



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA-CPA

TÍTULO DEL PROYECTO

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL
RECINTO VILLANUEVA Y EL DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO**

AUTORAS:

Chumbay Calle Alexandra Stefania

Campos Guaraca Sandra Marcela

TUTOR:

Ing. Roberto Cabezas Cabezas.

Milagro, Abril del 2012

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Alexandra Stefania Chumbay Calle y Sandra Marcela Campos Guaraca, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoria – C.P.A, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, a los 19 días del mes de abril del 2012

TUTOR

Ing. Roberto Cabezas Cabezas.

DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Las egresadas ALEXANDRA STEFANIA CHUMBAY CALLE y SANDRA MARCELA CAMPOS GUARACA, mediante la presente manifestamos ser autores del proyecto **“Diagnóstico Situacional de la Junta de Agua Potable del Recinto Villanueva y el Diseño de un Plan Estratégico”** el mismo que ha sido realizado bajo la tutela del **Ing. Roberto Cabezas Cabezas** en calidad de tutor y ponemos a disposición de las autoridades.

Milagro, a los 19 días del mes Abril del 2012

Alexandra Chumbay Calle
C.I. 0926849787

Sandra Campos Guaraca
C.I. 0923744197

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA- CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo, a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a mi Padre Luis Chumbay; en especial a mi Madre Alexandra Calle Santisteban que es el pilar de mi vida por estar ahí cuando más los necesité por su ayuda constante, a mi Abuelita Clara Santisteban y Tía por sus sabios consejos y a mis amigos por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

Alexandra Chumbay Calle.

A mis padres y hermanas que siempre me han apoyado en esta meta y que han sido un pilar importante en mi vida.

A cada uno de los docentes de esta prestigiosa institución que me han formado con sus conocimientos y valores impartidos.

Sandra Campos Guaraca.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por llevarnos a su lado a lo largo de nuestras vidas siempre llenándonos de alegrías y gozos, y sobretodo dándonos las fuerzas necesarias para continuar hasta el final con el proyecto realizado.

A mi padre y madre: Por su apoyo incondicional, por toda la ayuda que me ha brindado para salir adelante.

A mi abuelita: Por su cariño tan especial y su confianza de siempre.

A mis amigas y amigos: Que siempre me apoyaron en todo y me dieron confianza en mi misma en todo momento: Jenny, Andrea, Patricia, Adela, Wagner y Soraya.

A nuestro tutor, por ser aquella persona que siempre estuvo ahí con nosotras ayudándonos y compartiendo sus conocimientos, por confiar en nosotras, por corregir cada una de nuestras falencias y sobre todo por ayudarnos a terminar con éxito nuestra tesis.

A todas aquellas personas les decimos gracias que sin esperar nada a cambio compartieron pláticas, conocimientos y diversión con nosotras y sobre todo nos ayudaron a culminar con este sueño que ahora es una realidad.

Con todo mi cariño Alexandra Chumbay Calle.

Le agradezco primero a Dios por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de mi carrera, a mi familia, a nuestro tutor que nos ha apoyado en el desarrollo de nuestro proyecto y a todas las personas que han colaborado de cierta manera en la realización de este trabajo.

"Señor que tanto me has dado, sé misericordioso y concédeme algo más: Un corazón agradecido" – Apóstol Pablo

Sandra Campos Guaraca.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Msc. Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Diagnóstico Situacional de la Junta de Agua Potable del Recinto Villanueva y el Diseño de un Plan Estratégico”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 19 días del mes Abril del 2012

Alexandra Chumbay Calle
C.I. 0926849787

Sandra Campos Guaraca
C.I. 0923744197

ÍNDICE GENERAL

Página de carátula o portada.	i
Página de la constancia de aprobación por el tutor.	ii
Página de declaración de autoría de la investigación.	iii
Certificación de la Defensa	iv
Página de dedicatoria.	v
Página de agradecimiento.	vii
Página de Cesión de Derechos de Autor.	viii
Índice general.	ix
Índice de cuadros	xiii
Índice de gráficos.	xvi
Índice de Figuras.	xvii
Resumen.	xix
Abstract.	

CAPITULO I
EL PROBLEMA

	Pág.
Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Problematización del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.1.3 Formulación del Problema.....	4
1.1.4 Sistematización del problema.....	4
1.1.5 Determinación del problema.....	5
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 General.....	5
1.2.2 Específicos.....	5
1.3 Justificación.....	6

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL

	Pág.
2.1 Marco teórico.....	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	9
2.3 Marco conceptual.....	10
2.4 Hipótesis y variables.....	39

2.4.1 Hipótesis General.....	39
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	39
2.4.3 Variable Independientes y Dependiente.....	40
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	41

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

	Pág.
3.1 El tipo y diseño de la investigación y su perspectiva general.....	43
3.2 Población y muestra.....	45
3.2.1 Definición de los sujetos que van hacer medidos.....	45
3.2.2 Delimitar la población.....	45
3.2.3 Tipo de la muestra.....	46
3.2.4 Tamaño de la muestra	46
3.2.5 Proceso de selección.....	46
3.3 Métodos y técnicas.....	47
3.3.1 Métodos Teóricos.....	48
3.3.2 Método Empírico.....	50
3.4 El procesamiento estadístico de la información.....	51

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

	Pág.
4.1 Análisis de la situación actual.....	53
4.2 Análisis comparativo, evolución tendencias y perspectiva.....	54
4.3 Resultados.....	61
4.4 Verificación de la hipótesis.....	62

CAPITULO V

PROPUESTA

	Pág.
5.1 Tema.....	64
5.2 Fundamentación.....	64
5.3 Justificación.....	65
5.4 Objetivos.....	67
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	67
5.4.2 Objetivos específicos.....	67
5.5 Ubicación del Proyecto.....	68
5.6 Factibilidad.....	68
5.7 Descripción de la propuesta.....	88
5.7.1 Actividades.....	100
5.7.2 Recursos análisis financiero.....	101
5.7.3 Impacto.....	112
5.7.4 Cronograma.....	113

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	116
Conclusiones.....	117
Recomendaciones.....	118

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	
Operacionalización de las variables.....	41
Cuadro 2.	
Población.....	45
Cuadro 3.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	54
Cuadro 4.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	55
Cuadro 5.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	56
Cuadro 6.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	57
Cuadro 7.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	58
Cuadro 8.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	59
Cuadro 10.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	60
Cuadro 11.	
Manual de funciones.....	74
Cuadro 12.	
Funciones administrativas.....	76
Cuadro 13.	
Función Contable.....	78

Cuadro 14.	
Funciones de Mantenimiento.....	82
Cuadro 15.	
Funciones Técnicas.....	85
Cuadro 16.	
FODA.....	92
Cuadro 17.	
Matriz FODA.....	93
Cuadro 18.	
Inversión de Activo Fijo.....	102
Cuadro 19.	
Depreciación.....	102
Cuadro 20.	
Sueldos y Salario.....	103
Cuadro 21.	
Detalle de Gastos.....	104
Cuadro 22.	
Ingresos.....	105
Cuadro 23.	
Inversión.....	105
Cuadro 24.	
Financiamiento.....	105
Cuadro 25.	
Tabla Amortización.....	106
Cuadro 26.	
Estado de Resultado.....	108
Cuadro 27.	

Flujo de Caja.....	109
Cuadro 28.	
Balance General.....	110
Cuadro 29.	
Índices Financieros.....	110
Cuadro 30.	
Tasa de rendimientos promedios VAN, TIR	111
Cuadro 31.	
Razones Financieras.....	111
Cuadro 32.	
Cronograma de Actividades.....	114

ÍNDICE DE GRÁFICO

	PAG.
Gráfico 1.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	54
Gráfico 2.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	55
Gráfico 3.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	56
Gráfico 4.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	57
Gráfico 5.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	58
Gráfico 6.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	59
Gráfico 7.	
Encuestas realizadas a los moradores del recinto Villanueva.....	60
Gráfico 8.	
Organigrama de la Junta de Agua Potable de Villanueva.....	72
Gráfico 9.	
Fuerzas de Porter.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

	PAG.
Fig. 1	
Molécula del agua.....	27
Fig. 2	
Puntos de Ebullición.....	28
Fig. 3	
Proceso de cloración.....	30
Fig. 4	
Diagrama sobre el proceso del agua.....	33
Fig. 5	
Mapa de Localización JAAPV.....	69
Fig. 6	
Distribución interna de la JAAPV.....	73
Fig. 7	
Promociones.....	97
Fig. 8	
Logotipo.....	98
Fig. 9	
Volantes.....	99

RESUMEN

El problema surge debido a la necesidad en la que se encuentra los moradores de la ciudadela Villanueva por el servicio que brinda la Junta de Agua Potable es de pésima calidad, el volumen de agua no es el adecuado no cuenta con un manual de funciones , su personal que no está capacitado para el proceso de la cloración, cuentas por cobrar en gran número, poseen infraestructura pero no está debidamente adecuada, el servicio no llega a todas las casa y solo dan agua por horas en las noches no existe el fluido por lo que si ocurría algún imprevisto no se podría solucionarlo, no realizan mantenimiento a las tuberías, los usuarios se quejan que cuando se acercan a cancelar no se encuentran con la persona que cobra el servicio, ocasionando pérdida de tiempo y dinero tanto para los usuarios como para la recaudación; la importancia de la investigación radica en realizar una planeación estratégica que ayude al mantenimiento y la restructuración de procesos por medio de capacitaciones a todos los integrantes de la Junta, cuyos beneficiarios directos serán los usuarios del Recinto Villanueva. la propuesta antes mencionada consiste en la creación de una misión, visión, objetivo general y específicos , manual de funciones con la descripción del cargo para que conozcan cada una de sus funciones a desempeñar , realizar capacitaciones a todo el talento humano sobre los procesos de cloración, y el desempeño de cada área para que se realice una retroalimentación directa con un personal calificado y experto en las diferentes áreas que componen a la Junta, con la propuesta planteada anteriormente la Junta crece tanto como organización, el servicio será de calidad los procesos de cloración, se realizara de manera oportuna, las tomas en el consumo de medidor será las correctas según los metros cúbicos que consuman, se cobrará las cuenta de usuarios que adeudan en años anteriores; otorgándoles descuentos por pronto pagos obteniendo aumento en el efectivo, logrando ser eficientes y eficaces en el manejo de los recursos.

ABSTRACT

The problem arises because of the need in which is located the inhabitants of Villanueva Citadel by the service provided by the Board of water drinking that is of terrible quality, the volume of water is not the proper not account with a manual of functions, their staff is not trained for the chlorination process, accounts receivable in large numbers, they have infrastructure but is not properly tailored, service does not reach all the houses and only give water for hours; at night there is no fluid on what if something unexpected happened not could solve it, they do not perform maintenance to pipes, users complain that when they come to cancel they are not with the person charged by the service, resulting in loss of time and money for both the users and to the collecting people ; the importance of research is to conduct a strategic planning to help the maintenance and the restructuring of processes by means of training to all members of the Board, whose direct beneficiaries will be the users of the Villanueva enclosure. the above proposal is the creation of a mission, vision, general objective and specific, manual functions with a description of the charge so they know each of their functions to play, to make trainings to all the human talent on chlorination processes, and the performance of each area for the holding of a direct feedback with a staff qualified and expert in the different areas that make up the Board with the proposal before the Board as well as organization grows, the service will be quality, chlorination processes are performed in a timely manner, shots in meter consumption will be correct according to the cubic meters that consume, will be charged the account of users who owed in previous years; giving discounts for prompt payments getting increase in cash, managing to be efficient and effective in the management of resources.

INTRODUCCIÓN

El agua constituye el elemento vital para todos los seres vivos, plantas, animales y humanos, es necesaria para la supervivencia, y es uno de los recursos no renovables más importantes. El cuerpo humano está compuesto en un 65% de agua, de forma que se debe consumir por lo menos 8 vasos diarios para limpiar el organismo de toxinas y mantener una buena salud. La O.N.U. recomienda 75 litros diarios de consumo de líquido vital, cuidar este recurso es fundamental para mantener una óptima salud y sirve para preparar los alimentos, higiene personal, limpieza de ropa y de vivienda, además lo utilizamos en la agricultura, industria y el desarrollo del país.

Se debe tomar conciencia de la importancia de preservación y de las personas que no tienen acceso a ella ni para lo más elemental, para vivir, provocado por la contaminación y falta de interés en nuestro planeta; no tener una adecuada utilización nos trae grandes enfermedades.

La comunidad desde hace muchos años posee como prioridad el acceso al agua potable, seguido por el mejoramiento en la calidad del servicio, aumento del volumen y el debido mantenimiento en los procesos del tratamiento de la planta, en la actualidad existen 440 usuarios activos, quienes se ven afectados en su desarrollo local por la falta de orden, control y dirección.

Además la comunidad cuenta con un inmenso capital social ya que dentro de la localidad existen microempresas dedicadas a la fabricación de humas, restaurantes entre otros negocios. Geográficamente el recinto Villanueva se encuentra situado en una carretera internacional que sirve de conexión con el vecino país de Perú, por tanto es de importancia que los todos los hogares y diferentes actividades productivas se desarrollen en un ambiente adecuado, mejorando el servicio y tratamiento que recibe el agua sea el correcto.

La importancia del tema es que ayuda a la sociedad a obtener un buen servicio en lo que corresponde al funcionamiento del agua potable ya que ayuda a mejorar la problemática y que los únicos beneficiados son los usuarios.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

El consumo y mala utilización del agua es una problemática mundial, agudizado cada día más por el calentamiento global y el cambio repentino de clima pero sin duda alguna por la falta de conciencia del ser humano frente a esta dificultad. En el mundo el agua es contaminada de incomparables formas, incrementando la pobreza y en muchos casos conllevan a la muerte.

En Ecuador el problema del agua potable en las diferentes localidades del país se han ido incrementando, con el paso del tiempo las personas están aprendiendo a no desperdiciar este recurso natural.

La raíz de este problema se presenta en el recinto Villanueva del Cantón Naranjal específicamente en la Junta de Agua Potable y radica en la necesidad de mejorar el servicio que se brinda al cliente y la atención directa que se mantiene con el mismo. La junta no cuenta con ningún departamento, solo se ha manejado de una manera manual con el poco conocimiento que los miembros de esta han poseído.

El agua de pozo es muy segura beberla, ya que esta traspasa por los filtros naturales como son la arena, grava y piedras, de la cual se obtiene una agua totalmente limpia y apta para la salud, siempre y cuando esta no se encuentre contaminada, ya sea por verter sustancias químicas al suelo o el uso de pesticidas en los campos.

El agua que se distribuye hacia los diferentes usuarios de esta Junta es extraída directamente del subsuelo, mediante la utilización de pozos subterráneos y con la ayuda de bombas eléctricas.

Teniendo en cuenta la relevancia de nuestro estudio en la falta de orden en el manejo de los procesos contables, la nula información que se tiene en el área

contable y financiero, utilización de tecnología hará limitar las metas y objetivos, lo cual afectaría el servicio que se brinda a la comunidad.

El escaso personal existente puede realizar en momentos funciones repetitivas, ya que no existe un organigrama estructural, de forma que los pocos empleados no conocen hacia quien reportarse.

Los procedimientos y funciones no están estructurados por descuido en la coordinación, dirección y control en la administración, pueden llevar a la empresa a reducir su eficacia en los procesos.

Dado que ha transcurrido algunos años desde la creación de la junta y no se ha dado ninguna estructura contable adecuada por falta de conocimientos y de una oportuna toma de decisiones, no se ha podido implementar un adecuado sistema administrativo, contable, financiero para regularizar su creación efectiva de acuerdo a los principios y normas contables que se rigen en el sector.

Además el talento humano que trabaja en la organización no está suficientemente capacitado para el proceso de clarificación y mantenimiento que debe tener la planta, otra de las carencias es que los miembros de la junta no contratan más personal para que exista una excelente segregación de funciones.

Si la situación problemática se mantuviese sin solución tendríamos como consecuencia que el turismo en la localidad, se extinga, y podrían existir algunas enfermedades por la mala clarificación del agua, y la carencia del líquido vital para los hogares ya que el número de habitantes este lugar es numeroso.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Naranjal

Parroquia: Santa Rosa de Flandes

Recinto: Villanueva

Empresa: Junta de agua potable

Sector: Servicio

Tiempo

El tiempo que se aplicará referente al conocimiento científico será de una antigüedad que no supere a los 5 años.

Universo

El universo de esta investigación será la población del Recinto Villanueva en la cual se aplicará las técnicas necesarias de recopilación de información.

1.1.3 Formulación del problema

¿Qué impacto generará en el recinto Villanueva la realización de un diagnóstico situacional para la junta de agua potable?

1.1.4 Sistematización del problema

1. ¿En qué influye la carencia del personal en la Junta de Agua Potable?
2. ¿Qué resultado trae la no segregación de funciones dentro de la organización?
3. ¿Qué efecto produce el escaso nivel de orden y planificación en la organización?
4. ¿Cuál es el inconveniente en no mantener un manual de procedimientos y funciones?
5. ¿Qué impacto tiene la falta de un sistema contable dentro de la organización?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio para diagnosticar como se encuentra en la actualidad la Junta de Agua Potable del Recinto Villanueva y diseñar un plan estratégico.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general de la investigación

Determinar la incidencia que tendrá en el recinto Villanueva la realización de un diagnóstico situacional en su Junta de Agua Potable, mediante la utilización de métodos, procedimientos y técnicas que permitan agilizar los procesos y brindar un servicio de calidad; a través del diseño de un plan estratégico.

1.2.2 Objetivos específicos de la investigación

- 1.- Identificar en qué forma influye la falta de personal dentro de la Junta de Agua Potable.
- 2.- Mostrar los resultados que trae consigo la segregación de funciones dentro de la organización.
- 3.- Reconocer el efecto que produce el escaso nivel de orden y planificación en la organización.
- 4.- Indagar el resultado de no emplear un manual de funciones.
- 5.- Interpretar el impacto de la falta de un sistema contable dentro de la organización.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación de la investigación

La presente investigación está basada en las carencias y falencia de la junta de agua potable de la localidad de Villanueva puesto que ya tiene algunos años de creación pero los procesos a seguir no han sido lo suficientemente necesarios por las razones que expondremos a continuación.

Los procesos de clorificación que sufre el agua no son los que requiere, no cuenta con un personal capacitado para dicha área, el manejo de los cobros que se hacen por parte de los usuarios del servicio son llevados por la tesorera de la organización, pero ella no tiene conocimientos contables; así que no entiende de procesos

contables, ni tributarios, que por ser junta tienen que declarar los impuestos como cualquier entidad, no existe un organigrama ni manuales de funciones, en lo que respecta a la planta, esta no tiene materiales suficientes como son bombas, herramientas necesarias, medidor de clorificación actualizado, posee mala estructura física .

Las causas de todo este desorden organizacional es porque la fuerza del volumen de agua no llegue a todos los usuarios puesto que posee una sola bomba que no abastece a toda la población, originando como política de la junta que el servicio solo hay desde la 8h00am hasta las 18h00pm; generando disconformidad por parte de los usuarios, por lo que si sucede algún imprevisto no se cuenta con ningún plan de contingencia, por esta razón es el argumento que tenemos para levantar a esta organización del desastre empresarial que ha estado sumergida por tantos años.

Al plantear un diagnóstico situacional estamos mostrando todas las falencias que sufre la junta y al diseñar un plan estratégico estamos cubriendo todos los parámetros, puesto que ayudará al mejoramiento total, así como el impacto en los miembros de toda la organización.

El aporte que constituirá la investigación es una reingeniería en todos los procesos y quienes se van a beneficiar son toda la población del recinto Villanueva dando alcance social facilitando ayuda al progreso de la localidad y al aumento por medio de nuevos campos de trabajo por la reestructuración de toda la organización, puesto que se necesitará de nueva mano de obra para los diferentes procesos a manejar viéndose de esta manera beneficiado la población del lugar.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

Los antiguos filósofos consideraban el agua como un elemento básico que representaba a todas las sustancias líquidas. Los científicos no descartaron esta idea hasta la última mitad del siglo XVIII. En 1781 el químico británico Henry Cavendish sintetizó agua detonando una mezcla de hidrógeno y aire. Sin embargo, los resultados de este experimento no fueron interpretados claramente hasta dos años más tarde, cuando el químico francés Antoine Laurent de Lavoisier propuso que el agua no era un elemento sino un compuesto de oxígeno e hidrógeno, luego demostraron conjuntamente que el agua consistía en dos volúmenes de hidrógeno y uno de oxígeno, tal como se expresa en la fórmula actual H_2O .

El agua es la única sustancia en el planeta que además de ser abundante se presenta en tres tipos de temperatura particulares como son: sólido cuando su máxima temperatura llega a $100^{\circ}C$, así mismo líquido y gaseoso.

A partir del conocimiento científico, se establece que el agua es un líquido incoloro, insípido e inodoro; es decir, no tiene sabor, color, así como carece de olor cuando se encuentra en su máximo punto de pureza. Se considera un componente que forma parte esencial para los seres vivos, si faltara se extinguiría la vida en el planeta.

Por ser un elemento que se encuentra distribuido en la Tierra de forma natural, éste tiene la capacidad de ser un poderoso disolvente de numerosas sustancias en grandes cantidades, cabe destacar que por el nivel de contaminación hoy en día el agua pura ya no existe en la naturaleza.

Durante la condensación y precipitación, la lluvia o la nieve absorben de la atmósfera cantidades variables de dióxido de carbono y otros gases, así como pequeñas cantidades de material orgánico e inorgánico. Además, la precipitación deposita lluvia radiactiva en la superficie de la Tierra.

En su circulación por encima y a través de la corteza terrestre, el agua reacciona con los minerales del suelo y de las rocas. Los principales componentes disueltos en el agua superficial y subterránea son los sulfatos, los cloruros, los bicarbonatos de sodio y potasio, y los óxidos de calcio y magnesio.

Generalmente, las aguas de los pozos profundos sólo contienen minerales en disolución. Casi todos los suministros de agua potable natural contienen fluoruros en cantidades variables. Se ha demostrado que una proporción adecuada de fluoruros en el agua potable reduce las caries en los dientes.

Es muy importante determinar que no toda el agua que existe es potable por la presencia de agentes contaminantes, la pequeña parte de agua que se puede consumir es la que proviene de aguas minerales las mismas que surgen totalmente de manantiales y por su alto grado de pureza son estimadas como medicinales para combatir ciertas enfermedades. También se puede distinguir el grupo de aguas duras las que por su textura sirven en actividades como: hervir, pero no sirven para beberlas ni producen espuma con el jabón debido a la cantidad de sedimento calcáreo.

Desde que aparecen los seres vivos especialmente el hombre este líquido vital indispensable para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, por ello en su nombre se eliminan grandes cantidades de este líquido de manera irresponsable, lo que ocasiona que se acelere la extinción de las diversas formas de vida existentes sobre la faz de la Tierra. Todo ello motiva a que se haga conciencia para empezar a retomar la responsabilidad de preservar el agua para garantizar la vida de todos y de todas.

Dentro de las utilidades del agua se enumeran por ejemplo: para el aseo personal, en la cocina, para la industria y procesamiento de alimentos. En otras formas físicas por ejemplo en estado sólido como es hielo sirve para elaboración de helados secos, mientras que en forma gaseosa sirve para la elaboración de gases como el oxígeno que es empleado para la medicina. En fin innumerables usos de acuerdo al estado en el que está se le da al agua, entonces, más que justificada la idea de conservar su pureza especialmente de los repositorios y manantiales.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Considerando que las informaciones secundarias son importantes en la realización del presente estudio porque de ellas se pudo llegar a tener el sustento técnico y científico a fin de obtener buenos resultados, entonces la referencia pertinente es el proyecto realizado por los egresados: Alex Estevan Acosta Peñafiel y Victoriano Fidel Lino Vera, dicho enfoque se titula “Estructuración de un sistema Contable administrativo, para la **EMAPA-COLI**¹ de la provincia del Guayas”; previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado en la Universidad Estatal de Milagro, extensión Guayaquil, realizado el 30 de Julio del 2007.

El proyecto mencionado anteriormente difiere del nuestro que tiene relación con una Junta de agua potable donde hay un cierto grado de autonomía y se centrara en el manejo del proceso contable y administrativo dando como objetivo la toma de mejores decisiones.

