



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION
EMPRESARIAL E INFORMATICA
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

TESIS DE GRADO

Previo a la Obtención del Título de Ingenieras Comerciales.

TEMA:

Plan Estratégico de la Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Echeandía Provincia Bolívar, para el mejoramiento del Proceso Administrativo. Periodo 2009-2013.

AUTORAS:

**GARCIA GUZMAN MARTHA MARITZA
ORTEGA YZQUIERDO MARIA LETY**

DIRECTOR DE TESIS:

ING. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS.

Guaranda Octubre del 2010

DEDICATORIA.

Primeramente dedico a Dios por la sabiduría que ha puesto en mí, también dedico este trabajo de grado con todo mi corazón a mi esposo Patricio y a mi hijo Joseph, quienes siempre supieron comprenderme y brindarme su apoyo moral y económico para vencer todos los obstáculos y seguir adelante , todo este esfuerzo será recompensado como esposa, madre y profesional.

Maritza García.

DEDICATORIA.

Dedico este esfuerzo a Dios a mi esposo, que con su amor apoyo y comprensión me permitió culminar esta etapa de mi vida profesional, a mis hijas María José y Merly quienes sacrificaron muchas horas que les pertenecía y que han sido parte esencial en la culminación de mis estudios.

Lety Ortega.

AGRADECIMIENTO.

Agradecemos a la:

Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, a la Escuela de Ingeniería Comercial.

A todos los maestros quien nos dirigieron en el transcurso de aprendizaje en el periodo de formación profesional.

Como tambien a nuestro director de tesis Ing. Marlon García por su paciencia y aporte significativo.

De igual a nuestros pares académicos Ing. Milton Lara y Lic. Roberto Culqui, quienes de manera especial dirigieron recomendaciones positivas para la realización de nuestro trabajo de tesis.

Maritza García y Lety Ortega.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Ingeniero Marlon Alberto García Saltos. Director de Tesis

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación de tesis de grado “**PLAN ESTRATEGICO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE ECHEANDIA PROVINCIA BOLIVAR, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. PERIODO 2009-2013**”, elaborado por los estudiantes García Guzmán Martha Maritza; Ortega Yzquierdo María Lety, egresados de la carrera de Administración del CAEDIS Echeandía, ha sido debidamente revisado e incorporado las recomendaciones dictadas por los pares académicos del tribunal de defensa de tesis, en tal virtud autorizo su publicación para la defensa respectiva.

En todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los interesados dar al presente el uso legal que estime conveniente.

Ing. Marlon García Saltos

DIRECTOR DE TESIS

ÍNDICE

PORTADA.	i
DEDICATORIA.	ii
AGRADECIMIENTO.	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iv
DECLARACIÓN JURAMENTADA	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii

CAPITULO I

1. TEMA.	1
2. ANTECEDENTES	2
3. PROBLEMA	4
4. JUSTIFICACIÓN	5
5. OBJETIVOS	7
5.1 GENERAL	7
5.2 ESPECIFICO	7
6. MARCO TEORICO	8
6.1 MARCO REFERENCIAL	8
6.2 MARCO JURIDICO	10
6.3 MARCO CONCEPTUAL	13
6.4 MARCO CIENTIFICO	17
7. HIPOTESIS	53
8. VARIABLE	53
9. METODOLOGIA	56
9.1 METODOS	56

9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	57
9.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.	57
9.4 UNIVERSO Y MUESTRA	58
9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS	60

CAPITULO II

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	61
2.1 CONCLUSIONES	80
2.2 RECOMENDACIONES	81
COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS	82

CAPITULO III

PROPUESTA	83
3.1 TITULO	83
3.2 INTRODUCCIÓN	83
3.3 JUSTIFICACIÓN	85
MISIÓN Y VISION	86
POLÍTICAS INSTITUCIONALES	87
3.4 OBJETIVOS	88
ESTRATEGIAS	89
3.5 DESARROLLO	90
ANALISIS FODA	91
BIBLIOGRAFIA	117
ANEXOS	
ANEXO # 1	118
ANEXO # 2	119
ANEXO # 3	122
ANEXO #4	124

RESUMEN

La planeación estratégica, además de ser un proceso exigente, requiere reflexión, conocimiento y estimaciones. Da la importancia de una dirección segura a los administradores empresariales y a los no empresariales, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia delante; reducir las actividades traslapadas y antieconómicas, descubrir el desperdicio y las ineficiencias; establecer los objetivos que pueden utilizarse para facilitar el control.

Y de esta manera mejorar los procesos administrativos haciéndolos eficientes y estables para lograr el éxito.

Para el proceso de investigación se empleo el método deductivo que es partir de hechos o fenómenos ocurridos en el área de estudio la cual nos permitirá analizar el presente y proyectarnos al futuro para llevar acabo el presente proyecto. Del análisis que se realizó en las diferentes áreas de esta institución, referentes a la investigación que estamos realizando, nos permitió realizar la propuesta del Plan Estratégico.

Y en el inductivo se presentará conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones.

Las técnicas que se utilizaron para dicha investigación fueron la de observación directa, entrevistas y encuestas. También realizamos muestreo y procesamiento de datos en el programa de Excel. La población y muestra se determino a los socios y empleados de la CAPAE. La presentación de los resultados de las variables fue cuantitativa y cualitativa.

1. TEMA.

PLAN ESTRATEGICO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE ECHEANDIA PROVINCIA BOLIVAR, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. PERIODO 2009-2013.

2. ANTECEDENTES.

El presente documento tiene su base investigativa en la aplicación del método sistémico, partiendo de la identificación del problema evidenciado en la CAPAE como aquel que al no disponer de una herramienta de procesos administrativos como Plan Administrativo Institucional, sus actividades las ejercían de manera desordenada, de ahí el servicio de Agua Potable para la ciudad de Echeandía era deficiente, pero gracias a innumerables gestiones realizadas por las autoridades municipales se ha logrado conseguir de la Embajada de Japón un aporte económico, lo que ha servido para incrementar el presupuesto requerido para la construcción de la Planta de Tratamiento y Potabilización del agua, que desde el mes de abril del 2003 viene consumiendo la población Echeandiense.

Se puede manifestar la suspensión de agua sin previo aviso es esporádicamente, la misma que no es tratada en forma técnica solo es clorada, existe también mala atención al cliente al momento del pago de planillas, el reducido número de personal operativo no permite la atención diligente en cuanto al mantenimiento y revisión de desperfectos en la red de distribución de agua potable.

El Consejo del Gobierno Local de Echeandía, fundamentado en el Art. 249 de la Constitución Política del Ecuador, en sesión ordinaria del Consejo, celebrada el día 17 de Abril del 2001, resolvió adoptar la modalidad de constituir una Cooperativa de Servicios Básicos, destinada a la Administración y Distribución del Agua Potable.

El Ministerio de Bienestar Social, en base al Art. 199 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, mediante Acuerdo N° 2989 del 21 de Junio del 2001, acuerda crear las Cooperativas Prestadoras de Servicios Básicos, la misma que se incorporará al grupo de servicios.

Con los antecedentes expuestos, los usuarios del Servicios de Agua Potable, el 16 de Octubre del 2002 se constituye en Asamblea para conformar la Pre-Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Echeandía (CAPAE).

La Pre-Cooperativa se inicio con 318 socios, representantes barriales, miembros del Comité Promotor, autoridades del cantón entre otros.

En lo que refiere al sistema de Agua, prácticamente se inicio desde cero pues no se contaba con oficinas y planos del sistema de distribución, pero gracias al Consejo Municipal que priorizó la necesidad de mejorar el sistema; el MIDUVI intervino en el asesoramiento y la asistencia técnica, en la primera etapa se dedicó fundamentalmente al aspecto técnico, el mejoramiento de la red de distribución, sedimentación y filtración de la planta de tratamiento, control del uso del agua a través de la colocación de medidores en los domicilios de la ciudad, se diseñó la planta para el floculado.

La Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Echeandía “CAPAE” se encuentra legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial ya mencionado, cuyo objeto social es administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y saneamiento ambiental de la ciudad de Echeandía.

Los Directivos y Administradores no disponen del perfil profesional pertinente en la administración de cooperativas de servicio de Agua Potable y Alcantarillado, el Presidente y Gerente de la cooperativa no permanece en su puesto de trabajo razón por la que los empleados y operadores no cumplen eficientemente sus funciones y actividades

El I. Consejo Municipal del cantón, entrega a través de Contrato de Delegación todas las obligaciones a la Cooperativa.

De acuerdo al Contrato de Delegación, la CAPAE será responsable de toda la operación de los servicios, su Gestión Administrativa, Comercial y Financiera.

El contrato se desarrollará en dos etapas: una primera etapa en doce meses de duración para el empalme e implantación de la gestión, durante la cual la CAPAE asumirá gradualmente la operación y administración de los servicios; y una segunda de nueve años, para el desarrollo normal de la gestión.

3. PROBLEMA.

¿Por qué la Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Echeandía Provincia Bolívar, con siete años de vida institucional, no disponen de un Plan Estratégico; sus directivos y administradores no tiene perfiles profesionales pertinentes a la Cooperativa de Servicios, el Presidente y Gerente no permanecen en sus puestos de trabajo por lo que sus empleados y operadores no cumplen estrictamente sus funciones y actividades; principales causas que ocasionan la suspensión esporádica del servicio de agua sin previo aviso, el líquido de consumo humano no reúne las características del Agua Potable, la atención al usuario en el pago de planillas deja mucho que desear y el reducido número de personal operativo no permite la atención diligente en lo que se refiere a la revisión y reparación de desperfectos de la red de distribución?

4. JUSTIFICACIÓN.

Con el desarrollo de esta investigación, se nota la imperiosa necesidad de revocar debilidades internas identificadas en la Cooperativa de agua potable y alcantarillado de Echeandía como son, la falta de un proceso administrativo, contribución económica a propuestas para el mejoramiento del servicio, asistencia técnica y un adecuado plan estratégico.

Al plasmar esta investigación, queremos que sus resultados enrumben la acción Institucional, el servicio y satisfacción de necesidades de una sociedad y por ende el mejoramiento institucional, ya sea este en lo administrativo, contable, operativo y ambiental, sin descuidar que la concientización ciudadana debe fortalecerse con una adecuada comunicación e información colectiva, anexando a esto la transparencia de la gestión y administración.

Siempre contando que los Administradores deben tener conocimientos sólidos en administración, gestión, seguimiento, control y evaluación de procesos para que se cumplan los fines y objetivos para los cuales se creó la CAPAE.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en que deseamos dar solución al proceso administrativo de la CAPAE Agua Potable.

El presente trabajo es factible, puesto que la cooperativa nos permite tener acceso a la documentación e información, además que contamos con los recursos necesarios para desarrollar el trabajo investigativo.

Nuestro perfil profesional es pertinente al tema objeto de estudio.

Respecto del tema planteado no se han realizado estudios anteriores, por lo tanto el trabajo es original de las autoras.

El impacto del presente trabajo de investigación radica en la acción que debe

emprender la institución, el servicio, satisfacción de necesidades y por ende el mejoramiento de la calidad de vida, sin descuidar que la concientización ciudadana debe fortalecerse con una adecuada comunicación e información colectiva, anexando a esto la transparencia de la gestión.

5. OBJETIVOS.

5.1 GENERAL.

Diagnosticar la situación actual en sus aspectos, administrativo, contables, operativos y ambiental; mediante la técnica del FODA en la “CAPAE” lo que nos permitirá obtener la información necesaria que servirá de fundamento en la propuesta del Plan Estratégico Institucional.

5.2 ESPECIFICOS.

- Confrontar la teoría de Planificación Estratégica con la realidad objetiva de la administración de la Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado.
- Identificar el proceso administrativo y sus políticas con la que cuenta la CAPAE.
- Valorar las experiencias de profesionales en planificación estratégica institucional articulando al proceso de desarrollo del presente tema de tesis de grado.
- Verificar áreas críticas dentro del proceso administrativo de la CAPAE.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de servicio.
- Sistematizar la Información obtenida del sistema de investigación evaluativa practicada en la entidad de servicios y el criterio de los usuarios.
- Elaborar una propuesta de implementación y aplicación del Plan Estratégico para la “CAPAE”.

6. MARCO TEORICO.

6.1 MARCO REFERENCIAL.

El Cantón Echeandía se creó bajo Ley emitida por el Honorable Congreso Nacional del Ecuador, el 5 de Enero de 1984 establecida por el Dr. Oswaldo Hurtado Larrea, el 20 de enero del mismo año, la primera administración municipal la ejerció el Sr. Coral Viscarra.

La ubicación geográfica de Echeandía es: al Nor-occidente de la Provincia Bolívar a 65 Km. de la capital Provincial, su superficies es de 229. 9 Km² y representa el 5.9% de la superficie total de la provincia Bolívar, se encuentra entre los 370 a 1250 msnm.

De acuerdo al IV Censo Poblacional y vivienda (INEC 2001) la población es de 10951 habitantes.

Echeandía esta constituida por 49 comunidades ubicadas en el sector rural y 5 ciudadelas que conforman la zona urbana. El Cantón no cuenta con parroquias rurales, esta constituida por la parroquia central y sus alrededores.

El Cantón Echeandía, según el V Censo de Vivienda realizado en el 2001, determina la existencia de 2634 viviendas de las cuales 1168 corresponden a la zona urbana. El 57.4% de las viviendas a nivel cantonal reciben el agua por red pública, el 42.6% recibe el agua de pozo, río, vertiente, carro repartidor u otras fuentes.

La zona urbana tiene mejores ventajas en este aspecto, el 92.6% recibe el agua de red pública mientras en la zona rural a penas el 29.3%, se beneficia de este sistema de abastecimiento de agua.

Al inicio la toma de captación de agua es en el Recinto Charqui-yacú, que está a 3Km. de la Ciudad de Echeandía, posteriormente se reconstruye la planta de tratamiento ubicada en el sector de San Vicente Alto en el año 2001.

El 17 de abril del 2001 resuelven conformar una Cooperativa de Servicios Básicos, para que administre y abastezca en una forma correcta el agua potable.

La formación y funcionamiento de dicha Cooperativa será responsabilidad de los socios, a partir del 2002 en que se forma la Pre-Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Echeandía, bajo la Asesoría del Lic. Amable Paucarima, Promotor Difusor Cooperativista como guía de su conformación, se elige como Presidente al Dr. Jorge Fernández, Secretaria a la Lic. Marisela Viscarra, Tesorero al Dr. Bolívar Guzmán, quienes Inscriben a **318 socios fundadores** y proceden a la legislación de la Cooperativa mediante el Acuerdo Ministerial N°01142 del 7 de Octubre del 2003, otorgado por el Ministerio de Bienestar Social Actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, cuyo objeto social es Administrar, operar y mantener los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Ambiental de la Ciudad.

El plazo de la delegación será de diez años, que corresponde a doce meses de periodo de empalme y nueve años de Operación y Gestión.

La misma que terminará por vencimiento y por incumplimiento de los acuerdos contractuales, por las causas que se acuerden en el contrato y por norma legales vigentes.

La Ciudad de Echeandía nunca contó con el Servicio de Agua Potable, pero gracias a innumerables gestiones se ha logrado conseguir de la Embajada de Japón un importante aporte económico, lo que ha servido para incrementar el Presupuesto requerido para la construcción de la Planta de Tratamiento y Potabilización del Agua, que desde el mes de Abril del 2003 viene consumiendo la población.

6.2 MARCO JURIDICO.

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE ECHEANDIA.

EXTRACTOS

Aprobado por el Ministerio de Bienestar Social, Acuerdo N° 01142 el 7 de octubre de 2003 Inscrito legalmente en el Registro General de Cooperativas con el número de Orden 6623 del 9 de Octubre del 2003.

CAPITULO I.

Artículo 1 al 4 re se refiere al Nombre, Domicilio, Responsabilidad de la Institución.

CAPITULO II.

Artículo 5 y 6 habla sobre el Campo de Acción y Objetivos de la Cooperativa.

CAPITULO III

Artículo 7 y 11 trata sobre los Derechos y Obligaciones de los Socios

CAPITULO IV.

Artículo 12 al 29 manifiesta sobre la Estructura Interna y Administrativa de la Cooperativa.

CAPITULO V.

Artículo 30 al 35 menciona el Régimen Económico.

CAPITULO VI

Artículo 36 al 38 señala la disolución y extinción de la Cooperativa.

CAPITULO VII.

Articulo 39 indica la Reforma a los Estatutos.

CAPITULO VIII

Articulo 40 indica la Disposición General.

CAPITULO IX

Trata sobre las Disposiciones transitorias.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR RELACIONADO CON LOS SERVICIOS BASICOS

TITULO XII

Del sistema Económico

CAPITULO I

Principios Generales.

Esta comprendido desde el Articulo 242 hasta el 253.

LEY DE COOPERATIVAS. Reformada por Ley 2004-46 R.O. 478 del 9/12/2004

Titulo I: NATURALEZA Y FINES

Artículos: 1 - 4

Titulo II: CONSTITUCIÓN Y RESPONSABILIDAD

Artículos: 5 - 10

Titulo III: DE LOS SOCIOS

Artículos: 11 - 29

Titulo IV: ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRACIÓN

Artículos: 30 - 48

Titulo V: RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículos: 49 - 62

Titulo VI: CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Artículos: 63 - 70

Titulo VII: ORGANIZACIÓN DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA

Artículos: 71 - 88

Titulo VIII: FORMATO Y SUPERVISIÓN

Artículos: 89 - 97

Titulo IX: DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Artículos: 98 - 101

Titulo X: BENEFICIOS Y SANCIONES

Artículos: 102 - 115

Titulo XI: DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículos: 116 - 122

Titulo XII: DISPOSICIONES GENERALES

Artículos: 123 - 160

6.3 MARCO CONCEPTUAL.

COOPERATIVA.- Una Cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.¹

PLAN.- Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

HIPÓTESIS.- se entiende por hipótesis un enunciado (o un conjunto de enunciados) que precede a otros enunciados y constituye su fundamento.

PERSPECTIVA.- Visión, considerada en principio más ajustada a la realidad, que viene favorecida por la observación ya distante, espacial o temporalmente de cualquier hecho o fenómeno.

TÁCTICA.- Método o sistema para ejecutar o conseguir algo.²

ADMINISTRACIÓN.- La administración de empresas, o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.³

PLANEAR.- "Planear es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" **J. A. Fernández Arenas.** "Sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos, y cuenta con un método de

¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>.

² Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

³ <http://es.wikipedia.org/wiki/administración>

retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias"⁴

CONTROLAR.- El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.⁵

DIRIGIR.- Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización.⁶

ORGANIZAR.- "Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

"Estructura de relaciones entre personas, trabajo y recursos" ⁷

PLAN ESTATEGICO.- El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva,...) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.⁸

⁴ <http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>

⁵ <http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml>

⁶ <http://www.monografias.com/trabajos15/direccion/direccion.shtml>

⁷ http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/procesoadmvo/tema3_1.htm

⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/planestrategico>.

ESTRATEGIA.- Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro. En el ámbito de la administración de empresas es posible referirse a la "consistencia estratégica". De acuerdo con Arieu (2007), "existe consistencia estratégica cuando las acciones de una organización son coherentes con las expectativas de la Dirección, y éstas a su vez lo son con el mercado y su entorno".⁹

"Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse"

CLIENTE.- El cliente es el protagonista de la acción comercial. Dar una buena respuesta a sus demandas y resolver cualquier tipo de sugerencia o propuesta es imprescindible. El cliente es, por muchos motivos, la razón de existencia y garantía de futuro de la empresa.¹⁰

SATISFACCIÓN AL CLIENTE.- En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.¹¹

SERVICIO.- Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. Se puede decir también que es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.¹²

⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>

¹⁰ <http://www.definicionabc.com/general/cliente.php>

¹¹ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

¹² <http://es.wikipedia.org/wiki/servicio>.

