera vencida que permita generar recursos económicos y reinvertirlos en mejores servicios.
- Desarrollar nuevos métodos de recaudación.
- Contar con técnicos especializados que garanticen el buen funcionamiento de la empresa en los procesos productivos y de atención al cliente.

4.2. **Discusión.**

De acuerdo a (Rojas, 2012) “La planeación es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante el cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas. El plan estratégico es el conjunto coherente de políticas estrategias y metas mediante el cual se deberán definir las practicas a seguir en el marco en el que se desarrollaran las actividades”.

El criterio del autor coincide con el presente proyecto de investigación donde se determina y analiza que la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, al no contar con un plan estratégico, notamos que no hay una dirección precisa, no conocen el propósito y por ende no se han trazado estrategias para así cumplir metas. En esta investigación se procedió a realizar un estudio de mercado, empleando encuestas y entrevistas, de las cuales se obtuvo información importante, se realizó la matriz FODA, se creó la misión, visión, los valores corporativos y objetivos.

El autor puntualiza (Fred R, 2008) que el direccionamiento estratégico es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos. El plan estratégico expresa la dirección futura de la empresa, su propósito de negocios, sus metas de desempeño y sus estrategias a seguir para un mejor funcionamiento de la empresa.

En el desarrollo de la investigación se diseñaron las estrategias a seguir para implementar una nueva distribución organizacional de acuerdo a las necesidades de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

El autor indica (Idalberto, 2011) que la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción, las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información,

para lograr el éxito de la organización. El plan estratégico debe dar una dirección a la organización en general.

Coincidiendo con lo expuesto por el autor se propone un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

A través de los resultados obtenidos se concluye que:

- El análisis de la situación actual permitió conocer con fundamento las condiciones actuales favorables y desfavorables de la institución, además se puede concluir que existe un escenario negativo en los niveles técnicos y administrativos que amenazan la estabilidad de la empresa.
- La falta de estrategias no permite a la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, lograr los objetivos estratégicos, ni priorizar los problemas, plantear soluciones y determinar responsables.
- La estructura organizacional de Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo no se ha instaurado un plan estratégico en base a las necesidades de la empresa, no existe una cultura organizacional adecuada que permita cumplir con las políticas, objetivos y metas institucionales.

5.2. Recomendaciones.

Se recomienda lo siguiente:

- Analizar permanentemente la situación de la empresa sobre los valores, principios, cultura, capacidad y recursos para aprovechar de buena manera las oportunidades que se presentan en su entorno.

- Desarrollar estrategias como herramientas para armar escenarios positivos en los niveles técnicos, administrativos y financieros que le den sostenibilidad en el tiempo a la empresa.

- Implementar el Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo del cantón La Maná.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía.

- Banco Mundial. (02 de Septiembre de 2013). *Gestión de Recursos Hídricos: Panorama General*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2015, de <http://www.bancomundial.org/es/topic/waterresourcesmanagement/overview>
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica*. México: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2010). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cisneros Icaza, G. M. (2015). Plan Estratégico para el desarrollo institucional de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes profesionales del Cantón Quevedo, período 2014-2018. 100. (Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Ingeniería en Gestión Empresarial, & G. M. Cisneros Icaza, Edits.) Quevedo, Los Ríos, Ecuador. Recuperado el 25 de Octubre de 2015
- Consejo Supremo de Gobierno, & Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias. (29 de Marzo de 1979). *Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado*. Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de Plan de Saneamiento Básico Rural: www.juntasds.org
- Dessler, G., & Juarez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson Educaion.
- El Mercurio, & Martínez Moscoso, Á. (10 de Marzo de 2015). *El consumo de agua en el Ecuador*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2015, de http://www.elmercurio.com.ec/470834-el-consumo-de-agua-en-el-ecuador/#.Vi_FR-8o_tQ
- Evans James, W. R. (2010). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Fred R, D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Editorial Pearson.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Idalberto, C. (2011). *Planeación Estratégica*. México: Mc. Graw -Hill.
- INEC. (Junio de 2012). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2015, de Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU 4.0): <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/descargas/ciiu.pdf>

