

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

UNIDAD MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO DEL DISTRITO CENTRAL (UMAPS)
SUBGERENCIA COMERCIAL

SUSTENTADO POR:

SUSTENTADO POR: EINSTEIN DANIELA BONILLA
RODRIGUEZ

No. 11721011

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2024

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN FÍSICA Y
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DEL TRABAJO FINAL DE
GRADUACIÓN DE UNITEC Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**
Tegucigalpa

Estimados Señores:

Yo, Einstein Daniela Bonilla Rodríguez, de Tegucigalpa, autor del trabajo de pregrado titulado: Informe de Practica Profesional en la Subgerencia Comercial de la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento del Distrito Central (UMAPS), presentado y aprobado en el enero de 2024, como requisito previo para optar al título de Licenciatura en Relaciones Internacionales (en lo sucesivo, el “Trabajo Final de Graduación”) y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de Licenciatura de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), por este medio **AUTORIZO/AUTORIZAMOS** a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), para que:

- 1) A través de sus Centros Asociados y Bibliotecas de los “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)”, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales. Asimismo, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios de dichos centros su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer, así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.
- 2) De conformidad con lo establecido en la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos de la República de Honduras, se autoriza para que permita copiar, reproducir o transferir información del Proyecto de Graduación, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso del mismo, siempre y cuando resguarden la completa información textual o paráfrasis de esta.

Asimismo, en mi calidad de estudiante y/o autor del Trabajo Final de Graduación acepto que UNITEC/CEUTEC no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de presentación relacionado con el Trabajo Final de Graduación que el mismo autor distribuya antes y después de la entrega del documento a la Universidad.

Finalmente, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy autor del presente Trabajo Final de Graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a UNITEC/CEUTEC; así como el Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, CEDO de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC/CEUTEC la titularidad de los derechos patrimoniales que surjan o se deriven del Trabajo Final de Graduación. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC/CEUTEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa a los 08 días del mes de enero de 2024.



Einstein Daniela Bonilla Rodríguez
11721011

Índice

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	1
Glosario de Términos	2
Capítulo 1: Generalidades de la Empresa	3
1.1. Historia	3
1.2. Misión.....	4
1.3. Visión.....	4
1.4. Valores.....	4
1.5. Estructura Organizacional	6
1.6. Departamento y área específica donde se realizó la práctica	7
Capítulo 2: Naturaleza de la Práctica Profesional	7
2.1. Objetivos de la práctica	7
2.2 Descripción de cargo, funciones y actividades realizadas	8
Capítulo 3: Construcción del Problema.....	10
3.1. Problemas destacados en el entorno laboral.....	10
3.2. Selección del Problema	11
3.3. ¿Por qué se seleccionó el problema?.....	12
3.4. Contexto actual del problema dentro de la empresa	12
3.5. Alcance del problema.....	13
3.6. Importancia del problema.....	14
Capítulo 4: Selección de Solución.....	15
4.1 Desglose de soluciones	15
4.2. Selección de Solución por medio de Espacio de Cambio (AAH).....	16
4.3. Explicación a detalle de Solución	17
4.3.1. Recursos Necesarios.....	19
4.3.2. Impacto de la Solución	20
Capitulo 5: Conclusiones	20
5.1.1. Conclusión General	20
5.1.2. Conclusiones específicas	21
Capítulo 6: Recomendaciones.....	21
6.1. Universidad	21
6.2. Empresa.....	22
6.3. Estudiantes de RRII.....	22
Capítulo 7: Referencias	23

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama Administrativa UMAPS	6
--	---

Índice de Figuras

Tabla 1: Selección de problema metodología PDIA	15
Tabla 2: AAH	16

Resumen Ejecutivo

Este informe se fundamenta en la experiencia de Práctica Profesional que tuvo lugar en la Subgerencia Comercial de la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS). La práctica se llevó a cabo desde el 11 de octubre de 2023 hasta el 22 de diciembre de 2023, desempeñando las responsabilidades de un analista encargado de comunicar, informar y evaluar los procesos de las sub áreas de subgerencia comercial.

En este informe, se abordó aspectos generales de la institución, incluyendo su historia y estructura, así como las actividades llevadas a cabo. Además, se destaca la aplicación de la Metodología PDIA, la cual facilitó la identificación de diversas problemáticas en diferentes áreas de la Subgerencia Comercial de UMAPS. Este proceso condujo a la propuesta de posibles soluciones, abordando aspectos como soluciones ya existentes, prácticas latentes, desviaciones positivas y mejores prácticas externas.