AGUA POTABLE.- Se denomina agua potable al agua "bebible" en el sentido que puede ser consumida por personas y animales sin riesgo de contraer enfermedades. El término se aplica al agua que ha sido tratada para su consumo humano según unas normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales.¹³

ALCANTARILLADO.- Se denomina alcantarillado o red de alcantarillado al sistema de estructuras y tuberías usados para el transporte de aguas residuales o servidas (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia, (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten a cauce o se tratan.¹⁴

¹³ http://es.wikipedia.org/wiki/agua_potable

¹⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/alcantarillado>

6.4 MARCO CIENTIFICO.

1.- COOPERATIVA.

Una Cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad cooperativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

Cooperativa es un grupo de personas libres e independientes que se unen para lograr un fin común que es facilitar necesidades, aspiraciones económicas, sociales y culturales actuando democráticamente.

1.1. TIPOS DE COOPERATIVA.

Aunque pueden hacerse distintas clasificaciones de las cooperativas, es usual la que se hace con relación al objeto que desempeñan. Entre éstas se pueden mencionar las siguientes:

- Cooperativa de trabajo asociado o cooperativa de producción.
- Cooperativa de consumidores y usuarios.
- Cooperativa agraria o agrícola.
- Cooperativa de ahorro y crédito.
- Cooperativa de servicios.
- Cooperativa de viviendas.
- Cooperativa de transporte.
- Cooperativa de turismo.
- Cooperativa de enseñanza.

Existen también algunos tipos más específicos, como los de cooperativa de explotación comunitaria de la tierra, cooperativa de servicios públicos, cooperativa de electrificación rural o cooperativa del mar.

1.2. COOPERATIVISMO.

El Cooperativismo es una doctrina económico social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la actividad de la cooperativa. El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en beneficio para él mismo y, para todo el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa.

El Cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. Su intención, es poder construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

A nivel Económico su objetivo es la reducción del precio de venta, de compra, mejorar la calidad de vida de los participantes, etc.

Como organización social, el cooperativismo promueve la gestión democrática y la eliminación del beneficio capitalista. Esto, además de defender el trabajo como factor generador de la riqueza.

En conclusión el cooperativismo tiende a convertirse en centros de formación, fortaleciendo los valores humanos, sociales, de colectivo y, por supuesto, del Cooperativismo.

1.3. VALORES COOPERATIVISTAS.

El Cooperativismo como propuesta que busca el bien común de un grupo de personas que se asocian y se organizan en una empresa para el alcance de un objetivo, se orienta por los siguientes valores:

- **Ayuda Mutua:** El grupo que asume una cooperativa mantiene una interrelación de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.
- **Responsabilidad:** Todas las personas que conforman un grupo cooperativo están

pendientes de cumplir siempre el trabajo que les corresponde. Nunca se permite que el logro del equipo se pare por haber pospuesto alguna tarea.

- **Democracia:** La máxima autoridad dentro de un grupo cooperativo es la reunión en Asamblea de todos sus integrantes. Las decisiones se toman entre todos.

- **Igualdad:** Todos los miembros de un grupo cooperativo tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tiene un fin cooperativo pero no existen privilegios especiales.

- **Equidad:** Los cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado por cada asociado es la base del buen funcionamiento de una empresa cooperativa.

- **Solidaridad:** El cooperativista siempre está dispuesto a dar apoyo a otras personas. Jamás es indiferente a la injusticia ni, al atropello de la dignidad humana.

1.4. PRINCIPIOS COOPERATIVISTAS.

Las Cooperativas ponen en práctica sus valores a partir de los principios básicos del cooperativismo. Principios en los que se asienta el trabajo de las cooperativas como líneas maestras de su funcionamiento.

Los principios básicos del cooperativismo están contenidos en el artículo 2 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

Estos son:

a) “Funcionar conforme a los principios de libre acceso y adhesión voluntaria, y en consecuencia, con número ilimitado de asociados que serán más de cinco.”

b) “Funcionar según el principio de control democrático, que comporta la igualdad en derechos y obligaciones de los asociados, y en consecuencia a cada asociado le corresponde un solo voto, sea cual fuere su participación económica”.

c) “No estar sujeta a recursos económicos fijos ni duración predeterminada”.

d) “Distribuir excedentes entre sus asociados a prorrata de los servicios recibidos por éstos, de la cooperativa o del trabajo personal que le hubieren suministrado.” Esto significa que las ganancias de la cooperativa, siempre que la Asamblea decida que sean repartidas, serán asignadas según la participación de cada asociado en la

generación de estos excedentes, según el trabajo que haya aportado o la utilización de sus servicios.

e) “Funcionar de acuerdo con el principio de interés limitado sobre el capital”. Esto quiere decir, que el reparto del excedente se orienta por el trabajo aportado por cada uno de los asociados y no por el capital proporcionado.

f) “Realizar sus actividades económicas mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus asociados, el provecho inmediato de éstos y el mediato de la comunidad”.

g) “Funcionar según el principio de neutralidad política y religiosa”.

h) “Fomentar la educación de sus asociados”

2. PLANIFICACIÓN.

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional.

Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. Se ha dicho que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control.

La planificación es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en torno a cada organización y busca adaptarse a ellos.

Uno de los resultados más significativos del proceso de planificación es una estrategia para la organización.

2.1 ASPECTOS GENERALES E IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN

Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Además los planes son la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; los miembros de la organización desempeñen

actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos, ya que enfoca la atención de los empleados sobre los objetivos que generan resultados pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos.

2.2 DEFINICIONES SOBRE PLANIFICACIÓN.

Entre conceptos de varios autores pudimos enfocar las siguientes definiciones:

"Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996).

"Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos" (Ortiz, s/f).

"Es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan", (Sisk s/f).

"Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción", (Goodstein, 1998).

"La planificación... se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir... antes de que se requiera la acción" (Ackoff, 1981).

"Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse" (Murdick, 1994). Se erige como puente entre el punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir.

"Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

"Es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo." (Jiménez, 1982). Implica conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor.

"La 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" (Jiménez, 1982).

"Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro

para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales" (Terry, 1987).

En prácticamente todas las anteriores definiciones es posible hallar algunos elementos comunes importantes: el establecimiento de objetivos o metas, y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes y programas).

2.3 CLASES DE PLANIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.

Existen diversas clasificaciones acerca de la planificación. Según Stoner, los gerentes usan dos tipos básicos de planificación. La planificación estratégica y la planificación operativa. La planificación estratégica está diseñada para satisfacer las metas generales de la organización, mientras la planificación operativa muestra cómo se pueden aplicar los planes estratégicos en el quehacer diario. Los planes estratégicos y los planes operativos están vinculados a la definición de la misión de una organización, la meta general que justifica la existencia de una organización. Los planes estratégicos difieren de los planes operativos en cuanto a su horizonte de tiempo, alcance y grado de detalle.

La planificación estratégica es planificación a largo plazo que enfoca a la organización como un todo. Muy vinculados al concepto de planificación estratégica se encuentran los siguientes conceptos: a) estrategia, b) administración estratégica, c) cómo formular una estrategia.

- **Estrategia:** es un plan amplio, unificado e integrado que relaciona las ventajas estratégicas de una firma con los desafíos del ambiente y se le diseña para alcanzar los objetivos de la organización a largo plazo; es la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo, además es el resultado final de la planificación estratégica. Asimismo, para que una estrategia sea útil debe ser consistente con los objetivos organizacionales.
- **Administración estratégica:** es el proceso que se sigue para que una organización realice la planificación estratégica y después actúe de acuerdo con dichos planes. En forma general se piensa que el proceso de administración estratégica consiste en cuatro pasos secuenciales continuos: a)

formulación de la estrategia; b) implantación de la estrategia; c) medición de los resultados de la estrategia y d) evaluación de la estrategia.

- **Cómo formular una estrategia:** es un proceso que consiste en responder cuatro preguntas básicas. Estas preguntas son las siguientes: ¿Cuáles son el propósito y los objetivos de la organización?, ¿A dónde se dirige actualmente la organización?, ¿En que tipo de ambiente está la organización?, ¿Qué puede hacerse para alcanzar en una forma mejor los objetivos organizacionales en el futuro?

La planificación operativa consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las diversas partes de la organización. Se utiliza para describir lo que las diversas partes de la organización deben hacer para que la empresa tenga éxito a corto plazo.

Según Wilburg Jiménez Castro la planificación puede clasificarse, según sus propósitos en tres tipos fundamentales no excluyentes, que son: a) Planificación Operativa, b) Planificación Económica y Social, c) Planificación Física o Territorial. Según el período que abarque puede ser: a) de corto plazo, b) de Mediano plazo, c) de largo plazo.

Planificación Operativa o Administrativa: se ha definido como el diseño de un estado futuro deseado para una entidad y de las maneras eficaces.

"Planificación Económica y Social: puede definirse como el inventario de recursos y necesidades y la determinación de metas y de programas que han de ordenar esos recursos para atender dichas necesidades, atinentes al desarrollo económico y al mejoramiento social del país.

Planificación Física o Territorial: podría ser definida como la adopción de programas y normas adecuadas, para el desarrollo de los recursos naturales, dentro de los cuales se incluyen los agropecuarios, minerales y la energía eléctrica, etc., y además para el crecimiento de ciudades y colonizaciones o desarrollo regional rural.

Planificación de corto plazo: el período que cubre es de un año.
Planificación de mediano plazo: el período que cubre es más de un año y menos de cinco.

Planificación de largo plazo: el período que cubre es de más de cinco años" Según Cortés, los planes se pueden clasificar también de acuerdo al área funcional responsable de su cumplimiento: Plan de Producción, Plan de Mantenimiento, Plan de mercadeo, Plan de Finanzas, Plan de Negocios.

Si una organización aspira a permanecer sana debe plantearse objetivos realistas. La planificación está comprometida en la fijación de los objetivos de la organización y en las formas generales para alcanzarlos. La opción frente a la planificación es la actividad aleatoria, no coordinada e inútil. Los planes efectivos son flexibles y se adaptan condiciones cambiantes.

3. PROCESO ADMINISTRATIVO.

La administración está enfocada en lograr todos los objetivos establecidos y para conseguir esto lo hace por medio de una estructura a través del esfuerzo humano coordinado y otros recursos. Se han establecido los procesos de administración que están conformados por la planeación, organización, dirección y control las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad de la empresa.

El proceso administrativo ayuda en la institución al recurso humano a reducir el trabajo de una manera eficiente y controlada.

3.1 PLANEACIÓN

Es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograr, con base la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos.

Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse ¿Cuándo y como se hará? Cuales serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y como lograrlos.

Este nos sirve como patrón para establecer las futuras actividades, esto solicita la facultad de anunciar, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

3.1.1 ACTIVIDADES IMPORTANTES DE PLANEACIÓN

- a. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- b. Pronosticar.
- c. Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el
- d. trabajo.
- e. Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- f. Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medio nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- g. Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- h. Anticipar los posibles problemas futuros.
- i. Modificar los planes a la luz de los resultados del control.¹⁵

La planeación es necesaria para lograr metas u objetivos concretos obtenidos. Es necesario planificar para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa. Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, también para minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr un carácter de permanencia de la empresa, es decir carácter de durabilidad en el tiempo.

3.1.2 PASOS DE LA PLANEACION.

- Definición de la oportunidad.
- Establecimiento de objetivos.
- Desarrollo de premisas.
- identificación de alternativas.
- comparación de alternativa a la luz de las metas deseada.

¹⁵ <http://www.monografias.com/trabajos14/medios-comunicacion/medios-comunicacion.shtml>

- Elección de una alternativa.
- Elaboración de planes de apoyo.
- Expresión numérica de los planes a través del presupuesto.

3.1.3 TIPOS DE PLANEACIÓN.- Hay tres tipos de planeación: Planificación estratégica, operativa y táctica.

La planeación estratégica: Es comprensiva, a largo plazo y relativamente general. Los planes estratégicos se centran en temas amplios y duraderos que aseguran la efectividad de la empresa y su supervivencia durante muchos años.

El plan estratégico establece típicamente la finalidad de la organización y puede describir un conjunto de metas y objetivos para llevar adelante a la empresa hacia el futuro. Por ejemplo, puede establecer como finalidad la supremacía a nivel mundial en sus áreas específicas de producto, fijando como meta a alcanzar la de introducirse en nuevos mercados basándose en el trabajo de investigación y desarrollo realizado teniendo como objetivo al cliente.

La planificación operativa: Se establece a corto plazo, es específica y está orientada a la consecución del objetivo determinado. La planificación operativa convierte los conceptos generales del plan estratégico en cifras claras, en pasos concretos y en objetivos evaluables a corto plazo. La planificación operativa demanda una aplicación de recursos que sea eficiente y efectiva en costes en la solución de problemas y consecución de los objetivos establecidos.

La planificación táctica: Se ubica en el enlace que puede establecerse entre los procesos de la planificación estratégica y de la planificación operativa. Es más limitada, específica y a medio plazo en comparación con la planificación estratégica. La táctica se refiere más a asuntos relativos a la eficiencia que a la eficacia a largo plazo.

Como puede apreciarse, el tipo de proceso de planificación que deba seguirse se verá condicionado por el tipo de metas y/o objetivos que se pretenden alcanzar a través del plan. Los objetivos más generales ya largo plazo requieren la planificación

estratégica; los objetivos precisos ya corto plazo son propios de la planificación operativa.¹⁶

3.1.4 TIPOS DE PLANES.

Objetivos: Son los fines hacia los cuales se dirige una actividad. Representa no solo el objetivo final de la planeación sino también hacia el que se encamina la organización, la integración del personal, la dirección y el control.

Políticas: Las políticas también son planes en el sentido de que constituyen declaraciones o interpelaciones generales que guían o causan el pensamiento para la toma de decisiones, esta es esencial porque conduce las actividades hacia los fines y objetivos.

Procedimientos: los procedimientos son planes que establecen un método obligatorio para realizar las actividades futuras, son series cronológicas de acción requerida.

3.1.5 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA PLANEACION.

Ventajas:

- Requiere actividades con orden y propósito.
- Señala la necesidad de cambios futuros.
- Contestar a preguntas.
- Proporcionar una base para el control.
- Estimula la realización.
- Obliga a la visualización del conjunto.

Desventajas:

- La planeación está limitada por la exactitud de la información y de los hechos futuros.
- La planeación cuesta mucho dinero.
- La planeación tiene barrera psicológica.
- La planeación ahoga la iniciativa.

¹⁶ <http://www.monografias.com/trabajos16/planeacion-mercadotecnia/planeacion-mercadotecnia.shtml>

- La planeación demoras las acciones.

3.2 ORGANIZACIÓN.

Es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

Podemos decir que organizar es crear o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados.

3.2.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACION.

Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo esfuerzo.
- Evitar la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incremento de la productividad.
- Reduce o elimina la duplicación de esfuerzos, delimita funciones y responsabilidades.

3.2.2 ORGANIGRAMAS.

El organigrama se utiliza en las organizaciones, para lograr el funcionamiento apropiado de las entidades y empresas. El mismo que sirve para representar líneas de autoridad y sirven para que los ejecutivos, funcionarios y trabajadores en general conozcan como es la relación de todos ellos con la estructura de la organización.

El organigrama da un fundamento o apoyo a los funcionarios o ejecutivos, para considerar el gráfico estructural en las revisiones de las organizaciones.

Comprende un esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

3.3 DIRECCION.

Dirección: Proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a los objetivos de la organización.

Es la persona o conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad o una empresa e indicar hacia dónde va.

3.3.1 IMPORTANCIA DE LA DIRECCION.

La dirección es trascendental porque:

- Pone en marcha a todos los lineamientos establecidos durante la Planeación y la organización.
- A través de ella se logra las formas de conducta más deseable en los de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es determinada en la moral de los empleados y consecuentemente, en la productibilidad.
- Su calidad refleja el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control.
- A través de ella se busca un mejor ambiente de trabajo para lograr mejores resultados.

3.4 CONTROL.

Control: Es la medición y la correlación del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa.

Quiere decir que este instrumento sirve para la Comprobación, inspección, fiscalización, intervención en una empresa para poder cumplir lo planeado.

3.4.1 IMPORTANCIA DEL CONTROL.

El control es esencial para llevar un buen desempeño del objetivo a las metas que se persiguen. Este nunca debe considerarse como negativo en carácter, ya que a través dicha función se logra lo planeado., el control nunca debe ser un obstáculo o impedimento, es una necesidad administrativa.

3.4.2 TIPOS DE CONTROL.

- Control preliminar.
- Control concurrente.
- Control de retroalimentación.

3.4.3 TECNICAS DE CONTROL.

- Presupuesto
- Estado Financiero
- Punto de equilibrio

3.4.4 FACTORES A CONTROLAR.

- Cantidad
- Tiempo
- Costo
- Calidad¹⁷

4. PLANIFICACION ESTRATEGICA

4.1 PLANIFICACION ESTRATEGICA.

Aunque en muchos contextos se suelen utilizar indistintamente los conceptos de plan director y plan estratégico, la definición estricta de plan estratégico indica que éste debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance las aspiraciones que ha plasmado en su plan director.¹⁸

Por tanto, y en contraposición al plan director, un plan estratégico es cuantitativo, manifiesto y temporal. Es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos de la compañía. Es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de actuación para conseguir esos objetivos. Finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que deben ser cumplidos por la organización para que la puesta en práctica del plan sea exitosa.¹⁹

La Planificación Estratégica es una herramienta por excelencia de la Gerencia Estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la

¹⁷ <http://www.monografias.com/trabajos14/procesoadministrativo/procesoadministrativo.shtml>

¹⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/planestrategico>.

¹⁹ <http://es.wikipedia.org/wiki/planestrategico>.

organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la Misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles.²⁰

La planificación estratégica, además de ser un proceso exigente, requiere reflexión, conocimiento y estimaciones. Da la importancia de una dirección segura a los administradores empresariales y a los no empresariales, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia delante; reducir las actividades traslapadas y antieconómicas, descubrir el desperdicio y las ineficiencias; establecer los objetivos que pueden utilizarse para facilitar el control.

Antes de iniciar cualquier función administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende lograr un grupo social, razón por la cual para llevar a cabo los objetivos propuestos se necesita decidir que debe hacerse, cuándo, cómo ha de hacerse y quién lo hará, es decir, realizar planes y ello constituye la planeación que es la concepción anticipada de una acción que se pretende realizar. Esta acción debe ser elegida racionalmente y donde han de ser evaluados los objetivos, sus fines, los medios, la definición de la estrategia y las políticas para alcanzarla e incluye una revisión del rendimiento y retroalimentación para introducir un nuevo ciclo de planeación. Todo ello ocurre sobre un ambiente interno y externo.

“Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo”
La planeación guía la actividad gerencial y motiva el orden en la persona, todo enmarcado dentro del ámbito racional que debe guiar las acciones del ser humano.

La planificación estratégica es:

- * Es una metodología para la toma de decisiones.
- * Intenta optimizar el logro de objetivos.
- * Trata de hacer coherentes los objetivos trazados con las necesidades y la disponibilidad de recursos.
- * Es un proceso social.

²⁰ <http://www.monografias.com/trabajos14/administracionestrgr/administracionestrgr.shtml>.

* Es el esfuerzo y la necesidad de la organización por cambiar una determinada situación que resulta insatisfactoria.

* Intenta elegir racionalmente las alternativas que mejor se ajustan a los valores de quien las elige.

Las estrategias, entonces, son cursos de acción acordados para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

La gestión, por ende, la planeación se relaciona con la dirección de los sistemas. De allí que la planeación sea tan importante como instrumento de gestión, negociación y control organizacional. Y cuando esta gestión es asumida responsable y democráticamente por los integrantes de la organización y sus dirigentes, adopta las características de autogestión.

LA PLANIFICACIÓN ES EL LÍDER COMO LOS CIMINETOS SON LAS CONMSTRUCCIONES....

