



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
POTABLE SAN SIMÓN, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR,
AÑO 2023.

AUTORAS:

SHUISHI BANSHUY FLOR CARMEN
TUALOMBO TUALOMBO LILIANA JOLISA

DIRECTOR PROPUESTO:

DR. GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO

PAR ACADEMICO

DR. VILLACIS MONAR LUIS RICARDO

ABG. SÁNCHEZ SMITH ANTONIO

GUARANDA - ECUADOR

2023

TEMA

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
POTABLE SAN SIMÓN, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR,
AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios nuestro padre por darnos la oportunidad, sabiduría y el conocimiento necesario para culminar con éxito nuestros estudios universitarios logrando así obtener una meta más en nuestras vidas.

A nuestros padres por acompañarnos en nuestro largo camino universitario, sin dejarnos desmayar en cada obstáculo que se nos anteponían, ya sea económica y moralmente para que todo esto sea posible.

Agradecer a la Universidad Estatal de Bolívar, a sus excelentes docentes, su acompañamiento académico, pedagógico, administrativo, por permitirnos compartir conocimientos; enaltecer su labor que llevan a cabo en todo nuestro territorio nacional facilitando la posibilidad de poder desarrollar estudios de posgrado.

Agradecer a nuestro director el Dr. Marlon Alberto García Saltos por su interés, apoyo, enseñanzas y el estar de manera profesional, abnegadamente, para poder desarrollar el trabajo aplicado, con sus permanentes intervenciones, correcciones, guías y dedicación.

*Shuishi Banshuy Flor Carmen
Tualombo Tualombo Liliana Jolisa*

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios por las bendiciones recibidas y porque hace que todo tenga sentido en la vida.

A nuestros padres por ser nuestro motor de vida en toda nuestra etapa académica, por el apoyo incondicional.

Al director de tesis por el apoyo y soporte al momento de crear este proyecto investigativo.

A todos aquellos que de una u otra forma hicieron posible este estudio de posgrado.

*Shuishi Banshuy Flor Carmen
Tualombo Tualombo Liliana Jolisa*

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. García Saltos Marlon Alberto e Dr. Villacis Monar Luis Ricardo, Abg. Sánchez Smith Antonio, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación **Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023**. Desarrollado por las estudiantes **Flor Carmen Shuishi Banshuy y Liliana Jolisa Tualombo Tualombo**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, agosto del 2023

LUIS
RICARDO
VILLACIS
MONAR

Firmado digitalmente por
LUIS RICARDO
VILLACIS MONAR
Fecha: 2023.08.15
23:06:23 -05'00'

Dr. Villacis Monar
Luis Ricardo
Par Académico


Dr. García Saltos
Marlon Alberto
Director


Abg. Sánchez Smith
Antonio
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Flor Carmen Shuishi Banshuy** y **Liliana Jolisa Tualombo Tualombo** portadoras de la Cédula de Identidad No **0650499130** y **0250013513**, en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023. Modalidad proyecto de investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Flor Carmen Shuishi Banshuy

Liliana Jolisa Tualombo Tualombo

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'F.C.S.B.'.

Flor Carmen Shuishi Banshuy
Autor 1

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'L.J.T.T.'.

Liliana Jolisa Tualombo Tualombo
Autor 2

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| TEMA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO..... | viii |
| DERECHOS DE AUTOR | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiii |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xiv |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xv |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xvi |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | xvii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| RESUMEN..... | 2 |
| PALABRAS CLAVES..... | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| KEY WORDS | 3 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO | 4 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 5 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 1.5. OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS | 6 |
| 1.6. HIPÓTESIS / IDEA A DEFENDER..... | 6 |
| 1.7. VARIABLES..... | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación) | 8 |
| 2.2. Científico | 9 |
| 2.2.1.2 Modelo de Planeación | 10 |
| 2.3. Conceptual..... | 15 |
| 2.4. Legal..... | 18 |

| | |
|--|----|
| 2.5. Georreferencial | 20 |
| CAPITULO III..... | 22 |
| METODOLOGÍA | 22 |
| 3.1. Tipos de investigación | 22 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 22 |
| 3.3. Métodos de investigación | 22 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos | 23 |
| 3.5. Universo, población y muestra | 24 |
| CAPITULO IV..... | 25 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 25 |
| 4.1. Análisis de la Interpretación de resultados de la Entrevista. | 25 |
| Entrevista Dirigida al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón..... | 25 |
| 4.2. Análisis de la Entrevista | 27 |
| 4.3. Análisis e interpretación de los resultados | 28 |
| CAPITULO V | 37 |
| PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO | 37 |
| 5.1. Título | 37 |
| Contenido de la propuesta | 37 |
| 5.2. Introducción..... | 37 |
| 5.3. Justificación..... | 38 |
| 5.4. Cuadro de estrategias..... | 40 |
| 5.5. Plan estratégico para la Junta Administradora De Agua Potable San Simón. | 43 |
| 5.6. Progreso de las Estrategias | 43 |
| 5.6.1. Misión | 43 |
| 5.6.2. Visión..... | 44 |
| 5.6.3. Principios Filosóficos | 44 |
| 5.6.4. Valores | 44 |
| 5.6.5. Organigrama Estructural Propuesto..... | 46 |
| 5.6.6. Organigrama funcional | 47 |
| 5.6.7. Desarrollo de la estrategia Manual de funciones..... | 48 |

| | |
|---|----|
| Descripción y función de cada departamento de la Organización | 48 |
| 5.6.8. Estrategia Plan de Marketing | 53 |
| 5.6.9. Estrategia de Plan de mantenimiento | 55 |
| 5.6.10. Estrategia Plan de capacitación..... | 57 |
| CONCLUSIONES | 58 |
| RECOMENDACIONES | 59 |
| ANEXOS | 63 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Usuarios del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón..... | 28 |
| Tabla 2: Atención que brindan los operarios | 29 |
| Tabla 3: El servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 30 |
| Tabla 4: El conocimiento del Plan Estratégico en la Junta de Agua..... | 31 |
| Tabla 5: El conocimiento de la misión o visión establecido en la Junta..... | 32 |
| Tabla 6: El conocimiento sobre las políticas internas establecidos en la Junta | 33 |
| Tabla 7 Análisis FODA de la Junta | 34 |
| Tabla 8 El conocimiento de la estructura organizacional en la Junta | 35 |
| Tabla 9 Elaboración de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa.. | 36 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1: Guía de entrevista realizado al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón..... | 25 |
| Cuadro 2: Cuadro de Estrategias..... | 40 |
| Cuadro 3: Descripción de funciones del presidente..... | 49 |
| Cuadro 4: Descripción de funciones del vicepresidente | 49 |
| Cuadro 5: Descripción de funciones de la secretaria | 50 |
| Cuadro 6: Descripción de funciones del Tesorero | 50 |
| Cuadro 7: Descripción de funciones del Coordinador de Marketing..... | 51 |
| Cuadro 8: Descripción de funciones del Ingeniero en Tuberías | 51 |
| Cuadro 9: Plan de Marketing | 53 |
| Cuadro 10: Plan de Mantenimiento..... | 55 |
| Cuadro 11: Plan de Capacitación | 57 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Usuarios del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón..... | 28 |
| Figura 2: Atención que brindan los operarios | 29 |
| Figura 3: El servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 30 |
| Figura 4: El conocimiento del Plan Estratégico en la Junta de Agua | 31 |
| Figura 5: El conocimiento de la misión o visión establecido en la Junta | 32 |
| Figura 6: El conocimiento sobre las políticas internas establecidos en la Junta... | 33 |
| Figura 7 Análisis FODA de la Junta | 34 |
| Figura 8: El conocimiento de la estructura organizacional en la Junta..... | 35 |
| Figura 9: Elaboración de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa | 36 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT) | 63 |
| Anexo 2: PRESUPUESTO | 63 |
| Anexo 3: Matriz FODA | 64 |
| Anexo 4: MACRO FORTALEZAS | 65 |
| Anexo 5: Macro Oportunidades | 66 |
| Anexo 6: Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 67 |
| Anexo 7: Reunión con los socios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 67 |
| Anexo 8: Entrevista con el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 68 |
| Anexo 9: Encuesta con el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 68 |
| Anexo 10 tríptico..... | 69 |
| Anexo 11: Certificado del director Dr. Marlon García..... | 70 |
| Anexo 12: Certificado del par Académico Dr. Ricardo Villacis | 71 |
| Anexo 13: Certificado del par Académico Abg. Antonio Sánchez | 72 |
| Anexo 14: Formato de la encuesta | 73 |
| Anexo 15: Formato de la entrevista | 76 |
| Anexo 16: Oficio de Aceptación de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 78 |
| Anexo 17: Certificado del URKUND | 79 |
| Anexo 18: Certificado de URKUND | 80 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Ubicación Cantón..... | 20 |
| Ilustración 2: Localización de la provincia Bolívar | 20 |
| Ilustración 3: San Simón | 20 |
| Ilustración 4: Organigrama Estructural Propuesto | 46 |
| Ilustración 5: Organigrama Funcional | 47 |

INTRODUCCIÓN

El diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable, ubicada en la parroquia San Simón en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar, año 2023.

CAPÍTULO I: *formulación general del proyecto*, el contenido se enmarca en el planteamiento del problema, el cual indica la situación de la Junta, donde se desconoce sus fortalezas y cuáles son sus debilidades, la justificación es la parte importante para recalcar los motivos que impulsan la realidad de la investigación y seguido de los objetivos donde se muestra que no ha alcanzado el crecimiento y la sostenibilidad en el tiempo, frente a los constantes cambios del entorno.

CAPÍTULO II: *marco teórico*, en este capítulo se describe cada uno de los temas con sus diferentes autores que ayuden de guía para elaborar el plan estratégico, por lo tanto, esta investigación proporcionará un diseño de un plan que genere soluciones a la problemática que afronta la gestión administrativa de la Junta.

CAPÍTULO III: *metodología*, este capítulo sirve de guía para la aplicación de los métodos, técnicas, instrumentos y modalidades que se emplearan en la investigación, siendo factores indispensables para la obtención de información indispensable en el desarrollo de la propuesta, permitiendo desarrollar las encuestas pertinentes y recalcar el conocimiento que poseen los socios de la Junta.

CAPÍTULO IV: *resultados y discusión*, en este capítulo se detalla el análisis e interpretación de la entrevista y la encuesta realizada, en el cual, se obtiene la respectiva información que sirve para el desarrollo de la investigación que se realiza.

CAPÍTULO V. *Propuesta*, en el capítulo mencionado se representa el plan estratégico donde se procesa y analiza la información pertinente, de manera externa e interna, para evaluar el estatus de estrategias y el nivel de eficiencia y eficacia, todo ello con el propósito de pronosticar e implementar estrategias sobre el direccionamiento de la gestión administrativa de la Junta Administrativa de Agua Potable.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación, tiene como objetivo la elaboración de un Plan Estratégico para el mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Junta Administrativa de Agua Potable San Simón, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023, la cual es una herramienta que aportará con lineamientos, los cuales sirvieron como guía para la adecuada toma de decisiones por parte del Presidente, mejorando la gestión administrativa y alcanzando el desarrollo de la organización, se procedió a recolectar y analizar información proporcionada por la organización, además se utilizó técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta aplicada a los usuarios del agua, además se realizó una entrevista al presidente. Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos antes mencionados aportaron con información importante para la elaboración del Plan Estratégico. En el proceso se encontró que la organización no posee fortalezas internamente, y no puede hacer frente a sus debilidades, además se pudo constatar que el entorno en el que se desenvuelve la organización ofrece importantes oportunidades, las cuales se debe aprovechar para mitigar el impacto de las amenazas existentes en su entorno. Por ende, se recomienda implementar el Plan Estratégico el cual ayude a una mejor toma de decisiones que fortalezca cumplir los objetivos planteados.

PALABRAS CLAVES: PLAN ESTRATÉGICO, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ESTRATEGIAS, FODA, SAN SIMÓN.

Dr. Marlon Alberto García Saltos

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present work of titling, aims to develop a Strategic Plan for the improvement of the Administrative Management of the Administrative Board of Drinking Water San Simón, Canton Guaranda, Province of Bolívar year 2023, which is a tool that will contribute with guidelines, which served as a guide for the adequate decision making by the president, improving administrative management and reaching the development of the organization, we proceeded to collect and analyze information provided by the organization, in addition research techniques and instruments such as the survey applied to water users were used, in addition an interview with the president was conducted. The results obtained from the implementation of the above-mentioned instruments provided important information for the development of the Strategic Plan. In the process it was found that the organization does not have strengths internally, and can not face its weaknesses, in addition it was found that the environment in which the organization operates offers important opportunities, which must be taken advantage of to mitigate the impact of existing threats in its environment. Therefore, it is recommended to implement the Strategic Plan which helps better decision-making that strengthens meeting the objectives set.

