



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
FINANCIEROS PARA LA JUNTA DE AGUA Y
ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DEL ROSAL, DEL
CANTON MONTUFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**

AUTORA:

NANCY LUCIA GOYES POZO

ASESORA:

DRA. MIRIAN CISNEROS

IBARRA. FEBRERO DEL 2014

RESUMEN EJECUTIVO

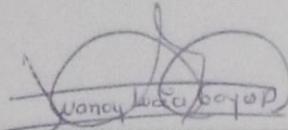
La Junta de agua y alcantarillado de la comunidad de “El Rosal”, del cantón Montúfar de la provincia del Carchi, desde su fundación el 05 de Mayo del año 2008, ha servido por 4 años a la comunidad, perteneciente a la parroquia de Piartal; los moradores de esta noble comunidad se vieron en la necesidad de formar la Junta Administradora para brindar el servicio captando las aguas que brinda las vertientes del sector, la misma que es administrada por personas de la misma comunidad y que quiere seguir satisfaciendo las necesidades ampliando el servicio a todo el sector y contar con las instalaciones adecuadas, contar con el personal idóneo para el correcto funcionamiento de la Institución; pero por la falta de conocimiento se produce la falta de toma de decisiones y procesos desacertados dentro de la gestión administrativa, por tal razón, dentro de este estudio encontraremos el desarrollo de manuales que servirán como guía tanto el área administrativa y en el área financiera, así como también, el levantamiento de procesos de todas las actividades principales con sus respectivos flujogramas y que cuyo propósito es el de poder mejorar las actividades diarias de todas las personas que trabajan en la Junta Administradora, puesto que para poder ampliar sus servicios y presentar resultados exactos a la asamblea se debe dar cumplimiento a los Principios de Control Interno

SUMMARY

The board of water and sewerage of the community of “El Rosal”, of canton Montufar of the province of Carchi, from its foundation the 05 of May of 2008, has served by 4 years to the community, belonging to the parish of Piartal; the residents of this noble community were the need to form the form the Board Management for will provide the service capturing the water that gives the slopes of the sector the same that is administrative for people of at same community and that want continue to meet the need expanding the service to the entire sector and have the adequate facilities, have the people right for the proper functioning of the institution; but for the lack of knowledge occurs lack of decision-making and processes misguided in management administrative, for this reason, in this study we find the development of manuals that will guide both the area administrative and in the area financial, as well as, the lifting of processes of all activities main with their respective flowcharts and that whose purpose is to improve the operations daily of all people that work in the Board Administrative, post that to expand services and provide results accurate to the assembly must comply with the Principles of Control Internal.

DECLARATORIA

Yo, Nancy Lucía Goyes Pozo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

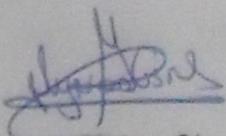
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nancy Lucía Goyes Pozo', written over a horizontal line.

Nancy Lucía Goyes Pozo

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por la señora Nancy Lucía Goyes Pozo bajo mi supervisión, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA DE AGUA ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DEL ROSAL, DEL CANTON MONTUFAR, PROVINCIA DEL CARCHI"

Y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



Dra. Mirian Cisneros

DIRECTORA DEL PROYECTO

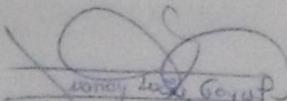


UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, NANCY LUCÍA GOYES POZO, con C.I. N 0401197371, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA DE AGUA ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DEL ROSAL, DEL CANTON MONTUFAR, PROVINCIA DEL CARCHI"; que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA. en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


Nancy Lucía Goyes Pozo.

C.I.0401197371



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participaren este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO		
APellidos y Nombres:	NANCY LUCÍA GOYES POZO	
Cédula de Identidad	0401197371	
Dirección:	Carchi - Montufar - Comunidad el Rosal	
EMAIL:	nancygoyespoza@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	TELF. MÓVIL	0997414618
DATOS DE LA OBRA		
TÍTULO:	"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA DE AGUA ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DEL ROSAL, DEL CANTON MONTUFAR, PROVINCIA DEL CARCHI"	
AUTORA:	Nancy Lucia Goyes Pozo	
FECHA:AAAAMMDD	2014 - II - 21	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO		
PROGRAMA:	PREGRADO X	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.	

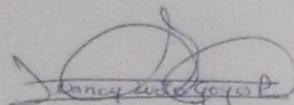
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Nancy Lucía Goyes Pozo, con C.I. Nro 0401197371, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

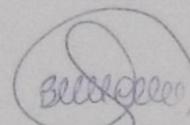
EL AUTOR



Nancy Lucía Goyes Pozo

C.I.0401197371

ACEPTACIÓN



Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

AGRADECIMIENTO

“Porque sólo la superación de mis ideales, me han permitido comprender cada día más la difícil posición de ser hija, madre; mis conceptos, mis calores morales y mi superación se las debo a ustedes familia; esto será la mejor de las herencias; lo reconozco y lo agradeceré eternamente”.

Gracias.

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

Para mis padres, por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento; me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

PRESENTACIÓN

Esta investigación está basada en el estudio de los procesos administrativos financieros de la Junta de Alcantarillado y Agua potable “El Rosal”; institución pública localizada al norte del país, específicamente en la parroquia de Piartal, cantón Montúfar, Provincia del Carchi; se realizará la recopilación de la información de los procesos, se identificarán oportunidades de mejora e implementarán los manuales de funciones administrativas y financieras, controles, acciones y metodologías a fin de mejorarlos. El objetivo es maximizar su capacidad productiva reduciendo procesos y estandarizar formatos así como funciones específicas del personal y directorio; costos por ineficiencias para hacer frente al aumento de la competencia y un mercado más demandante.

Para ser competentes y mantener un buen desempeño económico, las organizaciones de servicio necesitan emplear sistemas eficientes y eficaces que garanticen la obtención de productos y/o servicios de calidad consistentes, logrando con ello la confianza de los clientes y una comercialización efectiva.

La Junta de Alcantarillado y Agua potable “El Rosal”; no siendo la excepción, no ha implementado el uso de ninguna herramienta de gestión y control administrativa ni de calidad, los procesos no están definidos y entendidos implícitamente, existen pocos controles de calidad, se trabaja de forma desordenada y sin criterio funcional como se lo describe en el capítulo 3.

El enfoque a través de un Sistema de Gestión anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos y/o servicios aceptables.