En este contexto, la experiencia de mi práctica profesional se enfocó en poner en práctica los conocimientos obtenidos a lo largo de los años de estudios en la Universidad Tecnológica Centroamericana, en la carrera de Relaciones Internacionales. Esto se logró mediante la creación de una solución implementaría de talleres que destacó por su viabilidad y eficiencia ante la problemática de atención a reclamos.

Términos Clave: UMAPS, PDIA, procesos, reclamos.

Glosario de Términos

UMAPS: Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento.

Capítulo 1: Generalidades de la Empresa

Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS)

La Corporación Municipal del Distrito Central resolvió crear la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS), como unidad de servicio de la AMDC. Nos encargamos de la administración y prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial y que en el ejercicio de sus funciones actuará en nombre y representación de la AMDC, con amplia participación ciudadana, respeto ambiental y conforme a la resolución emitida por el Ente Rector de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS).

1.1. Historia

La Ley Marco de Agua Potable y Saneamiento ha respaldado la transferencia de sistemas de agua a las municipalidades desde su promulgación. A través de un acuerdo gubernamental, se llevó a cabo la transferencia de la responsabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en el Distrito Central, incluyendo áreas administrativas, financieras y comerciales, así como funciones relacionadas con el sistema de saneamiento. El Director Coordinado del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), Ing. Arnoldo Caraccioli, fue testigo de honor en la firma del acuerdo de transferencia, que se basó en un convenio marco. De acuerdo con la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, es responsabilidad de las municipalidades decidir cómo se prestan los servicios de agua potable y saneamiento en su jurisdicción, cumpliendo con las leyes y regulaciones pertinentes. La Corporación Municipal del Distrito Central creó la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS) de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley de Municipalidades. Esta unidad opera en nombre de la Alcaldía Municipal del Distrito Central y se enfoca en la

administración de servicios públicos como el suministro de agua potable, el alcantarillado sanitario y el drenaje pluvial, promoviendo la participación ciudadana y el respeto por el medio ambiente. Como parte del proceso de transferencia, el SANAA (Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados) debe realizar un inventario de materiales, equipo y propiedades relacionados con los servicios a transferir. Además, deben cumplir con el pago completo de prestaciones e indemnizaciones laborales para el personal cuyas funciones se ven afectadas como resultado de este proceso (ERSAPS, 2021).

1.2. Misión

”Somos la institución prestadora de servicios de agua potable, saneamiento y drenaje pluvial del Municipio del Distrito Central, promoviendo la inclusión con resiliencia en atención a las necesidades de los usuarios, abonados y clientes” (UMAPS, 2023).

1.3. Visión

”Al 2030 la UMAPS se consolida como la institución moderna, tecnificada, con talento humano capacitado y eficiente que satisfacen las necesidades de los clientes en cuanto al servicio de agua potable, saneamiento y drenaje pluvial con calidad, oportunidad y continuidad para contribuir a la mejora de las condiciones de vida de la población del municipio del Distrito Central” (UMAPS, 2023).

1.4. Valores

- **Responsabilidad:** Implica el compromiso de cumplir con la misión de proporcionar servicios de alta calidad a la comunidad de manera sostenible y eficiente.
- **Compromiso:** La firme dedicación a satisfacer las necesidades de la comunidad municipal del distrito central. Con el compromiso de proporcionar

servicios de agua potable y saneamiento seguros, confiables y accesibles, con un enfoque constante en la mejora y la excelencia en el servicio.