KEY WORDS: STRATEGIC PLAN, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, STRATEGIES, SWOT, SAN SIMON.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los planes estratégicos, en todo tipo de organizaciones son de importancia, para que tengan una visión hacia donde desean ir; sin embargo en el sector rural de nuestro país, con el afán de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, a través de la obtención de los servicios básicos, se han ido creando organizaciones, como las juntas administradoras de agua, las mismas que se vienen administrando de una manera poco aceptable, ya que, quienes asumen las funciones directivas, poco o nada conocen de los procesos administrativos y no establecen planes estratégicos. Se debe recalcar que en Ecuador existen alrededor de 7000 sistemas rurales de agua (Jaapelearning, 2021).

Es así que en la provincia de Bolívar existen alrededor de 56 Juntas Administradoras de Agua Potable, las mismas que atraviesan en su gran mayoría por problemas administrativos, manteniéndose en muchos de los casos con los sistemas obsoletos por falta de planificación.

La junta administradora de agua de San Simón, no es la excepción, ya que, se identifica deficiencia organizativa, afectando el correcto manejo administrativo, operativo y financiero, pues sus procesos no son lo más aceptables. Por lo señalado anteriormente es necesario establecer un plan estratégico acorde a las características propias de su entorno, que permita mejorar la gestión administrativa de la organización, objeto de estudio.

El plan estratégico tiene un rol importante dentro del sector Junta Administradora de Agua Potable San Simón, en el que define como la forma de diseñar la ruta que se va a seguir para alcanzar las metas y establecer la manera en que esas decisiones se transformen en acciones

Además, ha presentado problemas respecto al personal, no cuenta con una estructura organizacional, lo cual genera que los trabajadores desconozcan cuáles son sus principales objetivos dentro de la organización.

La problemática que actualmente se desarrolla se debe a que el directorio de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, tanto como los consumidores de la Junta no se encuentran totalmente vinculados con los procesos administrativos, debido a que se han conservado sistemas caducos e ineficientes, obstaculizando el desarrollo de nuevos enfoques, es por ello que nace la necesidad de aplicar un modelo de plan estratégico que esté orientada a recolectar, analizar y proveer información necesaria para una efectiva gestión.

La Junta Administradora de Agua Potable San Simón no tiene misión, visión, objetivos y tampoco políticas, ni planificaciones lo que justifica que los trabajadores desconozcan el direccionamiento de la organización, ya que, no tiene claro el objetivo que percibe.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo un plan estratégico repercute en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón?

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ❖ ¿Qué herramientas son las más adecuadas para investigar sobre la junta administradora de agua y que obtendré con la implementación de un modelo de plan estratégico?
- ❖ ¿Qué referentes teóricos ayudaran a fortalecer sobre el plan estratégico para la junta administradora de agua potable San Simón?
- ❖ ¿Qué elementos son necesarios para establecer el plan estratégico de la junta administradora de agua de San Simón?

1.4. JUSTIFICACIÓN

Previo un breve análisis, sobre los problemas que tiene la organización, surge la necesidad de realizar el estudio pertinente, para establecer una propuesta de un plan estratégico para la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, en el que esta herramienta, permitirá direccionar a la organización a través del planteamiento de políticas y de líneas de acción a fin de comprender el mapa de la organización, el cual conlleve al planteamiento de la misión, visión y el alcance de los objetivos en el mediano y largo plazo.

Al tener los conocimientos necesarios obtenidos durante la etapa académica en las aulas universitarias y fortalecido nuestros conocimientos por medio de congresos y

seminarios, es pertinente poder realizar este trabajo de investigación, con el afán de fortalecer la gestión administrativa de la junta administradora de agua.

El presente trabajo es factible realizarlo, por cuanto existe la aceptación y predisposición de dar toda la información necesaria, por parte de los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de San Simón, así como el apoyo de parte del tutor y pares académicos, para la revisión y asesoramiento en el proceso investigativo.

Los beneficiarios de esta investigación, son los directivos, socios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, de forma directa, así como la población de San Simón indirectamente. La formulación de estrategias y planes de acción tácticos y operativos, ayudarán a direccionar el alcance de los objetivos y de esta manera el logro de su misión y visión, de esta manera, satisfacer las expectativas de cada uno de los usuarios y directivos del sistema ofreciendo un trabajo profesional, priorizando cada una de las necesidades, velando por un desarrollo conjuntamente con la comunidad.

1.5. OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo general

Determinar como el plan estratégico repercute en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Objetivos específicos

- ❖ Analizar la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón sobre el plan estratégico y la gestión administrativa.
- ❖ Fundamentar teóricamente acerca del plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa.
- ❖ Proponer un plan estratégico acorde a las características propias de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón que permita mejorar la gestión administrativa.

1.6. HIPÓTESIS / IDEA A DEFENDER

El plan estratégico repercute de forma eficiente en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, puesto que proporciona la situación actual de la organización para que tanto el presidente como los miembros

de la organización comprendan y evalúen el ambiente de la organización, esto facilitara la toma de decisiones del líder en el que, priorizara aquellas operaciones que son cruciales para el cumplimiento de los objetivos e identificara aquellas que no son indispensables así establecerá prioridades para la organización.

1.7. VARIABLES

Independiente: Plan estratégico

Dependiente: Herramientas que mejora la gestión administrativa

Se va a proponer:

Misión

Visión

Organigrama funcional y estructural

Análisis del entorno o escenario de la Junta Administradora de agua Potable

Plan Estratégico.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación)

En el trabajo de tesis, del autor: Marco Vinicio Paredes Ávalos, del tema titulado: “Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la junta de agua potable “Naupa Kausay” del cantón Colta 2018-2020”. Llego a las siguientes conclusiones, tomando en consideración las más importantes: La Junta de Agua Potable “Ñaupa Kausay”, a criterio de sus socios, clientes internos y directivos, manifiestan que existen problemas administrativos pese a que están conscientes de su falta de interés por las funciones que tienen para, lo cual es indispensable crear un manual específico de las funciones que cumple cada uno de los integrantes del personal administrativo, en el cual se planifique capacitaciones al personal administrativo y organismos de control dentro de la junta para que se socialice de una mejor manera las funciones, obligaciones y derechos que tienen dentro de la cooperativa.

Sumado a eso participar con el personal administrativo en las capacitaciones que son impartidas por los órganos de control como la SENAGUA, ya que son una de las instituciones reguladoras y las que están al día en la información para la regulación de las juntas.

Implementar un sistema de control para el manejo de los recursos de desempeño y cumplimiento de las funciones que tiene cada uno de los miembros administrativos de la junta “Ñaupa Kausay”, del cantón Colta.

En el trabajo de tesis, de las autoras: Mónica Marlene Quishpe Lanchimba y Myrian Rocío Guanoluisa Toapanta, del tema titulado: “Propuesta de plan estratégico para la junta administradora de agua potable y alcantarillado cucupuro de la parroquia del Quinche, cantón Quito, provincia de Pichincha, 2016-2020”. Llego a las siguientes conclusiones, tomando en consideración las más importantes: Para la elaboración de la propuesta de un plan estratégico para la Organización comunitaria que lidera 18 años en la Administración y servicio de Agua Potable como es la JAAPAC, han colaborado de forma conjunta para concretar este plan de manera

que esta herramienta de gestión administrativa permite afirmar el desarrollo eficiente de la organización, aportando a mejorar la Administración y Servicio de Agua potable en los próximos 5 años.

Se evidencio y de forma resumida la falta de capacitaciones que complementen su desarrollo personal en cada actividad involucrada, un sistema de agua potable ya obsoleto, no se han incorporado equipos tecnológicos, la no existencia de manuales como directrices para cumplir a cabalidad y sus funciones, la falta principalmente de una misión, visión y objetivos.

2.2. Científico

2.2.1. Planeación

Para Amaru (2009), el proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones que buscan influir en el futuro o que se pondrán en práctica (p. 170).

La planeación se da a entender como un adelanto de las acciones que se van a realizar a futuro, ya sean estas a corto, mediano y largo plazo estableciendo logros, metas y objetivos a alcanzar mediante procedimientos adecuados al tipo de planeación.

Importancia de la Planeación

Para Bernal & Sierra (2008) al respecto, algunos de los argumentos que cada vez más resaltan la importancia de la planeación son los siguientes:

Se planea para responder de forma efectiva a los más rápidos y complejos cambios que caracterizan el entorno interno y externo de las organizaciones.

Se planea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitados.

Se planea para orientar las decisiones y tener una ruta clara hacia donde se espera que se dirijan los esfuerzos de las personas en las organizaciones.

Se planea para reducir la incertidumbre y aclarar lo que es importante conseguir.

Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones (p. 51).

La importancia de la planeación es totalmente necesario para las organizaciones, en momentos de tanta incertidumbre y cambio como los actuales, planifiquen sus actividades. Si no se tiene una adecuada planeación se trabaja a la deriva.

La planificación es muy importante debido a que de esta forma se logra organizar de manera coherente y así poder obtener los logros trazados.

2.2.1.2 Modelo de Planeación

Para Estrada (2013) el modelo de estos autores (LIPPITT, WATSON Y WETLEY), que plantean siete etapas dentro del proceso de cambio, las cuales debido al enfoque psicológico de los autores agregan la necesidad de un agente “externo” al sistema o consultor, para realizar una fase de “diagnóstico”.

Diagnóstico inicial consiste en:

Identificación de problemas

Consulta al especialista en D.O.

Integración de datos diagnóstico preliminar

Retroalimentación

Diagnóstico conjunto

Acción

Integración de datos posteriores a la acción

Etapas para el proceso de cambio:

Exploración: El agente de cambio y el cliente exploran juntos las necesidades.

Entrada: Desarrollo de un contrato y expectativas mutuas.

Diagnóstico: Identificación de pasos para la acción y posible resistencia al cambio.

Planeación: Identificación de las fases para la acción y resistencia al cambio.

Acción: Implantación de los pasos para la acción.

Estabilización y evaluación: Evaluación para determinar el éxito del cambio y la necesidad de la acción posterior.

Terminación: Dejar el sistema o suspender un proyecto e iniciar otro.

2.2.1.3 Tipos de Planeación

Para Bernal & Sierra (2008), los tipos de planeación son:

Planeación Prospectiva.

Su principal desarrollo se ha fundamentado en el análisis de escenarios posibles y su propósito de construir diferentes escenarios en los que actuaran las organizaciones en los próximos años.

Planeación Estratégica.

Es esencialmente la labor de diseñar el futuro con visión de largo plazo, estableciendo las acciones, tiempos y recursos para lograr lo que se quiere.

Planeación Tradicional.

Es un tipo de planeación que consiste en plantear objetivos para un determinado horizonte de tiempo, sin un análisis riguroso del entorno interno y externo.

Principios Básicos de la Planificación

Según Portugal (2013), la planificación al igual que cualquier otra actividad administrativa se rige por principios, los cuales son fundamentales para la aplicación general y sirven como guía de conducta en la acción administrativa. Para la elaboración de un plan estratégico se debe tener en cuenta principios básicos como:

Factibilidad: Todas las actividades de la planeación se deben realizar en base a la realidad y de acuerdo al ambiente en que la empresa actúe.

Sencillez: En la planificación se debe utilizar términos comprensibles, de fácil interpretación para terceros.

Racionalidad: La planificación debe ser lógica, con todas sus metas u objetivos alcanzables, así mismo poseer los recursos para lograrlos.

Continuidad: Los procesos de la planificación deben estar interrelacionados entre si de una forma secuencial.

Flexibilidad: La planificación debe permitir realizar reajustes necesarios en cuanto al paso del tiempo, cumplimiento de objetivos y cambios en el ambiente donde la institución se desenvuelve.

Previsión: La planificación trata de proyectarse a futuro y con esto no volver a cometer errores (p.29).

Etapas del Proceso de Planificación

Según Moscoso (2008), el proceso de planificación consta de seis etapas que incluyen las siguientes:

Etapa 1. Evaluar las condiciones actuales.

Esta evaluación incluye los recursos de la empresa, las tendencias del mercado, los indicadores económicos y los factores competitivos. En la planificación estratégica se adopta una visión panorámica del entorno de la organización.

Etapa 2. Determinar objetivos y metas.

Los objetivos son fines específicos, medibles, planteados a corto plazo y su consecución previa es precisa para poder alcanzar las metas de la organización.

Etapa 3. Establecer un plan de acción.

Para el logro de los objetivos se necesita un plan de acción, en el cual se especifiquen las acciones que han de llevarse a cabo. Las acciones son medios específicos prescritos para el logro de los objetivos.

