

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN MALACATÁN**



**MODALIDAD
INVESTIGACIÓN ACCIÓN**

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

PRESENTADO POR

KATERIN YASMIN LÓPEZ RAMÍREZ, CARNÉ 201846476, PREVIO A CONFERIRLE EL TITULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADA.

ASESOR

LIC.MILTON DELFINO GODINEZ TUL

REVISOR

MsC. EDGAR GUMERCINDO REQUENA NAVARRO

**MALACATÁN, SAN MARCOS, OCTUBRE 2024
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN MALACATÁN**



**MODALIDAD
INVESTIGACIÓN ACCIÓN**

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

PRESENTADO POR

KATERIN YASMIN LÓPEZ RAMÍREZ, CARNÉ 201846476, PREVIO A CONFERIRLE EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA.

ASESOR

LIC.MILTON DELFINO GODINEZ TUL

REVISOR

MsC. EDGAR GUMERCINDO REQUENA NAVARRO

**MALACATÁN, SAN MARCOS, MAYO 2024
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
AUTORIDADES CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS

CONSEJO DIRECTIVO

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	Secretaria Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante de Docentes
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
AUTORIDADES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS

COORDINACIÓN ACADÉMICA

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera de Pedagogía y Ciencias de la Educación
Licda. Aminta Esmeralda Guillén Ruiz	Coordinadora Carrera de Trabajo social, Técnico y Licenciatura
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera de Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera de Abogado y Notario y Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano

Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía Extensión de San Marcos
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Licda, Mirna Lisbet de León Rodríguez	Coordinadora Extensión de Tejutla
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	Coordinador Extensión de Tacaná
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador del Instituto de Investigación
Lic. Mario René Requena	Coordinador de Extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera de Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Coordinador Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador Carrera Profesorado Bilingüe Intercultural
Lic. Yovani Alberto Cux Chan	Coordinador Carreras Sociología, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS

TERNA EXAMINADORA

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Lic. Milton Delfino Godínez Tul	Asesor
MsC. Edgar Gumercindo Requena Navarro	Revisor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS
EXTENSIÓN MALACATÁN

**MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO**

Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
MsC. Edgar Gumercindo Requena Navarro	Encargado de EPS
Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado	Secretaria
Lic. Edwin Fernando González Fuentes	Tesorero
Lic. Moisés Neptalí Navarro Vásquez	Vocal I
Lic. Deyvi Catarino Girón Portillo	Vocal II
Lic. Milton Delfino Godínez Tul	Vocal III



CUSAMUSAC
Centro Universitario de San Marcos
Universidad de San Carlos de Guatemala

DEPSAE. Ext. Malacatán-CUSAM.Transc. 05-2024
Malacatán, San Marcos, 18 de octubre de 2,024

ESTUDIANTE: Katerin Yasmin López Ramirez
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
EXTENSION DE MALACATAN, CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto TERCERO: INFORMES FINALES INDIVIDUALES, del Acta No. 04-2024, de sesión ordinaria celebrada por Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado, el 25 de mayo de 2024, que dice: TERCERO, ASUNTOS: INFORMES FINALES INDIVIDUALES DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Inciso I). El departamento de Ejercicio Profesional Supervisado conoció solicitud de la estudiante: Katerin Yasmin López Ramirez, carné 201846476, en el sentido se le AUTORICE su Informe final denominado: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS, en modalidad investigación acción, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. El Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado en cumplimiento de los aspectos metodológicos, académicos y en virtud que el informe cuenta con los dictámenes de asesor y revisor, ACORDÓ: AUTORIZAR EL INFORME IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS, presentado por la estudiante: Katerin Yasmin López Ramirez, carne 201846476.

Sin más por el momento me suscribo de usted.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Edgar Gumerindo Requena Navarro
Encargado Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado

cc. Archivo

Dictamen de asesor



Malacatán, San Marcos 30 de marzo de 2024

Señores:

Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Extensión Malacatán

Al recibo de la presente, espero estén gozando de bendiciones del Supremo en todas las actividades que realicen en beneficio de la carrera de Administración de Empresas.

Por este medio manifiesto que he asesorado el informe individual final del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, de la estudiante: Katerin Yasmin López Ramírez, carné 201846476, denominado: Implementación de un Manual de Funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos, en modalidad de Investigación Acción.

El mismo reúne los requisitos solicitados como Trabajo de Graduación de la carrera nivel licenciatura de éste Centro Superior de Estudios por lo cual EMITO DICTAMEN FAVORABLE.

Deferentemente,



Lic. Milión Delfino Godínez Tul
Administrador de Empresas

Dictamen de revisor



Malacatán, San Marcos 30 de abril de 2024

Señores:

Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Extensión Malacatán

Al recibo de la presente, espero estén gozando de bendiciones del Supremo en todas las actividades que realicen en beneficio de la carrera de Administración de Empresas.

Por este medio manifiesto que he revisado el informe individual final del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, de la estudiante: Katerin Yasmin López Ramírez, Carné 201846476, denominado: Implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos.

El mismo reúne los requisitos solicitados como Trabajo de Graduación de la carrera nivel licenciatura de éste Centro Superior de Estudios por lo cual EMITO DICTAMEN FAVORABLE.

Deferentemente,

MsC. Edgar Gumercindo Requena Navarro.
Administrador de Empresas

ESTUDIANTE: KATERIN YASMIN LÓPEZ RAMÍREZ
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS, inciso a) subinciso a.11) del Acta No. 018-2024**, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 23 de octubre de 2024, que dice:

“QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. a.11) La Coordinación Académica conoció Providencia No. EUMACUSAM-114-2024, de fecha 22 octubre de 2024, suscrita por la Licda. Julia Maritza Gándara, Coordinadora Extensión Malacatán, a la que adjunta solicitud de la estudiante: KATERIN YASMIN LÓPEZ RAMÍREZ, Carné No. 201846476, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinadora de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, la estudiante: KATERIN YASMIN LÓPEZ RAMÍREZ, Carné No. 201846476, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.”
Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez
Coordinador Académico



c.c. Archivo
REOS/ejle

Dedicatoria

A Dios: Porque por medio de su gracia he podido llenarme de sabiduría todos estos años, me ha llenado de fuerzas para pasar cada obstáculo que se a cruzado en mi camino, y en su infinito amor cada día derrama de sus bendiciones en mi vida.

A mi madre: Por ser una mujer fuerte, que siempre me ha enseñado a salir adelante a pasar de las adversidades que pueda traer la vida, ella me enseñó que una mujer puede sobre salir en todos los ámbitos de la vida con esmero y dedicación, gracias al apoyo incondicional que siempre me ha brindado hoy por hoy me he convertido en la mujer que soy.

A mi abuelita: Porque, a pesar de su edad, su apoyo y su amor alentó a mi vida a ser perseverante en este proceso, su forma de ser me ha enseñado a ser humilde y siempre estar en constante mejoramiento como ser humano.

A mi tía: Por ser un apoyo incondicional en mi vida, desde niña me ha enseñado el valor de la disciplina y perseverancia, sus sabios consejos siempre me han ayudado a sentirme fuerte y capaz.

A mi hija: Porque siendo un ser tan pequeño es la que me impulsa a dar lo mejor de mí, ella se ha convertido en la fuerza de mi vida, con ella puedo lograr más de lo que imagine, ella es la luz que guía mi camino y ha sido quien me ha acompañado desde que inicie este proceso.

A mi esposo: Porque ha sido un complemento desde que inicie este proceso, su apoyo y paciencia han confortado mi vida.

A mis amistades: Porque siempre ha existido palabras de aliento en ellos, me han brindado cariño y apoyo incondicional en esta etapa.

A la gloriosa Universidad de San Carlos: Por abrir las puertas de su magna casa de estudios para poder adquirir conocimientos y ser forjadora de mi carrera educativa.

A mi asesor: Por su constante apoyo, por ser una persona constructiva para mi vida profesional, por compartir conmigo de sus sabios conocimientos y exigirme cuando era necesario. Muchas gracias porque nunca hubo envidia al aconsejarme a lo contrario su propósito ha sido formar profesionales de calidad.

A mi revisor: Porque sus correcciones fueron precisas y acertadas, es una gran persona, que aparte de ser muy profesional es un gran amigo, sus enseñanzas han dejado huellas en mi corazón.

Índice general

Introducción.....	I
Resumen ejecutivo.....	III
Justificación.....	V
Planteamiento del Problema	7
Árbol de problemas.....	7
Objetivos	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Capítulo I.....	10
Finalidad de la investigación.....	10
1. Diagnóstico	10
1.1 Diagnóstico del área Administrativa.....	10
1.2 Diagnóstico del área Financiera	11
1.3 Descripción de Lineal Basal.....	13
1.4 Actividades necesarias para el diagnóstico	15
1.5 Trabajo de campo	15
1.6 Análisis e interpretación de datos	17
1.6.1 Análisis del cuestionamiento	19
1.7 Discusión de resultados e identificación de la problemática	21
Capítulo II.....	22
Acción.....	22
2.1 Marco referencial.....	22

2.1.1	Historia de la Comunidad	22
2.1.2	Ubicación geográfica	23
2.1.3	Datos geográficos.....	26
2.1.3.1	Demarcación	26
2.1.3.2	Extensión	26
2.1.3.3	Clima	26
2.1.3.4	Distancia	26
2.1.4	División Político – Administrativo	27
2.1.4.1	Político.....	27
2.1.4.2	Administrativo	28
2.1.5	Historia Comisión de Agua.....	28
2.1.6	Estructura Organizativa de la Comisión de Agua	31
2.1.7	Gestiones realizadas por la Comisión de Agua.....	31
2.1.8	Actividades que realiza la Comisión de Agua	32
2.2	Marco teórico	33
2.2.1	Concepto de un manual de funciones.....	33
2.2.2	Características de un manual de funciones	35
2.2.3	Ventajas de un manual de funciones.	36
2.2.4	Desventajas de un manual de funciones	37
2.2.5	Finalidad del manual de funciones.....	38
2.2.6	Objetivos de elaborar manuales administrativos.....	39
2.2.7	Tipo de manuales administrativos.....	40
2.2.8	Conceptos que se manejan dentro de un manual de funciones.....	41

2.2.8.1 Claridad en funciones	41
2.2.8.2 Coordinación interna	43
2.2.8.3 Toma de decisiones	43
2.2.8.4 Eficiencia en la gestión del agua	44
2.2.8.5 Satisfacción de los usuarios.....	45
2.2.8.6 Participación Comunitaria y Comunicación.....	46
2.2.8.7 Conflictos internos.....	47
2.2.8.8 Baja participación comunitaria.....	48
2.2.8.9 Coordinación interna deficiente.....	49
2.2.8.10 Ineficiencias operativas	50
2.2.8.11 Relación rol y función.....	51
2.2.8.12 Agua y salud.....	53
2.2.9 Leyes que sustentan esta investigación.....	55
2.2.10 Otras normativas vinculadas.	71
2.3 Desarrollo de un plan de acción.....	72
2.3.1 Objetivos	73
2.3.1.1 Objetivo General.....	73
2.3.1.2 Objetivos específicos	73
2.3.2 Justificación.....	74
2.3.3 Título de la propuesta.....	74
2.3.4 Organigrama	74
2.3.5 Logotipo	76
2.3.6 Misión.....	77

2.3.7	Visión	77
2.3.8	Valores de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.....	77
2.3.9	Ejecución de la acción.....	78
2.3.9.1	Planificación y desarrollo técnico de la propuesta.....	78
2.3.9.2	Objetivo.....	79
2.3.9.4	Acciones a desarrollar	80
2.3.9.5	Recursos.....	81
2.3.9.6	Presupuesto y financiamiento	82
Capítulo III 85		
	Formulación y perfección.....	85
3.1	Desarrollo de la acción.....	85
3.1.1	Diseño de un Manual de Funciones para la Comisión de Agua.....	85
Capítulo IV 121		
	Características	121
4.1	Hipótesis.	121
4.2	Hipótesis general.	121
4.2.1	Variable independiente.....	121
4.2.2	Variable dependiente	121
4.3	Método para la comprobación de la hipótesis	121
4.3.1	FODA	121
4.3.2	Operacionalización de la hipótesis.	122
4.4	Alcances y limitaciones.....	122
4.4.1	Alcances	122

4.4.2	Limitaciones	123
4.5	Aporte	123
4.6	Método de investigación	124
4.6.1	Método histórico.....	124
4.6.2	Método inductivo.....	126
4.6.3	Método deductivo.....	127
4.6.4	Método analítico.....	128
4.6.5	Método sintético.....	129
4.7	Delimitación de la investigación	130
4.7.1	Delimitación espacial.....	130
4.7.2	Delimitación teórica.....	130
4.8	Técnicas e instrumentos de investigación.....	130
4.8.1	Observación.....	131
4.8.2	Entrevista.....	131
4.8.3	Cuestionario.....	132
4.9	Tipo de Investigación	132
4.9.1	Investigación Descriptiva	132
4.10	Fuentes de información.....	134
4.10.1	Primaria.....	134
4.10.2	Secundaria.....	135
4.11	Sujetos de la unidad de análisis.....	135
4.12	Población y Muestra.....	136
4.12.1	Población	136

4.12.2 Muestra	137
4.13 Procedimientos de la investigación	137
Reflexión o evaluación.....	139
Comprobación de la hipótesis.....	141
Conclusiones	144
Recomendaciones	146
E-grafía	149
Anexos	154
Glosario.....	154

Índice de tablas

Tabla 1 Árbol de problemas de la Comisión de Agua, Aldea Chayen.....	8
Tabla 2 FODA de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.....	14
Tabla 3 Integrantes de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.....	15
Tabla 4 Estructura organizativa de la Comisión de Agua.....	31
Tabla 5 Agenda para la capacitación con la Comisión de Agua	80
Tabla 6 Temas a tratar en la capacitación con la Comisión de Agua.....	81
Tabla 7 Recursos a utilizar en la capacitación con la Comisión de Agua	81
Tabla 8 Presupuesto para capacitación con la Comisión de Agua	82
Tabla 9 Operacionalización de la hipótesis.....	122
Tabla 10 Comprobación de la hipótesis a través del FODA.....	141

Índice de figuras

Figura 1 Funciones y responsabilidades laborales de la Comisión de Agua.18

Figura 2 Organigrama de la estructura jerárquica de la Comisión de Agua . 19

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Mapa de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, S.M 23

Ilustración 2 Croquis de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, S.M.. 25

Ilustración 3 Organigrama de la Comisión de Aldea Chayen 75

Ilustración 4 Logotipo de la Comisión de Agua 76

Ilustración 5 Realizando cuestionario a la Comisión de Agua..... 159

Ilustración 6 Realizando entrevista a los integrantes de la Comisión..... 160

Ilustración 7 Realizando la Capacitación para implementación del manual de funciones..... 161

Ilustración 8 Integrantes de la Comisión de Agua 162

Introducción

El acceso sostenible y equitativo del agua es un elemento fundamental para el desarrollo y bienestar de las comunidades. En este contexto, la gestión eficiente de los recursos hídricos se convierte en un desafío esencial para garantizar la calidad de vida de la población. La Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, desempeña un papel crucial en la provisión del servicio hídrico a sus habitantes.

A pesar de la importancia de esta entidad, se ha identificado una carencia significativa que ha impactado directamente en su capacidad para cumplir con su función. La falta de un manual de funciones repercute en la desorganización interna, falta de claridad en las responsabilidades de sus miembros y, en última instancia, una afectación en la eficiencia en la gestión y distribución del agua en la comunidad.

El objeto central de esta problemática es la implementación de un manual de funciones en la Comisión de Agua de Aldea Chayen que fortalezca la coordinación interna, para contribuir a una distribución más equitativa y eficiente del recurso hídrico en la comunidad. Esto se logró realizando un diagnóstico de las funciones y responsabilidades actuales de la Comisión, diseñado un manual de funciones personalizado, adaptado a las necesidades específicas de la Comisión, que establezca claramente roles, procedimientos y protocolos para cada miembro, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, y facilitando una capacitación para los miembros, con el propósito de asegurar una comprensión completa y adecuada del manual de funciones.

Para esta investigación acción se utilizó la Investigación Descriptiva para comprender y resolver el problema de la Comisión, profundizando en el tema por medio de la observación, entrevista y cuestionario de manera que se

encuentren las causas y efectos. En apoyo se utilizó el método histórico, inductivo, deductivo, analítico y sintético.

Con relación a lo anterior, la presente investigación acción comprende cinco capítulos los cuales se detallan de la siguiente manera: En el capítulo I, se resalta la situación actual de la Comisión de Agua, y se describen las actividades necesarias para llevar a cabo el diagnóstico, y formular el problema sobre el cual se trabajó la acción, también se encuentra la discusión de la información recopilada para encontrar la problemática.

En el capítulo II, se describe el marco contextual donde se detalla la información obtenida de la Comisión de Agua, la estructura organizacional y la historia de cómo ha trascendido. También se incluye el marco teórico, con conceptos, características, ventajas y desventajas de un manual de funciones, de igual forma se incluye el desarrollo del plan acción para la Comisión de Agua que cuenta con objetivos, justificación, logo, título entre otros.

En el capítulo III, en este capítulo se detalla la propuesta a la problemática encontrada, la cual cuenta el diseño de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen que cuenta con perfil, funciones y habilidades de cada puesto.

En el capítulo IV, se tomó en cuenta el tipo de investigación, operacionalización de hipótesis, los instrumentos, métodos y técnicas utilizadas lo cual fueron de importancia para que se logaran los resultados requeridos.

Por último, se encuentra las referencias bibliográficas en el cual se puede verificar las fuentes de información consultadas, un glosario que contiene palabras utilizadas en esta investigación y los anexos en el que se encuentran las fotografías que evidencia las actividades realizadas en esta investigación acción.

Resumen ejecutivo

Este informe presenta los resultados de una investigación-acción orientada a la implementación efectiva de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen. La investigación-acción con enfoque cualitativo y descriptivo, ha sido utilizada como herramienta clave para involucrar a los diferentes actores de la organización en el desarrollo y adaptación del manual, con el fin de optimizar el desempeño de las funciones laborales y garantizar una mayor alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

El objetivo principal de esta investigación fue desarrollar e implementar un manual de funciones que defina de manera clara y precisa las responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo. Asimismo, se busca mejorar la comprensión interna de los roles organizacionales y aumentar la eficiencia operativa mediante una adecuada asignación de responsabilidades.

Se utilizó el enfoque de investigación-acción, que combina la investigación práctica, planificación, acción y evaluación. A lo largo de la investigación, los integrantes de la Comisión fueron activos claves para la identificación de problemáticas, la definición de roles y la evaluación de la implementación. Este proceso permitió ajustar el manual de funciones en tiempo real, asegurando que las modificaciones fueran pertinentes y útiles para los trabajadores.

Durante el proceso de investigación se identificaron varias áreas de mejora en la distribución de funciones, tales como la falta de claridad en las responsabilidades de algunos puestos clave y la superposición de tareas. Estas observaciones condujeron a una reorganización funcional que permitió un mejor aprovechamiento del talento humano y una mayor claridad en los procesos internos.

La implementación del manual de funciones, a través de la investigación-acción, ha sido un éxito. Ha mejorado la claridad en los roles y ha facilitado la toma de decisiones, lo que ha derivado en una mayor productividad. Asimismo, la participación activa del personal ha fomentado un mayor sentido de pertenencia y ha mejorado el clima organizacional. Se recomienda realizar revisiones periódicas del manual para mantenerlo actualizado y alineado con los cambios organizacionales futuros.

Justificación

El propósito de la siguiente investigación, es el de presentar de manera detallada una propuesta a la problemática encontrada en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos, la cual fue diagnosticada, priorizada y corresponde a la falta de un manual de funciones.

La implementación de un manual de funciones puede contribuir significativamente a mejorar la gestión del agua en la comunidad al proporcionar una estructura organizativa clara y definida. Esto ayudará a optimizar los procesos operativos y a garantizar una distribución más equitativa y eficiente del recurso hídrico. Al establecer roles y responsabilidades claras para los miembros de la Comisión, se evitará la duplicación de esfuerzos y se optimizará el uso de los recursos disponibles. Esto permitirá una asignación más eficiente de tiempo, personal y presupuesto, maximizando así el impacto de las actividades de la Comisión.

Esta investigación proporciona una comprensión detallada de los desafíos y oportunidades únicos que enfrenta la gestión del agua en Aldea Chayen. Esto permite adaptar las recomendaciones y soluciones. La investigación se centra en la implementación de un manual de funciones como una solución concreta y práctica para mejorar la eficiencia operativa y la gestión del agua. Esto proporciona a la Comisión y a la comunidad directrices claras y accionables para abordar los desafíos identificados a las necesidades y características particulares de la comunidad.

La investigación proporciona una base sólida para mejorar la gestión del agua al identificar áreas de desorganización y proponer soluciones prácticas para optimizar los procesos operativos. Por medio del manual de

funciones se obtiene eficiencia operativa, transparencia y rendición de cuentas, y empoderamiento comunitario,

La implementación de un manual de funciones se presenta como una necesidad imperativa para optimizar el desempeño de la Comisión de Agua, establecerá roles y responsabilidades claramente definidos, sino que también servirá como una herramienta vital para mejorar la coordinación interna, fortalecer la transparencia en la toma de decisiones y facilitar la rendición de cuentas.

Planteamiento del Problema

Como resultado de la investigación acción realizada en Aldea Chayen del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos, se determinó que la estructura administrativa de la Comisión de Agua carece de un manual de funciones formalmente definido, lo cual trae como consecuencia que el trabajo no sea ejecutado de la manera adecuada, puesto que no hay claridad de roles. Este problema es de suma urgencia para trabajar al tener claro el Diagnostico Administrativo por lo que se determina implementar: UN MANUAL DE FUNCIONES, que detalle información esencial sobre los roles y responsabilidades de los integrantes dentro de la organización, describiendo el perfil de cada puesto y de esta manera evitar duplicidad de funciones y asegurar que los roles están claros para los integrantes.

Árbol de problemas.

Se analizaron las causas y efectos que dieron origen al problema central de nuestra investigación, describiéndolas a través de un árbol de problemas para su conocimiento y soporte de la investigación acción.

Tabla 1 Árbol de problemas de la Comisión de Agua, Aldea Chayen.

ARBÓL DE PROBLEMAS		
EFFECTO		
Desorganización en la Comisión de Agua: -Falta de claridad en roles y responsabilidades. -Duplicación de esfuerzos y tareas. -Decisiones incoherentes debido a la falta de una guía.	Ineficiencia Operativa: -Retrasos en la toma de decisiones. -Ejecución ineficiente de tareas. -Falta de coordinación en la implementación de proyectos.	Falta de Transparencia y Rendición de Cuentas: -Dificultad para evaluar el desempeño individual. -Opacidad en la toma de decisiones. -Riesgo de falta de rendición de cuentas.

Raíz del problema

Carencia de un Manual de Funciones en la Comisión de Agua

CAUSAS

Falta de Conocimiento sobre la Importancia: -Desconocimiento de los beneficios de tener un manual de funciones. -Ausencia de conciencia sobre cómo un manual puede mejorar la organización.	Resistencia al Cambio: -Temor a perder ciertos privilegios o poder. -Desconfianza en la efectividad del manual.	Recursos Limitados: -Falta de tiempo para dedicarse al desarrollo de un manual. -Escasez de recursos financieros para la contratación de profesionales para realizar el manual.
---	---	---

Fuente: Trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado cohorte 2023-2024

Objetivos

Objetivo general.

- Implementar de manera efectiva un manual de funciones para la Comisión de Agua de la Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos, a través de un estudio minucioso de investigación acción.

Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico de las funciones y responsabilidades actuales de la Comisión de Agua.
- Diseñar un manual de funciones personalizado, adaptado a las necesidades específicas de la Comisión, que establezca claramente roles, procedimientos y protocolos para cada miembro, con el fin de mejorar la eficiencia operativa.
- Facilitar capacitación y formación para los miembros de la Comisión de Agua, con el propósito de asegurar una comprensión completa y adecuada del manual de funciones.

Capítulo I

Finalidad de la investigación

1. Diagnóstico

Durante el trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado se puede observar la importancia que tiene la Comisión de Agua en la comunidad, debido a que por medio de ella la comunidad ha logrado mantener y desarrollar un sistema de distribución del servicio hídrico estable para los habitantes. Sin embargo, administrativamente la Comisión de Agua tiene deficiencias como: Carencia de un reglamento interno, carencia de un manual de procedimientos y carencia de un manual de funciones, cabe mencionar que la comunidad tiene el conocimiento de algunos de los conceptos que establecen dichos manuales, pero no lo tienen establecido físicamente.

1.1 Diagnóstico del área Administrativa

La Comisión de Agua de Aldea Chayen, está constituida por ocho integrantes vecinos de la comunidad, esta Comisión tiene una labor muy importante, que es la debida distribución del servicio hídrico. Aunque no cuentan con un organigrama establecido, posee una estructura con diversas funciones de acuerdo con el cargo que cada uno tiene basado en una junta directiva, la cual está conformada por; presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, vocal I, vocal II, vocal III y fontanero, quienes desarrollan funciones de mantenimiento, gestión y cobranza para la generación de ingresos mediante el uso del servicio hídrico.

Se evaluó los roles y responsabilidades de los miembros de la Comisión concluyendo que no están totalmente claros y definidos. Los procesos internos de la Comisión, como la gestión de documentos, la toma de decisiones y la comunicación interna tienden a mostrar deficiencia (los integrantes tienen

noción de algunos conceptos administrativos, pero no lo implementan correctamente). Los integrantes tienen la capacidad de dirigir la Comisión en base a la experiencia que llevan algunos de ellos en la misma, pero les hace falta definir y tener a cada persona en puestos específicos y que cuenten con los conocimientos básicos de lo que se les asigna. Se encontró deficiencia en la implementación de equipo tecnológico que ayude a mejorar el control y la administración de la Comisión, el uso de tecnología podría mejorar la automatización de procesos y mejorar la eficiencia. Se pudo observar que existe una buena comunicación entre la Comisión y la Asamblea General de la comunidad, esto debido a la transparencia y canales de comunicación eficiente de la Comisión, solo se observó abstinencia ante implementación de contadores para poder controlar mejor el uso del recurso hídrico.