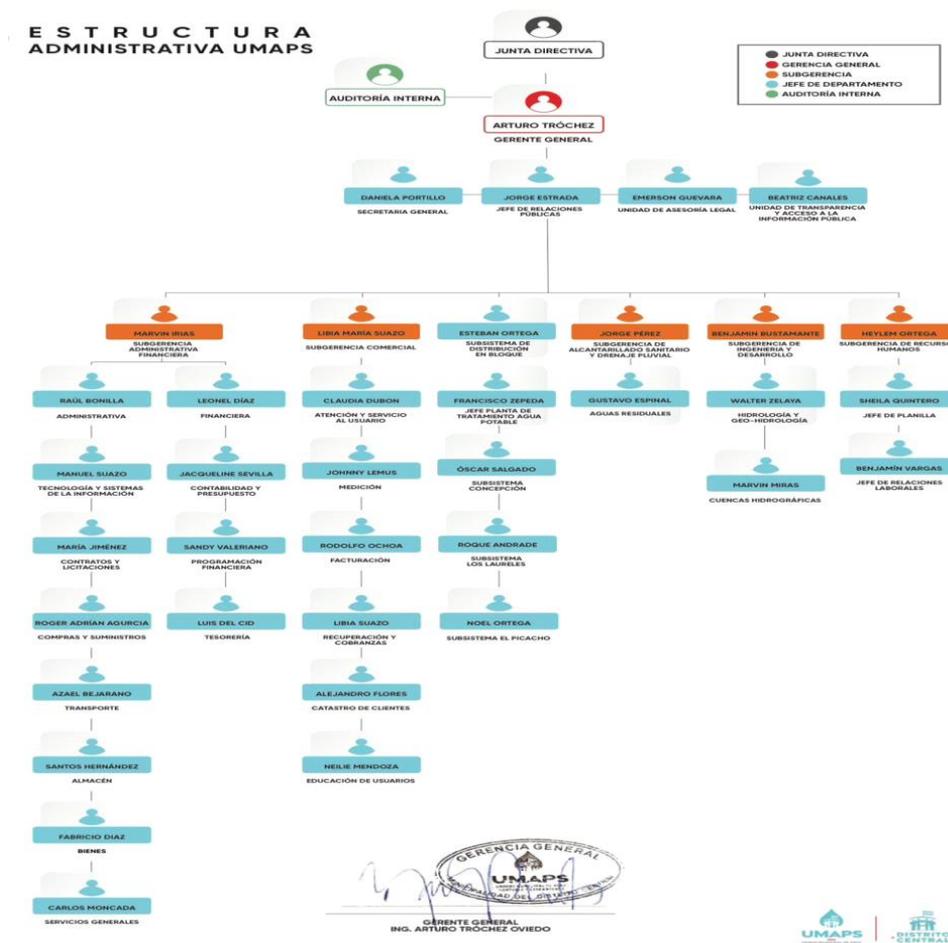
- **Trabajo en equipo:** La colaboración y cooperación activa de todos los empleados en la consecución de los objetivos y en la prestación de servicios de alta calidad a la comunidad. Valorando la contribución de cada miembro del equipo.
- **Honestidad:** La honestidad es un valor que implica la integridad en todas las acciones y comunicaciones. Valorando la transparencia y la sinceridad en todas las interacciones, y con compromiso a actuar con ética y veracidad en todo momento.
- **Transparencia:** Es la práctica constante de divulgar de manera abierta y clara información relevante sobre las operaciones, decisiones y desafíos. Valorando la rendición de cuentas y la confianza de la comunidad a través de la comunicación abierta y accesible.
- **Vocación de servicio:** Se refiere al compromiso inquebrantable de satisfacer las necesidades de la comunidad. Valorando la disposición y la dedicación de los empleados para brindar servicios esenciales de agua y saneamiento de la más alta calidad, contribuyendo al bienestar y la calidad de vida de los usuarios.
- **Manejo de recursos naturales:** Es el compromiso fundamental de gestionar de manera responsable, sostenible y eficiente los recursos naturales, en particular, el agua, que son esenciales en la operación de la empresa. Valorando la preservación de los ecosistemas acuáticos, la conservación de agua, y el uso eficiente de este recurso vital.

- Innovación: Se refiere a la cultura de promover la creatividad y el pensamiento disruptivo para abordar los desafíos en la gestión del agua y el saneamiento.
 - Mejora continua: compromiso constante de identificar oportunidades para optimizar los servicios y procesos. Valorando la evolución y la adaptación constante para brindar un servicio de la más alta calidad a la comunidad.
- (UMAPS, 2023).

1.5. Estructura Organizacional

Figura 1: Organigrama Administrativa UMAPS

(UMAPS, 2023). Estructura Administrativa.



1.6. Departamento y área específica donde se realizó la práctica

Lleve a cabo mi período de práctica profesional en la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS). La Subgerencia Comercial de UMAPS se encarga de gestionar varios aspectos clave relacionados con los usuarios y la parte comercial de los servicios de agua y saneamiento.