- Koontzd, H. (2012). *Administracion una Perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Marketing. En P. Kotler, & G. Armstrong, *Marketing* (Décimocuarta ed., pág. 720). México: Pearson Educación.
- Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). Planeación Estratégica por Áreas Funcionales. En A. Lerma, & S. Barcena. México: Alfaomega, Grupo Editor.
- Moscoso, A. M. (2015). *Consumo del agua en el Ecuador*. Cuenca: Diario El Mercurio.
- Munch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN, Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson Educación.
- Munch, Lourdes. (2011). *Gestion Organizacional Enfoque y Procesos Administrativos*. Mexico: Pearson Educacion.
- Muñoz Heredia, C. (2012). Administración Básica. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Padilla, M. C. (2013). *Evaluacion de Proyectos*. Bogota: Ecoe Ediciones .
- Pallares, Z. (2010). *Hacer empresas*. Mexico: Nueva Empresa.
- Prieto Herrera, J. E. (2011). Gestión Estratégica Organizacional. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Rojas López, M., & Medina Marín, L. (2012). Planeación Estratégica, Fundamentos y Casos. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Rojas, M. (2012). *Planeación Estratégica*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Saíinz De Vicuña, A., & José, M. (2012). El Plan Estratégico en la Práctica. México: Alfaomega.
- Thompson, A. A., Strickland, A. J., Gamble, J. E., & Peteraf, M. A. (2012). Administración Estratégica. México: Mc Graw Hill.
- Torres, Z. (2014). Administración Estratégica. México: Larousse-Grupo Patria.
- Valencia, L. A. (2010). *Como aplicar la planeación a la pequeña y mediana empresa*. México: Thomsom.
- Weihrich, H. (2011). *Administracion Empresarial*. Mexico: Mc Gran Hill.

CAPÍTULO VII
ANEXOS

7.1. Formatos de las encuestas y entrevista realizadas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO”

Saludos, el propósito de esta visita es aplicar un cuestionario enfocado en el diseño de un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo a la cual usted pertenece, debido a que este tema lo he empleado para realizar mi Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial; para lo cual es importante la respuesta que usted de a cada una de estas interrogantes, ya que la exactitud y veracidad de las misma dependerá el éxito de la investigación en este campo.

1. ¿Cuántos años lleva laborando para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. De 1 a 5 años

b. De 5 a 10 años

c. De 10 a 15 años

d. Más de 15 años

2. En el desempeño de su cargo y teniendo en cuenta su experiencia en la Institución hasta el momento, ¿Se siente satisfecho con las funciones asignadas y las responsabilidades del mismo?

a. Si

b. No

c. A veces

d. Nunca

3. ¿Se cumple con la ejecución de todas las actividades planificadas en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Rara vez

4. ¿Sabe usted que es un Plan Estratégico?

a. Si

b. No

5. ¿Cree que es necesaria la creación de un Plan Estratégico?

a. Si

b. No

c. Tal vez

6. ¿Se cuenta con suficiente personal para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. Si

b. No

7. ¿Existe el suficiente personal capacitado para la operación y mantenimiento de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. Si

b. No

8. ¿Se efectúan programas de capacitación al personal de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo para fortalecer sus conocimientos en el área en que labora?

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo contrata personal competente para el cuidado y control del agua?

- a. Si
- b. No

10. ¿Se contrata personal competente para la atención y vigilancia de la red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

- a. Si
- b. No

11. ¿Todos los dispositivos de la red de distribución de agua potable se hallan en buena situación física?

- a. Si
- b. No

12. ¿La Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo cuenta con un plan de contingencia por fallas del sistema en caso de emergencia?

- a. Si
- b. No

13. ¿Se cuenta con la infraestructura conveniente para el ejercicio de sus acciones?

- a. Si
- b. No

14. ¿Hay suficiente material y equipo para la red de distribución de agua potable?

- a. Si
- b. No

¡Gracias por su tiempo empleado en dar respuestas a cada una de las pregunta planteadas!

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE AGUA POTABLE DE LA “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO”

Saludos, el propósito de esta visita es aplicar un cuestionario enfocado en el diseño de un Plan Estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo a la cual usted es usuario, debido a que este tema lo he empleado para realizar mi Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial; para lo cual es importante la respuesta que usted de a cada una de estas interrogantes, ya que la exactitud y veracidad de las misma dependerá el éxito de la investigación en este campo.