Adicionalmente como se lo describe en el capítulo 2, se identifica la metodología de investigación empleada en la recolección de datos e información, la población y la muestra de investigación, así como las técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron a definir de manera concreta los problemas en la Institución objeto de análisis.

A estos datos se añadirán los resultados de las encuestas a los usuarios de la Junta de Alcantarillado y Agua potable “El Rosal”; como se lo describe en el capítulo 2; donde se evaluó su grado de satisfacción hacia los productos y servicios que brinda la organización y los principales problemas que perciben. En base a esta información, se podrá aplicar un sistema de mejoras orientado a la satisfacción del cliente, y que esté enfocado en solucionar de forma asertiva las falencias que perciben acerca de la Institución. Como fase inicial de este estudio, apoyados en análisis de datos históricos y observación del investigador, se presentará la situación inicial del proceso productivo de la Junta de Alcantarillado y Agua potable “El Rosal”.

A continuación, se establecerá las mejoras del proceso productivo, implementando los manuales de funciones administrativas y financieras en el que se implementarán controles de calidad para el proceso de servicios de la Junta de Alcantarillado y Agua potable “El Rosal”. Para el desarrollo del trabajo se presenta los métodos, describiendo las acciones emprendidas con vistas a garantizar el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de trabajo, mediante el diseño de una estructura documental actualizada y eficaz; para esto se ha definido las acciones, tácticas y actividades que permitan desarrollar la implementación de las estrategias administrativas.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional de la “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DEL “ROSAL”, para determinar sus aspectos positivos, negativos para proponer mejoras.

Objetivos Específicos

- Conocer y evaluar la base legal
- Conocer la estructura orgánica de la empresa
- Identificar las funciones del talento humano, para el manejo de los recursos
- Levantar los procedimientos administrativos financieros que se realizan en la organización.
- Evaluar el sistema financiero que maneja la entidad investigada

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
DECLARATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
PRESENTACIÓN	xi
CAPÍTULO I	20
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	20
ANTECEDENTES	20
MICROAMBIENTE (5 FUERZAS DE PORTER).....	22
ANÁLISIS INTERNO.....	22
OBJETIVO GENERAL.....	26
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	26
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	26
INDICADORES.....	27
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	32
DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA POBLACIONAL:	34
MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA y ALCANTARILLADO.....	46
ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO/CONTADOR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE	48
CONSTRUCCION DE LA MATRIZ FODA.....	50
CRUCES ESTRATÉGICO FA,FO,DO,DA	51
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	52
CAPITULO II	54

MARCO TEÓRICO	54
MICROEMPRESA.....	54
Importancia de la Microempresa.....	54
Ventajas y desventajas que debe enfrentar la microempresa	55
Ventajas de la microempresa	55
Desventajas de la microempresa.....	55
MANUALES	55
Objetivos de los Manuales	56
Importancia de los Manuales.....	57
Tipos de Manuales.....	58
Manual de Normas y Procedimientos.....	58
Manual de Puestos y Funciones	59
MANUAL ADMINISTRATIVO	60
Importancia.....	61
Características.....	61
Importancia.	63
CLASIFICACION	63
DIAGRAMAS DE FLUJO	65
Importancia.....	65
Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo	66
MANUAL CONTABLE	69
Importancia del Manual Contable	69
MANUAL FINANCIERO	69
Importancia de los Manuales Financieros	70
ADMINISTRACIÓN	70
Importancia de la Administración.....	71
Objetivos de la Administración	71
El Proceso Administrativo.....	72
PLANEACIÓN.....	72
ORGANIZACIÓN.....	73
DIRECCIÓN.....	73
CONTROL.....	74
CONTABILIDAD.....	74

Objetivo de la Contabilidad.....	74
CUENTA CONTABLE.....	75
Presentación de la Cuenta Contable.....	75
Clasificación de las Cuenta Contable.....	76
PLAN GENERAL DE CUENTAS.....	77
ESTRUCTURA DEL PLAN GENERAL DE CUENTAS.....	77
EL CÓDIGO DE LAS CUENTAS.....	78
EL PROCESO O CICLO CONTABLE.....	78
Fases del Ciclo o Proceso Contable.....	79
ANÁLISIS FINANCIERO.....	87
Objetivo del Análisis Financiero.....	87
Métodos de Análisis Financiero.....	88
FUNDAMENTACION LEGAL.....	89
CAPÍTULO III.....	91
PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	91
PRESENTACION.....	91
ÁREA ADMINISTRATIVA.....	92
UBICACIÓN.....	92
NOMBRE DE RAZÓN SOCIAL.....	93
MISIÓN.....	93
VISIÓN.....	93
VALORES.....	94
OBJETIVOS.....	95
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL PARA LA JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD EL ROSAL.....	95
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.....	107
MANUAL DE FUNCIONES.....	112
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	134
LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS.....	136
CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	136
CONTROL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS.....	137
DIAGRAMAS DE FLUJO.....	138
CAPÍTULO IV.....	158

ANÁLISIS DE IMPACTOS	158
SOCOECONÓMICO	159
AMBIENTAL	160
EDUCATIVO	161
BIBLIOGRAFÍA.....	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	29
Tabla 2: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	35
Tabla 3: IUSUARIOS DE AGUA	37
Tabla 4: REGULARIDAD DE AGUA EN SU CASA.....	38
Tabla 5: CALIDAD DE AGUA.....	39
Tabla 6: PRESTACION DE SERVICIOS	40
Tabla 7: FRECUENCIA DE COBRO	41
Tabla 8: COBRO EXTRA POR EL SERVICIO.....	42
Tabla 9: COORDINACION ENTRE LECTORES Y COBRADORES	43
Tabla 10: IMPLANTAR UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE COBRO.....	44
Tabla 11: REDUCIR TIEMPO Y COBRO JUSTO DE SU PALNILLA.....	45
Tabla 12: PLAN DE CUENTAS.....	110
Tabla 13: MATRIZ DE IMPACTO SOCIO ECONÓMICO	159
Tabla 14: MATRIZ IMPACTO AMBIENTAL.....	160
Tabla 15: MATRIZ IMPACTO EDUCATIVO	161