Por otra parte, se ha encontrado un proyecto realizado por el alumno: Álvaro Carlos Delgado Ocaña, de la Universidad Estatal de Milagro bajo el título de “Implementación de procedimientos y controles en el área de contabilidad de la empresa **“PEGATEL CIA LTDA.”** en la ciudad de Guayaquil para mayo del 2009, previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Este trabajo investigativo muestra la necesidad apremiante de mantener un control y transparencia en las actividades organizacionales, fomentando el crecimiento empresarial mediante la aplicación de procedimientos y controles contables optimizando la comunicación entre las diferentes áreas; este proyecto se diferencia del nuestro ya que nos concentraremos en analizar las debilidades y amenazas de la organización y sacar beneficio de las oportunidades y fortalezas; y por ultimo realizar un plan estratégico.

El proyecto elaborado por los alumnos: Juan Carlos Galdós Vizhñay y Rossy Hipatia Panchana Balón de la Universidad Estatal de Milagro con sede en la ciudad de Guayaquil en Diciembre del 2009; nos sirve de apoyo, el mismo mantiene el título de “Implementación Contable para la toma de decisiones en la compañía DICRESA S.A”, previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado.

¹ EMAPA-COLI.- Empresa Municipal de Agua Potable de Colimes

El proyecto citado trata de la implementación de normas, manual de procedimientos, funciones y políticas de forma que logren cumplir las metas planteadas, de manera que la información sea clara oportuna y veraz que permita tomar las mejores decisiones; el proyecto en el cual trabajamos conserva el mismo fin con la diferencia de que se busca diseñar un plan estratégico que faculte a la empresa mirar hacia el futuro sin desamparar las metas y objetivos del presente.

Proceso para la elaboración de un plan estratégico: resumen ejecutivo es una de esas experiencias puntuales que instrumentamos en diferentes empresas.

Por lo anterior expuesto el presente modelo no tiene que ser una solución definitiva, ni única, de hecho con posterioridad le hemos realizado ciertos ajustes, pero si fue una experiencia instrumentada e implantada en años, que tuvo resultados concretos y que puede servirle a otros equipos de trabajo que se puedan encontrar en situaciones similares y con los cuales compartimos nuestros resultados.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Diagnóstico Situacional

Este medio permite a través de instrumentos de análisis, identificar, entre otros, los siguientes aspectos: los puntos fuertes y débiles de la empresa, así como las amenazas y las oportunidades. El análisis del entorno está cifrado en identificar las oportunidades que se presentan para la empresa y las amenazas que se vislumbran en el futuro.

El análisis interno de la empresa figura en los puntos fuertes y débiles de la organización, por comparación implícita con las demás empresas del sector. Ello tiene que ver con su habilidad distintiva (la fortaleza principal), y se presume que una empresa desarrolla fortalezas en el campo que considera como área estratégica.

Los Objetivos de la Organización se derivan de la misión. Son guías para valorar el grado de movimiento hacia el logro de la misión y constituyen la base para determinar los objetivos operativos para las Subunidades y los departamentos de la Organización.

El análisis competitivo ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas que le afectan dentro de su mercado objetivo.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compete.

El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades sería de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que diseñe y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios.

Para que la organización tenga conocimiento sobre el riesgo que corre si no realiza un buen diagnóstico sobre los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa se muestra a través de un análisis FODA el cual consta de dos partes: una interna y otra externa.

- ✓ La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales usted tiene algún grado de control.
- ✓ La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar su negocio en el mercado seleccionado. Aquí usted tiene que desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales usted tiene poco o ningún control directo.

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa.

Es importante señalar que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado la misión que es fundamental, ya que esta representa las funciones operativas, directivas que va a ejecutar en el mercado y suministrar a los consumidores.

La planeación estratégica dentro de la organización permite la creación de una misión, visión, objetivos y estrategias que permitan el logro de las metas planteadas y fomentar una buena toma de decisiones.

Los planes estratégicos se elaboran de igual forma como los demás planes de la empresa, tanto los planes tácticos, los operativos, por lo que no se puede considerar como la suma de éstos.

Como todo planeamiento, está sujeta a cambios por tanto es flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer las respectivas modificaciones que fueran necesarias. De igual forma, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

Un plan estratégico puede resultar de mucha ayuda para fijar diferentes lineamientos de acción los cuales suelen orientar las decisiones y los resultados que se presentaran en el futuro.

La meta de la planificación estratégica es lograr un mejor desempeño de las funciones en una empresa ya que la misma permitirá una mejor organización, gestión y administración en cada sector de una empresa.

Los objetivos y las estrategias de la Corporación se encuentran contenidos en el plan estratégico. Se convierten en objetivos y estrategias operativos y, por medio de la planificación estratégica, la organización puede lograr la unidad y la continuidad de acción.

Manual de funciones

El manual de funciones es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones en una empresa.

Lo importante del manual de funciones es describir con claridad todas las actividades de la empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.

En el que se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se esté realizando adecuadamente.

Los beneficios del manual de funciones Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimiento y a los

puestos responsables de su ejecución. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Interviene en la consulta de todo el personal:

- ✓ Que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad.
- ✓ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por faltas o errores.
- ✓ Facilita las labores de auditoría, evaluación de control interno y su evaluación.
- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Es de gran utilidad porque nos va a establecer claramente responsables de áreas y funciones, además permite evaluar que las funciones que fueron fusionadas están respondiendo a las necesidades de la empresa, sin provocar sobrecargas laborales.

Contenido un plan estratégico

Es intentar conocer, con alguna probabilidad de certeza, dónde estaremos en el futuro, en función de las decisiones que tomemos hoy.

Es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios...) cual será la estrategia de la misma durante un período de tiempo, generalmente de 3 a 5 años.

Además es cuantitativo: establece las cifras que debe alcanzar la compañía, manifiesto: describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir, y temporal: indica los plazos de los que dispone la compañía para alcanzar esas cifras.

Se redacta en función de los principales objetivos que la organización pretende y en él se especifican las políticas y líneas de actuación concretas orientadas a la

consecución de los objetivos y los intervalos de tiempo precisos que deben ser cumplidos para cada una de las acciones propuestas.

Planificar

No tiene nada que ver con las decisiones del futuro, sino con el impacto que tendrán en el futuro las decisiones de hoy. Es intentar asegurar que en el futuro lleguemos a las metas que hoy nos proponemos y necesitamos para sobrevivir y progresar.

La planificación estratégica es Crear un sistema FLEXIBLE e integrado de los OBJETIVOS y sus ESTRATEGIAS.

Que sirva como punto de referencia para visualizar en qué grado alcanzamos los objetivos de corto plazo,

Y cómo encaminamos los de mediano y largo plazo, con una coherencia entre el esfuerzo de las personas y el valor relativo de cada META.

Etapas de la planificación

Filosófica:

- ✓ Estrategia Corporativa: Visión, Misión, Valores

Analítica:

- ✓ Análisis de la Situación: Matriz FODA
- ✓ Análisis del Entorno
- ✓ Propuesta de Valor: Análisis Competitivo

Operativa:

- ✓ Objetivos Estratégicos: Largo Plazo
- ✓ Estrategias: Objetivos Operativos, Compromiso y Recursos
- ✓ Políticas: Cómo se definen, implementan y gestionan las Estrategias

De Control:

- ✓ Control y Seguimiento: Evaluación de Resultados
- ✓ Innovación: Medidas correctivas

Contabilidad

La contabilidad es un sistema de información que permite recopilar, clasificar, y registrar, de una forma sistemática y estructural, las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad.

La contabilidad surge como respuestas a la necesidad de llevar un control financiero de la empresa, pues proporciona suficiente material informativo sobre su desenvolvimiento económico y financiero, lo que permite tomar decisiones que llevan a un manejo óptimo del negocio.

También es el nombre genérico que se les da a todas las anotaciones es registrar, analizar e interpretar las situaciones que se presentan en las diversas etapas que enfrenta la organización.

Debido al movimiento en las organizaciones se origina la contabilidad donde nacen las operaciones administrativas, que como consecuencia nos da una reflejo documental que son las bases de las inscripciones contables, ya que la contabilidad ofrece resúmenes de la situación , los análisis de los datos contable son orientados a la toma de decisiones gerenciales.

Dentro de las funciones de la contabilidad tenemos:

- ✓ La función histórica que es el registro cronológico de los hechos que van apareciendo en el transcurso de la empresa, como ejemplo seria los cobros y pagos que se realizan en el proceso contable de acuerdo como se van presentado en su respectivo orden.
- ✓ La función estadística es el reflejo de los hechos económicos es decir medimos la función estadística en lo que son: ingresos Vs egresos por medio del punto de equilibrio para ver si obtenemos utilidad o perdida.
- ✓ Función económica se mide por el análisis que se hacen antes de hacer las compras, esta a su vez se mide en las proformas que se hace a los diferentes puntos de referencias.
- ✓ Función financiera se mide en el rendimiento que tiene la empresa su solvencia, conocer los compromisos de pagos con los clientes y las políticas con sus proveedores.
- ✓ Función fiscal.- es lo que se refiere al estado las disposiciones tanto tributarias, como las cargas públicas.

- ✓ Función legal.- es saber todo lo referente al código de comercio y a otras leyes que puedan afectar a la empresa tanto interna como externamente.

El campo de acción de la contabilidad es tan amplio. Según el tipo de empresa en la que se aplique, la contabilidad de servicio registra las actividades económicas desarrolladas por las empresas dedicadas a la prestación de servicios.

Estudios de las cuentas y sus movimientos

Las cuentas y sus movimientos representan a los elementos patrimoniales agrupados por clases expresando aumentos y disminuciones del valor que experimentan en un periodo determinado.

La cuenta es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos. Las cuentas suponen la clasificación de todas las transacciones comerciales que tiene una empresa o negocio. Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa, permite el registro de las operaciones contables en los libros de contabilidad, representa bienes, derechos y obligaciones de los que dispone una empresa en una fecha determinada.

El estudio de las cuentas contables nos facilita en el proceso de la contabilización porque a medida que avanza la tecnología cambian los formatos de cómo clasificar una cuenta, el debido control de una cuenta nos proporciona el desenvolvimiento en el campo contable.

La cuenta materialmente puede ser llevada en una hoja de un libro o libreta adecuada, también puede llevarse en una hoja suelta o en una cartulina en forma de fichas.

La manera de llevar la cuenta en forma de una ficha nos perjudicaría en que se puede extraviar alguna de estas, y al suceder no podremos llevar la contabilización correcta, hay que tener presente que toda cuenta tiene su terminología lo cual nos facilita determinar qué proceso estamos estableciendo.

- ✓ El titular de la cuenta es la persona que está identificada como dueño de la misma.
- ✓ Asiento contable son cada una de las transacciones que se presentan.
- ✓ Se anota en el debe cuando una cuenta es de activo o gastos.

- ✓ Una cuenta es del haber cuando es pasivo o ingreso.

Plan de cuentas

El catálogo de cuentas es una lista ordenada de las cuentas que requiere una empresa su descripción y manejo se encuentra en el plan único de cuentas.

Es una relación que comprende todas las cuentas de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, costo de ventas, costo de producción y cuentas de orden, que son utilizada en el desarrollo de la contabilidad sea esta comercial, servicio etc.

Es un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos contables, se trata de una ordenación sistemática de todas las cuentas que conforman parte de un sistema contable.

Además establece la clasificación, distribución, y agrupación de cuentas de acuerdo con el inventario y la operatoria patrimonial.

El objetivo del plan único de cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas permite la transparencia de la información contable, también se obtiene con claridad, confiabilidad y comparabilidad los datos.

Los planes de cuentas establecen normas para resolver con criterio, uniforme los supuestos administrativos.

El plan de cuenta es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia, los estados financieros y estadísticos, se recomienda diseñar un plan de cuenta de acuerdo al formulario 101 y 102 del SRI.

Los planes de cuenta es un listado que presentan las cuentas necesaria para registrar los hechos contable , se trata de una ordenación sistemática de todos las cuentas que conforman parte del sistema contable.

Para facilitar el conocimiento de cada una de las cuentas, el plan de cuenta suele ser codificado. Este proceso implica la asignación de un símbolo, que puede ser un número, letra o combinación de ambos, a cada cuenta.

Ingresos y Gastos

Las cuentas de ingresos y gastos son también llamadas cuentas de resultado o transitorias. De resultado porque al final de un ejercicio contable dan a conocer las utilidades o pérdidas, los ingresos, los costos y los gastos, y transitorias, porque se cancelan al cierre del periodo contable.

Gastos.

Son los desembolsos o consumo realizado, en dinero en efectivo o en otra clase de valor que no tiene contraprestación inmediata en un bien o derecho a favor de la empresa. En un sentido más limitado, la palabra gasto se refiere a gastos de operación, de ventas o administrativos, a intereses y a impuestos”

Según **CASHIN, J. (2010)** manifiesta que **“comprende todos los costos expirados que pueden deducirse de los ingresos. En un sentido más limitado, la palabra gasto se refiere a gastos de operación, de ventas o administrativos, a intereses y a impuestos²” (pág. 45)**. Como manifiesta el autor todo lo que se deriva de la dinámica operativa del sistema financiero.

Para precisar más acerca de que es un gasto, se puede definir los que se derivan de la ganancia de mercancías, así también se estima la prestación de servicios prestados por tercerizadoras, el equipo de liquidaciones y el equipaje de la provisiones para la disminución de activos y de esta manera suplir potenciales peligros, como es la inhabilitación e impedimento de cubrir carteras vencidas de préstamos comerciales.

Los gastos se pueden clasificarse en gastos ventas, administrativos, financieros.

- ✓ Los gastos administrativos son aquellos que tiene que ver con el personal administrativo de la empresa como por ejemplo: salario del gerente general, secretaria.
- ✓ Gastos de ventas: son todos aquellos gastos que se relacionan con la venta del producto como el sueldo del vendedor, los viáticos.

² CASHIN, James. Contabilidad de costos. 2010. Pág.

- ✓ Gastos financieros: son aquellos gastos que están inmersas las instituciones financiera como un préstamo financiero, intereses.

Ingresos.

Son los valores que recibe la empresa por la venta de bienes o la prestación de servicios.

Para **SUAREZ, Javier. (Versión electrónica)** en una información publicada en Firefox dice:

“Los ingresos representan flujos de entradas de recursos, en forma de incremento del activo o disminución del pasivo o una combinación de ambos, que generar incrementos en el patrimonio, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades, realizadas durante un periodo, que no provienen de los aportes de capital³”.

El movimientos de las cuentas de ingresos estas cuentas empiezan aumentar en el haber, normalmente no se debitan sino al final del ejercicio, para cancelar su saldo.

Las cuentas de ingresos son las destinadas a registrar las cantidades percibidas como remuneración a servicios prestados por la empresa.

Para citar algunos ejemplos de ingresos, se puede definir a los rubros que generan de la venta de insumos, utilidades suplementarias de un asunto productivo, la fabricación que lleva a cabo el organismo para su propio beneficio.

Por consiguiente representan los flujos de entradas de riquezas, en forma de incremento del activo o disminución del pasivo o una combinación de ambos, que generar incrementos en el patrimonio, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades, realizadas durante un periodo, que no provienen de los aportes de capital.

Los ingresos se deben reconocer de tal manera que se logre el adecuado registro de las operaciones en la cuenta apropiada, por el monto correcto y en el periodo correspondiente, para obtener el justo computo del resultado neto del periodo.

³ SUAREZ, Javier. Contabilidad Práctica 5/5. Disponible en emagister. <http://www.emagister.com> (2009)

Dentro de una entidad pública u privada existe el manejo de recursos que permiten la existencia o supremacía sobre los competidores, haciendo posible la liberación del capital en el mercado y apuntar hacia los objetivos que permita la consolidación.

Informes Financieros

Estados financieros.- Dentro del área contable de una empresa existen los informes y reportes que utilizan las instituciones para transmitir la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinado. Esta información resulta útil para la administración gestora, reguladora y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

De acuerdo el criterio de **GÓMEZ, G.** (Versión electrónica) destaca que **“Los estados financieros son los documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período⁴”**. Cuando se tiene claro los documentos que se deben preparar para poner fin a un estado contable estos quedan bien determinados por lo que se puede conocer en que condiciones está la empresa.

Los estados financieros se presentan acompañados de notas y cuadros, que "revelan" o aclaran puntos de interés que, por motivos técnicos o prácticos, no son reflejados en el cuerpo principal.

Estos estados financieros son la base de otros informes, cuadros y gráficos que permiten definir la rentabilidad, solvencia en bolsa y otros parámetros que son fundamentales a la hora de manejar las finanzas de una institución.

Habitualmente cuando se habla de estados financieros se entiende que son los referidos a la situación actual o pasada, aunque también es posible formular estados financieros proyectados. Así, podrá haber un estado de situación proyectado, unos estados de resultados proyectados o unos estados de flujos de efectivo proyectado.

⁴ GOMEZ, Giovanni. Los estados financieros básicos. Publicado en Gestipolis. <http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/15/estadosfros.htm>

Sistema de análisis Dupont

Es muy importante dentro de los estados financieros evaluar su condición financiera, por medio del estado de pérdidas y ganancias y el balance general en dos medidas de rentabilidad, el rendimiento sobre los activo totales ROA y el retorno sobre el patrimonio ROE.

Enfoque de los estados financieros

Sirve para determinar o descubrir problemas que están surgiendo y para evaluar el progreso de la empresa hacia el logro de sus metas. Estas acciones tiene el objetivo de preservar y crear valor para los propietarios de las empresas.

Talento Humano

Si se piensa que el talento humano dentro de la organización es de poca importancia estamos totalmente equivocados sea una organización pequeña o mediana. Si bien es cierto el talento humano es el conjunto de empleados o colaboradores de una organización, que aportan con sus ideas y trabajo generando ingresos para la empresa.

El departamento de Recursos Humanos tiene como función el seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona especializada en la administración del personal. Mantenerlos proactivos para que entreguen todo su potencial en cada jornada de trabajo. El profesional encargado de realizar esta función debe estar capacitado para de manera muy profesional conducir al componente más importante dentro de una organización.

Respecto a este aspecto CHIAVENATO, I. (2004) sostiene **“las personas constituyen el más importante activo en las organizaciones⁵”** (pág. 26). Esto corrobora toda noción por ello a quien se le debe dar mayor importancia en la empresa es al hombre o mujer que tiene bajo su responsabilidad cumplir a cabalidad cualquier función que se le designe.

⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos, Editorial: Mc Graw Hill| 2004. 5ta Edición.

El objetivo básico es alinear las políticas del departamento de Recursos Humanos con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se debe tratar a las personas como otro bien de la organización, sino como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales.

Si una empresa administra adecuadamente su talento humano esto le servirá para:

- ✓ No emplear personas equivocadas
- ✓ Evitar rotaciones no deseadas del personal
- ✓ Evadir tener personal insatisfecho
- ✓ Evitar tener personas no comprometidas con su gestión
- ✓ Evitar que las personas crean que su salario no es justo.

Servicios al cliente

Necesidades, deseos y demandas del cliente

Las necesidades humanas son estados de carencias percibidas. Incluyen necesidades físicas, sociales e individuales.

Los deseos son la forma que adoptan las necesidades humanas moldeados por la cultura y la personalidad individual. Cuando los deseos están respaldados por el poder de compra se convierten en demandas. Dado sus deseos y recursos, la gente demanda producto cuyos beneficios le producen mayor satisfacción.

Hay que entender el mercado y la necesidad y deseos de los clientes, diseñar una estrategia de marketing impulsada por el cliente.

Elaborando un programa de marketing que entregue valor superior y crear relaciones redituable y deleite para los clientes.

Toda esta ayuda a traer cambio en el valor de los clientes captando el valor del mismo para crear la utilidad y calidad para el cliente.

Es favorable también conversar con los clientes para ver si están de acuerdo con el servicio, si tienen alguna queja, para que surja una retroalimentación.

Las necesidades y deseos de los consumidores se satisfacen mediante una oferta de mercado. Las ofertas de mercado no están limitadas a productos físicos, también incluyen servicios, que son actividades o beneficio ofrecidos para su venta y son básicamente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de intangible y no tienen como resultado la propiedad de algo. El cliente tendrá la misma necesidad pero deseara el producto nuevo.

Valor y satisfacción del cliente

Como recordaremos, la satisfacción del cliente es el pilar de cualquier tipo de organización, su éxito o fracaso, dependen de cómo las necesidades de los consumidores han sido totalmente resueltas. En el presente, se verá cómo una compañía debe ofrecerle al cliente un valor agregado y una verdadera satisfacción para competir con eficacia en el mercado actual.

Para que el cliente tenga una excelente toma de decisiones tiene que tener buenas expectativas.

Los clientes insatisfechos a menudo se van con la competencia y desdeñan los productos ante otras personas.

El valor y la satisfacción de los clientes son bloques de construcción claves para desarrollar y administrar las relaciones con los clientes.

El diseño de una estrategia de marketing impulsada por el cliente se establece a través de los clientes definiendo a la dirección de marketing como el arte y la ciencia de elegir mercados con metas con los cuales crear relaciones redituables.

El objetivo de la dirección de marketing es encontrar, atraer, retener y aumentar los consumidores meta al crear, entregar y comunicar valor superior para el cliente.

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- ✓ El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- ✓ El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- ✓ El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

Cobranzas

Dentro del campo empresarial una de las formas de mejorar las cobranzas es:

- ✓ Utilizar muchos centros de cobranzas en toda el área de mercadotecnia, generando facilidades al cliente, por el motivo que para su comodidad tenga apertura nuevos centros de cobro logrando así, evitar los robos.
- ✓ Usando un sistema de apartados postales privados que podrían reemplazar a la red de oficinas regionales de cobranzas.
- ✓ Transferencias electrónicas de fondos, es un sistema en el cual los fondos se desplazan entre las terminales de computadoras sin el uso de un cheque ya que en la actualidad debido a los altos índices delincuenciales, las empresas corren el riesgo, de ser asaltadas.
- ✓ Con este plan se piden a los clientes que envíen sus cheques a un apartado postal y las cámaras de compensación automatizadas.
- ✓ Las políticas de cobranzas es el elemento final de la política de crédito.
- ✓ Las políticas de cobranzas comprende la supervisión de las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de cuentas morosas.

Análisis Costo - Beneficio

Es una técnica usada para evaluar programas o proyectos de inversión que consiste en comparar costos. Sirven como un instrumento para formular y evaluar acerca de los costos y beneficios de un plan de cuantificación. Aunque el uso de un sistema de apartados postales privados podrían reducir el total de gastos.

Políticas de cobranzas

Aplicar varias medidas cuantitativas como el promedio de cobros que es igual a las cuentas por cobrar dividido para el precio de ventas diaria a crédito, permitirá aumentar las cobranzas como resultado de un plan pre determinado para ampliar términos de créditos.

Permite aumentar los flujos de entradas de efectivo y un procedimiento de cobranzas más rigurosos. Los efectos en los ingresos aumentando un precio más alto para recuperar las posibles cuentas incobrables.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

Sistema de información

En los últimos tiempos se han incorporado al medio laboral e incluso habitual de las personas innumerables fuertes tecnológicos que han inundado hogares y oficinas. Son demasiadas los cambios que esto representa a la sociedad cuya finalidad es promover el desarrollo a pasos agigantados.

Es motivo de evidente preocupación la innovación permanente en nombre de la mejora de la administración, las finanzas y la producción han conducido a la rápida adopción de sistemas automáticos capaces de facilitar tareas mecánicas y rutinarias, donde es posible que se simplifica el tiempo y se pueda evitar equivocaciones naturales de los humanos; sin embargo, las Tics no aseguran la disminución de errores.

Clasificación de los sistemas de información

Los sistemas de información se desarrollan con diferentes propósitos, pueden ser:

- ✓ De Procesamiento de Datos
- ✓ Sistemas de Información para la Administración o Gerenciales

- ✓ Vías de Soporte para tomar decisiones
- ✓ Sistemas Expertos.

Objetivos de los sistemas de información

El objetivo de los Sistemas de Información tiene una triple dimensión:

- ✓ Deben facilitar, simplificar o realizar automáticamente métodos que se realizaban manualmente. Ej. Informes contables, cómputo de piezas en una cadena de producción, etc.
- ✓ Como segundo punto, tiene la finalidad de dar a conocer informaciones, que permitan viabilizar la mejor decisión dentro de la empresa por lo cual se deja plena libertad para que los usuarios decidan en quien confían. Obviamente se da paso al progreso donde la calidad de la función directiva al apoyar cada decisión en una base sólida de información debidamente presentada y procesada.
- ✓ Por último, es adecuada la interrelación entre el usuario y la empresa como un aporte para que se mejoren las falencias detectadas.
- ✓ Permite la utilización de programas automatizados con experiencia de los que se obtiene la reactivación de las debilidades detectadas.