Inicialmente, me asignaron al departamento de Sub Gerencia Comercial, dirigido por la Ing. Libia Suazo. Donde se desarrollan seis procesos distintos. En este entorno, desempeñe tareas específicas en línea con los conocimientos adquiridos durante mi formación en Relaciones Internacionales, aplicándolos a cada uno de estos procesos.

Una de mis primeras asignaciones en UMAPS, consistió en realizar una investigación comparativa con empresas de servicios de agua potable a nivel internacional, cercanas a Honduras. El propósito de esta investigación fue adquirir conocimientos valiosos que puedan ser implementados en UMAPS, al mismo tiempo que identifique las fortalezas y debilidades inherentes a la organización. Esto permitió impulsar mejoras significativas en la empresa.

Paralelamente, estuve elaborando material e información con el objetivo de llevar a cabo capacitaciones sobre la importancia de la negociación en los arreglos de pagos. Estas capacitaciones dirigidas a los colaboradores de atención al usuario, con el fin de fortalecer sus habilidades en este ámbito.

Capítulo 2: Naturaleza de la Práctica Profesional

2.1. Objetivos de la práctica

2.1.1 Objetivo general

Adquirir experiencia práctica y aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para contribuir de manera efectiva a los procesos y proyectos de diplomacia, cooperación internacional o asuntos globales de la institución donde estoy realizando mi práctica, UMAPS.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Participar en actividades de diplomacia del agua, como conferencias y reuniones internacionales sobre temas relacionados con el agua potable y saneamiento, representando a la empresa y contribuyendo a las discusiones.
- Estar al tanto de situaciones de crisis relacionadas con el agua en otros países y proporcionar apoyo en la coordinación de esfuerzos humanitarios y de ayuda en casos de desastres naturales o crisis relacionadas con el agua.
- Ayudar en la creación de campañas de concienciación sobre la importancia del acceso al agua potable y saneamiento, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

2.2 Descripción de cargo, funciones y actividades realizadas

Dentro del área de Sub Gerencia Comercial de La Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento (UMAPS), las funciones y actividades realizadas consisten en:

Medición: La Subgerencia Comercial se encarga de garantizar que se realice una medición precisa y eficiente del consumo de agua por parte de los usuarios. Esto puede implicar la instalación y el mantenimiento de medidores, la lectura de los mismos y la gestión de datos relacionados con el consumo.

Facturación: Esta área se encarga de calcular y emitir facturas a los usuarios en función de su consumo de agua y los precios establecidos por la empresa. También debe garantizar la precisión de las facturas y atender cualquier reclamación o consulta relacionada con la facturación.

Cobros: La Subgerencia Comercial supervisa el proceso de cobro de las facturas emitidas a los usuarios. Esto incluye la gestión de los pagos, la definición de políticas de cobro y la implementación de sistemas para recibir pagos, ya sea en línea, en puntos de pago, o a través de otros métodos.

Atención al Usuario: Este es un componente fundamental. La subgerencia se encarga de brindar atención al usuario de manera eficiente y efectiva. Esto incluye responder consultas, resolver problemas, gestionar quejas y proporcionar información sobre los servicios.

Catastro: El catastro implica mantener un registro actualizado de la infraestructura de agua y saneamiento, así como de la propiedad de los usuarios. Esto es importante para la gestión de servicios, planificación y para llevar un control adecuado de las conexiones y sistemas.

Educación al Usuario: La educación al usuario implica informar a los clientes sobre la importancia del uso responsable del agua, las tarifas, las políticas de la empresa y los aspectos relacionados con la calidad del agua. Esto puede incluir programas de concienciación sobre el uso sostenible del recurso.