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA No. 1: VENTAJA COMPETITIVA Y ESTRATÉGICA.....	25
GRÁFICA No. 2: USUARIOS DE AGUA.....	37
GRÁFICA No. 3: REGULARIDAD DE AGUA EN SU CASA.....	38
GRÁFICA No. 4: CALIDAD DE AGUA.....	39
GRÁFICA No. 5: PRESTACION DE SERVICIOS.....	40
GRÁFICA No. 6: FRECUENCIA DEL COBRO.....	41
GRÁFICA No. 7: COBRO EXTRA POR EL SERVICIO.....	42
GRÁFICA No. 8: COORDINACION ENTRE LECTORES Y COBRADORES.....	43
GRÁFICA No. 9:IMPLANTAR UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE COBRO.....	44
GRÁFICA No. 10: REDUCIR TIEMPO Y COBRO JUSTO DE SU PALNILLA.....	45
GRÁFICA No. 11: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD EL ROSAL.....	96
GRÁFICA No. 12: MAPA DE PROCESOS.....	135
GRÁFICA No. 13: OBJETOS DEL FLUJO.....	140
GRÁFICA No. 14: COMPUERTAS.....	141
GRÁFICA No. 15: POOL O ÁREAS DEPARTAMENTALES.....	141
GRÁFICA No. 16: ARTEFACTOS, DATOS, ANOTACIONES.....	142
GRÁFICA No. 17: TIPOS DE EVENTOS.....	142
GRÁFICA No. 18: ACTIVIDADES.....	143
GRÁFICA No. 19: EJEMPLO DE ACTIVIDADES.....	143
GRÁFICA No. 20: COMPUERTA EXCLUSIVA.....	144

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA HABITANTES.....	166
Anexo 2: FORMATO MANUAL DE FUNCIONES.....	169
Anexo 3: LOGOTIPO INSTITUCIONAL PROPUESTO.....	170

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

En la actualidad todas Juntas Administradoras de Agua y Alcantarillado está obligada a mejorar y superar su administración, mediante la implementación de nuevas técnicas de control que faciliten a los directivos la toma de alternativas y acciones correctivas para poder interpretar su productividad, entre las razones más importantes pueden ser; incremento de la demanda, nueva tecnología, competencia, entre otros.

En el caso de la Junta de Agua y Alcantarillado del Rosal encuentra ubicada en la provincia del Carchi , Canton Montufar ,Parroquia de Piartal, tiene como objetivo principal la prestación de servicio de distribución gua purificada y de buena calidad a todos los usuarios , la cual es utilizada para consumo doméstico.

La Junta de Agua y Alcantarillado del Rosal Cantón Montufar, Provincia del Carchi fue Constituida a los 23 días del mes de mayo del 2012 y la concesión de agua fue aprobada por el Consejo Nacional de Recursos Hídricos Agencia Ibarra el 8 de enero del 2002. Una vez cumplidos los requisitos exigidos por la Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua bajo el amparo del Artículo No 318 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el registro Oficial # 449 del 20 de octubre del 2008; del mandato del Decreto Supremo No 3327, Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial #802 del 29 de marzo de 1979 del Decreto Ejecutivo No 1088 , publicado en el Registro Oficial #346 del 27 de mayo del 2008, Está encaminada en satisfacer y mejorar las necesidades básicas como es el agua un bien muy preciado, con mecanismos de modernización para mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes, como también la

capacitación a quienes forman parte de la administración como al personal técnico y de servicio.

A pesar de estar prestando sus servicios la Junta de Agua y Alcantarillado del Rosal tiene ciertas falencias dentro del control administrativo, financiero, por lo tanto no puede proyectarse hacia un crecimiento competitivo para aumentar personal, mejorar el servicio que ofrece, mejorando la calidad de agua.

Para realizar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros la Junta de Agua y Alcantarillado del Rosal es importante partir de un diagnóstico que estudie lo externo e interno de la Junta, con el fin de planear adecuadamente, caso contrario se corre el riesgo de infringir en algunos aspectos importantes en la Junta, razón por la cual realizaremos entrevistas encuestas, revisiones bibliográficas, consultas, Internet, entre otras.

EL diagnóstico ayuda a evaluar a la organización y de esta forma analizar la implementación de nuevas acciones correctivas que ayuden a cumplir los objetivos propuestos; mejorando y actualizando a la organización mediante eficiencia y eficacia según métodos y técnicas que ayuden a mejorar el rendimiento de la misma.

El diagnóstico se realizará exclusivamente a la Junta de Agua con el apoyo del la asamblea general de usuarios y del presidente de la Junta , empleados., cabe destacar también la valiosa colaboración de expertos en la materia, personal necesario para poder realizar satisfactoriamente el proyecto que ayudará a la Junta de Agua a cumplir sus objetivos, encontrando la solución más adecuada para el problema diagnostico identificado para mejorar la organización

1.1.1 MICROAMBIENTE (5 FUERZAS DE PORTER)

El Modelo de las Cinco Fuerzas, desarrollado por Porter (1987), ha sido la herramienta analítica más comúnmente utilizada para examinar el entorno competitivo. Describe el entorno competitivo en términos de fuerzas competitivas básicas:

1. La amenaza de nuevos entrantes (barreras de entrada)
2. El poder de negociación de los clientes
3. El poder de negociación de los proveedores
4. La amenaza de productos y servicios sustitutos
5. La intensidad de la rivalidad entre competidores de un sector.

En nuestro caso de estudio, analizaremos si cada una de estas fuerzas afecta a la Junta de agua alcantarillado de la comunidad de “El Rosal”, para poder determinar si se pueden establecer parámetros de servicio y lo que es fundamental implementar manuales de funcionamiento administrativo financiero, que ayudarán a desarrollarse como modelo de gestión. Estas fuerzas nos permitirán determinar la rentabilidad potencial de un sector determinado, así como también determinar cómo mejorar la posición competitiva de una organización.

1.2 ANÁLISIS INTERNO

En el cantón Montúfar, Parroquia Piartal, los moradores aprovechando el beneficio que la naturaleza brindaba con el afloramiento de las vertientes que existen en la comunidad de “El Rosal”, los pobladores o habitantes en vista de la necesidad del líquido vital se organizaron y formaron un comité para reunir a la gente e iniciar los trabajos para obtener el líquido vital, los mismos que a través de mingas han logrado obtener el servicio de agua potable en sus domicilios.

La Junta de Agua Potable al ser una entidad autónoma todas sus actividades lo sustenta con recursos propios, los mismos que son

recaudados por los servicios de agua potable y las instalaciones de nuevas acometidas.