1.2 Diagnóstico del área Financiera

La Comisión de Agua opera a través de un control financiero que detalla correctamente el manejo de los ingresos obtenidos mensualmente por el recaudo del servicio de agua. La Comisión lleva un registro de los ingresos y egresos, los cuales son del conocimiento de todos los integrantes de la Comisión y a cada trimestre realizan reunión con la comunidad para poder brindar informes financieros, la Comisión maneja una caja chica que les ayuda a solventar emergencias del servicio de agua, la mayor cantidad de los ingresos son resguardados en una cuenta de banco, la cual está registrada por tres de los integrantes de la Comisión, en ese caso se encuentran el presidente, vicepresidente y contador. Y los egresos ocurren al momento de comprar insumos para el mantenimiento de la estructura que resguarda el vital líquido (tanque de agua), para hacer limpieza, cambio de la tubería cuando sea necesario, también para realizar proyectos a beneficio del servicio hídrico. Los ingresos y egresos son presentados ante la asamblea general de la comunidad.

En esta investigación nos enfocamos más en los efectos que tiene no contar con un manual de funciones, por ejemplo:

- Desorganización en las tareas y responsabilidades: Sin un manual de funciones, los miembros de la Comisión pueden tener dificultades para comprender claramente cuáles son sus roles y responsabilidades específicos. Esto podría llevar a la duplicación de esfuerzos, tareas sin asignar y falta de responsabilidad.
- Falta de claridad en los procesos internos: El manual de funciones también define los procesos internos y los flujos de trabajo. Sin esta guía, la Comisión podría experimentar confusiones en cuanto a cómo llevar a cabo ciertas actividades, lo que podría generar ineficiencias y retrasos.
- Comunicación deficiente: Un manual de funciones facilita la comunicación al establecer expectativas claras sobre quién debe informar a quién y sobre qué temas. La falta de esta guía podría resultar en una comunicación deficiente, malentendidos y falta de coordinación entre los miembros de la Comisión.
- Evaluación del desempeño: Sin un marco claro para las funciones y responsabilidades, la Comisión podría tener dificultades para evaluar el desempeño de sus miembros. Esto es esencial para garantizar que todos estén contribuyendo de manera efectiva hacia los objetivos de la Comisión.
- Capacitación y desarrollo: El manual de funciones también suele incluir información sobre las habilidades y competencias necesarias para cada puesto. Sin esta guía, podría ser difícil identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de los miembros de la Comisión.

Para abordar estos problemas, sería recomendable desarrollar un manual de funciones que establezca claramente los roles, responsabilidades y procesos internos. Además, sería útil realizar reuniones con los miembros de la Comisión para discutir y clarificar las expectativas y asegurarse de que todos estén al tanto de sus funciones y responsabilidades

1.3 Descripción de Lineal Basal

En base a la investigación realizada en el trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos, se puede analizar a la Comisión de Agua a través de un análisis FODA, representado en la siguiente tabla.

Tabla 2 FODA de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.

FODA de un Manual de Funciones	
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> Participación Comunitaria: La comunidad está involucrada en la gestión del agua, lo que puede fomentar un sentido de responsabilidad y colaboración. Conocimiento Local: Los miembros de la Comisión tienen un conocimiento profundo de la región y de los desafíos específicos relacionados con el agua en Aldea Chayen. Recursos Humanos Locales: La Comisión cuenta con personas comprometidas y con habilidades diversas que pueden contribuir a la gestión efectiva del agua. 	<ol style="list-style-type: none"> Implementación de un Manual de Funciones: La creación de un manual de funciones puede proporcionar claridad en roles y responsabilidades, mejorando la eficiencia operativa. Educación Comunitaria: Existe la oportunidad de implementar programas educativos para aumentar la conciencia sobre la gestión sostenible del agua en la comunidad. Colaboración Externa: La Comisión puede explorar alianzas con organizaciones externas para obtener apoyo técnico y financiero.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> Falta de Estructura Organizativa Clara: La ausencia de un manual de funciones ha llevado a desorganización y falta de claridad en las responsabilidades de los miembros. Limitaciones Financieras: Recursos financieros limitados pueden afectar la capacidad de implementar proyectos importantes para la gestión del agua. Resistencia al Cambio: Puede existir resistencia dentro de la Comisión o comunidad ante cambios administrativos, formas de pago, formas de trabajar, etc. 	<ol style="list-style-type: none"> Cambios Climáticos: Variaciones en el clima pueden afectar la disponibilidad y distribución del agua, generando nuevos desafíos. Desconfianza Comunitaria: La falta de comunicación efectiva sobre los beneficios del manual puede generar desconfianza entre la comunidad y la Comisión. Cambios Inesperados en la Comunidad: Factores externos como cambios demográficos o económicos pueden afectar la implementación del manual.

Fuente: Trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado cohorte 2023-2024

1.4 Actividades necesarias para el diagnóstico

La actividad principal que se llevó a cabo para realizar el Diagnóstico de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, fue la entrevista a los diferentes integrantes de la Comisión de Agua de los que se hace mención a continuación:

Tabla 3 Integrantes de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.

Nombre	Puesto
Marco Antonio López Sánchez	Presidente
Andrés Gilberto Barrios	Vicepresidente
Víctor Daniel Menéndez	Secretario
Rudy Hernández	Tesorero
Rodin Everto Escobar contador	Contador-Vocal I
Misael Florentino López Pérez	Vocal II
Hermenejildo Felipe López Mazariegos	Vocal III
Américo René Morales	Fontanero

Fuente: Trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado cohorte 2023-2024.

1.5 Trabajo de campo

Para el progreso de la presente investigación, se tomó como unidad de análisis la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, específicamente enfocados en el área administrativa, se ocuparon las herramientas necesarias para poder obtener resultados eficaces del cual el más relevantes es; la carencia de un manual de funciones, por lo que se prioriza la creación del mismo como herramienta de trabajo para la Comisión, esto hará que el proceso de orientación para los nuevos integrantes sea más fácil al comprender sus roles y responsabilidades desde el principio. Los integrantes de la Comisión deben

conocer sus funciones y lo que se espera de ellos para realizar su trabajo de manera efectiva. Las funciones y responsabilidades definidas en el manual servirán como criterios objetivos para evaluar el rendimiento de los integrantes.

En situaciones de conflicto, el manual de funciones puede servir como una referencia neutral. Al consultar el manual, se pueden aclarar las responsabilidades y resolver malentendidos sobre las funciones de cada integrante.

El manual servirá como guía para el desarrollo profesional, identifica áreas en las que los integrantes pueden mejorar y proporciona oportunidades de desarrollo de habilidades en línea con sus funciones. Al tener roles y responsabilidades claramente definidos, se facilita la comunicación y la coordinación entre los miembros del equipo.

El manual de funciones es una herramienta dinámica que debe utilizarse de manera regular en la gestión diaria y estratégica de una organización. Al hacerlo, se promueve la transparencia, la eficiencia y el desarrollo continuo de los integrantes.

Para poder llevar a cabo esta propuesta, fue necesario conocer a profundidad las actividades que realiza cada uno de los integrantes de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, lo cual se realizó a través de las siguientes actividades:

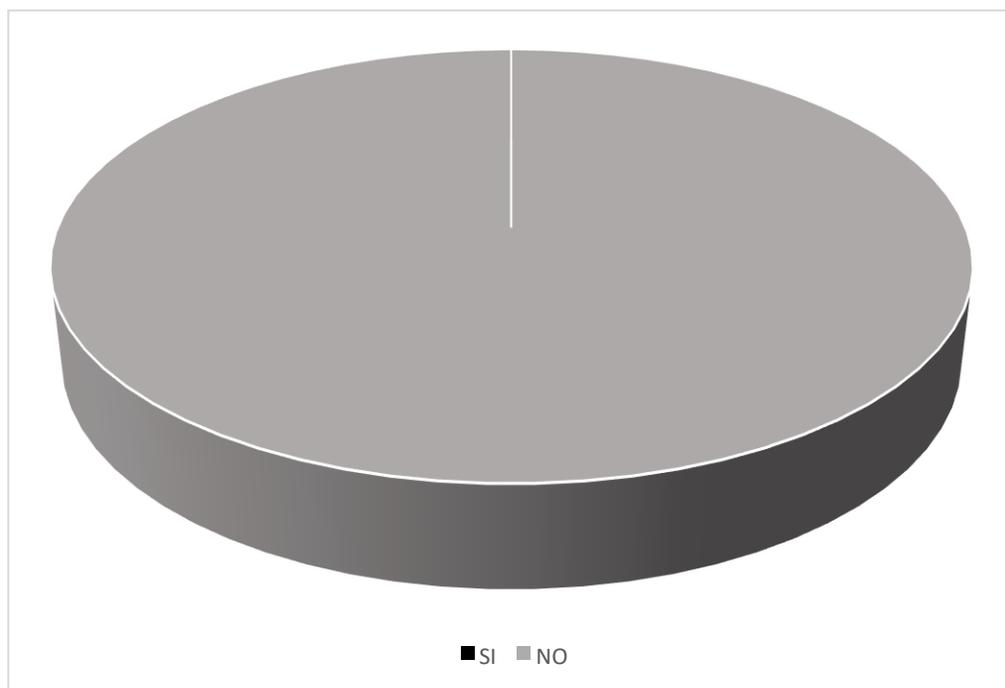
- Entrevista a los integrantes de la Comisión.
- Se observó el proceso administrativo y operativo que tienen los integrantes de la Comisión desde como controlan el servicio hídrico en los tanques de agua hasta como administran los fondos lucrativos.
- Cuestionamiento sobre funciones que desempeñan los integrantes de la Comisión de Agua.

1.6 Análisis e interpretación de datos

De acuerdo con la realización de la investigación acción cualitativa, se utilizaron de forma limitada gráficas y representaciones debido a la naturaleza descriptiva. Las dos gráficas utilizadas son suficientes para representar de manera clara y sintética algunos hallazgos específicos que surgieron del análisis de los datos cualitativos, facilitando la comunicación de ideas claves como la falta de claridad de roles, desorganización de los integrantes y la evidente necesidad de implementar un manual de funciones. Además, la elección de las técnicas de análisis dependió de los objetivos y las preguntas específicas del estudio, complementándose con la utilización de un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) como comprobación de hipótesis.

A continuación, se presentan las figuras que son de base fundamental para definir la situación actual de la Comisión de Agua y la información obtenida del diagnóstico.

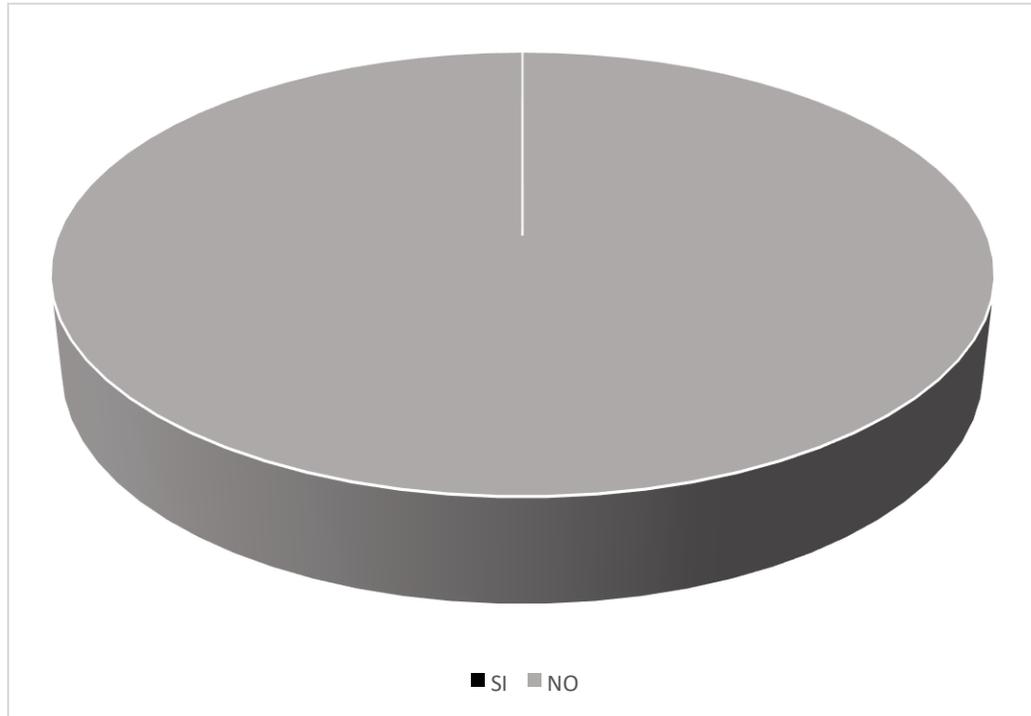
Figura 1 Funciones y responsabilidades laborales de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.



Fuente: Trabajo de campo, Ejercicio Profesional Supervisado cohorte 2023-2024.

El cien por ciento de los integrantes de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, concuerdan en que al momento de ser partícipes de esta Comisión no se les indicó por escrito lo que se realizaba en la misma, ni las funciones que tiene cada uno, en la comunidad es común solo proponer a los integrantes y en base a las experiencias del pasar de los años, algunos ya saben lo que se realiza, pero no cuentan con una base fundamental que haga verídica la funcionalidad de la Comisión.

Figura 2 Organigrama de la estructura jerárquica de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.



Fuente: Trabajo de campo, Ejercicio Profesional Supervisado cohorte 2023-2024.

El cien por ciento de los integrantes de la Comisión de Agua, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, mencionaron que no existe un organigrama que estipule los rangos de jerarquía, ellos tienen el conocimiento de a quien le deben de rendir información, pero no cuentan con el diseño de un organigrama que defina los puestos y dependencias de cada uno. Esto debido a que no han contado con el apoyo técnico que pueda diseñar un organigrama al cual acudir en cualquier duda o problema.

1.6.1 Análisis del cuestionamiento.

En la presente investigación se llevó a cabo un cuestionario dirigido a los integrantes de la Comisión, en ella se les pide puedan describir las funciones que realizan dentro de la misma.

- a) **Presidente:** Recepciona información del fontanero, informa a todos los miembros de la Comisión todo lo respectivo a las actividades que se realizan. Convoca a la Comisión para coordinar informaciones respecto a labores o proyectos en donde se deba tomar una decisión con aprobación unánime.
- b) **Vicepresidente.** Cubrir cuando el presidente no se encuentra, también autoriza cheques a través de firma en una cuenta mancomunada que se encuentra en el banco.
- c) **Secretario:** Se encarga de realizar y corregir planillas de los quinientos cuarenta y dos usuarios, para llevarlas al contador, redacta los recibos cuando los usuarios realizan pagos y redacta las actas en cada reunión que se tiene con la Comisión o miembros de la comunidad.
- d) **Tesorero:** Realiza cobros del servicio los primeros días del mes, entre otros cobros como; pago de fontanería, pago de mora, pago por servicios de agua nuevos, entre otros. Mantiene las cuentas de los cobros del suministro de agua. Manejo de caja chica, dinero que tiene la Comisión.
- e) **Vocal I y Contador:** Revisión de toda la contabilidad de la Comisión, y supe al presidente o vicepresidente, en dado caso ellos no estén.
- f) **Vocal II:** Apoyar en las actividades de la Comisión en los momentos que sea necesario.
- g) **Vocal III:** Apoyar en las actividades de la Comisión en los momentos que sea necesario.
- h) **Fontanero:** Supervisión de la línea de distribución, mantenimiento en la red de distribución, aplicación de pastillas, revisión de servicios, suspensión de servicios con apoyo, manejos de llaves de paso.

1.7 Discusión de resultados e identificación de la problemática

En base a los resultados obtenidos del cuestionamiento, entrevista y observación que se utilizó en esta investigación, se determina que los integrantes de la Comisión de Agua carecen de un manual de funciones en el que puedan tener claras las funciones y roles de cada uno para las actividades que desarrolla la Comisión de Agua.

La implementación de un manual de funciones se revela como una necesidad imperativa para mejorar la eficiencia y la efectividad organizativa en la gestión de los recursos hídricos a nivel comunitario. La importancia de este manual radica en su capacidad para proporcionar claridad en roles y responsabilidades, reducir la desorganización, mejorar la comunicación y fomentar una toma de decisiones más eficiente.

Al establecer una estructura organizativa clara y promover la participación activa de la comunidad en su desarrollo, el manual no solo optimiza la operatividad interna de la Comisión, sino que también contribuye a la sostenibilidad a largo plazo y a una gestión más equitativa y transparente de los servicios hídricos. En resumen, la implementación de un manual de funciones emerge como un componente fundamental para fortalecer la gobernanza del agua y garantizar una distribución eficiente y justa de este recurso vital en Aldea Chayen.

Capítulo II

Acción

2.1 Marco referencial

2.1.1 Historia de la Comunidad

Monografía Aldea Chayen histórico (Diagnostico socioeconomico y empresarial de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta,S.M, 2023)

CHAYEN: Aldea, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, S.M. Colinda al Norte del río Mopá y al Este del río Cabuz. La Aldea está situada al Sureste de la cabecera municipal de San Rafael Pie de la Cuesta. Se encuentra a 5 kilómetros por la ruta nacional, 1 kilómetro al Suroeste de la cabecera. Aldea Chayen está a 790 metros sobre el nivel del mar, latitud 14° 54' 55", longitud 91° 56' 35". Se llega de la cabecera municipal por carretera asfaltada en un tramo de 2 kilómetros, luego tiene una calle de concreto y adoquinado, carretera que se mantiene siempre en buenas condiciones de tránsito. Esta carretera era la antigua ruta que conducía a los municipios de El Tumbador, El Rodeo, Malacatán, San Pablo. Actualmente es muy poco transitada.

Etimología del mam chay o como se le dice generalmente en Guatemala chaye, voz con que se designa a los trozos de cuarzo, vidrio o algo semejante. Según aparece en los datos obtenidos con motivo del Censo de Población de 1880, "Chayen Grande, caserío del departamento de San Marcos, depende de la jurisdicción de San Rafael Pie de la Cuesta. Era propiedad de don Hipólito Sandoval, mide dos caballerías de extensión y se cultiva en esta finca café, caña de azúcar y maíz; residen 32 habitantes". (Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, 1880)

En la “Demarcación Política de la República de Guatemala”, Oficina de Estadística, 1892, así como en el Boletín de Estadística, noviembre de 1913, el poblado figura siempre como caserío Chayen Grande.

Se ignora la fecha en que se elevó a categoría de Aldea, así como cuando adoptó el nombre actual. Cuenta con servicio de energía eléctrica proporcionado por el sistema regional Santa María, distrito B, Malacatán, del Instituto Nacional de Electrificación (INDE).

Según cuentan los primeros habitantes de esta Aldea fueron los Maldonado, que llegaron por los años de 1850 en adelante. Se dice que el primer nombre de la Aldea fue San Francisco, pero por la abundancia del güisquil, planta parecida con la Chaya, da lugar a llamarle Chayen, nombre con el que se le conoce.

CENSO 1994: 1,274 habitantes (634 hombres, 640 mujeres). CENSO 2002: 2,073 habitantes (1,035 hombres 1,043 mujeres) Fundación: El área empezó a poblarse aproximadamente en 1850 con personas originarias de las fincas de los alrededores del municipio. Sus fundadores, según versiones que se han transmitido de generación a generación, fueron descendientes de las familias Morales y Sandoval.

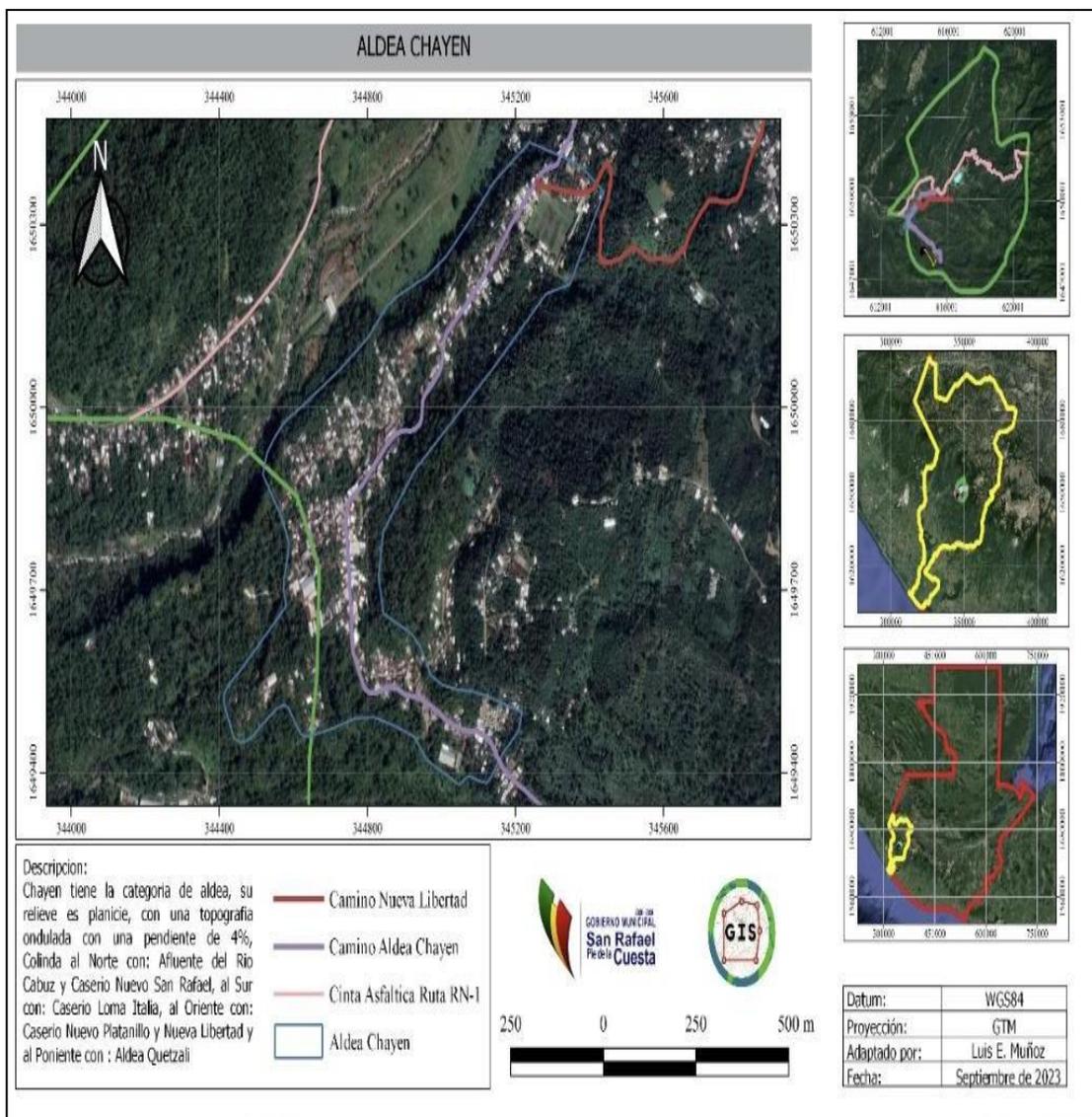
2.1.2 Ubicación geográfica

Ilustración 1

Mapa de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos

En esta ilustración se visualiza el mapa de Aldea Chayen del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos; con diferentes

colores para su identificación, de color rojo está el camino a Caserío Nueva Libertad, de color morado el camino para Aldea Chayen, color rosa la cinta asfáltica y el color azul marca el área de Aldea Chayen, también se puede visualizar los límites del territorio municipal con relación a los demás lugares aledaños colindantes y cabecera del municipio para su identificación dentro de los demás lugares poblados.

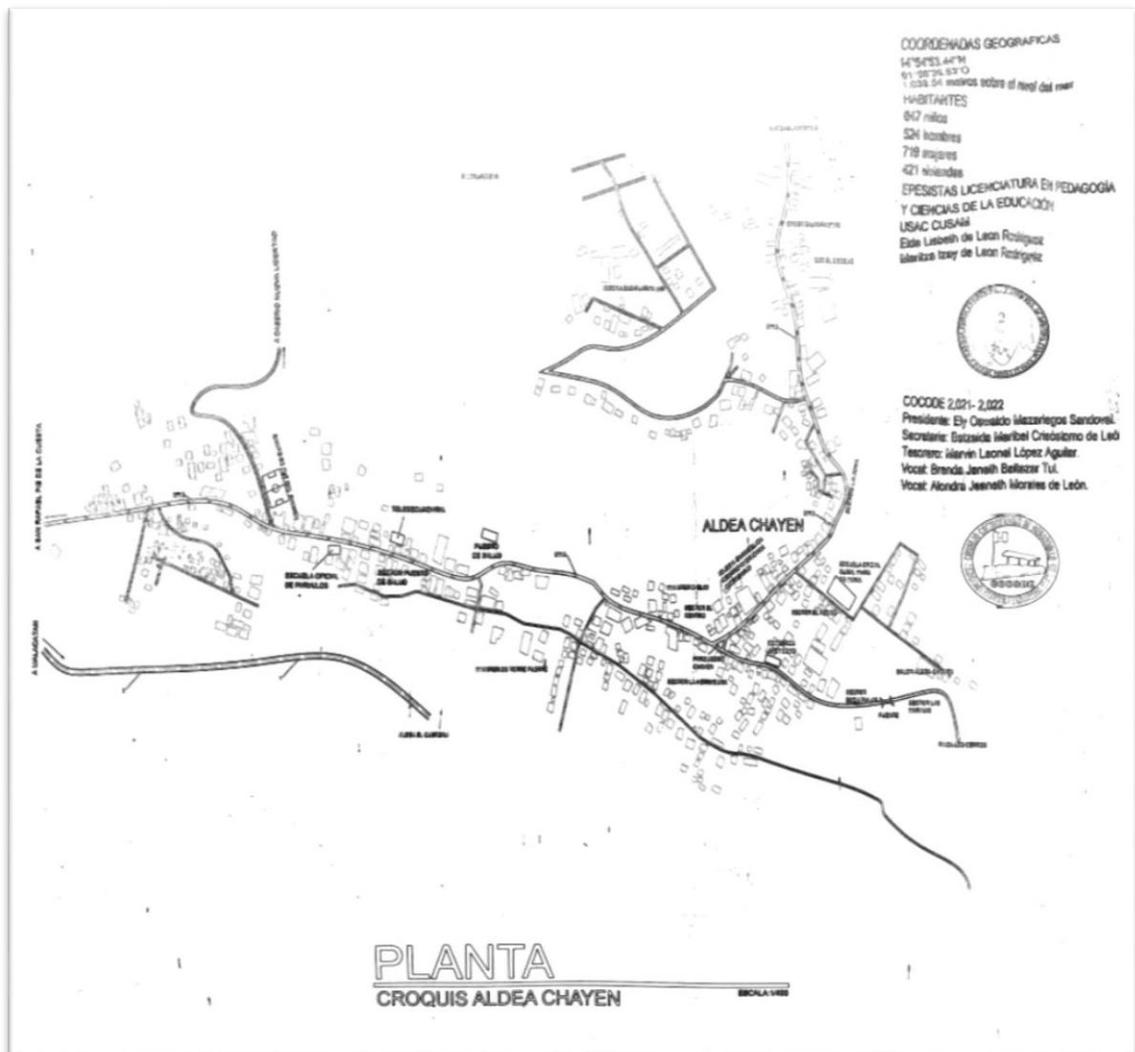


Fuente: Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

Ilustración 2

Croquis de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

En esta ilustración se presenta el croquis de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos. Se da una referencia del tamaño del mismo, las partes utilizadas por la población para la edificación de viviendas, calles y demás infraestructura que se puede encontrar dentro de la comunidad.