Capítulo 3: Construcción del Problema

3.1. Problemas destacados en el entorno laboral

A continuación, se describen de forma concisa siete problemáticas que fueron observadas en el ámbito correspondiente a la ejecución de la práctica profesional:

- A. La empresa UMAPS, se enfrenta a un desafío significativo en la atención de reclamos. Este problema se manifiesta a través de diversos obstáculos, que incluyen una infraestructura limitada de tecnología de la información. Además, la comunicación entre la empresa y los usuarios puede ser deficiente. La falta de capacitación adecuada del personal encargado de manejar los reclamos y la posibilidad de una respuesta tardía afectan negativamente la satisfacción del cliente.
- B. UMAPS, enfrenta un desafío significativo en materia de seguridad, ya que numerosos barrios restringen el acceso del personal de la empresa. Esta limitación implica riesgos para la eficiencia operativa y la capacidad de brindar servicios esenciales. Esta situación obstaculiza la capacidad de UMAPS para llevar a cabo inspecciones, mantenimiento y reparaciones en áreas críticas, afectando la calidad general del servicio de saneamiento de agua.
- C. La morosidad y la falta de una cultura de pago entre los usuarios. Este problema se manifiesta en la extensión de los periodos de mora en los pagos de los servicios, lo que afecta directamente la capacidad financiera de la empresa para mantener y mejorar la infraestructura de saneamiento.

- D. Falta de mecanismos eficientes en la entrega, distribución y tratamiento de aguas y drenaje pluviales.
- E. Des actualización de información de catastro.
- F. Enganches ilegales de agua para el servicio. Este problema se manifiesta cuando usuarios no autorizados realizan conexiones clandestinas, comprometiendo la integridad del sistema de suministro y afectando la equidad en la distribución del recurso hídrico.
- G. Falta de inversiones para mejorar el sistema, limita la capacidad de UMAPS para abordar eficazmente problemas emergentes, como la contaminación del agua y la creciente demanda.

3.2. Selección del Problema

Después de una minuciosa evaluación de las problemáticas identificadas en la empresa UMAPS, opté por abordar específicamente el problema A, centrado en la gestión de reclamos. Este desafío se posiciona como una prioridad estratégica dada su capacidad para impactar de manera directa en la satisfacción del cliente. La gestión ineficiente de reclamos puede traducirse en una experiencia insatisfactoria para los usuarios, afectando negativamente su percepción de UMAPS como proveedor de servicios de agua potable. La insatisfacción del cliente, en este contexto, puede generar una disminución de la confianza en la empresa, manifestándose en una menor lealtad y predisposición a utilizar los servicios ofrecidos. Además, la reputación de UMAPS podría verse comprometida, afectando su imagen como entidad responsable y comprometida con la resolución eficiente de las necesidades de la comunidad. Este deterioro de reputación, a su vez, puede tener consecuencias en la operatividad general, reflejándose en el recelo de nuevos

clientes a vincularse con la empresa y en la posible pérdida de contratos o asociaciones clave. Un caso concreto es el impacto negativo en la percepción pública tras la divulgación de estadísticas que muestren una baja tasa de resolución de reclamos, lo que podría derivar en críticas y desconfianza por parte de la comunidad y los organismos reguladores. Por lo que abordar este problema no solo es imperativo para la satisfacción del cliente, sino también para salvaguardar la reputación y operatividad a largo plazo de UMAPS.

3.3. ¿Por qué se seleccionó el problema?

La elección de abordar el problema centrado en la atención a reclamos se sustenta en su innegable relevancia y en el impacto directo que ha demostrado tener sobre la operatividad y la imagen integral de la empresa. Este desafío ha sido identificado y respaldado por diversas instancias concretas. En particular, se ha constatado que la gestión ineficiente de reclamos, caracterizada por la limitada infraestructura tecnológica, la reducción del personal en las cuadrillas y los problemas de transporte, ha resultado en demoras sistemáticas en las respuestas, generando un evidente atraso en los procesos operativos de la empresa. Este diagnóstico se ha respaldado con análisis de tiempos de respuesta comparativos y revisión de casos específicos. Además, se ha documentado un total de 536 quejas puntuales de clientes, detallando inconvenientes como retrasos en la atención, falta de comunicación efectiva y resultados insatisfactorios en la resolución de reclamos. Estas comprobaciones concretas validan la conexión directa entre los desafíos identificados y la insatisfacción palpable de la clientela.

3.4. Contexto actual del problema dentro de la empresa

El problema en cuestión en la atención de reclamos de UMAPS, se destacan aspectos críticos que impactan negativamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, teniendo como principales desafíos:

3.4.1 UMAPS enfrenta un desafío significativo con solo dos cuadrillas, cada una compuesta por dos personas, para atender a una base de clientes de 155,000 mil en Tegucigalpa y Comayagüela. Estas cuadrillas desempeñan un papel crucial en actividades como revisiones generales, cortes de pedimento, instalación de nuevos servicios y cambio de medidores. La limitación de recursos humanos compromete la capacidad de respuesta y la calidad del servicio.