La planificación estratégica es un componente del proceso de gestión, consejero del funcionamiento y desarrollo de la organización, en el que se observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante el tiempo y las alternativas de los cursos de acción en el futuro.

4.2 EVOLUCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Planificación Estratégica con la década de 1960 y la asocia a los cambios en los impulsos y capacidades estratégicas. Para otros autores, la Planificación Estratégica como sistema de gerencia emerge formalmente en los años setenta, como resultados natural de la evolución del concepto de Planificación: Taylor manifestaba que el papel esencial del "management" exigía la planificación de las tareas que los empleados realizarían, el gerente pensaba el qué, cómo y cuándo ejecutar las tareas y el trabajador hacía.

Esto originó un cambio estructural hacia la multidivisional. La investigación y el desarrollo cobran mayor importancia; el lapso de tiempo entre la inversión de un bien y su introducción al mercado se reduce cada vez más y el ciclo de vida de los productos se acorta; la velocidad de los procesos causa, por una mayor competencia.

La Planificación Estratégica la cual constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el "qué lograr" (objetivos) al "qué hacer" (estrategias) Con la Planificación Estratégica se busca concentrarse en sólo, aquellos objetivos factibles de lograr y en qué negocio o área competir, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

Hace falta impulsar el desarrollo cultural, esto significa que todas las personas relacionadas con la organización se desarrollen en su saber, en sus expectativas, en sus necesidades, y en sus formas de relacionarse y de enfrentar al mundo presente y futuro, esencialmente dinámico.

En la década de los sesenta, el término planeación a largo plazo "se usó para describir el sistema.

El proceso de Planificación Estratégica se comenzó a experimentar a mediados de los años setenta. En Venezuela se comienza algo más tarde.²¹

4.3 PUNTOS PRINCIPALES EN EL PLAN ESTRATEGICO.

Se consideran cuatro puntos de vista en la planeación estratégica:

El porvenir de las decisiones actuales:

Primero, la planificación trata con el porvenir de las decisiones actuales. Esto significa que la planificación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que tomará el director. La esencia de la planificación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.²²

Proceso

Segundo, la planificación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos15/medio-ambiente-venezuela/medio-ambiente-venezuela.shtml>

²² <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir de antemano qué tipo de esfuerzos de planificación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados. La planeación estratégica es sistemática en el sentido de que es organizada y conducida con base en una realidad entendida.

Para la mayoría de las empresas, la planificación estratégica representa una serie de planes producidos después de un periodo de tiempo específico, durante el cual se elaboraron los planes. También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos. La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario.

Filosofía

Tercero, la planificación estratégica es una actitud, una forma de vida; requiere de dedicación para actuar con base en la observación del futuro, y una determinación para planear constante y sistemáticamente como una parte integral de la dirección. Además, representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos.

Estructura

Cuarto, un sistema de planificación estratégica formal une tres tipos de planes fundamentales, que son: planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos. La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático y más o menos formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas, para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y propósitos básicos de la compañía.²³

²³ <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

4.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS MODELOS CONCEPTUALES DE PLANIFICACION ESTRATÉGICA.

Las principales características de los Modelos Conceptuales de la Planificación Estratégica son:

Premisas De Planificación.²⁴

Premisas significa literalmente lo que va antes, lo que se establece con anterioridad, o lo que se declara como introductorio, postulado o implicado, las premisas están divididas en dos tipos: plan para planear, y la información sustancial, necesaria para el desarrollo e implantación de los planes.

Antes de llevar a cabo un programa estratégico de planificación es importante que las personas involucradas en él tengan un amplio conocimiento de lo que tiene en mente el alto directivo y cómo operará el sistema. Esta guía está incorporada en un plan para planear, el cual puede ser oral, aunque usualmente es escrito, para su distribución general.

La información acumulada en estas áreas algunas veces es llamada "análisis de situación", pero también se usan otros términos para denominar esta parte de la planeación.

Ninguna organización, no importa cuan grande o lucrativa sea, puede examinar en forma minuciosa todos los elementos que posiblemente están incluidos en el análisis de la situación. Es por este que cada organización debe identificar aquellos elementos – pasados, presentes y futuros -, que son de gran importancia para su crecimiento, prosperidad y bienestar, y debe concentrar su pensamiento y sus esfuerzos para entenderlos. Otros elementos se pueden considerar en esta parte del proceso de la planificación aunque pueden ser estimados sin ser investigados o sacados de documentos publicados al respecto.

Formulación De Planes.

En cuanto a conceptos y con base en las premisas antes mencionadas, el siguiente paso en el proceso de planificación estratégica es formular estrategias maestras y de programas. Las estrategias maestras se definen como misiones, propósitos, objetivos

²⁴ <http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

y políticas básicas; mientras que las estrategias de programa se relacionan con la adquisición, uso y disposición de los recursos para proyectos específicos, tales como la construcción de una nueva planta en el extranjero.

A diferencia de la programación a mediano plazo no existe un enfoque modelo para planear en esta área. Lo que se hace depende de los deseos de los directores en un momento dado, los cuales, a su vez, son estimulados por las condiciones a las que se enfrenta la empresa en un momento preciso.

La programación a mediano plazo es el proceso mediante el cual se prepara y se interrelacionan planes específicos funcionales para mostrar los detalles de cómo se debe llevar a cabo la estrategia para lograr objetivos, misiones y propósitos de la compañía a largo plazo. El periodo típico de planificación es de cinco años, pero existe una tendencia en las compañías más avanzadas en cuanto a tecnología, de planear por adelantado de siete a diez años. Las empresas que se enfrentan a ambientes especialmente problemáticos algunas veces reducen la perspectiva de planeación a cuatro o tres años.

El siguiente paso es desarrollar los planes a corto plazo con base en los planes a mediano plazo. En algunas organizaciones los números obtenidos durante el primer año de los planes a mediano plazo son los mismos que aquellos logrados con los planes operativos anuales a corto plazo, aunque en otras empresas no existe la misma similitud. Los planes operativos serán mucho más detallados que los planes de programación a mediano plazo.

Implementación Y Revisión.

Una vez que los planes operativos son elaborados deben ser implantados. El proceso de implantación cubre toda la gama de actividades directivas, incluyendo la motivación, compensación, evaluación directiva y procesos de control. Los planes deben ser revisados y evaluados. No existe mejor manera para producir planes por parte de los subordinados que cuando los altos directivos muestran un interés profundo en éstos y en los resultados que pueden producir.

Cuando fue desarrollada por primera vez la planificación formal en la década de los cincuenta, las compañías tendían a hacer planes por escrito y no revisarlos hasta que obviamente eran obsoletos. En la actualidad, la gran mayoría de las empresas pasa por un ciclo anual de planeación, durante el cual se revisan los planes. Este proceso debería contribuir significativamente al mejoramiento de la planificación del siguiente ciclo.

Flujos De Información Y Normas De Evaluación Y Decisión

Los "flujos de información", simplemente deben transmitir el punto de que la información "fluye" por todo el proceso de planeación. Este "flujo" difiere grandemente, dependiendo de la parte del proceso a la que sirve y del tema de la información.

En todo proceso de planificación es necesario aplicar las normas de decisión y evaluación. Por otra parte, con el desarrollo de los planes operativos actuales, las normas de decisión se convierten en más cuantitativas, o sea, en fórmulas de sustitución de inventarios o de rendimientos sobre inversión.²⁵

4.5 ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS Y LIMITACIONES DE LA EMPRESA.

Análisis organizacional de las condiciones internas para evaluar las principales fortalezas y debilidades de la empresa. Las primeras constituyen las fuerzas propulsoras de la organización y facilitan la consecución de los objetivos organizacionales, mientras que las segundas con las limitaciones y fuerzas restrictivas que dificultan o impiden el logro de tales objetivos.

El análisis interno implica:

Análisis de los recursos (recursos financieros, máquinas, equipos, materias primas, recursos humanos, Tecnología, etc.) de que dispone o puede disponer la empresa para sus operaciones actuales o futuras. Análisis de la estructura organizacional de la empresa, sus aspectos positivos y negativos, la división del trabajo en los

²⁵ <http://www.monografias.com/trabajos6/napro/napro.shtml>

departamentos y unidades, y cómo se distribuyeron los objetivos organizacionales en objetivos por departamentos.

Evaluación del desempeño actual de la empresa, con respecto a los años anteriores, en función de utilidades, producción, productividad, innovación, crecimiento y desarrollo de los negocios, etc.

El antiguo concepto militar define estrategia como aplicación de fuerzas en gran escala contra algún enemigo. En términos empresariales, podemos definirla como:

La movilización de todos los recursos de la empresa en conjunto, para tratar de alcanzar objetivos a largo plazo. La táctica es un esquema específico que determina el empleo de los recursos dentro de la estrategia general. En el plano militar, la movilización de las tropas es una táctica dentro de una estrategia más amplia; en el plan gerencial, el presupuesto anual o el plan anual de inversiones, son planes tácticos dentro de una estrategia global a largo plazo. Una guerra requiere la aplicación de una o más estrategias; cada estrategia requiere varias decisiones o medidas tácticas. La planificación quinquenal en una empresa exige la adopción de una estrategia, a la cual se unen los planes tácticos de cada uno de los años de ese período.

5. ESTRATEGIAS.

5.1 CONCEPTO DE ESTRATEGIAS.

Por muchos años los militares utilizaron la estrategia con la significación de un gran plan hecho a la luz de lo que se creía que un adversario haría o dejaría de hacer. Aunque esta clase de plan tiene usualmente un alcance competitivo, se ha empleado cada vez más como término que refleja amplios conceptos globales del funcionamiento de una empresa. A menudo las estrategias indican, por tanto, un programa general de acción, una tentativa de empeños y recursos para obtener objetivos amplios. Anthony los define como el resultado de "...el proceso de decidir sobre objetivos de la organización, sobre los cambios de estos objetivos y políticas que deben gobernar la adquisición, uso y organización de estos recursos". Y Chandler define una estrategia como "la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y los objetivos de una empresa, y la adopción de los

cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante estos propósitos".²⁶

Las estrategias son métodos y técnicas que sirven para enrumbar a las empresas para lograr conseguir sus objetivos propuestos.

5.2 PROPÓSITO Y ORIGEN DE LAS ESTRATEGIAS.

El **propósito** de las estrategias, entonces, es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa. Las estrategias muestran la dirección y el empleo general de recursos y de esfuerzos. No tratan de delinear exactamente cómo debe cumplir la empresa sus objetivos, puesto que ésta es la tarea de un número enorme de programas de sustentación mayores y menores.

Orígenes de las Estrategias.

Para entender mejor la naturaleza de la estrategia, es conveniente analizar sus orígenes. Según ellos se les clasifica como formuladas, consultadas, implícitas e impuestas externamente.

5.3 CLASES DE ESTRATEGIAS.

Existen cuatro clases de estrategia:

- a) Estrategias de liderazgo de costos.-** Se orienta a la reducción de costos que implica rebaja de precios de ventas en el mercado, sin disminuir la calidad del producto, resultado: desestabilizar a la competencia.
- b) Estrategia de diferenciación.-** Se orienta a que las empresas, por la calidad y cantidad de la producción o servicio que prestan, sean fácilmente diferenciadas por el consumidor, usuario o cliente de empresas similares, en un mercado competitivo.
- c) Estrategia de enfoque.-** Se orienta al esfuerzo productivo o su prestación de servicios a un segmento de mercado. Aplicando una estrategia de bajo costo.
- d) Estrategia Formal.-** Reorienta la dirección dispuesta por el empresario.
- e) Estrategia Informal.-** Se orienta a los hábitos, costumbres y rutina de trabajo.²⁷

²⁶ <http://www.monografias.com/trabajos11/travent/travent.shtml>

²⁷ Modulo de administración estratégica y planes de desarrollo.

5.4 PRUEBAS PARA EVALUAR ESTRATEGIAS.

En el análisis final el enfoque universal más efectivo para la toma de decisiones es hacer la pregunta correcta en el momento apropiado. Las pruebas son significativas tanto para evaluar como para identificar estrategias, y son preguntas sencillas. Y considerándolas en el momento preciso y dándoles la importancia adecuada pueden evitar una decisión desastrosa o asegurar una decisión con un alto prospecto de ser correcta.

Combinación de la Severidad Analítica, Intuición y Criterio

Al decir que los programas de estrategias seleccionados para la implantación en base a la intuición y criterio directivos, en vez de las reglas de decisión cuantitativas, no significa que las técnicas analíticas y las evaluaciones cuantitativas rigurosas no sean importantes en el proceso de decisión.

El problema básico de los directores en la toma de decisiones estratégicas es saber cómo combinar el análisis cuantitativo con su intuición y criterio. Deben decidir cuál es el análisis importante y valioso para hacer eso, y qué valor darle en la decisión final.

Al considerar la combinación de la severidad analítica, intuición y criterio en la toma de decisiones es significativo observar que los directivos pueden tener una variedad de propósitos en mente cuando buscan y usan el análisis cuantitativo al evaluar estrategias. Por supuesto que un propósito generalmente entendido es proporcionar una base sólida para la toma de decisiones²⁸

5.5 EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS.

Una vez que son identificadas las estrategias, deben ser evaluadas. Las estrategias de programa importantes son en un sentido hipótesis que deben ser probadas y también son, a lo que el mundo académico llama, problemas no estructurados. Esto significa que no existe una fórmula sencilla para crear una solución.

Los pasos conceptuales en la planeación requieren una evaluación de estrategias de programas una vez que son identificadas, pero esto no siempre pasa en el mundo

²⁸ <http://www.monografias.com/trabajos12/romandos/romandos.shtml#PRUEBAS>

real. Existen muchas razones de por qué no son evaluadas e implantadas las estrategias de programas, aquí se tratan unas cuantas simplemente para mencionar el punto.

Es arriesgado decidir acerca de estrategias de programas ya que si un ejecutivo se decide definitivamente por una estrategia y ésta resulta ser un fracaso, se puede poner en peligro una carrera.

La toma de decisiones estratégicas es un arte y como tal es proceso creativo que requiere conocimiento y análisis diferente del involucrado en la toma de decisiones a corto plazo.

Los sistemas de compensaciones de muchas compañías a menudo inhiben la toma de decisiones estratégicas. Como afirmó Gertsner: "La compensación de incentivos está frecuentemente atada ya sea al desempeño de utilidades a corto plazo o a los movimientos de los precios de las acciones, ninguno de los dos tiene nada que ver con el éxito estratégico".

Una nota acerca del proceso de toma de decisiones estratégicas
La toma de decisiones estratégica es muy compleja y está dominada por factores no cuantitativos. No sólo se necesita el criterio para tomar la decisión final sino que también para determinar el proceso que se usará al tomar la decisión y el tipo de datos necesarios para guiar la decisión.²⁹

6. SERVICIOS Y ALCANTARILLADO.

6.1 QUE ES UN SERVICIO.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

²⁹ <http://www.monografias.com/trabajos12/decis/decis.shtml>

Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. Por otro lado, requiere constante inversión en mercadotecnia, capacitaciones y actualización de cara a la competencia, la cual tiene igualmente pocas restricciones físicas.³⁰

Servicio es lo que presta una institución o empresa en función de las necesidades de los usuarios y de la misma

6.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

- **Intangibilidad:** esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.³¹
- **Heterogeneidad** (o variabilidad): dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
- **Inseparabilidad:** en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

³⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/servicio>.

³¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/servicio>.

- **Perecibilidad:** los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
- **Ausencia de propiedad:** los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

6.3 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS SERVICIOS.

Los principios básicos del servicio son la subyacente de éste, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa.³²

1. Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.
2. Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfacción más que productos.
3. Dado el carácter transitorio, inmediatez y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.
4. Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
5. El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible.
6. Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio): en el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servicio. Cuanto más nos alejemos del primer polo, mejor estaremos.

³² <http://es.wikipedia.org/wiki/servicio>.

6.4 ALCANTARILLADO.

Se denomina alcantarillado o red de alcantarillado al sistema de estructuras y tuberías usados para el transporte de aguas residuales o servidas (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia, (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten a cauce o se tratan.³³

Todavía existen en funcionamiento redes de alcantarillado mixto, es decir, que juntan las aguas negras y las aguas de lluvia (sistemas unitarios). Este tipo de alcantarillado es necesario en zonas secas y con épocas de escasa pluviosidad, puesto que los sistemas de pluviales no usados, pueden convertirse en un foco de infecciones. Ciertamente existe la posibilidad de poner en las cabeceras de los ramales arcos de descarga, que, cada cierto tiempo, descargan una cierta cantidad de agua para limpiar los conductos, pero es un gasto que muchas zonas no se pueden permitir precisamente por falta de agua y por ser necesario hacerlo en las estaciones secas.³⁴

Alcantarillado es un conjunto de tuberías por donde circulan las aguas servidas y pluviales de una ciudad, comunidad etc.

6.5 COMPONENTES DE UNA RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

Los componentes de una red de alcantarillado sanitario son:

- **Colectores terciarios:** Son tuberías de pequeño diámetro (150 a 250 mm de diámetro interno), que pueden estar colocados debajo de las veredas, a los cuales se conectan las acometidas domiciliarias;
- **Colectores secundarios:** Son las tuberías que recogen las aguas de los terciarios y los conducen a los colectores principales. Se sitúan enterradas, en las vías públicas.
- **Colectores principales:** Son tuberías de gran diámetro, situadas generalmente en las partes más bajas de las ciudades, y transportan las aguas servidas hasta su destino final.
- **Pozos de inspección:** Son cámaras verticales que permiten el acceso a los colectores, para facilitar su mantenimiento.

³³ <http://es.wikipedia.org/wiki/alcantarillado>.

³⁴ <http://es.wikipedia.org/wiki/alcantarillado>.

- **Conexiones domiciliarias:** Son pequeñas cámaras, de hormigón, ladrillo o plástico que conectan el alcantarillado privado, interior a la propiedad, con el público, en las vías.
- **Estaciones de bombeo:** Como la red de alcantarillado trabaja por gravedad, para funcionar correctamente las tuberías deben tener una cierta pendiente, calculada para garantizar al agua una velocidad mínima que no permita la sedimentación de los materiales sólidos transportados. En ciudades con topografía plana, los colectores pueden llegar a tener profundidades superiores a 4 - 6 m, lo que hace difícil y costosa su construcción y complicado su mantenimiento. En estos casos puede ser conveniente intercalar en la red estaciones de bombeo, que permiten elevar el agua servida a una cota próxima a la cota de la vía.
- **Líneas de impulsión:** Tubería en presión que se inicia en una estación de bombeo y se concluye en otro colector o en la estación de tratamiento.
- **Estación de tratamiento** de las aguas usadas o Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR): Existen varios tipos de estaciones de tratamiento, que por la calidad del agua a la salida de la misma se clasifican en: estaciones de tratamiento primario, secundario o terciario.
- **Vertido final de las aguas tratadas:** el vertido final del agua tratada puede ser:
 - Llevada a un río o arroyo;
 - Vertida al mar en proximidad de la costa;
 - Vertida al mar mediante un emisario submarino, llevándola a varias centenas de metros de la costa;
 - Reutilizada para riego y otros menesteres apropiados.

6.6 LOS COMPONENTES DE UNA RED DE ALCANTARILLADO PLUVIAL SON:

- **Cunetas:** Las cunetas recogen y concentran las aguas pluviales de las vías y de los terrenos colindantes.
- **Bocas de tormenta (imbornales o tragantes):** Son estructuras verticales que permiten la entrada del agua de lluvia a los colectores, reteniendo parte importante del material sólido transportado.