Fuente: Epesistas en la Licenciatura en Pedagogía y Ciencias de la Educación –USAC-CUSAM-

2.1.3 Datos geográficos

Descripción: Chayen tiene la categoría de Aldea, su relieve es planicie con una topografía ondulada. Colinda al Norte: Afluente del río Cabuz y Caserío Nuevo San Rafael, al Sur con: Caserío Loma Italia, al Oriente con: Caserío Nuevo Platanillo y Nueva Libertad y al Poniente con: Aldea el Quetzalí.

Cuenta con acceso a la carretera asfaltada principal que le permite el acceso a la cabecera del municipio. Contando ahora con una calle de adoquín con empedrado de la entrada de la Aldea hacia el Caserío Las Palmas a partir de ahí hasta la Aldea El Naranja cuenta con calle de concreto.

2.1.3.1 Demarcación.

Se encuentra dividida por sectores, siendo ellos: El Centro, La Herradura, El Retiro, El Coyal, Las Palmas, El Crucero y La Joya, sus viviendas están distribuidas en forma ordenada y concentradas principalmente a la orilla de la carretera principal. Así también las fincas Panorama, Los Cerros y San Adrián.

2.1.3.2 Extensión.

Su extensión territorial es de 4 kilómetros cuadrados.

2.1.3.3 Clima.

Su clima es cálido en los meses de marzo y abril y el resto del año es templado, lo que le hace tener variedad de cultivos, principalmente el café que su calidad es altamente reconocida a nivel mundial

2.1.3.4 Distancia.

Hacia la cabecera municipal 5 kilómetros, 2 de asfalto y 3 de terracería.

La distancia a la ciudad capital por la ruta Interamericana es de 290 kilómetros.

Aspecto geográfico: La topografía es altamente quebrada, lo que le da una variedad de vistas panorámicas, y su suelo es arcilloso.

Chayen habitantes censo 2002.

Lugar: Chayen

Categoría: Aldea

Total: 2,078

Hombres: 1,035

Mujeres: 1,043

2.1.4 División Político – Administrativo

Se visualizan datos de Aldea Chayen, Municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Departamento de San Marcos, y su constitución en aspectos políticos y administrativos en cuanto a la organización del lugar, estableciendo un orden adecuado en el mismo.

2.1.4.1 Político.

En la división actual del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, Aldea Chayen está denominada como Aldea (Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, 1880) por su extensión y la cantidad de habitantes que tiene se encuentra en esta categoría. También cabe mencionar que, cuenta con seis sectores y dos Caseríos para la identificación inmediata de la ubicación de alguno de los habitantes; del mismo que han adoptado para su descripción más precisa del lugar al que indican, por lo que han sido señalizados contando con un nombre específico para cada uno de ellos, los cuales son; Caserío Las

Palmas, Caserío Las Palomas, Sector La Escuela, Sector El Centro, Sector El Retiro, Sector Las Marinas y Sector La Joya.

2.1.4.2 Administrativo.

Aldea Chayen cuenta con la autoridad del Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, el cual está legalmente establecido en el artículo 1 de la (Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, 2002). Dicho Consejo se encuentra integrado por; presidente: Alfredo Arnulfo Navas Recinos, vicepresidente: Ángel Alberto de León López, secretario: Misael Florentino López Pérez, Tesorera: Shirley Betzabé Tabic Borja, Vocal I: Victorina Lucila López de Sandoval, Vocal II: Edwin Leonel López López, Vocal III: Noé Abraham Fuentes López, Vocal IV: Onix Arturo López Sandoval. Por la cantidad de habitantes del lugar y para establecer un orden adecuado, también se cuenta con una Auxiliatura, la cual está conformada por; Mirna Leticia Dubon alcalde auxiliar, José Luis Jiguan López segundo alcalde, José Gustavo Coronado secretario, Néstor Aramis González Sandoval tesorero, Aroldo Alberto Morales 1 auxiliar, Keiver López Méndez 2 auxiliar, Henry Obdulio Sandoval Cotón 3 auxiliar, Casimiro Pérez 4 auxiliar, Sergio Gregorio Barrios Fuentes 5 auxiliar.

2.1.5 Historia Comisión de Agua ¹

A través de los relatos de las personas con mayor permanencia y nacidos en Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos, mencionaron que la organización la adquirieron

¹ Esta historia se obtuvo en reunión con los integrantes de la comisión de agua durante el trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado (Cohorte 2,023-2,024).

a través de los diferentes Comités que existen en Aldea Chayen, la Comisión del Agua antes era llamado Comité Pro-mejoramiento/ Agua.

En el Año 2000, realizaron el primer proyecto de agua, el cual provino de un nacimiento de agua de Finca El Platanillo, por lo que, antes el agua se conducía por medio de tubería hacia los denominados llena cantaros a lugares públicos en puntos específicos de la aldea y no había llaves de paso o grifos para cada casa habitada.

Durante ese tiempo existió una Junta Directiva del Comité Promejoramiento, la cual estaba integrado por; Fausto Sandoval Piedrasanta- presidente del Comité de agua y Andrés Gilberto Barrios – vicepresidente.

El Comité denominado Pro- Agua inició en el año 2,004 y finalizó en el 2006, un nuevo proyecto de agua, traído desde Aldea Peña Flor, iniciando así el suministro de agua potable domiciliar. Siendo el único gestor, el señor Andrés Gilberto Barrios.

Para el Año 2012 se empezó a realizar la rendición de cuentas como Comité de agua a la Contraloría General de Cuentas, siendo dicha entidad la encargada de extender talonarios de recibos 1D para realizar los cobros del servicio de agua a los usuarios. También empezaron a aplicar el Libro de Caja para verificar los recursos económicos existentes.

Después de un tiempo de trabajo realizado, el comité de agua realizó una reunión con la comunidad porque pedían el 12% del sueldo del fontanero, pero no era conveniente porque no generaba ingresos para sufragar los gastos en el mantenimiento del servicio de agua, por lo cual ya no siguieron como comité sino decidieron cambiar a Comisión, para no rendir cuentas a la Contraloría, siendo así independientes.

También realizaron una asamblea durante el año 2013 para la aprobación del reglamento de la Comisión. Y para ello La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, conocida ampliamente como USAID, apoyó dos años con capacitaciones para crear y aprobar un reglamento de la Comisión de Agua, siendo solo dos comunidades a nivel municipal beneficiadas con dicho proyecto, por lo que, una de ellas fue Aldea Chayen.

En ese mismo año se definió el pago desde Q. 3.00, Q. 6.00, hasta llegar a los Q. 10.00, para el mantenimiento y otras actividades, salvo que surjan desastres naturales, entonces ya se cobra otra tarifa para que se pueda solventar todo lo necesario.

La Comisión de Agua de la Aldea Chayen fue formada en el mes de enero del año 2014, siendo las primeras personas en conformarla; Yuri Hernández Sandoval- presidente, Andrés Gilberto Barrios- vicepresidente y fontanero, y Marco Antonio López Sánchez tesorero.

En el año 2018, entregaron la Comisión a COCODE entregando un total de fondos de Q.37,000.00, porque eliminaron la Comisión de Agua, por roses políticos. Por lo que el COCODE quedó a cargo del servicio de agua, siendo las siguientes personas quienes asumieron; Rodin Barrios- presidente de COCODE, Waldo Giovanni Malín Coronado, Evodia Grusila Miranda.

El 22 de agosto de 2019 volvieron a reactivar la Comisión de Agua de la comunidad, siendo los responsables las siguientes personas; Marco Antonio López Sánchez, presidente, Andrés Gilberto Barrios- vicepresidente.

Año 2020: Junta Directiva Comisión de Agua hasta la Actualidad.

2.1.6 Estructura Organizativa de la Comisión de Agua.

Tabla 4 Estructura organizativa de la Comisión de Agua.

Nombre	Puesto
Marco Antonio López Sánchez	Presidente
Andrés Gilberto Barrios	Vicepresidente
Víctor Daniel Menéndez	Secretario
Rudy Hernández	Tesorero
Rodin Everto Escobar contador	Contador-Vocal I
Misael Florentino López Pérez	Vocal II
Hermenejildo Felipe López Mazariegos	Vocal III
Américo René Morales	Fontanero

Fuente: Trabajo de campo del Ejercicio Profesional Supervisado Cohorte 2023-2024.

2.1.7 Gestiones realizadas por la Comisión de Agua

Año 2014. Compra de terreno para construir un tanque de agua con fondos recaudados por la Comisión de Agua para proyecto de hidroeléctrica.

Año 2015. Proyecto en conjunto con la Hidroeléctrica de construcción de un tanque de agua 17x8 de ancho y 2.80 de profundidad.

Año 2016. Proyecto de cambio de tubería de la Aldea Peña Flor a Finca Platanillo, tubos de 4 y en el año 2017 de Finca Platanillo a Aldea Chayen con tubos de 6 a través de gestión con la Municipalidad y se inició el cambio de red de distribución.

Año 2018. Se finalizó el cambio de la red de distribución y se construyó un tercer tanque de agua en la parte alta de la comunidad.

Año 2023. Compra de terreno para ampliar la construcción de los tanques de agua entubada.

La Comisión solo atiende temas relacionados al agua de la comunidad.

2.1.8 Actividades que realiza la Comisión de Agua.

- Se rinden cuentas a la comunidad a cada seis meses.
- Informe mensual a Municipalidad y Centro de Salud sobre la desinfección del agua.
- Se cuenta con un perito contador, el cual lleva el control de los fondos que recauda la Comisión.
- Cada sábado se reúnen en el juzgado de la comunidad para solventar dudas, brindar información sobre las actividades realizadas durante la semana.
- Cada 3 meses se realiza una revisión domiciliar de llaves de chorro, llaves de paso, o fugas de agua, dando una semana de plazo para que arreglen cualquier desperfecto y si no, ya incurre en el corte del servicio temporalmente.

La municipalidad provee cada mes sesenta pastillas de hipoclorito, se coloca una pastilla diaria para cada tanque, solo se agrega a los dos tanques de entrada, al de almacenamiento no, porque en este solo llega el agua de los otros tanques.

Cobro por servicio de agua, se inició con Q.500.00 y luego fue aumentando hasta llegar a Q.1,800.00 en el año 2013, brindando a la población facilidad de pago en dado caso no cuenten con el dinero al contado, entonces permiten que se realice un enganche de Q.300.00 y luego seis pagos durante seis meses para pagar en cuotas. La Comisión en julio del año 2024 comenzara a cobrar por servicio de agua Q. 2,000.00, por el alto precio de los materiales y accesorios, entre otros.

2.2 Marco teórico

En el complejo de una Comisión, la claridad y la estructura son fundamentales para el éxito y la eficiencia. El manual de funciones emerge como una herramienta esencial, delineando de manera precisa y detallada las responsabilidades y roles de cada miembro. Este documento no solo sirve como guía operativa, sino que también establece una base sólida para la toma de decisiones, la coordinación efectiva y la transparencia organizativa.

2.2.1 Concepto de un manual de funciones

Es un documento de gran utilidad y varios beneficios elaborados por el área de talento humano mediante la observación y la entrevista con los trabajadores. Posee características como su fácil aplicación, se clasifica por su forma o contenido. Para su elaboración debe seguir una serie de pasos. Está compuesto de requisitos, funciones generales, funciones específicas, objetivos, competencias que requiere el colaborador, con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el puesto de trabajo.

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas. Sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles. (Cárdenas, 2015)

El manual de funciones es una herramienta fundamental en la gestión de talento humano en cualquier entidad ya sea pública o privada. Al establecer claramente las funciones y competencias requeridas para cada puesto dentro de la organización, este manual proporciona una guía precisa para todo el que esté involucrado.

Según (Ramos Huancani, 2018) El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa. Estos manuales describen en forma sistemática, tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para el adecuado funcionamiento de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades ya establecidas en orden lógico y en un tiempo definido.

Al definir las funciones de cada puesto, el manual garantiza una distribución clara de responsabilidades y contribuye a la eficiencia organizativa. Además, al especificar las competencias laborales necesarias, como conocimientos, habilidades y experiencia, el manual facilita la contratación, la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional de los empleados. El manual de funciones es una herramienta valiosa que ayuda a las instituciones u organizaciones a gestionar su talento humano de manera efectiva, asegurando que cada empleado esté correctamente ubicado y equipado para cumplir con los objetivos y las metas organizativas.

2.2.2 Características de un manual de funciones

Según (Huancani, 2018) Un manual de funciones bien elaborado ayudará a las personas a tener claridad sobre las responsabilidades de cada puesto de trabajo. Las características son las siguientes:

- Permite conocer el funcionamiento interno relacionado a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Auxilian en el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Intervienen en la consulta de todo el personal.
- Permiten establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Ayudan a determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitan las labores de auditoría y evaluación del control interno.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, entre otras.
- Oportunidades de progreso: Si corresponde, mencione posibles promociones u otros puestos a los que podría avanzar quien ocupe este puesto.

En base a lo anterior, las características de un manual de funciones son importantes por varias razones clave:

- Claridad y Transparencia: Las características claras y transparentes garantizan que todos los empleados comprendan claramente sus roles,

responsabilidades y expectativas laborales. Esto reduce la confusión y los malentendidos en el lugar de trabajo.

- Organización y Estructura: Un manual bien estructurado organiza las funciones de cada puesto de manera lógica y coherente, lo que facilita la gestión y la supervisión de los empleados.
- Facilita la Evaluación del Desempeño: Las características detalladas del manual proporcionan criterios objetivos para evaluar el desempeño de los empleados, lo que facilita la identificación de fortalezas y áreas de mejora.
- Orientación y Capacitación: Un manual de funciones completo sirve como una guía útil para orientar a los nuevos empleados sobre sus roles y responsabilidades, así como para proporcionar una referencia durante la capacitación y el desarrollo profesional.
- Base para la Planificación Organizacional: Las características detalladas del manual proporcionan información valiosa para la planificación estratégica y el desarrollo de la organización, alineando las funciones de los empleados con los objetivos y metas organizacionales.

2.2.3 Ventajas de un manual de funciones.

Según (Huancani, 2018) Dentro de las ventajas de los Manuales Administrativos encontramos las siguientes: Estimular la homologación de criterios administrativos, eliminar confusiones en las actividades que se desarrollan, eliminar la incertidumbre y la duplicidad de funciones, servir de base para la capacitación, apoyar la realización de programas de simplificación administrativa y para el control de costos y evitar la implantación de procedimientos incorrectos.

Con la definición anterior se puede decir que las organizaciones deben tener un manual de funciones porque proporciona una guía clara y estructurada de las responsabilidades y expectativas laborales de cada empleado. Esta herramienta esencial garantiza la coherencia en la distribución de tareas, fomenta la transparencia organizacional y facilita la evaluación del desempeño. Además, el manual de funciones sirve como una base para la planificación estratégica y el desarrollo de la organización, alineando las funciones de los empleados con los objetivos y metas de la organización. En última instancia, un manual de funciones bien diseñado y actualizado contribuye a la eficiencia operativa y al éxito a largo plazo de la institución u organización.

2.2.4 Desventajas de un manual de funciones

Si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.

- El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.
- Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.
- Si se sintetizan demasiados pierden su utilidad; pero si abundan en detalles puede volverse complicados. (León, 2019)

Según plantea G. Continolo “Un manual correctamente redactado puede ser valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional; es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades”. (León, 2019)

Lo que quiere decir que, si no se tiene un manual de funciones, se podría experimentar una serie de desafíos operativos y organizacionales. La falta de claridad en las responsabilidades laborales podría dar lugar a confusiones, conflictos y duplicación de esfuerzos entre los colaboradores. Esto podría afectar negativamente la productividad, la eficiencia y la cohesión del equipo. Además, la ausencia de un manual de funciones dificultaría la orientación adecuada de los nuevos colaboradores, así como la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional dentro de la organización. En última instancia, la falta de esta herramienta crucial podría obstaculizar el crecimiento y el éxito a largo plazo de la empresa.

2.2.5 Finalidad del manual de funciones

Según (León, 2019) resalta como S.Z. Diamond hace referencia a las siguientes razones para el uso de manuales administrativos:

- Proporcionar al usuario un marco de referencia general y estandarizado.
- Servir como un medio de archivo portátil y fácil de usar.
- Ahorrar tiempo y asegurar respuestas exactas.
- Tiene una influencia definitiva en la actitud de los empleados.

Se puede decir entonces que el manual de funciones tiene como finalidad principal proporcionar una guía detallada y estructurada de las responsabilidades y expectativas laborales de cada puesto dentro de la organización. Al establecer claramente las funciones de cada empleado, este documento promueve la transparencia y la coherencia en la distribución de tareas, lo que ayuda a evitar malentendidos y conflictos en el lugar de trabajo. Además, al delinear las responsabilidades de manera precisa, el manual de funciones facilita la evaluación del desempeño y el establecimiento de metas

claras para los colaboradores, lo que contribuye a un ambiente laboral más eficiente y productivo.

Es importante resaltar otra finalidad del manual de funciones, sirve como una herramienta para la planificación estratégica y el desarrollo organizacional. Al alinear las funciones de los empleados con los objetivos y metas empresariales, este documento ayuda a garantizar que cada miembro del equipo contribuya de manera efectiva al éxito general de la organización. Además, el manual de funciones proporciona una base sólida para la capacitación y el desarrollo profesional, al permitir que los empleados comprendan claramente cómo su trabajo se relaciona con los objetivos más amplios de la empresa. Para concretar la finalidad del manual de funciones es promover la eficiencia operativa, la transparencia organizacional y el crecimiento sostenible de la empresa.

2.2.6 Objetivos de elaborar manuales administrativos

Según (León, 2019) los objetivos son los siguientes

- Estimular la uniformidad.
- Eliminar la confusión.
- Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones.
- Disminuir la carga de supervisión.
- Servir de base para la capacitación del personal.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.

Lo que se busca al elaborar los manuales administrativos es mantener al personal informado de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección,

al delinear la estructura organizacional y establecer por escrito y en forma permanente las políticas y procedimientos (documentados).

Entonces al elaborar un manual de funciones, se busca principalmente establecer un marco claro y estructurado que defina las responsabilidades y roles de cada empleado dentro de la organización. Este documento busca proporcionar una guía detallada que especifique las tareas, funciones y autoridades de cada puesto de trabajo, lo que ayuda a evitar malentendidos y conflictos en el lugar de trabajo. Además, al delinear claramente las responsabilidades laborales, el manual de funciones facilita la asignación de tareas y la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo, lo que contribuye a una operación más eficiente y fluida de la organización.

Además, al elaborar un manual de funciones, se busca fomentar la transparencia y la equidad en la organización al establecer criterios claros y objetivos para la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional de los empleados. Al proporcionar una descripción detallada de las expectativas laborales y las competencias necesarias para cada puesto, este documento ayuda a garantizar que todos los colaboradores tengan acceso igualitario a oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa. Al elaborar un manual de funciones se busca establecer una estructura organizativa clara, promover la eficiencia operativa y fomentar un ambiente de trabajo justo y transparente.

2.2.7 Tipo de manuales administrativos

Según (León, 2019) menciona que los tipos de manuales se clasifican de la siguiente forma:

Por su contenido:

- De historia del organismo
- De organización
- De políticas
- De procedimientos
- De contenido múltiple (ejemplo, incluyen políticas, procedimientos, historia y organización)
- De adiestramiento o instructivo
- Técnicos
- Por función específica:
 - De producción
 - De compras
 - De ventas
 - De finanzas
 - De contabilidad
 - De crédito y cobranza
 - De personal
- Generales (los que ocupan dos o más funciones operacionales) (León, 2019)

2.2.8 Conceptos que se manejan dentro de un manual de funciones

2.2.8.1 Claridad en funciones.

Según (Mealla, 2024) “En un mundo laboral dinámico y cambiante, es esencial que cada miembro del equipo comprenda completamente su función y responsabilidades dentro de la organización. Sin embargo, esta no es siempre la realidad. Con frecuencia, nuestros colaboradores pueden estar confundidos acerca de lo que se espera de ellos, lo que conduce a

malentendidos, frustración y, en última instancia, a una disminución en la productividad y el rendimiento general”.

Se puede decir que las responsabilidades eliminan la ansiedad y la incertidumbre en el entorno laboral. Brindar a los colaboradores una comprensión completa de sus funciones principales y mostrarles cómo sus responsabilidades individuales contribuyen al panorama general de la organización. La claridad en funciones es esencial para el funcionamiento eficiente y la organización efectiva de cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental o una organización sin fines de lucro. Cuando las funciones de cada individuo están claramente definidas y comunicadas, se minimiza la confusión, se reducen los malentendidos y se fomenta la colaboración y la coordinación entre los miembros del equipo.

Además, la claridad en funciones ayuda a establecer expectativas claras y realistas para cada colaborador, lo que facilita la evaluación del desempeño y el establecimiento de metas alcanzables. Esto también promueve un ambiente laboral más transparente y equitativo, donde cada miembro del equipo comprende su papel dentro de la organización y cómo contribuye al logro de los objetivos comunes.

Por último, la claridad en funciones también es crucial para la eficiencia operativa, ya que permite una asignación eficaz de tareas y recursos, evitando duplicaciones de esfuerzos y asegurando que cada actividad esté alineada con los objetivos estratégicos de la organización. En resumen, la claridad en funciones es un elemento fundamental para el éxito organizacional, debido a que promueve la cohesión del equipo, mejora la productividad y facilita la consecución de los objetivos empresariales.

2.2.8.2 Coordinación interna.

Según (Ricardo, Estudyando, 2023) “La coordinación puede definirse ampliamente como el acto de involucrar a numerosas partes en un plan o hacer que trabajen juntas de manera organizada. Permite que un grupo funcione de manera cohesiva porque cada parte está trabajando hacia un objetivo particular y específico. En relación con la gestión, la coordinación significa garantizar que muchas partes de trabajo estén en el lugar correcto en el momento adecuado para que las operaciones se lleven a cabo sin problemas.”

En base al párrafo anterior se puede decir que la coordinación en equipos de trabajo se refiere al empleo de tácticas y modelos de conducta destinados a unificar las acciones, conocimientos y metas de miembros interdependientes, con el fin de lograr objetivos compartidos. La coordinación interna se refiere a la armonización y alineación de actividades, procesos y recursos dentro de una organización. Implica asegurar que todos los departamentos, equipos y miembros del personal trabajen en conjunto de manera eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos y metas organizacionales. La coordinación interna abarca la comunicación clara y efectiva entre diferentes áreas, la asignación adecuada de tareas y responsabilidades, la colaboración entre equipos y la integración de actividades para lograr resultados sinérgicos. Una buena coordinación interna permite maximizar la productividad, minimizar los conflictos y evitar redundancias, lo que contribuye al funcionamiento eficiente y al éxito general de la organización.

2.2.8.3 Toma de decisiones.

Según (Torres, 2023) describe lo siguiente “Una toma de decisión es la elección de una vía para resolver un problema o responder a un

acontecimiento tras una deliberación entre varias alternativas. Esta toma de decisión implica la evaluación de riesgos y la ponderación de beneficios para elegir la que mejor se ajuste a los criterios y objetivos que hayamos definido”.

En base a este párrafo se puede decir que la toma de decisiones implica la selección entre diferentes opciones o métodos para resolver diversas situaciones en la vida. La toma de decisiones es un proceso fundamental en cualquier organización, ya que implica elegir entre varias alternativas o cursos de acción para alcanzar un objetivo específico. Este proceso implica la identificación y definición clara del problema, la recolección y análisis de información relevante, la evaluación de opciones disponibles, la elección de la mejor alternativa y la implementación de la decisión seleccionada. La toma de decisiones puede ser tanto individual como colectiva, y puede implicar diferentes niveles de autoridad dentro de la organización. Una toma de decisiones efectiva requiere habilidades de análisis crítico, juicio sólido y consideración de factores como riesgos, recursos disponibles y consecuencias a corto y largo plazo. En última instancia, la toma de decisiones bien fundamentada y oportuna es esencial para el éxito organizacional y el logro de los objetivos estratégicos.

2.2.8.4 Eficiencia en la gestión del agua.

Según (Vila, 2023) define lo siguiente “En todo proceso empresarial ligado al agua, sea cual sea su negocio, es vital ser muy conscientes de lo que tenemos entre manos. Una gestión eficaz del agua es aquella que cumple los objetivos planificados de forma objetiva y cuantificable”

Entonces en base a lo anterior definimos que una gestión eficaz del agua se caracteriza por lograr sus objetivos utilizando los medios y recursos disponibles de manera óptima, evitando cualquier desperdicio o uso inadecuado de los mismos. La eficiencia en la gestión del agua es crucial para

asegurar un uso sostenible y equitativo de este recurso vital. Implica maximizar el aprovechamiento de cada gota de agua disponible, minimizando las pérdidas y optimizando su uso en diferentes sectores, como el agrícola, industrial, doméstico y ambiental. Para lograr la eficiencia en la gestión del agua, es necesario implementar tecnologías y prácticas que reduzcan el desperdicio, promover la reutilización y reciclaje del agua, así como fomentar la conservación de los ecosistemas acuáticos. Además, es fundamental mejorar la infraestructura de suministro y distribución de agua, así como promover la educación y concienciación sobre la importancia de un uso responsable del recurso hídrico. Al lograr una gestión eficiente del agua, no solo se garantiza su disponibilidad para las generaciones presentes y futuras, sino que también se contribuye a la mitigación del cambio climático y se protege la salud de los ecosistemas acuáticos y la biodiversidad.

2.2.8.5 Satisfacción de los usuarios.

Según (Hammond, 2022) “La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan”.