El sistema de control Interno inexistente en la actualidad en la Junta es una herramienta muy importante y necesaria, para proporcionar seguridad razonable de que se están cumpliendo con la eficiencia eficacia y economía de las operaciones y calidad en los servicios que prestan. Por lo tanto, es indispensable la aplicación adecuada de un control interno y modelo de gestión en todas las áreas de las Junta.

En la economía global, los factores tradicionales, el costo del trabajo, el acceso a recursos financieros y materias primas y los mercados protegidos o reglamentados aún son fuente de ventaja competitiva, pero en grado mucho menor que antes.

CLIENTES

Son los clientes actuales o potenciales y pueden ser individuos u organizaciones. El tema de investigación son los consumidores del líquido vital que en la comunidad de la Junta de agua alcantarillado de la comunidad de “El Rosal”, se identifican alrededor de 350 beneficiarios directos del servicio.

COMPETIDORES

Nada se debe tomar más serio que los competidores, si una organización quiere aumentar la participación en el mercado. Toda organización debe buscar conocer las estrategias de los consumidores presentes y futuros. En el caso de la Junta de agua alcantarillado de la comunidad de “El Rosal”, no existe competencia directa ya que las comunidades aledañas cuentan con recursos hídricos propios que hacen que también cuenten con juntas similares encargadas de la misma gestión, sin embargo, la competencia directa sería el agua embotellada de empresas nacionales e internacionales que venden sus productos para el consumo humano.

Los competidores abarca los competidores extranjeros, empresas de nueva creación, y provenientes de otros sectores (producto de alguna estrategia de diversificación).

La alta competencia en un sector, origina por ejemplo la baja de precios de un producto, o estrategias agresivas de ventas.

PROVEEDORES

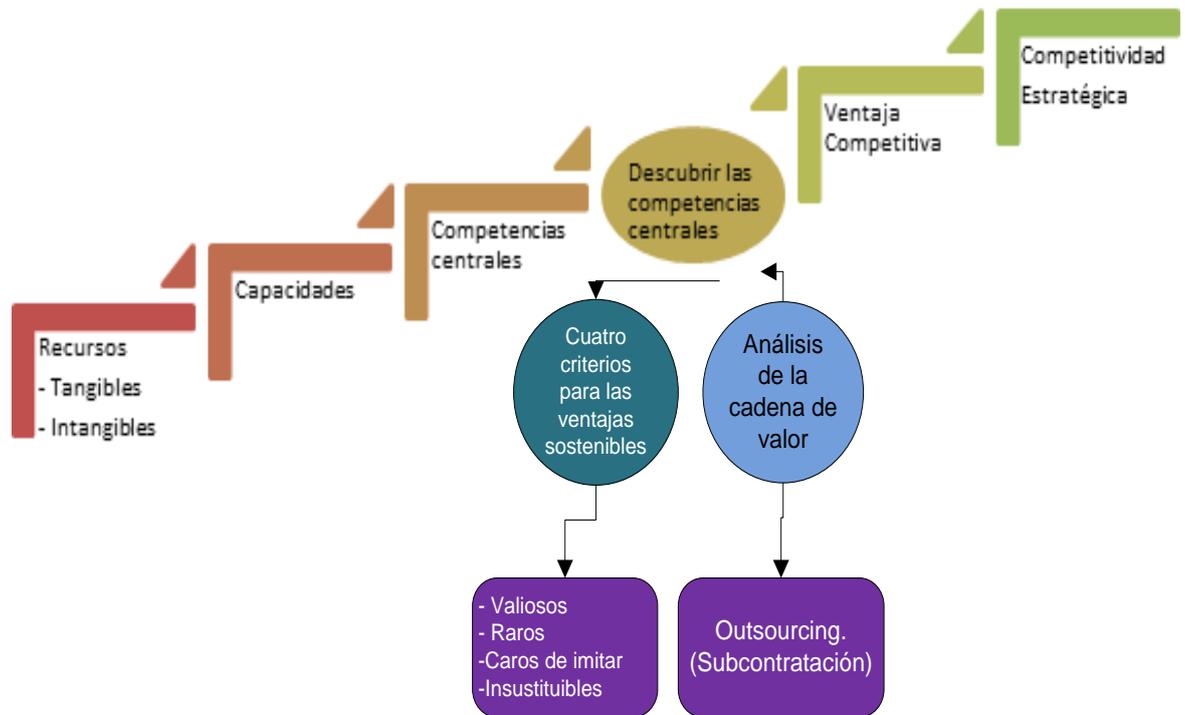
La Junta de agua alcantarillado de la comunidad de “El Rosal” no es autosuficiente, por lo que requiere insumos y servicios, para la depuración y tratamiento del agua potable para los usuarios de la comunidad. Por ejemplo, materia prima, servicios, energía equipo y mano de obra.

Este factor es importante porque dependiendo de lo que la organización adquiera de su entorno y lo que hace con lo que adquiere, determinan la calidad y el precio final del producto, en este caso el agua potable, líquido vital que debe llegar a cada ser humano sin ningún tipo de contaminación.

Los proveedores también pueden representar una amenaza cuando son únicos o su cliente no es significativo para ellos e inclusive puede llegar a convertirse en un futuro competidor.

A continuación presentamos un gráfico en el cual se describe los elementos del análisis interno que conducen hacia una ventaja competitiva y la competitividad estratégica. En la figura N° 1 que a continuación se presenta se detalla las ventaja

GRÁFICA No. 1: VENTAJA COMPETITIVA Y ESTRATÉGICA



ELABORADO: La Autora

Hay que tomar en cuenta otro factor muy importante dentro del ambiente interno, el cual es los empleados, son otra fuerza del ambiente interno, hasta cierto punto es posible utilizar las dos dimensiones de la fuerza sociocultural del ambiente en general externo (es decir, indicadores demográficos y valore), como medio para facilitar la evaluación de los aspectos clave en los empleados. En términos demográficos como la edad, su distribución, su género y la diversidad étnica son muy importantes para la toma de decisiones dentro de la Junta de agua alcantarillado de la comunidad de “El Rosal”.