- **Colectores secundarios:** Son las tuberías que recogen las aguas de lluvia desde las bocas de tormenta (imbornales o tragantes) y las conducen a los colectores principales. Se sitúan enterradas, bajo las vías públicas.
- **Colectores principales:** Son tuberías de gran diámetro, conductos de sección rectangular o canales abiertos, situados generalmente en las partes más bajas de las ciudades, y transportan las aguas servidas hasta su destino final.
- **Pozos de inspección (de registro, cámaras de inspección):** Son cámaras verticales que permiten el acceso a los colectores, para facilitar su mantenimiento.
- **Arcas de expansión o pozos de tormentas:** Estas estructuras se utilizan en ciertos casos, donde es necesario laminar las avenidas producidas, generalmente, por grandes tormentas, allí donde no son raras.
- **Vertido final** de las aguas de lluvia: Son estructuras destinadas a evitar la erosión en los puntos en que las aguas de lluvia recogidas se vierten en cauces naturales de ríos, arroyos o mares.

6.7 SISTEMAS DA ALCANTARILLADO.

Se denomina red de alcantarillado al sistema de estructuras y tuberías usadas para la evacuación de de aguas residuales. Esta agua pueden ser albañales (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se disponen o tratan.

Diferencia entre el sistema de alcantarillado sanitario y pluvial:

- **Sanitario:** Todas las cuadras tienen una tubería, de todas las edificaciones sale una tubería que se conecta al sistema de drenaje.
- **Pluvial:** No todas las cuadras tienen que tener una tubería, no es necesario que todas las edificaciones se conecten al sistema de drenaje.
- **Semejanzas:** No se utilizan los enlaces Y, T, codo, etc. Poseen registros o pozos de visita.

7. AGUA POTABLE.

7.1 AGUA POTABLE.

Se denomina agua potable al agua "bebible" en el sentido que puede ser consumida por personas y animales sin riesgo de contraer enfermedades.³⁵

El término se aplica al agua que ha sido tratada para su consumo humano según unas normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales.

El pH (potencia de hidrogeno - acidez de una sustancia) del agua potable debe estar entre 6,5 y 8,5. Los controles sobre el agua potable suelen ser más severos que los controles aplicados sobre las aguas minerales embotelladas.

En zonas con intensivo uso agrícola es cada vez más difícil encontrar pozos cuya agua se ajuste a las exigencias de las normas. Especialmente los valores de nitratos y nitritos, además de las concentraciones de los compuestos fitosanitarios, superan a menudo el umbral de lo permitido.

El agua potable en si es el agua seguida de un tratamiento de potabilización para así de esta manera llegar potabilizada al consumo humano y domestico.

7.2 LA PROBLEMÁTICA GLOBAL DEL AGUA.

La creciente necesidad de lograr el equilibrio hidrológico que asegure el abasto suficiente de agua a la población se logrará armonizando la disponibilidad natural con las extracciones del recurso mediante el uso eficiente del agua.

México, un país rico en recursos naturales, obtiene el agua que consume la población de fuentes tales como ríos, arroyos y acuíferos del subsuelo. Estos acuíferos se recargan de forma natural en época de lluvias.

Sin embargo, la época de lluvias tiene una duración promedio de cuatro meses lo que propicia una escasa captación. Aunado a esto, del total de agua captada por lluvias, aproximadamente el 70% se evapora.

La desproporción que existe entre la cantidad de agua que se capta por escurrimiento y las extensiones territoriales que comprenden aunado a la corta temporada de lluvias hace que la disponibilidad del agua sea cada vez menor.

Bajo este panorama México enfrenta actualmente graves problemas de disponibilidad, desperdicio y contaminación del agua.

³⁵ http://es.wikipedia.org/wiki/Agua_potable

Parte de esta problemática, se enfrenta con la construcción de la Infraestructura Hidráulica que permite satisfacer de agua a los diferentes sectores de la población: el agrícola, el industrial, el doméstico y de servicios y para la generación de energía eléctrica, entre otros.³⁶

7.3 LA ESCASEZ DEL AGUA.

Las fuentes, los manantiales, las cuencas o cañadas están en acelerada vía de extinción, hay cambios de clima y de suelo, inundaciones, sequías y desertización. Pero es la acción humana la más drástica: ejerce una deforestación delirante, ignora los conocimientos tradicionales sobre todo de las comunidades indígenas locales, retira el agua de los ríos de diferentes maneras, entre otras con obras de ingeniería, represas y desvíos.

En la agenda política internacional el tema de la escasez del agua se ha vuelto prioritario, por ejemplo, el acceso al agua es un punto importante de los acuerdos de paz entre Israel y sus vecinos. Pero este aspecto no está confinado al Medio Oriente, puesto que el compartir ríos es un asunto de índole de seguridad nacional, precisamente por la importancia del agua para el desarrollo; actualmente cerca del 40% de la gente en el mundo vive en más de 200 cuencas de ríos compartidos.

Y es que ante una situación de escasez del agua la amenaza se cierne sobre tres aspectos fundamentales del bienestar humano: la producción de alimentos, la salud y la estabilidad política y social. Esto se complica aún más si el recurso disponible se encuentra compartido, sin considerar el aspecto ecológico.

Es por esto que, la gestión del recurso deberá tender a evitar situaciones conflictivas debidas a escasez, sobreexplotación y contaminación, mediante medidas preventivas que procuren un uso racional y de conservación.³⁷

7.4 DATOS IMPORTANTES SOBRE ESTE INDISPENSABLE LÍQUIDO.

El lema del Día Mundial del Medio Ambiente 2003 "¡Dos mil millones sufren sin ella!" pone de relieve el papel fundamental que tiene el agua en la supervivencia humana y el desarrollo sostenible.

³⁶ <http://www.monografias.com/trabajos6/recuz/recuz.shtml>

³⁷ <http://www.monografias.com/trabajos14/problemadelagua/problemadelagua.shtml>

Las estadísticas actuales son inquietantes. Una de cada seis personas carece de un acceso regular al agua potable. Más del doble 2.400 millones de personas no disponen de servicios de saneamiento adecuados. Las enfermedades vinculadas con el agua provocan la muerte de un niño cada ocho segundos y son la causa del 80% del total de las enfermedades y muertes en el mundo en desarrollo, situación que resulta mucho más trágica si se tiene en cuenta que desde hace mucho tiempo sabemos que esas enfermedades se pueden prevenir fácilmente.

El desafío para nosotros es suministrar servicios de agua para todos, especialmente los pobres; optimizar la productividad de los recursos hídricos, especialmente en la agricultura, sector al que se destina la mayor parte de esos recursos en todo el mundo y en el que, sin embargo, muchas de las prácticas de rutina que se emplean para el uso del agua suelen ser ineficientes; y velar por que los ríos y los acuíferos subterráneos compartidos por dos o más países se gestionen en forma equitativa y armoniosa.³⁸

8. SATISFACCION AL CLIENTE.

8.1 SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para

³⁸ <http://www.monografias.com/trabajos14/problemadelagua/problemadelagua.shtml>

coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del 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:

- **Primer Beneficio:** 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.
- **Segundo Beneficio:** 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.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.³⁹

La satisfacción al cliente es uno de los requisitos indispensables en toda empresa ya que el cliente es lo más elemental y único para que una institución marche cada día mejor.

8.2 ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

³⁹ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

3. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
- ***Insatisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - ***Satisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - ***Complacencia:*** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.⁴⁰

⁴⁰ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

7. HIPOTESIS

La falta de un Plan Estratégico Institucional en la CAPAE ha hecho que esta entidad de servicio de agua potable y alcantarillado mantenga una administración tradicional caracterizada por las deficiencias en el proceso administrativo, contable, operativo y ambiental; por lo que es prioritario la elaboración y aplicación del mismo.

8. VARIABLE

Variable Independiente:

Plan Estratégico Institucional.

Variable Dependiente:

Deficiente Proceso administrativo, contable, operativo y ambiental.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Plan Estratégico	La Planeación Estratégica es una herramienta por excelencia de la Gerencia Estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la Misión y de sus objetivos.	Da la importancia de una dirección segura a los administradores empresariales y a los no empresariales, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio	<p>Guía la actividad gerencial y motiva el orden en la persona, todo enmarcado dentro del ámbito racional que debe guiar las acciones del ser humano para lograr el éxito empresarial.</p> <p>Hace que los integrantes de la organización y sus dirigentes asuman, responsabilidades y actúen democráticamente y por ende adopten las características de autogestión.</p> <p>Determina los objetivos y elección de los cursos de acción para lograr, con base la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de</p>	Existe poca información actualizada.
Deficiente Proceso administrativo,	Lograr todos los objetivos	Ejerce el control		

<p>contable, operativo y ambiental.</p>	<p>establecidos y para conseguir esto lo hace por medio de una estructura a través del esfuerzo humano coordinado y otros recursos, como son: planeación, organización, dirección.</p>	<p>sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa.</p>	<p>realizarse en un futuro. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad de la empresa.</p>	
---	--	--	---	--

9. METODOLOGIA

9.1 METODOS

METODO INDUCTIVO

Para la investigación del presente proyecto partimos de hechos o fenómenos ocurridos en el área de estudio la cual nos permitió analizar el presente y proyectarnos al futuro para llevar a cabo el presente proyecto. Del análisis que se realizó en las diferentes áreas de esta institución, referentes a la investigación que realizamos, nos permitió realizar la propuesta del plan estratégico

METODO DEDUCTIVO

Con la aplicación de este método, nos permitió conocer las necesidades colectivas de la planificación para luego definir las en la zona de influencia del proyecto. Es decir de las generalizaciones obtenidas sintetizan argumentaciones específicas de los tópicos metodológicos para plasmar la investigación en información comprensible y verídica. Aspectos como: la población meta, los beneficiarios del proyecto y demás datos relacionados con el grupo humano y/o materiales necesarios para la investigación que se generalizaron en herramientas servibles en nuestro trabajo.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Factible.- Se desarrolló un Sistema de Planificación, estableciendo el objetivo permanente en materia organizativa, donde se fijaron metas de desarrollo a corto, mediano y largo plazo, que deben alcanzar en forma descentralizada, gracias a la unión e integración de la sociedad echeandiense.

TIPO DE ESTUDIO.

Descriptivo.- Este método nos permitió hacer un análisis de la realidad presente, actual de la “Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Echeandía”.

Transversal.- Este determina el tiempo y el espacio de la investigación

Bibliográfica.- Se tomó fuentes especializadas en el tema, sobre todo el uso del Internet, publicaciones y material bibliográfico sobre el tema, principalmente sobre Plan Estratégico.

9.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Por los Objetivos.- Este tipo de investigación trata en aplicar los principios básicos del Proceso Administrativo.

Por el Lugar.- En este caso es la investigación de campo, por que toda la investigación se obtuvo de la misma, mediante encuestas, entrevistas y observación directa.

9.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Esta técnica nos permitió dar mediante la observación un criterio propio de cómo se encuentra en la actualidad el Nivel Administrativo y operacional y poder sugerir y dar alternativas.

Anexo # 1 y 4

ENCUESTA

Es una técnica que mediante un esquema de preguntas previamente elaboradas las cuales nos permitió determinar como se encuentra la “CAPAE” en cuanto a la Administración y Planificación de los servicios que presta. Esta se la realizó a los 1788 socios que posee la CAPAE en la actualidad.

Anexo # 3

ENTREVISTA

Esta investigación se lo realizó a personas involucradas en la “CAPAE”, como son: el consejo administrativo y el de vigilancia, quienes nos dieron información con respecto a la administración y a los servicios que presta, lo cual nos permitió conocer que es factible realizar un Plan Estratégico.

Anexo # 2

9.4 UNIVERSO Y MUESTRA

El Universo para el siguiente estudio corresponde a los usuarios del Sistema de Agua Potable del Cantón Echeandía asociados a la “CAPAE” que es de 1788 usuarios y 17 empleados. Como informante claves fueron considerados los funcionarios y directivos.

Por el número usuarios vamos a calcular la muestra, para lo cual aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2 (m-1) + 1}$$

SIMBOLOGÍA

n = Tamaño de la muestra

m = Población / Universo

e = Error admisible 5%

FORMULA ESTADISTICA DE LA POBLACIÓN

$$n = \frac{1788}{(0.05)^2 (1788-1) + 1}$$

$$n = \frac{1788}{(0.0025) (1787) + 1}$$

$$n = \frac{1788}{4.4675 + 1}$$

$$n = \frac{1788}{5.4675}$$

$$n = 327.$$

FORMULA ESTADISTICAS DE LOS EMPLEADOS

$$n = \frac{17}{(0.05)^2 (17-1) + 1}$$

$$n = \frac{17}{(0.0025) (16) + 1}$$

$$n = \frac{1788}{0.04 + 1}$$

$$n = \frac{17}{1.04}$$

$$n = 16.$$

9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de datos que se realizó para el desarrollo de la investigación se utilizó el programa de Excel. Lo que nos permitió realizar los gráficos y obtener los porcentajes de las encuestas y entrevistas efectuadas y seguir con el desarrollo de la investigación.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Pregunta 1.

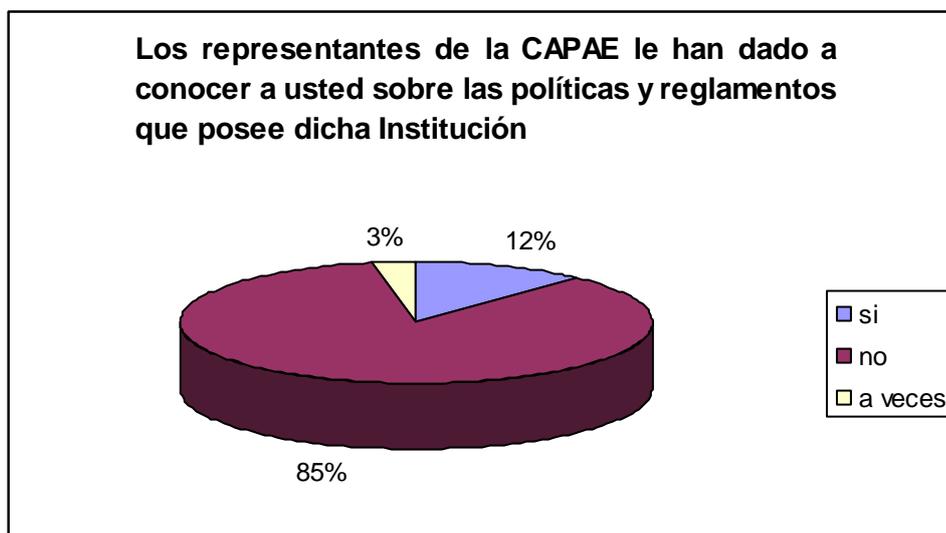
¿LOS REPRESENTANTES DE LA CAPAE LE HAN DADO A CONOCER A USTED SOBRE LAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS QUE POSEE DICHA INSTITUCIÓN?

TABLA 1

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	39	11.93%
NO	278	85.01%
A VECES	10	3.06%
TOTAL	327	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 1



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANÁLISIS: Aproximadamente por cada uno que dice conocer las políticas y reglamentos de la CAPAE, hay siete que manifiestan no conocer, razón por la cual los usuarios son ajenos a la misma.

Pregunta 2

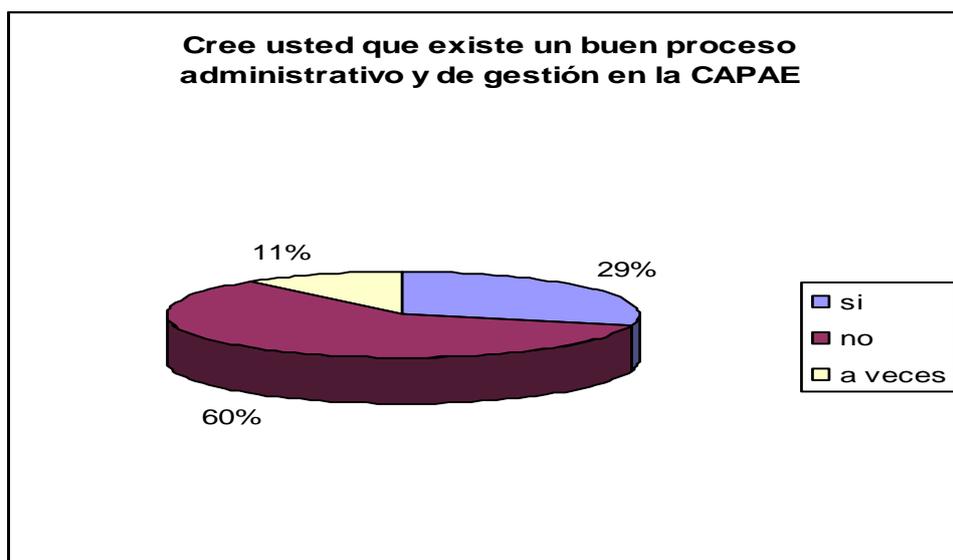
¿CREE USTED QUE EXISTE UN BUEN PROCESO ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN EN LA CAPAE?

TABLA 2

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	95	29.05%
NO	196	59.94%
A VECES	36	11.01%
TOTAL	327	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 2



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: Con las respuestas dadas por los usuarios vemos que prevalece el NO, por lo tanto se considera que no existe un buen proceso administrativo y de gestión, esa fue la razón que nos incentivó a realizar esta investigación.

Pregunta 3

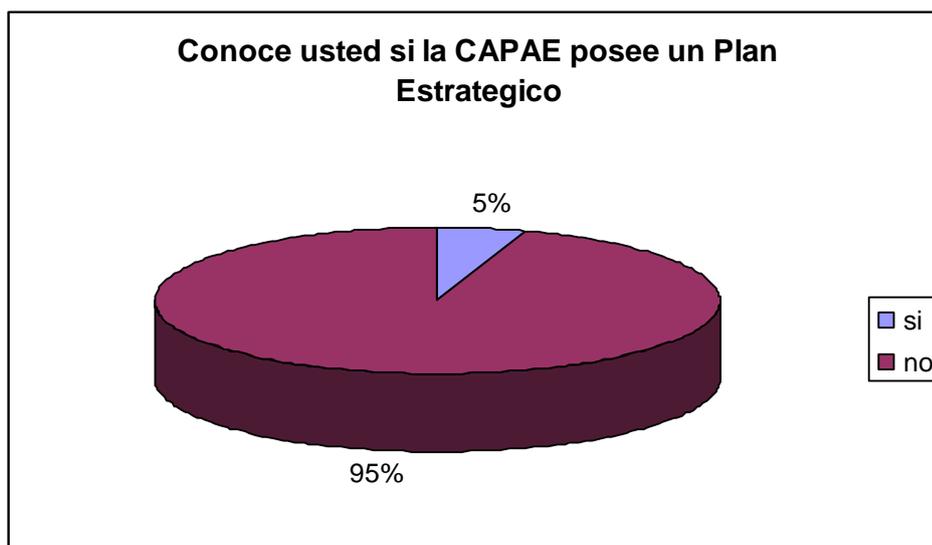
¿CONOCE USTED SI LA CAPAE POSEE UN PLAN ESTRATÉGICO?

TABLA 3

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	16	4.89%
NO	311	95.11%
TOTAL	327	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 3



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANÁLISIS: Por un usuario que manifiestan que si conoce de la existencia de un Plan Estratégico, diecinueve dicen que no, entonces la investigación que se va a realizar es para elaborarlo y difundirlo.