A fin de lograr los objetivos planteados de los sistemas de información se debe ser capaz de:

- ✓ Recibir datos con el menor costo posible y sin errores.
- ✓ Procesar la información sin corromperla y transformarla para que sea útil al cliente.
- ✓ Evitar el redondeo porque al final se obtiene errores que pudieron evitarse
- ✓ Almacenar los datos de forma que estén accesibles cuando de requiera.
- ✓ Ofrecer la información de acuerdo a lo requerido por el cliente, distribuyéndola de la forma más conveniente.

El agua en el planeta

El agua interviene en todas las formas conocidas de vida, por lo que ha sido llamada el *líquido de la vida*, y es el único compuesto químico que se halla en la naturaleza

en grandes cantidades y en los tres estados físicos. Además, es la sustancia química más abundante en la materia viva.

El ser humano, por ejemplo, está compuesto en un 63% de agua, las algas en un 98%, y en la escala inferior tenemos la dentina de los dientes con un 10%.

El agua es constituyente importante de la atmósfera, particularmente en las regiones húmedas y templadas, y es el compuesto mayoritario de la hidrosfera. En cuanto a la distribución del agua en todo el planeta junto con otros elementos como el aire, el suelo y el calor hacen posible la vida.

Un aporte de la Editorial pedagógica **EDIPCENTRO, Cia. Ltda.** (2011) presenta la siguiente distribución del agua: **“ $\frac{3}{4}$ partes en océanos, mares, ríos, lagos...también manifiesta que el cuerpo humano está en un 70%, en algunas plantas está el 99%, en harinas 7% y en maderas secas 6%⁶”** (pág. 72). Estas cifras confirman la tesis de que el agua es necesaria tanto para los seres humanos, plantas y animales, por esta razón se debe librar de la contaminación.

Cada ser humano tiene la obligación de convertirse en un guardián del agua porque de esa forma libra al mundo de tantas epidemias, se evita que cada vez sigan aumentando las enfermedades que no tienen cura. Entonces, hacia ese fin todos deben apuntar a fin de lograr un mundo mas hermoso y libre de contaminantes.

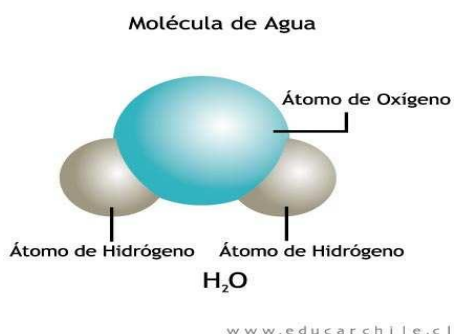
Estructura del agua

El agua es un compuesto que está constituido por dos átomos de hidrógeno unidos a un átomo de oxígeno. Los enlaces hidrógeno – oxígeno son covalentes, dado que comparten un par electrónico. Debido a que el oxígeno tiene un carácter no metálico de mayor electronegatividad, el par electrónico de enlace está más cerca de este elemento que del hidrógeno, determinando la polaridad del enlace.

La estructura de la molécula de agua es angular, y el ángulo de enlace es de 104,5°, tal como lo muestra la siguiente figura:

⁶ EDIPCENTRO. Propuesta pedagógica AURORA, libro integrado. Ecuador. 2011

Fig. 1 Molécula del agua



La estructura del agua es un dipolo, donde el oxígeno tiene una densidad de carga negativa, y asociado a los hidrógenos encontramos una densidad de carga positiva.

La condición de polaridad de las moléculas del agua hace que estas se atraigan entre sí, generando una interacción molecular entre el polo positivo de una molécula y el polo negativo de otra, mediante una asociación llamada puente de hidrógeno o enlace puente de hidrógeno.

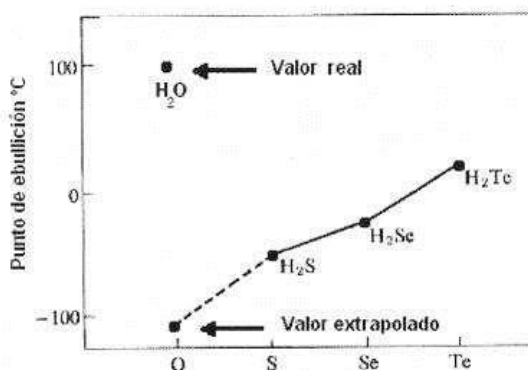
En el caso de agua este punto de ebullición es de $100^{\circ}C$ a nivel del mar, es decir, a la presión normal de 760 mmHg. En la cordillera, este punto de ebullición es menor pues la temperatura cambia con la presión atmosférica.

Propiedades físicas del agua

1) Punto de ebullición del agua

Las características estructurales de la molécula de agua explican las propiedades generales de esta, como su elevado punto de ebullición en comparación con sus análogos del mismo grupo del sistema periódico (H_2S , H_2Se , H_2Te). Si se siguiera la tendencia de estos compuestos, el agua debería hervir a alrededor de $-100^{\circ}C$, como se muestra en el valor extrapolado de la siguiente figura.

Fig. 2 Puntos de ebullición.



Diferencias organolépticas entre el agua salada y agua dulce

Como ya se ha indicado el agua es el elemento existente en grandes cantidades; sin embargo, su forma organoléptica lo hacen diferente por su densidad que afectan al gusto, al olor, al aspecto y al tacto, en lo que se puede distinguir: temperatura y turbidez.

A esta situación se complementa el estudio de **EDIPCENTRO, Cia. Ltda.** Donde se expone que

El agua de mar tiene más cantidad de sales que el agua dulce, por tener más cloro y sodio, de otros elementos como azufre, magnesio, calcio y potasio. El agua dulce también tiene sales, por eso se llama agua mineral⁷. (pg. 79)

Partiendo de esa descripción se determina la diferencia entre el agua dulce y salada, aunque se debe tener presente que el agua dulce existe en pequeñas proporciones. El ser humano necesita para su cuerpo sales para vivir, pero en muy pocas cantidades porque la sal extrae el agua de las células. Por otra parte es importante saber que el agua de mar pesa más que el agua dulce, por ello en el agua salada los cuerpos flotan mucho mejor.

Proceso de potabilización del agua

Las distintas secuencias y alternativas de la potabilización de agua a escala urbana

Para potabilizar y conseguir el agua salubre ésta debe ser sometida a un proceso complejo y sistematizado, como:

- ✓ Sedimentar
- ✓ Coagular
- ✓ Ablandar.
- ✓ Eliminar residuos de hierro y manganeso.
- ✓ Eliminar posibles olores y sabores.
- ✓ Filtrar
- ✓ Aireación.

⁷ EDIPCENTRO. Propuesta pedagógica AURORA, libro integrado. Ecuador. 2011

- ✓ Control de corrosión.
- ✓ Evaporación
- ✓ Desinfección.

Su aplicación exige conocimientos técnicos especiales reservados a Ingenieros sanitarios. Pero se contrapone a las más 1 200 millones de habitantes que no tienen acceso a una fuente de agua de torrente potable seguro.

Sedimentación:

El primer paso para potabilizar el agua es la sedimentación o el asentamiento a causa de la gravedad de los residuos sólidos que se encuentran en el agua. Para lograrlo se recoge el agua en envases apropiados muy anchos y poco profundos. Existe sedimentación simple y también secundaria. En cuanto a la simple se necesita cuando se quiere desechar sólidos bien pesados sin tener que aplicar un tratamiento específico por ello mientras más tiempo se deja el agua en reposo mayor será la sedimentación y por consiguiente se elimina la turbiedad logrando un agua transparente. Si se prolonga el reposo se ayuda para mejorar la calidad del agua por causa activadora del aire y de los rayos del sol; por lo que se obtiene un sabor óptimo y olor que está en el agua.

En cuanto a la sedimentación secundaria se necesita quitar partículas que se depositan simplemente con un reposo prolongado, y que ocasiona la turbiedad. Para éste método se aplica la coagulación con elementos químicos en este caso el alumbre, pero todo con supervisión de profesionales.

Filtración:

Se emplea para obtener una mayor clarificación y generalmente se aplica después de la sedimentación. Hay muchos tipos de filtros con características que varían de acuerdo con su empleo.

La filtración más usual se realiza con un lecho arenoso de unos 100 por 50 metros y 30 centímetros de profundidad. En esta capa actúan bacterias inofensivas que descomponen la materia orgánica presente en el agua en sustancias inorgánicas

inofensivas. De acuerdo al uso que se le da se utiliza filtros que logran atrapar el paso de partículas microscópicas.

Es importante que se adquiere conseguir un sistema de filtración que elimine materiales en detención; así como retener bacterias, basuras, quistes de amebas etc., esto no garantiza la purificación y potabilización del agua. En los últimos tiempos se han fabricado filtros muy útiles para el medio rural donde se construyen con arena y grava.

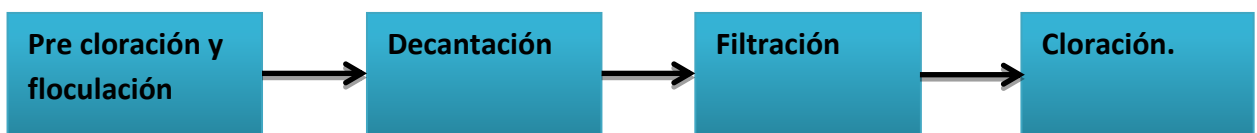
Aireación:

En este punto se airea el agua sobre una cascada para aumentar la cantidad de oxígeno esparcido en el agua. Reduciendo el contenido de dióxido de carbono hasta un porcentaje del 60% se activa su pureza. La aireación existen sistemas físicos y químicos para eliminar los índices contaminantes del agua.

Además se usa para:

1. La eliminación de olores y sabores.
2. Evitar turbiedad
3. Ayudar a evitar la formación de algas.
4. Ayudar a quitar el hierro y manganeso.
5. Ayudar a la coagulación de materias orgánicas.

Fig. 3 Proceso de cloración del agua



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay

A pesar de la definición química el agua se considera una sustancia compuesta dos átomos de hidrógeno y uno de oxígeno, en la naturaleza es imposible encontrarlo en un grado puro por ello se someter a altos grados de purificación.

Potentes bombas la impulsan a través de una cañería hasta el lugar de acopio, pasa por un ducto que transporta donde lo ventila, se agrega los productos químicos y se produce el mezclado rápido. De allí es llevado a los separadores de partículas, las mismas que son inmensas piletas a las que se les pone el cloro y decantador.

Proceso de tratamiento del agua

La población requiere del líquido vital, pero eso si puro, lamentablemente se ha ido deteriorando los lugares donde se obtiene en forma natural, esto estimula para que las entidades de Gobierno emprendan proyectos para proteger el resto de agua que nos queda. A este compromiso deben unirse los habitantes de todo el Ecuador para conseguir agua potable y llevarla a todas las poblaciones donde a veces ni la civilización tiene acceso. Cabe mencionar que la ley de aguas surge como un escudo para evitar que se malgaste y mas bien se las utilice para el consumo humano y para las actividades del diario vivir que es parte del desarrollo de los pueblos.

Tipos de tratamiento

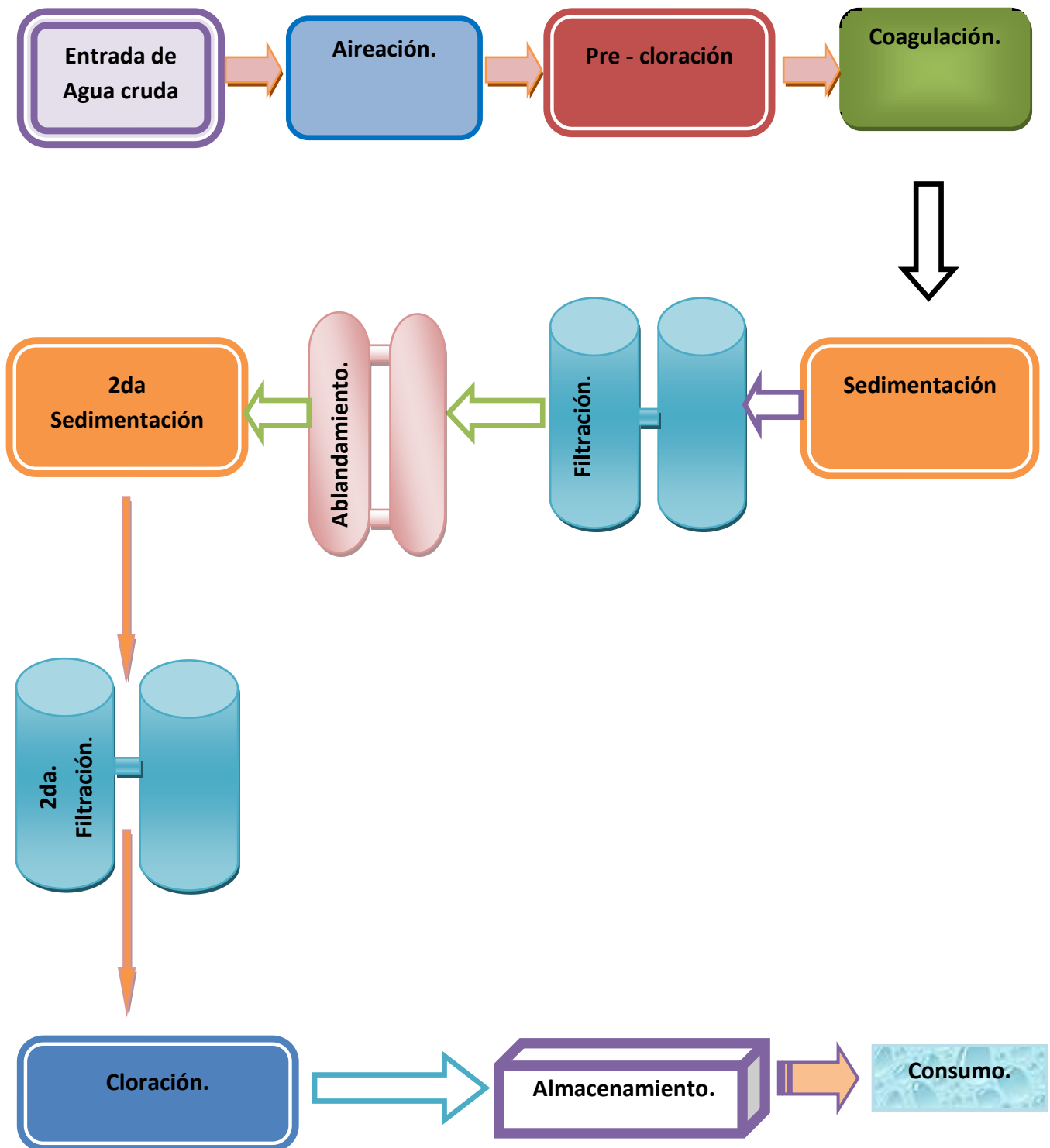
Los tratamientos para potabilizar el agua, se pueden clasificar de acuerdo con:

1. Los componentes o impurezas a eliminar.
2. Parámetros de calidad.
3. Grados de tratamientos de agua.

El proceso de tratamiento del agua es importante debido a que se realiza en un centro de potabilización, si se habla del Ecuador estos centros se ubican en las márgenes cantonales, para tener dentro de ellas los profesionales que se encargan del trabajo, que además es una gran responsabilidad puesto que el agua que se purifica es llevada a los hogares y consumida de diferentes maneras.

Fig. 4 Proceso del agua

DIAGRAMA SOBRE EL PROCESO DEL AGUA



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Glosario de términos

Acuífero.- Es un terreno rocoso permeable dispuesto bajo la superficie, en donde se acumula y por donde circula el agua subterránea.

Administración.- Es la ciencia social o Tecnología Social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

Agua subterránea.- Se encuentra debajo del suelo entre grietas y espacios que hay en la tierra, incluyendo arena y piedras. El área donde se acumula el agua en las grietas se llama la zona saturada.

Autonomía financiera.- Establece directamente el grado de autonomía en las finanzas locales. Se calcula como la relación porcentual entre los ingresos propios sobre los ingresos totales. Si mayores son los ingresos propios, mayor control tiene la institución sobre sus finanzas y su gestión, lo contrario representa mayor dependencia de las transferencias de recursos de la JUNTA PARROQUIAL DE SANTA ROSA DE FLANDES Y DEL GOBIERNO CENTRAL, para el cumplimiento de objetivos y metas en el corto mediano y largo plazo.

Contabilidad.- La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad.

Control.- El proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

Cuenta.- Es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos. Las cuentas suponen la clasificación de todas las transacciones comerciales que tiene un negocio. Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa.

Cloro.- Es indudablemente el elemento más importante que existe para la desinfección del agua. Se suele usar en una dosis de 0,0001% que destruye todos los microbios en cuatro minutos.

Dirección.- Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización.

Eficacia.- Capacidad de reducir al máximo de los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización "hacer las cosas bien".

Eficiencia.- La óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados

Empresa.- Es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica".

Egresos.- Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto. Desembolsos o salidas de dinero, aun cuando no constituyan gastos que afecten las pérdidas o ganancias.

Finanzas.- Es la ciencia correspondiente a la administración de dinero, ya que todos los individuos personales, como así también las entidades empresariales, y las organizaciones, suelen obtener dinero para que el mismo sea invertido o gastado.

Filtración de arena.- Se utiliza con frecuencia y método muy robusto para separar los sólidos suspendidos del agua. La filtración media consiste en una capa múltiple de la arena con una variedad en tamaño y gravedad específica. Los filtros de arena se pueden proveer en diversos tamaños y ambos pueden ser manejados manualmente o de forma totalmente automática.

Gastos.- Es todo desembolso o consumo realizado, en dinero en efectivo o en otra clase de valor, que no tiene contra prestación inmediata en un bien o derecho a favor de la empresa.

Gestión contable.- Es la aplicación de las técnicas y conceptos contables para procesar los datos económicos, históricos y estimados de una entidad, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales, y para elevar el nivel de eficiencia y eficacia administrativa, mediante el establecimiento de planes con base en objetivos económicos racionales.

Hierro.- Es un elemento necesario en el cuerpo para que se forme la sangre. El cuerpo humano contiene normalmente de 3 a 4 gr. de hierro, del que más de la mitad se encuentra en forma de hemoglobina, el pigmento rojo de la sangre. La hemoglobina transporta el oxígeno de los pulmones a los tejidos. El hierro es el constituyente de un gran número de enzimas. La mioglobina, proteína muscular, contiene hierro, así como el hígado, una fuente importante durante los primeros meses de vida.

Indicadores de gestión.- Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Informes financieros.- Son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Ingresos.- Hace referencia a las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicio.

Liquidez.- Cualidad de los activos para ser convertidas en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

Magnesio.-. Elemento químico de símbolo *Mg* y número atómico 12; es un metal del grupo de los alcalinotérreos, de color plateado, maleable y ligero, que arde con una llama blanca brillante; se utiliza en las aleaciones ligeras, en baterías y para obtener aceites especiales que se utilizan en luminotecnología y fotografía y es un elemento esencial para los seres vivos.

Manual de funciones.- Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son y descripción departamental, de funciones y de productos.

Misión.- Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización.

Motivación.- Es el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Organigrama.- Representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación.

Ozono.- Considerado como un poderoso oxidante. No deja olor pero sí sabor, aunque no desagradable. Es difícil regular su aplicación. No tiene acción residual.

Políticas de cobranzas.- Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

Pozo.- Es un orificio o túnel vertical perforado en la tierra, hasta una profundidad suficiente para alcanzar lo que se busca, normalmente una reserva de agua subterránea (originalmente) del nivel freático o materias como el petróleo (pozo petrolífero).

Planificación.- Es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Planificación estratégica.- Es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

Plan de cuentas.- Es un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos contables. Se trata de una ordenación sistemática de todas las cuentas que forman parte de un sistema contable.

Recursos.- Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles.

Rotación del personal.- Define la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

Sedimentación.- Se trata de un asentamiento a causa de la gravedad de elementos en macropartículas sólidos que están adheridas en el agua. Esta puede hacerse en grandes tanques que son poco profundos a través de dos métodos que son el simple y secundaria.

Servicios al cliente.- Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Tecnología.- Es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas.

Visión.- El camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis General

La aplicación de un diagnóstico situacional en la Junta de Agua Potable del recinto Villanueva genera en los usuarios del servicio mayor confianza y credibilidad, mejorando el desarrollo en la comunidad.

2.3.2 Hipótesis Particulares

- 1.- El talento Humano en la Junta de Agua Potable produce un incremento en la calidad del servicio mediante la aplicación de nuevas técnicas.
- 2.- La segregación de funciones en la organización logra que los procesos sean desarrollados adecuadamente.
- 3.- El nivel de orden y planificación dentro de la Junta ocasiona cambios en las actividades a realizarse.
- 4.- El establecer un manual de funciones permite que la organización se mantenga bien estructurada y definida.
- 5.- Un sistema contable en la organización brinda un mayor grado de seguridad y confiabilidad en la información a procesar, ayudando a tomar mejores decisiones.

2.3.3 Declaración de Variables

HG: La aplicación de un diagnóstico situacional en la Junta de Agua Potable del recinto Villanueva genera en los usuarios del servicio mayor confianza y credibilidad, mejorando el desarrollo en la comunidad.

V.I: La aplicación de un diagnóstico situacional en la Junta de Agua Potable.

V.D: Genera en los usuarios del servicio mayor confianza y credibilidad.

V.D: Mejora el desarrollo en la comunidad.

HP.1: El talento Humano en la Junta de Agua Potable produce un incremento en la calidad del servicio mediante la aplicación de nuevas técnicas.

V.I: El talento Humano en la Junta de Agua Potable.

V.D: Incremento en la calidad del servicio.

V.D: Mediante la aplicación de nuevas técnicas.

HP.2: La segregación de funciones en la organización logrará que los procesos sean desarrollados adecuadamente.

V.I: La segregación de funciones en la organización.

V.D: Logra que los procesos sean desarrollados adecuadamente.

HP.3: El nivel de orden y planificación dentro de la Junta ocasiona cambios en las actividades a realizarse.

V.I: El nivel de orden y planificación dentro de la Junta

V.D: Ocasiona cambios en las actividades a realizarse.

HP.4: El establecer un manual de funciones permite que la organización se mantenga bien estructurada y definida.

V.I: El manual de funciones.

V.D: Permitirá que la organización se mantenga bien estructurada y definida.

HP.5: Un sistema contable en la organización brinda un mayor grado de seguridad y confiabilidad en la información a procesar, ayudando a tomar mejores decisiones.

V.I: Sistema contable en la organización.

VD: Brinda un mayor grado de seguridad y confiabilidad en la información a procesar.

VD: Ayudará a tomar mejores decisiones.

2.3.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 1. Variables

VARIABLE	TIPO	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR
Diagnostico Situacional	Independiente	Brinda a la organización una visión, misión, objetivos y estrategias.	Entrevista
Confianza y credibilidad.	Dependiente	Valores necesarios para el éxito de una empresa.	Encuesta
Desarrollo en la comunidad	Dependiente	Se debe al crecimiento y evolución de las actividades económicas que están inmersas en la localidad.	Encuesta
Talento Humano	Independiente	Es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad, permitiendo el cumplimiento de metas y objetivos.	Observación
Calidad del servicio	Dependiente	Es el resultado de la eficacia y eficiencia en los procesos.	Nivel de satisfacción del cliente
Aplicación de Técnicas	Dependiente	Facilita el desempeño laboral de la empresa, mejorando la estabilidad.	Observación
Segregación de Funciones	Independiente	Genera transparencia en la información y rapidez en la ejecución de los procesos.	Observación

VARIABLE	TIPO	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADOR
Orden y planificación	Independiente	Métodos fundamentales para la consecución de las diferentes actividades.	Encuesta
Cambios en Actividades	Dependiente	Se originan con la finalidad de corregir procesos que no han estado realizados adecuadamente.	Observación
Manual de funciones	Independiente	Permite mantener orden, control y estabilidad sobre los procesos y el talento humano.	Entrevista
Estructurada y definida	Dependiente	A través de un orden jerárquico y la segregación de funciones con la utilización de un organigrama.	Observación
Sistema Contable	Independiente	Herramienta fundamental que permite mantener un control de todas las operaciones que se realicen en la empresa, además obtener un mayor aprovechamiento de todos los recursos disponibles.	Encuesta
Toma de Decisiones	Dependiente	Proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver las situaciones que se presentan dentro de la organización.	Entrevista

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

A través del siguiente capítulo se presenta el sistema metodológico con que se llevó a cabo la investigación, que es un importante elemento dentro del proyecto, permitiendo por establecer los pasos a realizar y las técnicas empleadas para lograr la recopilación de información del aspecto investigado.