Las decisiones que los administradores de la Junta de agua alcantarillado de la comunidad de “El Rosal”, tomen respecto a los recursos, las capacidades, y las competencias centrales de la empresa tienen enorme influencia en su capacidad para obtener ganancias superiores al promedio.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico situacional de la “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DEL “ROSAL”, para determinar sus aspectos positivos, negativos para proponer mejoras.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer y evaluar la base legal
- Conocer la estructura orgánica de la empresa
- Identificar las funciones del talento humano, para el manejo de los recursos
- Levantar los procedimientos administrativos financieros que se realizan en la organización.
- Evaluar el sistema financiero que maneja la entidad investigada

1.3 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

La matriz de relación diagnóstica o de operacionalización de las variables se estructuró en base a los objetivos específicos que se requiere obtener del diagnóstico situacional:

1.3.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

Para la realización de este diagnóstico se ha tomado en cuenta las siguientes variables:

1. Estructura Base Legal.
2. Estructura Orgánica.
3. Talento Humano
4. Procedimientos
5. Control Financiero (contable)

1.3.2 INDICADORES.

1. Estructura Base Legal:

- Constitución de la República
- Estatutos
- Ley del régimen tributario
- Ley de agua
- Normas de auditoria

2. Estructura Orgánica:

- Niveles de Organización Estructural.
- Niveles de Mando
- Gestión Administrativa
- Niveles Operativos
- Comunicación

3. Talento Humano

- Experiencia de trabajo
- Nivel educativo
- Capacitación
- Cualificación
- Estabilidad laboral
- Jornada laboral
- Motivación.

4. Estructura de los Procedimientos

- Niveles de conocimiento
- Niveles de desempeño
- Niveles de complejidad
- Niveles de procesos

4. Control financiero (contable):

- Información contable básica
- Normas de control interno
- Sistemas de control contable
- Costos
- Precios de venta
- Nivel de Rentabilidad
- Formas de financiamiento
- Capital de trabajo

Tabla 1: MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	TÉCNICAS	PÚBLICO META
Conocer y evaluar la base legal	Estructura Base Legal	Niveles de organización Estructura Niveles de mando Gestión Administrativas Niveles Operativos Comunicación	Primarias Secundarias	Encuestas, Entrevistas, Revisión de documentos	Junta de alcantarillado y agua potable de la Comunidad del Rosal Parroquia Piartal, Cantón Montufar
Conocer la estructura orgánica de la empresa	Estructura Orgánica	Niveles de organización Estructura Niveles de mando Gestión Administrativas	Primarias Secundarias	Encuestas, Entrevistas, Revisión de documentos	Junta de alcantarillado y agua potable de la Comunidad del Rosal Parroquia Piartal, Cantón Montufar

		Niveles Operativos Comunicación			
Identificar las funciones del talento humano, para el manejo de los recursos	Talento Humano	Experiencia de trabajo Nivel educativo Capacitación Cualificación Estabilidad laboral Jornada laboral Motivación	Primarias Secundarias	Entrevista al personal administrativo Criterio de profesionales en el levantamiento de información de procesos Profesionales de talento humano	Junta de alcantarillado y agua potable de la Comunidad del Rosal Parroquia Piartal, Cantón Montufar
Levantar los procedimientos administrativos financieros que se realizan en la organización	Procedimientos	Niveles de conocimiento Niveles de desempeño Niveles de complejidad Niveles de procesos	Primarias Secundarias	Encuestas, Entrevistas, Criterio de profesionales en el campo de procesos	Junta de alcantarillado y agua potable de la Comunidad del Rosal Parroquia Piartal, Cantón Montufar

<p>Evaluar el sistema financiero que maneja la entidad investigada</p>	<p>Control Financiero</p>	<p>Información contable básica Normas de control interno Sistemas de control contable Costos Presis de venta Niveles de rentabilidad Formas de financiamiento Capital de trabajo</p>	<p>Primarias Secundarias</p>	<p>Encuesta, Entrevista. Criterio de profesionales en el campo control contable financiero</p>	<p>Junta de alcantarillado y agua potable de la Comunidad del Rosal Parroquia Piartal, Canton Montufar</p>
---	---------------------------	---	-----------------------------------	--	--

Fuente: La Autora.

1.3.3 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Nuestra investigación se centra en la comunidad del Rosal, ubicada en la parroquia de Piartal, que se encuentra ubicada al Noreste de la Ciudad de San Gabriel, limitada al Norte con la Parroquia de Fernández Salvador, al Sur y Oeste con la Parroquia San José, y al Este con la Provincia de Sucumbíos, además se encuentra bañada por dos importantes ríos que son el Cuasmal y el Minas; en la Provincia del Carchi. Tiene una superficie de 3.600 m.s.n.m.

Antecedentes de la Junta Administradora de Agua Potable –El Rosal; desde los inicios de la vida parroquial la preocupación de la Junta, fue la de dotar a sus habitantes de los servicios básicos y cumplir con lo dispuesto por la ley en el área rural, en especial sobre el abastecimiento óptimo del servicio de agua potable de la parroquia de Piartal, específicamente en la Junta de agua potable y alcantarillado “El Rosal”. El 27 de octubre del 2000 esta organización estuvo presidida por el Sr. y a partir del 28 de febrero del 2008 fue nombrado Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, y el 18 de Agosto del 2010 la Junta decide sacar el RUC en el Servicio de Rentas Internas, desde ese mismo momento empiezan las obligaciones tributarias para la junta. (Beltran, 2000).

POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

ASPECTO DEMOGRÁFICO DE LA PROVINCIA DEL CARCHI

DATOS FÍSICOS

PAÍS.- Ecuador.

PROVINCIA.- Carchi.

UBICACIÓN.-

La Provincia del Carchi está ubicada en el extremo norte del callejón interandino; entre los paralelos 1° 12´ 43´´ y 0° 21´ 50´´ de Latitud Norte y entre los meridianos 77° 31´ 36´´ y 78 33´ 12´´ de Longitud Occidental; el relieve del terreno es bastante irregular y montañoso; La Provincia se extiende entre los nudos de Pasto hacia el norte, de Boliche, hacia el sur y en parte del valle del Chota.