Pregunta. 4

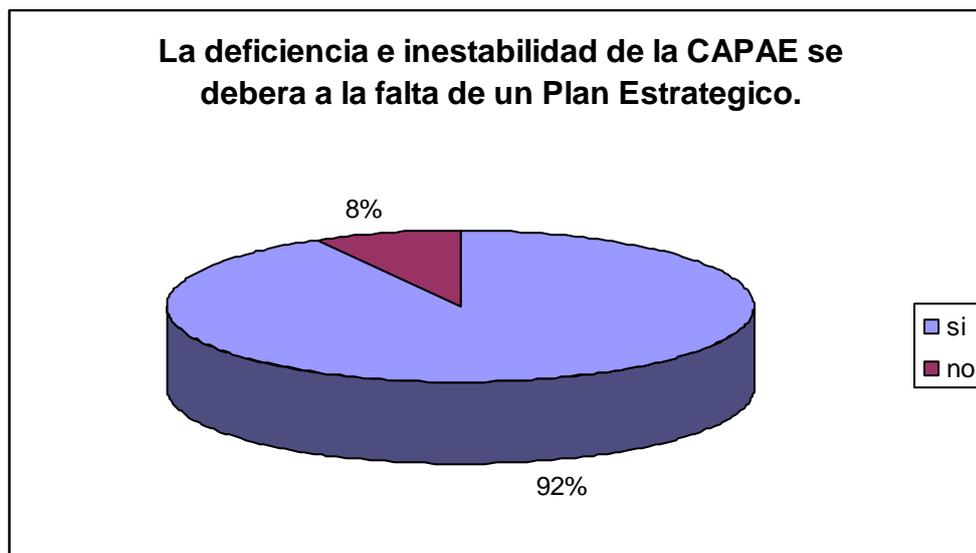
¿LA DEFICIENCIA E INESTABILIDAD DE LA CAPAE SE DEBERÁ A LA FALTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO?

TABLA 4

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	301	92.05%
NO	26	7.95%
TOTAL	327	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 4



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: por un usuario que dice no, doce usuarios manifiestan que la deficiencia e inestabilidad de la CAPAE se debe a la falta de un Plan Estratégico, ya que el mismo provoca el desorden administrativo.

Pregunta 5

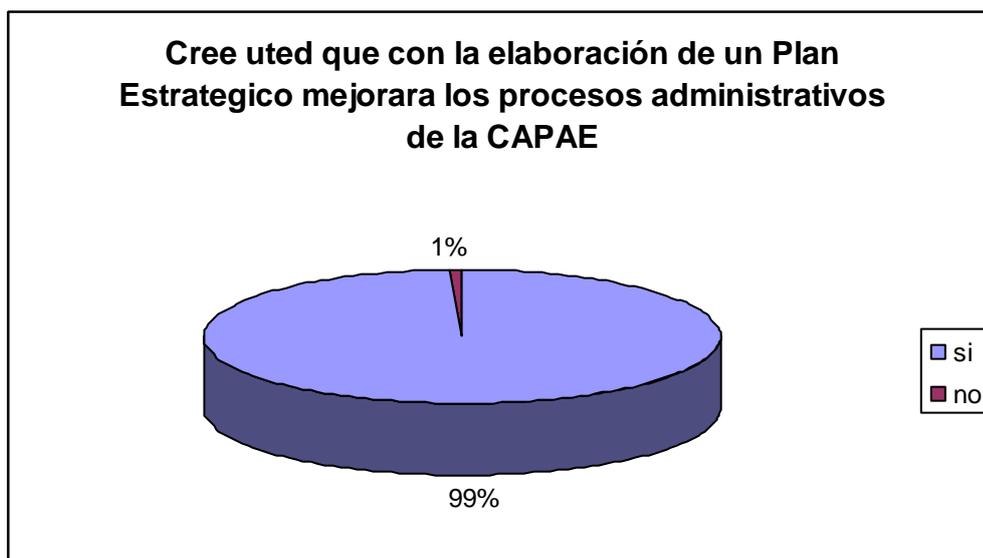
¿CREE USTED QUE CON LA ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO MEJORARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CAPAE?

TABLA 5

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	324	99.08%
NO	3	0.92%
TOTAL	327	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 5



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: los encuestados manifiestan que con la elaboración de un Plan Estratégico mejorará el Proceso Administrativo de la CAPAE, el mismo que será una guía a seguir para mejorar su administración y atención.

Pregunta 6 y 7

¿PODRIA DETERMINAR USTED CUALES SON LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES QUE TIENE LA CAPAE?

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Organización Jurídica.	1. No cuenta con edificio propio para las oficinas.
2. Infraestructura propia de tanques para la captación del agua.	2. No tiene laboratorio para el estudio del agua.
3. Los tanques están en sitios propicios.	3. Pocas cuencas hídricas.
4. No tiene competencia.	4. Oficina para quejas y reclamos.
5. Mejoramiento de calidad de agua.	5. Alta morosidad por parte del usuario.
6. Agua clorada.	6. No tiene Planta Potabilizadora para el tratamiento de agua.
7. Las riveras de las tomas de agua están protegidas de árboles.	7. Cortes de agua sin previo aviso.
	8. Mala atención al usuario.
	9. Poco personal (obreros).
	10. No informan sobre los ingresos y egresos que tiene.
	11. Mala planificación para su desarrollo administrativo.
	12. Poca información al usuario.
	13. No existe responsabilidad por parte de los empleados.
	14. No existe un control adecuado.
	15. Falta de capacitación al personal.
	16. Orientación adecuada para la aplicación de actividades.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS.

Pregunta 1

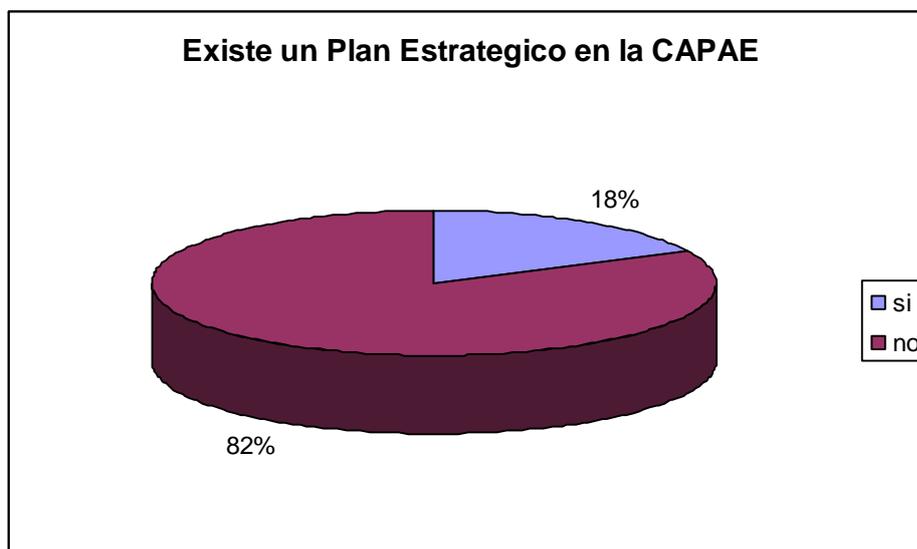
¿EXISTE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA CAPAE?

TABLA 1

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	17.75%
NO	14	82.35%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 1



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANÁLISIS: Los directivos de la CAPAE manifiestan que no existe un Plan Estratégico en dicha Institución, es por eso que existe una logística administrativa y por ende deficiencia e inestabilidad.

Pregunta 2.

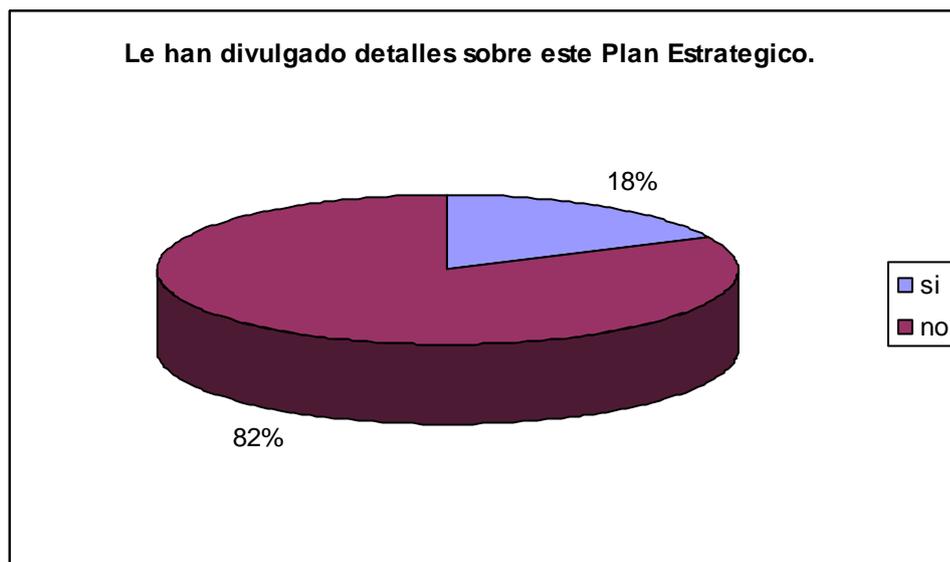
¿LE HAN DIVULGADO DETALLES SOBRE ESTE PLAN ESTRATÉGICO?

TABLA 2

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	17.65%
NO	14	82.35%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 2



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: Los directivos manifiestan que no les han divulgado de dicho Plan por la no existencia del mismo, ya que este no existe.

Pregunta 3

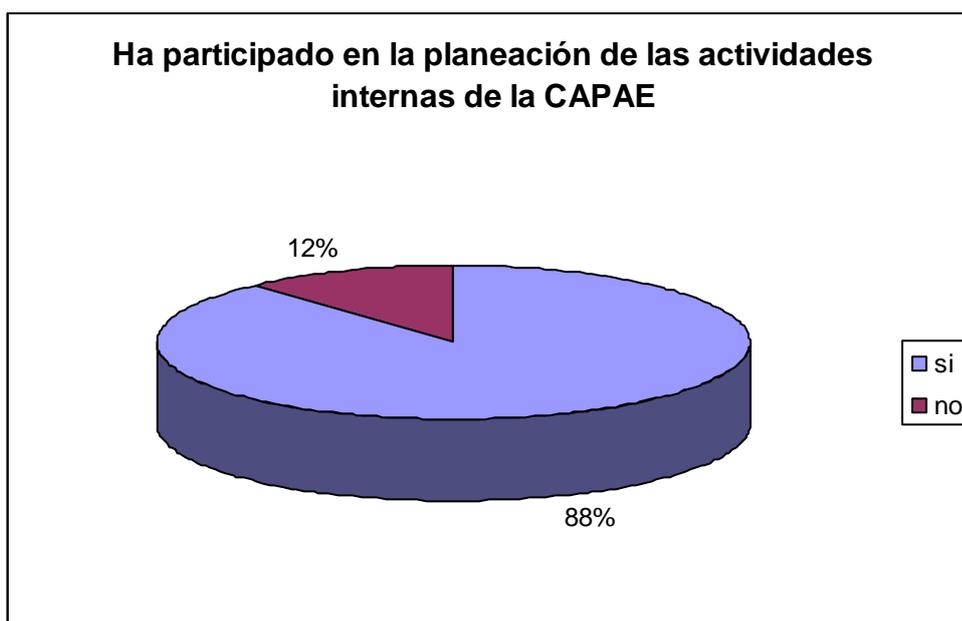
¿HA PARTICIPADO EN LA PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES INTERNAS DE LA CAPAE?

TABLA 3

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	15	88.24%
NO	2	11.76%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 3



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANÁLISIS: De acuerdo a los resultados obtenidos los directivos si participan en la planeación de actividades en la CAPAE, los mismos que son mensuales, trimestrales o anuales sin tener una guía para cada Planeación.

Pregunta 4

¿EXISTE UN MANUAL DE FUNCIONES QUE AYUDE A LA ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA CAPAE?

TABLA 4

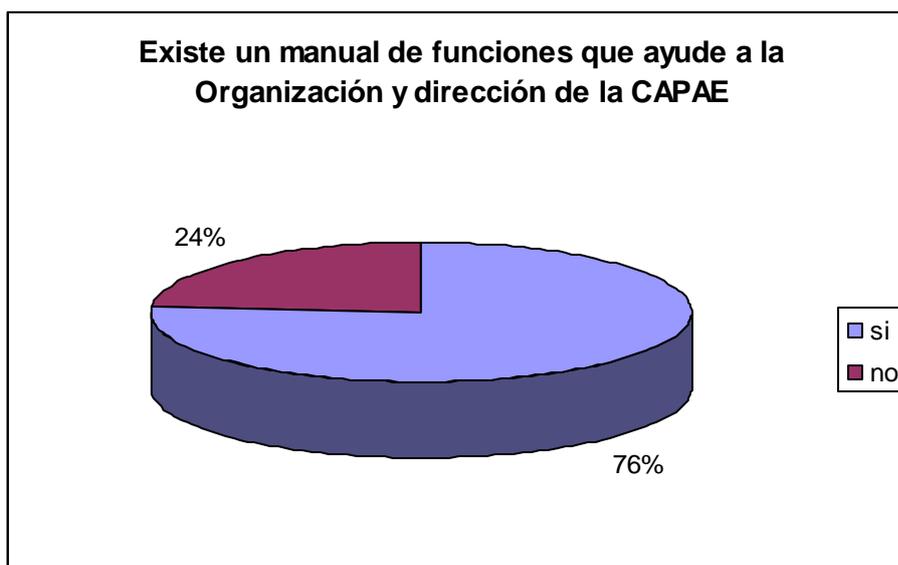
VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	15	88.24%
NO	2	11.76%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE

ENCUESTADORES: Equipo de Investigación

FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 4



FUENTE: Usuarios CAPAE

ENCUESTADORES: Equipo de Investigación

FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: Los directivos del sistema de agua si tienen un manual de funciones que les ayuda a la organización y dirección de la CAPAE, pero este no les ayuda al proceso administrativo.

Pregunta 5

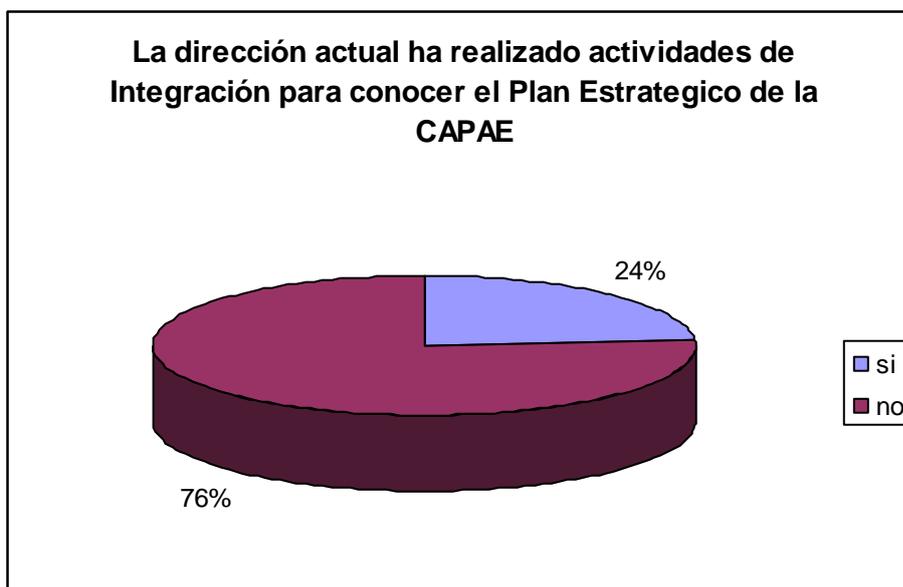
¿LA DIRECCIÓN ACTUAL HA REALIZADO ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN PARA CONOCER EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA CAPAE?

TABLA 5

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	23.53%
NO	13	76.47%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 5



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: Según las encuestas realizadas a los directivos no realizan actividades de Integración por que no existe un Plan Estratégico,

Pregunta 6.

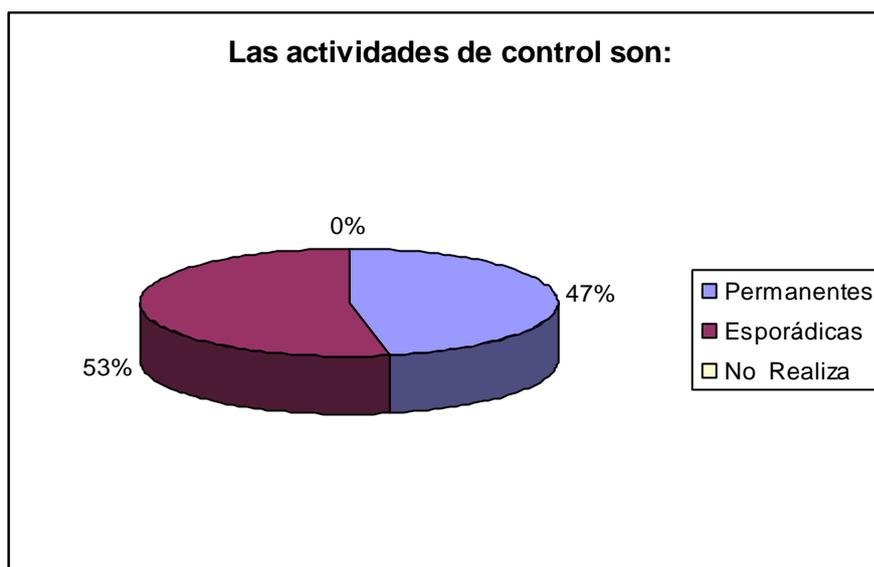
¿LAS ACTIVIDADES DE CONTROL SON?

CUADRO 6

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Permanentes	8	47.06%
Esporádicas	9	52.94%
No Realiza	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 6



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANÁLISIS: Los directivos manifiestan que las actividades de control las realizan de manera esporádica, porque no tienen una guía a seguir para realizar los controles.

Pregunta 7

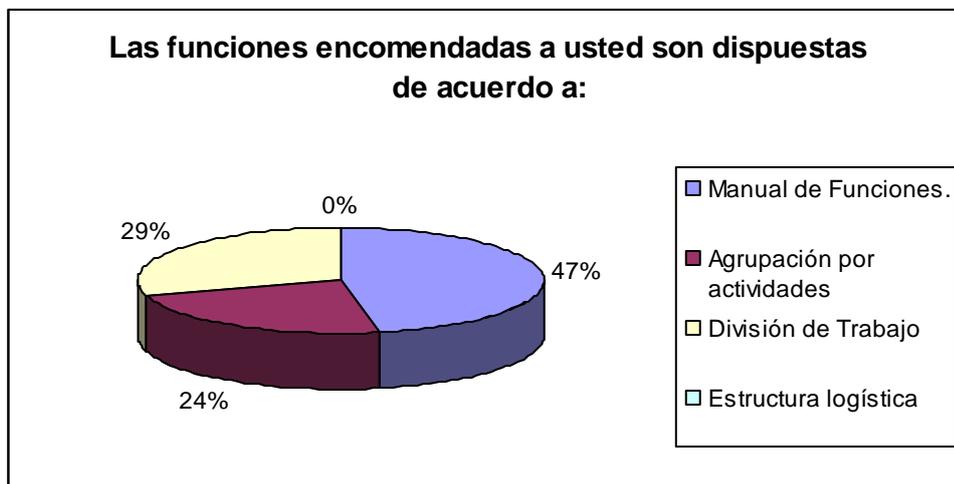
¿LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS A USTED SON DISPUESTAS DE ACUERDO A?

CUADRO 7

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Manual de Funciones.	8	47.06%
Agrupación por actividades	4	23.53%
División de Trabajo	5	29.41%
Estructura logística	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 7



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: Las funciones que realizan los directivos se rigen a un manual más no a una guía que es un Plan Estratégico.

Pregunta 8.