3.4.2 La movilidad de las cuadrillas se ve gravemente afectada por la escasez de vehículos disponibles. La falta de una flota adecuada impide la pronta atención de reclamos y la ejecución eficiente de tareas como instalaciones y cortes de servicios. Esta limitación impacta directamente en los tiempos de respuesta y en la capacidad de satisfacer las demandas operativas diarias.

3.4.3 El sistema informático utilizado para la gestión de reclamos experimenta fallas recurrentes, lo que contribuye a la interrupción de las operaciones diarias.

3.4.4 Déficit de personal, y esta situación se agrava cuando un empleado se ausenta debido a enfermedad. La falta de recursos humanos impacta directamente en la capacidad de la organización para hacer frente a la carga de trabajo, afectando la productividad diaria y la calidad de los servicios ofrecidos.

3.4.5 La falta de cooperación por parte de algunos clientes al no responder a las visitas programadas para resolver reclamos.

3.5. Alcance del problema

La problemática en la atención de reclamos se extiende más allá de las fronteras operativas de la empresa, afectando tanto la eficiencia interna como la percepción pública. Con únicamente dos cuadrillas para atender a 155,000 clientes, acompañado de insuficientes vehículos, fallas sistémicas recurrentes y la escasez de personal, la capacidad de UMAPS para abordar los 2,556 reclamos recibidos de enero a octubre de 2023 se ve notablemente limitada. El hecho de que solo se hayan resuelto 1,303 de estos reclamos subraya la magnitud del impacto, evidenciando un déficit en la capacidad de respuesta. Esta situación no solo compromete la eficacia operativa de UMAPS, sino que también afecta la confianza de la sociedad en la entidad encargada de proporcionar servicios esenciales, destacando la necesidad crítica de intervenciones inmediatas y estratégicas para mejorar la atención de reclamos y restaurar la percepción pública.

3.6. Importancia del problema

La problemática en la atención de reclamos reviste una importancia crucial, afectando directamente la capacidad operativa y la confianza de la comunidad. La limitación de recursos, reflejada en la escasa disponibilidad de cuadrillas, vehículos insuficientes y fallos sistémicos, no solo obstaculiza la pronta resolución de reclamos, sino que también compromete la misión fundamental de proporcionar servicios hídricos de calidad. El desajuste evidenciado entre los 2,556 reclamos recibidos y los 1,303 resueltos de enero a octubre de 2023 subraya la urgencia de abordar este problema para restablecer la eficiencia operativa y revitalizar la confianza de la comunidad en UMAPS como proveedor confiable de servicios esenciales.

Capítulo 4: Selección de Solución

4.1 Desglose de soluciones

Mediante la aplicación de la metodología PDIA, se exploraron posibles soluciones a través de la gestión de prácticas ya existentes, prácticas latentes, desviaciones positivas y mejores prácticas externas, estos se ven reflejados en la Tabla No. 1 que se presenta a continuación:

Tabla 1: Selección de problema metodología PDIA

Problema a Solucionar		Atención a Reclamos
No.	Solución Propuesta	Descripción
Soluciones Existentes		
1	Talleres Colaborativos	Talleres donde los responsables de atención a reclamos y cuadrillas comparten sus perspectivas, estrategias, conocimientos y así se promueve el aprendizaje mutuo y colaborativo.
2	Mentoría Interna	Empleados experimentados guían y comparten sus conocimientos con aquellos menos experimentados en la solución del problema.
Prácticas Latentes		
3	Rotación de personal al área de atención a reclamos – cuadrillas	Implementar un programa en el cual empleados de departamentos con abundante personal roten periódicamente para formar parte de equipos especializados en atención a reclamos y cuadrillas, para que colaboren temporalmente en la atención a reclamos y trabajos de cuadrillas.
Desviaciones Positivas		
4	Carro detector de fugas	Sistema de emisión de ultrasonidos que emite el aparato, y que los recibe utilizando sensores acústicos, Dependiendo del tipo de rebote que se obtenga, estaremos hablando o no de una fuga. Lo que permite una

		resolución a los reclamos más eficiente y rápida.
5	Capacitación teórica y práctica impartida por expertos reconocidos internacionalmente en el campo.	Participación de profesionales calificados que comparten sus conocimientos, combinando elementos teóricos con aplicaciones prácticas para enriquecer la comprensión y habilidades de los participantes.
Mejores Prácticas Externas		
6	Chatbots	Integrar chatbots en plataformas digitales para ofrecer respuestas automáticas y soluciones preliminares a reclamos comunes
7	Tecnificado de cuadrillas	Equipo especializado de cuadrillas respaldado por tecnología avanzada para abordar rápidamente los reclamos de los clientes relacionados con servicios o problemas físicos.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Selección de Solución por medio de Espacio de Cambio (AAH)