1. En su rol de usuario, ¿Cómo califica el trabajo de los Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. Muy Bueno

b. Bueno

c. Regular

d. Malo

2. ¿La red de distribución de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo provee agua a toda la población?

a. Si

b. No

3. ¿Sabe usted si la calidad del agua de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo es vigilada?

a. Si

b. No

4. ¿Conoce si la calidad del agua de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo cumple las reglas establecidas?

a. Si

b. No

5. ¿En su sector tiene buena presión de agua?

a. Si

b. No

6. ¿Usted tiene suministro de agua las 24 horas del día?

a. Si

b. No

7. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. Muy Bueno

b. Bueno

c. Regular

d. Malo

8. ¿Cómo considera usted la calidad del agua que ofrece la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

a. Muy Buena

b. Buena

c. Regular

d. Mala

9. ¿La llave principal de agua está en el patio de la casa?

a. Si

b. No

10. El precio que usted paga por el servicio de agua potable ¿es adecuado?

a. Si

b. No

11. ¿Paga la tarifa al día de su vencimiento?

a. Si

b. No

12. ¿Existe una cuenta individual para el pago de sus tarifas?

a. Si

b. No

13. ¿Está de acuerdo con los horarios de segmentación de distribución del agua que se brinda?

a. Si

b. No

¡Gracias por su tiempo empleado en dar respuestas a cada una de las pregunta planteadas!

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO” DEL CANTÓN LA MANÁ.

1. ¿Cuenta la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo con un plan estratégico?

2. ¿Sabe usted lo que es un Plan Estratégico que mejore la calidad total de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

3. ¿En la actividad productiva que realiza la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, utiliza la planeación estratégica para optimizar la calidad total de la empresa?

4. ¿Según su razonamiento la gestión de la planeación estratégica promueve la rentabilidad de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

5. Cree usted necesaria la elaboración e implementación de un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo

6. ¿A su juicio la aplicación de un Plan estratégico puede llegar a optimizar los niveles de desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

7. ¿Está de acuerdo que la implementación de un plan estratégico puede ayudar a elevar la rentabilidad de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

8. ¿Cree usted que la ejecución de un plan estratégico permitirá optimizar la gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

9. Según su criterio la aplicación de un plan estratégico es:

10. ¿Qué limitantes supone usted en la implementación del plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo?

7.2. Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIU).

De acuerdo con esta clasificación, la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo, se identifica con el siguiente código:

Sección E: Distribución de Agua: Alcantarillado, Gestión de Desechos y Actividades de Saneamiento.

Esta sección incluye actividades relacionadas a la gestión (incluso captación, tratamiento y eliminación) de varias formas de desperdicio, puede ser sólido o no sólido, industrial o doméstico, y en lugares contaminados. El resultado del proceso de tratamiento de desperdicio de aguas residuales puede convertirse en un aporte dentro de otro proceso de producción. Las actividades del suministro de agua son también agrupadas en esta sección, desde que son llevadas a cabo en conexión por unidades comprometidas en el tratamiento de aguas residuales. (INEC, 2012)

Tabla 36. Clasificación de acuerdo al CIU de la Institución 2015.

DIVISION	GRUPO	CLASE	SUBCLASE	DESCRIPCION
36				Esta división incluye la captación, tratamiento y distribución de agua para necesidades domésticas e industriales. La captación de agua de varias fuentes, así como por varios medios.
	360			Captación, Tratamiento y Distribución de Agua.
		3600		Esta clase comprende las actividades de captación, tratamiento y distribución de agua para atender a las necesidades domésticas e industriales. La captación de agua de diversas fuentes y su distribución por diversos medios. Se incluye la explotación de canales de riego; no se incluyen, en cambio, los servicios de riego por aspersores, ni servicios similares de apoyo a la agricultura.

3600.01 Actividades de: Captación de agua de ríos, lagos, pozos, agua de lluvia etcétera; Purificación de agua para su distribución; Tratamiento de agua para uso industrial y otros usos; Distribución de agua por tuberías por medio de camiones (tanqueros) u otros medios, a usuarios residenciales, comerciales, industriales y de otro tipo.