Etimológicamente, según Isaac Acosta, la palabra Carchi proviene del idioma chaina caribe y quiere decir “al otro lado”. Limita al norte con la República de Colombia; al Sur y Oeste con la provincia de Imbabura; al Este con la provincia de Sucumbíos y al Oeste con la Provincia de Esmeraldas. La Provincia del Carchi tiene una extensión de 3.604,33 Km²

a) POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DEL CARCHI.-

De acuerdo a la distribución poblacional por cantones, Tulcán cuenta con el 51% de habitantes, seguido por Montúfar con el 19%, Espejo y Bolívar con el 9% cada uno, Mira el 8% y finalmente San Pedro de Huaca con el 4%.

b) POBLACIÓN URBANA Y RURAL.-

La población rural del Carchi alcanza 83.073 habitantes, representando el 53.82% del total, mientras que la urbana con 74. 194 habitantes representa el 47.18%.Es decir, una población total de 15.7267.

c) **POBLACIÓN POR SEXO Y GRUPOS DE EDAD**

La población por grupos de edad fue calculada aplicando el porcentaje de cada grupo del 2001, a la población total masculina, femenina del 2006.

La población femenina es de 79.287 con el 50,42 % del total, mientras que la masculina representa el 49.58 % con 77.980 habitantes.

d) **DIVISIÓN POLÍTICA**

Politicamente la Provincia del Carchi se halla dividida en seis cantones, 9 parroquias urbanas y 26 parroquias rurales; la capital de la provincia es Tulcán con una altura de 2.957 m.s.n.m

1.3.4 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA POBLACIONAL:

Definición.- “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones debiendo situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo”(Lara, 1983). Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por un estrato claramente definido.

El estrato está representado por los mil ciento cuarenta habitantes (1.140) situados solo en lo que se refiere a habitantes de la parroquia de Pairtal, de los cuales están incluidos los habitantes de la Comunidad de “El Rosal”; quedando entonces la población de la siguiente manera:

1.3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

❖ **ENCUESTA.-** Esta investigación es realizada mediante un cuestionario estándar aplicado al personal y administrativo, usuarios de la Junta de Agua y Alcantarillado en forma escrita. La encuesta muy necesaria para conocer los aspectos importantes del sujeto investigado

❖ **ENTREVISTA.-** La entrevista es realizada no estructurada las preguntas, son realizadas abiertamente, más que un cuestionario la entrevista pasa a ser una conversación entre entrevistador y entrevistado.

- ❖ **OBSERVACIÓN DIRETA.-** Se utiliza este método en todo momento, mediante una inspección ocular que no demanda mayor trabajo pero es de gran ayuda en el desarrollo de la presente investigación
- ❖ **OPINIÓN DE EXPERTOS.-** Se obtendrá la información necesaria de expertos en cuanto a la capacidad de líquido vital que la vertiente nos pueda brindar.
- ❖ **ESTADÍSTICOS.-** A través de la estadística podemos obtener datos, porcentajes de acuerdo a diferentes períodos de tiempo.

Tabla 2: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	
FUNCIÓN	NÚMERO DE SUJETOS
Población Piartal	3556
Total Población	3.556

Fuente: (SNI, 2010)

MUESTRA:

Definición.- “Es una parte del universo que debe representar los mismos fenómenos que ocurren en aquel, con el fin de estudiarlos y medirlos”.

Para determinar el tamaño de la muestra se calculará a través de la fórmula para poblaciones finitas, aplicándola solo al segmento de clientes

$$N = \frac{NK^2 pq}{e^2(N-1) + K^2(p.q)}$$

Al desarrollar la fórmula se obtiene que:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

K = 1.96 Constante que no debe ser menor del 95 %

e² = 0.1 Error máximo

p = 0.50 Probabilidad a favor

q = 0.50 Probabilidad en contra

DESARROLLO:

$$n = 3.556 * \frac{(1.96)^2 * (0.50 * 0.50)}{e^2}$$

$$n = \frac{3415.18}{36.51}; \quad n = 93.54$$

MUESTRA = 94 usuarios

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

ENCUESTAS

1. El servicio de agua potable que usted recibe es?

Tabla 3: IUSUARIOS DE AGUA

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EFICIENTE	80	85.1%
REGULAR	14	14.9%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 2: USUARIOS DE AGUA



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

Analisis

La mayoría de los usuarios, consideran que el servicio de agua potable es eficiente y que cumple con los requerimientos de salubridad y calidad. Lo cual nos indica que es un producto de consumo confiable y seguro, el mismo que satisface y cumple con las expectativas requeridas y esperadas por la mayoría de los usuarios.

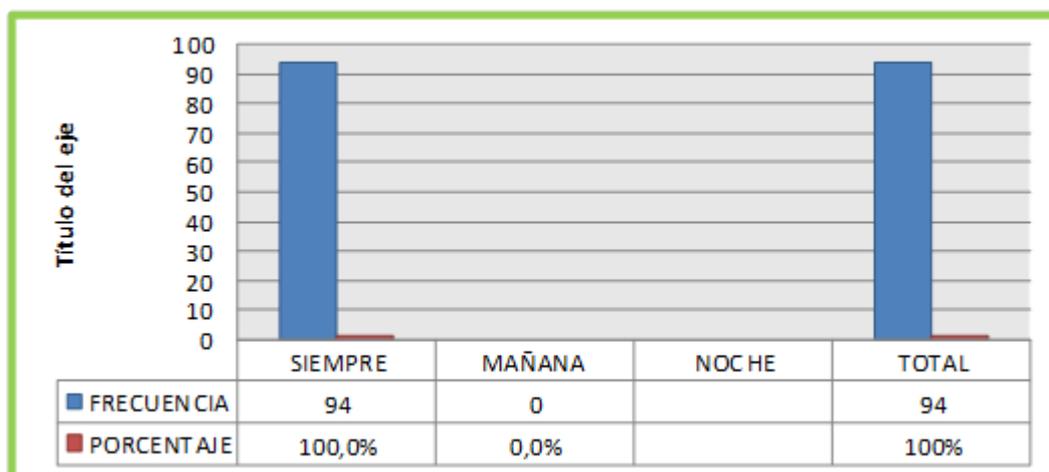
2. Podría explicar con qué regularidad recibe el servicio agua en su residencia?

Tabla 4: REGULARIDAD DE AGUA EN SU CASA

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAÑANA	0	0%
NOCHE	0	0%
SIEMPRE	94	100%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"
ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 3: REGULARIDAD DE AGUA EN SU CASA



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"
ELABORADO: La Autora

Análisis

La población que hace uso del servicio de agua potable proporcionado por la junta administradora, contesto mayoritariamente que recibe la prestación de este con regularidad; lo que se considera una eficiente asistencia del servicio

3.- Cómo considera usted la calidad del agua.