En esencia se puede decir que la satisfacción del usuario se manifiesta cuando las prestaciones de los servicios de salud cumplen o superan sus expectativas. Por consiguiente, la calidad se define como la capacidad de satisfacer plenamente las expectativas del usuario. La satisfacción de los usuarios es un indicador clave de la calidad de los servicios y productos ofrecidos por una organización. En el contexto del suministro de agua, la satisfacción de los usuarios se refiere a la percepción positiva que tienen los usuarios sobre la disponibilidad, accesibilidad, calidad y fiabilidad del agua que

reciben. Para lograr la satisfacción de los usuarios en el suministro de agua, es fundamental garantizar un servicio continuo y confiable, así como agua que cumpla con los estándares de calidad establecidos para consumo humano. Además, es importante asegurar una comunicación efectiva con los usuarios, brindando información clara sobre interrupciones en el servicio, programas de conservación de agua y canales de atención para abordar sus inquietudes y sugerencias. La satisfacción de los usuarios no solo es importante para garantizar la confianza y lealtad de los clientes, sino que también puede tener un impacto positivo en la reputación y la imagen de la organización, así como en su viabilidad financiera a largo plazo. Por lo tanto, es fundamental para las organizaciones de agua priorizar la satisfacción de los usuarios como parte integral de su gestión y operaciones.

2.2.8.6 Participación Comunitaria y Comunicación

Según (Martinez, 2008) “La participación comunitaria se entiende como una toma de conciencia colectiva de toda la comunidad, sobre factores que frenan el crecimiento, por medio de la reflexión crítica y la promoción de formas asociativas y organizativas que facilita el bien común”.

En base a esto se puede decir que la participación ciudadana es fundamental para una sociedad democrática y vibrante. Cuando los ciudadanos participan activamente en los asuntos públicos, contribuyen al fortalecimiento de la democracia al asegurar que las decisiones políticas reflejen verdaderamente las necesidades y aspiraciones de la población. Además, la participación ciudadana fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad cívica, debido a que los individuos se convierten en agentes activos del cambio y la mejora en sus comunidades. A través del diálogo, la colaboración y el compromiso, la participación ciudadana promueve la inclusión, la diversidad de opiniones y la construcción de consensos, lo que

conduce a soluciones más equitativas y sostenibles para los desafíos sociales, económicos y políticos. La participación ciudadana es un pilar fundamental de la democracia, que empodera a los ciudadanos y fortalece el tejido social al promover una mayor justicia, igualdad y participación en la toma de decisiones.

2.2.8.7 Conflictos internos.

Según (Ricardo, 2020) “El conflicto interno surge de dilemas morales y éticos asociados con decisiones correctas / incorrectas o sí / no”.

En otras palabras, el conflicto interno surge cuando entran en conflicto la lógica, las emociones y las acciones del personaje. Esto sucede cuando el deber (razón) no se alinea adecuadamente. Los conflictos internos son situaciones de tensión, desacuerdo o confrontación que surgen dentro de una organización entre sus miembros, equipos o departamentos. Estos conflictos pueden ser causados por diferencias de opinión, objetivos divergentes, problemas de comunicación, competencia por recursos o cualquier otro factor que genere fricción entre las partes involucradas. Los conflictos internos pueden afectar negativamente el ambiente laboral, disminuir la productividad y la moral de los colaboradores, y obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales. Sin embargo, cuando se gestionan adecuadamente, los conflictos internos también pueden ser oportunidades para el crecimiento, la resolución de problemas y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. La gestión eficaz de los conflictos internos implica la identificación temprana de los problemas, la comunicación abierta y transparente, la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas y la promoción de un clima de trabajo colaborativo y respetuoso. En última instancia, abordar los conflictos internos de manera constructiva es esencial para mantener la armonía y la eficacia dentro de la organización.

2.2.8.8 Baja participación comunitaria.

Según (Martinez, 2008) “La participación ciudadana a través de la cual se establece una relación más estrecha entre la comunidad y las autoridades, es decir es una forma de colaboración para conseguir hacernos oír y lograr”

En opinión propia esto puede darse por falta de líderes interesados por el bienestar común de la comunidad, o por falta de comunicación de los integrantes de la Comisión hacia la Asamblea General. La baja participación comunitaria puede ser un desafío significativo para el desarrollo y la implementación de proyectos y programas destinados a mejorar la calidad de vida de una comunidad. La falta de participación puede deberse a diversos factores, como la falta de conciencia sobre la importancia de involucrarse, la desconfianza hacia las autoridades o instituciones, las barreras culturales o lingüísticas, la falta de tiempo o recursos, entre otros. Cuando la participación comunitaria es baja, puede resultar en la falta de representatividad de las necesidades y preocupaciones de la comunidad en las decisiones y acciones que les afectan directamente.

Para abordar la baja participación comunitaria, es fundamental implementar estrategias de sensibilización y capacitación que promuevan la importancia y los beneficios de la participación activa. Esto puede incluir la realización de campañas de información, la organización de reuniones y eventos participativos, y la creación de espacios para el diálogo y la colaboración entre la comunidad y las instituciones pertinentes. Además, es importante identificar y abordar las barreras que pueden estar impidiendo la participación, como la falta de acceso a la información, las limitaciones económicas o las diferencias culturales.

Fomentar una cultura de participación comunitaria activa puede contribuir significativamente al empoderamiento de la comunidad, fortalecer la

cohesión social y promover el desarrollo sostenible a nivel local. Al involucrar a los miembros de la comunidad en la toma de decisiones y la implementación de iniciativas, se puede garantizar que las acciones emprendidas sean más relevantes, efectivas y sostenibles a largo plazo.

2.2.8.9 Coordinación interna deficiente.

Según (Sánchez, 2023) “La comunicación interna es un pilar fundamental en cualquier organización. Afecta la cultura, el compromiso de los empleados y la eficiencia general. Al prestar atención a la calidad de la comunicación interna, las organizaciones pueden mejorar su rendimiento y su capacidad para adaptarse a un entorno empresarial en constante evolución”.

La ausencia de sincronización puede ocasionar que los integrantes del equipo repitan tareas o se retrasen mientras esperan decisiones o entregas de sus compañeros. Una coordinación interna deficiente puede tener un impacto negativo significativo en el funcionamiento y la eficacia de una organización. Cuando no hay una coordinación adecuada entre los diferentes departamentos, equipos o miembros del personal, pueden surgir problemas como la duplicación de esfuerzos, la falta de comunicación, la falta de claridad en los roles y responsabilidades, y la disminución de la productividad. Estos problemas pueden obstaculizar el logro de los objetivos, generar conflictos internos y afectar la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

Para abordar la coordinación interna deficiente, es fundamental establecer canales claros de comunicación y trabajo en equipo, así como definir roles y responsabilidades de manera clara y precisa. Esto puede implicar la implementación de sistemas de gestión de proyectos, reuniones regulares de seguimiento y coordinación, y el fomento de una cultura organizacional que valore la colaboración y el intercambio de información. Además, es importante promover la transparencia y la confianza entre los

miembros del equipo, y proporcionar capacitación y recursos adecuados para apoyar la coordinación y el trabajo en equipo.

Al mejorar la coordinación interna, la Comisión puede optimizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y la efectividad de sus procesos, y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y productivo. Esto no solo beneficia a la organización en términos de logro de sus objetivos, sino que también contribuye al bienestar y la satisfacción de los empleados, y fortalece la reputación y la imagen de la organización.

2.2.8.10 Ineficiencias operativas.

Según (gestion, 2024) “Las ineficiencias operativas son las brechas entre el desempeño real y el óptimo de una organización. Pueden ser el resultado de una mala planificación, ejecución, comunicación, coordinación o control, y pueden tener un impacto negativo en la calidad, el costo, el tiempo y la satisfacción del cliente.

Definimos entonces las ineficiencias operativas como las discrepancias entre el rendimiento real y el ideal de una organización. Estas discrepancias pueden surgir debido a deficiencias en la planificación, ejecución, comunicación, coordinación o control, y tienen el potencial de afectar negativamente aspectos como la calidad, el costo, el tiempo y la satisfacción del cliente.

Las ineficiencias operativas se refieren a las brechas entre el rendimiento real y el óptimo de una organización en sus procesos y actividades operativas. Estas ineficiencias pueden manifestarse de diversas formas, como tiempos de espera innecesarios, retrasos en la entrega de productos o servicios, uso ineficiente de recursos, errores frecuentes, falta de coordinación entre departamentos o equipos, entre otros.

Las ineficiencias operativas pueden tener varios impactos negativos en una organización, incluyendo costos adicionales, pérdida de tiempo, insatisfacción del usuario, disminución de la productividad y competitividad, y deterioro de la reputación. Por lo tanto, es crucial identificar y abordar estas ineficiencias de manera proactiva para mejorar el desempeño general de la organización.

Para reducir las ineficiencias operativas, la Comisión puede implementar diversas estrategias, como la optimización de procesos, la automatización de tareas repetitivas, la mejora de la gestión de inventario, la capacitación y desarrollo del personal, la implementación de sistemas de gestión de calidad, la promoción de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, y el uso de tecnología adecuada. Al abordar las ineficiencias operativas de manera efectiva, la Comisión pueden aumentar su eficacia, reducir costos y tiempos de producción, mejorar la satisfacción del cliente y mantenerse competitivas en el mercado.

Estos indicadores proporcionan una visión integral de la implementación del manual de funciones, evaluando tanto el proceso como los resultados y la sostenibilidad a lo largo del tiempo.

2.2.8.11 Relación rol y función.

Según (León, 2019) expone que en general se usa indiscriminadamente o como equivalentes los términos de rol y de función, y sería conveniente diferenciarlos debido a que, refieren a dos significados diferentes de acuerdo al esquema referencial desde el que se los interprete. Según el Diccionario de la Real Academia Española, el significado de Función es: “Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas”. Cuando hablamos de “función” nos referimos a un aspecto del rol más estático, por ejemplo, a una posición en un organigrama, a un lugar en un sistema de

lugares. Así es en el organigrama de una empresa donde existe una posición llamada “jefe de personal”, otra “gerente de ventas”, etc. Desde nuestra perspectiva vamos a pensar que función es precisamente eso, un lugar y un conjunto de nexos que ligan al sujeto que la desempeña a otras funciones, pero éstas están asignadas explícitamente y generalmente están escritas como algo que se debe cumplir como requisito para el desarrollo de la misma, por lo tanto, su requerimiento y su ejecución en conductas es explícito.

Y según (Garber, 2006) La otra variable puesta en juego es el rol propiamente dicho, es decir, la faz personal del rol, todo aquello ligado al estilo de cada uno, y por eso mismo lo dinámico. En el sentido que hace cambiar el estilo de cómo se ejerce la función acorde al contexto y como se resignifica desde los modelos vinculares internalizados. Se puede afirmar que mientras la función remite a conductas que necesariamente son esperadas de una determinada posición (que también puede ser ocupada por otros sujetos), el rol es el modo particular, la singularidad con que una persona determinada encarna dicha función, esto es aprendió a ejecutar los roles desde sus experiencias personales.

En relación a esto se puede decir que, la relación entre rol y función es fundamental para comprender cómo operan las estructuras sociales y organizacionales. En términos generales, el rol se refiere al conjunto de comportamientos, responsabilidades y expectativas asociadas con una posición específica en una sociedad o grupo, mientras que la función se refiere a las tareas y actividades específicas que una persona desempeña dentro de ese rol. En síntesis, mientras que el rol establece el marco general de comportamiento y expectativas asociadas con una posición específica, la función se refiere a las tareas y actividades específicas que una persona realiza dentro de ese marco, contribuyendo así al cumplimiento exitoso del rol.

2.2.8.12 Agua y salud.

En teoría, el ser humano puede subsistir con solo cinco litros o menos de agua al día; en realidad, algunos pueblos nómadas viven por largos períodos con estas cantidades. Sin embargo, para conservarse en buen estado de salud, el humano necesita de 40 a 50 litros de agua al día para la higiene personal y usos domésticos. En comunidades más desarrolladas, se requiere cantidades mayores para el desarrollo del comercio e industria, y un habitante puede necesitar 100 litros de agua o más. En comunidades donde se practica la agricultura por regadío, se necesitan de 400 a 500 litros de agua por habitante. Estas necesidades son difíciles de satisfacer, a medida que la contaminación reduzca la calidad de numerosas fuentes de agua. El agua tiene una estrecha relación con la vida humana por su utilidad directa y por ser un elemento esencial para la conservación del ecosistema. Es también un agente básico de salud o enfermedad. Tener acceso a un agua segura es fundamental para la salud de las personas, ya que si está contaminada se convierte en uno de los principales vehículos de transmisión de enfermedades. (Manual de administración Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua Potable y Sanamiento, 2011)

El vínculo entre el agua y la salud es fundamental y abarca una amplia gama de temas que son de gran importancia para el bienestar humano y la salud pública. Algunos temas clave que se desarrollan en relación con el agua y la salud:

- **Calidad del agua potable:** La calidad del agua potable es crucial para prevenir enfermedades transmitidas por el agua, como diarrea, cólera, hepatitis A y fiebre tifoidea. Explorar los estándares de calidad del agua potable, los contaminantes comunes y las tecnologías de tratamiento puede ayudar a garantizar la seguridad del suministro de agua.

- Acceso al agua potable y saneamiento: El acceso equitativo al agua potable y al saneamiento es un derecho humano fundamental. Analizar las disparidades en el acceso al agua y al saneamiento entre diferentes regiones y comunidades, así como sus impactos en la salud, puede ayudar a desarrollar políticas y programas más efectivos.
- Enfermedades transmitidas por el agua: Examinar las enfermedades transmitidas por el agua, sus causas, síntomas, métodos de prevención y tratamiento es crucial para proteger la salud pública. Esto incluye tanto enfermedades infecciosas como no infecciosas relacionadas con el agua.
- Desastres naturales y agua: Los desastres naturales, como inundaciones y sequías, pueden tener un impacto devastador en la disponibilidad y calidad del agua, así como en la salud de las poblaciones afectadas. Explorar las medidas de preparación, respuesta y recuperación puede ayudar a mitigar los impactos de estos eventos en la salud.
- Agua y nutrición: El acceso a agua limpia y segura es fundamental para la producción de alimentos y la nutrición adecuada. Investigar la relación entre agua, agricultura y nutrición puede ayudar a abordar la seguridad alimentaria y la malnutrición en comunidades vulnerables.
- Agua, género y salud: Las mujeres y niñas suelen ser responsables de la recolección de agua en muchas comunidades, lo que puede tener un impacto en su salud, educación y empoderamiento. Explorar los vínculos entre agua, género y salud puede ayudar a promover la equidad de género y mejorar la salud de las mujeres y niñas.

Al abordar estos temas de manera integral, se puede avanzar hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el agua y la

salud, garantizando un acceso equitativo al agua potable y saneamiento y protegiendo la salud de las comunidades en todo el mundo.

2.2.9 Leyes que sustentan esta investigación

Según (Código Municipal Decreto 12-2002, 2002). Artículo 17. Derechos y obligaciones de los vecinos. Título II. Capítulo I. Población. d) Contribuir a los gastos públicos municipales, en la forma prescrita por la ley... f) Participar activa y voluntariamente en la formulación, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas municipales y comunitarias.

Esta disposición resalta la responsabilidad de los ciudadanos de contribuir a los gastos públicos municipales según lo establecido por la ley. Además, subraya la importancia de la participación ciudadana activa y voluntaria en todas las etapas del proceso de formulación, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas municipales y comunitarias. Esta participación activa es esencial para garantizar que las políticas y acciones adoptadas por las autoridades municipales o comunitarias reflejen las necesidades y preocupaciones de la comunidad, promoviendo así una gobernanza local más transparente, inclusiva y efectiva. Esta disposición enfatiza el papel crucial de los ciudadanos en el proceso democrático y el desarrollo de sus comunidades locales.

Según (Código Municipal Decreto 12-2002). ARTICULO 18. Organización de vecinos. Los vecinos podrán organizarse en asociaciones comunitarias, incluyendo las formas propias y tradicionales surgidas en el seno de las diferentes comunidades, en la forma que las leyes de la materia y este Código establecen.

Este artículo le permite a la Comisión de Agua de Aldea Chayen, contar con una medida muy positiva y prometedora, debido a que permite que los vecinos se organicen de acuerdo con sus propias tradiciones y prácticas

comunitarias. Esto fomenta un sentido más fuerte de unidad y solidaridad, así como una mayor participación en la toma de decisiones sobre el servicio hídrico. Sin embargo, sería importante garantizar que organizaciones como estas estén debidamente reguladas por las leyes pertinentes para garantizar la equidad, la transparencia y el cumplimiento de los derechos de todos los miembros de la comunidad.

Según (Código Municipal Decreto 12-2002, 2002). Artículo 19. Autorización para la organización de vecinos. Las asociaciones de vecinos a las que se refiere el artículo 18 se constituirán mediante escritura pública cuyo testimonio será presentando al registrador civil, para los efectos del otorgamiento de la personalidad jurídica.

Quiere decir que este paso es necesario para obtener el reconocimiento oficial de la personalidad jurídica de las organizaciones o en este caso la Comisión de Agua. Esta medida garantiza que las organizaciones de vecinos operen de acuerdo con un marco legal establecido, lo que les otorga legitimidad y capacidad legal para llevar a cabo sus actividades en beneficio de la comunidad. Esta disposición busca asegurar una estructura adecuada y transparente para la coordinación y funcionamiento de las organizaciones de vecinos.

Según (Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Decreto 11-2002). ARTICULO 24. Comisiones de Trabajo. Los Consejeros de Desarrollo pueden crear las comisiones de trabajo que consideren necesarias; sus funciones son emitir opinión y desarrollar temas y asuntos por encargo del consejo correspondiente; el desarrollo de dichas funciones será apoyado por la Unidad Técnica a que hace referencia el artículo 25 de la presente ley. En el caso del nivel municipal, las comisiones serán acordadas en el Consejo

Municipal de Desarrollo y la Corporación Municipal. La integración de las comisiones de trabajo será regulada por el reglamento de la presente ley.

Las disposiciones de este artículo muestran ser una medida efectiva para promover la participación y el trabajo colaborativo en el proceso de desarrollo a nivel de la comunidad. La comunidad tiene total libertad para crear comisiones de trabajo según sea necesario esto para adaptarse a las necesidades específicas de la comunidad. Además, el hecho de que estas comisiones puedan ser respaldadas por una Unidad Técnica proporciona un apoyo adicional para garantizar que puedan abordar eficazmente los temas y asuntos asignados. Sin embargo, es importante que la integración de cualquier Comisión se realice de manera transparente y equitativa, de acuerdo con el reglamento establecido por la ley, para garantizar la representación adecuada de la Aldea y promover la efectividad de su trabajo.

Según (Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Decreto 11-2002) ARTICULO 25. Unidad Técnica de los Consejos Regionales, Departamentales y Municipales. Cada Consejo Regional y Departamental de Desarrollo contará con una unidad técnica responsable de asesorar en la elaboración y seguimiento de la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo y pre inversión pública en la región o departamento, según corresponda, y otras que le asigne el reglamento respectivo. En relación a este artículo se puede decir que la presencia de una unidad técnica dedicada a asesorar en la elaboración y seguimiento de políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo garantiza un enfoque más profesional y fundamentado en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo de cualquier organización. A resumen esta disposición fortalece la capacidad de los Consejos de Desarrollo para cumplir con su mandato de promover el desarrollo urbano y rural de manera integral y sostenible.

El Código de Salud. Decreto No. 90-1997. Es otra ley en la que se interesa por el desarrollo y buen uso del agua. El Código de Salud, busca garantizar la salud pública de la población, por medio de la vigilancia de la calidad del agua que brindan los sistemas de abastecimiento, tanto en el área urbana como rural, además de indicar la protección de las fuentes de agua, especialmente las que sirven para consumo domiciliario. Entre los artículos se encuentran:

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97). ARTICULO 78. ACCESO Y COBERTURA UNIVERSAL. El Estado, a través del Ministerio de Salud, en coordinación con el Instituto de Fomento Municipal y otras instituciones del sector, impulsará una política prioritaria y de necesidad pública, que garantice el acceso y cobertura universal de la población a los servicios de agua potable, con énfasis en la gestión de las propias comunidades, para garantizar el manejo sostenible del recurso.

Este artículo se refiere a la disposición de una unidad técnica dedicada para asesorar en la formulación y seguimiento de políticas y proyectos de desarrollo en este caso la Comisión de Agua, lo que es esencial para asegurar un abordaje más profesional y fundamentado en la toma de decisiones. La capacidad de esta unidad para adaptarse a diferentes responsabilidades según las necesidades específicas de cada contexto demuestra una flexibilidad que puede ser clave para abordar los desafíos en la distribución del servicio.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97). ARTICULO 79. OBLIGATORIEDAD DE LAS MUNICIPALIDADES. Es obligación de las Municipalidades abastecer de agua potable a las comunidades situadas dentro de su jurisdicción territorial, conforme lo establece el Código Municipal y las

necesidades de la población, en el contexto de las políticas de Estado en esta materia y consignadas en la presente ley.

Es decir que la obligación de las Municipalidades de abastecer de agua potable a las comunidades dentro de su jurisdicción territorial es fundamental para garantizar el acceso universal a este recurso básico y esencial. Esta responsabilidad no solo está respaldada por el marco legal y las políticas de Estado en materia de agua, sino que también refleja el compromiso de las autoridades locales con el bienestar y la salud de sus ciudadanos.

El acceso a agua potable es un derecho humano reconocido internacionalmente, y su provisión por parte de las Municipalidades es una manifestación concreta de su deber de velar por el bienestar y la calidad de vida de la población. Al cumplir con esta obligación, las Municipalidades contribuyen significativamente a mejorar las condiciones de vida de las comunidades, promoviendo la salud, la higiene y el desarrollo sostenible.

Es importante que las Municipalidades aborden esta responsabilidad de manera integral, considerando las necesidades específicas de cada comunidad y adoptando enfoques inclusivos y participativos en la planificación, implementación y gestión de los servicios de agua potable. Esto incluye la promoción de tecnologías apropiadas, la gestión sostenible de los recursos hídricos, la inversión en infraestructura adecuada y la capacitación de personal especializado.

Para concretar, la obligación de las Municipalidades de abastecer de agua potable a las comunidades es un aspecto crucial de su función como entidades gubernamentales locales y refleja su compromiso con el bienestar y el desarrollo de sus ciudadanos. Su cumplimiento efectivo es esencial para garantizar un acceso equitativo y sostenible al agua potable para todos.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97). ARTICULO 80. PROTECCION DE LAS FUENTES DE AGUA. El Estado, a través del Ministerio de Salud, en coordinación con las instituciones del Sector, velarán por la protección, conservación, aprovechamiento y uso racional de las fuentes de agua potable. Las Municipalidades del país están obligadas como principales prestatarias del servicio de agua potable, a proteger y conservar las fuentes de agua y apoyar y colaborar con las políticas del Sector, para el logro de la cobertura universal dentro de su jurisdicción territorial, en términos de cantidad y calidad del servicio.

Esta disposición refleja un compromiso importante del Estado en garantizar el acceso equitativo y sostenible al agua potable para todos los ciudadanos. Al asignar responsabilidades tanto al Ministerio de Salud como a las Municipalidades, se establece un marco claro de cooperación y coordinación para proteger, conservar y gestionar de manera eficiente el recurso hídrico. Además, al destacar el papel fundamental de las Municipalidades como prestadoras principales del servicio de agua potable, se reconoce su importancia en la promoción de políticas y acciones que garanticen la cobertura universal y la calidad del servicio dentro de sus jurisdicciones. En resumen, esta disposición es crucial para garantizar la seguridad hídrica y el bienestar de la población, al tiempo que promueve una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Cabe mencionar que a pesar que la municipalidad tiene responsabilidad para velar por las necesidades de las comunidades en este caso la Comisión de Agua es autónoma, quiere decir que no depende de la municipalidad u otras entidades.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97). ARTICULO 81. DECLARACION DE UTILIDAD PÚBLICA. El Estado a través del Ministerio de Salud, instituciones del Sector y otras, garantizará que los ríos, lagos, lagunas, riachuelos, nacimientos y otras fuentes naturales de agua, puedan en base a

dictamen técnico, declararse de utilidad e interés público, para el abastecimiento de agua potable en beneficio de las poblaciones urbanas y rurales de acuerdo con la ley específica. La servidumbre de acueducto se regulará en base al Código Civil y otras leyes de la materia.

Esta disposición refleja un compromiso esencial del Estado para proteger y garantizar el acceso sostenible al agua potable para las poblaciones, en este caso Aldea Chayen cuenta con todo el derecho del servicio del agua. Al permitir que los cuerpos de agua sean declarados de utilidad e interés público, se reconoce la importancia estratégica de estos recursos naturales para el abastecimiento de agua potable. Además, al regular la servidumbre de acueducto bajo el marco legal establecido, se establece un mecanismo para facilitar el acceso a estas fuentes de agua de manera justa y equitativa. Esta disposición es fundamental para promover la seguridad hídrica y el bienestar de las comunidades, al tiempo que se asegura una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97). ARTICULO 82. FOMENTO DE LA CONSTRUCCIÓN DE SERVICIOS. El Ministerio de Salud en coordinación con las Municipalidades y la comunidad organizada, en congruencia con lo establecido en los artículos 78 y 79 de la presente ley, fomentará la construcción de obras destinadas a la provisión y abastecimiento permanente de agua potable a las poblaciones urbanas y rurales.

Esta disposición destaca la importancia de la colaboración entre el gobierno, las autoridades locales y los ciudadanos en la construcción de infraestructuras que aseguren el suministro de agua potable de manera constante. Al trabajar juntos en congruencia con la ley, se promueve el desarrollo de proyectos que beneficien a toda la población, contribuyendo así al bienestar y la salud de las comunidades.

Según (Política Nacional del Sector de Agua Potable y Saneamiento. Acuerdo Gubernativo No. 418 – 2013) El objetivo se orienta a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, bienestar individual y social de los habitantes de la República de Guatemala, mediante el mejoramiento de la gestión pública sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento y de las buenas prácticas de higiene y de manejo del agua para el consumo humano, según indica el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social – MSPAS.

Dicho en otras palabras, esto se centra en mejorar la calidad de vida y el bienestar tanto a nivel individual como social para los residentes de Aldea Chayen. Esto se logrará mediante la mejora de la gestión pública de manera sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento, así como la promoción de buenas prácticas de higiene y manejo del agua para consumo humano.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997). ARTICULO 84. TALA DE ARBOLES. ARTICULO 84. TALA DE ARBOLES. Se prohíbe terminantemente la tala de árboles, en las riberas de ríos, riachuelos, lagos, lagunas y fuentes de agua, hasta 25 metros de sus riberas. La transgresión a dicha disposición será sancionada de acuerdo a lo que establezca el presente Código.