Teniendo en consideración el método de selección por medio de autorización, Aceptación y habilidad, se puede observar en la Tabla No. 2 que la solución con mayor Probabilidad son los talleres colaborativos.

Tabla 2: AAH

No	Solución	Autorización (1-3)	Aceptación (1-3)	Habilidad (1-3)	Total (3-9)
Soluciones Existentes					
1	Talleres Colaborativos	3	3	3	9
2	Mentoría Interna	3	2	3	8
Prácticas Latentes					
1	Rotación de personal al área de atención a reclamos – cuadrillas	1	3	2	6
Desviaciones Positivas					
1	Carro detector de fugas	1	3	1	5
2	Capacitación teórica y práctica impartida por expertos reconocidos internacionalmente en el campo.	1	2	1	4
Mejores Prácticas Externas					
1	Chatbots	2	2	1	5
2	Tecnificado de cuadrillas	1	3	1	4

Fuente: Elaboración propia

4.3. Explicación a detalle de Solución

La solución elegida para optimizar la atención a reclamos se materializa a través de la implementación de Talleres Colaborativos, una estrategia innovadora y altamente efectiva que involucra estrechamente a los responsables de atención a reclamos y las cuadrillas operativas. Estos talleres se diseñan con la finalidad de proporcionar un espacio estructurado para el intercambio de perspectivas, estrategias y conocimientos, promoviendo así un aprendizaje mutuo y colaborativo.

En este enfoque, se emplea un análisis detallado de casos prácticos, incorporando reclamos reales que requirieron intervención de las cuadrillas. Este método práctico facilita la identificación de buenas prácticas y la exploración de soluciones innovadoras. Asimismo, se fomenta el desarrollo conjunto de estrategias para abordar reclamos, aprovechando la experiencia de los equipos de atención a reclamos en la comprensión de las expectativas y necesidades del cliente, y la experiencia operativa y logística de las cuadrillas.

La solución no se limita a los talleres en sí, sino que establece protocolos de comunicación específicos entre los equipos de atención a reclamos y las cuadrillas, garantizando una transmisión fluida de información mediante sistemas digitales para el registro y actualización en tiempo real del estado de los reclamos.

Uno de los aspectos distintivos de esta solución es la capacitación cruzada, donde los participantes de ambos equipos obtienen una comprensión profunda de las capacidades y limitaciones del otro. Esta iniciativa fortalece la colaboración y mejora la toma de decisiones informadas. Su implementación no solo optimiza la resolución de reclamos,

sino que también fortalece la cultura organizacional centrada en la mejora continua y la satisfacción del cliente.

4.3.1. Recursos Necesarios

Para implementar la solución de Talleres Colaborativos en la empresa, se requerirán diversos recursos. En primer lugar, será crucial contar con un equipo multidisciplinario que incluya facilitadores con experiencia en dinámicas de grupo y gestión de conflictos (mismos empleados con vasta experiencia), así como especialistas en atención a reclamos y personal de las cuadrillas operativas. La alta dirección deberá asignar el tiempo necesario de estos profesionales y respaldar el proceso.

Además, se necesitarán herramientas tecnológicas como plataformas de colaboración en línea para facilitar la comunicación continua entre los equipos (grupos en WhatsApp). La recopilación y análisis de datos requerirá recursos analíticos, como personal especializado en investigación y estadísticas. La creación de casos prácticos puede beneficiarse de la colaboración con ejemplos reales han observado los empleados y jefes de área. Asimismo, se necesitará espacio físico adecuado para la realización de los talleres, así como material didáctico y audiovisual para enriquecer la experiencia de aprendizaje durante las sesiones colaborativas. Finalmente, la implementación exitosa dependerá de la creación de protocolos claros de comunicación y de la asignación de recursos para mantener y actualizar continuamente estos protocolos a medida que evoluciona el proceso.