Etapa 4. Asignar recursos.

Asignar recursos está relacionado con el presupuesto y posterior entrega de recursos. Los recursos se definen como los activos financieros, físicos, humanos, de tiempo o de otra índole con lo que cuenta una organización.

Etapa 5. Ejecución.

La ejecución tiene que ver con la delegación de tareas, con la acción impulsada por los objetivos y con la obtención de datos para la retroalimentación.

Etapa 6. Control.

Se debe controlar la decisión de planificación, la organización ha de dirigir las actividades del trabajo en progreso para asegurar que se cumplan los objetivos, o en algunos casos, reajusten para poder cumplirlos (p. 1).

Estrategia

Para Bernal & Sierra (2008), las estrategias o guías de acción que se implementaran para el logro de los objetivos corporativos, que, a su vez, son el medio para el desarrollo de la misión y el alcance de la visión organizacional (p. 89).

Según Velazco & Sánchez (2012), las estrategias son los medios para alcanzar los objetivos. Una adquisición y fusión son dos formas empleadas para lograr varias estrategias, pero la reorganización interna puede ser una forma más económica para lograr el mismo objetivo.

Podemos entender que la estrategia es un conjunto de actividades destinadas a conseguir los objetivos planteados a futuro por la organización.

Tipos de Estrategias

Para Aranda (2000), existe diversos tipos de estrategias dependiendo de su magnitud y alcance (generales y específicas) del nivel al que le corresponde ejecutarse (directivo, operativo), a quien va dirigida (usuarios internos y externos). Por su contenido según: de crecimiento, de contingencia y competitivas.

Estrategias de Crecimiento: Se refiere a la utilización de sus propios recursos e iniciativas para elevar su eficiencia, eficacia, productividad, efectividad y disminuir sus costos.

Estrategias de Contingencia: Son estrategias que la institución debe adoptar para superar riesgos, peligros y amenazas que a veces ponen en riesgo su prestigio.

Estrategias Competitivas: Se orientan a presentar una nueva imagen de la institución frente a sus similares, a desarrollar actividades que la diferencien de las demás.

¿Cómo formular una estrategia?

Según Robles (2013), considera que para formular una estrategia algunos autores mencionan que, una estrategia es un proceso que consiste en responder cuatro preguntas básicas que permiten alcanzar los objetivos de la institución:

¿Cuáles son los propósitos y los objetivos de la organización?

¿A dónde se dirige actualmente la organización?

¿En qué tipo de ambiente está la organización?

¿Qué se puede hacer para alcanzar los objetivos organizacionales en el futuro?

Características de la estrategia.

Horizonte temporal: Las estrategias son el conjunto de actividades a realizarse en un determinado tiempo.

Patrón de decisiones: Debe seguirse un patrón uniforme en cuanto a la toma de decisiones, mismas que se deben apoyar la una con la otra.

Concentración de esfuerzos: Una estrategia sea eficaz es necesario concentrar la mayor cantidad de esfuerzo o atención a dicha estrategia

Capacidad de habilidad: Se debe tener una amplia visión de actividades, una estrategia requiere que todos los involucrados con la institución actúen equitativamente.

Planeación Estratégica

Según Ramonet & Arranz A. (s.f.), “la planeación estratégica es la ruta para alcanzar la visión de conjunto que la alta dirección tiene de los resultados esperados a largo, mediano y corto plazo, de su personal, su organización y de la comunidad en que se desarrolla”.

Según Chiavenato (2017), manifiestan que “la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra” (p. 25).

Para Martines (2009), el plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa cuya elaboración obligará a plantearnos fluctuaciones acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a enmarcarnos en una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado.

Un plan estratégico es un documento sencillo que clarifica las acciones de negocio que la organización tiene que ejecutar para lograr sus metas, objetivos y cumplir con la visión.

Y este plan estratégico va a facilitar la dirección y operación de la junta, pues otorga una visión integral del mismo, permite comprender cómo evoluciona, y ayuda a ordenar las prioridades y acciones a seguir.

Importancia de la Planificación Estratégica

Según Zavala (2015), la importancia de una planificación estratégica radica en que, mediante el desarrollo de esta, ayuda a conocer la realidad tanto interna como externa permitiéndonos tomar acciones correctivas colaterales, siendo esta el camino correcto para cumplir la visión de la empresa.

Según Azócar (1993), la planificación estratégica es un factor fundamental para que una empresa u organización de cualquier tipo sea altamente exitosa. Una buena planificación será aquella que se realice partiendo de un análisis de la situación actual de la empresa u organización, ya que esto permitirá que se pueda observar con claridad las vías más correctas a seguir una vez el plan sea establecido, por otro lado, sería de mucha ayuda el poder crear rutas alternas o planes de contingencias ya que estos podrían beneficiar la empresa u organización en situaciones inesperadas (p. 1).

La importancia de ejecutar una planificación estratégica es debido a que permite definir las acciones, concretar las estrategias y las distintas herramientas a utilizar para lograr los objetivos de la empresa.

Los Componentes de la Planeación Estratégica

Según López P. (2013) menciona que, los componentes son esenciales en la planeación estratégica debido a que con ellos se sabe claramente lo que se va hacer o proponer y son los siguientes:

Misión: Es la razón de ser de la institución, es la manera de como se ve ante terceros.

Visión: Es a dónde quiere ir la organización, está dada a futuro, es el gran objetivo a alcanzar de la organización.

La misión se entiende como está estructurada la organización, como se identifica, cual es la ventaja que la mantiene competitiva.

La visión en cambio es a donde quiere llegar, o que logros quiere cumplir la organización.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, General Theory of Administration, 2014, pág. 70).

La gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua, nos va a permitir la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios creando una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario.

2.3. Conceptual

Administración

Según Mochón, Mochón, & Sáez (2014), mencionan que la administración, es la coordinación y supervisión de las actividades de personas, de tal forma que éstas se lleven a cabo con eficiencia, esto es utilizando la menor cantidad posible de recursos y eficacia, es decir, alcanzando los objetivos marcados por la organización. (pág. 9)

Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta muy valiosa y resulta fundamental para la toma de decisiones actuales y futuras pues da la pauta para conocer lo que se está haciendo bien y todo aquello que representa un reto actual o potencial. El objeto básico de realizar un análisis FODA es determinar cómo se debe posicionar la organización para aprovechar las oportunidades y, al mismo tiempo, evitar o minimizar las amenazas del entorno (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2008).

Amenazas

“Son factores del entorno que pueden impedir el desarrollo de la organización, es decir, poner en peligro su posición competitiva o suponer cualquier otro riesgo para sus ingresos y rentabilidad” (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014, pág. 83).

Debilidades

“Se consideran los puntos débiles de la organización. Entorpecen su capacidad de desarrollo y el logro de la eficiencia” (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014, pág. 82).

Eficacia

“La palabra eficacia indica cuando una organización logra sus objetivos. Cuanto más alto es el grado de realización de los objetivos, más eficaz es la organización” (Amaru, 2009).

Eficiencia

Consiste en obtener los mejores resultados con la menor cantidad posible de recursos. La eficiencia tiene que ver con los medios empleados (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014).

Estrategia

“Es un conjunto de compromisos y acciones, integrados y coordinados, diseñados para explotar las competencias centrales y lograr una ventaja competitiva” (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2008).

Fortalezas

“Son los puntos fuertes o ventajas competitivas de la organización” (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014, pág. 82).

Gestión

La gestión o administración para Robbins & Coulter (2015), se refiere a “la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión”.

Manuales administrativos

Franklin (2009), afirma que los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

Organigrama

Franklin (2009), afirma que el organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (pág., 124).

Organización

“La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto” (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2008).

Plan estratégico

Para Gaxiola (2020), el plan estratégico “es un documento en el que los responsables de una organización de cualquier tamaño y tipo, determinan cual será la estrategia a seguir por su organización en el lapso de tiempo determinado”.

Plan

Según Serrano & Matilla (2018) menciona que es “el conjunto de acciones o de proyectos de comunicación para iniciar la estrategia de intervención sobre un público concreto habitualmente para resolver una problemática”.

Políticas

“Las políticas son los medios que permiten alcanzar los objetivos anuales. Las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos para apoyar los esfuerzos dirigidos al logro de los objetivos enunciados dentro de la organización”.

Oportunidades

“Se derivan de todo factor externo que pueda generar una ventaja para la organización, ayudar a su rentabilidad o posición competitiva, o que pueda beneficiar a su crecimiento o ingresos esperados” (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014, pág. 83).

2.4. Legal

Constitución de la República del Ecuador

Ley orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.

Registro Oficial N.º 305 miércoles 6 de agosto de 2014

La Junta de Agua Potable se forma, con el derecho del aprovechamiento común de agua por más de cinco personas, y amparados en el Art.57, numeral 8 y Art.318 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua República del Ecuador y el SENAGUA, siendo este el ente regulador de la misma.

Artículo 57.

El derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura. Forma parte de este derecho el acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano. (“Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua”)

El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable.

"Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho." (“Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua”) El ejercicio del derecho humano al agua será sustentable, de manera que pueda ser ejercido por las futuras generaciones. La autoridad única del agua definirá reservas de agua de calidad para el consumo humano de las presentes y futuras generaciones y será responsable de la ejecución de las políticas relacionadas con la efectividad del derecho humano al agua.

Que, los artículos 12, 313 y 318 de la Constitución de la República consagran el principio de que el agua es patrimonio nacional estratégico, de uso público, dominio inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado y constituye un elemento

vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos, reservando para el Estado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Que, el artículo 318 de la Constitución prohíbe toda forma de privatización del agua y determina que la gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria y que el servicio de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias; prescribe además, que el Estado a través de la Autoridad Única del Agua, será responsable directa de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano y riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación y que se requerirá autorización estatal para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la Ley; (“Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua”)

De los aprovechamientos comunes, de los directorios de aguas y de las juntas administradoras de agua potable.

Art. 76.-Si dos o más personas llevan agua por un acueducto común, cada una de ellas puede desviarlas en lo que estrictamente le corresponda, en el lugar más conveniente a sus intereses, siempre que no perjudique al derecho de los demás usuarios. Si no hubiera acuerdo entre los usuarios, lo resolverá el Consejo Nacional de Recursos Hídricos.

Art. 77.-Los usuarios de un acueducto contribuirán proporcionalmente, según sus derechos a la limpieza, reparación y sostenimiento administrativo del mismo, así como para las construcciones y más obras necesarias para su mejoramiento y conservación.

Art. 78.-Si más de cinco personas tuvieran derecho de aprovechamiento común de aguas, se constituirán en Juntas Administradoras de agua potable; salvo lo dispuesto en el Art. 163 de la Ley de Régimen Municipal.

2.5. Georreferencial

Ilustración 1: Ubicación Cantón



Ilustración 2: Localización de la provincia Bolívar



Ilustración 3: San Simón



San Simón (Google, 2017).

San Simón es una de las Parroquias Rurales del Cantón Guaranda, que se encuentra ubicada al sur este de la ciudad de Guaranda y al margen derecho del río Chimbo, a 4 Km. de la misma y a 4 Km más el centro parroquial. Se encuentra a 8 Km. aproximadamente con una altitud de 2672 a msnm., con una temperatura de 14 °C. Y con una superficie de 9.343 km².

Y la Junta Administradora De Agua Potable San Simón esta ubicada en el barrio San Vicente entre las calles Eugenio Espejo y 3 de Mayo a dos cuadras del Parque San Simón y a una cuadra de la Iglesia.

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipos de investigación

Descriptivo

En el desarrollo de este proyecto se empleará la investigación descriptiva, con el fin de detallar rasgos cualitativos de la población a encuestar en este caso se tendría como actores principales a los usuarios y personas que trabajan y forman parte de la Junta, además de especificar, cualidades y características del servicio.

Bibliográfico

Se utilizó este tipo de investigación con la finalidad de garantizar una guía en la realización e implementación del trabajo investigativo mediante el uso de información recopilada de: libros, tesis, artículos científicos, sitios web, y un sin número de información verídica y confiable relacionado a la organización, gracias a ello se mantendrá un estudio relativo, real y podemos guiar el trabajo hacia el objetivo.

3.2. Enfoque de la investigación

Para la ejecución del presente proyecto, el enfoque utilizado será la investigación cuali-cuantitativo, puesto que permite como investigadores obtener a detalle datos, cifras e información de manera estadística con relación a el comportamiento y conducta de los individuos consumidores, además de indagar sobre la calidad y disponibilidad de madera del sector, por tanto, tendrá una involucración de todos los factores para el desarrollo del proyecto.