Este artículo resalta sobre prohibir la tala de árboles en las riberas de los cuerpos de agua es una medida crucial para proteger y conservar estos ecosistemas vitales. Los árboles desempeñan un papel fundamental en la estabilidad de las riberas, ayudando a prevenir la erosión del suelo, filtrando contaminantes, proporcionando hábitats para la vida silvestre y contribuyendo a la regulación del ciclo del agua. Además, las zonas ribereñas son áreas de

gran importancia ecológica y ambiental, que albergan una diversidad de especies y contribuyen al equilibrio de los ecosistemas acuáticos.

La prohibición de la tala de árboles dentro de un perímetro definido alrededor de los cuerpos de agua garantiza la protección de estos valiosos recursos naturales y sus funciones ambientales. Al mismo tiempo, ayuda a prevenir daños ambientales, como la degradación de la calidad del agua, la pérdida de biodiversidad y la disminución de la capacidad de los ecosistemas para proporcionar servicios ecosistémicos vitales.

Es importante que esta prohibición se acompañe de medidas de aplicación y vigilancia efectivas para garantizar su cumplimiento y evitar la degradación de las zonas ribereñas. Además, promover la educación ambiental y la sensibilización sobre la importancia de conservar estos ecosistemas puede ayudar a fomentar un cambio cultural hacia prácticas más sostenibles y responsables en el manejo de nuestros recursos naturales.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 85. ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES/ONG'S. El Ministerio de Salud, las Municipalidades y la comunidad organizada, establecerán las prioridades que las organizaciones no gubernamentales deban atender para abastecer de servicios de agua potable. Se puede decir entonces que la colaboración entre el Ministerio de Salud, las Municipalidades, la comunidad organizada y las organizaciones no gubernamentales (ONG) es fundamental para garantizar el acceso equitativo y sostenible a servicios de agua potable en las comunidades. Al establecer prioridades en conjunto, estas entidades pueden identificar las necesidades más urgentes y desarrollar estrategias efectivas para abordarlas de manera coordinada y eficiente.

En base a este artículo se puede decir que la participación activa de la comunidad organizada en este proceso es especialmente importante, debido

a que permite que las decisiones se tomen teniendo en cuenta las necesidades y preocupaciones locales. Además, la colaboración con las ONG puede aportar experiencia técnica y recursos adicionales para la implementación de proyectos de agua potable.

La colaboración entre el Ministerio de Salud, las Municipalidades, la comunidad organizada y las ONG en la definición de prioridades para abastecer de servicios de agua potable es esencial para garantizar una respuesta efectiva a las necesidades de las comunidades y promover la salud y el bienestar de sus habitantes.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 86. NORMAS. El Ministerio de Salud establecerá las normas vinculadas a la administración, construcción y mantenimiento de los servicios de agua potable para consumo humano, vigilando en coordinación con las Municipalidades y la comunidad organizada, la calidad del servicio y del agua de todos los abastos para uso humano, sean estos públicos o privados. Como se puede estimar la intervención del Ministerio de Salud en el establecimiento de normas relacionadas con la administración, construcción y mantenimiento de los servicios de agua potable para consumo humano es fundamental para garantizar la calidad y seguridad del suministro de agua. Al vigilar en coordinación con las Municipalidades y la comunidad organizada, se promueve un enfoque integral en la gestión de los recursos hídricos y se refuerza la protección de la salud pública.

Se puede decir que entonces establecer normas claras y actualizadas en relación con la administración, construcción y mantenimiento de los servicios de agua potable es esencial para asegurar que se cumplan estándares de calidad y seguridad en todos los aspectos del proceso, desde la captación y tratamiento del agua hasta su distribución y consumo final. Esto

ayuda a prevenir enfermedades relacionadas con el agua y a garantizar el bienestar de la población.

La coordinación entre el Ministerio de Salud, las Municipalidades y la comunidad organizada permite un enfoque colaborativo en la vigilancia y control de la calidad del servicio y del agua en todos los puntos de abastecimiento, ya sean públicos o privados. Esto asegura que se mantengan los estándares de calidad establecidos y se tomen medidas correctivas en caso de detectarse problemas o riesgos para la salud pública.

La participación del Ministerio de Salud, las Municipalidades y la comunidad organizada en el establecimiento y vigilancia de normas relacionadas con los servicios de agua potable es crucial para proteger la salud de la población y garantizar el acceso a un recurso vital de manera segura y sostenible.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 87. PURIFICACION DEL AGUA. Las Municipalidades y demás instituciones públicas o privadas encargadas del manejo y abastecimiento de agua potable, tienen la obligación de purificarla, en base a los métodos que sean establecidos por el Ministerio de Salud. El Ministerio deberá brindar asistencia técnica a las Municipalidades de una manera eficiente para su cumplimiento. La transgresión a esta disposición, conllevará sanciones que quedarán establecidas en la presente ley, sin detrimento de las sanciones penales en que pudiera incurrirse.

Este artículo es fundamental para que las Municipalidades y otras instituciones encargadas del manejo y abastecimiento de agua potable cumplan con la obligación de purificar el agua, siguiendo los métodos establecidos por el Ministerio de Salud. Esta medida es crucial para garantizar

la seguridad y calidad del agua que se suministra a la población, protegiendo así la salud pública y previniendo enfermedades transmitidas por el agua.

El apoyo técnico que el Ministerio de Salud brinda a las Municipalidades es esencial para asegurar el cumplimiento efectivo de esta obligación. Esta asistencia técnica debe ser proporcionada de manera eficiente y oportuna, con el fin de facilitar la implementación de los métodos de purificación recomendados y garantizar la conformidad con los estándares de calidad establecidos.

Es importante destacar que el incumplimiento de esta disposición puede tener consecuencias graves, tanto en términos de salud pública como legales. Por lo tanto, es fundamental que las Municipalidades y otras instituciones cumplan con esta obligación de manera diligente y que se apliquen sanciones efectivas en caso de infracción, de acuerdo con lo establecido en la ley.

Es crucial garantizar la purificación del agua potable es una responsabilidad compartida entre las autoridades locales y el Ministerio de Salud, con el objetivo de proteger la salud y el bienestar de la población. El cumplimiento de esta obligación es esencial para asegurar el acceso a agua segura y de calidad para todos los ciudadanos.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 88. CERTIFICADO DE CALIDAD. Todo proyecto de abastecimiento de agua, previo a su puesta en ejecución, deberá contar con un certificado extendido de una manera ágil por el Ministerio de Salud en el cual se registre que es apta para consumo humano. Si el certificado no es extendido en el tiempo establecido en el reglamento respectivo, el mismo se dará por extendido, quedando la responsabilidad de cualquier daño en el funcionario o empleado que no emitió opinión en el plazo estipulado.

Este artículo hace referencia a la exigencia de un certificado del Ministerio de Salud que certifique la idoneidad del proyecto de abastecimiento de agua para consumo humano es una medida crucial para garantizar la calidad y seguridad del agua que se suministrará a la población. Este requisito previene posibles riesgos para la salud pública al asegurar que el agua cumpla con los estándares sanitarios y de calidad establecidos.

La agilidad en la emisión de este certificado por parte del Ministerio de Salud es esencial para evitar retrasos en la implementación de proyectos de abastecimiento de agua. La rápida expedición del certificado permite que los proyectos avancen de manera oportuna y que la población pueda beneficiarse pronto de un suministro de agua seguro y confiable.

En caso de que el certificado no sea extendido en el tiempo establecido, la disposición de considerarlo automáticamente extendido coloca la responsabilidad en los funcionarios o empleados encargados de emitir la opinión en el plazo estipulado. Esta medida promueve la diligencia y la responsabilidad en el cumplimiento de los procedimientos establecidos, garantizando así la eficacia y eficiencia en el proceso de certificación.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 89. CONEXION DE SERVICIOS. Los propietarios o poseedores de inmuebles y abastecimientos de agua ubicados en el radio urbano, dotado de redes centrales de agua potable, deberán conectar dichos servicios, de acuerdo con los reglamentos municipales; corresponde a las municipalidades controlar el cumplimiento de esta disposición.

Este artículo enfatiza a la obligación de conectar los servicios de agua potable a las redes centrales existentes en el radio urbano es fundamental para garantizar un acceso equitativo y eficiente al agua potable en las áreas urbanas. Esta disposición promueve la expansión y mejora de la

infraestructura de abastecimiento de agua, lo que contribuye a satisfacer las necesidades de la población y a mejorar su calidad de vida.

Al establecer esta obligación, se fomenta la utilización de las redes centrales de agua potable, que suelen ser más seguras y confiables que otras fuentes de abastecimiento. Esto ayuda a garantizar que el suministro de agua cumpla con los estándares de calidad establecidos y que se reduzcan los riesgos para la salud asociados con fuentes alternativas de agua.

La obligación de conectar los servicios de agua potable a las redes centrales en el radio urbano y el papel de las municipalidades en su control contribuyen a garantizar un acceso equitativo y seguro al agua potable en las áreas urbanas, promoviendo el desarrollo sostenible y el bienestar de la población.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 90. AGUA CONTAMINADA. Queda prohibido utilizar agua contaminada, para el cultivo de vegetales alimentarios para el consumo humano. En el reglamento respectivo, quedarán establecidos los mecanismos de control.

Este artículo enfatiza sobre la prohibición de utilizar agua contaminada en el cultivo de vegetales destinados al consumo humano es una medida esencial para proteger la salud pública y prevenir riesgos asociados con la ingesta de alimentos contaminados. El agua contaminada puede contener microorganismos patógenos, productos químicos tóxicos u otras sustancias nocivas que pueden transmitirse a través de los vegetales y causar enfermedades a quienes los consumen.

Al establecer esta prohibición, se promueve la seguridad alimentaria y se protege la salud de los consumidores. Además, al prevenir la utilización de agua contaminada en el riego de cultivos, se reduce el riesgo de

contaminación ambiental y se preserva la calidad del suelo y de los recursos hídricos.

La elaboración de mecanismos de control en el reglamento respectivo es fundamental para garantizar el cumplimiento efectivo de esta disposición. Estos mecanismos pueden incluir medidas de monitoreo y supervisión para verificar el origen y la calidad del agua utilizada en el riego de cultivos, así como sanciones para aquellos que incumplan con la normativa.

La prohibición de utilizar agua contaminada en el cultivo de vegetales para consumo humano y la implementación de mecanismos de control son acciones clave para proteger la salud de la población y promover prácticas agrícolas seguras y sostenibles.

Según (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997)ARTICULO 91. SUSPENSION DEL SERVICIO. En las poblaciones que cuentan con servicio de agua potable, queda prohibido suspender este servicio, salvo casos de fuerza mayor que determinarán las autoridades de salud, en coordinación con las municipalidades tales como: morosidad o alteración dudosa por parte del usuario.

Con este artículo se comprende que la prohibición de suspender el servicio de agua potable en poblaciones que cuentan con este servicio es crucial para garantizar el acceso continuo a un recurso vital para la vida diaria. El agua potable es esencial para la higiene, la preparación de alimentos y otras actividades cotidianas, por lo que su interrupción puede tener graves consecuencias para la salud y el bienestar de la población.

Al establecer esta prohibición, se protege el derecho fundamental de las personas al acceso al agua potable, reconocido internacionalmente como un elemento esencial para una vida digna y saludable. Además, se promueve la equidad y la justicia social al asegurar que todos los miembros de la comunidad

tengan acceso a este recurso vital, independientemente de su situación económica o social.

Es importante señalar que esta prohibición puede levantarse en casos de fuerza mayor, como desastres naturales u otras emergencias que puedan afectar la infraestructura de agua potable. En estos casos, las autoridades de salud en coordinación con las municipalidades pueden tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar de la población.

La prohibición de suspender el servicio de agua potable en poblaciones que cuentan con este servicio es una medida fundamental para proteger la salud y el bienestar de la población, promover la equidad y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos fundamentales.

Según (Constitucion Política de la Republica de Guatemala, 1985) Artículo 97. MEDIO AMBIENTE Y EQUILIBRIO ECOLÓGICO. El Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico. Se dictan todas las normas necesarias para garantizar que la utilización y aprovechamiento de la fauna, de la flora, de la tierra y el agua se realicen racionalmente, evitando su depredación.

Esta disposición destaca la responsabilidad compartida del Estado, las municipalidades y los habitantes de Guatemala en la protección del medio ambiente y el mantenimiento del equilibrio ecológico. Es fundamental promover un desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación ambiental y conserve los ecosistemas naturales, es decir que la Comisión de Agua debe conocer que, si no saben tratar el agua, contaminarla sería un delito. Esto implica la creación y aplicación de normas que regulen el uso y aprovechamiento de los recursos naturales de manera

racional y sostenible, evitando su sobreexplotación y degradación. Esta disposición enfatiza la importancia de promover un desarrollo que sea compatible con la conservación del medio ambiente y el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Política Nacional del Sector de Agua Potable y Saneamiento. Acuerdo Gubernativo No. 418 – 2013 El objetivo se orienta a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, bienestar individual y social de los habitantes de la Republica de Guatemala, mediante el mejoramiento de la gestión pública sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento y de las buenas prácticas de higiene y de manejo del agua para el consumo humano, según indica el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social – MSPAS.

2.2.10 Otras normativas vinculadas.

En base al (Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97, 1997) se vinculan las siguientes normativas:

Inciso a. Acuerdo Ministerial 1148-09 “Manual de normas sanitarias que establecen los procesos y métodos de purificación de agua para consumo humano “en cumplimiento del artículo 87 (purificación del agua) el cual dice: las municipalidades y demás instituciones públicas o privadas encargadas del abastecimiento y manejo del agua tiene la obligación de purificarla, en base a los métodos que sean establecidos por el Ministerio de Salud.

Inciso b. Acuerdo Gubernativo 113-2009 “Reglamento para la Certificación de la Calidad del Agua para Consumo Humano en Proyectos de Abastecimiento” en cumplimiento del artículo 86 del Código de Salud el cual dice: El Ministerio de Salud establecerá las normas vinculadas a la administración, construcción y mantenimiento de los servicios de agua potable para consumo humano, vigilando en coordinación con la municipalidad y las

comunidades organizadas, la calidad del servicio y del agua de todos los abastos para uso humano, sean estos públicos o privados.

Inciso c. Acuerdo Gubernativo 178-2009 en cumplimiento del artículo 88 del Código de Salud el cual dice: Todo proyecto de abastecimiento de agua, previo a su puesta en ejecución deberá contar con un certificado extendido de una manera ágil por el Ministerio de Salud en el cual se registre que es apta para el consumo humano.

Inciso d. Norma COGUANOR NGO 29 001:99 AGUA POTABLE; primera revisión. Esta norma contiene la tabulación de los límites máximos aceptables y límites máximos permisibles de compuestos químicos, características sensoriales, biácidas y límites bacteriológicos; así como las concentraciones que debe tener el agua clorada y los métodos de análisis bacteriológicos: método de membrana de filtración y método de los tubos múltiples de fermentación, todos relacionados con la calidad que debe de cumplir el agua para consumo humano.

2.3 Desarrollo de un plan de acción

En este apartado se suscitan los aspectos requeridos para sustentar las acciones a realizar para desarrollar las actividades necesarias para mermar la deficiencia identificada en el área administrativa de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de san Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos. Las cuales se ejecutarán de la siguiente manera:

2.3.1 Objetivos

2.3.1.1 Objetivo General.

- Optimizar la gestión organizativa y fortalecer la eficiencia operativa de la Comisión de Agua de Aldea Chayen mediante la implementación de un manual de funciones integral.

Este objetivo busca proporcionar una estructura clara de roles y responsabilidades, mejorar la coordinación interna, y promover la transparencia, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la comunidad a través de una gestión eficaz y equitativa de los recursos hídricos.

2.3.1.2 Objetivos específicos.

- Desarrollar un proceso participativo para identificar y documentar claramente las funciones y responsabilidades específicas de cada miembro de la Comisión de Agua, asegurando una comprensión común y una distribución equitativa de tareas.
- Desarrollar e implementar protocolos claros de comunicación dentro de la Comisión de Agua, asegurando un flujo eficiente y transparente de información entre los miembros.
- Crear un sistema de evaluación periódica para medir la eficacia del manual de funciones, recolectar retroalimentación de los miembros de la Comisión y de la comunidad, e identificar áreas de mejora continua que aseguren la adaptabilidad del manual a las dinámicas cambiantes de la comunidad.

2.3.2 Justificación

La implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, se presenta como una medida imperativa para abordar las carencias organizativas y mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos. La ausencia de roles y responsabilidades claramente definidos ha generado desorganización, falta de coordinación y ambigüedad en las actividades diarias.

La implementación de un manual de funciones no solo establecerá una estructura organizativa sólida y transparente, sino que también promoverá la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones. Este documento se erige como una herramienta esencial para optimizar la operatividad interna, mejorar la comunicación, y garantizar una distribución equitativa y eficiente del agua, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad de Aldea Chayen.

2.3.3 Título de la propuesta

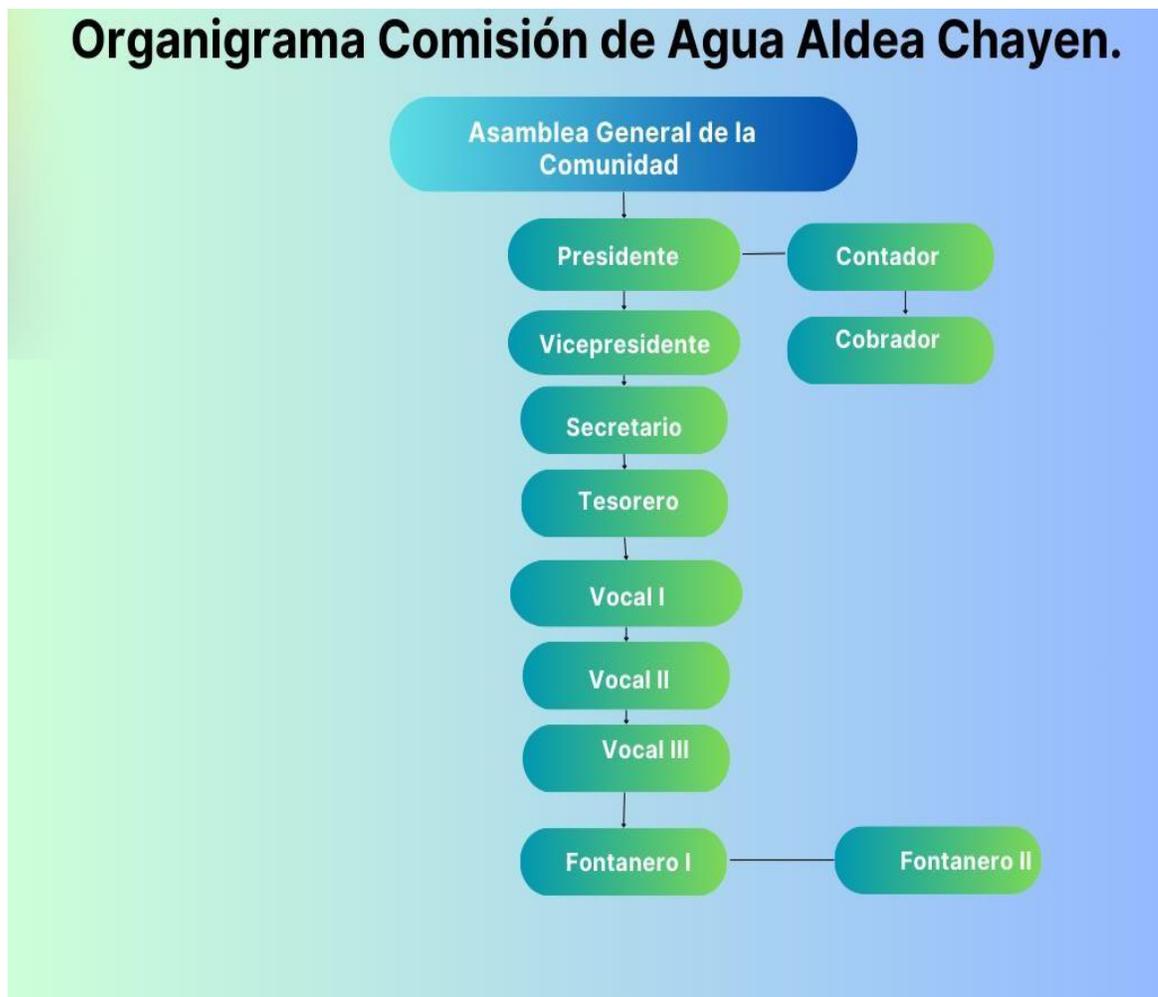
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMISIÓN DE AGUA DE ALDEA CHAYEN, MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

2.3.4 Organigrama

En base a los resultados de la entrevista con los integrantes de la Comisión de Agua, ellos tienen noción de a quien rendirle información, pero no existe un organigrama establecido técnicamente, por lo que a continuación se sugiere el diseño de un organigrama acorde a la necesidad de la Comisión de Agua.

Ilustración 3 Organigrama de la Comisión de Aldea Chayen

Ilustración en donde se pudo diseñar el organigrama con la estructuración de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos.

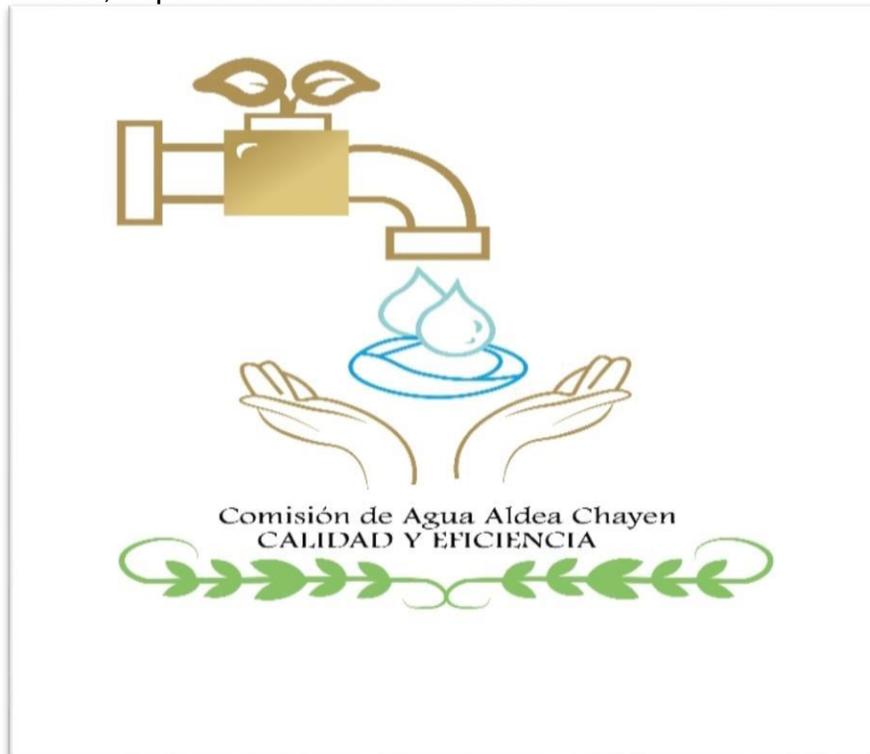


Fuente: Elaboración propia 2024.

2.3.5 Logotipo

Ilustración 4 *Logotipo de la Comisión de Agua*

Ilustración en donde se creó el logotipo de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos.



Fuente: Elaboración propia 2024.

ELABORADO POR MEDIO DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
COHORTE 2023-2024, USAC EXTENSIÓN MALCATÁN.

2.3.6 Misión

Facilitar a todos los pobladores un acceso seguro, equitativo y transparente al servicio de agua potable. Aseguramos una gestión eficiente del recurso hídrico, generando conciencia acerca de su conservación y trabajando en colaboración con la comunidad y las autoridades correspondientes para mejorar constantemente nuestros servicios, garantizando un mejor desarrollo para la comunidad.

2.3.7 Visión

Queremos ser reconocidos como líderes en la gestión del agua, promoviendo el desarrollo sostenible y el bienestar de nuestra comunidad. Visualizamos un futuro donde cada hogar tenga acceso a agua potable limpia y segura; donde el recurso hídrico se aproveche de manera responsable; y en la que una cultura de cuidado y preservación del medio ambiente sea promovida. Nos esforzamos a su vez por construir una comunidad próspera y unida, donde el agua sea para todos.

2.3.8 Valores de la Comisión de Agua de Aldea Chayen

- ✚ Calidad: Nos comprometemos a proporcionar un servicio de agua de alta calidad, seguro y confiable, cumpliendo con los estándares establecidos por las autoridades sanitarias y garantizando la salud y el bienestar de nuestra comunidad.
- ✚ Eficiencia: Nos esforzamos por utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, optimizando nuestros procesos operativos y administrativos para maximizar la productividad y minimizar los costos, asegurando así un servicio de agua efectivo y sostenible.
- ✚ Compromiso: Estamos dedicados a nuestra labor de servir a la comunidad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes a través del acceso equitativo y seguro al agua potable. Nos

comprometemos a trabajar con responsabilidad y colaboración, buscando siempre el beneficio de la Aldea.

- ✚ **Transparencia:** Actuamos con transparencia en todas nuestras actividades y decisiones, proporcionando información clara y accesible sobre el funcionamiento y la gestión del sistema de agua, y manteniendo una comunicación abierta con todos los miembros de la comunidad.
- ✚ **Responsabilidad:** Asumimos compromiso de nuestras acciones y decisiones, respondiendo de manera oportuna a las necesidades y preocupaciones de los usuarios, cumpliendo con los requisitos legales y éticos, y buscando siempre el beneficio de la comunidad.
- ✚ **Colaboración:** Promovemos la colaboración y la cooperación entre todos los miembros involucrados en la gestión del agua, trabajando de manera conjunta para identificar soluciones integradas y sostenibles a los desafíos hídricos y aprovechando el conocimiento y los recursos de todos los socios.
- ✚ **Integridad:** Actuamos con honestidad, ética y coherencia en todas nuestras interacciones y decisiones, manteniendo la confianza y el respeto de la comunidad y demostrando un compromiso inquebrantable con nuestros valores y principios.