Nuestro trabajo investigativo se desarrolló en las instalaciones de la Junta de Agua Potable del recinto Villanueva y sobre los usuarios que reciben el servicio en la localidad. Aplicaremos las siguientes actividades:

Se aplicó un sistema de encuestas al personal involucrado directamente con las áreas vitales de la Junta (Presidente, Vicepresidente, Tesorera y personal de mantenimiento).

Se procedió de forma escrita las tareas que realiza cada uno de los entrevistados, mediante las preguntas abiertas y cerradas a realizarse, donde se recogió la información de relevancia en el presente estudio para la investigación como: el detalle de las funciones que realizan, registros contables, procedimientos y documentación que utilizan en los diferentes procesos.

Al aplicar el un cuestionario de preguntas relacionadas con los procedimientos y controles existentes sobre determinadas áreas, esta información servirá para descubrir las debilidades o fortalezas que tenga actualmente el procedimiento.

Se procedió a efectuar a los usuarios del servicio una encuesta que permitió determinar el grado de aceptabilidad y calidad del servicio, además de visualizar las debilidades del sistema desde el ángulo del cliente, fuente importante de análisis.

Investigación Social, tiene el propósito fundamental de llegar al conocimiento científico de la realidad nacional para transformarla en beneficio de la sociedad. La perspectiva social debe constituir la motivación fundamental de todo proceso de la investigación. Es necesario comprender que la sociedad constituye el principio, el fin y la razón de su ser. La investigación institucional e incluso la personal pueden transformarse en investigación de carácter social, en la medida en que sus propósitos trasciendan el plano institucional y personal hacia la motivación estrictamente social.

Es fundamental en todo proceso de investigación tener un conocimiento científico de la realidad nacional para poder llegar a la sociedad.

De Campo, es la que se realiza en el mismo lugar en que se desarrollan o producen los acontecimientos, en contacto con los gestores del problema que se investiga. Aquí se obtiene la información de primera mano en forma directa, fuera del laboratorio, pero el investigador no tiene el control absoluto de las variables (p. 64).

En este estudio se desarrolla la investigación en el propio lugar donde se localiza la Junta Cantonal de Agua Potable del Recinto Villanueva cuya zona rural alberga a los trabajadores que tienen a su cargo la distribución y control del servicio de agua potable, en el cantón Naranjal

Tipos de Investigación

Para el desarrollo de nuestro trabajo hemos escogido el tipo de investigación denominado "Por el Enfoque" que se clasifica en:

- ✓ Investigación Científica
- ✓ Investigación Acción
- ✓ Investigación Participativa.

Investigación Participativa.- Es un proceso integral y continuo, mediante el cual un grupo interdisciplinario, en forma cooperativa y democrática, identifica necesidades, intereses y problemas, propone alternativas de solución y resuelve sus problemas, a fin de transformar y mejorar sus condiciones de vida.

La investigación participativa constituye un plan de acción y su implementación debe dar lugar a un proceso de retroalimentación, es decir, a una discusión y a una evaluación permanente de su orientación, de su contenido y de su ejecución.

Debemos entender que las necesidades por lo general integran personas o grupos, que proponen fórmulas de solución o ejecutan acciones que lograrán un beneficio general. Es a través de la investigación Participativa, cuyo enunciado nos da pautas para la ejecución de acciones, previo a un proceso de retroalimentación, discusión, evaluación de procedimientos y de su ejecución, que lograremos los objetivos propuestos.

3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población de esta investigación se encuentra en la localidad del recinto Villanueva, específicamente a los miembros de la Junta de Agua Potable, al personal del mismo y a los usuarios del servicio.

El universo para este estudio es de 440 habitantes del recinto Villanueva, Cantón Naranjal, Provincia del Guayas conformados por hombre y mujeres, según datos proporcionados por INEC.

3.2.2 Delimitación de la población.

La población a estudiar se presenta en la Junta de Agua Potable del recinto Villanueva, para lo cual se realizará entrevistas a los representantes de la Junta y a los usuarios del servicio, como objeto que determina la situación actual en la que se encuentra la organización de forma que brindaremos alternativas de solución a la problemática.

La población se considera finita, pues es un conjunto agregado del número de elementos, con carácter comunes en un espacio y tiempo determinado sobre los cuales se pueden realizar observaciones.

3.2.3 Tipo de muestra

El estudio se basará en una muestra probabilística debido a que todos los que conforman la Junta de agua potable y moradores del recinto tendrán la oportunidad de ser encuestados, de los cuales se obtendrá información para proponer soluciones al estudio que se está realizando.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Es el número absoluto de unidades muestrales seleccionadas del universo. Entendemos que la muestra es una parte representativa de un universo, que luego el resultado que arroje esta, se generalizara a toda la población.

El presente trabajo de investigación no aplica el tamaño de la muestra, por el motivo de que nuestro universo es de carácter finito.

3.2.5 Proceso de selección

La población a investigar es la siguiente:

Universo poblacional de la junta de agua potable

Cuadro # 2 Número de habitantes

POBLACIÓN	N.-
Presidente	1
Vicepresidente	1
Tesorero	1
Personal de mantenimiento	1
Usuarios del servicio	440
Total	444

Elaborado por:

Sandra M. Campos Guaraca y Alexandra S. Chumbay Calle

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

El presente estudio se va a basar en los siguientes métodos:

- ✓ Método Científico.
- ✓ Método Hipotético.
- ✓ Método Ex Post Facto.

Método Hipotético.- Un conjunto de datos proporcionados por experiencia: Conocimiento empírico. Para explicar estos datos se adelantan hipótesis, de las cuales, se extrae después, con ayuda de la deducción un conocimiento que pierde su carácter puramente empírico.

En este estudio se emplea el método hipotético debido a que los usuarios conocen la historia por la que atraviesa la Junta de agua potable y lo que es en la actualidad, información que nos ayudará para corroborar el estudio y proponer soluciones acertadas.

Método Ex Post Facto.- Sirve para indicar que la investigación se efectúa después de determinar las alteraciones de la variable independiente en el transcurso natural de los hechos”

Este tipo de investigación se realiza después de que haya sucedido un hecho o acontecimiento a investigar.

Este método se aplica al estudio debido a la problemática que surge en el recinto Villanueva, por la pésima calidad en el servicio de agua potable, lo que ha provocado insatisfacción de los moradores.

Niveles de Investigación.

Los investigadores a través de sus cuestionarios o preguntas llegan a los niveles que se planteen en cuanto a lo intenso de su trabajo y a los logros que quieran obtener.

Para continuar con el desarrollo de nuestro trabajo vamos a utilizar tres niveles de investigación que detallamos a continuación:

Investigación Exploratoria.- Constituye el nivel inferior de la investigación y está orientada a poner al investigador en contacto con la realidad, auscultar una determinada problemática y plantear líneas generales para una investigación profunda y sistemática. Las principales características son; Un conocimiento superficial del objeto de investigación. La posibilidad de dejar planteada y formulada una determinada problemática, para una indagación posterior y sistemática. Ninguna posibilidad de confirmar sus resultados con hechos o demostraciones científicas.

Una recolección preliminar de información y un tratamiento no estructurado ni sistemático de los contenidos de la información, tanto bibliográfica como de campo.

Investigación Experimental.- Es la que se refiere a lo que será, es decir a una realidad que no existe en el momento pero que existirá después del experimento. Es, por otro lado, la descripción u análisis de condiciones creadas y cuidadosamente controladas por el investigador, quien estudia los efectos producidos por el experimento, según las variables determinadas en la planificación del experimento. Las situaciones en que se emplea el método experimental son prácticamente infinitas. El progreso de la ciencia depende, en gran parte, de la investigación experimental.

Investigación hipotética-deductiva.- Constituye el nivel superior de la investigación que partiendo de la formulación de hipótesis referidas a los problemas que se investigan, llega a su correspondiente demostración mediante una secuencia estructurada de deducciones y razonamientos lógicos, fundamentados en la práctica social. El procedimiento hipotético-deductivo es el mecanismo más apropiado para conocer las causas, consecuencias y perspectivas de los problemas investigados. Para conseguir estos propósitos se necesitan diseñar adecuadamente las actividades teóricas y metodológicas que permitan la demostración de las hipótesis. Las principales características de la investigación hipotético-deductiva son:

- 1) El conocimiento de las causas, consecuencias y perspectivas de los problemas en estudio.
- 2) El objetivo de la investigación es llegar al conocimiento científico de la realidad que se estudia.

3) Con el propósito de afianzar los criterios de demostración, incorpora los anteriores niveles de investigación, especialmente el análisis.

4) El tratamiento de la información recopilada y procesada sirve para la demostración de la hipótesis. Para facilitar la demostración es conveniente incorporar el análisis cuantitativo u cualitativo de los resultados de la investigación. Siguiendo con el ejemplo anterior, la investigación hipotético-deductiva de los barrios urbanos o comunidades campesinas debe partir de hipótesis o proposiciones explicativas de los problemas que se presentan en estos sectores sociales, para luego demostrar las hipótesis mediante procedimientos deductivos o razonamientos científicos que se fundamenten en la propia realidad investigada.

Instrumentos de Investigación

Podemos mencionar como instrumentos de investigación las técnicas que procuran la recopilación de información; constituyen los medios de carácter formal que utilizan procesos ordenados en el registro de observaciones y datos que admitirán estudiar y analizar un hecho o fenómeno con el propósito de ser objetivos en el conocimiento de la realidad.

Se puede decir que la investigación tiene como objeto descubrir algo, indagar, dar respuesta de manera sistemática las múltiples preguntas que se hace el ser humano. Para ayuda de la investigación se crearon los métodos y técnicas que permiten organizar todo el proceso de investigación antes de ejecutarla; de allí su importancia para el desarrollo del presente proyecto.

Las técnicas que utilizaremos en el diseño de nuestro proyecto serán:

- ✓ Observación.
- ✓ Encuesta.
- ✓ Entrevista.

Los documentos soportes que evidenciaran nuestra técnica de investigación serán los cuestionarios, por ser un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve; los cuestionarios los desarrollaremos considerando el área y personal entrevistado.

La **Observación** nos permitirá obtener de primera mano una evaluación primaria de la situación y ambiente de la empresa, la simple forma de ver y oír es una técnica irremplazable e inicial para nuestro diseño de proyecto.

Esta observación debe ir acompañada de apuntes de las cosas más relevantes para evitar omitir hechos importantes. Estos apuntes deberán ser pasados a limpio inmediatamente y servirán de recordatorios.

La **Encuesta** búsqueda metódica de información que se apoya específicamente en preguntas y respuestas.

La encuesta provee una fuente importante de conocimiento científico básico, constituye probablemente uno de los instrumentos más sencillos, pero a la vez más valiosos y lo llevaremos a cabo con el personal de mantenimiento y usuarios del servicio.

Indagaremos con cuestionarios específicos, permitiendo obtener información sobre el tema de la investigación. El cuestionario es el documento que contiene una serie de preguntas que son leídas y formuladas por el entrevistador al entrevistado; y, las respuestas son anotadas por el entrevistador en la encuesta.

La Técnica constituye un conjunto de procedimientos que nos permitirán operativizar una investigación para alcanzar los objetivos deseados o propuestos. Existen varias técnicas de investigación:

Técnica de la Observación, es el primer paso en toda investigación, esta técnica la ha utilizado la humanidad en todos los tiempos y lugares como una forma de adquirir conocimientos. La observación se utiliza fundamentalmente para obtener información primaria de los fenómenos que se investigan y para comprobar los planteamientos formulados en el trabajo. Observar es tomar conciencia de un hecho o fenómeno en todas sus manifestaciones, identificando el significado del objeto o fenómeno investigado. “La observación es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”.

Técnica de Entrevista:

Esta técnica se utilizó para entrevistar al Presidente de la Junta de Agua Potable, a la tesorera, en cuanto a los expertos se tomó el criterio del Ingeniero del Agua Potable del cantón Naranjal, así como a una profesional especializada en Químico Biólogo quien supervisa la cloración del agua.

Técnica de encuesta:

La realización de la encuesta tuvo como finalidad obtener el criterio de los moradores que habitan en el Recinto Villanueva del cantón Naranjal. Para el efecto se aplicaron 440 encuestas de las que se obtuvo una importante información que sirvió para delinear la propuesta.

Instrumento Guía

El instrumento que se emplea para llevar a cabo el dialogo del estudio de casos es la guía de entrevistas. Esta guía consiste en una serie de preguntas abiertas y esquemas por rellenar, sobre los tópicos que se van a tratar o del tema que trate la encuesta. Debe constar la característica del informante o entrevistado. Las preguntas deben ser ordenadas de las mas sencillas a las de mayor grado. El entrevistador debe conocer las preguntas y manejarlas de manera ágil y practica porque necesita entrenarse para desarrollar esta habilidad.

Instrumento Formulario

Es un documento que sirve para la preparación de una encuesta y consta de tantas partes como se requiera en la investigación.

Instrumento Cuestionario, es el instrumento técnico que se emplea en la encuesta y en la entrevista respectivamente, para la encuesta se denomina cuestionario (cuestionario de encuesta); y, para la entrevista se denomina formulario o guía de entrevista (formulario de entrevista).

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

Para la recopilación de la información a utilizar en el proceso de la investigación se manejará un cuestionario, las cuales contienen con 7 preguntas cerradas; los datos obtenidos de los instrumentos aplicados serán tabulados y resumidos en tablas

estadísticas, desarrollándose estas de manera computarizada, posteriormente los datos se presentarán de manera escrita, tabulada y graficada, empleándose grafica de tipo circular con el respectivo análisis de los resultados obtenidos, igualmente se va a establecer inferencias de los datos utilizando escala de medición acerca de la población estudiada, empleándose las medidas de tendencia central, tales como porcentajes y proporciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

Villanueva es un recinto comercial y turístico por las variedades y especialidades gastronómicas que posee, razón por la cual es de gran importancia la presencia del líquido vital en nuestros alrededores, el mismo que debe ser un líquido de excelente calidad.

En el presente trabajo investigativo hemos llevado a cabo la realización de encuestas a los usuarios del servicio, para verificar las opiniones , apreciaciones y recomendaciones de los consumidores por lo que nos centraremos en los temas que mayor inclinación de acuerdos a lo que se presenten frente a los problemas que viene suscitando consigo la junta desde tiempo atrás.

Las indagaciones fueron elaboradas en base a las falencias que a primera vista se podría observar para verificar la problemática que existe para que de esta manera se logre obtener un panorama amplio de lo transcurrido a lo largo de toda la administración. En cambio las entrevistas fueron realizadas al personal involucrado como la tesorera, el presidente, personal de mantenimiento de la planta, moradora de la localidad y a un funcionario involucrado en actividades relacionadas.

A continuación se podrá observar el desarrollo de este instrumento, dirigido a los directivos de la Junta de agua potable y usuarios en general.

Análisis estadístico de las encuestas realizado a los usuarios del servicio de Agua Potable:

¿Esta Ud. conforme con el servicio que brinda actualmente la Junta de Agua Potable?

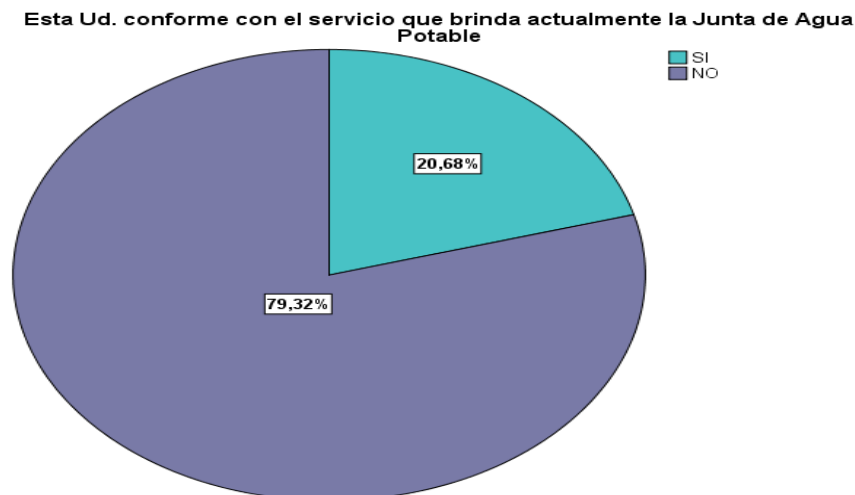
Cuadro 3. Servicio brinda la Junta de agua potable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	91	20,68	20,68
No	349	79,32	100,00
Total	440	100,00	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable

Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 1 Servicio brinda la Junta de Agua Potable



Análisis:

De los 440 encuestados, 349 usuarios no están conformes con el servicio que brinda actualmente la Junta, porque es de pésima calidad, y no son atendidos de la forma correcta debido a que se acercan a cancelar y no encuentran a la persona encargada y tienen que volver en otro momento perdiendo tiempo, y recursos para emplear otra actividad; a diferencia del 20,7% que se encuentran conformes.

¿De qué forma se mejoraría el servicio en la Junta de Agua Potable?

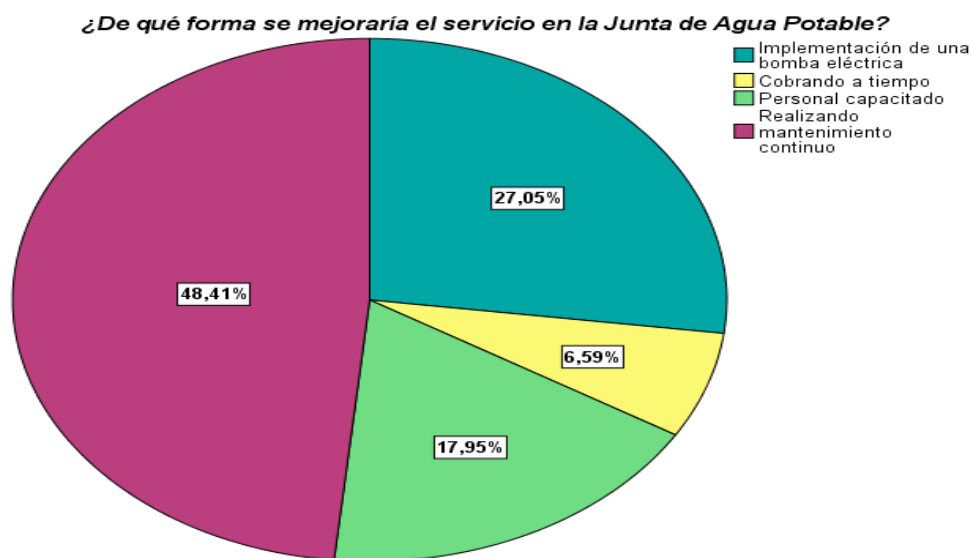
Cuadro 4. Mejorar el servicio en la Junta de agua potable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Implementación de una bomba eléctrica	119	27,05	27,05
Cobrando a tiempo	29	6,59	33,64
Personal capacitado	79	17,95	51,59
Realizando mantenimiento continuo	213	48,41	100,00
Total	440	100,00	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable

Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 2 Mejorar el servicio en la Junta de agua potable



Análisis:

En un 48,41% creen que se mejoraría el servicio realizando mantenimiento continuo la causa es que es sustraída directamente de la tierra (pozo profundo), falencia que se ve reflejada en su color turbio, el 27,05% manifiestan que la implementación de una bomba eléctrica generara mayor volumen del agua; en cambio el 6,59% precisa que cobrando a tiempo generarían dinero y se utilizaría en el beneficio de la misma.

¿En que horario preferiría Ud. que este el servicio de Agua Potable?

Cuadro 5. Horario de servicio de agua potable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
6h00 - 10h00	2	0,45	0,45
Todo el día	438	99,55	99,55
Total	440	100,00	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable
Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 3 Horario de servicio de agua potable



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Análisis:

El 99,55% de los encuestados que constituyen 438 prefieren el servicio todo el día; debido al gran desarrollo que mantiene el recinto como es la existencia de múltiples negocios, especialmente las actividades domésticas y el diario vivir de la comunidad que lo requieren sin interrupciones. En cambio 2 usuarios que representan el 0,45% optan por el horario de 06h00 – 10h00.

¿De los siguientes posibles beneficios cuál o cuáles preferiría Ud.?

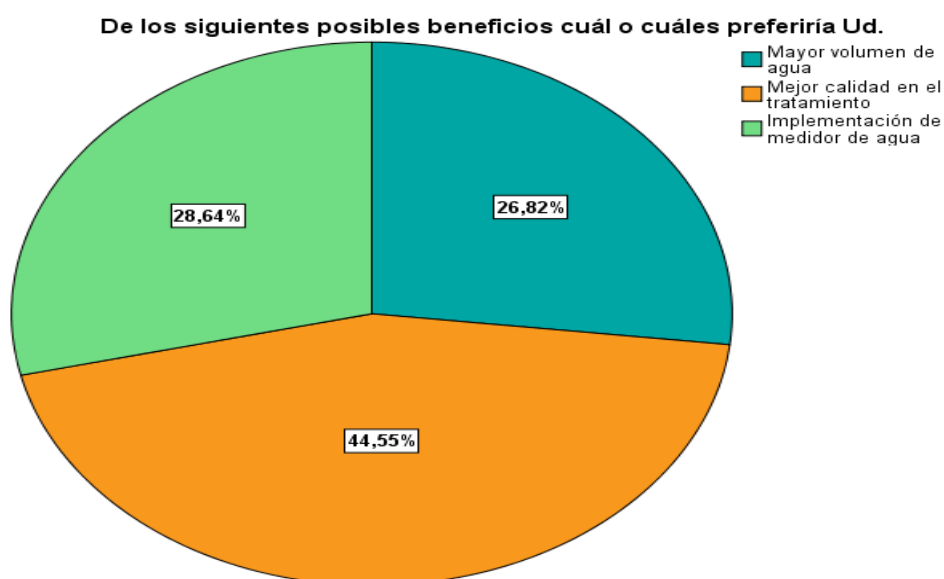
Cuadro 6. Beneficios que prefiere

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mayor volumen de agua	118	26,82	26,82
Mejor calidad en el tratamiento	196	44,55	71,36
Implementación de medidor de agua	126	28,64	100,00
Total	440	100,00	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable

Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 4 Beneficios que prefiere



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay

Análisis:

Del total de la población encuestada el 44,55% señala como beneficio la mejor calidad en el tratamiento, debido a que presenta un color oscuro y de mal sabor por la falta de clorificación; la alternativa mayor volumen tiene una aceptación del 26,82% porque el agua llega a sus usuarios con poca fuerza e intensidad por la carencia de una nueva bomba eléctrica elemento importante en el servicio que reciben.

¿Señale la opción que Ud. estaría dispuesto (a) a contribuir en la preservación del agua?

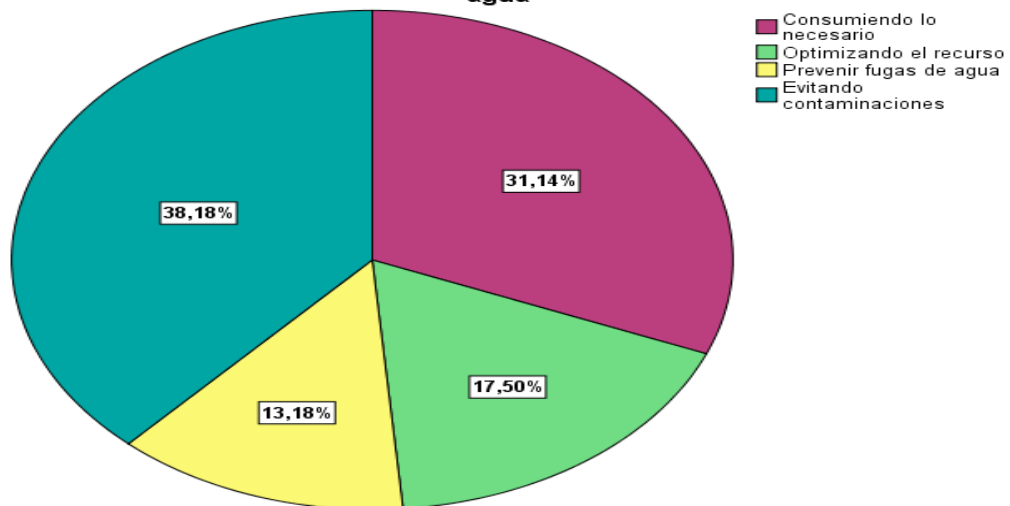
Cuadro 7. Preservación del agua

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Consumiendo lo necesario	137	31,1	31,1
Optimizando el recurso	77	17,5	48,6
Prevenir fugas de agua	58	13,2	61,8
Evitando contaminaciones	168	38,2	100,0
Total	440	100,0	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable
Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 5 Preservación del agua

Señale la opción que Ud. estaría dispuesto (a) a contribuir en la preservación del agua



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay

Análisis:

El 38,18% piensa que evitando contaminaciones como no botando basura ni desechos, sería la posibilidad de preservar el agua, mientras que el 13,18% dicen que hay que prevenir fugas para que de esta manera se conserve el líquido vital para cuidarnos del calentamiento global.