3.3. Métodos de investigación

Método deductivo

Se aplicará este tipo de investigación, ya que partimos de información poco conocida a realizar una investigación referenciada como base de estudios ampliando de esta manera los conocimientos para poder llegar a conclusiones específicas.

Método Histórico

“La investigación histórica es un tipo de investigación que involucra el análisis de eventos que han ocurrido en el pasado remoto o reciente, este tipo de investigación provee un mejor contexto para que los científicos sociales puedan tomar decisiones realistas” (Gestiopolis, 2008).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las principales técnicas que se utilizará en la investigación son:

Entrevista

La entrevista es el medio que nos permitirá la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado, en el que en este caso se desarrollará una serie de preguntas al presidente de la Junta de Agua, con el fin de obtener la información y de cómo está la organización social y su situación actual.

Encuesta

Se efectuará de manera personalizada de forma escrita y entregados a cada uno de los socios, con el fin de poder brindar soporte en caso de ser requerido. Se va realizar con el acompañamiento de un instrumento cuestionario cerrado y estructurado, la aplicación de estas encuestas permite obtener información precisa en el que nos ayudara para el análisis de cómo está funcionando actualmente la Junta Administradora de Agua.

Observación

La observación se utilizará para la obtención de información primaria acerca de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable de San Simón, en el que su valor radica en que permite obtener la información del comportamiento de la organización social de investigación tal y como este se da en la realidad, es decir, información directa, inmediata sobre la Junta.

Es un método de gran importancia, ya que, permite la descripción autentica de grupos sociales y escenas culturales que pueden ser utilizadas para la descripción, evaluación e interpretación en el ámbito en que se desarrolla.

3.5. Universo, población y muestra

UNIVERSO

La población de estudio del proyecto, estará enfocado en los 362 usuarios que forman parte de la Junta Administradora de Agua Potable.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Utilizamos la siguiente fórmula para sacar el tamaño de la muestra:

$$M = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

Donde:

M = Tamaño de la Muestra

N = Población Universo

e = Margen de error = 0,05

$$M = \frac{N}{e^2(N-1)+1}$$

$$M = \frac{362}{(0,05)^2(362-1)+1}$$

$M = 188$ encuestas

3.6. Procesamiento de la Información

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos se utilizará el programa de office Microsoft Excel el cual además permitirá determinar en forma cuali-cuantitativa los porcentajes de cada pregunta; además de cuadros representativos y gráficos que indiquen los datos resultantes del levantamiento de la información.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de la Interpretación de resultados de la Entrevista.

Entrevista Dirigida al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón.

Cuadro 1: Guía de entrevista realizado al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

| Nombre | Función | Pregunta | Respuesta |
|---------------------------|---|--|--|
| Sr. Milton Secaira | Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón | 1.- ¿Hace que tiempo viene siendo parte de la Junta de Agua Potable? | Empecé a formar parte de la Junta de agua potable como vocal desde el 2017 hasta la actualidad. |
| | | 2.- ¿La junta cuenta con un orgánico estructural y funcional? | No, no existen propuestas para la implementación de un orgánico estructural o funcional y por lo tanto no se cuenta con los mismos. |
| | | 3.- ¿La junta tiene establecidos sus objetivos, misión y visión? | Con lo único que se cuenta es con lo establecido por el SENAGUA, por el momento no contamos con objetivos claros y otros instrumentos dentro de la organización. |
| | | 4.- En caso de existir, ¿quienes participan en su elaboración? | No existe. |
| | | 5.- ¿Considera usted que existe dentro de la junta empatía entre sus miembros? | Si existe puesto que en algún momento se entendió la calamidad doméstica de los integrantes de la junta. |
| | | 6.- ¿Cuál es su apreciación sobre las relaciones entre socios y los miembros de la directiva? | Es buena no se puede decir excelente debido a fallas o demoras en los pagos, así como en la asistencia de las m reuniones de la dentro de la Junta. |

| | |
|--|--|
| <p>7.- ¿Han realizado ustedes (DENTRO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA) un análisis sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas?</p> | <p>No debido a que no se posee conocimientos en el área.</p> |
| <p>8.- ¿Cuenta la junta administradora de agua con un plan estratégico?</p> | <p>No existe, debido a que no se ha tenido los conocimientos necesarios</p> |
| <p>9.- ¿Cree usted que la falta de un plan estratégico ha hecho que no mejore la gestión administrativa de la junta?</p> | <p>Por supuesto, ya que este impide una mejor organización entre los miembros de la Junta, así como tener una visión clara sobre el futuro de la organización.</p> |
| <p>10. ¿Considera que sería procedente elaborar un plan estratégico?</p> | <p>Si puesto que mejoraría su estructura organizacional, además tendríamos un plan con miras al mejoramiento de la infraestructura de la Junta. Para este plan estamos entregando la información necesaria a ustedes, que les permita entregarnos el plan para nuestra organización.</p> |
| <p>11. ¿Considera usted que, con un plan estratégico elaborado conjuntamente con los involucrados en la administración de la junta, mejorará la gestión administrativa?</p> | <p>Si debido a que es muy importante extender lazos de comunicación con nuestros colaboradores de la Junta. Los mismos que darán sus ideas de acuerdo a las necesidades propias de la organización.</p> |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

4.2. Análisis de la Entrevista

De la entrevista realizada al presidente de la Junta Administradora, se puede apreciar que la organización no cuenta con una estructura organizacional definida, ya que solo se basan en los documentos que son entregados por el SENAGUA, el mismo que manifiesta que sería muy importante establecer un Plan Estratégico, ya que gracias a la colaboración de los estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, se está elaborando el plan estratégico conjuntamente con los miembros de la organización, debido a que, con el mismo, se fortalecerán los procesos de gestión administrativa y el modelo de gestión de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón.

4.3. Análisis e interpretación de los resultados

Encuesta aplicada a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón.

Encuesta

1. ¿Es usted usuario del servicio de agua potable de la Junta Administradora de San Simón?

Tabla 1: Usuarios del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|------------|
| Si | 188 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 1: Usuarios del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón



Análisis e interpretación

El total de las personas encuestadas son socios de la junta administradora de agua, lo que facilita para obtener información relevante para la ejecución de la investigación.

2. ¿Cómo califica usted la atención que brindan los operarios?

Tabla 2: Atención que brindan los operarios

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Regular | 158 | 84% |
| Bueno | 22 | 12% |
| Muy Bueno | 8 | 4% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 2: Atención que brindan los operarios



Análisis e interpretación

Los usuarios califican en su gran mayoría que la atención que reciben por parte de los operarios es regular, y un porcentaje limitado como bueno, solo 1 de cada 10 usuarios lo califican como muy bueno, lo que da a entender que la atención es ineficiente, por ello es imprescindible la implementación de un plan estratégico, para el mejoramiento de los procesos operativos.

3. ¿Cómo calificaría usted, el servicio que presta la Junta administradora de Agua Potable San Simón?

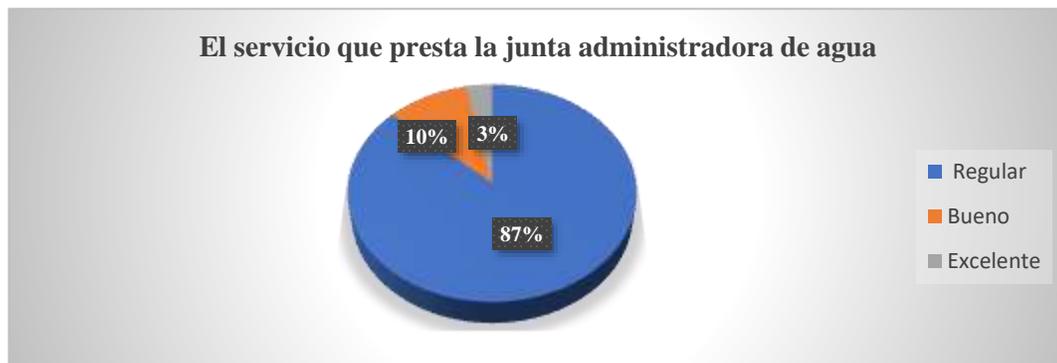
Tabla 3: El servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|------------------|----------------------|------------|
| Regular | 163 | 87% |
| Bueno | 19 | 10% |
| Excelente | 6 | 3% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 3: El servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable San Simón



Análisis e interpretación

En esta pregunta se observa que un gran porcentaje de la población en estudio consideran que el servicio es regular, es decir no se encuentran conformes, por otra parte, existe una cantidad no muy notable que consideran como bueno o excelente, habiendo recabado la respuesta de esta pregunta se nos dio a entender que la inconformidad viene por el tiempo que tardan en la cobranza de cada usuario del agua para lo cual sería recomendable la implementación de una estructura organizacional.

4. ¿Cree usted que la Junta administradora de Agua Potable San Simón cuenta con un Plan Estratégico?

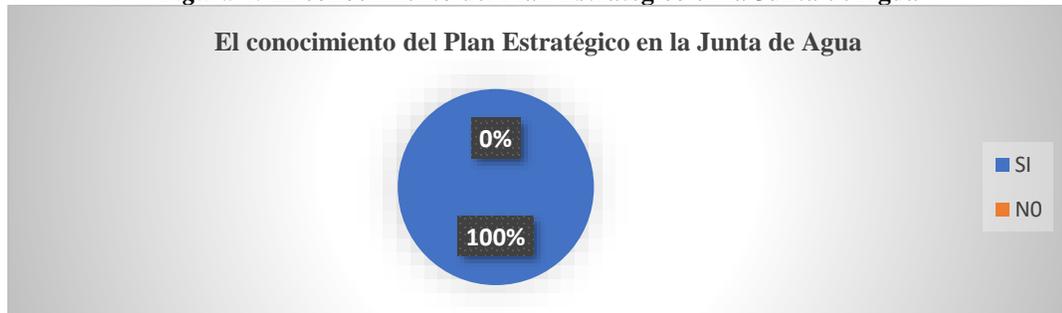
Tabla 4: El conocimiento del Plan Estratégico en la Junta de Agua

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Si | 0 | 0 |
| No | 188 | 100% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 4: El conocimiento del Plan Estratégico en la Junta de Agua



Análisis e interpretación

En el siguiente gráfico se puede observar que los usuarios encuestados, manifiestan, que no conocen si la junta posee un plan estratégico, debido a que observan el mal manejo del tiempo y espacio en donde laboran los socios de la junta. Es recomendable, implementar un manual de funciones, que ayudara a la Junta a desenvolver de manera ordenada en sus labores.

5. ¿Conoce si la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cuenta con una misión o visión establecido?

Tabla 5: El conocimiento de la misión o visión establecido en la Junta

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 188 | 100% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 5: El conocimiento de la misión o visión establecido en la Junta



Análisis e interpretación

En la presente gráfica podemos identificar que el total de usuarios manifiestan que no tienen conocimiento, si la Junta Administradora dispone de misión y visión, sin embargo, se sugiere que la misión y visión se encuentren a la vista de los usuarios, para que estén al tanto de los cambios de la organización.

6. ¿Conoce si la Junta Administradora de Agua Potable San Simón cuenta con políticas internas?

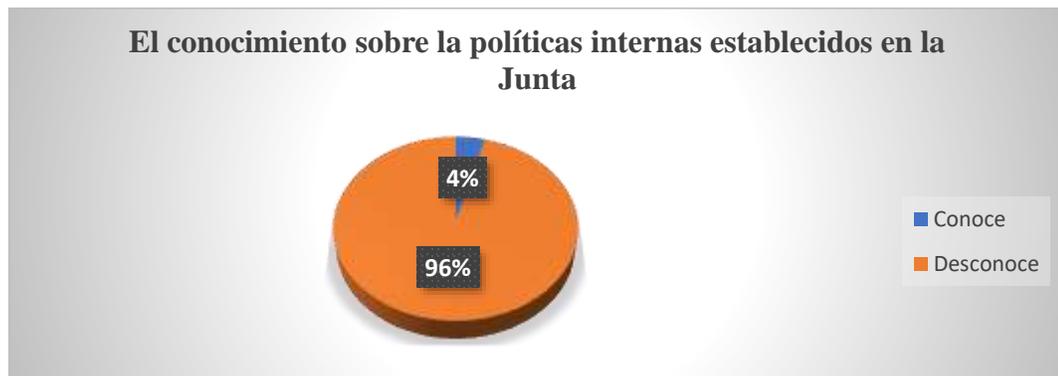
Tabla 6: El conocimiento sobre las políticas internas establecidos en la Junta

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Conoce | 8 | 4% |
| Desconoce | 180 | 96% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 6: El conocimiento sobre las políticas internas establecidos en la Junta



Análisis e interpretación

Una vez realizado un análisis pertinente podemos observar en la siguiente gráfica que la mayoría de la población en estudio no conocen las políticas internas, y un porcentaje mínimo si las conoce, en vista de aquello se aconseja impartir los cambios dentro de la organización y mantener informados a los usuarios, acerca de que políticas internas se emplean dentro de la misma.