2.3.9 Ejecución de la acción

2.3.9.1 Planificación y desarrollo técnico de la propuesta.

Ante la falta de conocimiento de los integrantes de la Comisión sobre un manual de funciones, se capacitó a los integrantes con los conceptos básicos relacionados a la implementación del manual de funciones, el objetivo fue facilitar capacitación y formación para los miembros de la Comisión de

Agua, con el propósito de asegurar una comprensión completa y adecuada del manual de funciones.

Título: Capacitación para la implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos.

Lugar: Instalaciones de la Auxiliatura de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos.

Fecha: 01 de abril de 2024

Hora: 16:00 pm a 18:00 pm

2.3.9.2 Objetivo: Facilitar capacitación y formación para los miembros de la Comisión de Agua, con el propósito de asegurar una comprensión completa y adecuada del manual de funciones.

2.3.9.3 Agenda

A continuación, se presenta la agenda que se desarrolló en la capacitación para los integrantes de la Comisión de Agua para la implementación del manual de funciones.

Tabla 5 Agenda para la capacitación con integrantes de la Comisión de Agua.

Hora	Actividad a realizar	Responsable
16:00-16:05	Bienvenida	Epesista Katerin López
16:05- 16:10	Oración	Presidente Antonio López
16:10- 16:15	Objetivo de la actividad	Epesista Katerin López
16:15- 17:30	Desarrollo de temas para la implementación del manual de funciones en la Comisión de Agua.	Epesista Katerin López
17:30-17:45	Interacción entre preguntas y respuestas	Epesista Katerin López
17:45- 18:00	Cierre de la Actividad	Vicepresidente Andrés Barrios

Fuente: Elaboración propia 2024.

2.3.9.4 Acciones a desarrollar: Especificación de los temas y subtemas del contenido a abordar con los integrantes de la Comisión de Agua para la implementación del manual de funciones.

Tabla 6 Temas a tratar en la capacitación con los integrantes de la Comisión de Agua.

Tema	Implementación de un manual de funciones.	Duración /minutos
Subtemas	1. Definición, importancia, características	Quince minutos
	2. Beneficios de la implementación del manual de funciones.	Quince minutos
	3. Muestra del manual de funciones para la Comisión de Agua.	Treinta minutos
	4. Importancia del buen servicio del agua para los usuarios.	Quince minutos

Fuente: Elaboración propia 2024.

2.3.9.5 Recursos: Especificación de las representaciones o delegaciones, tipos, características.

Tabla 7 Recursos a utilizar en la capacitación con integrantes de la Comisión de Agua.

Tipo	Descripción	Cantidad
Humanos	.Facilitador	1
	.Integrantes de la Comisión de Agua	8
Materiales	Computadora	1

2.3.9.6 Presupuesto y financiamiento

Presupuesto: En la siguiente tabla describimos los insumos a utilizar, la cantidad y el costo total destinado para la capacitación.

Tabla 8 Presupuesto para la realización de la capacitación con integrantes de la Comisión de Agua.

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Monto total
Invitación a los integrantes de la Comisión de Agua.	8	Q.5.00	Q.40.00
Alquiler de cañonera	1	Q. 200.00	Q.200.00
Refacción	9	Q.25.00	Q. 225.00
		Total	Q .465.00

Fuente: Elaboración propia 2024.

Se llevó a cabo una capacitación con los integrantes de la Comisión de Agua, para facilitar la formación de los miembros de la Comisión de Agua, con el propósito de asegurar una comprensión completa y adecuada del manual de funciones.

Durante la capacitación se tuvo la oportunidad de enseñarle a los integrantes conceptos básicos obteniendo beneficios como:

- Claridad de Roles y Responsabilidades: La capacitación proporciono a los miembros de la Comisión una comprensión clara de sus roles y responsabilidades dentro de la Comisión. Esto ayudo a que se evite confusiones y duplicidad de funciones, y garantizaría que cada miembro sepa qué se espera de él en términos de contribución a los objetivos de la Comisión.

- **Mejora en la Eficiencia Operativa:** Al comprender mejor sus roles y responsabilidades, los miembros de la Comisión serán más eficientes en la realización de sus tareas. Esto será una ejecución más rápida y precisa de las actividades operativas, lo que a su vez mejorará la calidad y la eficiencia del servicio proporcionado por la Comisión.
- **Coordinación Interna Mejorada:** La capacitación impartida fomentó una mejor coordinación y colaboración entre los miembros de la Comisión. Al entender cómo sus roles se integran con los de otros miembros, esto es una mejor forma de trabajar de manera más efectiva como equipo, compartiendo información y recursos de manera más fluida.
- **Mayor Transparencia y Responsabilidad:** La capacitación sobre el manual de funciones promovió la transparencia en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas dentro de la Comisión. Los miembros entraron en conciencia de sus responsabilidades y quedaron más inclinados a asumir la responsabilidad de sus acciones y decisiones.
- **Empoderamiento y Motivación del Personal:** Al comprender mejor su papel y contribución en la Comisión, los miembros se sintieron más empoderados y motivados para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Esto conduce a un mayor compromiso y satisfacción laboral, lo que a su vez podría mejorar el clima organizacional y la moral de los integrantes.
- **Adaptación a Cambios Organizacionales:** La capacitación permitió a los miembros adaptarse rápidamente a cambios sugeridos en la implementación del manual de funciones y aseguró una transición suave y exitosa, si se realizan cambios en la estructura organizativa o en las políticas y procedimientos de la Comisión.

En resumen, la capacitación para la implementación de un manual de funciones proporcionó los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para que los miembros de la Comisión de Agua de Aldea Chayen desempeñen sus roles de manera efectiva, lo que conducirá a una mejora en la eficiencia operativa, la coordinación interna y la calidad de los servicios proporcionados.

Capítulo III

3. Formulación y perfección

3.1 Desarrollo de la acción

3.1.1 Diseño de un Manual de Funciones para la Comisión de Agua.

A continuación, se expone la siguiente respuesta que se basa en la implementación de un manual de funciones, la cual queda sujeta a consideración para la ejecución en la Comisión de Agua, en él se detallan los puestos y funciones de cada uno, así como el perfil que debe llevar cada uno para desempeñar su rol dentro de la Comisión.

Este manual de funciones es una herramienta clave para la Comisión de Agua ya que define claramente las responsabilidades y tareas de cada puesto dentro de la organización. Esto facilita una mejor distribución del trabajo, asegurando que todos los empleados conozcan sus roles y lo que se espera de ellos, evitando duplicidad de funciones o vacíos de responsabilidad.

Además, el manual mejora la eficiencia operativa, debido a que proporciona una guía clara para los empleados sobre sus obligaciones, procedimientos y el flujo de trabajo. Esto permite que los procesos se ejecuten de manera más fluida y estandarizada, mejorando la coordinación entre diferentes áreas y asegurando que las metas de la comisión se logren de manera más efectiva.

De manera que el manual de funciones contribuyó a una gestión transparente y equitativa del personal, debido a que sirvió como una referencia oficial para evaluar el desempeño, facilitar la capacitación y tomar decisiones en cuanto a promociones o cambios en la estructura organizacional. Al definir claramente las expectativas, ayuda a reducir conflictos laborales y asegura que el personal esté alineado con los objetivos de la organización.

MANUAL DE FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE AGUA, DE ALDEA CHAYEN, DEL MUNICIPIO DE SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Unidad	Comisión de Agua	
Cargo	Presidente	
Naturaleza del puesto	Administrativa	
Unidades bajo su responsabilidad	Vicepresidente, Tesorero, Secretario, Vocal I, Vocal II, Vocal III, Contador, Cobrador, Fontanero I, Fontanero II.	
Jefe Inmediato	Asamblea General de la comunidad	
B) FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirigir el funcionamiento general de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Elaborar y desarrollar Plan de Trabajo Estratégico y un Plan Operativo Anual para la Comisión. ✓ Velar por el funcionamiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos en la Comisión. 		

- ✓ Elaborar informes trimestralmente para informar a la asamblea de la comunidad, la administración de la Comisión de Agua.
- ✓ Autorizar y firmar cheques y documentación correspondiente.
- ✓ Proporcionar liderazgo ejecutivo a la Comisión, asegurando que las metas y objetivos se alineen con la misión de la organización.
- ✓ Presidir y coordinar las reuniones de la Comisión, asegurando que se siga un orden del día y que todos los miembros tengan la oportunidad de expresar sus opiniones.
- ✓ Actuar como la figura principal de la Comisión en relaciones con entidades externas, autoridades locales y otras organizaciones.
- ✓ Participar activamente en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la gestión del agua y la implementación de proyectos.
- ✓ Promover y articular los objetivos y la visión de la Comisión a nivel interno y externo.
- ✓ Colaborar con otros miembros de la Comisión, incluyendo tesorero, secretario y vocales, para asegurar la ejecución eficiente de las actividades.
- ✓ Abordar y resolver conflictos internos que puedan surgir dentro de la Comisión, promoviendo la colaboración y el consenso.
- ✓ Garantizar una comunicación efectiva entre los miembros de la Comisión, la comunidad y otras partes interesadas.

- ✓ Colaborar en el desarrollo de estrategias a corto y largo plazo para alcanzar los objetivos de la Comisión en relación con la gestión del agua.
- ✓ Evaluar periódicamente el desempeño de la Comisión en relación con sus metas y objetivos, realizando ajustes según sea necesario.
- ✓ Motivar y apoyar a los miembros de la Comisión para mantener un alto nivel de compromiso y eficiencia.
- ✓ Supervisar la asignación y utilización de recursos, incluyendo financieros y humanos, para lograr los objetivos de la Comisión.
- ✓ Mantener un proceso continuo de capacitación para los integrantes de la Comisión.
- ✓ Supervisar las tareas asignadas a los integrantes de la Comisión.
- ✓ Atender las solicitudes de conexiones nuevas de agua y drenaje.
- ✓ Velar por el cumplimiento del reglamento del servicio de agua.
- ✓ Apoyar siempre a las iniciativas de la Comisión de Agua, promoviendo el trabajo en equipo.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera.
- ✓ Habilidad para analizar y diseñar sistemas de control y dirección de procesos.
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con capacidad de análisis de problemas. ✓ Talento para proponer ideas, mecanismos, estrategias y técnicas para innovar en el trabajo. ✓ Toma de decisiones. ✓ Capacidad de delegar funciones.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Vicepresidente
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	Tesorero, Secretario, Vocal I, Vocal II, Vocal III, Contador, Cobrador, Fontanero I, Fontanero II.
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar al funcionamiento general de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Autor Asumir las responsabilidades del presidente en caso de ausencia o incapacidad, asegurando la continuidad en el liderazgo. ✓ Colaborar estrechamente con el presidente en la toma de decisiones estratégicas y en la planificación de actividades. ✓ Asistir en la coordinación de reuniones, ayudando a asegurar que se siga un orden del día y facilitando la participación de todos los miembros. 	

- ✓ Actuar como representante de la Comisión en eventos externos, reuniones o actividades en ausencia del presidente.
- ✓ Encargarse de la gestión y supervisión de proyectos específicos asignados por el presidente o la Comisión.
- ✓ Facilitar la comunicación interna dentro de la Comisión, asegurándose de que los miembros estén informados sobre eventos y decisiones importantes.
- ✓ Colaborar con el presidente en la resolución de conflictos internos que puedan surgir dentro de la Comisión.
- ✓ Contribuir a la promoción de los objetivos y la visión de la Comisión en colaboración con el presidente.
- ✓ Participar activamente en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con la gestión del agua y la implementación de proyectos.
- ✓ Colaborar con otros miembros de la Comisión, incluyendo tesorero, secretario y vocales, para asegurar la ejecución eficiente de las actividades.
- ✓ Colaborar en el desarrollo de estrategias a corto y largo plazo para alcanzar los objetivos de la Comisión.
- ✓ Motivar y apoyar a los miembros de la Comisión para mantener un alto nivel de compromiso y eficiencia.
- ✓ Autorizar y firmar cheques y documentación correspondiente.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera.
- ✓ Habilidad para apoyar al análisis y diseño de sistemas de control.
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con capacidad de apoyar cuando se requiera. ✓ Talento para proponer ideas para innovar en el trabajo. ✓ Toma de decisiones. ✓ Capacidad de cubrir funciones.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Ética y moral íntegra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Tesorero
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	Secretario, Contador, Cobrador.
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar en el funcionamiento administrativo de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Supervisar y administrar el presupuesto de la Comisión, asegurando una gestión eficiente de los recursos financieros disponibles. ✓ Mantener un registro preciso de todos los ingresos y gastos relacionados con las actividades de la Comisión. ✓ Preparar informes financieros periódicos que reflejen el estado financiero actual de la Comisión, proporcionando detalles sobre ingresos, gastos y saldos. 	

- ✓ Informar regularmente a la Comisión sobre el estado financiero, presentando informes que destaquen áreas críticas y proporcionen recomendaciones.
- ✓ Gestionar las cuentas bancarias de la Comisión, realizando depósitos, retiradas y asegurándose de que las transacciones se registren adecuadamente.
- ✓ Colaborar en auditorías internas o externas para garantizar la transparencia y la conformidad con los procedimientos financieros establecidos.
- ✓ Implementar controles efectivos sobre los gastos para evitar malversaciones y asegurar el uso adecuado de los fondos.
- ✓ Colaborar en la elaboración de presupuestos para proyectos específicos relacionados con la gestión del agua, proporcionando estimaciones financieras precisas.
- ✓ Asesorar a la Comisión en decisiones financieras estratégicas, proporcionando información sobre la viabilidad económica de diferentes iniciativas.
- ✓ Asegurarse de que la Comisión cumpla con todas las normativas y requisitos legales relacionados con las finanzas y la contabilidad.
- ✓ Supervisar y administrar el presupuesto de la Comisión, asegurando una gestión eficiente de los recursos financieros disponibles.
- ✓ Mantener un registro preciso de todos los ingresos y gastos relacionados con las actividades de la Comisión.
- ✓ Preparar informes financieros periódicos que reflejen el estado financiero actual de la Comisión, proporcionando detalles sobre ingresos, gastos y saldos.

- ✓ Informar regularmente a la Comisión sobre el estado financiero, presentando informes que destaquen áreas críticas y proporcionen recomendaciones.
- ✓ Gestionar las cuentas bancarias de la Comisión, realizando depósitos, retiradas y asegurándose de que las transacciones se registren adecuadamente.
- ✓ Colaborar en auditorías internas o externas para garantizar la transparencia y la conformidad con los procedimientos financieros establecidos.
- ✓ Implementar controles efectivos sobre los gastos para evitar malversaciones y asegurar el uso adecuado de los fondos.
- ✓ Colaborar en la elaboración de presupuestos para proyectos específicos relacionados con la gestión del agua, proporcionando estimaciones financieras precisas.
- ✓ Asesorar a la Comisión en decisiones financieras estratégicas, proporcionando información sobre la viabilidad económica de diferentes iniciativas.
- ✓ Asegurarse de que la Comisión cumpla con todas las normativas y requisitos legales relacionados con las finanzas y la contabilidad.
- ✓ Velar por el cumplimiento del reglamento del servicio de agua.
- ✓ Apoyar siempre a las iniciativas de la Comisión de Agua, promoviendo el trabajo en equipo.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera.
- ✓ Habilidades financieras.
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con capacidad de análisis de datos financieros. ✓ Habilidad para manejar base de datos ✓ Toma de decisiones. ✓ Ser visionario.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Secretario
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	Secretario, Vocal I, Vocal II, Vocal III
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar en el funcionamiento administrativo de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Tomar notas detalladas durante las reuniones y preparar actas y minutas precisas que documenten las discusiones, decisiones y acciones acordadas. ✓ Mantener un archivo organizado de documentos relevantes, como políticas, informes y otros registros importantes relacionados con la gestión del agua. ✓ Manejar la correspondencia de la Comisión, incluyendo la recepción y envío de correos electrónicos, cartas y otros documentos. 	

- ✓ Colaborar con el presidente para coordinar la convocatoria a reuniones, asegurando que los miembros estén informados con anticipación y tengan acceso a la agenda.
- ✓ Hacer un seguimiento de las acciones pendientes derivadas de reuniones anteriores y garantizar que se tomen las medidas necesarias en los plazos acordados.
- ✓ Colaborar en la preparación de informes regulares sobre las actividades de la Comisión, incluyendo logros, desafíos y recomendaciones para mejorar la gestión del agua.
- ✓ Facilitar la comunicación interna dentro de la Comisión, asegurándose de que los miembros estén informados sobre eventos, cambios y actualizaciones relevantes.
- ✓ Colaborar en la gestión de documentos legales y asegurar que la Comisión cumpla con los requisitos legales en relación con la gestión del agua.
- ✓ Contribuir a la transparencia de la Comisión al proporcionar acceso oportuno a la información y documentos relevantes a los miembros y la comunidad.
- ✓ Trabajar en la creación de materiales de divulgación y comunicados para informar a la comunidad sobre las actividades y logros de la Comisión.
- ✓ Velar por el cumplimiento del reglamento del servicio de agua.
- ✓ Apoyar siempre a las iniciativas de la Comisión de Agua, promoviendo el trabajo en equipo.

C) PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera. ✓ Habilidades en archivar y redactar documentos. ✓ Tener experiencia de por lo menos un año. ✓ Conocimiento del área de trabajo. ✓ Gestión administrativa. ✓ Relaciones interpersonales. 	
D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con capacidad de redacción y orden de documentos. ✓ Habilidad para organizar reuniones ✓ Toma de decisiones. ✓ Atender los asuntos pendientes de la Comisión.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Vocal I
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	Vocal II, Vocal III
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar en el funcionamiento administrativo de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Asistir regularmente a las reuniones de la Comisión para discutir asuntos relacionados con la gestión del agua. ✓ Asistir regularmente a las reuniones de la Comisión para discutir asuntos relacionados con la gestión del agua. ✓ Participar activamente en la toma de decisiones sobre políticas, proyectos y acciones relacionadas con la gestión de los recursos hídricos en la comunidad. ✓ Actuar como representante de la comunidad ante la Comisión, expresando las preocupaciones, sugerencias y opiniones de los residentes en relación con el agua. 	

- ✓ Comunicar efectivamente la información relevante relacionada con la gestión del agua a la comunidad y asegurarse de que los residentes estén informados.
- ✓ Colaborar en la supervisión de proyectos específicos relacionados con la gestión del agua, asegurando su ejecución efectiva y alineada con los objetivos de la Comisión.
- ✓ Participar en programas educativos destinados a aumentar la conciencia comunitaria sobre la importancia de la gestión sostenible del agua.
- ✓ Colaborar con autoridades locales y otras organizaciones pertinentes para asegurar el apoyo necesario y coordinar acciones en beneficio de la gestión del agua en Aldea Chayen.
- ✓ Participar en el monitoreo y evaluación constante de los recursos hídricos locales, identificando posibles problemas y proponiendo soluciones.
- ✓ Contribuir al desarrollo y revisión de políticas internas de la Comisión relacionadas con la gestión del agua.
- ✓ Fomentar la participación activa de la comunidad en iniciativas relacionadas con el agua, garantizando una representación diversa y equitativa.
- ✓ Apoyar siempre a las iniciativas de la Comisión de Agua, promoviendo el trabajo en equipo.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera.
- ✓ Habilidades de relaciones interpersonales.
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones. ✓ Atender los asuntos pendientes de la Comisión.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética y moral íntegra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Vocal II
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	No tiene
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar en el funcionamiento administrativo de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Asistir regularmente a las reuniones de la Comisión para discutir asuntos relacionados con la gestión del agua. ✓ Asistir regularmente a las reuniones de la Comisión para discutir asuntos relacionados con la gestión del agua. ✓ Participar activamente en la toma de decisiones sobre políticas, proyectos y acciones relacionadas con la gestión de los recursos hídricos en la comunidad. 	

- ✓ Actuar como representante de la comunidad ante la Comisión, expresando las preocupaciones, sugerencias y opiniones de los residentes en relación con el agua.
- ✓ Comunicar efectivamente la información relevante relacionada con la gestión del agua a la comunidad y asegurarse de que los residentes estén informados.
- ✓ Colaborar en la supervisión de proyectos específicos relacionados con la gestión del agua, asegurando su ejecución efectiva y alineada con los objetivos de la Comisión.
- ✓ Participar en programas educativos destinados a aumentar la conciencia comunitaria sobre la importancia de la gestión sostenible del agua.
- ✓ Colaborar con autoridades locales y otras organizaciones pertinentes para asegurar el apoyo necesario y coordinar acciones en beneficio de la gestión del agua en Aldea Chayen.
- ✓ Participar en el monitoreo y evaluación constante de los recursos hídricos locales, identificando posibles problemas y proponiendo soluciones.
- ✓ Contribuir al desarrollo y revisión de políticas internas de la Comisión relacionadas con la gestión del agua.
- ✓ Fomentar la participación activa de la comunidad en iniciativas relacionadas con el agua, garantizando una representación diversa y equitativa.
- ✓ Apoyar siempre a las iniciativas de la Comisión de Agua, promoviendo el trabajo en equipo.

C) PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera. ✓ Habilidades de relaciones interpersonales. ✓ Tener experiencia de por lo menos un año. ✓ Conocimiento del área de trabajo. 	
D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones. ✓ Atender los asuntos pendientes de la Comisión.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración Propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Vocal III
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	No tiene
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar en el funcionamiento administrativo de la Comisión de Agua, de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. ✓ Asistir regularmente a las reuniones de la Comisión para discutir asuntos relacionados con la gestión del agua. ✓ Asistir regularmente a las reuniones de la Comisión para discutir asuntos relacionados con la gestión del agua. ✓ Participar activamente en la toma de decisiones sobre políticas, proyectos y acciones relacionadas con la gestión de los recursos hídricos en la comunidad. 	

- ✓ Actuar como representante de la comunidad ante la Comisión, expresando las preocupaciones, sugerencias y opiniones de los residentes en relación con el agua.
- ✓ Comunicar efectivamente la información relevante relacionada con la gestión del agua a la comunidad y asegurarse de que los residentes estén informados.
- ✓ Colaborar en la supervisión de proyectos específicos relacionados con la gestión del agua, asegurando su ejecución efectiva y alineada con los objetivos de la Comisión.
- ✓ Participar en programas educativos destinados a aumentar la conciencia comunitaria sobre la importancia de la gestión sostenible del agua.
- ✓ Colaborar con autoridades locales y otras organizaciones pertinentes para asegurar el apoyo necesario y coordinar acciones en beneficio de la gestión del agua en Aldea Chayen.
- ✓ Participar en el monitoreo y evaluación constante de los recursos hídricos locales, identificando posibles problemas y proponiendo soluciones.
- ✓ Contribuir al desarrollo y revisión de políticas internas de la Comisión relacionadas con la gestión del agua.
- ✓ Fomentar la participación activa de la comunidad en iniciativas relacionadas con el agua, garantizando una representación diversa y equitativa.
- ✓ Apoyar siempre a las iniciativas de la Comisión de Agua, promoviendo el trabajo en equipo.

C) PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera. ✓ Habilidades de relaciones interpersonales. ✓ Tener experiencia de por lo menos un año. ✓ Conocimiento del área de trabajo. 	
D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones. ✓ Atender los asuntos pendientes de la Comisión.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para trabajar bajo presión. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Contador
Naturaleza del puesto	Administrativa
Unidades bajo su responsabilidad	Cobrador
Jefe Inmediato	Presidente
B) FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener registros precisos y actualizados de todas las transacciones financieras de la Comisión, incluyendo ingresos, gastos, y cuentas por pagar y por cobrar. ✓ Preparar estados financieros periódicos, como el balance general y el estado de resultados, para proporcionar una visión clara de la salud financiera de la Comisión. ✓ Colaborar en la elaboración del presupuesto anual y en la planificación financiera a corto y largo plazo, asegurando una gestión eficiente de los recursos. ✓ Realizar auditorías internas para garantizar la integridad y precisión de los registros financieros y cumplir con las normativas contables y legales. 	

- ✓ Asegurarse de que la Comisión cumpla con todas las obligaciones fiscales y presentar las declaraciones correspondientes ante las autoridades pertinentes.
- ✓ Supervisar las cuentas bancarias de la Comisión, realizar conciliaciones bancarias y asegurarse de que las transacciones se registren de manera adecuada.
- ✓ Preparar informes financieros específicos según las necesidades de la Comisión.
- ✓ Asesorar a la Comisión en decisiones financieras estratégicas, proporcionando análisis y proyecciones financieras.
- ✓ Contribuir a la actualización y desarrollo de políticas financieras internas para asegurar el cumplimiento y la transparencia en la gestión financiera.
- ✓ Proporcionar capacitación al personal y a otros miembros de la Comisión en asuntos financieros y contables.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ Nivel diversificado (de preferencia perito contador).
- ✓ Habilidades de manejo de datos financieros.
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio de principios contables y normativas financieras. ✓ Capacidad para analizar datos financieros y realizar interpretaciones precisas.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para gestionar múltiples tareas y cumplir con plazos. ✓ Capacidad de trabajar en equipo. ✓ Habilidad para manejar situaciones de presión y cumplir con plazos ajustados.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confidencialidad en cuestiones financieras y contables. ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Unidad	Comisión de Agua	
Cargo	Cobrador	
Naturaleza del puesto	Administrativa	
Unidades bajo su responsabilidad	No tiene	
Jefe Inmediato	Presidente	
B) FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recoger los pagos de los usuarios del servicio de agua, ya sea mediante visitas a domicilio, en puntos de pago designados o a través de otros métodos establecidos. ✓ Emitir comprobante de pago de manera regular y precisa, detallando los montos a pagar y los plazos correspondientes. ✓ Mantener un registro detallado y actualizado de todos los pagos recibidos, asegurando la precisión en la contabilidad. ✓ Realizar un seguimiento activo de los usuarios con pagos pendientes, enviando recordatorios y colaborando con ellos para resolver cualquier problema relacionado con la deuda. ✓ Generar informes regulares sobre el estado de la cobranza, destacando áreas de preocupación y proponiendo estrategias para mejorar la eficiencia. 		