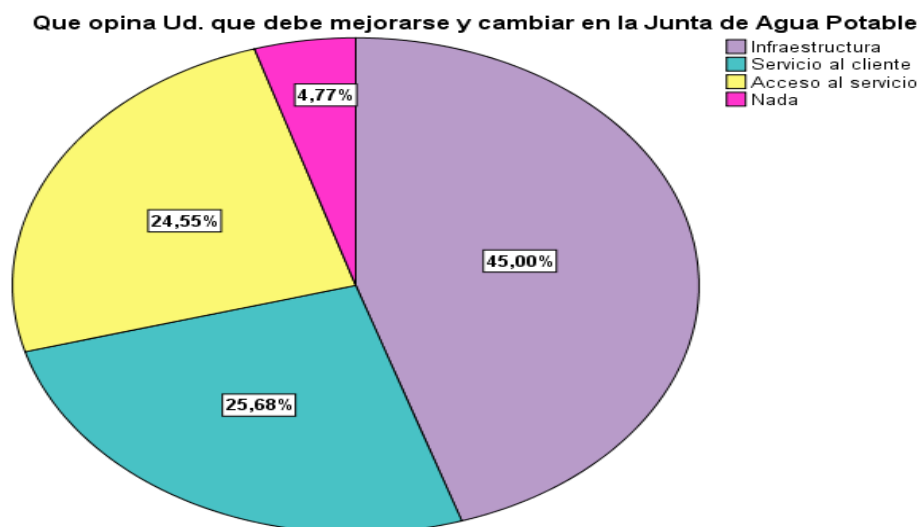
¿Que opina Ud. que debe mejorarse y cambiar en la Junta de Agua Potable?

Cuadro 8. Cambios en la Junta de agua potable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Infraestructura	198	45,00	45,00
Servicio al cliente	113	25,68	70,68
Acceso al servicio	108	24,55	95,23
Nada	21	4,77	100,00
Total	440	100,00	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable
Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 6 Cambios en la Junta de agua potable



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay

Análisis:

El 45% del total de los usuarios piensa que la infraestructura debe ser lo principal debido a que se podrían realizar la implementación de tecnología, planta eléctrica equipos y mejorar la agilidad de los procesos, un 25,68% no están conforme con el servicio que brindan actualmente pues acotan que cuando se acercan a cancelar no esta la tesorera, un 24,55% dice que el acceso al servicio es poco accesible, con relación al 4,77% que opinan que no es necesario cambiar nada.

Al incrementar personal en la Junta de Agua Potable ¿cuál sería la prioridad?

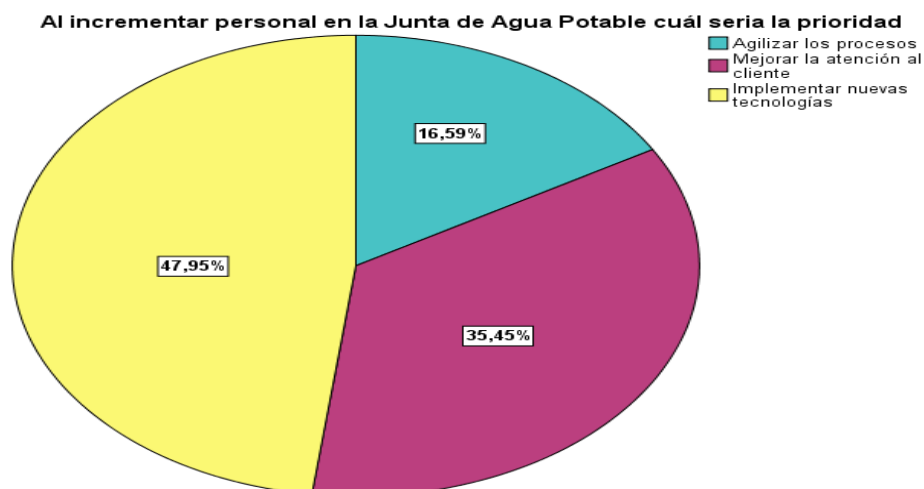
Cuadro 9. Incremento del personal en la Junta de agua potable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Agilizar los procesos	73	16,59	16,69
Mejorar la atención al cliente	156	35,45	52,05
Implementar nuevas tecnologías	211	47,95	100,00
Total	440	100,00	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable

Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay.

Gráfico # 7 Incremento del personal en la Junta de agua potable



Elaborado por: Sandra Campos y Alexandra Chumbay

Análisis:

El 47,95% constituye (211 usuarios) piensa que al incrementar personal la prioridad sería implementar nuevas tecnologías, mientras que en un 35,45% opinan que se debería mejorar la atención al cliente, y el resto de los beneficiarios desearían que se agilice los procesos. Es decir que aproximadamente la mitad de usuarios estarían de acuerdo con la implementación de nueva tecnología logrando así un mejoramiento en la organización.

4.3 RESULTADOS.

El efecto proyectado del análisis interpretado de las encuestas, señala que las personas de la comunidad no se encuentran conformes con el servicio recibido por las dificultades que tienen en todas las operaciones que esta involucrada.

Los usuarios creen que la Junta necesita prolongar mantenimientos continuos en lo que se refiere a la limpieza de los tubos y todo lo vinculado con los tanques de clorificación y mejorar el tratamiento de agua e implementar un medidor, de manera que mantenga la calidad en forma óptima.

Los consumidores prefieren que el trabajo sea realizado de forma oportuna y eficaz todo el día y la noche, ya que solo las personas que tienen bombas eléctricas y tanques elevados pueden tener acceso a el. Además que es un recurso necesario para todas las actividades diarias.

La infraestructura debe ser mejorada así como la atención al cliente para que los usuarios se acerquen a cancelar su consumo y no encuentren el personal para ser atendido como se merece y no logran recaudar los cobros atrasados de modo que sus finanzas estarían en mejores condiciones.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

Cuadro 10. Verificación de Hipótesis

HIPOTESIS	VERIFICACIÓN
La aplicación de un diagnóstico situacional en la Junta de Agua Potable del recinto Villanueva genera en los usuarios del servicio mayor confianza y credibilidad, mejorando el desarrollo en la comunidad.	Basados en el resultado de pregunta # 3 de la entrevista observamos que sí se mejora el servicio si los procesos se llevan con mayor eficiencia y eficacia, cubriendo los daños que se presenten y estos sean resueltos de forma rápida y oportuna.
El talento Humano en la Junta de Agua Potable produce un incremento en la calidad del servicio mediante la aplicación de nuevas técnicas.	Apoyados en el resultado de la pregunta # 2 de las encuestas; se puede evidenciar que el talento humano es de gran importancia en el desarrollo de la Junta, mediante la capacitación del personal se logra mejorar el servicio.
La segregación de funciones en la organización logra que los procesos sean desarrollados adecuadamente.	Respaldados en los resultado de la pregunta # 7 de las encuestas nos damos cuenta que al implementar nuevas tecnologías se obtendría beneficios como agilizar los procesos.
El nivel de orden y planificación dentro de la Junta ocasiona cambios en las actividades a realizarse.	Amparados en los efectos de las preguntas # 6 y 2 de las entrevistas logramos distinguir que al poner en marcha controles en las actividades y un plan de contingencia se mantendrá una Junta en buen estado.

HIPOTESIS	VERIFICACIÓN
<p>El establecer un manual de funciones permite que la organización se mantenga bien estructurada y definida.</p>	<p>Según el resultado proporcionado en la pregunta # 5 de la entrevista nos permite darnos cuenta que al conocer y analizar los pasos a seguir en el proceso nos brinda mayor seguridad y confianza.</p>
<p>Un sistema contable en la organización brinda un mayor grado de seguridad y confiabilidad en la información a procesar, ayudando a tomar mejores decisiones.</p>	<p>El resultado de la pregunta # 2 de la entrevista nos permite darnos cuenta que al tener un excelente sistema contable los cobros a los usuarios se llevarían con mayor orden y serían susceptibles a análisis.</p>

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL RECINTO VILLANUEVA.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

El agua en el planeta

El agua interviene en todas las formas conocidas de vida, por lo que ha sido llamada el líquido de la vida, y es el único compuesto químico que se halla en la naturaleza en grandes cantidades y en los tres estados físicos. Además, es la sustancia química más abundante en la materia viva. El ser humano, por ejemplo, está compuesto en un 63% de agua, las algas en un 98%, y en la escala inferior tenemos la dentina de los dientes con un 10%.

El agua es constituyente importante de la atmósfera, particularmente en las regiones húmedas y templadas, y es el compuesto mayoritario de la hidrosfera.

Tomando en cuenta la importancia del agua para la humanidad, se verifica que debido a su composición química tiene los elementos naturales que lo hacen el componente más adecuado para beneficiar a quienes la consumen. Es por esta razón que jamás un estudio está por demás cuando se trata de preservar y alargar la cantidad de agua en la Tierra.

En estudios realizados se determina que debido a sustancias contaminantes del planeta se está terminando con los repositorios de agua, los mismos que a medida que avanza el calentamiento global disminuye la cantidad de agua en sus estados naturales. Muchas son las razones en la que se fundamenta éste estudio, pero la más importante es demostrar que de acuerdo al manejo de las personas se asegura que este líquido vital llegue a todos los sectores del Recinto Villanueva del cantón Naranjal.

Proceso de tratamiento del agua

El desarrollo de la sociedad reclama cada vez más agua, pero no solo a veces escasea el agua sino que su calidad en los puntos donde se encuentra y capta, desgraciadamente se ha ido deteriorando día a día con el propio desarrollo, esto obliga a un tratamiento cada vez amplio y complejo técnicamente. La eliminación de materias en suspensión y en disolución que deterioran las características físico-químicas y organolépticas así como la eliminación de bacterias y otros microorganismos que pueden alterar gravemente nuestra salud son los objetivos perseguidos y conseguidos en la estaciones de tratamiento a lo largo de todo un proceso que al final logra suministrar un agua transparente y de una calidad sanitaria garantizada.

El tratamiento del agua es el proceso de naturaleza físico-química y biológica, mediante el cual se eliminan una serie de sustancias y microorganismos que implican riesgo para el consumo o le comunican un aspecto o cualidad organoléptica indeseable y la transforma en un agua apta para consumir. Todo sistema de abastecimiento de aguas que no este provisto de medios de potabilización, no merece el calificativo sanitario de abastecimiento de aguas. En la potabilización del agua se debe recurrir a métodos adecuados a la calidad del agua origen a tratar.

Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) es la instalación donde se lleva a cabo el conjunto de procesos de tratamiento de potabilización situados antes de la red de distribución y/o depósito, que contenga más unidades de tratamiento.

5.3 JUSTIFICACION

A través de esta propuesta se espera beneficiar a todos los moradores del Recinto Villanueva, ya que la Junta de Agua Potable contará con un plan estratégico, el mismo que le permitirá tener una coordinación y administración efectiva tanto de sus procesos y talento humano capacitado, con el fin de brindar un excelente servicio basados en la calidad.

El compromiso central de la Junta, es satisfacer las necesidades tanto del agricultor, y los clientes finales a través de una estrategia de organización y operación que

valore el trabajo arduo de los miembros de la organización y con ellos ampliar las instalaciones y por ende sus ingresos económicos a través del cobro oportuno por el servicio que se da con calidad, a buen margen de precio.

En la actualidad el impacto a mediano plazo es contribuir y resolver las dificultades, utilizando la optimización de los recursos, mediante el incremento de un personal que esté debidamente capacitado de acuerdo a la descripción del cargo y movimientos del personal esta información proporciona que la organización como tal surja siendo eficiente y eficaz en la reducción de los recursos, logrando así mantenerse frente al estado transparentemente.

Implementando una planeación beneficiosa al crecimiento y desenvolvimiento logrando de esta manera optimizar los recursos mediante la autenticación de los procesos a seguir.

El interés, la utilidad y novedad del proyecto en la actualidad se hacen más competitivos, adoptando nuevas herramientas de optimización basados en nuevos enfoques gerenciales incluyendo más estrategias a fin de garantizar el éxito.

Nuestra propuesta se centra en establecer una misión, visión, objetivos generales específicos, metas y valores, son elementos importantes en la ejecución para la realización de toda organización.

Tener un sistema contable que le permita automatizar los procesos, de manera que se pueda realizar un análisis financiero sobre la solvencia, cartera vencida, intereses por mora además la implementación de un manual de funciones que proporcione la segregación de actividades logrando optimizar recursos y el tiempo en la aplicaciones.

En lo que respecta a políticas de cobranzas tratar de cobrar toda la cartera vencida para así con el efectivo que se recibe de los usuarios se avanza con el proceso de mejora continua teniendo establecido que como organización se necesita mucha influencia de liquidez.

La necesidad del diseño del plan estratégico es realizar una retroalimentación en toda la junta la cual beneficia directamente a los habitantes del recinto Villanueva, lo cual desde hace mucho tiempo atrás está inconforme con el servicio que esta organización ha tenido por la falta de tecnología, personal capacitado, recurso

económico insuficiente debido a la falta de control interno, por parte de los miembros que conforma la entidad.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Diseñar un Plan Estratégico en la Junta de Agua Potable del Recinto Villanueva, mediante la implementación de nuevos procedimientos y la innovación de tecnología para contribuir al mejoramiento continuo y el desarrollo de la misma.

5.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA

1. Involucrar al personal en los procesos de la Junta para que conozcan cuáles son sus funciones y lo realicen de la forma correcta.
2. Evaluar cómo se encuentran los cobros en la Junta de forma que logremos minimizar las pérdidas y se mantenga al día las cuentas.
3. Establecer un sistema contable que permita mantener un orden y control de las actividades diarias.
4. Lograr mejorar el tratamiento del agua mediante la capacitación del personal de mantenimiento.
5. Aplicar nuevas técnicas que permitan organizar la documentación existente de forma oportuna.
6. Implementar nuevas tecnologías que permitan agilizar los procesos y exista automatización.

5.5 UBICACIÓN

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Naranjal

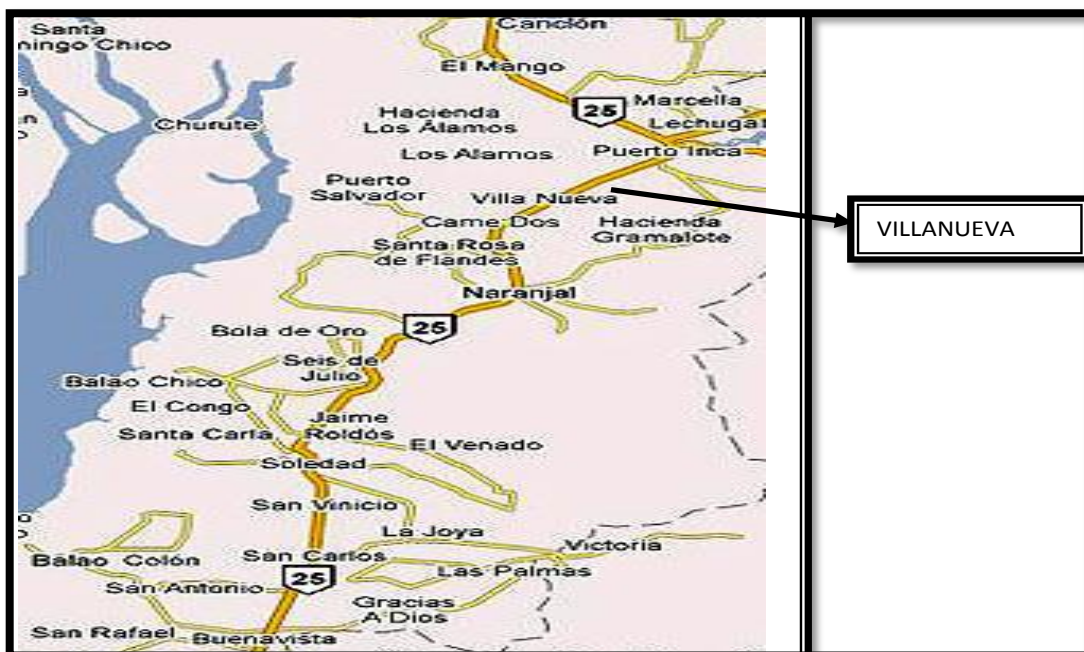
Parroquia: Santa Rosa de Flandes

Recinto: Villanueva

Empresa: Junta de agua potable

Sector: Servicio

Fig. 5 Mapa de localización recinto Villanueva



5.6 FACTIBILIDAD

Factibilidad administrativa

La Junta de agua potable del recinto Villanueva contará de un plan estratégico, el mismo que le ayudará a mejorar el servicio que ofrece por uno de calidad, además se creará un organigrama, se diseñará un manual de funciones que permitirá a los empleados cumplir con cada función que le corresponde y así evitar pérdida de tiempo e insatisfacción por parte de los usuarios, la Junta también contará de una misión, visión y valores corporativos.

Factibilidad Legal

Este proyecto cuenta con sustento legal, como es la NIC 2 y NIC 30 lo que garantiza su operacionabilidad, para ser enmarcados en los aspectos tributarios.

- ✓ La ley para la equidad tributaria del Ecuador
- ✓ La ley de régimen tributario interno (LRTI)

Además se basa en la función vigente lo cual consiste en saber todo lo referente al código de comercio y a otras leyes que puedan afectar a la junta tanto internamente como externamente.

Factibilidad Económica

En la junta de agua esta de acuerdo en fomentar los fondos económicos y financieros necesarios para desarrollar y llevar a cabo las actividades o procesos para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos, además dentro de la empresa, el factor dinero es el elemento más importante ya que a través de él se solventan las demás carencias de otros recursos, por cualquier requerimiento de las diversas actividades adicionales cuando no se posee.

Factibilidad Presupuestaria

En el área presupuestaria integrantes de la organización han otorgado un presupuesto para la realización del mismo, por medio de un convenio que se adquiriría con la Prefectura del Guayas e Incluso con la SENAGUA secretaria que vigila las transformaciones mediante su preservación por el calentamiento global, el presupuesto que se tiene con dicha entidad es la remodelación de las instalaciones de la planta como es el cambio de las tuberías, elaboración de un nuevo pozo con más de 500 metros de profundidad instalaciones de medidores , debido control en la clorificación garantizando de esta manera a los usuarios calidad en servicio.

Factibilidad Técnica

El adecuamiento de la junta cuenta con una estructura su ubicación geográficamente es la ideal porque dentro de esta se encuentra la planta para que el fluido del agua baje con normalidad a las tuberías , ya que se trata de adecuar el proceso a los objetivos teniendo como consecuencia la economía como un todo, la estructura está

diseñada correctamente por lo que se adecua implementando materiales de oficina, equipos tecnológicos ,que ayuden al avance tecnológico, por medio de sistema de redes a las computadoras para mantener actualizado el sistema de cobros.

Misión

Ser una empresa dedicada a ofrecer un servicio calidad, otorgando agua pura y natural, bajo los estándares estrictos en el tratamiento de la clorificación satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios y conservando la salud humana.

Visión

Ser reconocida como una Junta de Agua Potable Autónoma, solvente y eficaz.

Valores corporativos

Integridad.- La honestidad en el manejo de las actividades relacionadas con la administración del centro de acopio podrá visualizarse en la constancia por aprender su manejo y en la labor desinteresada con que se llevan a efecto las actividades de comercialización, pensando siempre en el bien común de todos los agricultores de la zona.

Confianza.- Es el resultado de un trabajo cooperativo y comparativo por parte de todos los agricultores del sector, demostrando que las decisiones tomadas consideran los beneficios y perjuicios de la comunidad agrícola.

Trabajo en equipo.- Demostrado en la confianza mutua que permite realizar un trabajo coordinado y mancomunado que tiene como finalidad el bien común.

Responsabilidad social.- Visualizada a través del resultado de las decisiones que se toman, obviamente porque los beneficiarios somos todos quienes conformamos el centro de acopio, teniendo como único objetivo el bien común.

Cuidado al medio ambiente.- Nuestro objetivo es trabajar cooperativamente, pero siempre en forma responsable con nuestra madre tierra, la misma que nos provee de los medios para subsistir.

Organigrama de la Junta de agua potable de Villanueva

Gráfico # 8 Organigrama

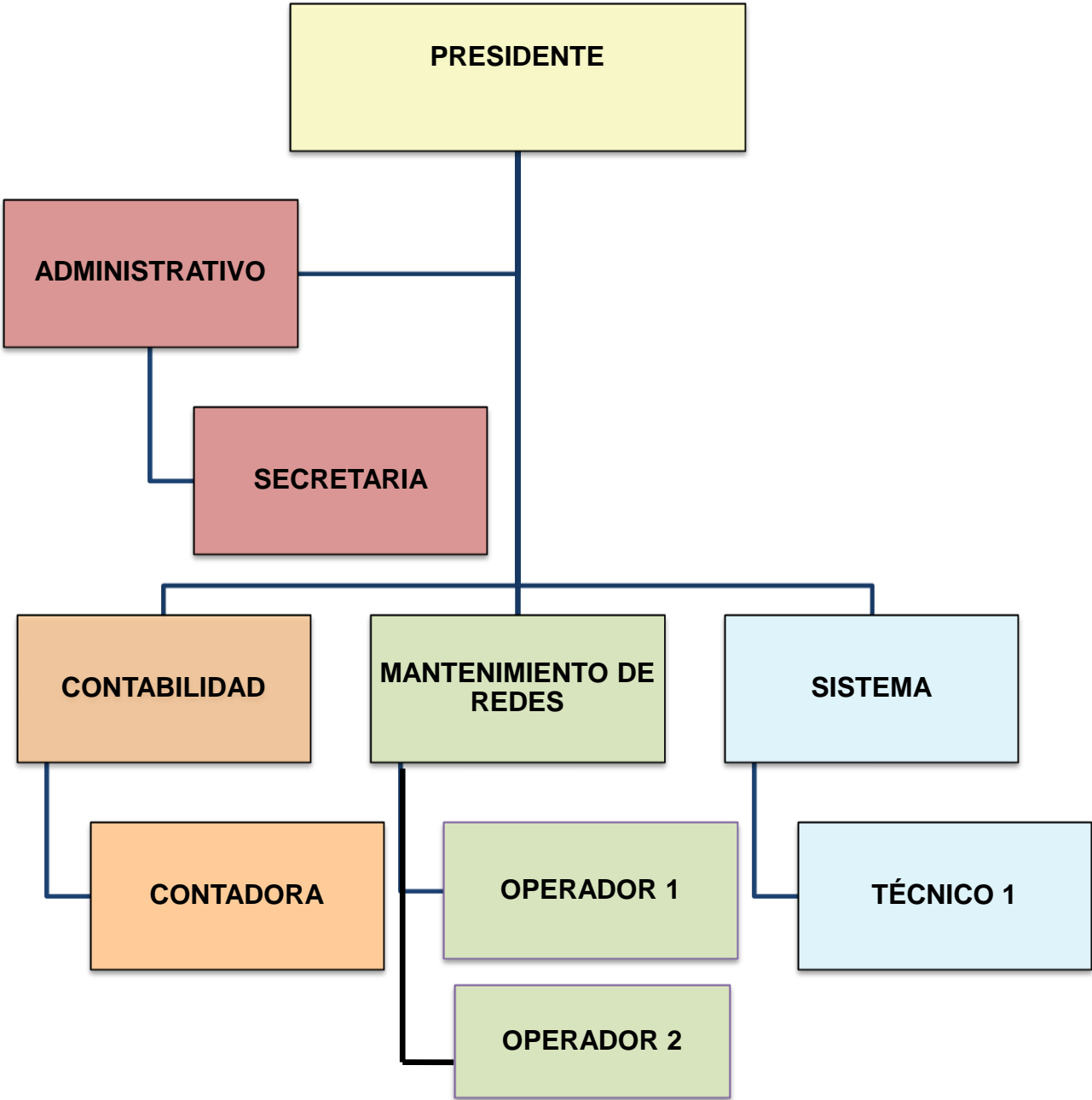


Fig. 6 Distribución interna de la Junta de agua potable



Manual de funciones para la junta de agua potable del recinto Villanueva

Cuadro 11. Descripción de cargo

Cargo: (Presidente) Junta Administradora del Agua Potable de Villanueva

Función del cargo: Presidente

Función Básica

- ✓ Designar a los vocales principales y suplentes del Directorio y fijar sus Remuneraciones.
- ✓ Mantener al día los informes, balances y más cuentas que el Junta de la compañía le someta anualmente a su consideración, aprobarlos y ordenar su rectificación.
- ✓ Disponer de conformidad con la orientación de la Junta acerca del reparto de utilidades.
- ✓ Establecer la formación de reservas especiales o de libre disposición.
- ✓ Tomar en cuenta sobremanera cualquier aspecto que ponga a consideración.
- ✓ Ejercer las demás atribuciones permitidas por la ley y los presentes estatutos.
- ✓ Cobrar mensualmente a los usuarios con la tarifa apropiada.
- ✓ Usar este ingreso para conseguir materiales y contratar al personal necesario (operador y técnicos) para la operación, mantenimiento y reparaciones del sistema.
- ✓ Determinar sanciones a los usuarios que no cumplan con sus obligaciones.
- ✓ Ser responsable de controlar el buen trabajo del operador.
- ✓ Mantener a la comunidad al día con su sistema de agua, convocando a asambleas generales para tratar de asuntos del sistema y realizando un informe económico cada tres meses para la comunidad.
- ✓ Agregar nuevos usuarios al sistema una vez que han cumplido con los aportes indicados.
- ✓ Coordinar y vigilar la actividad de los empleados e impartir las órdenes e instrucciones que exijan la buena marcha de la entidad.
- ✓ Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades correspondientes a la

PERFIL DEL CARGO

Edad: 25 a 50 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Cursos generales:

- ✓ Word
- ✓ Excel
- ✓ Power Point

Cursos de Especialización:

- ✓ Administración de Empresas

Conocimiento de Idiomas:

- ✓ Ingles medio.