7. ¿Tiene conocimiento de que se haya realizado algún análisis FODA de la gestión administrativa, en la Junta Administradora de Agua Potable San Simón?

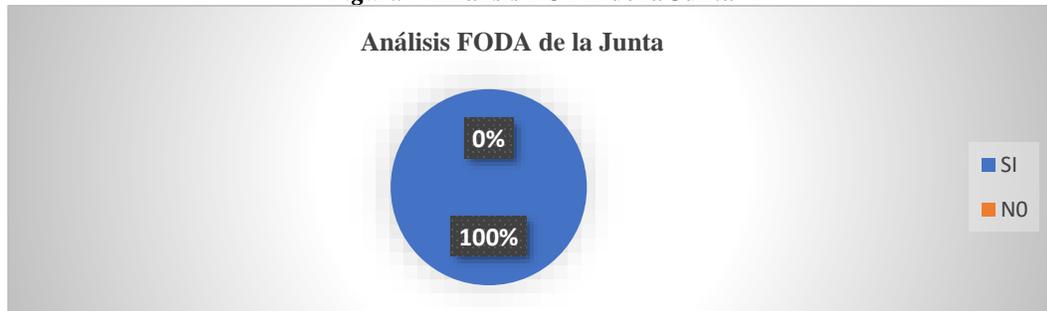
Tabla 7 Análisis FODA de la Junta

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 188 | 100% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 7 Análisis FODA de la Junta



Análisis e interpretación

El total de la población en estudio muestra un desconocimiento en cuanto a si se ha realizado o no un análisis FODA dentro de la organización, debido a la falta de interés de estar al tanto de los cambios de la misma.

8. ¿Conoce usted si la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cuenta con una estructura organizacional?

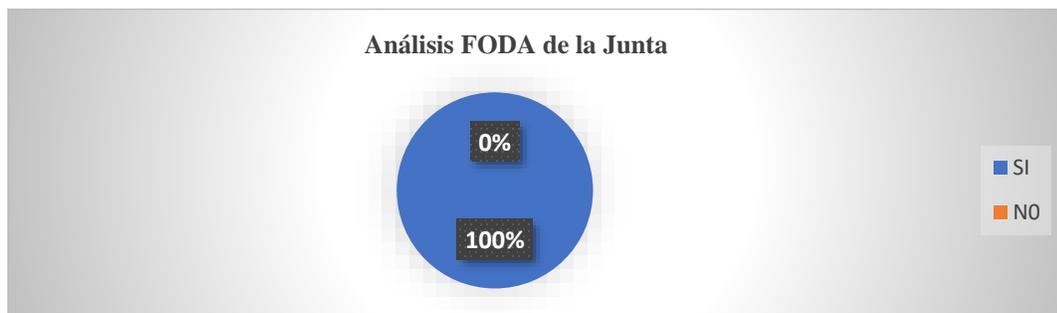
Tabla 8 El conocimiento de la estructura organizacional en la Junta

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 188 | 100% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 8: El conocimiento de la estructura organizacional en la Junta



Análisis e interpretación

Al ver los resultados de esta pregunta podemos deducir que la totalidad de la población en estudio no conocen si se aplica o existe la estructura organizacional, sin embargo, es preciso formular de forma integrada y articulada todos los planes que tiene la organización.

9. ¿Cree usted que con la elaboración de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón?

Tabla 9 Elaboración de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa

| Opción | Cantidad de personas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|------------|
| Si | 188 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 188 | 100% |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Fuente: Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón

Figura 9: Elaboración de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa



Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta la población manifiesta que al implementar o contar con un plan estratégico mejorara la gestión administrativa de la Junta, cabe mencionar que en esta pregunta se procedió a explicar lo que abarca un plan estratégico, para que la población pueda entender que, si se aplica un plan, este ayudará a la organización.

CAPITULO V

PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO

5.1. Título

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN SIMÓN, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”.

Contenido de la propuesta

5.2. Introducción

El presente plan estratégico de la gestión administrativa de la Junta de Agua Potable, ubicada en la parroquia San Simón en el Cantón Guaranda, fue elaborado para el período de cinco años a partir del año 2023 al año 2028 en los que estará en vigencia el plan, tiene el objetivo de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas de la organización ya mencionada.

Entre los propósitos generales de la creación del plan estratégico está la de tener una visión panorámica del futuro al que desea llegar la organización con la aplicación del plan, mediante la definición de su misión, visión, objetivos y estrategias de la gestión administrativa de Junta, esta tendrá la oportunidad de sostenerse en el tiempo con un éxito constante hasta cumplir con los objetivos planteados.

Su desarrollo fue demostrado y ejecutado de una forma participativa en todos los niveles jerárquicos de la organización, desde la directiva hasta los empleados, el trabajo además de delinear el camino estratégico de la organización, esta pudo también crear un ambiente integrador y se conoció de manera integral el estatus actual de la institución.

El personal participativo de la elaboración del plan estratégico formalizo el plan como el eje administrativo para la directiva y sus socios, fundamental para el desarrollo socioeconómico del sector y el primer paso firme que la gestión administrativa de la Junta de Agua Potable San Simón.

5.3. Justificación

El plan estratégico está direccionado para el mejoramiento de la gestión de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, recalando que la planificación es importante para todo tipo de organización, ya que, permite tener una visión clara sobre los objetivos que aspiran alcanzar en un periodo determinado.

Por lo tanto, es importante establecer un plan estratégico, acorde a las características y necesidades propias que tiene la Junta administradora de San Simón. Para lo cual, existe la materia necesaria y el apoyo de los miembros de la organización objeto de estudio; el documento servirá de guía para ir cumpliendo con los objetivos que se traza en este plan.

El documento nos va a permitir su elaboración partiendo de la misión y la visión que se establezca el camino hacia donde se quiere llegar con el plan. Así como el establecimiento de la estructura organizacional de la Junta Administradora de agua.

Para su elaboración requiere de un análisis exhaustivo del estado actual de la organización, haciendo uso de las diferentes herramientas que nos permitan determinar un diagnóstico claro y con sido, junto con una visión panorámica de lo que la Junta administradora espera obtener las fortalezas y debilidades que tiene.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Elaborar el plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la junta administradora de agua potable san simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

Objetivos específicos.

- ❖ Diseñar el plan estratégico para la Junta Administradora de agua acorde a las características propias de la organización.
- ❖ Establecer estrategias organizacionales.
- ❖ Crear el manual de funciones para la Junta Administradora de Agua Potable San Simón.

5.4. Cuadro de estrategias

Cuadro 2: Cuadro de Estrategias

| Estrategia | Acciones | Plazo de Inicio | Lugar | Recursos materiales y Talento Humano | Responsable | Meta | Años | | | | | |
|--|---|-----------------|--|---|--|---|------|------|------|------|------|------|
| | | | | | | | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
| 1. Establecer la misión, visión, principios y valores de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón. | <ul style="list-style-type: none"> Establecer la misión, visión, principios y valores. | Oct-23 | Junta administradora de agua potable | Talento Humano Computadora Internet Bibliografía | Estudiantes de la carrera de administración de Empresas Presidente de la Junta de Agua Potable San Simón. | Que se dé cumplimiento a la misión, visión, principios y valores. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2. Proponer la estructura organizacional para la Junta Administradora de agua potable San Simón. | <ul style="list-style-type: none"> Crear el organigrama funcional y estructural en base a los departamentos que dispone. | Oct-23 | Junta administradora de agua potable San simón | Talento Humano Computadora Internet Bibliografía | Estudiantes de la carrera de administración de Empresas Presidente de la Junta de Agua Potable San Simón. | Aceptación de la propuesta del organigrama funcional y estructural. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 3. Elaborar un manual de funciones por departamento. | <ul style="list-style-type: none"> Establecer funciones de acuerdo con las actividades que se desarrollan | Oct-23 | Junta administradora de agua potable San simón | Talento Humano Computadora Internet Bibliografía | Estudiantes de la carrera de administración de Empresas Presidente de la Junta de | Proponer el manual de funciones. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------|--|--|---|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| | <p>en las diferentes áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las competencias que deben de tener para desempeñar el puesto laboral. | | | | Agua Potable San Simón. | | | | | | | | |
| 4. Elaborar un plan de marketing | <ul style="list-style-type: none"> Definir los medios de comunicación. Establecer estrategias de marketing. Determinar las herramientas a utilizar para realizar las publicidades | Oct-23 | Junta administradora de agua potable San simón | Talento Humano Computadora Internet Bibliografía | Estudiantes de la carrera de administración de Empresas Presidente de la Junta de Agua Potable San Simón. | Presentar un plan de marketing . | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 5. Definir el plan de mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> Definir actividades para las personas | Oct-23 | Junta administradora de agua potable San simón | Talento Humano Computadora | Estudiantes de la carrera de administración de Empresas | Presentar un plan de mantenimiento | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| | <p>encargadas del mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cada que tiempo se realiza el mantenimiento a la depuradora de agua. | | | Internet Bibliografía | Presidente de la Junta de Agua Potable San Simón. | | | | | | | | |
| <p>6. Plan de capacitación a los miembros de la Junta Administradora de agua potable.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Elaborar el plan de capacitación •Establecer el presupuesto estimado para el plan de capacitación | Oct-23 | Junta administradora de agua potable | <p>Talento Humano Computadora Internet Bibliografía</p> | Estudiantes de la carrera de administración de Empresas Presidente de la Junta de Agua Potable San Simón. | Presentar el plan de capacitación | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.5. Plan estratégico para la Junta Administradora De Agua Potable San Simón.

La Junta Administradora de agua potable San Simón, es una organización que se encuentra determinada por las Leyes del SENAGUA del Ecuador, el giro del negocio está enfocado en brindar el servicio de agua potable a los moradores de dicho sector, su principal objetivo es cumplir con las expectativas de los clientes, además buscan satisfacer las necesidades y preferencias de los consumidores teniendo como grupo de interés como es el siguiente:

La junta administradora de agua potable: no dispone de un plan estratégico adecuado, que permita mejorar el desempeño de los miembros, así como la planificación y coordinación de las actividades a realizar en las diferentes áreas laborales de la Junta.

5.6. Progreso de las Estrategias

- 1. Estrategia:** Establecer la misión, visión, principios y valores de la Junta administradora de agua potable San Simón.

Determinar la misión, visión, principios y valores.

Actualidad: No disponen de misión, visión, principios y valores.

Objetivo: Desarrollar la misión, visión, principios y valores acordes a las características propias de la organización.

Meta: Realizar la misión, visión y valores al 100%

Propuesta: Proponer la misión, visión y valores para la Junta Administradora de agua San Simón.

Desarrollo de la estrategia.

La misión, la visión, principios y valores.

5.6.1. Misión

La misión conlleva y da una identidad propia a la organización, nuestra misión del trabajo investigativo será:

La JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN SIMÓN crea una relación permanente con nuestros socios, elevando la calidad de vida de la comunidad, mediante la provisión, en calidad y cantidad, de agua potable y la prestación del servicio, basándonos en una filosofía de servicio para lograr la satisfacción total.

5.6.2. Visión

Por consiguiente, nuestra visión planteada es:

Al 2028, ser una organización líder en la provisión de agua potable reconocida tanto a nivel local, regional y nacional como la mejor proveedora de agua de excelente calidad, cubriendo las exigencias de nuestros clientes con innovación, excelencia y calidad.

5.6.3. Principios Filosóficos

Nuestro trabajo está basado en valores, las buenas costumbres y los hábitos más apropiados para la realización de nuestra labor. Nuestros empleados son gente emprendedora y muy capaz, que se motiva día a día para lograr lo que se propongan. El cumplimiento de las reglas y normas de organización por parte de todo el personal para tener un trabajo organizado. El trabajo en equipo es una de nuestras fortalezas y creemos que nos puede ser muy útil a la hora de cumplir con nuestros propósitos.

Seguridad: Garantizando la protección y el buen manejo de los bienes, personal y clientes, determinando su buen funcionamiento y estabilidad en la organización. A su vez promovemos un clima laboral óptimo al que no exista discriminación por raza, género, religión, discapacidad etc.

Desarrollo Sostenible: Se trata de contribuir una mejor calidad de vida de nuestro personal y a su vez de nuestros clientes. Desde un punto ambiental fomentaremos al reciclaje, reducir la contaminación y no agotar las fuentes de recursos naturales.

Calidad: La calidad de nuestros productos garantizara la supervivencia y un óptimo funcionamiento de la organización.