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la reconciliación de los pagos recibidos con los registros contables, asegurándose de que no haya discrepancias. ✓ Proporcionar recibos precisos y actualizados a los usuarios después de cada pago, como comprobante de transacción. ✓ Informar a los usuarios sobre cualquier cambio en las tarifas de agua, asegurando que estén al tanto de las modificaciones en los costos. ✓ Proporcionar asesoramiento a los usuarios sobre diferentes métodos de pago disponibles, facilitando opciones convenientes y accesibles. ✓ Colaborar con el contador para garantizar la consistencia y precisión en la gestión de los pagos. ✓ Informar a la Comisión sobre problemas técnicos o errores detectados durante la interacción con los usuarios. 	
C) PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera. ✓ Habilidades de relaciones interpersonales. ✓ Tener experiencia de por lo menos un año. ✓ Conocimiento del área de trabajo. 	
D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para comunicarse de manera clara y efectiva con los clientes. ✓ Capacidad para comprender y reconocer las situaciones financieras y personales de los usuarios. ✓ Toma de decisiones.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para negociar plazos de pago, acuerdos de pago u otras soluciones para resolver deudas pendientes.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión eficiente de la agenda de cobros y recordatorios. ✓ Capacidad de trabajar en equipo.
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad ✓ Ética y moral íntegra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Fontanero I
Naturaleza del puesto	Operativo
Unidades bajo su responsabilidad	No tiene
Jefe Inmediato	Presidente

B) FUNCIONES

- ✓ Llevar el control de la bodega de materiales y suministro, procurando mantener existencia de tubería, accesorios, herramientas, materiales y equipo.
- ✓ Verificar estado físico de los tanques de agua y de distribución.
- ✓ Velar por el cumplimiento del Reglamento de Agua.
- ✓ Llevar registro y medición de cloro del sistema hídrico.
- ✓ Elaborar informes mensuales y cuando sean requeridos, para entregarlos al Coordinador de la Comisión y centro de salud.
- ✓ Realizar actividades de Operación y Mantenimiento del sistema de agua.
- ✓ Es la única persona que previa autorización del presidente de la Comisión, podrá manipular las válvulas y llaves, así como

hacer reparaciones en el interior de las viviendas, nuevas conexiones y cortes de servicio.

- ✓ Realizar mantenimiento periódico a los sistemas de cloración.
- ✓ Coordinar limpieza de fuentes y tanques de almacenamiento del sistema hídrico.
- ✓ Suspender el servicio de agua y habilitarlo, de conformidad con el reglamento respectivo.
- ✓ Efectuar las conexiones y cortes que le ordene por escrito el presidente de la Comisión.
- ✓ Reportar por escrito a la Comisión, toda instalación, manejo de válvulas, mal uso del agua o algún desperfecto observado en el sistema.
- ✓ Realizar el recorrido de las instalaciones del sistema de agua desde la fuente de captación hasta las acometidas domiciliarias para comprobar su correcto funcionamiento, cualquier anomalía observada, procediendo a su inmediata reparación o sanción. (Puede ser cada tres meses debido a la cantidad de usuarios)
- ✓ Encargarse de controlar la calidad del agua del sistema.
- ✓ Participar activamente en las acciones de emergencia que se presenten para restablecer el funcionamiento del sistema de agua.
- ✓ Cumplir con las funciones que le fueren asignadas, de acuerdo con su labor en la Comisión de Agua.
- ✓ Mantener limpios las líneas de conducción del sistema y conexiones domiciliarias.

- ✓ Participar activamente en las acciones de emergencia que se presenten para restablecer el funcionamiento de la limpieza de las conexiones.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ Nivel diversificado en cualquier carrera con diplomado en saneamiento
- ✓ Conocimientos sobre aspectos técnicos de fontanería, tanto de sistemas de agua como domiciliar.
- ✓ Manejo de herramientas de fontanería.
- ✓ Conocimiento básico sobre cloración de sistemas de agua
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES

Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con capacidad de análisis de problemas. ✓ Toma decisiones.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de trabajar en equipo. ✓ Comunicación escrita y oral. ✓ Capacidad de atención al usuario
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad ✓ Ética y moral integra. ✓ Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia 2024.

	COMISIÓN DE AGUA, ALDEA CHAYEN, SAN RAFAEL PIE DE LA CUESTA, SAN MARCOS.	
	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

A) IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad	Comisión de Agua
Cargo	Fontanero II
Naturaleza del puesto	Operativa
Unidades bajo su responsabilidad	No tiene
Jefe Inmediato	Presidente

B) FUNCIONES

- ✓ Velar por el cumplimiento del Reglamento de Agua.
- ✓ Realizar actividades de Operación y Mantenimiento del sistema Hídrico.
- ✓ Realizar mantenimiento periódico a los sistemas de cloración.
- ✓ Limpieza de fuentes y tanques de almacenamiento del sistema.
- ✓ Reportar por escrito a su jefe superior, toda instalación, manejo de válvulas, mal uso del agua o algún desperfecto observado en el sistema.
- ✓ Realizar el recorrido mensualmente de las instalaciones del sistema de agua desde la fuente de captación hasta las acometidas domiciliarias para comprobar su correcto funcionamiento, informando por escrito a su jefe superior

cualquier anomalía observada, procediendo a su inmediata reparación o sanción.

- ✓ Solicitar al jefe superior las herramientas necesarias para cumplir con su función quedando bajo responsabilidad el cuidado de las mismas.
- ✓ Participar activamente en las acciones de emergencia que se presenten para restablecer el funcionamiento del sistema de agua.
- ✓ Cumplir con las funciones que le fueren asignadas, de acuerdo con su labor en la Comisión.
- ✓ Mantener limpios las líneas de conducción del sistema y conexiones domiciliarias.
- ✓ Participar activamente en las acciones de emergencia que se presenten para restablecer el funcionamiento de la limpieza del sistema de distribución.

C) PERFIL DEL PUESTO

- ✓ De preferencia nivel diversificado en cualquier carrera.
- ✓ Conocimientos sobre aspectos técnicos de fontanería, tanto de sistemas de agua como domiciliarios.
- ✓ Manejo de herramientas de fontanería.
- ✓ Conocimiento básico sobre cloración de sistemas de agua
- ✓ Tener experiencia de por lo menos un año.
- ✓ Conocimiento del área de trabajo.

D) HABILIDADES	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con capacidad de análisis de problemas. ✓ Toma decisiones.
Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de trabajar en equipo. ✓ Comunicación escrita y oral. ✓ Capacidad de atención al usuario
Humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad. ✓ Ética y moral integra.

Fuente: Elaboración propia 2024.

Capítulo IV

4. Características

4.1 Hipótesis.

A través de la hipótesis de trabajo se pudo demostrar una relación concreta entre dos o más variables a través de un estudio científico, empleando así la hipótesis de trabajo de tipo causal para explicar la relación de causa-efecto entre dos o más variables.

4.2 Hipótesis general.

La falta de implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, repercute en la desorganización de los integrantes de la Comisión.

4.2.1 Variable independiente.

La falta de implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos.

4.2.2 Variable dependiente.

Repercute en la desorganización de los integrantes de la Comisión.

4.3 Método para la comprobación de la hipótesis

4.3.1 FODA

Es un método que permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para tener una perspectiva clara y concisa interna y externa de sobre la falta de implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen.

4.3.2 Operacionalización de la hipótesis.

Tabla 9 Operacionalización de la hipótesis.

No	Objeto de estudio (Variables)	Medición de las variables (Indicadores)	Unidades de Análisis	Instrumentos y Fuentes
1	Independiente Manual de funciones	-Claridad en funciones -Coordinación interna -Toma de decisiones -Eficiencia en la gestión del agua -Satisfacción de los usuarios -Participación comunitaria	Integrantes de la Comisión de Agua	-Observación -Cuestionario -Entrevistas
2	Dependiente Desorganización en la Comisión	-Conflictos internos -Baja participación comunitaria -Coordinación interna deficiente -Ineficiencias operativas	-Integrantes de la Comisión	-Observación -Cuestionario -Entrevistas

Fuente: Elaboración propia 2024

4.4 Alcances y limitaciones

4.4.1 Alcances.

La investigación propuesta brindo un análisis exhaustivo de las funciones de los integrantes de la Comisión, esto permitió conocer la situación actual en la que se encuentra la Comisión. Además, busco desarrollar y promover la implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. El propósito fue desarrollar habilidades laborales que beneficie a la comunidad para que puedan optar a empleos formales.

4.4.2 Limitaciones.

- La implementación del manual de funciones, es únicamente y exclusivamente para la aplicación de los integrantes.
- La ejecución de las estrategias planteadas en esta investigación se llevó acabo solamente con la autorización de las autoridades.
- Los recursos y gastos materiales fueron pagados por la Epesista responsable.

4.5 Aporte

Se dejó una propuesta técnica y científica para que contribuya como fuente de consulta. La implementación del manual de funciones aporta los siguientes beneficios:

- **Mejora en la Gestión del Agua:** Al identificar y abordar las deficiencias en la organización y funcionamiento de la Comisión, la implementación del manual contribuye a una gestión más eficiente, transparente y sostenible del recurso hídrico en la comunidad.
- **Fortalecimiento Institucional:** La clarificación de roles y responsabilidades, así como la mejora en los procesos de toma de decisiones y la coordinación interna, fortaleció la capacidad institucional de la Comisión y aumentar su efectividad en la prestación de servicios de agua a la comunidad.
- **Empoderamiento Comunitario:** Al involucrar a los miembros de la Comisión y a los usuarios del agua en el proceso de implementación del manual de funciones, se promovió el empoderamiento y la participación activa de la comunidad en la gestión de sus recursos hídricos locales.
- **Reducción de Conflictos:** La clarificación de roles y responsabilidades, así como la mejora en la comunicación y

coordinación interna, ayudaron a reducir los conflictos y disputas internas dentro de la Comisión, así como mejorar las relaciones con los usuarios del agua.

- **Sostenibilidad a Largo Plazo:** Al establecer un marco claro de funcionamiento para la Comisión, el manual de funciones contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de las actividades de gestión del agua, asegurando la continuidad y efectividad de las operaciones incluso en el futuro.
- **Generación de Conocimiento:** La investigación generó conocimiento y lecciones aprendidas para ser compartidas con otras comunidades o instituciones enfrentando desafíos similares en la gestión del agua, contribuyendo así al desarrollo de mejores prácticas a nivel regional o nacional.

4.6 Método de investigación

Con los métodos de investigación se valoraron los conjuntos de procedimientos ordenados que permitieran orientar la agudeza de la mente para descubrir y explicar la situación real de la Comisión de Agua. Los siguientes métodos de investigación ayudaron a esta investigación a profundizar en la problemática.

4.6.1 Método histórico.

A través de este método se pudo investigar los antecedentes y las tendencias que han llevado a la Comisión de Agua a la situación actual.

Se aplicó el método histórico para lo siguiente:

- **Análisis de Antecedentes:** Se investigó la historia y evolución de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, incluyendo su creación, cambios

en su estructura y funciones a lo largo del tiempo, y eventos significativos que hayan impactado en su desarrollo.

- Identificación de Patrones y Tendencias: Se estudió patrones históricos en la gestión del agua en la comunidad, como cambios estacionales en la disponibilidad del recurso, variaciones en la demanda de agua, y respuestas institucionales a crisis hídricas anteriores.
- Análisis de Políticas y Decisiones Pasadas: Se examinó políticas pasadas relacionadas con la gestión del agua en Aldea Chayen, así como decisiones tomadas por la Comisión de Agua en el pasado, para comprender cómo han impactado en la situación actual y en las necesidades presentes.
- Estudio de Experiencias Pasadas: Se pudo analizar experiencias previas de implementación de iniciativas similares, como manuales de funciones en otras organizaciones o comunidades, para identificar lecciones aprendidas, mejores prácticas y posibles desafíos a considerar en el proceso de implementación.
- Entrevistas con Actores Históricos: Se realizó entrevistas con miembros fundadores o antiguos líderes de la Comisión de Agua, así como con residentes de Aldea Chayen que vivieron eventos significativos relacionados con el agua, para obtener perspectivas históricas sobre la gestión del recurso.

Al aplicar el método histórico esta investigación acción, se pudo obtener una comprensión más completa del contexto y los factores que han influido en la situación actual de la gestión del agua en Aldea Chayen. Esto proporciona información valiosa para el diseño e implementación de intervenciones efectivas y sostenibles.

4.6.2 Método inductivo.

Por medio de este método se realizó la observación de casos específicos y la formulación de conclusiones. Con el método inductivo se pudo comprender las necesidades y dinámicas de la comunidad y derivar principios generales para la mejora de la gestión del agua.

El método inductivo se aplicó de las siguientes formas:

- Observación de la Situación Actual: Se inició el proceso de investigación observando y analizando la situación actual de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, incluyendo sus prácticas de gestión, desafíos y necesidades.
- Identificación de Problemas y Patrones: A través de la observación directa y el análisis de datos, se pudo identificar problemas específicos y patrones recurrentes en la gestión del agua en la comunidad.
- Recopilación de Datos Empíricos: Se recolectó datos concretos y empíricos sobre la gestión del agua en Aldea Chayen, incluyendo mediciones de la calidad del agua, registros de consumo, y datos financieros relacionados con la Comisión de Agua.
- Análisis de Datos: Se analizaron los datos recopilados para identificar tendencias, relaciones y posibles causas de los problemas observados en la gestión del agua.
- Generación de Hipótesis: A partir de los patrones y tendencias identificados en los datos, se formuló hipótesis tentativas sobre las posibles causas subyacentes de los problemas en la gestión del agua.

Al aplicar el método inductivo en esta investigación acción, se buscó comprender las necesidades y dinámicas específicas de la comunidad, así como generar conocimiento práctico y contextualizado que pueda informar la toma de decisiones y la acción efectiva para la mejora de la gestión del agua.

4.6.3 Método deductivo.

Por medio de este método se obtuvo premisas generales para llegar a conclusiones específicas. En esta investigación acción, el método deductivo se aplicó de las siguientes formas:

- **Formulación de Teorías y Conceptos Generales:** Se identificó teorías, marcos conceptuales y principios generales relacionados con la gestión del agua y la administración organizacional que puedan aplicarse al contexto específico de la Comisión de Agua de Aldea Chayen.
- **Establecimiento de Hipótesis Iniciales:** A partir de los conceptos generales identificados, se pudo formular hipótesis tentativas sobre cómo se pueden aplicar en la mejora de la gestión del agua en Aldea Chayen.
- **Diseño de Intervenciones Basadas en Teorías:** Se utilizó la hipótesis generada como base para diseñar intervenciones específicas destinadas a abordar los problemas identificados en la gestión del agua.
- **Implementación de Intervenciones y Recopilación de Datos:** Se implementó las intervenciones diseñadas y la recopilación de datos empíricos sobre la efectividad en la mejora de la gestión del agua en Aldea Chayen.
- **Comparación de Resultados con Expectativas Teóricas:** Se comparó los resultados obtenidos de la implementación de las intervenciones con las expectativas derivadas de las teorías y principios generales, para evaluar la validez de la hipótesis.

Al aplicar el método deductivo en esta investigación acción, se pudo partir de principios generales y teorías para generar conocimiento que pueda aplicarse en la práctica para mejorar la gestión del agua en Aldea Chayen.

4.6.4 Método analítico.

Por medio de este método se pudo descomponer el problema en partes más pequeñas y comprender cada una de ellas en detalle para obtener una comprensión más completa del problema en su conjunto. En esta investigación acción sobre la implementación de un manual de funciones en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, el método analítico se aplicó de las siguientes maneras:

- **Análisis de la Estructura Organizativa:** Se analizó la estructura organizativa de la Comisión de Agua con sus componentes individuales, roles y responsabilidades de los miembros, procesos de toma de decisiones y flujos de comunicación, para comprender cómo funcionaba la Comisión.
- **Identificación de Problemas y Necesidades:** Se analizó en detalle los problemas y las necesidades específicas relacionadas con la gestión del agua en Aldea Chayen, desglosándolos en sus causas subyacentes y componentes individuales para comprender mejor su naturaleza y alcance.
- **Estudio de Prácticas Actuales:** Se examinó las prácticas actuales de gestión del agua en la comunidad, como la recolección de pagos, mantenimiento de infraestructuras y comunicación con los usuarios, desglosando cada una de ellas para identificar áreas de mejora y eficiencia.
- **Análisis Comparativo:** Se comparó las prácticas de gestión del agua en Aldea Chayen con las de otras comunidades o instituciones similares, desglosando las diferencias y similitudes para identificar lecciones aprendidas y posibles estrategias de mejora.
- **Evaluación de Alternativas:** Se analizó diversas alternativas para la implementación del manual de funciones en la Comisión de Agua,

desglosando cada opción en sus ventajas, desventajas y posibles consecuencias para tomar decisiones informadas sobre la mejor estrategia a seguir.

Al aplicar el método analítico en esta investigación acción, se pudo obtener una comprensión detallada de los problemas y las necesidades específicas relacionadas con la gestión del agua en Aldea Chayen, lo que permite diseñar e implementar intervenciones efectivas y basadas en evidencia para mejorar la situación en la comunidad.

4.6.5 Método sintético.

Por medio de este método se obtuvo una comprensión global y coherente del problema. En esta investigación acción sobre la implementación de un manual de funciones en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, el método sintético se aplicó de las siguientes maneras:

- Síntesis de Información: Se reunió y sintetizó información relevante sobre la gestión del agua en Aldea Chayen, incluyendo datos demográficos, registros de la Comisión, opiniones de los usuarios y cualquier otra información pertinente.
- Identificación de Temas Transversales: Se buscó temas comunes y patrones emergentes en la información recopilada, como problemas recurrentes en la distribución del agua, desafíos en la comunicación con los usuarios, y deficiencias en la coordinación interna de la Comisión.
- Integración de Perspectivas: Se integró las diferentes perspectivas y puntos de vista de los miembros de la Comisión para tener un panorama más amplio.

- **Desarrollo de Soluciones Integradas:** Se utilizó la información sintetizada para desarrollar soluciones integradas y holísticas para los problemas identificados, que aborden múltiples aspectos de la gestión del agua en Aldea Chayen de manera coherente y coordinada.

Al aplicar el método sintético en esta investigación acción, se buscó obtener una comprensión integral y coherente de los problemas y necesidades relacionados con la gestión del agua en Aldea Chayen, y desarrollar intervenciones integradas que aborden estos desafíos de manera efectiva y sostenible.

4.7 Delimitación de la investigación

4.7.1 Delimitación espacial.

Esta investigación acción se llevó a cabo directamente en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

4.7.2 Delimitación teórica.

La base esta investigación se centró en identificar cuáles son las causas y efectos por la falta de un manual de funciones en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

4.8 Técnicas e instrumentos de investigación

Según Hernández Sampieri, Roberto, los instrumentos de investigación se definen como un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos,

capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio , METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, 1991)

En esta investigación se utilizó como herramientas las siguientes técnicas:

4.8.1 Observación.

La aplicación de la observación en esta investigación acción fue esencial para comprender de manera directa y detallada las dinámicas, interacciones y fenómenos que ocurren dentro de la Comisión de Agua. A través de la observación se pudo capturar información en tiempo real sobre los comportamientos de los integrantes, relación con los habitantes de la Aldea, procesos en la desinfectación del agua y situaciones que no son evidentes a través de otros métodos de recopilación de datos.

Por medio de la observación se identificó problemas, necesidades y oportunidades de mejora para la Comisión. Además, la observación permitió monitorear el progreso y los cambios en la implementación de un manual de funciones, para saber si era necesario retroalimentación y orientación para ajustar y mejorar las estrategias en función de los resultados observados.

4.8.2 Entrevista.

Esta herramienta jugó un papel fundamental para profundizar en la comprensión de las perspectivas y experiencias de los integrantes de la Comisión. La entrevista permitió establecer un diálogo directo y personal con los integrantes, lo que facilitó la obtención de información detallada y significativa sobre sus puntos de vista, necesidades, preocupaciones y aspiraciones.

Mediante las entrevistas en la investigación acción, se pudo identificar problemas subyacentes, así como las causas y factores que influyen en ellos, desde el punto de vista de los involucrados. Esto proporcionó una base sólida para el diseño de intervenciones específicas y adaptadas a las necesidades.

Además, la entrevista en la investigación acción permitió establecer una relación de confianza y colaboración con los integrantes de la Comisión, lo que fomentó la participación activa y el compromiso en el proceso de cambio. Esta interacción cercana también facilitó la retroalimentación continua y la evaluación reflexiva de las acciones implementadas, lo que contribuye a la adaptación y mejora constante a lo largo del tiempo.

4.8.3 Cuestionario.

El cuestionario en la investigación fue una herramienta valiosa que proporcionó una forma estructurada y sistemática de recopilar datos cuantitativos y cualitativos. Esta metodología permitió obtener información de manera eficiente y estandarizada sobre las funciones de cada integrante de la Comisión, lo que facilitó el análisis y la comparación de datos.

El uso del cuestionario brindó la posibilidad de abordar las variables, lo que permitió explorar diversas dimensiones del problema. Además, al estandarizar las preguntas y respuestas, se redujo el riesgo de sesgos y errores en la recopilación de datos, lo que aumentó la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

4.9 Tipo de Investigación

4.9.1 Investigación Descriptiva.

Para esta investigación acción se utilizó la Investigación Descriptiva debido a que la finalidad de esta es comprender y resolver problemáticas

específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad).

Según (Chagoya, pág. 11) expone el concepto de la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Entonces la investigación descriptiva en esta investigación acción se utilizó como una herramienta poderosa para comprender en profundidad la situación de la Comisión de Agua. En este enfoque, la investigación descriptiva ayudó a recopilar datos detallados y sistemáticos sobre las características, comportamientos y condiciones presentes en la situación de la Comisión de Agua. Este análisis descriptivo proporcionó una base sólida para identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables de la investigación.

Al emplear la investigación descriptiva en la investigación acción, se pudo obtener una comprensión exhaustiva de la realidad que se quiere cambiar o mejorar. A través de ella se adquirió conocimiento detallado y esencial para diseñar intervenciones efectivas y adaptadas a las necesidades. Además, permitió evaluar de manera continua el impacto de las acciones implementadas, lo que facilita el ajuste y la mejora continua de las estrategias a lo largo del tiempo.

4.10 Fuentes de información

4.10.1 Primaria

Para esta investigación sobre la implementación de un manual de funciones en la Comisión de Agua de Aldea Chayen, las fuentes de investigación primaria incluyeron:

- **Entrevista y cuestionario:** Se realizó una serie de preguntas en la entrevista y cuestionario sobre el funcionamiento actual de la Comisión, funciones de cada integrante, las necesidades de la comunidad y las posibles áreas de mejora.
- **Observación Directa:** Se observó directamente las actividades de la Comisión y la gestión del agua en Aldea Chayen para obtener información de primera mano sobre las prácticas y procedimientos existentes, así como problemas que enfrenta la comunidad en relación con el agua.
- **Revisión de Documentos:** Se examinaron documentos internos de la Comisión, como actas de reuniones, informes de gestión, presupuestos y registros financieros, para comprender mejor su funcionamiento y desempeño histórico.
- **Análisis de Datos:** Se Recopilo y analizo datos cuantitativos relacionados con la gestión del agua en Aldea Chayen, como registros de consumo de agua, tiempos de respuesta a solicitudes de servicio y tasas de satisfacción de los usuarios, para identificar tendencias y patrones relevantes.
- **Participación en Reuniones:** Se Asistió a reuniones de la Comisión, asambleas comunitarias relacionados con la gestión del agua en Aldea Chayen para escuchar las opiniones y

preocupaciones de los miembros de la comunidad y obtener información adicional sobre la situación actual.

4.10.2 Secundaria.

La fuente de investigación secundaria, ayudó a tener una visión más amplia y fundamentada sobre el tema de la investigación y fortaleció la base teórica y empírica de este estudio. Las fuentes fueron las siguientes:

- **Literatura Académica:** Se buscó estudios, artículos y libros académicos relacionados con la gestión del agua, la administración pública local, la gobernanza comunitaria y la implementación de manuales de funciones en organizaciones similares. Para encontrar información sobre teorías, mejores prácticas y lecciones aprendidas de investigaciones anteriores.
- **Información Institucional:** Se visitó la municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos, para obtener información oficial de la Comisión de Agua, y otras instituciones relevantes para obtener información sobre políticas, programas y proyectos relacionados con la gestión del agua en Aldea Chayen.
- **Experiencias de Otras Comunidades:** Se investigó casos de estudio de otras comunidades que hayan implementado manuales de funciones en sus comisiones de agua o entidades similares.

4.11 Sujetos de la unidad de análisis.

Para esta investigación se tomó como sujetos para la unidad de análisis a los miembros de la Comisión de Agua, debido a que son los principales encargados de la administración y gestión del sistema hídrico. Esto proporcionó una perspectiva valiosa desde el propio grupo encargado de tomar decisiones o llevar a cabo acciones específicas. Al involucrar a estos

miembros como sujetos de estudio, se pudo obtener una comprensión profunda de sus experiencias, opiniones, percepciones y procesos de toma de decisiones.

Para esta investigación se pudo analizar que el fontanero y el contador son piezas fundamentales en la administración de la Comisión de Agua, debido a que el contador maneja los ingresos y egresos, es decir que con el se puede saber las finanzas de la Comisión y como administran ese recurso, y el fontanero es el encargado de la distribución del servicio hídrico. Teniendo a la Comisión como unidad de análisis se pudo obtener información fundamental para identificar áreas de mejora, fortalecer la cohesión del equipo, optimizar la eficiencia y la efectividad de las acciones llevadas a cabo por la Comisión.

También se tomó a los usuarios locales que poseen un servicio de agua, las opiniones de como reciben el servicio sirvió para identificar las deficiencias y mejoras para la Comisión de Agua de Aldea Chayen.

Al establecer los sujetos de análisis en esta investigación, ofreció la oportunidad de obtener una visión interna y detallada de los procesos y dinámicas de dicha Comisión, lo que puede ser fundamental para mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos establecidos de manera más efectiva.

4.12 Población y Muestra

4.12.1 Población.

Fue esencial definir claramente la población en esta investigación, debido a que determinó el alcance y la generalización de los hallazgos.

En este caso se tomó como población a los ocho integrantes de la Comisión de Agua; Presidente, Vicepresidente, secretario, tesorero, vocal I, vocal II, vocal III y el fontanero.

4.12.2 Muestra.

En la investigación que se realizó se tomó al total de los integrantes de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, del departamento de San Marcos. Se estableció la técnica del censo

4.13 Procedimientos de la investigación

El procedimiento para obtener los datos en la realización de esta investigación se desarrollaron diferentes etapas para obtener un resultado. El procedimiento se divide en tres etapas:

- Trabajo de gabinete
 - Planificación de la investigación
 - Búsqueda de información
 - Elaboración del marco contextual
 - Elaboración del marco teórico
 - Elaboración de instrumentos
- Trabajo de campo
 - Verificar los instrumentos para validarlos
 - Aplicación de los instrumentos
 - Procesamiento de datos
- Presentación de resultados
 - Ordenamiento de los datos
 - Análisis de los datos
 - Elaboración de los resultados
 - Desarrollo del plan de acción
 - Conclusiones

En la recolección de datos se analizó cómo y cuándo se debía aplicar el procedimiento (técnica) y los instrumentos para recopilar información,

también se justificó y explico cada procedimiento, los criterios y opiniones de la muestra seleccionada.