4.3.2. Impacto de la Solución

La implementación de los Talleres Colaborativos en la empresa generará un impacto significativo y positivo en varios aspectos clave. En primer lugar, se espera una mejora sustancial en la eficiencia y efectividad de la atención a reclamos, anticipando una reducción del 30% en el tiempo de respuesta, ya que la colaboración estrecha entre los equipos de atención a reclamos y las cuadrillas operativas facilitará la identificación rápida de soluciones innovadoras y la implementación de mejores prácticas. Este enfoque, centrado en el intercambio de perspectivas y conocimientos a través de casos prácticos reales, no solo optimizará la resolución de reclamos, sino que también fortalecerá la cultura organizacional al fomentar la mejora continua y la satisfacción del cliente. La capacitación cruzada entre los equipos contribuirá a una comprensión profunda de las capacidades y limitaciones de cada grupo, mejorando la toma de decisiones informadas y fortaleciendo la colaboración interdepartamental. Se espera un aumento del 20% en la satisfacción del cliente y una reducción del 20% en el tiempo de capacitación gracias a la colaboración activa entre equipos. Además, la implementación de protocolos de comunicación específicos respaldados por sistemas digitales para el registro y actualización en tiempo real del estado de los reclamos asegurará una gestión eficiente y transparente.

Capítulo 5: Conclusiones

5.1.1. Conclusión General

La realización de la práctica profesional en la UMAPS brindó la oportunidad de aplicar conocimientos adquiridos en Relaciones Internacionales a los procesos

comerciales y de atención al usuario en el ámbito del agua potable y saneamiento. La identificación de problemáticas críticas, especialmente la gestión ineficiente de reclamos, destaca la importancia de abordar desafíos internos para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la confianza de la comunidad.

5.1.2. Conclusiones específicas

- La participación activa en conferencias y reuniones internacionales e interdepartamentales permitiría establecer redes de contactos clave en el ámbito del agua potable y saneamiento, contribuiría significativamente en el desempeño y consolidando su posición como un actor importante en el sector, sin embargo hasta los momentos UMAPS no tiene relación con empresas internacionales ni departamentales.
- UMAPS no ha demostrado interés para coordinar esfuerzos humanitarios y de ayuda en situaciones de crisis en el ámbito de agua potable, se ha limitado a charlas brindadas solamente en una institución académica y ha mensajes informativos dados en la página web oficial de UMAPS
- Las campañas de concienciación han sido efectivas para sensibilizar a la población sobre la importancia del acceso al agua potable y saneamiento.

Capítulo 6: Recomendaciones

6.1. Universidad

Prestar mayor atención mediante análisis a las circunstancias de aquellos estudiantes que, debido a problemas familiares o de salud, se ven obligados a retirarse de sus clases de manera forzosa por más de un año. Propongo que se revisen los procedimientos administrativos para brindar un apoyo más adaptado a las necesidades individuales de estos casos y así, mantener beneficios como el descuento por índice académico.

6.2. Empresa

En mi corta experiencia laboral en UMAPS pude identificar muchas necesidades a considerar en las seis áreas de subgerencia comercial, por lo que sería de beneficio establecer relaciones estratégicas con empresas de distribución y saneamiento de agua potable en países con destacada experiencia y eficiencia con la finalidad de innovar en los procesos. Esta colaboración permitirá aprender de mecanismos exitosos, mejorando así el desempeño operativo de UMAPS.

6.3. Estudiantes de RRII

Reconozco que algunos de nosotros hemos enfrentado desafíos personales, de salud o económicos que nos han llevado a retrasarnos en nuestras clases y a no finalizar nuestros estudios universitarios al mismo tiempo que nuestros compañeros. Es fundamental recordar que cada uno tiene su propio camino académico y que los contratiempos son una parte natural de la vida. La diversidad de experiencias enriquece nuestro aprendizaje; no se comparen con los demás; la perseverancia y el esfuerzo son clave y al final es posible finalizar si ese es nuestro propósito.

Capítulo 7: Referencias

Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento UMAPS. (2023). Recuperado de <https://www.umaps.hn/about>.

Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento ERSAPS. (2021). Recuperado de <https://www.ersaps.hn/firma-traspaso-sanaa-a-la-municipalidad-del-distrito-central.html>.