Trabajo en Equipo: Nos interesa aprender y enseñar a las demás, trabajando en equipo como una familia, aportando ideas, generando proyectos, pero siempre apoyándonos unos a otros.

5.6.4. Valores

Responsabilidad: Cumpliendo con todos los tratos, negocios y actividades que se lleven a cabo dentro y fuera de la organización por cada uno de nuestros colaboradores, permitiendo así que nuestros clientes y proveedores adquieran esa confianza al momento de adquirir nuestros productos.

Honestidad: Trabajaremos con la verdad, justicia, igualdad y con la frente muy en alto, respetando las normas que implanta la ley. Fomentado el trabajo en equipo sin envidia, egoísmo y la mentira.

Respeto: Ante todo mantener el respeto a los clientes y consumidores, también hacia otras culturas y tradiciones.

Ética: Todos quienes formarán la entidad trabajarán sus tareas integralmente, sin engaño; consiguiendo la confiabilidad, respetando normas éticas y morales.

Compromiso: Todos los integrantes de la organización debemos trabajar para el perfeccionamiento de la organización. Ofrecer productos de primera calidad y 100% naturales, recordando que lo natural es siempre lo mejor.

2. Estrategia: Estructura organizacional para la Junta Administradora de agua potable San Simón.

Proponer el organigrama funcional y estructural en base a los departamentos que dispone.

Actualidad: La Junta Administradora de agua potable San Simón no disponen de organigrama estructural y funcional.

Objetivo: Establecer un organigrama estructural con la finalidad de disponer los departamentos de manera jerárquica.

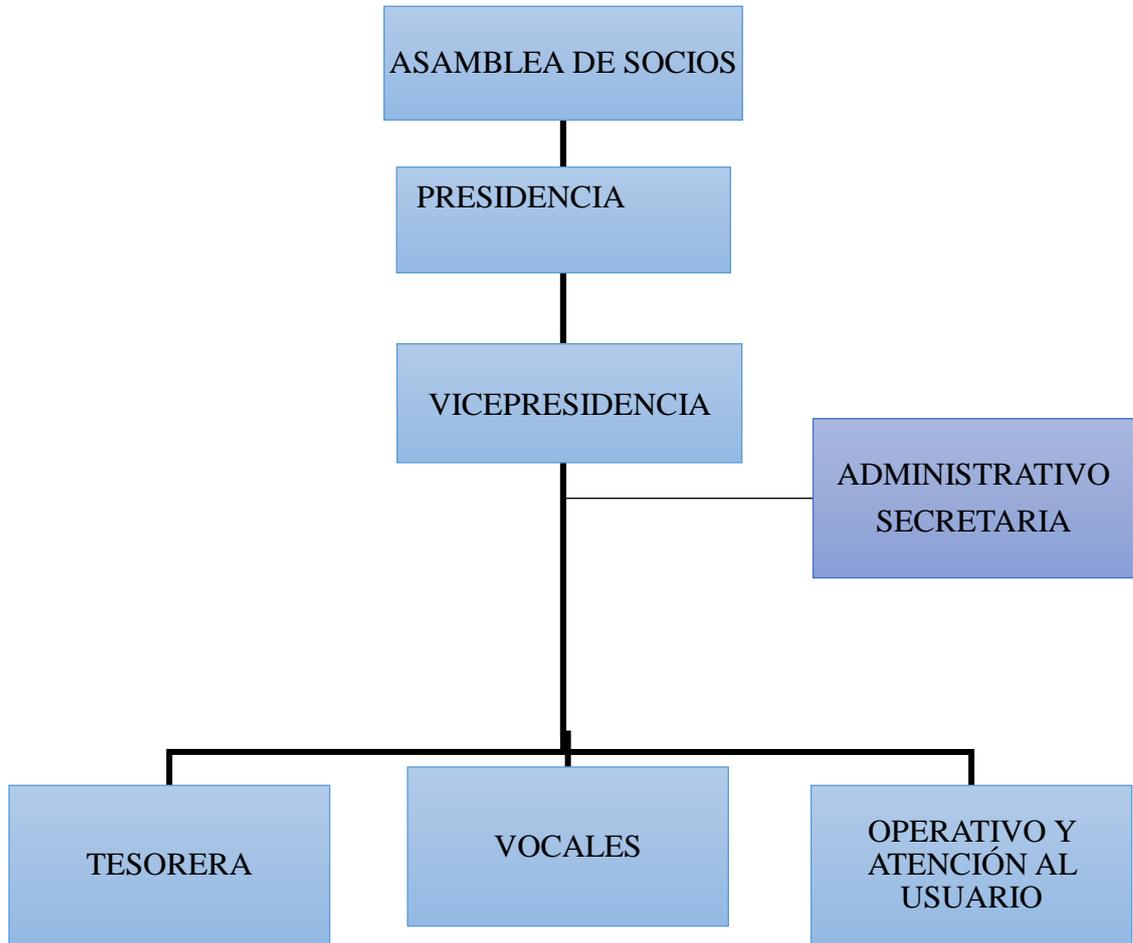
Meta: Realizar el organigrama estructural y funcional al 100%

Propuesta: Realizar un organigrama estructural y funcional con los diferentes departamentos.

Desarrollo de la propuesta

5.6.5. Organigrama Estructural Propuesto

Ilustración 4: Organigrama Estructural Propuesto

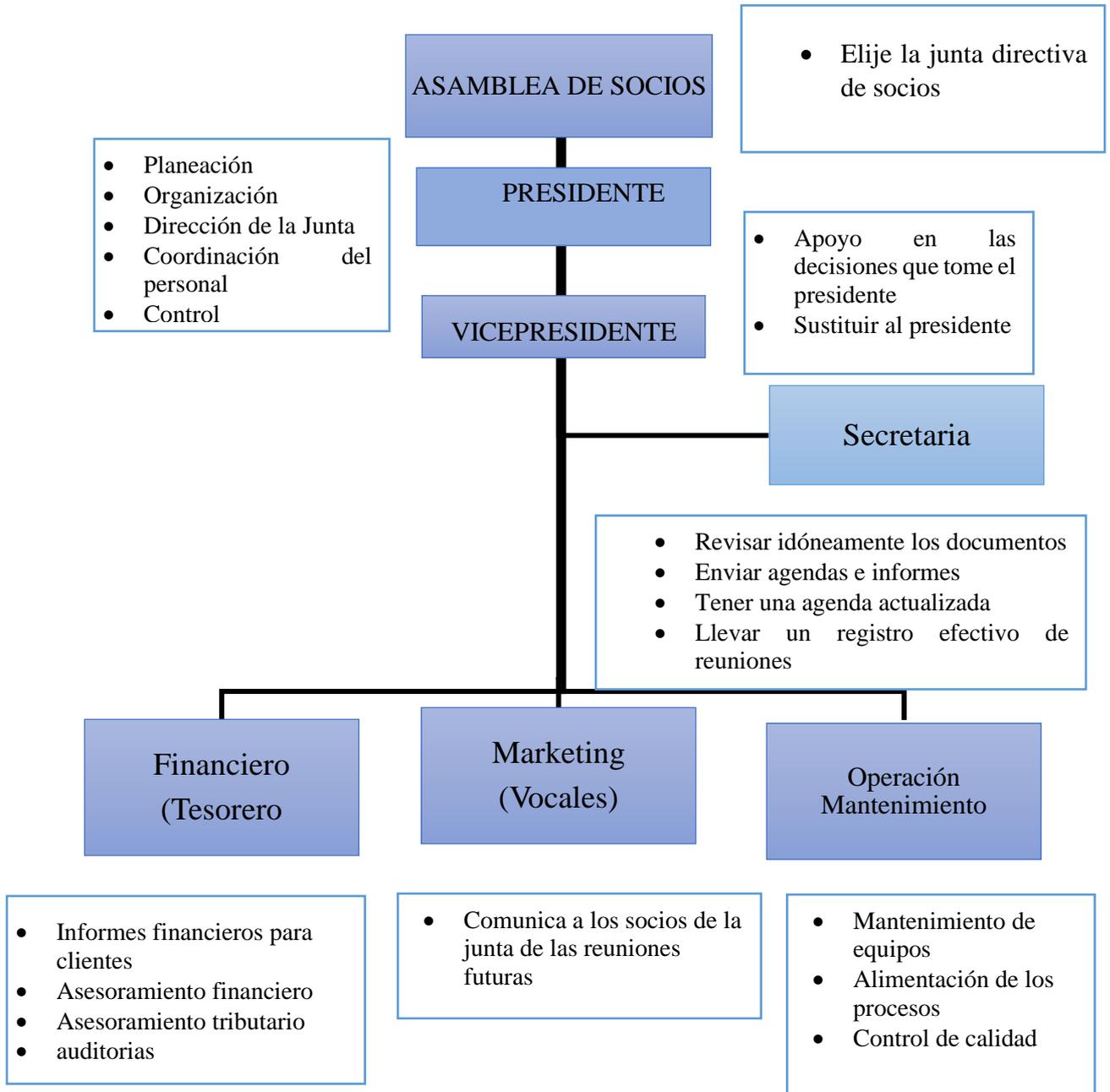


Elaborado por: Flor Shuishi y Liliana Tualombo.

Fecha: 08/ 07/2023

5.6.6. Organigrama funcional

Ilustración 5: Organigrama Funcional



Elaborado por: Flor Shuishi y Liliana Tualombo.

Fecha: 08/ 07/2023

3. **Estrategia:** Elaborar el manual de funciones por departamento.

Establecer funciones de acuerdo con las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas.

Definir los cargos que desempeñan.

Determinar las competencias que deben de tener para desempeñar el puesto laboral.

Actualidad: La Junta Administradora de agua potable San Simón no disponen de un manual de funciones.

Objetivo: Establecer funciones por cada departamento en la Junta Administradora de agua potable.

Meta: Manual de funciones por departamento al 100%

Propuesta: Proponer un manual de funciones a los miembros de la Junta Administradora de agua potable.

5.6.7. Desarrollo de la estrategia Manual de funciones.

Descripción y función de cada departamento de la Organización

Cuadro 3: Descripción de funciones del presidente

Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica

| | |
|--------------------------------------|--|
| Puesto | Presidente |
| Departamento al que pertenece | Presidencia |
| Supervisa a | Todos los jefes de departamento |
| Descripción del puesto | Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente todas las actividades administrativas, económicas, financieras y de talento humano de la organización, diseñando estrategias que permitan el cumplimiento de objetivos y metas empresariales a través de la planeación estratégica. |
| Funciones y Responsabilidades | <ul style="list-style-type: none">❖ Ser el representante principal de manera legal, judicial de la organización.❖ Administrar recursos de la organización de manera que se cumplan los objetivos establecidos.❖ Autorizar solicitudes de horas extras y permisos.❖ Supervisar el personal administrativo y operacional. |
| | <ul style="list-style-type: none">❖ Indagar y prever la evolución del mercado y la competencia que tendrá la organización. |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Cuadro 4: Descripción de funciones del vicepresidente

Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica

| | |
|--------------------------------------|--|
| Puesto | Vicepresidente |
| Departamento al que pertenece | Vicepresidencia |
| Jefe inmediato superior | Presidente |
| Supervisa a | Secretaria |
| | Ayuda en la toma las decisiones más importantes en lo que respecta a cualquier asunto que concierne a dicha organización. |
| Funciones y Responsabilidades | Liderar unidades, departamentos u operaciones importantes de una organización Firmar documentos y asumir compromisos para la organización de la que la organización es legalmente responsable. Sustituir al presidente en ocasiones. |

Cuadro 5: Descripción de funciones de la secretaria

| Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica | |
|---|--------------------|
| Puesto | Secretaria |
| Departamento al que pertenece | Secretaria General |
| Jefe inmediato superior | Presidente |
| Supervisa a | N/A |
| Descripción del puesto | |
| Ejecutar actividades de secretaría y asistencia administrativa apoyando la dirección del presidente y la junta de accionistas de la organización. | |
| Funciones y Responsabilidades | |
| ❖ Atender clientes internos y externos de la organización que requieran información. | |
| ❖ Organizar y preparar la información necesaria de la organización. | |
| ❖ Atender llamadas telefónicas de la presidencia y otras dependencias. | |
| ❖ Preparar antecedente e información necesaria para las juntas directivas y reuniones. | |
| ❖ Organización de sistemas. | |

Elaborado por: Equipo de trabajo

Cuadro 6: Descripción de funciones del Tesorero

| Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica | |
|--|-------------------------|
| Puesto | Tesorero |
| Departamento perteneciente | Departamento Financiero |
| Jefe inmediato superior | Presidente |
| Supervisa a | N/A |
| Coordinar, registrar y aplicar los recursos financieros de la organización, proporcionando información financiera contable y fiscal a la dirección administrativa y la gerencia, para la planeación dirección y toma de decisiones en la organización. | |
| Funciones y Responsabilidades | |
| ❖ Comprobar que los documentos contables cumplan con los requisitos de ley y se encuentren vigentes. | |
| ❖ Responsable de transacciones y movimiento de dinero que realice la organización. | |

Cuadro 7: Descripción de funciones del Coordinador de Marketing

Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Puesto | Coordinador de Marketing |
| Departamento al que pertenece | Departamento de Marketing Vocales |
| Jefe inmediato superior | Presidente |
| Supervisa a | N/A |

Descripción del puesto

El coordinador de marketing se encargará de comunicar a los socios de las reuniones que se darán en el transcurso del año.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Crear hojas volantes con los comunicados.
- ❖ Repartir hojas volantes
- ❖ Comunicar situaciones críticas que suceda en la parte operativa.