El procesamiento de información permitió analizar los datos recopilados mediante la observación, entrevista y encuesta para identificar los problemas en la Comisión de Agua, el uso fue esencial para convertir esa información en conocimiento útil. Por medio de esto se transformó datos en conocimiento para tomar decisiones para mejorar la gestión de la Comisión de Agua.

Reflexión o evaluación

La Comisión de Agua de Aldea Chayen, a pesar de los años que tiene de existir carecen de un manual de funciones que estipule físicamente el rol de cada integrante dentro de la Comisión, es por ello el deseo de poder contribuir al desarrollo del mismo para que la Comisión pueda mejorar administrativamente.

La implementación del manual de funciones en la Comisión de Agua Potable de la Aldea Chayen ha representado un avance positivo para mejorar la gestión y continuidad del servicio de agua potable que beneficia a quinientos cuatro usuarios.

Se debe considerar que los únicos que devengan un salario en esta Comisión son los fontaneros, por lo que en el diseño del manual no se estipulo, salario, jornada laboral entre otros, debido a que es una Comisión que trabaja por el desarrollo de la comunidad, sin fines de recompensar su trabajo lucrativamente.

Luego de un difícil proceso de diagnóstico, diseño y adaptación, el manual de funciones se ha consolidado como una herramienta de gestión integral que delimita responsabilidades, competencias y procesos clave en la operación de la Comisión.

Se obtendrá resultados concretos como la reducción de conflictos internos entre áreas, mayor claridad en la cadena de mando, optimización de procesos críticos como la medición y mantenimiento de infraestructura, y un reposicionamiento de la estrategia de la Comisión orientada hacia la excelencia operativa y la sostenibilidad del recurso hídrico.

Sin embargo, existen brechas y desafíos como la resistencia al cambio por parte de algunos integrantes antiguos o por la asamblea general de la

comunidad, dificultades en la evaluación de desempeño con base en las nuevas funciones delineadas, y la necesidad de estandarizar procesos para cumplir los estándares de calidad del agua potable establecidos en la normativa nacional.

Se recomienda continuar con las actividades de retroalimentación participativa sobre la utilidad del manual, así como gestionar capacitaciones puntuales en los nuevos roles que deben desempeñar mandos medios y operativos de la Comisión bajo este nuevo esquema de gestión por procesos y funciones orientado a la mejora continua.

Comprobación de la hipótesis

Para comprobar la hipótesis denominada “La falta de implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, repercute en la desorganización de los integrantes de la Comisión” se utilizó el método FODA, el cual indica lo siguiente:

Tabla 10 Comprobación de la hipótesis a través del FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia previa de los integrantes de la Comisión en la gestión del agua.• Conocimiento local sobre las necesidades y recursos hídricos de Aldea Chayen.• Potencial de trabajo en equipo y colaboración entre los integrantes.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de claridad en las responsabilidades de cada miembro de la Comisión.• Desorganización interna debido a la ausencia de un marco de trabajo formal.• Potencial falta de seguimiento y evaluación de las acciones realizadas por la Comisión.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un manual de funciones puede mejorar la eficiencia y efectividad de la Comisión. • Posibilidad de acceso a recursos externos, como capacitaciones o asesorías, para mejorar la gestión del agua. • Apoyo de entidades gubernamentales o no gubernamentales interesadas en el desarrollo comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posible pérdida de confianza por parte de la comunidad debido a la falta de resultados tangibles. • Competencia de otros proyectos o comisiones que sí cuenten con manuales de funciones y estructuras organizativas claras. • Riesgo de conflictos internos entre los integrantes de la Comisión debido a la falta de roles definidos.

Fuente: Elaboración propia 2024.

En esta parte se comprobó la hipótesis planteada, por medio de un análisis FODA, en base a los datos recabados y a los métodos utilizados, se pudo obtener información veraz y confiable para la culminación de la presente investigación acción.

De acuerdo a las entrevistas, cuestionarios y observaciones realizadas, se logró identificar la desorganización de la Comisión de Agua debido a la falta de un manual funciones, y se pudo percatar la falta de claridad en las responsabilidades de cada miembro y que no existe un método de autoevaluación de sus propias acciones que les ayude a verificar errores y saber si mejoran cada vez o existe algo que les impida trabajar con eficiencia, estas debilidades pueden ocasionar amenazas como la pérdida de confianza de la comunidad, riesgo de que las otras comitivas de la comunidad tengan

una mejor organización y cuenten con un manual de funciones, también es posible que existan los conflictos internos con los integrantes de la Comisión debido a no tener claros y definidos los roles de cada uno.

Sin embargo es necesario resaltar las fortalezas de la Comisión por ejemplo; la experiencia que tienen algunos de los integrantes debido a que han estado en ella desde que inicio, tienen conocimientos sobre la necesidad del agua y como administrar el servicio para la comunidad, y ostentan potencial para poder trabajar en equipo, debido a ello tienen la oportunidad de saber implementar el manual de funciones que le ayude a cada integrante a saber sus roles y funciones, también pueden contar con capacitaciones entre los mismos y asesoría con otras organizaciones que brinden apoyo a comunidades.

Entonces lo planteado en la hipótesis es verdadera, que la falta de implementación de un manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, departamento de San Marcos, repercute en la desorganización de los integrantes de la Comisión.

Por ello es necesario implementar el manual de funciones para establecer claridad y transparencia en la Comisión. Este manual define con precisión las responsabilidades y expectativas de cada puesto, lo que evita confusiones y malentendidos sobre las tareas asignadas. Además, promueve la eficiencia operativa al optimizar el flujo de trabajo y evitar duplicaciones de esfuerzos. Facilita el desarrollo organizacional al identificar brechas en habilidades y conocimientos, permitiendo la implementación de programas de capacitación específicos.

Conclusiones

- Teniendo en cuenta todos los aspectos analizados en esta investigación acción, se llega a la conclusión que, la implementación de un manual de funciones en la Comisión de Agua de Aldea Chayen ha demostrado ser crucial para mejorar la organización interna y la eficiencia operativa. La clarificación de roles y responsabilidades ha promovido una mejor coordinación y colaboración entre los miembros de la Comisión, ha contribuido a promover la transparencia en el proceso de toma de decisiones y a fortalecer la rendición de cuentas dentro de la Comisión. Ahora los miembros están más conscientes de sus responsabilidades y se sienten más motivados para asumir la responsabilidad de sus acciones. Como resultado de la implementación del manual de funciones, la calidad y la eficiencia de los servicios proporcionados por la Comisión de Agua de Aldea Chayen han mejorado significativamente.
- Los hallazgos encontrados a través de un análisis exhaustivo de las funciones y responsabilidades de la Comisión de Agua en Aldea Chayen, ayudaron a tener una visión clara de su estructura operativa y áreas de enfoque. Es evidente que la Comisión desempeña un papel fundamental en la gestión y distribución del recurso hídrico en la comunidad. Sin embargo, a través de la observación, se identifican ciertas áreas de mejora, como la necesidad de una mayor coordinación claridad en los roles de los integrantes, falta de uso de herramientas tecnológicas, falta de un organigrama bien establecido y falta de involucración. Este diagnóstico proporcionó una base sólida para el desarrollo del plan acción con estrategias y políticas que permitan fortalecer el funcionamiento de la Comisión de Agua para satisfacer de manera más efectiva las necesidades de la comunidad en términos de acceso al agua y saneamiento.

- Es evidente la necesidad del manual de funciones, por ello el proceso de diseño y elaboración del manual de funciones para la Comisión de Agua en Aldea Chayen ha sido un paso crucial hacia la mejora de la eficiencia operativa y la clarificación de roles y responsabilidades dentro del equipo. Al crear este documento detallado, establece claramente los roles y funciones para cada miembro, se proporciona una guía práctica y coherente que facilitará la toma de decisiones, la coordinación del trabajo y la comunicación efectiva dentro de la Comisión. Este manual no solo servirá como una herramienta de referencia fundamental para el equipo actual, sino que también sentará las bases para la integración fluida de nuevos miembros en el futuro. Su desarrollo demuestra el compromiso de la Comisión con la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios de agua a la comunidad de Aldea Chayen.
- Es evidente que la capacitación y formación proporcionada a los miembros de la Comisión de Agua en Aldea Chayen ha sido un paso crucial en el proceso de implementación del manual de funciones. Al invertir en el desarrollo del conocimiento y las habilidades necesarias para comprender y aplicar efectivamente el contenido del manual, se ha fortalecido significativamente la capacidad del equipo para llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz. La capacitación no solo ha permitido a los miembros adquirir una comprensión completa de sus roles y responsabilidades, sino que también ha fomentado un sentido de cohesión y colaboración dentro del grupo. Se espera que este enfoque continuo en el desarrollo profesional contribuya a mejorar aún más la calidad y la efectividad del servicio de agua proporcionado a la comunidad de Aldea Chayen.

Recomendaciones

- Una recomendación importante sería mantener un proceso de revisión y actualización periódica del manual de funciones para asegurar su relevancia y efectividad continuas. A medida que evolucionen las necesidades y circunstancias de la Comisión de Agua de Aldea Chayen, es fundamental que el manual refleje estos cambios y se adapte en consecuencia. Esto garantizará que los roles y responsabilidades sigan siendo claros y pertinentes, y que el manual siga siendo una herramienta útil para mejorar la organización interna y la eficiencia operativa de la Comisión. Además, se podría considerar la realización de evaluaciones regulares para medir el impacto y la efectividad de la implementación del manual, identificando áreas adicionales de mejora y asegurando un enfoque continuo en la optimización de los servicios proporcionados a la comunidad.
- Basándome en el análisis exhaustivo realizado y en las áreas de mejora identificadas, una recomendación clave para fortalecer el funcionamiento de la Comisión de Agua en Aldea Chayen sería establecer canales de comunicación efectivos y fortalecer la colaboración con otras entidades locales pertinentes. Esto podría lograrse mediante la celebración de reuniones regulares con otras organizaciones relacionadas con el agua, como autoridades municipales, organizaciones comunitarias y grupos de interés, para coordinar esfuerzos, intercambiar información y recursos, y abordar desafíos comunes de manera colaborativa. Además, se podría considerar la creación de un plan de acción conjunto para abordar las áreas de mejora identificadas, asignando responsabilidades claras y estableciendo indicadores de progreso para monitorear el éxito de las iniciativas implementadas. Esta estrategia ayudaría a maximizar los

recursos disponibles, mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y garantizar una respuesta efectiva a las necesidades de la comunidad en términos de acceso al agua potable y saneamiento.

- Se recomienda establecer un proceso sistemático para la revisión y actualización periódica del manual de funciones. Esto garantizará que el documento refleje con precisión los roles, procedimientos y protocolos más actualizados y relevantes para la Comisión de Agua. Además, se podría considerar la implementación de sesiones de capacitación y orientación periódicas para todos los miembros de la Comisión, tanto nuevos como existentes, con el fin de garantizar que comprendan completamente el contenido del manual y cómo aplicarlo en su trabajo diario. Esto ayudará a mantener una comprensión clara y consistente de las responsabilidades y expectativas de cada miembro, promoviendo así una mayor eficiencia operativa y una mejora continua en la prestación de servicios de agua a la comunidad.
- Se recomienda establecer un programa de capacitación continuo y adaptado a las necesidades específicas de los miembros de la Comisión de Agua. Este programa podría incluir sesiones de capacitación periódicas sobre temas relevantes para la gestión del agua, como técnicas de mantenimiento de infraestructuras hídricas, gestión de recursos hídricos, normativas ambientales y procedimientos de emergencia. Además, se podrían organizar talleres prácticos y sesiones de aprendizaje en el campo para fortalecer las habilidades técnicas y prácticas de los miembros. Además, sería beneficioso fomentar oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional externo, como asistencia a conferencias, seminarios y cursos especializados en temas relacionados con la gestión del agua. Esto permitirá a los miembros mantenerse actualizados sobre las últimas tendencias y mejores prácticas en el campo, y les brindará la oportunidad de

establecer redes con profesionales del sector. En conjunto, estas medidas ayudarán a garantizar que los miembros de la Comisión de Agua estén bien preparados y equipados para cumplir con sus responsabilidades y proporcionar un servicio de agua de alta calidad a la comunidad.

E-grafía

2023-2024, E. C. (2023). *Diagnostico socioeconomico y empresarial de Aldea Chayen, San Rafael Pie de la Cuesta, S.M. San Marcos.*

Ambiente, C. P. (2011). *Manual de administración Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua Potable y Sanemiento.* Rio Naranjo : MANCUERNA. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5A82544C0887919A05257CF40070B2CA/\\$FILE/1_pdfsam_Guate_Administracion_operacion_y_mantenimiento_APS.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/5A82544C0887919A05257CF40070B2CA/$FILE/1_pdfsam_Guate_Administracion_operacion_y_mantenimiento_APS.pdf)

Cárdenas, I. M. (2015). *“EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.* Ambato-Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN, CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>

Castelan, J. (26 de Abril de 2023). *Crehana.* Obtenido de Crehana: <https://www.crehana.com/blog/upskilling-reskilling/desarrollo-habilidades-productividad/>

Chagoya, D. M. (s.f.). *Investigación y Metodología.* México. Obtenido de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69957/secme2549_4.pdf?sequence=4#:~:text=Descriptiva%3A%20comprende%20la%20descripci%C3%B3n%20registro,o%20funciona%20en%20el%20presente.

Constituyente, D. d. (1985). *Constitucion Política de la Republica de Guatemala.* Guatemala: Cultural.

Cortés, N. (16 de marzo de 2023). *Ninga Excel*. Obtenido de Ninga Excel :
<https://www.ninjaexcel.com/capacitacion/desarrollo-de-habilidades/>

Cuentas, C. G. (2002). *Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural Decreto 11-2002*. Guatemala: Congreso de la República de Guatemala.
Obtenido de https://www.contraloria.gob.gt/imagenes/i_docs/i_leg_ley/LEY%20DE%20LOS%20CONSEJOS%20DE%20DESARROLLO%20URBANO%20Y%20RURAL.pdf

Fabian Delgado Loor . (s.f.). *SMS Auditores y Consultores con Tecnologia*.
Obtenido de <https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>

Garber, M. P. (2006). *El rol desde una perspectiva vincular*. Costa Rica: Reflexiones.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/729/72920817012.pdf>

gestion, C. d. (12 de marzo de 2024). *Linkedin*. Obtenido de Linkedin:
<https://es.linkedin.com/advice/0/what-most-common-operational-ineficiencias-mq3le?lang=es>

Giudice, M. (2022). *Coaching Ejecutivo, Liderazgo*. Obtenido de Coaching Ejecutivo, Liderazgo: <https://www.martagiudice.com/2023/12/la-claridad-en-roles-y-responsabilidades-impulsa-la-motivacion-y-los-resultados/>

Guatemala, C. d. (1997). *Codigo de Salud Decreto del Congreso 90-97*. Guatemala: Congreso de la República de Guatemala. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/CODIGO%20DE%20SALUD%20DECRETO%20DEL%20CONGRESO%2090-97%20actualizado.pdf>

- Guatemala, C. d. (2002). *Código Municipal Decreto 12-2002*. Guatemala: Cultural. Obtenido de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6698.pdf>
- Guatemala, G. d. (2011). *Política Nacional del Sector de Agua Potable y Saneamiento. Acuerdo Gubernativo No. 418 – 2013*. Guatemala: Gobierno de Guatemala. Obtenido de https://www.segeplan.gob.gt/downloads/clearinghouse/politicas_publicas/Salud/Politica_Nacional_del_Sector_de_Agua_Potable_y_Saneamiento.pdf
- Hammond, M. (15 de febrero de 2022). *Hubsopt*. Obtenido de Hubsopt: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio , P. (1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Naucalpan de Juárez: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V. Obtenido de http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf
- Huancani, W. R. (2018). *LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA ESTRUCTURA DE LAS EMPRESAS*. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera Contaduría Pública. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- LCP. León, Y. L. (10 de enero de 2019). *Contador MX*. Obtenido de <https://contadormx.com/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- León, Y. L. (10 de enero de 2019). *Contador MX*. Obtenido de Contador MX: <https://contadormx.com/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- Loayan, S. (06 de febrero de 2024). *Asana*. Obtenido de Asana : <https://asana.com/es/resources/operational-efficiency>
- Martinez, C. I. (17 de noviembre de 2008). *Madrid*. Obtenido de Madrid: https://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2008/11/17/107090
- Mealla, S. (16 de marzo de 2024). *Linkedin*. Obtenido de Linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-claridad-en-roles-y-el-%C3%A9xito-sebasti%C3%A1n-mealla-1agnf>
- Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, S. M. (1880). *Historias de Aldeas del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta*. S.M. San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.: desconocida.
- Ramos Huancani, W. (1 de diciembre de 2018). *Repositorio Institucional, Universidad Mayor de San Andrés*. Obtenido de RI-UMSA: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281#:~:text=Estos%20manuales%20describen%20en%20forma,y%20en%20un%20tiempo%20definido.>
- Ricardo, R. (14 de noviembre de 2020). *Estudyando*. Obtenido de Estudyando: <https://estudyando.com/conflicto-interno-definicion-tipos-y-ejemplo/>

Ricardo, R. (04 de octubre de 2023). *Estudyando*. Obtenido de Estudyando:
<https://estudyando.com/coordinacion-en-la-gestion-definicion-y-ejemplos/>

Sánchez, A. (16 de noviembre de 2023). *LinkedIn*. Obtenido de LinkedIn:
<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-comunicaci%C3%B3n-interna-dentro-de-una-ing-ana-sanchez-w9tae>

Torres, D. (04 de julio de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot:
<https://blog.hubspot.es/sales/toma-de-decisiones>

Vila, F. (22 de Marzo de 2023). *iagua*. Obtenido de iagua:
<https://www.iagua.es/blogs/francesc-vila/gestion-agua-eficacia-eficiencia-y-efectividad-consideraciones>

Anexos

Anexos I Instrumentos

Cuestionario para descripción de puestos 1/2



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSION MALACATAN

CUESTIONARIO DESCRIPCION DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO			
COMISION		FECHA	

A continuación, se presenta una serie de cuestionamientos importantes que contribuirá al análisis de las funciones del puesto que desempeña.

1. ¿Cuál es la importancia de su puesto?

2. En la siguiente tabla haga favor de describir las funciones que desempeña

No.	ACTIVIDADES	INVOLUCRADOS

3. ¿Qué decisiones puede tomar sin consultar?

Cuestionario para descripción de puestos 2/2

4. ¿Qué recomendaciones daría a la comisión para poder mejorar?

5. ¿Qué recursos o materiales considera que se le debería facilitar para hacer más eficiente sus funciones?

6. Describa información importante de su puesto en la comisión que considere importante.

7. Mencione alguna actividad que necesite ser autorizada por algún supervisor.

Entrevista para diagnostico 1/3



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN MALACATÁN



ENTREVISTA A LOS MIEMBROS DE LA COMISION DE AGUA DE ALDEA CHAYEN

1. ¿Qué puesto tiene dentro de la organización?

2. ¿Cuál es la función de la comisión de agua?

3. ¿Cuántos integrantes forman la Comisión?

4. ¿Cómo es la comunicación con los integrantes de la comisión?

5. ¿Conoce que es un manual de funciones?

6. ¿Tienen establecido un manual de funciones?

7. ¿La Comisión tiene establecido un organigrama?

Entrevista para diagnostico 2/3

8. ¿Cuentan con equipo tecnológico que les ayude en las funciones de la Comisión?

9. ¿Cómo es la relación entre la Comisión y la Asamblea General de la Aldea?

10. ¿Cómo maneja los fondos de la Comisión?

11. ¿Cómo lleva el registro de pagos de los usuarios?

12. ¿Cuánto cobran por consumo del servicio?

13. ¿Entregan informe a la Asamblea General de la comunidad de los fondos administrativos de la Comisión?

14. ¿Cuántos tanques de agua tienen?

15. ¿Cómo distribuyen el agua?

Entrevista para diagnostico 3/3

16. ¿Cómo realizan la desinfección del agua?

17. ¿Cuál ha sido el desarrollo de la Comisión durante el transcurrir de los años?

18. ¿Qué le gustaría mejorar en la Comisión?

19. ¿La Comisión Cuenta con Visión y Misión?

20. ¿La Comisión tiene logotipo?

Anexo II ilustraciones, evidencias

Ilustración 5

Realizando cuestionario a la Comisión de Agua.



Ilustración en donde se observa a los integrantes de la Comisión con mi persona trabajando el cuestionario de las descripciones de los puestos. Información que se adjunta en este trabajo de investigación.

Ilustración 6

Realizando entrevista a los integrantes de la Comisión de Agua.



Ilustración en donde se pudo entrevistar a los integrantes de la Comisión en cuanto al trabajo que desempeñan y como ha sido la evolución al transcurrir de los años.

Ilustración 7

Realizando la Capacitación para implementación del manual de funciones.



Ilustración en donde se realizó la capacitación sobre la implementación del manual de funciones para la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

Ilustración 8

Integrantes de la Comisión de Agua.



Ilustración en donde están las personas que integran la Comisión de Agua de Aldea Chayen, municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos.

Glosario

COCODE: Consejo Comunitario de Desarrollo.

Agua clorada: Método de desinfección con cloro utilizado en los tratamientos de aguas residuales y potables.

Hipoclorito: El hipoclorito de sodio y de calcio se usan principalmente como agentes blanqueadores o desinfectantes. Ambos forman parte de blanqueadores comerciales, soluciones para limpiar y desinfectantes para el agua potable y sistemas de purificación de aguas residuales y piscinas.

Almacenamiento: Se refiere a que, mediante una recarga de acuíferos, resultado de las entradas de agua al suelo, se puede almacenar agua para utilizar en el futuro.

Bacteria: Las bacterias son organismos procariotas unicelulares, que se encuentran en casi todas las partes de la Tierra.

Tanque de distribución: Permite proveer el suministro confiable de agua para el uso doméstico, para la irrigación y las industrias.

Calidad de agua: Condiciones en que se encuentra el agua respecto a características físicas, químicas y biológicas, en su estado natural o después de ser alteradas por el accionar humano.

Inspección: La inspección implica realizar la constatación ocular o la comprobación de un producto, proceso, servicio o instalación —o su diseño— para evaluar su conformidad con unos requisitos en un momento determinado.

Manual: Un manual o guía es un documento o publicación en el cual se establecen de manera ordenada y consecutiva los pasos y procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito una tarea o adquirir un conocimiento.

Función: Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.

Hídrico: Perteneciente o relativo al agua como elemento de la naturaleza. Recursos hídricos.

Fontanero: Persona especializada en la instalación, mantenimiento y reparación de las conducciones de agua y otros fluidos, así como de otros servicios sanitarios y de calefacción en los edificios.

Saneamiento: El saneamiento consiste en métodos y medios para recoger y eliminar las excretas

Diagnóstico: Proceso analítico de la trayectoria pasada y la situación actual de una organización o empresa, que permite conocer su situación real.

FODA: Técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, a fin de desarrollar un plan estratégico para los negocios.

Rol: Función que alguien desempeña o el cometido que cumple dentro de un contexto determinado.

Eficiencia: Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

Comunidad: Conjunto de las personas de un pueblo, región o nación.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

Asamblea: Reunión de los miembros de una colectividad para discutir determinadas cuestiones de interés común y, en su caso, adoptar decisiones.

Abastecimiento de agua: Es el sistema que permite llevar el agua potable hasta los domicilios de la población.

Estructura organizativa: Modelo que define cómo se organizan sus colaboradores, establece el entramado de niveles jerárquicos y es, en definitiva, el esqueleto sobre el que se sostiene cualquier organización.

Coordinación: Capacidad para realizar eficientemente los movimientos, de manera precisa, rápida y ordenada.

Transparencia: Dar información clara, comprensible, sin adornos innecesarios que puedan generar duda.

Rendición de cuentas: Es la acción, como deber legal y ético que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, manejo y rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Comisión de Agua: Grupo de personas originarias de la aldea organizadas para la buena administración del recurso hídrico de la Aldea.

Planificación: Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado.

Implementación: Ejecución o puesta en marcha de una idea programada.

Investigación acción: Se centra en la posibilidad de aplicar categorías científicas para la comprensión y mejoramiento de los procesos de transformación, partiendo del trabajo colaborativo de los propios sujetos implicados.

Desarrollo sostenible: Busca satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro.

Participación comunitaria: Surge cuando grupos de personas, que comparten alguna necesidad, problema o interés y viven en una misma comunidad.

Presupuesto: Es un plan de las operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios

Finanzas: Es el conjunto de actividades que una persona u organización debe llevar a cabo para la acumulación de riquezas.

Contabilidad: Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que se realizan en un negocio, empresa o entidad.

Tesorería: Conjunto de actividades relacionadas con la contabilidad una organización en las que se tienen en cuenta los registros bancarios o de caja.

Cobro: Dinero que se le debe a un negocio por los bienes o servicios que provee.

Orden: Colocación de las cosas en el lugar que les corresponde.

Tubería de agua: Conducto que cumple la función de transportar agua, ya sea en sistemas de abastecimiento de agua o de saneamiento.

Bodega: Área o depósito temporal en el que van a permanecer las mercancías hasta que sean enviadas al cliente.

Emergencia: Suceso, accidente que sobreviene.

Sistema de cloración: Método sencillo, pero altamente eficaz para desinfectarla y mantenerla dentro de los parámetros de calidad establecidos.

Fontanero: Realiza instalaciones de agua potable, agua no potable y la recogida de aguas pluviales y de aguas residuales en las viviendas, locales comerciales o industrias y talleres.

Reglamento: Documento de la Comisión de Agua, donde estipula las normas que rigen al consumo del recurso hídrico.

Proyecto: Planta y disposición que se forma para la realización de un tratado, o para la ejecución de algo de importancia.

Red de distribución: Hacer llegar el servicio hídrico mediante tubería hasta el consumidor final.

Capacitación: Proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

Beneficiado: Provechoso y útil.

Ingresos: Cualquier dinero que recibe.

Comité: Órganos representativos establecidos como intermediarios entre los residentes de una zona y un nivel superior de gobierno.

CCG: Contraloría General de Cuentas.

ONG: Organización No Gubernamentales