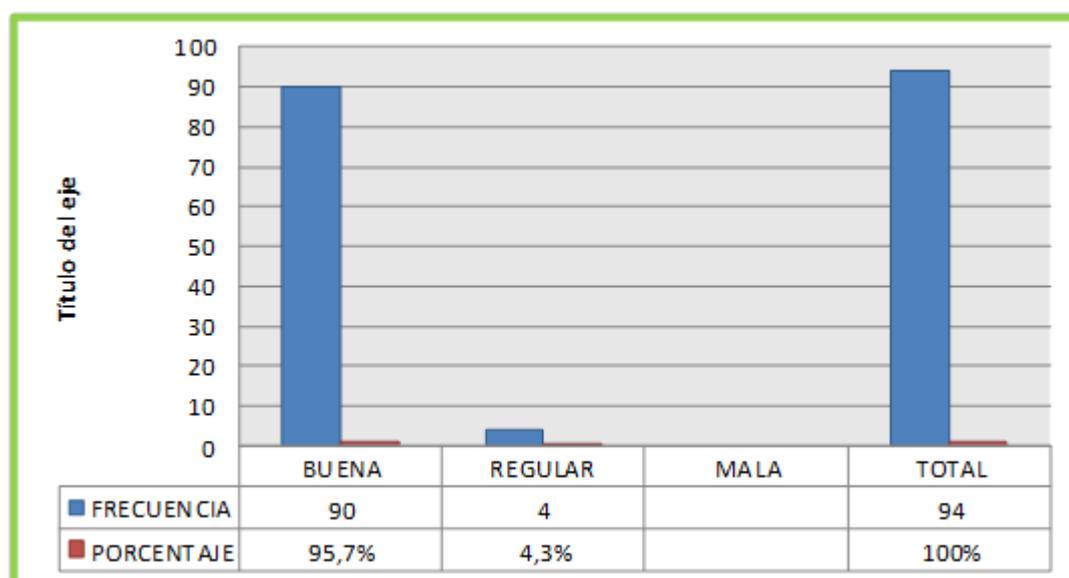
Tabla 5: CALIDAD DE AGUA

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	90	95.7 %
REGULAR	4	4.3 %
MALA	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 4: CALIDAD DE AGUA



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

Análisis:

La mayoría de los usuarios del servicio que brinda la junta administradora de agua potable, considera que la calidad del agua es buena, debido a que cumple con los estándares mínimos del INEC con los de salubridad.

4. El valor por la prestación del servicio es aceptable?

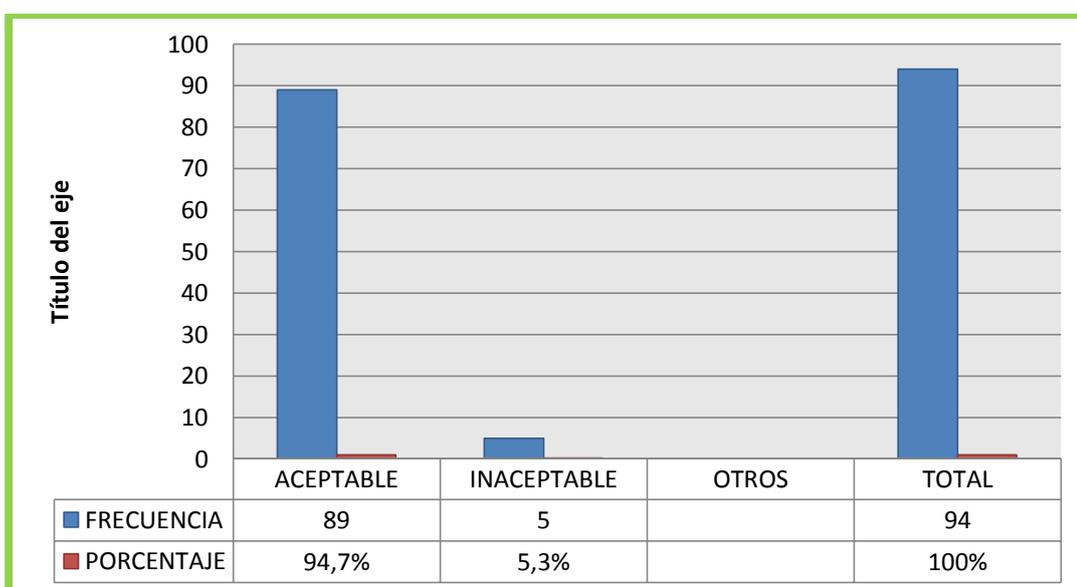
Tabla 6: PRESTACION DE SERVICIOS

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACEPTABLE	89	94.7 %
INACEPTABLE	5	5.3 %
OTROS	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: El Autor

GRÁFICA No. 5: PRESTACION DE SERVICIOS



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: El Autor

Análisis:

La mayoría de los usuarios del servicio de agua potable están de acuerdo y conformes con el valor de las tarifas establecidas por junta de agua potable. Las consideran económicas, la tarifa básica del servicio oscila entre USD 1.50 cuando el consumo es de hasta 3 metros cúbicos., valor inferior a los de las juntas aledañas debido a la situación económica de los pobladores del sector investigado

5. Con qué frecuencia se realiza el cobro?

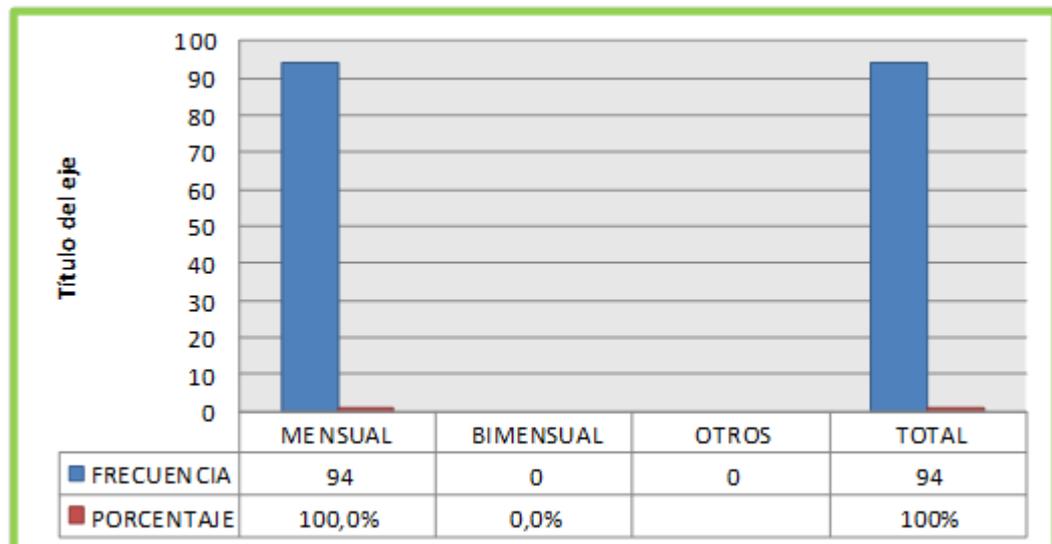
Tabla 7: FRECUENCIA DE COBRO

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ENSUAL	94	100 %
BIMENSUAL	0	0 %
OTROS	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 6: FRECUENCIA DEL COBRO