Ambiente de Trabajo

- ✓ Área compartida y acondicionada.

ESPECIFICACIONES

- ✓ Autoridad para tomar decisiones
- ✓ Organización de su trabajo diario.

Tipo de Supervisión recibida

- ✓ Directa.

Cuadro 12. Descripción de cargo

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

- ✓ Organiza, coordina, ejecuta las actividades relacionadas con la organización en conjunto con el presidente.
- ✓ Identificar y dar seguimiento con la Unidad de Proveeduría las necesidades de servicios de apoyo que se requieran contratar y posteriormente diseñar los procedimientos para garantizar la ejecución de estos servicios.
- ✓ Investigar y desarrollar métodos de trabajo que contribuyan al mejoramiento de la gestión administrativa.
- ✓ Suministrar la información necesaria para que la Unidad Financiera realice el proceso contable de propiedad en cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.
- ✓ Velar por los archivos de la documentación que ha finalizado su trámite administrativo, sea conservada, organizada y facilitada en el archivo central y se mantenga actualizada.

Función del cargo: Secretaria

Función básica: Presentar los informes de reuniones o informes diarios de la Junta.

Funciones específicas:

- ✓ Elaborar las actas de las reuniones de la Junta respectivamente.
- ✓ Encargarse del archivo de documentos de la Junta.
- ✓ Tener siempre conocimiento del estado actual del sistema de agua, desde la captación, hasta las conexiones domiciliarias, e informar al Presidente en caso de que haya diferencias en el funcionamiento normal.
- ✓ Firmar la correspondencia de la Junta.
- ✓ Realizar otras labores propias del cargo encomendadas por el Presidente.

Perfil del cargo

- ✓ **Edad:** 25 a 30 años
- ✓ **Sexo:** Indistinto
- ✓ **Estado Civil:** Indistinto

Competencias Conductuales

- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Dinamismo- Energía
- ✓ Autocontrol
- ✓ Confianza en sí mismo

Educación: Estudios Superiores Secretariado

Experiencia: 2 años

Cursos generales:

- ✓ Word
- ✓ Excel
- ✓ Power Point

Cuadro 13. Descripción de cargo

Funciones del Área de Contabilidad:

- ✓ El seguimiento y ejecución de los servicios de recaudación, tanto en periodo voluntario como ejecutivo de cobro.
- ✓ El seguimiento y ejecución de los procedimientos en materia de compensación, aplazamientos y fraccionamientos de pago de las deudas tributarias, cuentas restringidas de recaudación de tributos y régimen de ingresos de entidades colaboradoras.
- ✓ El alcance, coordinación y ejecución de las actuaciones administrativas y judiciales tendentes a la realización de los cobros correspondientes al a los meses consumidos.
- ✓ La realización directa de actuaciones recaudatorias.
- ✓ La remisión y colaboración con el departamento de mantenimiento para ver cuantas actuaciones estimen necesarias para la realización de los cobros por los servicios prestados
- ✓ La elaboración de sistemas de información y estadísticos relativos a los resultados de la actividad de los servicios de recaudación, con la colaboración del Departamento administrativo.
- ✓ El estudio y propuesta de los convenios que regulan la prestación de los servicios de recaudación a otras Administraciones Públicas.
- ✓ Las restantes que tenga atribuidas por las normas en vigor.

Función del cargo: Contadora

Función básica: Presentar los registro de diario, mayor, inventarios, cuentas de bancos, estados financieros a presentar.

Funciones Específicas

- ✓ Autorizar con su firma y con la del Presidente, pagos y movimientos de dinero.
- ✓ Depositar, obligatoriamente, los fondos en la libreta de ahorro.
- ✓ Registrar los ingresos y gastos provenientes de las recaudaciones.
- ✓ Llevar el registro de los materiales que se emplean en la junta como (mangueras, tuberías, etc.)
- ✓ Realizar otras labores propias del cargo encomendadas por el Presidente.
- ✓ Captar los cobros por el consumo mensualmente.
- ✓ Coordinar el pago a proveedores, fechas de vencimiento y valores de pago.
- ✓ Custodia y emisión de cheque en coordinación con el Presidente de la Junta.
- ✓ Archivo de facturas secuenciales del cliente.
- ✓ Encargado del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, seguros de asistencia médica, descuentos del IESS y retenciones de impuestos de los empleados.
- ✓ Creación de carpetas de empleados para registro de cédulas, documentos del IESS, contratos de trabajo, avisos de entrada, y cualquier otro documento relacionado con el empleado.
- ✓ Elaboración de memos de permisos.
- ✓ Lleva el control de vacaciones y permisos, así como de días adicionales de trabajo.
- ✓ Manejo de facturas y viáticos.
- ✓ Actualización continúa de los archivos.
- ✓ Efectuar el pago de impuestos y trámites legales.
- ✓ Asesorar en la toma de decisiones económicas.
- ✓ Determinar el flujo de efectivo para operaciones de producción.
- ✓ Determinar gastos variables y fijas.

Perfil del cargo

Edad: 23 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Competencias Conductuales

- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Dinamismo- Energía
- ✓ Autocontrol
- ✓ Habilidad analítica
- ✓ Credibilidad técnica
- ✓ Confianza en sí mismo

Educación: Estudios Superiores de CPA, Ingeniería Comercial.

Experiencia: 2 años

Capacitación mínima requerida

Cursos generales:

- ✓ Word
- ✓ Excel
- ✓ Power Point

Cursos de Especialización:

- ✓ Seminario de Tributación Fiscal.
- ✓ Contabilidad de Costos.
- ✓ Contabilidad Financiera.

Entrenamiento en el puesto:

- ✓ De 15 días para conocer el puesto, estructura y organización de la Empresa.

Ambiente de Trabajo

- ✓ Área compartida y acondicionada.

.ESPECIFICACIONES**Autoridad para tomar decisiones**

- ✓ Organización de su trabajo diario.

Tipo de Supervisión recibida

- ✓ Directa pero frecuente de Presidente.

Relaciones Interpersonales Internas

- ✓ Con departamento de Presidencia para recibir órdenes asignadas por el Presidente.
- ✓ Con los demás Departamentos para recibir sus requerimientos.

Relaciones Interpersonales Externas

- ✓ Instituciones Financieras
- ✓ SRI (Servicios de Rentas Internas)

Situación típica

- ✓ Contactos con Instituciones Financieras

Procesos en los que interviene

- ✓ Elaboración de asientos contables y estados financieros.

Cuadro 14. Descripción de cargo

Funciones de mantenimiento:

Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias y coordinar las reparaciones con los proveedores de servicios externos.

Coordinar las reparaciones y operaciones de mantenimiento de la planta de agua.

Administrar el material, responsabilizándose del stock, las compras, de tubos, plásticos y herramientas de las maquinarias para su conservación y limpieza.

Confeccionar el Plan Anual de mantenimiento, elevándolo a la Gerencia General para su aprobación.

Analizar y justificar los desvíos con el plan anual de mantenimiento trazado e informarlos a los miembros que conforman la Junta.

Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diversos sectores de la localidad.

Asesorar al Departamento de Compras, en la adquisición de productos e insumos relacionados con su área.

Mantener las condiciones de temperatura del aire y del agua programadas para cada sector.

Función del cargo: Operador 1 y 2

Función básica: Realizar el respectivo mantenimiento en la planta de Agua Potable.

Funciones Específicas:

- ✓ Cuidar por una buena preservación y conservación de las instalaciones.
- ✓ Velar por garantizar la calidad de las condiciones de la prestación de los servicios que recibe el usuario.
- ✓ Elaborar las planillas de turno y actividades de mantenimiento para la prestación eficiente de los servicios.
- ✓ Ejecutar los arranques domiciliarios que se solicitan a domicilio como:
 - Conexión a la matriz
 - Instalación de cañería domiciliaria.
 - Instalación de medidor.
 - Instalación de llaves de paso.
 - Instalación de nicho guarda medidor.
- ✓ Realizar reparaciones para los cuales haya sido debidamente autorizado como reparaciones de matrices o arranques domiciliarios.
- ✓ Verificar que los equipos funcionen en forma normal, llevando un control de cada uno de los medidores instalados.
- ✓ Avisar oportunamente a la Junta de agua, cuando ocurra algún desperfecto que se encuentre fuera de su alcance.
- ✓ Realizar la lectura mensual de los medidores de consumo por metro cubico, domiciliarios y registrarlos en el "LIBRO DE REGISTROS DE LECTURA DE MEDIDORES" en el que estarán anotados todos los usuarios, de la entidad con los siguientes antecedentes:
 - Nombre del usuario
 - # de medidor y su diámetro
 - Mes y día de la lectura realizada
 - Lectura del medidor
 - Consumo de agua en m3
 - Citaciones a reuniones
 - Notificación.

Distribuir todos los meses los avisos de cobranzas y los documentos que la junta necesite tales como:

- ✓ Circulares
- ✓ Citaciones a reuniones
- ✓ Notificaciones, etc.
- ✓ Efectuar cortes y reposiciones de suministro de agua, según listado entregado por la Junta.
- ✓ Efectuar trabajos de mantenimiento en las redes de distribución.
- ✓ Cuidar que no exista ningún medidor domiciliario en mal estado, procediendo a su cambio en el menor tiempo posible.
- ✓ Supervisar el buen funcionamiento de los sistemas de cloración.

Perfil del cargo

Edad: 24 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Competencias Conductuales

- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Dinamismo- Energía
- ✓ Autocontrol

Educación: Estudios Superiores de Tecnólogo.

Experiencia: 2 años

Cursos de Especialización:

- ✓ Control de la calidad del agua.
- ✓ Proceso de clorificación.
- ✓ Corte y Reconexión del agua.

Cuadro 15. Descripción de cargo

Función del cargo: Técnico 1

Función básica: Realizar el respectivo proceso que se tiene que llevar a cabo en la planta de Agua Potable.

Funciones Específicas:

- ✓ Encargado de las instalaciones de tuberías PVC y valvulería e campo y caseta de riesgo.
- ✓ Tiene la responsabilidad de cumplir el trabajo asignado en el tiempo establecido entre el cliente y la Junta siempre con calidad y optimizando el uso de los materiales.
- ✓ Diseñar planes y proyectos a corto, mediano y largo plazo para la ampliación, mejoramiento y mantenimiento de los tanques de reserva de acuerdo con las necesidades actuales y futuras detectadas por la comunidad.
- ✓ Supervisar proyectos de agua en el área urbana.
- ✓ Control y verificación de materiales del proveedor.
- ✓ Control de materiales y equipo.
- ✓ Verificación de tuberías existentes previo a remodelación.
- ✓ Realización de Pruebas de Presión a la Tubería instalada.
- ✓ Elaboración de Informes finales de proyectos ejecutados.
- ✓ Elaboración de requisiciones para la orden de compra de materiales.

Perfil del cargo

Edad: 20 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Competencias Conductuales

- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Dinamismo- Energía
- ✓ Autocontrol
- ✓ Habilidad analítica
- ✓ Credibilidad técnica
- ✓ Confianza en sí mismo

Educación: Estudios Superiores de Químico Farmacéutico o Ingeniero Civil.

Experiencia: 2 años

Capacitación mínima requerida

Cursos generales:

- ✓ Word
- ✓ Excel
- ✓ Power Point

Cursos de Especialización:

- ✓ Tratamientos del agua.
- ✓ Procesos del agua.
- ✓ Etapas de clorificación.

Entrenamiento en el puesto:

- ✓ De 30 días para conocer el puesto, los procesos del tratamiento que lleva el agua potable.

Conocimiento de Idiomas:

- ✓ Ingles medio.

Ambiente de Trabajo

- ✓ Área compartida y acondicionada.

Especificaciones**Autoridad para tomar decisiones**

- ✓ Organización de su trabajo diario.

Tipo de Supervisión recibida

- ✓ Directa pero frecuente de Presidente.

Relaciones Interpersonales Internas

- ✓ Con departamentos de Mantenimiento y Técnico para recibir y dar órdenes asignadas por el Presidente conjuntamente con los demás Departamentos para recibir sus requerimientos.

Procesos en los que interviene

- ✓ Elaboración de procesos y tratamiento para el mejoramiento de la calidad del agua.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Requerimientos del personal

Para todo tipo de negocio es necesario tener lo mejor posible, es por ello que para nuestra Junta como va a ser un diseño del Plan Estratégico , es por ello que se requiere de un personal altamente calificado que desempeñe correctamente cada una de las funciones que se le asigne, con disposición plena a brindar su mayor esfuerzo en cada una de las actividades que realiza, para así en conjunto alcanzar un desarrollo óptimo del personal humano y de la propia organización a la que orgullosamente representan, con el propósito firme de alcanzar el éxito total para todos.

El mantener un plan estratégico dentro de la JUNTA DE AGUA POTABLE DE VILLANUEVA al igual que un manual de funciones nos ayuda a establecer las bases de la empresa, alcanzando una visión más amplia hacia el futuro; debemos tener en cuenta que la tecnología es un instrumento de vital importancia porque nos proporciona agilidad en los procesos.

Área Administrativa

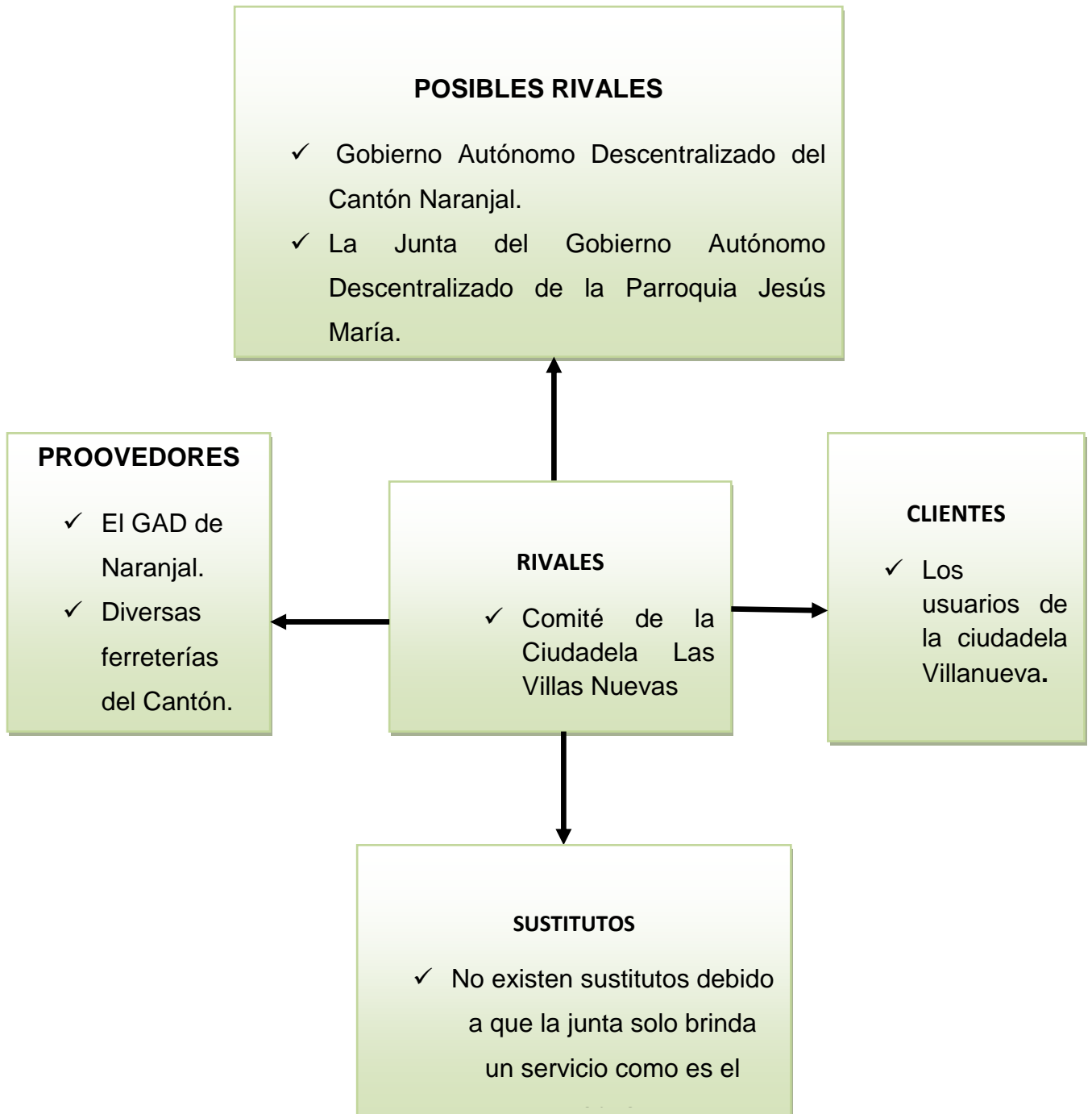
Se encarga de realizar las respectivas gestiones para ofrecer el servicio de la manera más adecuada posible, gestionar horarios , seleccionar el personal más idóneo, el manejo de inventarios, la contabilidad respectiva de la empresa, compra de materiales e insumos necesarios.

El Área Administrativa está conformada por el siguiente personal

- ✓ Presidente
- ✓ Secretaría
- ✓ Tesorera
- ✓ Operadores
- ✓ Técnico

Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Gráfico # 9 Fuerzas de Porter



Análisis de mercado

Para poder obtener una información real y convincente de la situación actual del medio, utilizaremos una herramienta muy eficaz para hacer un análisis del sector externo de la Junta de Agua Potable, el cual será esencial para así conocer más detalladamente el entorno en que se encuentra el negocio o actividad que pretendemos poner en marcha.

De acuerdo a este modelo analítico las Fuerzas a tomar en cuenta son:

1. Amenaza de entrada de nuevos competidores.
2. La Rivalidad entre competidores existentes.
3. Poder de negociación de los proveedores.
4. Poder de negociación de los compradores.
5. Amenaza de ingreso de productos sustitutos.

Rivalidad entre los competidores

Debemos estar preparados para la incursión de nuevas Juntas llamadas Gobiernos Autónomos Descentralizados, Dentro de las junta nuestros posibles competidores son las juntas de las parroquias y la del cantón, en el sector en el cual se encuentra nuestra empresa (sector de la estética), que se interesen en la empresa ya sea por precio, o servicio y también por la apertura de nuevos y mejor centros de acopios de otros sectores son las barreras que debemos saber manejar sin descuidar en ningún momento y abastecer a la población de Villanueva.

La demanda cada día va aumentando en gran medida, por ello ahora se abren más sitios desempeñando éstas funciones.

Además hemos mejorado mucho porque el precio del servicio se ha mantenido y es asequible a todo el mundo. El grado de rivalidad existente es elevado, pero hay que hacer frente a ello.

Amenaza de entrada de nuevos competidores

Para la Junta será más difícil competir en un mercado o en un segmento donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos servicios.

La posibilidad de que nuevos competidores se interesen en este mercado esta en aumento ya que los usuarios se muestra inconformes, debido a que existe otra ciudadela que cuenta con un pozo de agua independiente proveyendo el servicio en el día y la noche, por lo que la organización actual se ve en una serie desventaja.

El problema surge en el momento en que el comité de la ciudadela “Villas nuevas” quiera absorber a la junta.

La Rivalidad dependerá de:

- ✓ Número y tamaño de competidores
- ✓ Crecimiento del sector
- ✓ Diferenciación del producto/servicio

Amenaza de productos/servicios sustitutos

Un mercado o segmento se hace poco atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales.

La situación se complica si los sustitutos están más avanzados con la finalidad que incursionan usuarios de otros sectores con el fin de obtener mejores beneficios o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la Junta.

Como servicio sustituto determinamos al “Comité de agua de las Villas Nuevas” pues los moradores se manejan de forma diferente, puesto que la tarifa básica es de \$4,00 y son apoyados por el GAD de Santa Rosa de Flandes, quienes los proveen de los materiales que necesitan para cualquier emergencia que se presentan.

Poder de negociación de los proveedores

Convencer a nuestro proveedor sobre que los usuarios cuentan con un recurso suficiente para poder cancelar en el momento preciso es sumamente necesario para proveer a su mercado ya que se encuentran organizados contando con el recurso como es el agua y puedan imponer sus condiciones de precio y de pagos.

La situación se puede manejar de la mejor forma más aún porque la comunidad captaría directamente el servicio y la calidad.

Poder de negociación de los clientes

El factor más importante en los resultados de una negociación es la habilidad que tiene una persona de controlar los recursos y beneficios de la otra, mediante los análisis empleados el precio del servicio se mantiene en la tarifa básica que es de \$2,00 por familia dando como resulta un precio muy accesible a todos los usuarios.


Análisis FODA

Cuadro 16. FODA

FACTORES INTERNOS Controlables	FACTORES EXTERNOS No Controlables
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS (+)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amplia cobertura geográfica. ✓ Pozo con 30 metros de profundidad ✓ Un producto muy diferenciado a los de la competencia. ✓ Condición económica sólida para cubrir los gastos que se presentes. ✓ Apoyo incondicional de los moradores del recinto. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a la información económica. ✓ Apoyo de las organizaciones. ✓ Colaboración entre todas las Juntas administradoras de agua, para contar con recursos económicos a través de cuotas para un fondo en común. ✓ Interés expresado por el Gobierno Central para apoyar a los proyectos de agua potables. ✓ Marco legal favorable y promotor de inversiones.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (-)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de talento humano para crecer y perseguir iniciativas prometedoras. ✓ Carencia de una planeación estratégica ✓ Falta de manual de procedimientos y de funciones. ✓ Rezago en la calidad del servicio. ✓ Carencia de tecnología. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS(-)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevos requisitos regulatorios y costosos por parte del gobierno. ✓ Descensos en el crecimiento de la Junta. ✓ Creciente intensidad de la competencia entre los rivales de la Junta como es el GAD del Cantón Naranjal. ✓ Competencia entre el GAD de Jesús María. ✓ Inestabilidad del gobierno.