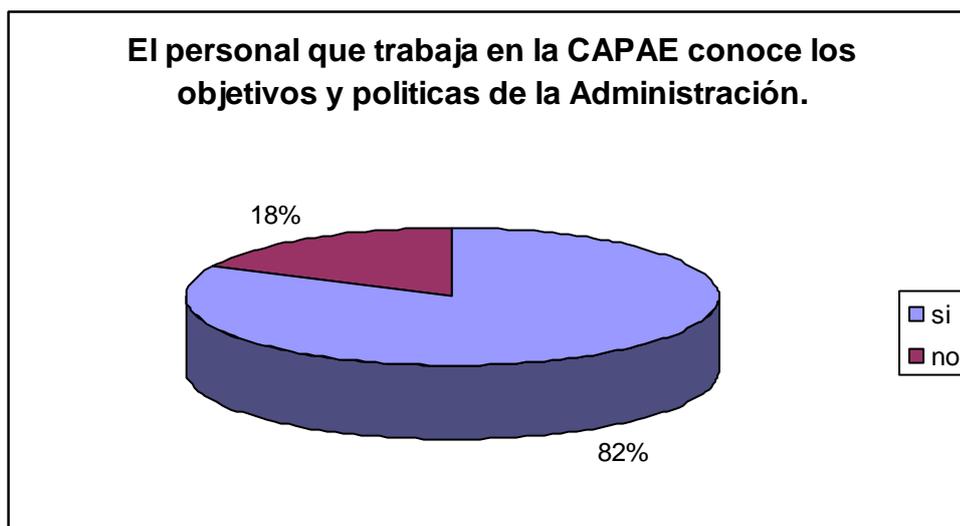
¿EL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA CAPAE CONOCE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN?

TABLA 8

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	14	82.35%
NO	3	17.65%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 8



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: La mayoría de los directivos si conocen los objetivos y políticas que posee la CAPAE, más no la aplicación del mismo.

Pregunta 9

¿EL PERSONAL RECIBE LOS RECURSOS PARA SUS TAREAS?

TABLA 9

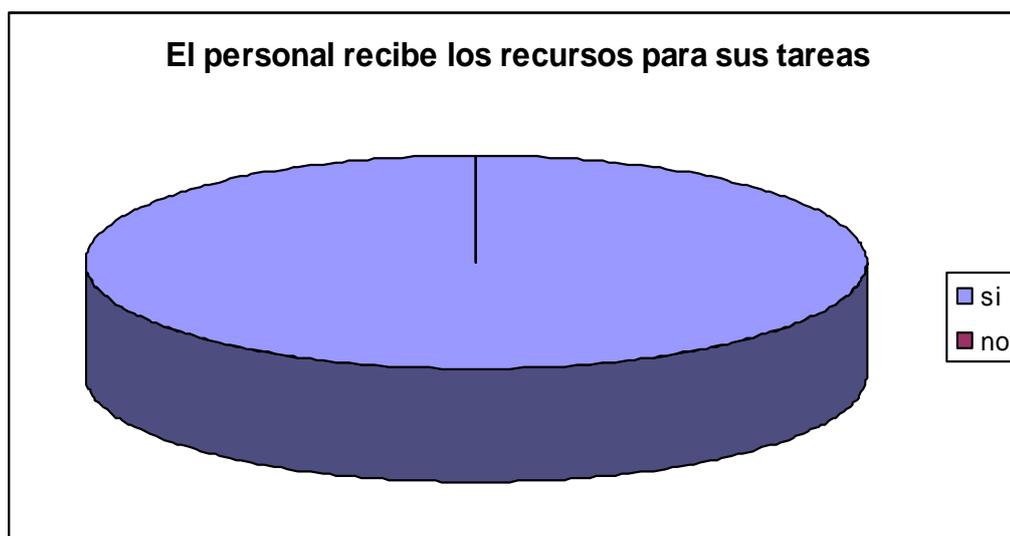
VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE

ENCUESTADORES: Equipo de Investigación

FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 9



FUENTE: Usuarios CAPAE

ENCUESTADORES: Equipo de Investigación

FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: De acuerdo al porcentaje obtenido observamos que el personal que labora en la CAPAE si recibe los recursos para realizar sus tareas, sin un previo control adecuado por falta de un Plan Estratégico.

Pregunta 10.

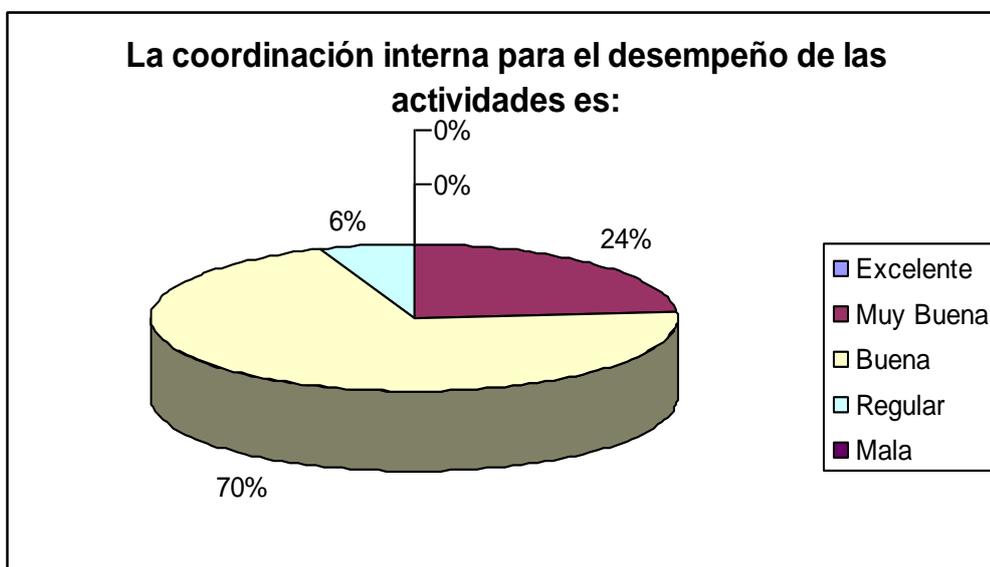
¿LA COORDINACIÓN INTERNA PARA EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES ES?

TABLA 10

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excelente	0	0%
Muy Buena	4	23.53%
Buena	12	70.59%
Regular	1	5.88%
Mala	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 10



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: La CAPAE tiene una buena coordinación interna al desempeñarse en las actividades, pero no llegan a la excelencia por la falta de interés propio.

Pregunta 11.

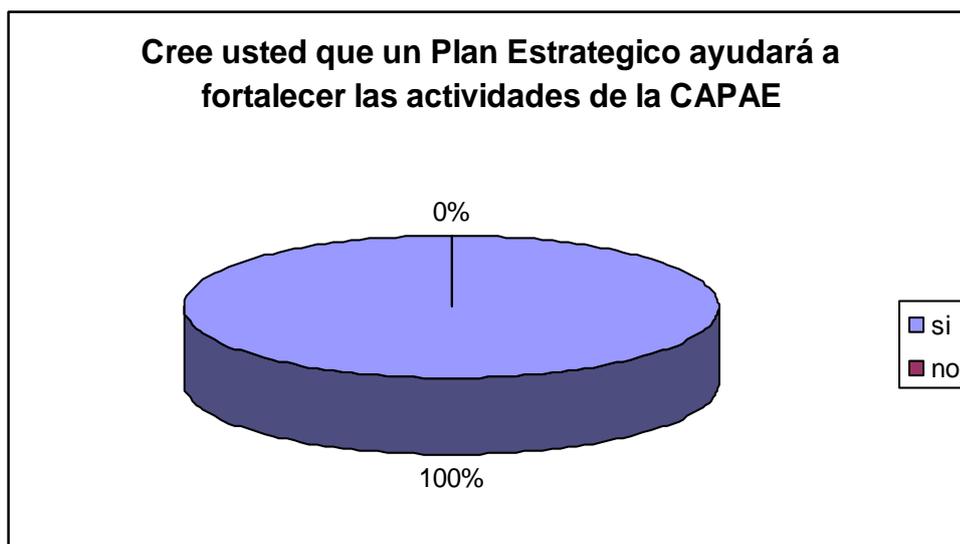
¿CREE USTED QUE UN PLAN ESTRATÉGICO AYUDARÁ A FORTALECER LAS ACTIVIDADES DE LA CAPAE?

TABLA 11

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 11



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: Todos los directivos se inclinan a la elaboración de un Plan Estratégico el mismo que les ayudará a fortalecer las actividades y mejorar el Proceso Administrativo de la CAPAE, obteniendo eficiencia y sostenibilidad.

Pregunta 12.

¿EXISTE DELEGACIÓN DE FUNCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES Y OBJETIVOS DE LA CAPAE?

TABLA 12

VARIABLE	Frecuencias	Porcentajes
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE

ENCUESTADORES: Equipo de Investigación

FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 12



FUENTE: Usuarios CAPAE

ENCUESTADORES: Equipo de Investigación

FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: En la CAPAE si existe Delegación de funciones para el desempeño de las actividades, los cuales no están regidos a una guía sino que los hacen verbalmente.

Pregunta 13.

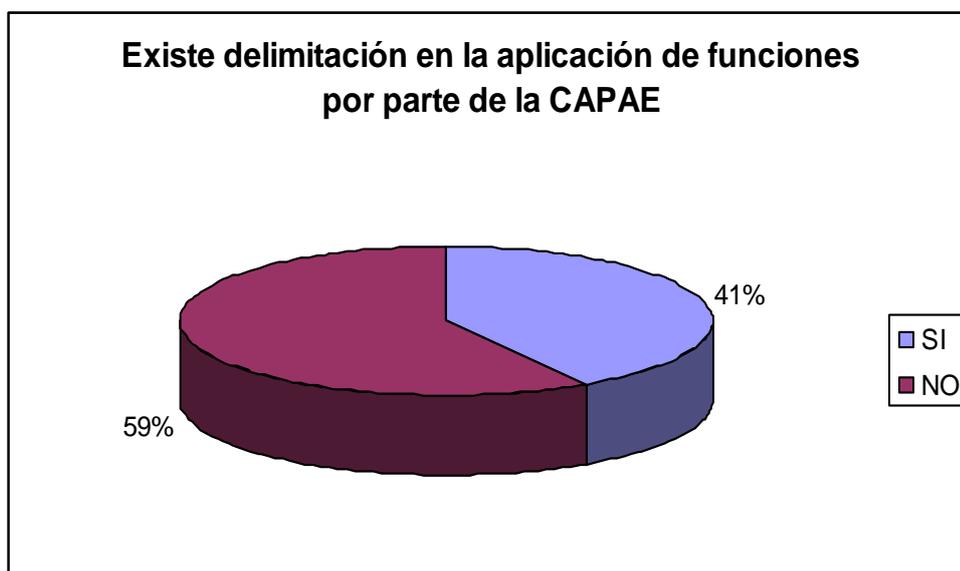
¿EXISTE DELIMITACIÓN EN LA APLICACIÓN DE FUNCIONES POR PARTE DE LA CAPAE?

TABLA 13

VARIABLES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	7	41.18%
NO	10	58.82%
TOTAL	17	100%

FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

GRAFICO 13



FUENTE: Usuarios CAPAE
ENCUESTADORES: Equipo de Investigación
FECHA: Junio del 2010

ANALISIS: De acuerdo al porcentaje obtenido de las encuestas, más del 50% de los directivos dicen que no existe delimitación de funciones. Relacionando con la pregunta anterior vemos que existe contradicción en las respuestas de las preguntas 12 y 13.

2.1 CONCLUSIONES.

1. No existe un Plan Estratégico adecuado en la CAPAE.
2. Los directivos de la CAPAE, no cuentan con profesionales expertos en Planificación Estratégica que les oriente en esta herramienta.
3. La CAPAE, necesita emprender e integrar a todos los Usuarios del cantón Echeandía para estructurar una propuesta de este tipo.
4. La CAPAE, no es trascendente en la sociedad por qué no participa en actividades de desarrollo social.
5. Los Directivos no actúan planificadamente por no disponer de esta herramienta.

2.2 RECOMENDACIONES.

- La CAPAE debe dar más información al usuario tanto de las actividades que realiza como de las políticas y reglamentos ya sean estas de forma escrita o conferenciada.
- La CAPAE como toda organización debe contar con una Plan Estratégico, de esta manera familiarizar al gerente con los empleados de la organización fomentando el aprendizaje y la acción.
- Tomar y poner en Práctica lo que estará en el Plan Estratégico a elaborarse y de esta manera podrán formular, implementar y evaluar las decisiones multifuncionales que le permitan a la organización lograr sus objetivos.
- Las fortalezas y debilidades son las actividades que una organización si puede controlar y se recomienda mayor información, responsabilidad, capacitación al personal, mejorar la calidad de agua con la obtención de una laboratorio.

COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

La hipótesis se comprueba por cuanto todos están de acuerdo que la importancia de la planificación Estratégica se requiere de manera urgente e inmediata para mejorar el proceso administrativo, en beneficios de los socios, usuarios y directivos de la CAPAE, es decir con este trabajo de investigación permitirá alcanzar una mejora en sus actividades de carácter administrativo.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 TITULO

“Sin un Plan Estratégico, una organización es como un barco sin timón que navega en círculos”

PLAN ESTRATEGICO PARA LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE ECHEANDIA “CAPAE”

3.2 INTRODUCCIÓN.

Hoy en día a la Planeación estratégica se la define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permiten a la organización lograr sus objetivos. La Planeación Estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para lograr el éxito de la organización.

Un Plan Estratégico es, en esencia, el plan de juego de la empresa. Así como un equipo de fútbol necesita de un buen plan de juego para tener una oportunidad de triunfar, una empresa debe contar con un buen plan estratégico para tener éxito al competir. Un Plan Estratégico es resultado de un arduo proceso de selección, entre varias alternativas, e indica un compromiso con mercados, políticas, procedimientos y operaciones específicos descartando otras formas de actuar que resultan “menos deseables”.

El proceso de planeación estratégica se basa en la certeza de que las organizaciones deben hacer un seguimiento continuo de los sucesos y las tendencias tanto internos como externos para ser capaces de realizar cambios oportunos justo cuando sea necesario. Para sobrevivir las organizaciones deben tener la sagacidad para indicar los cambios y adaptarse a ellos. El proceso de la Planeación Estratégica tiene como objetivo permitir que las organizaciones se adapten eficazmente al cambio en el largo plazo.

3.3 JUSTIFICACIÓN.

Consultado a los habitantes Echeandienses, manifiestan la imperiosa necesidad de contar con un documento que trate sobre el Plan Estratégico que sea elaborado por la CAPAE. Razón por la cual nos ha impulsado a proponer el desarrollo de este trabajo de investigación.

Ciertas empresas no llevan a cabo ninguna Planeación Estratégica, en cambio otras si la realizan y no reciben el apoyo de los gerentes y empleados. Cuando una organización logra el éxito, a menudo se olvida de recompensarlo, pero cuando hay fracasos, es común que la empresa si se acuerde de sancionarlos, en ocasiones en una organización está tan ocupada en la administración de las crisis y soluciones emergentes que no lo queda tiempo para planear; sobre todo cuando la empresa es exitosa, algunos individuos sienten que no se necesita un plan por que las cosas marchan bien.

Pero el éxito de hoy no garantiza el éxito del mañana.

La Planeación Estratégica permite a una organización ser más productiva que reactiva cuando se trata de darle forma a su futuro; le permite iniciar e influir en las actividades, y; por lo tanto, ejercer control sobre su propio destino. Los dueños de empresas, directores, presidentes y gerentes de muchas organizaciones con y sin fines de lucro reconocen y son conscientes de los beneficios de las Planeación Estratégica.

El objetivo fundamental del proceso es lograr la comprensión y el compromiso de gerente y empleados, los mismos que comprenden lo que la organización hace y por qué lo hace, a menudo se sienten parte de la empresa y se comprometen más a ayudarla.

MISIÓN:

“BRINDAR UNA ATENCION PERMANENTE Y UN SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CALIDAD A LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE ECHEANDÍA, CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL.”

VISIÓN:

“CONVESRTIRSE EN UNA DE LAS MEJORES COOPERATIVAS DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL, PROPORCIONANDO AL SOCIO DE UN BUEN SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE ECHEANDÍA, PROCURANDO UN NIVEL DE VIDA APROPIADO Y AUTOSOSTENIBLES, TRABAJARA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL, TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMPROMISO DE SU TALENTO HUMANO.”

POLITICAS INSTITUCIONALES.

Ofrecer servicios para nuestros clientes en un espíritu de provecho mutuo:

- Ofrecer soluciones completas y específicas de clientes con una relación rendimiento y tarifa adecuada.
- Ofrecer flexibilidad, fiabilidad y un servicio bueno.
- A través de un asesoramiento y un trabajo calificados, crear la base de confianza para una cooperación duradera.
- Siempre identificar las exigencias de nuestros clientes.
- En la medida en que cambian las exigencias de nuestros clientes, nos perfeccionaremos nosotros.
- La imagen de nuestra empresa frente al cliente es determinada por la actuación de cada colaborador individual.

Consideramos las habilidades de nuestros colaboradores como la base de nuestro éxito:

- Mediante una formación y un perfeccionamiento profesionales calificados establecer la base para el ascenso de responsabilidades.
- Fomentar y estimular la actuación y el razonamiento responsable de todos los colaboradores.
- Con un entrenamiento continuo estimular la conciencia de los colaboradores por potenciales riesgos.
- Es imprescindible una comunicación abierta, objetivos claros y la persecución consecuente de éstos.
- El colaborador tiene plena conciencia de sí mismo y de su función de modelo.
- Tratarse con respeto mutuo, fomentamos el trabajo en equipo y nos consideramos también como prestador de servicios frente a nuestros compañeros.

Trabajar por un medio ambiente limpio:

- La protección del medio ambiente es parte integrante de nuestra actividad.
- Considerar los requerimientos legales para la protección del medio ambiente como nuestras exigencias mínimas.

- Nuestras actividades se orientan hacia la reducción de los agentes contaminantes en el suelo, el agua y el aire, siendo el uso económico de los recursos una exigencia natural para nosotros.
- Fomentar nuestra destreza ecológica mediante formaciones continuas y el intercambio activo de informaciones.
- Gracias a un diálogo abierto crear ante la opinión pública, las autoridades, clientes y colaboradores confianza en nuestra actuación.
- Mediante comprobaciones internas de nuestros servicios y la cooperación eficaz con nuestros clientes y las autoridades garantizar el cumplimiento de nuestros estándares ecológicos, de calidad y de seguridad.

Combinar el éxito económico con calidad, seguridad, protección sanitaria y del medio ambiente:

- El éxito económico, la calidad, la seguridad, la protección sanitaria y del medio ambiente son objetivos empresariales de prioridad idéntica. En caso de duda, la seguridad siempre tendrá prioridad.
- La optimización constante de todos los procesos de trabajo asegura en forma duradera el éxito.
- El sistema interno de propuestas fomenta un proceso continuo de optimización.
- El tratamiento razonable de fallas es un elemento importante en la mejora continua de nuestros servicios.
- La calidad, la seguridad, la protección sanitaria y del medio ambiente son elementos integrantes de nuestro sistema de gestión que vamos perfeccionando continuamente.

En la planificación de nuestros proyectos tienen prioridad aspectos del medio ambiente y de seguridad, orientándonos por el nivel actual de la tecnología.

3.4 OBJETIVOS.

La Planeación estratégica tiene los siguientes objetivos en el período 2009-2013:

- Presentar el Plan Estratégico de la CAPAE a la ciudadanía de Echeandía para otorgar un servicio de calidad.
- Alcanzar el compromiso político de las autoridades locales, provinciales y nacionales para su implementación, ejecución y evaluación.