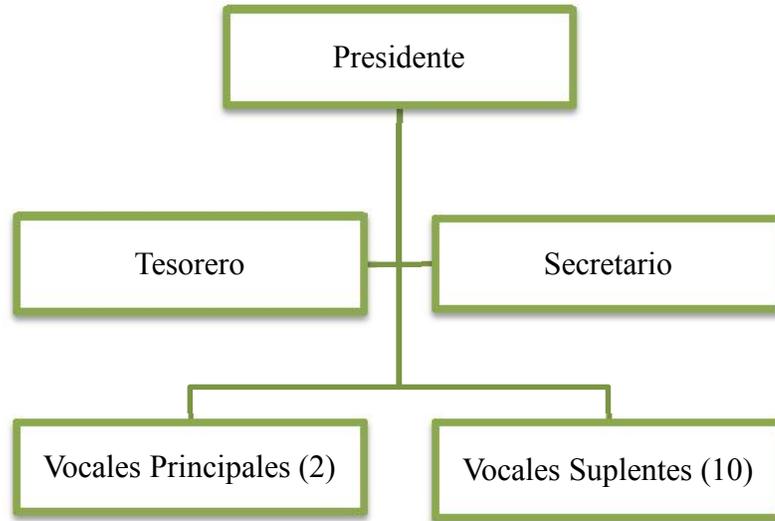
Fuente: INEC

Elaborado por: La Autora

E3600.01 CAPTACIÓN, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA.

Actividades de: Captación de agua de ríos, lagos, pozos, agua de lluvia etcétera; Purificación de agua para su distribución; Tratamiento de agua para uso industrial y otros usos; Distribución de agua por tuberías por medio de camiones (tanqueros) u otros medios, a usuarios residenciales, comerciales, industriales y de otro tipo. (INEC, 2012)

7.3. Organigrama de la Junta Administradora de Agua Potable del Sistema Regional Chipe Hamburgo.



7.4. Instalaciones de la Institución.





7.5. Primeras fotos de la construcción de la planta de agua.



7.6. Instalaciones de la Planta de Agua.

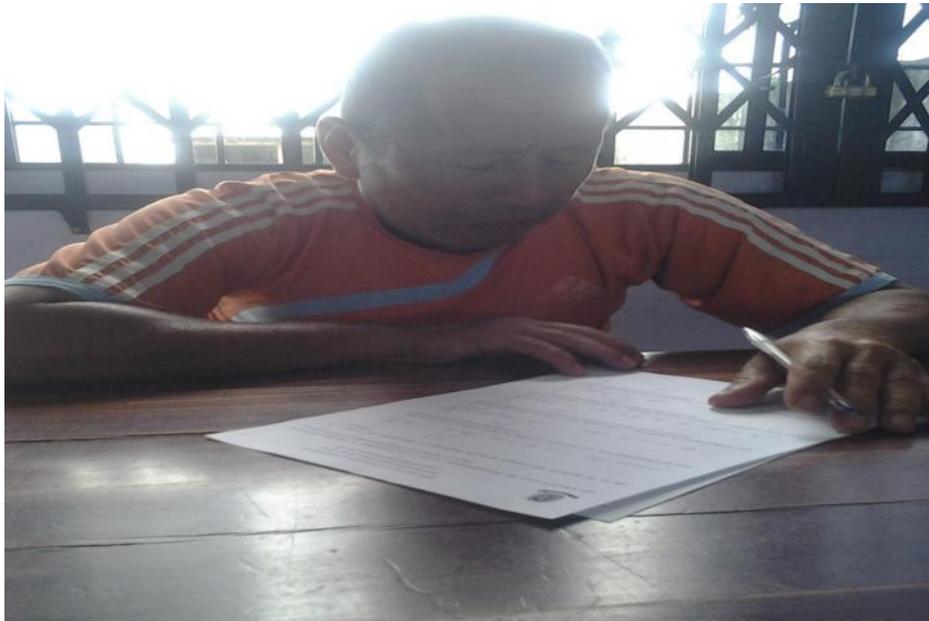


7.7. Tanque de la Planta de Agua.





7.8. Entrevista al Presidente de la Institución.



7.9. Encuestas aplicadas al Personal.



7.10. Encuestas aplicadas a los Usuarios



7.11.Oficio dirigido al presidente de la institución para la autorización de la investigación.

La Mana, Julio 27 del 2015

Sr.

CARLOS CHICA

**PRESIDENTE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL
CHIPE HAMBURGO**

Presente

De mi consideración.-

Yo, **ANDREA LISETH SUAREZ PISCO**, con cédula de identidad N° **120532345-2** ex estudiante de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la **UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**, solicito a usted, de la manera más respetuosa, se sirva autorizar la realización de mi *Trabajo de Investigación* titulado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DEL SISTEMA REGIONAL CHIPE HAMBURGO DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2015-2019“**.

Atentamente,

Andrea Liseth Suarez Pisco

C.I. 1205323452