ANÁLISIS DEL FOFA DODA BASADO EN EL ANÁLISIS FODA

Cuadro 17. Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>  <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNO</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amplia cobertura geográfica. ✓ Pozo con 30 metros de profundidad ✓ Un producto muy diferenciado a los de la competencia. ✓ Condición económica solida para cubrir los gastos que se presentes. ✓ Apoyo incondicional de los moradores del recinto. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de talento humano para crecer y perseguir iniciativas prometedoras. ✓ Carencia de una planeación estratégica ✓ Falta de manual de procedimientos y de funciones. ✓ Rezago en la calidad del servicio. ✓ Carencia de tecnología.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a la información económica. ✓ El apoyo de las organizaciones. ✓ Colaboración entre todas las Juntas administradoras de agua, para contar con recursos económicos a través de cuotas para un fondo en común. ✓ El interés expresado por el Gobierno Central para apoyar a los proyectos de agua Potables. ✓ Marco legal favorable y promotor de inversiones. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar fuentes de financiamiento conveniente para dar a conocer nuestros servicios. ✓ Establecer buenas estrategias en los precios, para que nuestros servicios sean accesibles. ✓ Difundir el servicio de manera que los usuarios, identificará aprovechando la promoción por parte del gobierno para difundir la identidad de cada pueblo. ✓ Aprovechar la colaboración de las demás juntas administradoras para contar con recursos económicos suficientes para cualquier situación que se presentan. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar un manual de procedimientos y funciones para generar agilidad en los procesos. ✓ Mejorar la calidad del servicio para tener unos clientes satisfechos. ✓ Aprovechar que existe el acceso a la información económica, para aumentar el talento humano, logrando el crecimiento organizacional. ✓ Crear redes de distribución del agua para toda la población.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA :	ESTRATEGIAS DA:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevos requisitos regulatorios y costosos por parte del gobierno. ✓ Descensos en el crecimiento de la Junta. ✓ Creciente intensidad de la competencia entre los rivales de la Junta como es el GAD del Cantón Naranjal. ✓ Competencia entre el GAD de Jesús María. ✓ Inestabilidad del gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr Agilidad en los procesos continuamente para ofrecer un servicio de calidad, con procesos de clorificación adecuados que no perjudiquen la salud humana. ✓ Realizar casas abiertas sobre los procesos y tratamientos que se le dan al agua potable de esta manera se incentiva a los consumidores a no desperdiciarla. ✓ Aprovechar la ubicación céntrica para captar la atención de los cobros a clientes, de esta manera se mejorará el servicio y se trata de recaudar más. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr ser conocidos como una junta organizada reconocida por la calidad del servicio que ofrece. ✓ Implementar nuevas tecnologías para ofrecer calidad y cantidad en el volumen del agua. ✓ Promover la preservación del agua debido al calentamiento global, a través de este tipo de organización, que inclinen a sus usuarios a adquirirlo propio sin desperdiciar el recurso natural. ✓ Implementar manuales de funciones y de procedimientos para el orden interno de la Junta. ✓ Mejorar la calidad del servicio, agua por medio de una reestructuración de todos los procesos llevado anteriormente.

Marketing Mix

Las 5 “P” de Marketing

A continuación analizaremos las estrategias de mercadeo del Marketing Mix que mantiene la Junta de Agua Potable.

PRODUCTO:

- ✓ Brindar al cliente instalaciones oportunas.
- ✓ Facilitar el acceso a diferentes formas de pago.
- ✓ Establecer medidas para conservar el agua.
- ✓ El servicio puede ser utilizado en todos los ámbitos del sector.

PRECIO:

- ✓ Costos adecuados y bajos para incursionar en mercados altamente competitivos, como una estrategia primaria.
- ✓ Elevar el precio de manera que lograríamos que el cliente aprecie la calidad.

PLAZA:

- ✓ Habitantes de Villanueva y sus alrededores.
- ✓ Dar a conocer el servicio en otros recintos que lo necesiten.

PROMOCIÓN:

- ✓ Obsequiar regalos a los usuarios que se encuentren al día.
- ✓ Crear sorteos o concursos entre nuestros clientes.
- ✓ Distribuir volantes, folletos o calendarios publicitarios.
- ✓ Descuentos por cancelar el consumo de agua a tiempo.
- ✓ Disminución en el cobro de los intereses por mora en las planillas.

Descuentos desde el 5 % hasta el 10% por cancelar deudas atrasadas.

Fig. 6 Promociones



Las estrategias de la mezcla original del marketing son las siguientes:

1.- Estrategias de Producto:

Nombre:

JUNTA ADMINISTRADORA DEL AGUA POTABLE DE VILLANUEVA

Slogan:

Agua Nueva, más pura y natural en tu hogar.

Logotipo

Fig. 7 Logotipo



SIGNIFICADO DEL LOGO:

Es la identificación de la organización puesto que ayuda al mejoramiento de la misma, además se aprende a distinguirse frente a otras empresas por medio de esto nos pueden conocer entre las demás juntas que puedan existir dentro del Cantón.

También es una manera de motivar a los usuarios del servicio a que aprendan a reconocer a simple vista que se trata de la entidad a la que ellos como consumidores están inmersos.

Logrando así la ayuda al crecimiento empresarial alcanzando ser eficientes y eficaces en el desarrollo de la misma.

Descripción del servicio ofrecido:

Mejoramiento en el tratamiento del agua ofreciendo calidad y volumen de agua de esta manera se evita la intermediación y el aumento excesivos de los precios. Esta actividad fortalecerá la acción de la localidad de Villanueva y esto dará inicio a la acción al plan de la mejora continua.

Distribución de las áreas:

La Junta de Agua Potable está ubicada en el Recinto Villanueva, se escogió este lugar porque es propio de agricultura, turismo y por ende posee una gran amplitud de personas que necesita que se les mejore el servicio y la calidad del liquido vital

siendo un factor de mucha importancia, puesto que sin agua no se podría realizar ninguna actividad.

Área: 60 metros de ancho por 80 metros de largo total 150 metros cuadrados.

Atención a los usuarios es de: 08:00 a 12:00 14:00 a 17:00

PROPAGANDA

- ✓ La mejor forma de consumir un agua de calidad y optima para la salud esta aquí en **Agua Nueva (JAPV)**.
- ✓ El agua más pura y natural está en la Junta de Agua Potable del recinto Villanueva.

Fig. 8 Propaganda



PERSONAL:

- ✓ Se basarán en ofrecer capacitación a quienes manejan administrativamente la Junta, por ende estará socializada entre todos los usuarios de la zona para que estén preparados y asuman la dirección del mismo.

5.7.1 Actividades

Integración con miembros de la junta de agua potable

- ✓ Reunir al comité de la Junta de Agua Potable que van a realizar actividades de la organización.
- ✓ Evaluar destrezas y experiencia de cada uno de los empleados.
- ✓ Dar a conocer cuáles son las metas y objetivos a alcanzar.
- ✓ Motivar al talento humano para concretar metas y objetivos.
- ✓ Fijar fecha de inicio de nuevas actividades.
- ✓ Mostrar cronograma de actividades.
- ✓ Dar finalizado la integración.

Capacitación al departamento técnico sobre nuevas prácticas

- ✓ Reunir a los técnicos encargados.
- ✓ Mencionar puntos a tratar.
- ✓ Incrementar conocimientos procesos de clorificación.
- ✓ Comprobar asimilación de nuevos conocimientos
- ✓ Finalizar capacitación.

Adaptación y ejecución de nuevos procesos de clorificación

- ✓ Evaluar antiguos procedimientos sobre procesos de agua.
- ✓ Adecuar nuevos procedimientos mencionados en la capacitación.
- ✓ Mejorar formas de procesar el agua.
- ✓ Analizar posibles errores.
- ✓ Verificar correcto cumplimiento de objetivos en la cloración.

Adaptación y ejecución de nuevos procesos en maximización de recursos

- ✓ Evaluar antiguos procedimientos en forma de maximización de recursos.
- ✓ Adecuar nuevos procedimientos mencionados en la capacitación.
- ✓ Mejorar formas de maximizar recursos en sustancias químicas, realización de pozo, etc.
- ✓ Analizar posibles errores
- ✓ Verificar correcto cumplimiento de maximización de recursos.

Negociación final con el cliente sobre la calidad del servicio

- ✓ Reunión con los usuarios para concretar la tarifa básica por metro cúbico de consumo.
- ✓ Esperar para que este el consumo del líquido vital para registrar el respectivo consumo.
- ✓ Recibir cantidades monetarias fijadas previamente por el consumo del servicio.

Entrega del servicio

- ✓ Enviar el suficiente volumen de agua a través de las tuberías para que llegue con facilidad a las casa de los usuarios.
- ✓ Obtener cantidad monetaria exacta de acuerdo al precio acordado por el servicio.
- ✓ Entrega del servicio con rapidez.
- ✓ Entrega de facturas de consumo de agua mensualmente.

5.7.2 Recursos, Análisis Financieros

Entre los recursos financieros que vamos a aplicar en este caso lo detallare a continuación.

Recursos Materiales y financieros.

Cuadro 18. Inversión de activos fijos

ACTIVOS FIJOS			
CANT.	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	MUEBLES Y ENSERES		
	Muebles y enseres		
3	escritorios	400,00	1200,00
3	sillas ejecutivas	100,00	300,00
2	sillas de tres para sala espera	800,00	1600,00
2	archivadores	334,80	669,60
	TOTAL MUEBLES Y ENSERES		3.769,60
	EQUIPO Y MAQUINARIA		
2	caja de herramientas	2000	4000
2	bomba de agua y control de la clorificación	3750,00	7500,00
	TOTAL DE EQUIPO Y MAQUINARIA		11.500,00
	EQUIPOS DE OFICINA		
1	aire acondicionado 11696 btu	800,00	800,00
2	telefax con linea telefónica	150,00	300,00
1	dispensador de agua	120,00	50,00
	TOTAL EQUIPOS DE OFICINA		1.150,00
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN		
3	computadoras hp	900,00	2700,00
3	impresoras multifuncional	150,00	450,00
	TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN		3.150,00
	VEHICULO		
1	camioneta chevrolet año 2005	8000,00	8000,00
	TOTAL DE VEHICULO		8000,00
	TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS		27.569,60

Cuadro 19. Depreciación.

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DESCRIPCION	VALOR DE ACTIVO	PORCENTAJE DE DEP.	DEP. MENSUAL	DEP. ANUAL
MUEBLES Y ENSERES	3.769,60	10%	31,41	376,96
EQUIPO DE COMPUTACION	3.150,00	33%	86,63	1.039,50
EQUIPO DE OFICINA	800,00	10%	6,67	80,00
EQUIPO Y MAQUINARIA	7.500,00	10%	62,50	750,00
VEHICULO	8.000,00	20%	133,33	1.600,00
TOTAL	23.219,60		320,54	3.846,46

Cuadro 20. Sueldos y salarios

NÓMINA AÑO 1								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC.	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RESEV.	REM.	R-ANUAL
Presidente	700,00	58,33	22,00	29,17	86,45		895,95	10.751,40
Secretaria	400,00	33,33	22,00	16,67	49,40		521,40	6.256,80
Contadora	450,00	37,50	22,00	18,75	55,58		583,83	7.005,90
Operador 1	400,00	33,33	22,00	16,67	49,40		521,40	6.256,80
Operador 1	400,00	33,33	22,00	16,67	49,40		521,40	6.256,80
Tecnico 1	500,00	41,67	22,00	20,83	61,75		646,25	7.755,00
TOTAL	2.850,00						3.690,23	44282,7

NÓMINA AÑO 2								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC	aportes IESS - SOLCA	FDO.RESEV.	REM	R-ANUAL
Presidente	721,00	60,08	22,00	30,04	89,04	60,06	982,23	11.786,73
Secretaria	412,00	34,33	22,00	17,17	50,88	34,32	570,70	6.848,42
Contadora	463,50	38,63	22,00	19,31	57,24	38,61	639,29	7.671,47
Operador 1	412,00	34,33	22,00	17,17	50,88	34,32	570,70	6.848,42
Operador 1	412,00	34,33	22,00	17,17	50,88	34,32	570,70	6.848,42
Tecnico 1	515,00	42,92	22,00	21,46	63,60	42,90	707,88	8.494,52
TOTAL	2.935,50						4.041,50	48.497,99

NÓMINA AÑO 3								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RESEV.	REM	R-ANUAL
Presidente	742,63	61,89	22,00	30,94	91,71	61,86	1.011,03	12.132,42
Secretaria	424,36	35,36	22,00	17,68	52,41	35,35	587,16	7.045,95
Contadora	477,41	39,78	22,00	19,89	58,96	39,77	657,81	7.893,70
Operador 1	424,36	35,36	22,00	17,68	52,41	35,35	587,16	7.045,95
Operador 1	424,36	35,36	22,00	17,68	52,41	35,35	587,16	7.045,95
Tecnico 1	530,45	44,20	22,00	22,10	65,51	44,19	728,45	8.741,44
TOTAL	3.023,57						4.158,78	49.905,41

NÓMINA AÑO 4								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RESEV.	REM	R-ANUAL
Presidente	764,91	63,74	22,00	31,87	94,47	63,72	1.040,71	12.488,47
Secretaria	437,09	36,42	22,00	18,21	53,98	36,41	604,12	7.249,41
Contadora	491,73	40,98	22,00	20,49	60,73	40,96	676,88	8.122,59
Operador 1	437,09	36,42	22,00	18,21	53,98	36,41	604,12	7.249,41
Operador 1	437,09	36,42	22,00	18,21	53,98	36,41	604,12	7.249,41
Tecnico 1	546,36	45,53	22,00	22,77	67,48	45,51	749,65	8.995,76
TOTAL	3.114,27						4.279,59	51.355,05

NÓMINA AÑO 5								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RESEV.	REM	R-ANUAL
Presidente	787,86	65,65	22,00	32,83	97,30	65,63	1.071,27	12.855,20
Secretaria	450,20	37,52	22,00	18,76	55,60	37,50	621,58	7.458,97
Contadora	506,48	42,21	22,00	21,10	62,55	42,19	696,53	8.358,34
Operador 1	450,20	37,52	22,00	18,76	55,60	37,50	621,58	7.458,97
Operador 1	450,20	37,52	22,00	18,76	55,60	37,50	621,58	7.458,97
Tecnico 1	562,75	46,90	22,00	23,45	69,50	46,88	771,48	9.257,72
TOTAL	3.207,70						4.404,02	52.848,18

Cuadro 21. Detalles de Gastos

DETALLE DE GASTOS							
GASTOS ADMINISTRATIVOS		ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	Presidente	895,95	10.751,40	11.786,73	12.132,42	12.488,47	12.855,20
1	Secretaria	521,40	6.256,80	6.848,42	7.045,95	7.249,41	7.458,97
1	Contadora	583,83	7.005,90	7.671,47	7.893,70	8.122,59	8.358,34
1	Operador 1	521,40	6.256,80	6.848,42	7.045,95	7.249,41	7.458,97
1	Operador 1	521,40	6.256,80	6.848,42	7.045,95	7.249,41	7.458,97
1	Tecnico 1	646,25	7.755,00	8.494,52	8.741,44	8.995,76	9.257,72
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		3.690,23	44.282,70	48.497,99	49.905,41	51.355,05	52.848,18
GASTOS DE GENERALES		ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	ENERGIA ELECTRICA	300,00	3.600,00	3.708,00	3.819,24	3.933,82	4.051,83
	TELEFONO	50,00	900,00	927,00	954,81	983,45	1.012,96
	UTILIES DE OFICINA	80,00	480,00	494,40	509,23	524,51	540,24
	SUMINISTRO	200,00	2.400,00	2.472,00	2.546,16	2.622,54	2.701,22
	CLORACIÓN	450,00	5.400,00	5.562,00	5.728,86	5.900,73	6.077,75
	TABLERO Y FUCIBLES	75,00	900,00	927,00	954,81	983,45	1.012,96
	MANGUERAS, ABRAZADERAS	80,00	240,00	247,20	254,62	262,25	270,12
	DEP. MUEBLES Y ENSERES	31,41	376,96	376,96	376,96	376,96	376,96
	DEP. DE EQUIPO DE COMP.	86,63	1.039,50	1.039,50	1.039,50		
	DEP. DE EQUIPO DE OFIC.	6,67	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	DEP. EQUIPO Y MAQUINARIA	62,50	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00
	DEP. VEHICULO	133,33	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00
TOTAL GASTOS GENERALES		1.555,54	17.766,46	18.184,06	18.614,19	18.017,72	18.474,04
OTROS GASTOS		ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	MATERIALES DE LIMPIEZA	50,00	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
	MEDIDORES	1.580,00	18960,00	19.528,80	20.114,66	20.718,10	21.339,65
	IMPREVISTOS	50,00					
	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS(bomba de agua) CADA 900 HORAS TRABAJADAS		2000,00	2.060,00	2.121,80	2.185,45	2.251,02
TOTAL DE OTROS GASTOS		1680,00	21560,00	22206,80	22873,00	23559,19	24265,97
TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS		6.925,76	83.609,16	88.888,85	91.392,60	92.931,96	95.588,19

Cuadro 22 Ingresos

PRESUPUESTO DE INGRESOS POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE									
	ENERO			DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS POR SERVICIOS	CANT.	P.U.	TOTAL	TOTAL	TOTAL/VENTA	TOTAL/VENTA	TOTAL/VENTA	TOTAL/VENTA	TOTAL/VENTA
Tarifa basica (15 m³)	120	6,00	720,00	720,00	8.640,00	9.072,00	9.525,60	10.001,88	10.501,97
De 15m³ a 30 m³	65	12,90	838,50	838,50	10.062,00	10.565,10	11.093,36	11.648,02	12.230,42
De 30m³ a 45 m³	40	23,40	936,00	936,00	11.232,00	11.793,60	12.383,28	13.002,44	13.652,57
De 45 m³ a 60 m³	40	36,00	1.440,00	1.440,00	17.280,00	18.144,00	19.051,20	20.003,76	21.003,95
Reconexion de servicio	50	30,00	1.500,00	1.500,00	18.000,00	18.900,00	19.845,00	20.837,25	21.879,11
Instalacion del servicio	30	50,00	1.500,00	1.500,00	18.000,00	18.900,00	19.845,00	20.837,25	21.879,11
TOTAL DE INGRESOS			6.934,50	6.934,50	83.214,00	87.374,70	91.743,44	96.330,61	101.147,14

Cuadro 23 Inversión

INVERSION DEL PROYECTO	
MUEBLES Y ENSERES	3.769,60
EQUIPO DE COMPUTACION	3.150,00
VEHICULO	8.000,00
EQUIPO Y MAQUINARIA	11.500,00
EQUIPO DE OFICINA	1.150,00
TOTAL DE LA INVERSION	27.569,60

Cuadro 24 Financiamiento

FINANCIACION DEL PROYECTO		
INVERSION TOTAL		27.569,60
Financiado	20%	5.513,92
Aporte Propio	80%	22.055,68
		27.569,60
TASA		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	15%	0,15
		0,15
PRESTAMO BANCARIO		
Préstamo Bancario	5.513,92	838,12

Cuadro 25 Tabla de amortización

FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN MENSUAL				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				5.513,92
1	91,90	69,84	161,74	5.422,02
2	91,90	68,68	160,58	5.330,12
3	91,90	67,51	159,41	5.238,22
4	91,90	66,35	158,25	5.146,33
5	91,90	65,19	157,09	5.054,43
6	91,90	64,02	155,92	4.962,53
7	91,90	62,86	154,76	4.870,63
8	91,90	61,69	153,59	4.778,73
9	91,90	60,53	152,43	4.686,83
10	91,90	59,37	151,27	4.594,93
11	91,90	58,20	150,10	4.503,03
12	91,90	57,04	148,94	4.411,14
13	91,90	55,87	147,77	4.319,24
14	91,90	54,71	146,61	4.227,34
15	91,90	53,55	145,44	4.135,44
16	91,90	52,38	144,28	4.043,54
17	91,90	51,22	143,12	3.951,64
18	91,90	50,05	141,95	3.859,74
19	91,90	48,89	140,79	3.767,85
20	91,90	47,73	139,62	3.675,95
21	91,90	46,56	138,46	3.584,05
22	91,90	45,40	137,30	3.492,15
23	91,90	44,23	136,13	3.400,25
24	91,90	43,07	134,97	3.308,35
25	91,90	41,91	133,80	3.216,45
26	91,90	40,74	132,64	3.124,55
27	91,90	39,58	131,48	3.032,66
28	91,90	38,41	130,31	2.940,76
29	91,90	37,25	129,15	2.848,86
30	91,90	36,09	127,98	2.756,96
31	91,90	34,92	126,82	2.665,06
32	91,90	33,76	125,66	2.573,16
33	91,90	32,59	124,49	2.481,26
34	91,90	31,43	123,33	2.389,37

35	91,90	30,27	122,16	2.297,47
36	91,90	29,10	121,00	2.205,57
37	91,90	27,94	119,84	2.113,67
38	91,90	26,77	118,67	2.021,77
39	91,90	25,61	117,51	1.929,87
40	91,90	24,45	116,34	1.837,97
41	91,90	23,28	115,18	1.746,07
42	91,90	22,12	114,02	1.654,18
43	91,90	20,95	112,85	1.562,28
44	91,90	19,79	111,69	1.470,38
45	91,90	18,62	110,52	1.378,48
46	91,90	17,46	109,36	1.286,58
47	91,90	16,30	108,20	1.194,68
48	91,90	15,13	107,03	1.102,78
49	91,90	13,97	105,87	1.010,89
50	91,90	12,80	104,70	918,99
51	91,90	11,64	103,54	827,09
52	91,90	10,48	102,38	735,19
53	91,90	9,31	101,21	643,29
54	91,90	8,15	100,05	551,39
55	91,90	6,98	98,88	459,49
56	91,90	5,82	97,72	367,59
57	91,90	4,66	96,55	275,70
58	91,90	3,49	95,39	183,80
59	91,90	2,33	94,23	91,90
60	91,90	1,16	93,06	-

FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				5.513,92
1	1.102,78	838,12	1.940,90	4.411,14
2	1.102,78	670,49	1.773,28	3.308,35
3	1.102,78	502,87	1.605,65	2.205,57
4	1.102,78	335,25	1.438,03	1.102,78
5	1.102,78	167,62	1.270,41	-
	5.513,92	2.514,35	8.028,27	

Cuadro 26 Estado de resultado

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO								
		ENE.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
	VENTAS	6.934,50	83.214,00	87.374,70	91.743,44	96.330,61	101.147,14	459.809,88
(-)	GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.690,23	44.282,70	48.497,99	49.905,41	51.355,05	52.848,18	246.889,32
(-)	GASTOS GENERALES	1.555,54	17.766,46	18.184,06	18.614,19	18.017,72	18.474,04	91.056,47
	UTILIDAD BRUTA	3.244,28	38.931,30	38.876,71	41.838,03	44.975,56	48.298,96	212.920,56
(-)	OTROS GASTOS	1.680,00	21.560,00	22.206,80	22.873,00	23.559,19	24.265,97	114.464,97
	UTILIDAD OPERACIONAL	1.564,28	17.371,30	16.669,91	18.965,02	21.416,36	24.032,99	98.455,59
(-)	GASTOS FINANCIEROS		838,12	670,49	502,87	335,25	167,62	2.514,35
	UTILIDAD ANTES PART. IMP	1.564,28	16.533,18	15.999,42	18.462,16	21.081,12	23.865,36	95.941,24
	PARTICIPACION EMPLEADOS	99,46	1.193,54	2.807,52	2.243,26	3.803,17	3.968,39	35.690,15
	UTILIDAD ANTES DE IMPTO	1.564,28	16.533,18	15.999,42	18.462,16	21.081,12	23.865,36	95.941,24
	IMPUESTO RENTA	344,44	4.133,30	3.999,86	4.615,54	5.270,28	5.966,34	34.778,70
	UTILIDAD NETA	1.219,83	12.399,89	11.999,57	13.846,62	15.810,84	17.899,02	61.162,54

Cuadro 27 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA PROYECTADO								
	AÑO 0	ENE.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS								
VENTAS	-	6.934,50	83.214,00	87.374,70	91.743,44	96.330,61	101.147,14	459.809,88
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		6.934,50	83.214,00	87.374,70	91.743,44	96.330,61	101.147,14	459.809,88
EGRESOS OPERATIVOS								
INVERSION INICIAL	27.569,60	-	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	3.690,23	44.282,70	48.497,99	49.905,41	51.355,05	52.848,18	246.889,32
GASTOS GENERALES	-	1.235,00	13.920,00	14.337,60	14.767,73	15.210,76	15.667,08	73.903,17
OTROS GASTOS		1.680,00	2.600,00	2.678,00	2.758,34	2.841,09	2.926,32	13.803,75
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	-	1.193,54	2.807,52	2.243,26	3.803,17	3.968,39
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	-	4.133,30	3.999,86	4.615,54	5.270,28	5.966,34
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	27.569,60	6.605,23	60.802,70	70.840,42	74.238,85	76.265,70	80.515,04	344.530,98
FLUJO OPERATIVO	-27.569,60	329,28	22.411,30	16.534,28	17.504,59	20.064,91	20.632,10	97.147,17
INGRESOS NO OPERATIVOS	-	-		-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	27.569,60	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	27.569,60	-	-	-	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERATIVOS								
INVERSIONES								
PAGO DE CAPITAL	-	-	-	-	-	-	-	-
PAGO DE INTERESES	-	-	838,12	670,49	502,87	335,25	167,62	2.514,35
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	-	838,12	670,49	502,87	335,25	167,62	2.514,35
FLUJO NETO NO OPERATIVO	27.569,60	-	-838,12	-670,49	-502,87	-335,25	-167,62	-2.514,35
FLUJO NETO	-	329,28	21.573,18	15.863,78	17.001,72	19.729,66	20.464,48	94.632,83
FLUJO ACUMULADO	-	329,28	21.573,18	37.436,97	54.438,68	74.168,35	94.632,83	