Elaborado por: Equipo de trabajo

Cuadro 8: Descripción de funciones del Ingeniero en Tuberías

Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica

| | |
|--------------------------------------|--|
| Puesto | Ingeniero en Tuberías |
| Departamento al que pertenece | Departamento Operación y Mantenimiento |
| Jefe inmediato superior | Presidente |
| Supervisa a | N/A |

Descripción del puesto

El operador debe estar en la capacidad de realizar actividades con autonomía, además está en condiciones de organizar su tarea, comprender ordenes de trabajo, dar indicaciones a los ayudantes, tomar decisiones, aprovechar la materia prima y maquinaria.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Organizar el área de trabajo.
- ❖ Verificar el estado general de máquinas, herramientas y realizar los correctivos correspondientes.
- ❖ Operar la maquinas principales.
- ❖ Realizar inspecciones de calidad del material a producir.

4. **Estrategia:** Elaborar un plan de marketing

Definir los medios de comunicación.

Establecer estrategias de marketing.

Determinar las herramientas a utilizar para realizar las publicidades.

Actualidad: La Junta Administradora de agua potable San Simón no disponen de un plan de marketing

Objetivo: Desarrollar un plan de marketing acorde a las actividades, tamaño y presupuesto.

Meta: Plan de marketing al 100%

Propuesta: Proponer un plan de marketing que permita dar a conocer el servicio que brinda a los usuarios de San Simón.

Desarrollo de la estrategia

5.6.8. Estrategia Plan de Marketing

Cuadro 9: Plan de Marketing

| N. | Nombre | Actividad | Herramientas | Cantidad | Costo U. | Costo T. | Responsable |
|-----------|---------------------------------------|--|---------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| 1 | Publicidad | Hojas volantes | Material didáctico | 100 | \$0.20 | \$20.00 | Marketing |
| | | Crear una cuenta de: Facebook Instagram | Facebook | 1 | \$ 0.00 | \$0.00 | |
| 2 | Redes sociales | Crear una cuenta de: Facebook Instagram | Instagram | 1 | \$ 0.00 | \$0.00 | Marketing |
| | | Charlas informativas | Información | 2 veces al año | \$50.00 | \$100.00 | |
| 3 | Folletos y charlas informativos | Charlas informativas | Ing. Hidráulico- Información | 1 | \$50.00 | \$50.00 | Marketing |
| | | Trípticos | Material didáctico | 100 | \$0.10 | \$10.00 | |
| | | Reuniones online | Personal | 2 veces | \$0.00 | \$0.00 | |
| 4 | Pagina Virtual | Reuniones online | Página oficial | 1 | | | Marketing |
| | | | Página oficial | 1 | | | |
| | | | | | | Total | |
| | | | | | | \$180.00 | |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

5. **Estrategia:** Definir el plan de mantenimiento

Definir actividades para las personas encargadas del mantenimiento

Determinar cada que tiempo se realiza el mantenimiento a la depuradora de agua.

Actualidad: La Junta Administradora de agua potable San Simón no tiene un plan de mantenimiento y funciones.

Objetivo: Proponer manual de funciones para los técnicos encargados del mantenimiento de la depuración del agua y medidores.

Meta: Mantenimiento y funciones al 100%

Propuesta: Proponer un manual de mantenimiento y funciones para el mejoramiento de las actividades que realizan de manera cotidiana.

Desarrollo de la estrategia

5.6.9. Estrategia de Plan de mantenimiento

Cuadro 10: Plan de Mantenimiento

| Encargado | Objetivo | Actividades | Tiempo | Resultados |
|--|---|--|---|---|
| Técnico de mantenimiento del tanque depurador de agua potable | Comprobar el estado de los medidores de las viviendas | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del tanque • Recorrido de las tuberías en caso de sospechas de fugas de agua • Revisión de válvulas • Lavado de desarenador • Lavado de tante • Chequeo de la cama de válvulas | Cada mes | Servicio de mejor calidad y permanente |
| Técnico de mantenimiento del tanque depurador de agua potable | Brindar mantenimiento al tanque de agua. | <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar que todas las viviendas dispongan de un medidor en zonas visibles. • Colocar cloro con las debidas proporciones en el agua. | <p>Cada mes</p> <p>Cada semana se realizará la colocación del cloro</p> | <p>Cada usuario tiene la cantidad de agua que ha consumido durante el mes.</p> <p>Agua de mejor calidad</p> |

Elaborado por: Equipo de trabajo

6. Estrategia: Plan de capacitación a los miembros de la Junta Administradora de agua potable.

Elaborar el plan de capacitación.

Actualidad: La Junta Administradora de agua potable San Simón no disponen de un plan de capacitación.

Objetivo: Brindar una capacitación en base a las actividades que realizan los trabajos en la Junta Administradora de agua potable.

Meta: Capacitar el 100% de los miembros

Propuesta: Realizar el Plan de capacitación a los miembros de la Junta Administradora de agua potable.

Desarrollo de la estrategia

5.6.10. Estrategia Plan de capacitación

Cuadro 11: Plan de Capacitación

| ENCARGADO | OBJETIVO | ACTIVIDADES | TIEMPO | RESULTADOS |
|--|---|---|-----------------|---|
| Presidente de la Junta Administradora | Capacitar a los miembros y a los socios de la Junta. | Capacitaciones en cursos como: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Virtuales ❖ Presenciales Temas: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Manejo de información: ❖ Documentación de manera adecuada ❖ Cumplimiento de impuestos. ❖ Nuevas Leyes | 10 horas al mes | Nuevos conocimientos Desempeño laboral eficiente y eficaz. |
| | Intercambiar ideas con el personal administrativo de otras Juntas a Agua potable (Instituciones). | Realizar nuevas funciones | 1 vez al mes | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimientos nuevos ❖ Mayor experiencia en su área laboral. ❖ Nuevas destrezas y habilidades |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

CONCLUSIONES

- ❖ La Junta Administradora de Agua San Simón, no cuenta con una planificación estratégica, lo cual dificulta el desarrollo de procesos eficientes en la organización, originando que la gestión de la misma se lleve a cabo en un ambiente de incertidumbre y sin metas establecidas.
- ❖ Mediante el diagnóstico situacional se realizó análisis interno y externo de la Junta Administradora de agua San Simón, esto nos permitió conocer la situación actual y comprender las falencias, que permitió diseñar el plan estratégico, para fortalecer la gestión administrativa y la toma de decisiones.
- ❖ En la propuesta se plasmó todas las estrategias con la finalidad de mejorar el manejo y desempeño laboral de la Junta Administradora de agua San Simón, esto ayudara a cumplir con los objetivos planteados teniendo una visión clara de hasta dónde quiere llegar en el futuro.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda implementar y evaluar el cumplimiento del plan estratégico, diseñado para la Junta Administradora de Agua Potable San Simón.
- ❖ Considerar la importancia de la planificación estratégica con referencias de investigación, lo que permitirá tener un mayor conocimiento para poder direccionar a la organización de mejor manera, logrando los objetivos planteados para su desarrollo. Para lo cual deben realizar diagnósticos permanentes para corregir algún aspecto durante el desarrollo.
- ❖ Efectuar y difundir las estrategias para el mejoramiento del desarrollo de las actividades propuestas y el mejor manejo de sus recursos, con el fin de lograr lo planificado.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson Educación.
- Aranda, A. (2000). *Planificaciòn estratègica educativa*. Loja: Imprenta Cosmos.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2014). *General Theory of Administration*. México: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2017). *Fundamentos y Aplicaciones*. Mexico: MCGRAWHILL.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Educando. (2008). *Importancia de planificar*. Obtenido de <http://www.educando.edu.do/articulos/docente/la-importancia-de-planificar/>
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Estrada , A. (2013). *Modelo de Planeación*. Obtenido de <https://prezi.com/nw5p57avrc9/modelo-de-planeacion-de-lippitt-watson-y-wetley/>
- Gaxiola, J. (22 de marzo de 2020). Obtenido de <https://jesusgaxiola.com/que-es-un-plan-estrategico/>
- gestiopolis. (1 de julio de 2008). <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>. (R. C. Ena, Editor, & M. y. investigación., Productor) Recuperado el 18 de 01 de 2018
- Goodstein, L., Timothy, N., & Pfeiffer, J. W. (1998). *Planeación Estratégica Aplicada*. Bogota: McGraw-Hill.
- Google. (2017). *Googlemaps*. Obtenido de [fotografía]: [https://www.google.com.ec/maps/place/San+Simon+\(Yacoto\)/@-1.6398257,-78.9908593,14.25z/data=!4m5!3m4!1s0x91d310ac59294e2d:0xd41a022e2d2cc8a!8m2!3d-1.6352943!4d-78.9175088](https://www.google.com.ec/maps/place/San+Simon+(Yacoto)/@-1.6398257,-78.9908593,14.25z/data=!4m5!3m4!1s0x91d310ac59294e2d:0xd41a022e2d2cc8a!8m2!3d-1.6352943!4d-78.9175088)
- Hitt, M., Ireland, D., & Hoskisson, R. (2008). *Administracion Estrategica*. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Jaapelearning. (20 de febrero de 2021). Obtenido de <https://jaapelearning.blogspot.com/>

Martines, P. (02 de Octubre de 2009). Planeación estratègica. Obtenido de <http://profesorpedropmartinez.blogspot.com/2009/10/la-planeacion-estrategica-definicion.html>

Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.

Monroy Mejía, M., & Sanchezllanes, N. N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/172512?page=27>.

Moscoso, J. (12 de Noviembre de 2008). *Etapas del proceso de planificación*. Obtenido de <http://alfredoj111.blogspot.com/2008/12/etapas-del-proceso-de-planificacin.html>

PORTUGAL, G. K. (2013). *“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO-EMPRESA PÚBLICA*. REPOSITORIO INSTITUCIONAL. Obtenido de <file:///C:/Users/cn717/Desktop/Octavo%20Liliana/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n/TESIS/12T01258.pdf>

RAMONET, ANTONIO ARRANZ. (s.f.). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INTEGRAL*. Obtenido de <https://sistemas.fciencias.unam.mx/~aar/libros/Planeacion%20estretetica%20integral.pdf>

Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.

Robles, K. (2013). *Tesis de Pregrado Planificación estratégica para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública, perteneciente a la provincia de Tungurahua para el periodo 2012-2013*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.

Serrano, & Matilla, K. (2018). *Un modelo de planificación estratégica* (Vol. I). UOC.
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader>

Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.

Velazco, M., & Sánchez, E. (2012). *Planeación estratégica:teoria y practica*.
Colombia: Trillas.

ZAVALA, A. L. (2015). *TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN/ CONTABI/LIDAD Y AUDITORÍA*. Obtenido de
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5577/1/82T00455.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

| ACTIVIDADES | Meses | Noviembre | | | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | |
|--|---------|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|
| | Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| Solicitud de autorización a la Junta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corrección de anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de preguntas para la encuesta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación de la técnica de encuesta a la Junta. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis e interpretación de los datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diálogo con el presidente de la Junta. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la Tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Propuesta de capacitación del Plan Estratégico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entregar el proyecto terminado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2: PRESUPUESTO

| PRESUPUESTO | | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|--|--------------|
| Suministro | Unidad de medida (Resmas, cajas, etc.) | Cantidad (De resmas, cajas, etc.) | Valor unitario (De resmas, cajas, etc.) | Total (\$) |
| Esferos | Docena | 1 | 3,25 | 3,25 |
| Papel Bond | Resma | 2 | 3,50 | 7,00 |
| Grapadoras | Unidad | 1 | 1,35 | 1,35 |
| Grapas | Caja | 1 | 2,50 | 2,50 |
| Impresiones a color | Unidad | 20 | 0,10 | 2,00 |
| Copias | Unidad | 421 | 0,05 | 21,05 |
| Carpetas de cartón con vincha | Unidad | 2 | 0,40 | 0,80 |
| Pasajes | Por persona | 10 | 0,30 | 3,00 |
| Proceso de encuestas | | 5 | 10 | 50 |
| | | | Total (3) | 40,95 |

Análisis de la Matriz FODA.