- Socializar los beneficios de aplicar el Plan Estratégico a la ciudadanía en general.
- Formular un plan de control, seguimiento y evaluación de la ejecución del plan estratégico a corto, mediano y largo plazo

ESTRATEGIAS

- La CAPAE centrará sus esfuerzos en la satisfacción de sus clientes, la que logrará a través de servicios de buena calidad y de una atención eficiente, personalizada y amable.
- Los servicios de buena calidad se lograrán a través de una gestión integral eficiente que mantenga capacidades suficientes en la infraestructura y prestaciones permanentes bajo estándares nacionales de calidad, con costos y gastos controlados que se reflejen en tarifas justas que aseguren la autosostenibilidad financiera.
- La atención eficiente, personalizada y amable de los clientes, se logrará con el apoyo tecnológico a los procesos internos que poseen puntos de contacto con aquellos y con la formación y compromiso de los recursos humanos afectados a esas funciones.
- Para desarrollar una gestión ambientalmente responsable, la CAPAE mejorará sus procesos operativos el cual minimizará los impactos adversos sobre el ambiente, reducirá o eliminará los pasivos ambientales generados y preservará los recursos agua y suelo mejorando el uso del agua, depurando las aguas residuales y reforestando los caudales.
- Para desarrollar una gestión socialmente responsable, la CAPAE mantendrá elevadas coberturas de servicios en Echeandía extendiendo los mismos dentro de su área de atención y subsidiará a los hogares de bajos ingresos, para facilitar el acceso a los servicios de todos los ciudadanos del cantón, con niveles de subsidios que no afecten su auto sostenibilidad financiera.
- Lo expuesto se asentará sobre:
 - a) El desarrollo de una gestión tecnológica de apoyo a los procesos internos que facilite su optimización; y.

- b) Una política de recursos humanos que, además de mejorar la eficiencia laboral, promueva el desarrollo de competencias en el personal, que cooperen a la optimización de la gestión integral de la Empresa.

3.5 DESARROLLO.

PLAN ESTRATEGICO DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE ECHEANDIA. PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

La Cooperativa de Servicios de Agua Potable y el Alcantarillado de la Ciudad de Echeandía CAPAE, se encuentra legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial N°01142 de 07 de Octubre del 2003, con domicilio en la ciudad de Echeandía Provincia de Bolívar, cuyo objetivo social es administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y saneamiento ambiental de la ciudad de Echeandía.

Como parte de sus obligaciones, debe llevar a cabo programas de inversión que le permitan el mantenimiento sostenido de los servicios, en concordancia con el crecimiento de la población, bajo una estructura tarifaria que debe reflejar la autosuficiencia financiera de la Empresa y la prestación de un servicio eficiente que genere fondos para el financiamiento de sus programas de expansión.

Dentro de este contexto, la Planificación Estratégica de mediano y largo plazo, se vuelve una herramienta de mucha valía, ya que se constituye en una guía de ejecución de todos los planes, proyectos y programas trazados en un período de tiempo considerado, basado en una política Corporativa, Filosofía Empresarial y estrategias que permitirán alcanzar el cumplimiento de todos los objetivos estratégicos planteados, siempre en función de las necesidades de la comunidad en general.

ANALISIS FODA.

En el presente trabajo investigativo, necesariamente hemos acudido a la aplicación del análisis FODA, en donde hemos podido establecer con claridad los factores internos de la CAPAE, así como también los externos que podrían afectar su accionar corporativo, y que por ende tendrán repercusiones ante la ciudadanía echeandíense en el suministro de los servicios delegados a la Cooperativa de Servicios; así presentamos los siguientes resultados:

Fortalezas:

- La CAPAE cuenta con un Acuerdo Ministerial.
- Existe un Contrato de Delegación de la Administración de los Servicios Básicos por 10 años, suscrito con el Gobierno Local de Echeandía y abalizado por el MIDUVI.
- Existe un personal Administrativo y de Trabajadores que conocen el accionar corporativo.
- La mayoría de los usuarios confían en la administración y servicio que reciben por lo tanto han mejorado el cumplimiento de sus obligaciones de pago mensual.
- Existe el apoyo del Municipio, Banco del Estado y MIDUVI por el modelo de gestión creado en Echeandía.
- Adecuada administración de los recursos.
- Plan de acción y gestión de acuerdo, y al amparo de las Ordenanzas emitidas por el Gobierno Local de Echeandía.

Oportunidades:

- La CAPAE podría aumentar su campo de acción de servicio y no limitarse únicamente a la ciudad de Echeandía.
- Renovar por igual período o mayor el Contrato de Delegación, al demostrar eficiencia.
- Mejorar el accionar administrativo y operativo, al capacitarse el personal.
- Incrementar mayor número de socios y usuarios que reciben los servicios básicos, quienes conscientemente cumplen sus obligaciones y bajan la cartera vencida.
- Se puede gestionar y conseguir la aprobación de megaproyectos como: nueva toma de captación de agua, cambio total de sistemas de redes de alcantarillado

sanitario y agua potable de toda la ciudad, al existir una buena coyuntura Institucional.

- Mejoramiento y empoderamiento corporativo de la CAPAE ante el País, al ser la única en su tipo y crecer administrativamente.

Debilidades:

- Falta de Capacitación del personal administrativo y operativo.
- No se cuenta con un Gerente que conozca la parte Técnica Hidráulica.
- La carencia de un local propio para funcionamiento.
- Carece de un Plan de Fortalecimiento Institucional.
- No posee reglamento interno de funciones administrativas y operativas.
- No existe un fondo económico para afrontar eventualidades o emergencias en el suministro de los servicios.
- Los costos operativos y de provisión son cubiertos apenas con las tasas establecidas en las ordenanzas.

Amenazas:

- Mal manejo de los equipos y sistemas de distribución de los servicios.
- Falta de conocimiento en la estructuración técnica de propuestas y proyectos de mejoramiento de los servicios.
- Incremento del canon de arrendamiento, lo cual afecta en lo económico al desarrollo Institucional.
- La actuación corporativa es por pura intuición y no en base a un plan trazado progresista con anterioridad, que establezca las directrices de acción y gestión.
- Mal cumplimiento de funciones administrativas y operativas.
- Suspensión de los suministros básicos en afectación ciudadana por un período de tiempo perentorio.
- Injerencia política que interfiera en la voluntad ciudadana de crear una cultura de pago por los servicios, e inclusive que promueva nuevamente la concentración de los suministros ante el estamento público local.
- Los costos operativos superan a los ingresos tarifarios, lo cual lleva a la quiebra corporativa.

PLAN DE ACCIÓN Y PLAN ESTRATEGICO DE DESARROLLO.

El Plan de Acción se entiende como el conjunto de actividades que debe ejecutar la CAPAE, dirigidas a lograr sus objetivos dentro del período de duración del proyecto.

PRIMER AÑO

1.- CREAR E IMPLEMENTAR LA ESTRUCTURA INTERNA Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ECHEANDÍA.

2.- ANTECEDENTES:

El acuerdo ministerial N° 01142 DEL 7 DE Octubre del 2003, determina la creación de la misma para brindar servicios básicos, el mismo que va creciendo y de igual forma implementando su estructura interna y administrativa ayudará a regular las actividades de cada función y áreas de trabajo.

3.- JUSTIFICACIÓN:

La eficiencia y eficacia de toda institución tiene su soporte básico en su estructura, y a partir de ella el proceso administrativo, contable, operativo y ambiental. La incrementación Institucional demanda de implementación de la estructura interna y administrativa para su normal funcionamiento el mismo que le permita cumplir sus objetivos institucionales.

4.-OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

- Analizar la estructura interna y administrativa existente en la “CAPAE”

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar una modificación de la estructura interna orgánico-funcional y administrativa de acuerdo a los requerimientos que tiene la “CAPAE”
- Seleccionar personal capacitado para cada área de trabajo.
- Elaborar los manuales de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la “CAPAE”

5.- METAS:

- Aprobación y aplicación de la nueva estructura interna y administrativa de la Institución.
- Establecer los niveles jerárquicos.
- Cumplir con el desarrollo Institucional.

6.- BENEFICIOS ESPERADOS:

- * Mejorar la estructura interna y administrativa.
- * Definir exactamente las funciones por niveles.
- * Optimizar los recursos humanos, tecnológicos y su estructura interna.
- * Alcanzar la descentralización administrativa y la centralización Institucional.

7.- ACCIONES Y RESPONSABILIDADES:

ACCIONES	RESPONSABILIDADES
* Puntualizar las modificaciones de la estructura Interna y administrativa.	“CAPAE”
* Aprobación del orgánico-funcional.	Asamblea General.
* Aplicación del orgánico-funcional	“CAPAE”

8.- RECURSOS.

HUMANO.

Miembros de la CAPAE.

MATERIALES.

Suministros y materiales.

ECONÓMICO.

Impresión y difusión.

9.- PRESUPUESTO.

CANTIDAD	DETALLE	V. UNIT	V.TOTAL
150	Suministros Folletos	20.00	500.00 <u>3,000.00</u> 3,500.00

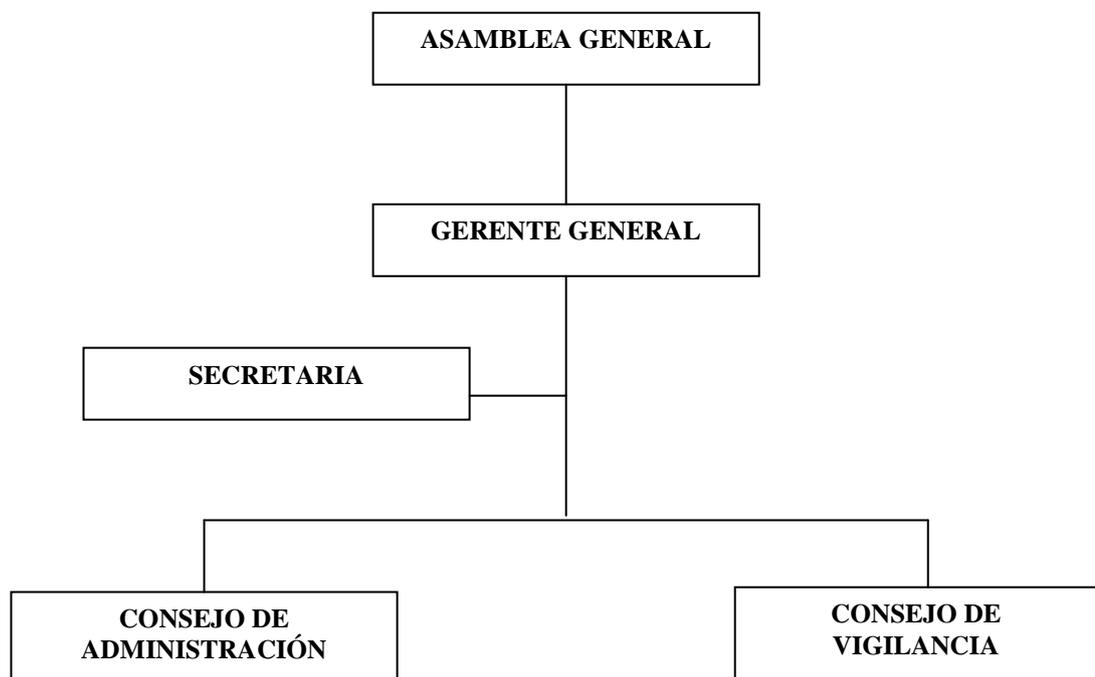
10.- EVALUACIÓN.

Para la evaluación de la incrementación de la estructura interna y administrativa lo realizará los diferentes Consejos.

ESTRUCTURA ORGANICO FUNCIONAL.

La estructura interna y de administración que servirá para administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y alcantarillado que garanticen los resultados previstos, guarda conformidad con lo que establece el Reglamento de aplicación de la Ley de Cooperativas, en el Título IV, en tal razón el organigrama es el siguiente:

ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA

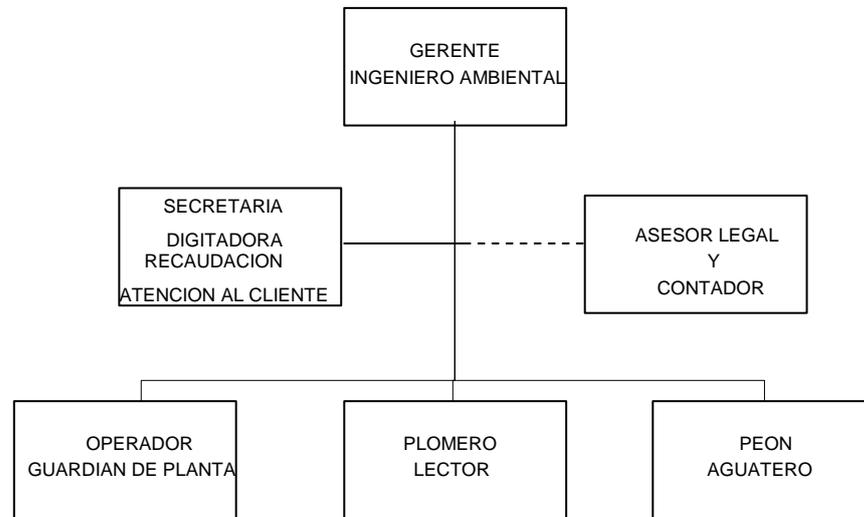


Administración

Para la operación y mantenimiento de los servicios que prestará la Cooperativa, se requiere, de acuerdo al Reglamento de aplicación de la Ley de Cooperativas del nombramiento de un Gerente; además se propone la existencia de los siguientes puestos:

- Secretario – Digitador. Recaudación y Atención al Cliente
- Operador – Guardián de la planta
- Plomero – Lector
- Peón – Aguatero

El diagrama orgánico estructural interna que se propone es el siguiente:



Es importante indicar que este diagrama ha sido analizado de acuerdo al requerimiento mínimo de puestos y cargas de trabajo para que asegure el normal funcionamiento de la cooperativa de acuerdo a la disponibilidad de los recursos y la ley.

DESCRIPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

GERENTE

PERFIL:

Ing. Ambiental, Ing. En Gestión de Riesgos, Administrador de Empresas, Ing. Hidráulico.

RESUMEN DEL PUESTO:

Administrar, planificar, organizar, monitorear y evaluar el desarrollo de la Cooperativa, al igual que responder por la calidad y por la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado.

RESPONSABILIDADES:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- Organizar la administración de la cooperativa y responsabilizarse de ella.
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos.
- Cumplir y hacer cumplir con los reglamentos a los empleados

- Rendir la caución correspondiente.
- Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia.
- Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa.
- Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa.
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad.
- Firmar los cheques junto con el Presidente.
- Administrar el operador mediante la ejecución de todos los actos, contratos y gestiones necesarios para la correcta marcha administrativa, financiera, comercial y técnica de los servicios.
- Dirigir y organizar actividades de elaboración de proyectos, construcción de obras, instalación y operación de los sistemas de agua y saneamiento.
- Planear, coordinar y controlar el desarrollo de actividades comerciales de promoción, venta y cobro de los servicios.
- Las demás funciones que le corresponda conforme al Estatuto.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

Internas:

Con los Consejos de Administración y Vigilancia; y con los empleados y trabajadores de la Cooperativa.

Externas:

Con autoridades locales, regionales y nacionales; con representantes de organismos internacionales, públicos y privados; y con clientes en general.

PERFIL DEL PUESTO:

Formación: Título superior en ingeniería.

Experiencia: 2 años en puestos gerenciales.

Capacitación en: Paquetes informáticos
Relaciones Públicas.
Técnicas de negociación.

SECRETARIA – DIGITADORA

RECAUDACION – ATENCION AL CLIENTE

RESUMEN DEL PUESTO:

Realizar actividades de naturaleza administrativa para apoyar la gestión de funcionarios y empleados de la Cooperativa.

RESPONSABILIDADES:

- Recaudar los valores correspondientes a las planillas de consumo de agua potable.
- Custodiar los valores ingresados por ventilla y que se encuentran a su cargo.
- Registrar todas las transacciones de recaudación.
- Preparar los depósitos de los valores recaudados, de acuerdo con la normativa dispuesta.
- Informar al Gerente acerca del movimiento diario de las recaudaciones; y de aquellas novedades presentadas durante el movimiento diario.
- Atender personal y telefónicamente a clientes internos y externos de la Empresa.
- Receptar, registrar, distribuir, tramitar y archivar correspondencia.
- Dar fe de presentación de la documentación que ingresa a la Empresa.
- Administrar el archivo de documentación.
- Ingresar a base de datos información sobre contratos, convenios, acuerdos y disposiciones.
- Y las demás responsabilidades inherentes al puesto, que le fueren encomendadas por sus superiores.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

Internas:

Con jefe inmediato y con clientes internos para coordinar acciones y satisfacer requerimientos.

Externas:

Con clientes externos para proporcionar información de su competencia y con los usuarios de los servicios.

PERFIL DEL PUESTO:

Formación: Título de tercer nivel, en áreas de Secretariado, administración y contabilidad.

Experiencia: 1 año en funciones similares.

Capacitación en: Manejo de paquetes informáticos a nivel de usuario.
Atención al público.

OPERADOR – GUARDIAN DE PLANTA**RESUMEN DEL PUESTO:**

Ejecutar actividades relacionadas con mantenimiento general, para el óptimo funcionamiento de instalaciones y equipos; velar por la seguridad de las instalaciones de la Planta.

RESPONSABILIDADES:

- Ejecutar las actividades planificadas para la operación y mantenimiento del sistema de agua potable.
- Realizar las diferentes actividades de potabilización y control de la calidad del agua.
- Controlar los niveles de ingreso, procesamiento y salida del agua.
- Controlar la provisión de insumos químicos utilizados en el proceso de tratamiento del agua.
- Velar por la seguridad de las edificaciones, instalaciones, equipos y bienes de la Planta.
- Dar mantenimiento básico, preventivo y correctivo a equipos e instalaciones.
- Verificar funcionamiento y reportar sobre daños que requieran atención especializada.
- Solicitar materiales y repuestos necesarios para el mantenimiento de equipos e instalaciones.
- Controlar, ordenar y custodiar los materiales y herramientas necesarios para su trabajo.

- Elaborar cuadros de registro y control de trabajos realizados y reportar sobre faltantes de accesorios o daños mayores.
- Y las demás responsabilidades inherentes al puesto, que le fueren encomendadas por sus superiores.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

Internas:

Con el jefe inmediato para recibir instrucciones e informar novedades.

Externas:

Con proveedores de materiales e insumos.

PERFIL DEL PUESTO

Formación: Bachiller.

Experiencia: 1 año en funciones similares al puesto a ocupar.

Capacitación: Inductiva y formativa en su área de trabajo.

OPERADOR – LECTOR

RESUMEN DEL PUESTO:

Ejecutar labores de mantenimiento, control y verificación de la provisión de agua potable y realizar las lecturas de los medidores.

RESPONSABILIDADES:

- Verificar permanentemente las instalaciones de la red y conexiones domiciliarias.
- Instalar nuevas conexiones domiciliarias.
- Reparar fugas y fallas en tuberías, accesorios y demás componentes del Sistema de Agua Potable.
- Realizar mantenimiento preventivo de válvulas y otros elementos del Sistema.
- Notificar a los usuarios morosos del incumplimiento de los pagos por consumo de agua.

- Cortar el servicio a los usuarios morosos y reconectar el servicio, previo el pago respectivo.
- Verificar el normal abastecimiento de agua potable a los usuarios de sistema.
- Controlar el normal funcionamiento de las válvulas de seccionamiento.
- Realizar la lectura de los medidores y reportar en los formatos establecidos.
- Y las demás responsabilidades inherentes al puesto, que le fueren encomendadas por sus superiores.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

Internas:

Con el jefe inmediato para cumplir disposiciones y reportar novedades.

Externas:

Con los usuarios del Sistema de Agua Potable.

PERFIL DEL PUESTO:

Formación: Bachiller.

Experiencia: Seis meses en funciones de mantenimiento.

Capacitación: Inductiva y de desarrollo en actividades asignadas.

PEON – AGUATERO

RESUMEN DEL PUESTO:

Ejecutar actividades relacionadas con reparaciones y arreglos de la red, para su óptimo funcionamiento.

RESPONSABILIDADES:

- Ejecutar las actividades de reparaciones y mantenimiento del sistema de agua potable.
- Controlar la provisión de insumos para las actividades de reparación y mantenimiento.
- Dar mantenimiento básico, preventivo y correctivo a equipos e instalaciones.
- Verificar funcionamiento y reportar sobre daños que requieran atención especializada.