Cuadro 28 Balance general

BALANCE GENERAL					
CUENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO CORRIENTE					
CAJA -BANCOS	21.573,18	37.436,97	54.438,68	74.168,35	94.632,83
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	21.573,18	37.436,97	54.438,68	74.168,35	94.632,83
ACTIVOS FIJOS	27.569,60	27.569,60	27.569,60	27.569,60	27.569,60
DEPRECIAC. ACUMULADA	3.846,46	7.692,92	11.539,38	14.346,34	17.153,30
TOTAL DE ACTIVO FIJO	23.723,14	19.876,68	16.030,22	13.223,26	10.416,30
TOTAL DE ACTIVOS	45.296,32	57.313,65	70.468,90	87.391,61	105.049,13
PASIVO					
CORRIENTE					
PRESTAMO	5.513,92	4.411,14	3.308,35	2.205,57	1.102,78
PARTICIP. EMPLEADOS POR PAGAR	1.193,54	2.447,52	2.243,26	3.803,17	3.968,39
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	4.133,30	3.999,86	4.615,54	5.270,28	5.966,34
TOTAL PASIVO	10.840,76	10.858,51	10.167,15	11.279,02	11.037,51
PATRIMONIO					
APORTE CAPITAL	22.055,68	22.055,68	22.055,68	22.055,68	22.055,68
UTILIDAD DEL EJERCICIO	12.399,89	11.999,57	13.846,62	15.810,84	17.899,02
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	12.399,89	24.399,45	38.246,07	54.056,91
TOTAL PATRIMONIO	34.455,57	46.455,13	60.301,75	76.112,59	94.011,61
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	45.296,32	57.313,64	70.468,90	87.391,61	105.049,13
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Cuadro 29 Índice financiero

INDICES FINANCIEROS						
DESCRIPCION	INV. INICIAL	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
Flujos netos	-27.569,60	22.411,30	16.534,28	17.504,59	20.064,91	20.632,10

TASA DE DESCUENTO	
TASA DE DESCUENTO	20%

Cuadro 30 Tasa de rendimiento promedio, VAN y TIR

TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO	MAYOR AL 12%
SUMATORIA DE FLUJOS	97.147,17
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	27.569,60
TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO	70,47%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		58.256,13
VAN	POSITIVO	30.686,53
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	1,90
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	89,84
TASA INTERNA DE RETORNO		66%

Cuadro 31 Razones financieras

RAZONES	
UTILIDAD NETA	61.162,54
VALOR DEL CREDITO	5.513,92
VENTAS	459.809,88
GASTOS	361.354,29
TOTAL DEL ACTIVO	10.416,30

INDICE INVERSION TOTAL	MAYOR A 1	11,09
MONTO DE INVERSION	MAYOR A 1	83,39
MARGEN NETO DE UTILIDAD (UTILIDAD VENTA)	MAYOR A 1%	127%
MARGEN BRUTO DE UTILIDADES	MAYOR A 1	34,69

5.7.3 Impacto

La elaboración del presente proyecto tiene como finalidad la consecución de varios objetivos, y de igual forma está enfocado a varios aspectos claves en el medio, los cuales son los siguientes:

Impacto social

Dirigido exclusivamente a cierta parte a nivel de la sociedad, a veces relegada, como lo es esta parte muy importante a nivel del país como lo son los moradores de la ciudadela Villanueva, siendo objeto de pérdidas a estas personas tan humildes y honradas, que no obtienen el debido conocimiento para protestar sobre el servicio que desde hace mucho tiempo ha tenido la junta, la falta de capacitación tanto del personal, viéndose afectada la comunidad villanoveses puesto que el turismo es abundante y la necesidad que es el agua para todo ámbito, la pésima calidad del servicio y los cobros de los intereses por mora son excesivo lo cual se ve reflejada al momento de obtener utilidades finales, es por esto que esto que su consecución correspondería a un gran alcance para mejora a nivel social, de todos los usuarios del servicio.

Impacto laboral

Con una reorganización en todas sus actividades y procesos que realizan constantemente, se generará la implementación de nuevas tecnologías lo que permitirá agilizar los procesos, ya que con la implementación del Plan Estratégico, se fomentará al mejoramiento continuo desarrollando nuevas capacidades, ya sean administrativas o de alguna otra índole, siendo así muy importantes y destacar en este tipo de área.

Impacto financiero

El incremento de ganancias más altas es una de los aspectos claves que se puede destacar en este ámbito, la Junta serán capaces de alcanzar logros muy satisfactorios de los que han ganado hasta la actualidad. De igual manera con esto se fomentará al desarrollo más competitivo en el sector a nivel de la región, a veces mal administrado, pero con este proyecto se desea alcanzar muchos logros para esta importante parte de nuestro patrimonio cultural.

Impacto ambiental

Hacer uso de los recursos naturales que tenemos en nuestras áreas verdes es una forma de creer en lo nuestro, pero sin olvidar, el cuidar siempre esas áreas de vital importancia para la permanencia de cada una de ellas, por eso que así como se obtiene beneficios de ellos, se fomentará a su cuidado permanente para así mantener y cuidar por largos años las áreas verdes dentro de nuestra región.

Así mismo existe un impacto ambiental debido a que este proyecto incentiva a mejorar y aprovechar los recursos del agua, además provoca un incremento y por ende el mejoramiento del entorno en el sector .

5.7.4 Cronograma

El tiempo estimado es 4 MESES a partir de la adquisición de materiales y recursos a utilizar en el diseño del plan estratégico para organizar la Junta de agua potable del recinto Villanueva.

Cuadro 32 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4
Reunión con el Presidente de la Junta de Agua Potable para poner en consideración el diseño del nuevo plan estratégico destrezas y experiencia del Talento Humano por medio de la motivación.	x	x														
Incorporación del nuevo plan estratégico como es el diseño de Misión, Visión Objetivos Generales y Específicos, Manual de Funciones con la descripción del cargo y su respectivo perfil con un organigrama funcional.					x	x										
Capacitación Gratuita por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Naranjal para aumentar el conocimiento sobre los procesos y tratamientos de la cloración, y comprobar por medio de la práctica, la asimilación de los conocimientos.					x	x	x	x								
Adaptación y ejecución de nuevos procesos en el mantenimiento de las redes de agua potable.									x	x	x	x				
Reunión con los clientes para socializar que con la reestructuración aumenta la tarifa básica por metros cúbicos del consumo de agua entregando un servicio con calidad.																x
Realización de cambios de las tuberías del sistema para aumentar el volumen del agua,									x	x	x	x	x	x	x	x

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

Los lineamientos empleados para evaluar la propuesta de la creación de diseño de un plan estratégico para la junta de agua potable del recinto Villanueva, son los siguientes:

Se obtuvo información real a través de la empleación de la encuesta, con el propósito de conocer con exactitud el servicio de agua potable que reciben los moradores del recinto Villanueva, para así determinar la factibilidad de la propuesta.

Se ha realizado un estudio de mercado a través del análisis de las cinco fuerzas Michael Porter, con el objetivo de visualizar la competencia y así establecer estrategias a través de la matriz FODA, herramientas que permitirán operar con mayor eficiencia y eficacia en este campo.

Con esta propuesta el servicio de agua potable para este sector será de calidad, debido que se tendrán cuidados especiales al momento de la clorificación de este líquido vital que tan importante es para la sociedad, además contará con el personal idóneo que se encargarán de las tareas administrativas de acuerdo al manual de funciones, con el fin de llegar a ser una Junta solvente y reconocida por su eficiencia y eficacia.

CONCLUSIÓN

El desarrollo del proyecto ha permitido establecer conclusiones que aporten al cambio y desarrollo de la Junta de agua potable del recinto Villanueva por lo tanto se concluye en lo siguiente:

1.- Los moradores del recinto Villanueva no están conforme con el servicio de agua potable que reciben por parte de la Junta debido a que este es de pésima calidad.

2.- La Junta de agua potable de Villanueva no cuenta con un manual de funciones, por ende los colaboradores no tienen conocimiento exacto de las actividades que tienen que desarrollar, provocando así retrasos y pérdida de tiempo al momento de la atención al cliente.

3.- El recinto Villanueva cuenta con un pozo con más de 30 metros de profundidad, lo que permite la extracción del agua.

4.- La Junta de agua potable, no cuenta con una gama de proveedores, por ende cuando surge algún daño en la tuberías no las arreglan inmediatamente; causando cortes de agua e insatisfacción en los usuarios.

5.- Villanueva es un lugar muy turista y comercial, debido a las especialidades de gastronomía que posee, razón por la cual debe contar con agua en todo momento y que esta sea de calidad con el fin de salvaguardar la salud humana.

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda a los directivos de la Junta de agua potable de Villanueva que se contrate talento humano capacitado y calificado con el fin de brindar un mejor servicio, más aún cuando se refiere al tratamiento de este importante líquido vital.
- 2.- A los directivos de la Junta se recomienda implementar el manual de funciones que se está proponiendo, e implementar un control y seguimiento periódico de las actividades a realizar.
- 3.- Es importante que los directivos de la Junta realice la limpieza adecuada y necesaria al pozo con personal calificado, con la finalidad de mantenerlo en buen estado.
- 4.- Es necesario que los representantes de la Junta de agua potable establezcan alianzas con dos o tres proveedores fijos de materiales de tuberías, con el fin de evitar cortes de agua.
- 5.- Es importante que los directivos de la Junta de Villanueva realice convenios con la Junta de agua de Jesús María para abastecimiento de agua, cuando el recinto se queda desabastecido y así no parar la actividad comercial y consumo de la comunidad.

ANEXOS

ANEXO 1: OFICIO DE AUTORIZACIÓN

Villanueva, Febrero del 2012

Sr. Nolberto Solís.

PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL AGUA POTABLE

De nuestra consideración;

Por medio de la presente le hacemos llegar nuestro saludo afectuoso, a la vez que nos dirigimos a su digna persona para informarle y solicitar lo siguiente:

Como estudiantes Egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, nos encontramos en la realización de nuestro trabajo de Tesis cuyo tema es “**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL RECINTO VILLANUEVA Y DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO**”, por lo cual le solicitamos se nos autorice realizar la investigación de campo y la posterior propuesta en las instalaciones de la Junta que muy acertadamente dirige.

Esperando que este petitorio tenga una pronta y favorable acogida, nos suscribimos de usted, no sin antes expresarle nuestro agradecimiento.

Atentamente,

Alexandra Chumbay Calle

0926849787

Sandra Campos Guaraca

0923744197

ANEXO 2: ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Especialización: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

Objetivo de la Encuesta

ESTIMADO AMIGO(A) LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO PROPÓSITO PRINCIPAL IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y PROBLEMÁTICAS QUE ESTA INMERSA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL RECINTO VILLANUEVA CON LA FINALIDAD DE DISEÑAR UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

Sexo: M

F

Edad:

Ocupación: _____

INSTRUCCIÓN.

Seleccione con una X la respuesta que Ud. considere conveniente.

1. Esta Ud. conforme con el servicio que brinda actualmente la Junta de Agua Potable.

SI

NO

2. ¿De qué forma se mejoraría el servicio en la Junta de Agua Potable?

Implementación de una bomba eléctrica

Cobrando a tiempo

Personal capacitado

Realizando mantenimiento continuo

3. En que horario preferiría usted que esté el servicio del Agua Potable

6h00-10h00

12h00-14h00

Todo el día

4. De los siguientes posibles beneficios cuál o cuáles preferiría Ud.

- Mayor volumen de agua
- Mejor calidad en el tratamiento
- Implementación de medidor de agua.

5. Señale la opción que Ud. estaría dispuesto (a) a contribuir en la preservación del agua.

- Consumiendo lo necesario
- Optimizando el recurso
- Prevenir fugas de agua
- Evitando contaminaciones

6. Qué opina Ud. que debe mejorarse y cambiar en la Junta de Agua Potable

- Infraestructura
- Servicio al cliente
- Acceso al servicio
- Nada

7. Al incrementar personal en la Junta de Agua Potable cual sería la prioridad

- Agilizar los procesos
- Mejorar la atención al cliente
- Implementar nueva tecnologías.

GRACIAS POR SU TIEMPO BRINDADO.

ANEXO 3: ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Especialización: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

Objetivo de la Entrevista

ESTIMADO AMIGO(A) LA PRESENTE ENTREVISTA TIENE COMO PROPÓSITO PRINCIPAL IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y PROBLEMÁTICAS QUE ESTA INMERSA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL RECINTO VILLANUEVA CON LA FINALIDAD DE DISEÑAR UNA PLANEACIÓN ESTRATEGICA DIRIJIDA A PERSONAS CON EXPERIENCIA.

- 1. ¿SEGÚN SU EXPERIENCIA, EXISTE ALGUNA DIFERENCIA ENTRE EL PROCESO LLEVADO A CABO EN LA JUNTA CON EL MANTENIMIENTO DEL CANTON. INDIQUE CUALES?**

- 2. INDIQUE SEGÚN SU PUNTO DE VISTA QUE ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS TIENE LA JUNTA DE AGUA POTABLE.**

- 3. QUE SUGERENCIAS PUEDE REALIZAR A LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE PARA QUE MEJOREN SUS PROCESOS SI EXISTIERAN FALENCIAS.**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Especialización: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

Objetivo de la Entrevista

ESTIMADO AMIGO(A) LA PRESENTE ENTREVISTA TIENE COMO PROPÓSITO PRINCIPAL IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y PROBLEMÁTICAS QUE ESTA INMERSA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DEL RECINTO VILLANUEVA CON LA FINALIDAD DE DISEÑAR UNA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DIRIJIDA A LOS MIEMBROS DE LA JUNTA.

Nombres y Apellidos: _____

1. **COMO SE MANEJA LA SEGURIDAD EN LA JUNTA DE AGUA POTABLE.**

2. **DE QUE FORMA SON MANEJADOS LOS COBROS DEL SERVICIO EN LA JUNTA.**

3. **EXISTE ALGUN TIPO DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO**

4. **DE QUE EMPRESA O INSTITUCION PUBLICA O PRIVADA RECIBE AYUDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE.**

5. **CONOCE LA PROCEDENCIA DE DONDE SE ORIGINA EL AGUA, EL PROCESO Y CUAL ES.**

6. **PORQUE CREE QUE EXISTE PROBLEMA PARA ABSTECER A TODA LA COMUNIDAD.**

ANEXO 4 JUNTA AGUA POTABLE

FOTOGRAFIAS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE



ANEXO 5 TANQUE ELEVADO



ANEXO 6 PLANTA DE CLORACIÓN



ANEXO 7 FACTURA DE COBRO

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Provincia Guayas - Cantón Naranjal - Localidad Villanueva	
FACTURA DE COBRO N° 001703	
Nombre del Usuario	No de Conexión
Consumo del mes de:	No de Medidor
Fecha de Emisión:	
Lectura anterior.....	Lectura actual..... M3 consumidos
C O N C E P T O S	VALORES
Consumo de agua: Tarifa	
Exedente	
Valor a cobrar por el mes:	
Intereses:	
Total cobrado	
.....	

CANCELADO 24 NOV 2008

ANEXO 8: TABLA DE AMORTIZACIÓN



BANCO DE MACHALA

SUCURSAL NARANJAL

TABLA DE AMORTIZACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN GRADUAL

CLIENTE: JUNTA DE AGUA POTABLE DE VILLANUEVA

MONTOS

NUMERO

CUOTA

TIN.

TIPO DE CUOTA

MONTO CUOTA

COM.

60 PAGOS EN DIA

13/04/2012 5,513.92

15%

170.01

PAGO DE INTERES VENCIDO

5,513.93

16.30

FEC.VCTO	CUOTA	MONT.CUOTA	INTERES	COMISION	AMORTIZACION	CAPITAL REDUCIDO	DIAS	TIPO CUOTA
17/05/2012	1	131.75	69.84	.00	61.91	5452.01	30	DIV. EN DIA
16/06/2012	2	131.75	69.05	.00	62.70	5389.31	30	DIV. EN DIA
17/07/2012	3	131.75	68.26	.00	63.49	5325.82	30	DIV. EN DIA
15/08/2012	4	131.75	67.46	.00	64.29	5261.53	30	DIV. EN DIA
14/09/2012	5	131.75	66.64	.00	65.11	5196.42	30	DIV. EN DIA
14/10/2012	6	131.75	65.82	.00	65.93	5130.49	30	DIV. EN DIA
13/11/2012	7	131.75	64.98	.00	66.77	5063.72	30	DIV. EN DIA
13/12/2012	8	131.75	64.14	.00	67.61	4996.11	30	DIV. EN DIA

12/01/2013	9	131.75	63.28	.00	68.47	4927.64	30	DIV. EN DIA
11/02/2013	10	131.75	62.41	.00	69.34	4858.30	30	DIV. EN DIA
13/03/2013	11	131.75	61.53	.00	70.22	4788.08	30	DIV. EN DIA
12/04/2013	12	131.75	60.64	.00	71.11	4716.97	30	DIV. EN DIA
12/05/2013	13	131.75	59.74	.00	72.01	4644.96	30	DIV. EN DIA
11/06/2013	14	131.75	58.83	.00	72.92	4572.04	30	DIV. EN DIA
11/07/2013	15	131.75	57.91	.00	73.84	4498.20	30	DIV. EN DIA
10/08/2013	16	131.75	56.97	.00	74.78	4423.42	30	DIV. EN DIA
09/09/2013	17	131.75	56.02	.00	75.73	4347.69	30	DIV. EN DIA
09/10/2013	18	131.75	55.07	.00	76.68	4271.01	30	DIV. EN DIA
08/11/2013	19	131.75	54.09	.00	77.66	4193.35	30	DIV. EN DIA
08/12/2013	20	131.75	53.11	.00	78.64	4114.71	30	DIV. EN DIA
07/01/2014	21	131.75	52.11	.00	79.64	4035.07	30	DIV. EN DIA
06/02/2014	22	131.75	51.11	.00	80.64	3954.43	30	DIV. EN DIA
08/03/2014	23	131.75	50.08	.00	81.67	3872.76	30	DIV. EN DIA
07/04/2014	24	131.75	49.05	.00	82.70	3790.06	30	DIV. EN DIA
07/05/2014	25	131.75	48.00	.00	83.75	3706.31	30	DIV. EN DIA
06/06/2014	26	131.75	46.94	.00	84.81	3621.31	30	DIV. EN DIA
06/07/2014	27	131.75	45.87	.00	85.88	3535.62	30	DIV. EN DIA
05/08/2014	28	131.75	44.78	.00	86.97	3448.65	30	DIV. EN DIA
09/09/2014	29	131.75	43.68	.00	88.07	3360.58	30	DIV. EN DIA
04/10/2014	30	131.75	42.56	.00	89.19	3271.39	30	DIV. EN DIA
03/11/2014	31	131.75	41.43	.00	90.32	3181.07	30	DIV. EN DIA
03/12/2014	32	131.75	40.29	.00	91.46	3089.61	30	DIV. EN DIA
02/01/2015	33	131.75	39.13	.00	92.62	2996.99	30	DIV. EN DIA
01/02/2015	34	131.75	37.96	.00	93.79	2903.20	30	DIV. EN DIA
03/03/2015	35	131.75	36.77	.00	94.98	2808.22	30	DIV. EN DIA
02/04/2015	36	131.75	35.57	.00	96.18	2712.04	30	DIV. EN DIA
02/05/2015	37	131.75	34.35	.00	97.40	2614.64	30	DIV. EN DIA

01/06/2015	38	131.75	33.11	.00	98.64	2516.00	30	DIV. EN DIA
01/07/2015	39	131.75	31.86	.00	99.89	2416.11	30	DIV. EN DIA
31/07/2015	40	131.75	30.60	.00	101.15	2314.96	30	DIV. EN DIA
30/08/2015	41	131.75	29.32	.00	102.43	2212.53	30	DIV. EN DIA
29/09/2015	42	131.75	28.02	.00	103.73	2108.80	30	DIV. EN DIA
29/10/2015	43	131.75	26.71	.00	105.04	2003.76	30	DIV. EN DIA
28/11/2015	44	131.75	25.38	.00	106.37	1897.39	30	DIV. EN DIA
28/12/2015	45	131.75	24.03	.00	107.72	1789.67	30	DIV. EN DIA
27/01/2016	46	131.75	22.66	.00	109.09	1680.58	30	DIV. EN DIA
26/02/2016	47	131.75	22.66	.00	110.47	1570.11	30	DIV. EN DIA
27/03/2016	48	131.75	21.28	.00	111.87	1458.24	30	DIV. EN DIA
26/04/2016	49	131.75	19.88	.00	113.28	1344.96	30	DIV. EN DIA
26/05/2016	50	131.75	18.47	.00	114.72	1230.24	30	DIV. EN DIA
25/06/2016	51	131.75	17.03	.00	116.17	11114.07	30	DIV. EN DIA
25/07/2016	52	131.75	15.58	.00	117.64	996.43	30	DIV. EN DIA
24/08/2016	53	131.75	14.11	.00	119.13	877.30	30	DIV. EN DIA
23/09/2016	54	131.75	12.62	.00	120.64	756.66	30	DIV. EN DIA
23/10/2016	55	131.75	11.11	.00	122.17	634.49	30	DIV. EN DIA
22/11/2016	56	131.75	9.58	.00	123.72	510.77	30	DIV. EN DIA
22/12/2016	57	131.75	8.03	.00	125.29	385.48	30	DIV. EN DIA
21/01/2017	58	131.75	4.88	.00	126.87	258.61	30	DIV. EN DIA
20/02/2017	59	131.75	3.27	.00	128.48	130.13	30	DIV. EN DIA
22/03/2017	60	131.75	1.64	.00	130.13	.00	30	DIV. EN DIA

BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN

1. ALLES MARTHA:

Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos. Año 2007 Pág. 22-23-29.

2. A.GOXENS/:

Administración de recursos humanos edición año 2008.

3. BATEMAN SNELL:

ADMINISTRACIÓN, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo

EDICIÓN 2009 PÁGS: 584-587

4. CORAL Lucy Y GUDIÑO Emma:

Contabilidad plus sexta edición. AÑO: 2008 Pág. 25-30 Pág.: 59-65

5. DONNA C. S. SUMMERS

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRIMERA EDICIÓN

AÑO 2006

PÁGS: 111-122

6. M.A.GOXENS:

Enciclopedia Práctica de la Contabilidad Océano/Centrum

Contabilidad plus sexta edición. AÑO: 2008

7. Kotler *Armstrong

8. PHILIP Kotler

9. GARY ARMISTRONG

Fundamentos de Marketing, Octava edición, AÑO 2008

10. LAWRENCE T. GITMAN:

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN 11 EDICIÓN AÑO 2007

11. STANLEY B. BLOCK

12. GEOFFREY A. HIRT: Libro de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Año 2010. Administración financiera. Indicadores de gestión logísticos

13. ING. Mora G. Aníbal: administración de la calidad

LINKOGRAFIAS

<http://www.monografias.com>.

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/>

<http://www.indiraguzman.com>

<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-contable.html>

http://www.ayudadigital.com/Microsoft_Office/descargas/Manual%20de%20Contabilidad.pdf

<http://www.sri.gov.ec/>

<http://www.es.wikipedia.org/wiki/Organizacion>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm>

http://www.es.wikipedia.org/wiki/Agua_potable

http://www.icm.espol.edu.ec/calidad/manual_funciones.aspx

<http://www.intelecto.com.ec/.../como-implementar-funciones-en-su-empres>

<http://www.monografias.com> › *Administración y Finanzas*

<http://www.definicion.org/cloración>

<http://www.talentohumano.com.ec/>

http://www.apr.mop.cl/documentacion/Manual_Funciones_Operadores.pdf

<http://www.mazatepec.gob.mx/sitio/pdf/oca/manuales/AguaPotable.pdf>