La matriz FODA es una herramienta que nos permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la junta administradora de agua, esto permitirá conocer la situación actual en la que se encuentra, de tal manera que nos permita establecer estrategias para la formulación de un plan de acción que permita mejorar las falencias y fortalecer las mismas.

Anexo 3: Matriz FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Atención de contacto directo con el cliente.2. Infra estructura propia3. Recursos mixtos.4. Control adecuado del consumo de agua y a un precio único.5. La responsabilidad social y medioambiente de la organización. | <ol style="list-style-type: none">1. Nueva tecnología2. Crecimiento de la población que requiere el servicio.3. Posicionamiento en el mercado (única organización en ofrecer el servicio).4. Fortalecer la organización del personal administrativo y operadores5. Acceso tecnológico para la automatización de los procesos de tratamiento y distribución de agua potable. |
| Debilidades | Amenazas |
| <ol style="list-style-type: none">1. Falta de capacitación2. Resistencia al cambio3. Problemas de motivación con el personal4. Falta de planificación5. No ocupan un plan estratégico adecuado para la organización.6. Inexistencia de una estructura orgánica. | <ol style="list-style-type: none">1. El pago de la planilla de agua potable no se realiza en el tiempo establecido.2. Desastres naturales.3. Uso indiscriminado del agua4. Aumento del costo de las maquinarias y suministros.5. Comercialización del agua. |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Anexo 4: MACRO FORTALEZAS

| <p align="center">MATRIZ FODA</p> | <p align="center">FORTALEZAS</p> | <p align="center">DEBILIDADES</p> |
|--|--|--|
| | <p align="center">OPORTUNIDADES</p> | <p align="center">ESTRATEGIAS FO</p> |
| <p>1. Nueva tecnología. 2. Crecimiento de la población que requiere el servicio. 3. Posicionamiento en el mercado (única organización en ofrecer el servicio). 4. Fortalecer la organización del personal administrativo y operadores. 5. Acceso tecnológico para la automatización de los procesos de tratamiento y distribución de agua potable.</p> | <p>F1-01. Plan de una base de datos digitalizado, para el manejo adecuado del cobro. F3-02. Ampliar a más sectores mediante una segmentación potable a nuevos clientes o socios. F2-03. Mejorar y seguir implementando las instalaciones y plantas de la JAAPSM para ofrecer un mejor servicio. F5-05. Desarrollo de proyectos de conservación ecológica como reforestaciones, adecuaciones de espacios o instituciones públicas, entre otros.</p> | <p>D1-04. Capacitar al personal en las diferentes áreas administrativas. D3-05. Comunicación oportuna. D5-02. Creación de un plan estratégico para mejorar el desempeño. D6-03. Estructura organizacional para la junta de agua.</p> |

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Equipo de Trabajo

Anexo 5: Macro Oportunidades

| MATRIZ FODA | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención de contacto directo con el cliente. 2. Infraestructura propia 3. Recursos mixtos 4. Control adecuado del consumo de agua y a un precio único. 5. La responsabilidad social y medioambiente de la organización. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación. 2. Resistencia al cambio. 3. Problemas de motivación con el personal 4. Falta de planificación. 5. No ocupan un plan estratégico adecuado para la organización. 6. Inexistencia de una estructura orgánica. |
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS FA | ESTRATEGIAS DA |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El pago de la planilla de agua potable no se realiza en el tiempo establecido. 2. Desastres naturales. 3. Uso indiscriminado del agua. 4. Aumento del costo de las maquinarias y suministros. 5. Comercialización del agua. | <p>F2-A1. Plan de fortalecimiento para el trabajo en equipo.</p> <p>F5-A2. Colaboración entre los miembros de la junta de agua.</p> | <p>D5-A1. Corte del servicio por no pagar planillas a tiempo.</p> <p>D3-A4. Establecer funciones por cada área.</p> <p>D4-A4. Elaborar un presupuesto para optimizar gastos generales y de administración.</p> |

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Anexo 6: Junta Administradora de Agua Potable San Simón



Anexo 7: Reunión con los socios de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón



Anexo 8: Entrevista con el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón



Anexo 9: Encuesta con el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón





JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN SIMÓN

La Junta Administradora de Agua Potable San Simón está ubicada en el barrio San Vicente entre las calles Eugenio Espino y 3 de Mayo a diez cuadras del Parque San Simón y a una cuadra de la iglesia.



SECTOR INDUSTRIAL



VICEN

Al 2023, ser una organización líder en la provisión de agua potable reconocida tanto a nivel local, regional y nacional como la mejor proveedora de agua de excelente calidad, cubriendo las exigencias de nuestros clientes con innovación, excelencia y calidad.



VICEN

La JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN SIMÓN crea una relación permanente con nuestros socios, elevando la calidad de vida de la comunidad, mediante la provisión, en calidad y cantidad, de agua potable y la prestación del servicio, basándonos en una filosofía de servicio para lograr la satisfacción total.

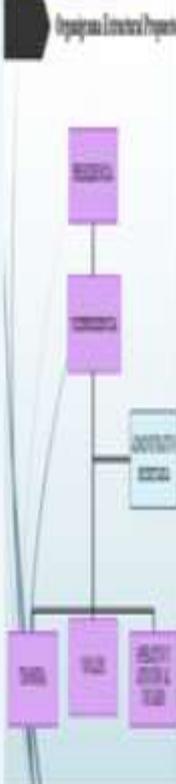


Principios Filosóficos

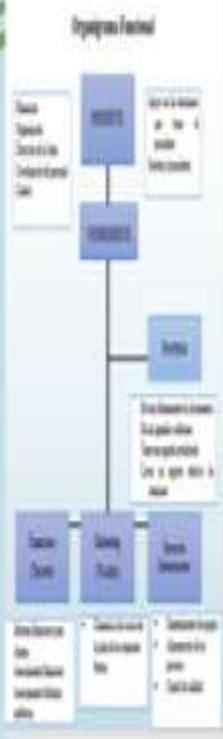
- Seguridad
- Desarrollo Sostenible
- Calidad
- Trabajo en Equipo



Organograma Estructural Propuesto



Organograma Funcional



Anexo 11: Certificado del director Dr. Marlon García

DR. MARLON GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

CERTIFICA

Que las señoritas **Liliana Jolisa Tualombo Tualombo** y **Flor Carmen Shuishi Banshuy**, estudiantes de la **Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias , Gestión Empresarial e Informática**, han cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **"Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de agua potable San Simón, Cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023"**, en tal virtud faculto a los interesados continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 09 de enero del 2023

Atentamente,



Dr. Marlon García
Director Académico

Anexo 12: Certificado del par Académico Dr. Ricardo Villacis

DR. RICARDO VILLACIS EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

CERTIFICA

Que las señoritas **Liliana Jolisa Tualombo Tualombo** y **Flor Carmen Shuishi Banshuy**, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, han cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **"Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de agua potable San Simón, Cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023 "**, en tal virtud faculto a los interesados continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 09 de enero del 2023

Atentamente,



Dr. Ricardo Villacis
Par Académico

Anexo 13: Certificado del par Académico Abg. Antonio Sánchez

ABG. ANTONIO SANCHEZ SMITH EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

CERTIFICA

Que las señoritas Lilliana Jolisa Tualombo Tualombo y Flor Carmen Shuishi Banshuy estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, han cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado "Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de agua potable San Simón, Cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023", en tal virtud faculto a los interesados continuar con el desarrollo de su proyecto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 09 de enero del 2023

Atentamente,



Abg. Antonio Sánchez Smith
Par Académico



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Administración de Empresas

Objetivo: Recopilar datos relevantes acerca del plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la junta administradora de agua potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023”

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una X la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter confidencial, por lo que esperamos la veracidad de sus respuestas.

CUESTIONARIO

1. ¿Es usted usuario del servicio de agua potable de la Junta administradora de San Simón?

a) Si ()

b) No ()

2. ¿Cómo califica usted la atención que brindan los operarios y la directiva?

a) Regular ()

b) Bueno ()

c) Excelente ()

3. ¿Cómo calificaría usted, el servicio que presta la junta administradora de agua?

a) Regular ()

b) Bueno ()

c) Excelente ()

4. ¿Cree usted que la junta administradora de agua potable San Simón cuenta con un Plan Estratégico?

a) Si ()

b) No ()

5. ¿Conoce si la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cuenta con una misión o visión establecido?

a) Si ()

b) No ()

6. ¿Conoce si la Junta Administradora de Agua Potable San Simón cuenta con políticas internas?

a) Conoce ()

b) Desconoce ()

7. ¿Tiene conocimiento de que se haya realizado algún análisis FODA de la gestión administrativa, en la Junta Administradora de Agua Potable San Simón?

a) Si ()

b) No ()

8. ¿Conoce usted si la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cuenta con una estructura organizacional?

a) Si ()

b) no ()

9. ¿Cree usted que con la elaboración de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa, la Junta Administradora de Agua Potable San Simón?

a) Si ()

b) no ()



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Administración de Empresas

Objetivo: Recopilar datos relevantes acerca del plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la junta administradora de agua potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023

Entrevista dirigida al presidente de la Junta Administradora de Agua

Potable San Simón

Instrucciones: Escuche atentamente y conteste las preguntas realizadas en la presente entrevista, es de carácter confidencial, por lo que esperamos la veracidad de sus respuestas.

PREGUNTAS

- 1.- **¿Hace que tiempo viene siendo parte del directorio?**
- 2.- **¿La junta cuenta con un orgánico estructural y funcional?**
- 3.- **¿La junta tiene establecidos sus objetivos, misión y visión?**
- 4.- **En caso de existir, ¿quienes participan en su elaboración?**
- 5.- **¿Considera usted que existe dentro de la junta empatía entre sus miembros?**
- 6.- **¿Cuál es su apreciación sobre las relaciones entre socios y los miembros de la directiva?**
- 7.- **¿Han realizado ustedes (DENTRO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA) un análisis sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas?**

- 8.- ¿Cuenta la junta administradora de agua con un plan estratégico?**
- 9.- ¿Cree usted que la falta de un plan estratégico ha hecho que no mejore la gestión administrativa de la junta?**
- 10. ¿Considera que sería procedente elaborar un plan estratégico?**
- 11. ¿Considera usted que, con un plan estratégico elaborado conjuntamente con los involucrados en la administración de la junta, mejorará la gestión administrativa?**

Anexo 16: Oficio de Aceptación de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SAN SIMON
REGISTRO OFICIAL N°1400 DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
DIREC: ELOY ALFARO Y CALLE 2 PARROQUIA SAN SIMON -CANTON GUARANDA-
PROVINCIA BOLIVAR

San Simón, 26 de noviembre de 2022

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías
RESPONSABLE DEL TRABAJO DE TITULACION

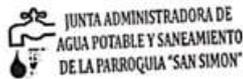
Presente. -

De mi consideración:

Consignándole un atento y caluroso saludo, me dirijo a usted, con la finalidad de darle a conocer que las señoritas **FLOR CARMEN SHUISHI BANSHUY** y **LILIANA JOLISA TUALOMBO TUALOMBO**, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, han sido aceptadas para realizar su trabajo de proyecto de tesis de grado en nuestra prestigiosa institución como es la **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SAN SIMON**.

Es todo cuanto puedo garantizar en cuanto a la verdad y legalidad, esperando que sea de útil provecho en cuanto a su finalidad.

Atentamente:




Sr. Milton Secaira
PRESIDENTE DE LA JAAPSS.


Ing. Nancy Montes
SECRETARIA DE LA JAAPSS.

Anexo 17: Certificado del URKUND

**DR. GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable San Simón, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023**. Presentado por **Flor Carmen Shuishi Banshuy y Liliana Jolisa Tualombo Tualombo**, estudiantes de la **carrera de Administración de Empresas**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 4%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 17 de mayo del 2023

Atentamente,



Dr. Marlon Alberto García Saltos
Director

Anexo 18: Certificado de URKUND



Document Information

| | |
|-------------------|--|
| Analyzed document | TRABAJO DE TITULACIÓN TESIS FLOR SHUISHI Y LILIANA TUALOMBO Lunes15-05-23 mayo con anexos - copia (1).docx (D167172320) |
| Submitted | 5/16/2023 5:44:00 PM |
| Submitted by | |
| Submitter email | fshuishi@mailes.ueb.edu.ec |
| Similarity | 4% |
| Analysis address | magarcia.ueb@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

| | |
|----------------|--|
| Submitted text | As student entered the text in the submitted document. |
| Matching text | As the text appears in the source. |