- Solicitar materiales y repuestos necesarios para el mantenimiento de equipos e instalaciones.
- Instalar nuevas conexiones domiciliarias.
- Reparar fugas y fallas en tuberías, accesorios y demás componentes del Sistema de Agua Potable.
- Y las demás responsabilidades inherentes al puesto, que le fueren encomendadas por sus superiores.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:

Internas:

Con el jefe inmediato para recibir instrucciones e informar novedades.

Externas:

Con proveedores de materiales e insumos.

PERFIL DEL PUESTO

Formación: Bachiller.

Experiencia: Seis meses en funciones similares.

Capacitación: Inductiva y formativa en su área de trabajo.

SEGUNDO AÑO

1.- IMPLEMENTAR EL AUMENTO TARIFARIO, QUE CUBRA LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.

2.-ANTECEDENTES:

La CAPAE desde su creación ha venido cobrando 0,05 cts. de dólar por cada metro cúbico de agua y un dólar de básico, estos porcentajes no cubren las necesidades o expectativas de la misma. Es por ello que la CAPAE como institución busca financiamiento por medio de autogestión en ONG'S.

3.- JUSTIFICACION

Uno de los problemas de esta institución es el bajo costo del valor tarifario por consumo de agua, también el pago atrasado de los socios ya que el Gobierno Local de Echeandía como ente regulador es el que establece el valor tarifario por metro cúbico y es por eso que como institución no se ha desarrollado con un nivel socio-económico muy bueno por lo contrario siempre necesita presupuesto para irse renovando y brindar los servicios y comodidad que el usuario necesita.

4.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

- Implementar los aranceles tarifarios, para diversificar el ingreso de la CAPAE y poder cubrir los costos de operación y mantenimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Incrementar el cobro tarifario para mejorar los servicios.
- Actualizar el inventario de la Institución con la compra de materiales y equipos de oficina.
- Dar un buen uso a las inversiones que se realiza.

5.- METAS:

- * Reglamentar el cobro del aumento tarifario.

6.- BENEFICIOS ESPERADOS:

- * Aumento de los ingresos Institucionales.
- * Mejoramiento del costo de operación y de mantenimiento.

7.- ACCIONES Y RESPONSABILIDADES.

ACCIONES

- Implementación del aumento tarifario.
Echeandía.
- Aprobación del nuevo valor tarifario.

RESPONSABILIDADES

Gobierno Local de
G.L.E. y MIDUVI.

8.- RECURSOS:

HUMANO.

G.L.E. MIDUVI y CAPAE.

9.- PRESUPUESTO.

CANT. DETALLE	V. UNIT	V.TOTAL
1 Técnico		<u>2,000.00</u>

10.- EVALUACIÓN:

Esta lo realiza el Gobierno Local de Echeandía como ente tarifario y el MIDUVI.

Para así mejorar los costos de operación y mantenimiento.

TERCER AÑO

1.- CONTRATACIÓN DE OBRAS EMERGENTES, PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE.

2.- ANTECEDENTES:

La Cooperativa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Echeandía, desde su fundación no ha contado con infraestructura propia por lo que ha realizado contratos o convenios emergentes para poder así cada día ser mejor para servir con calidad y eficiencia a los Echeandienses. Por lo que es indispensable iniciar un nuevo ciclo de crecimiento físico para laboratorios, servicios y área administrativa integral y así cubrir esta necesidad física.

3.- JUSTIFICACIÓN:

Como toda Organización tiende a crecer ya sea en lo organizacional como en lo físico para poder cumplir con sus funciones administrativas y de servicio al cliente, para el normal desarrollo de las diferentes actividades. Para poder hacer posible esto se debe realizar contrataciones o convenios con el propósito de enrumbar a mejoras para así conseguir aporte económico y de esta manera poder construir un edificio propio de la Institución, como también sería de suma importancia la construcción de un laboratorio de Estudios Especializados de agua que este bien equipado.

4.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

- Edificar la Infraestructura física por etapas, en administración inmediata prevaleciendo las necesidades.

OBJETIVO ESPECIFICO.

- Señalar las mejoras que brinda la construcción de obras por administración inmediata.
- Investigar las fuentes existentes que sirven de financiamiento que ejecuten obras con sus respectivos requisitos.
- Prevalecer la Construcción del área Administrativa.

5.- METAS:

- Contratación de obras emergentes para el mejoramiento del sistema de Agua Potable.
- Detallar espacios físicos para cada área administrativa.

6.- BENEFICIOS ESPERADOS.

- Dar una mejor imagen a la Institución siendo esta contar con su propia Infraestructura.
- Integrar Físicamente el área administrativa para un mejor desarrollo de actividades institucionales y de servicio.
- Priorizar los recursos físicos en forma planificada.

7.- ACCIONES Y RESPONSABILIDADES.

ACCIONES

- Establecer los detalles Técnicos.
- Renovar el presupuesto.
- Elaboración de Planos para la Construcción.
- Aprobación del Proyecto a presentarse.
- Construcción de la Infraestructura.
- Evaluación

RESPONSABILIDADES

- Consejo Administrativo.
- Consejo Administrativo.
- Servicios de Ing. Civil.
- Asamblea General.
- Personal Competente.
- Asamblea General y Consejos

8.- RECURSOS:

- **HUMANOS.**

Miembros del Consejo Administrativo, Vigilancia y Personal Competente.

- **MATERIALES.**

Material de Construcción y equipo.

- **ECONÓMICAS.**

Aporte económicos de las gestiones realizadas.

9.- PRESUPUESTO.

RUBRO	P.TOTAL
Estudio	6,000.00
Construcción	<u>240,000.00</u>
	246,000.00

10.- EVALUACIÓN.

La elaboración de obras emergentes será evaluada por todos los que participaron en el proceso de gestión, es mismo que está bajo la responsabilidad de la Asamblea General y por los Consejos (administrativo y vigilancia).

CUARTO AÑO.

1.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE ACUERDO AL PORCENTAJE DE INCREMENTO POBLACIONAL.

2.- ANTECEDENTES:

Desde su creación la Cooperativa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Echeandía, ha realizado adquisiciones de medidores sin sujetarse a procedimientos establecidos (inventario) para lo cual los debe realizarlo ya que con el crecimiento de la población necesita esta adquisición de medidores para garantizar el servicio a los ciudadanos y por ende la contabilizar el consumo de cada vivienda y seguir con el tramite pertinente.

3.- JUSTIFICACIÓN:

Para este proyecto se debe crear Comisión de Adquisición el mismo que estará encargado de realizar el control de calidad, garantías, precios, suministros y

mantenimiento de los mismos, también informar sobre los proveedores y la lista de precios correspondientes.

4.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

- Mejorar utilización de los recursos económicos de la “CAPAE”

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Adquirir materiales de calidad.
- Obtener garantías de los materiales.

5.- METAS.

- Que la comisión entre en funcionamiento cuando la Asamblea general apruebe el Proyecto.
- Elaborar una lista de proveedores y de precios.

6.- BENEFICIOS ESPERADOS:

- Obtención de Garantías.
- Ahorro del recurso económico.

7.- ACCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- | ACCIONES | RESPONSABILIDADES |
|----------------------------------|--|
| • *Gestión de Adq. de medidores. | Comisión de Adquisición.
Dep. de Recaudación. |
| • *Aprobación de la Gestión. | Asamblea General. |
| • *Poner en práctica la Gestión. | Comisión de Adquisición. |
| • *Evaluación de la Gestión. | Asamblea General y Consejos. |

8.- RECURSOS:

HUMANO

Comisión de Adquisición.

MATERIALES.

Medidores de Agua.

ECONÓMICOS.

- Presupuesto de Programas planificados o de gestiones realizadas.

9.- PRESUPUESTO.

Para adquisición de medidores de acuerdo a la incrementación poblacional anual (viviendas) es de:

CANTIDAD	DETALLE	V. UNIT	V.TOTAL
15	medidores	35.18	<u>527.70</u>

10.- EVALUACIÓN:

Lo realizará la Asamblea General y Comisión de Adquisición para evaluar la calidad del producto y su eficiencia.

QUINTO AÑO.

1.- INCREMENTACIÓN DE NUEVOS CAUDALES, PARA EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA LOS ECHEANDIENSES.

2.- ANTECEDENTES:

La cooperativa de servicio de agua potable desde su creación se abastece de un solo caudal de agua, el cual hace que sea deficiente, no obstante debe realizar esfuerzos para buscar nuevas fuentes hídricas realizando estudio, ya que es una de las necesidades prioritarias al momento con relación a lo ambiental.

3.- JUSTIFICACION:

Una de las principales funciones de la CAPAE es abastecer de Agua Potable a la ciudadanía Echeandiense, para lo cual con el correr de los años como todo va creciendo de igual forma necesitaremos más fuentes hídricas para este abastecimiento. Para la incrementación de nuevos caudales sería necesaria la integración tanto de la Institución como también de los habitantes, uno de los principales problemas es la tala de árboles, para cual sería recomendable concientizar a las personas para que ayuden a la contribución de este problema, con charlas,

seminarios, hojas volantes o utilizando otros medios de comunicación, que se instale en la mente de los echeandiense.

4.-OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL.

- Buscar formas de incrementación de caudales para el abastecimiento de agua para los Echeandienses.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Buscar nuevos caudales para el abastecimiento que requiere la CAPAE.
- Disponer de un laboratorio para el estudio de los nuevos caudales de agua
- Comprometer a las autoridades locales para la consecución de estos nuevos caudales.

5.- METAS:

- Que la comunidad conozca y participe de la realidad existente sobre la problemática de la falta de fuentes hídricas.
- Dotar de ríos, riachuelos u otras fuentes hídricas, para el mejor abastecimiento de agua para los Echeandienses.

6.-BENEFICIOS ESPERADOS:

- Incrementar el número de usuarios brindando un mejor servicio con agua suficiente y cubrir en su totalidad el abastecimiento de agua.

7.- ACCIONES Y RESPONSABILIDADES:

ACCIONES

- * Vinculación con la ciudadanía.
- *Difusión de Información sobre Forestación.

RESPONSABILIDADES.

“CAPAE”
“CAPAE”

8.-RECURSOS:

HUMANO

Personal técnico.

“CAPAE” y Ciudadanía Echeandiense.

9.- PRESUPUESTO.

Para este estudio se necesitara contratar personal técnico, calificado y especializado en el área de hidrología, topografía, arquitectura, ingeniería, etc. El mismo que tendrá un valor aproximado de 80.000dólares americanos.

10.- EVALUACIÓN:

Los procesos planificados para aplicarlo serán evaluados por miembros de la “CAPAE” y por los propios beneficiarios que recibirán la Incrementación de este líquido vital.

INTEGRACIÓN DE SOCIOS

Uno de los objetivos de la Cooperativa es el de lograr que la totalidad de los usuarios de los servicios formen parte de esta entidad, con tal propósito debe proceder conforme lo dispone el Reglamento Especial para la Aceptación y Registro de Nuevos Socios, de la Ley de Cooperativas.

En tales circunstancias, es importante que las personas usuarias de los servicios deban cumplir los siguientes requerimientos:

- a) Solicitud dirigida al Consejo de Administración
- b) Copia de la cédula de identidad y del certificado de votación
- c) Declaración escrita de no pertenecer a otra cooperativa de la misma clase o línea.

El Consejo de Administración procederá a aceptar o rechazar a los aspirantes que hayan presentado los documentos especificados en un plazo de 60 días

**DISEÑOS DE RECOMENDACIONES, CONSEJOS, HOJAS
VOLANTES**

RECOMENDACIONES PARA AHORRAR AGUA

Consumos normales

 **Baños de tina**
Consumo normal:
200 a 300 litros...

 **Riego con manguera**
Consumo normal:
20 litros por hora...

 **La ducha**
Consumo normal:
80 litros por ducha...

 **Lavadora automática**
Consumo normal:
60 a 140 litros por ciclo...

 **Tanque del inodoro**
Consumo normal:
18 litros por vez...

Consumos con desperdicio

 **Una llave que gotea**
Desperdicia aproximadamente
3000 litros mensuales...

 **Una llave de chorro pequeño**
Desperdicia aproximadamente
9000 litros mensuales...

 **Una llave con chorro grande**
Desperdicia aproximadamente
18000 litros mensuales

 **Un tanque elevado con flotador dañado**
Desperdicia aproximadamente
70000 litros mensuales...

 **Un inodoro con flotador dañado**
Desperdicia aproximadamente
49000 litros mensuales

CONSEJOS Y TIPS



Cerrar las llaves del agua mientras nos enjabonamos y mientras nos rasuramos.



Tardarnos lo menos posible al bañarnos y no tirar el agua fría que sale antes de la caliente.



Es mejor bañarnos en la regadera que en la tina, así ahorramos más agua al año.



Lavarnos los dientes sólo con un vaso con agua.



Enjuagar el cepillo con un mínimo de agua.



Asegurarnos que todas las llaves estén bien cerradas.



Revisar y cambiar los empaques que se encuentren rotos o desgastados.



Reparar las fugas inmediatamente, para disminuir el desperdicio de agua.



Nunca barrer con la manguera y evitar que los niños jueguen con ella.



Usar la lavadora y el lavavajillas con la carga máxima y reutilizar las aguas grises de la casa



Revisar las fugas en el Inodoro, poniendo especial atención en el flotador y el sapo.



Para detectar fugas en el sapo aplica colorante en el tanque, si pasa agua teñida ¡existe fuga!



Utilizar sólo una cubeta con agua para lavar el automóvil.



Regar las plantas y jardines por la tarde o por la noche, sólo cuando sea necesario.



Instalar en el tanque del sanitario una botella con agua para reducir el volumen de la descarga.



Evitemos lavar los trastes y alimentos bajo el chorro de agua.

USOS DEL AGUA

Consumo Doméstico. Comprende el consumo de agua en nuestra alimentación, en la limpieza de nuestras viviendas, en el lavado de ropa, la higiene y el aseo personal.

Consumo Público. En la limpieza de las calles de ciudades y pueblos, en las fuentes públicas, ornamentación, riego de parques y jardines, y otros usos de interés comunitario.

Agricultura y Ganadería. En la agricultura, para el riego de los campos. En ganadería, como parte de la alimentación de los animales y en la limpieza de establos y otras instalaciones dedicadas a la cría de ganado.

Industria. En las fábricas, en el proceso de fabricación de productos, en los talleres, en la construcción, etc.

Fuente de Energía. También se aprovecha el agua para producir energía eléctrica (en centrales hidroeléctricas situadas en los embalses de agua). En algunos lugares se aprovecha la fuerza de la corriente de agua de los ríos para mover máquinas (molinos, aserraderos...)

Vía de comunicación. Desde tiempo muy antiguo, el hombre aprendió a construir embarcaciones que le permitieron navegar por las aguas de mares, ríos y lagos.

Deporte y ocio. En los ríos, en el mar, en las piscinas y lagos se practican gran número de deportes: vela, natación, esquí acuático, etc.

CIUDADANA – CIUDADANO ECHEANDIENSE



El agua es el elemento más importante para la vida
Cuidarla y protegerla es tu responsabilidad
Vigila que en tus instalaciones sanitarias no existan goteos, ni fugas



Recuerda que,
“El que más consume más paga”

NO desperdiciando el agua
ahorras dinero

BIBLIOGRAFIA.

1. Acuerdo Ministerial. Ministerio de Bienestar Social.
2. Cooperativa, tipos de Cooperativa, cooperativismo, valores y principios cooperativistas.
<http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>.
3. Planeación Estratégica. Administración.
<http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>
<http://es.wikipedia.org/wiki/administración>
4. Modelos conceptuales de Planeación Estratégica.
<http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>
5. Proceso administrativo.
<http://www.monografias.com/trabajos14/procesos/procesosadministrativs.shtml>.
http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/procesoadmvo/tema3_1.htm
6. Actividades importantes de la Planeación.
<http://www.monografias.com/trabajos14/medios-comunicacion/medios-comunicacion.shtml>
7. Estrategias, tipos de Estrategias, etc.
<http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>
8. Clases de Estrategias.
Modulo de administración estratégica y planes de desarrollo.
9. Cliente y satisfacción del cliente.
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
10. Servicio, Agua Potable y alcantarillado.
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
11. Gobierno Municipal del Cantón Echeandía “Plan de Desarrollo del Cantón Echeandía”2001.
12. INEC, “Boletín Informativo Censo Nacional De Población y Vivienda” 2001
13. INEC, “VI Censo de Población y V de Vivienda” 2001.
14. DAVID Fred R: Conceptos de Administración Estratégica. Décima primera Edición. México 2008. Impreso por Pearson Prentice Hall.

ANEXO # 1

**FICHA
GUÍA DE OBSERVACIÓN
DATOS INFORMATIVOS**

N°

OBJETIVO:

CARACTERÍSTICA DEL OBJETO DE OBSERVACIÓN.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

RELACIÓN CAUSA – EFECTO.

.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO # 2

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES DIRECTIVOS

La presente encuesta tiene por objetivo recabar información relevante, para la formulación de un Plan Estratégico, el mismo que pretende mejorar el proceso administrativo en la CAPAE. Por lo tanto aspiramos que vuestras respuestas sean veraces y objetivas. Por favor marque con una X la alternativa que más crea conveniente.

1.- ¿Existe un Plan Estratégico en la CAPAE?

SI..... NO.....

2.- ¿Le han divulgado detalles sobre este Plan Estratégico?

SI..... NO.....

3. ¿Ha participado en la Planeación de las actividades internas de la CAPAE?

SI..... NO.....

4.- ¿Existe un manual de funciones que ayude a la organización y dirección de la CAPAE?

SI..... NO.....

5.- ¿La dirección actual ha realizado actividades de integración para conocer el Plan Estratégico de la CAPAE?

SI..... NO.....

6.- ¿Las actividades de control son?

Permanentes () Esporádicas () No Realiza ()

7.- ¿Las funciones encomendadas a usted son dispuestas de acuerdo a?

Al manual de funciones () División de trabajo ()

Agrupación por actividades () Estructura logística ()

8.- ¿El personal que trabaja en la CAPAE conoce los objetivos y políticas de la Administración?

SI..... NO.....

9.- ¿El personal recibe los recursos para sus tareas?

SI..... NO.....

10.- ¿La coordinación interna para el desempeño de las actividades es?

Excelente..... Muy Buena..... Buena.... Regular..... Mala....

11.- ¿Cree usted que un Plan Estratégico ayudara a fortalecer las actividades de la CAPAE?

SI..... NO.....

12.- ¿Existe delegación de funciones para el cumplimiento de los fines y objetivos de la CAPAE?

SI.....

NO.....

13.- ¿Existe delimitación en la aplicación de funciones por parte de los funcionarios?

SI.....

NO.....

ANEXO # 3

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SEÑORES USUARIOS

La presente encuesta tiene por objetivo recabar información relevante, para la formulación de un Plan Estratégico, el mismo que pretende mejorar el proceso administrativo en la CAPAE. Por lo tanto aspiramos que vuestras respuestas sean veraces y objetivas. Por favor marque con una X la alternativa que más crea conveniente.

1.- ¿Los representantes de la CAPAE, le han dado a conocer a Ud. sobre las políticas y reglamentos que posee dicha Institución?

SI..... NO..... A VECES.....

2.- ¿Cree Ud. que existe un buen proceso organizativo y de gestión en la CAPAE?

SI..... NO..... A VECES.....

3.- ¿Conoce Ud. si la CAPAE, posee un Plan Estratégico?

SI..... NO.....

4.- ¿La deficiencia e inestabilidad de la “CAPAE” se deberá a la falta de un Plan Estratégico?

SI..... NO.....

5.- ¿Cree Ud. que con la elaboración de un Plan Estratégico mejorarán los Procesos Administrativos de la CAPAE?.

SI.....

NO.....

6.- ¿Podría Ud. determinar cuáles son las fortalezas que tiene la CAPAE?

.....

7.- ¿Podría Ud. determinar cuáles son las debilidades que tiene la CAPAE?

.....

ANEXO # 4