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

Análisis:

La totalidad de los usuarios del servicio de agua potable, están de acuerdo y conformes, que el cobro de las planillas la prestación y uso se lo realiza los primeros días de cada mes, ya que para los usuarios se les facilita para el pago, la mayoría de clientes están acostumbrados a realizar todos los pagos de los diferentes servicios. Con la observación realizada se pudo constatar que los lectores del agua potable entregan las planillas de consumo cada mes, facilitando el cobro.

6.- La junta de agua le cobra algún valor extra por el servicio, como excesos, multas, mora?

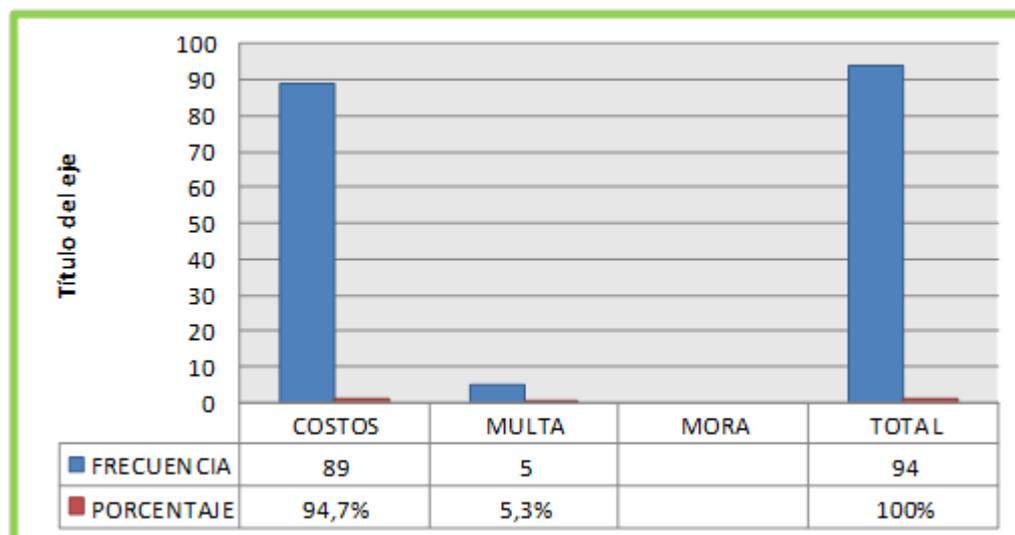
Tabla 8: COBRO EXTRA POR EL SERVICIO

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado “El Rosal”

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COSTOS	50	53.2 %
MULTA	44	46.8 %
MORA		
TOTAL	94	100%

ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 7: COBRO EXTRA POR EL SERVICIO



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado “El Rosal”

ELABORADO: La Autora

Análisis:

Los usuarios del servicio de agua potable brindado por la junta administradora están de acuerdo en que se cobren multas por retrasos en los pagos del servicio de agua potable, este cálculo se lo realiza de acuerdo a una tabla establecida por el sector administrativo de la junta, documento que se encuentra debidamente aprobado.

7. Considera usted que existe coordinación entre los lectores y cobradores del servicio

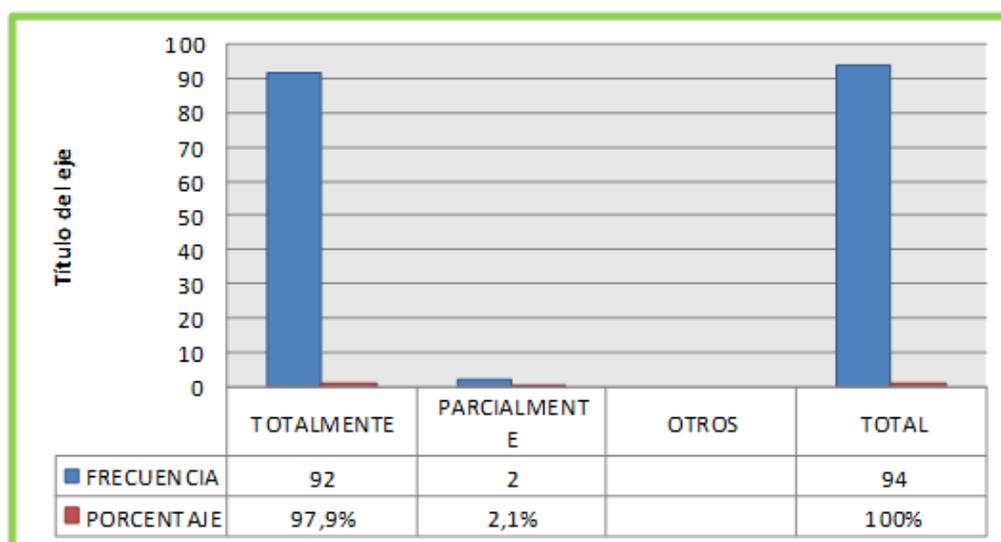
Tabla 9: COORDINACION ENTRE LECTORES Y COBRADORES

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMNETE	92	97.9 %
PARCIALMENTE	2	2.1 %
OTROS	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 8: COORDINACION ENTRE LECTORES Y COBRADORES



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

Análisis:

Los abonados del servicio de agua potable, consideran que existe coordinación entre los lectores y cobradores del servicio, que los cobros están acordes a las lecturas de los medidores de cada uno de los usuarios, no se han presentados actos de corrupción al respecto.

8. Le gustaría que se implante un sistema automatizado de administración del servicio de agua potable?

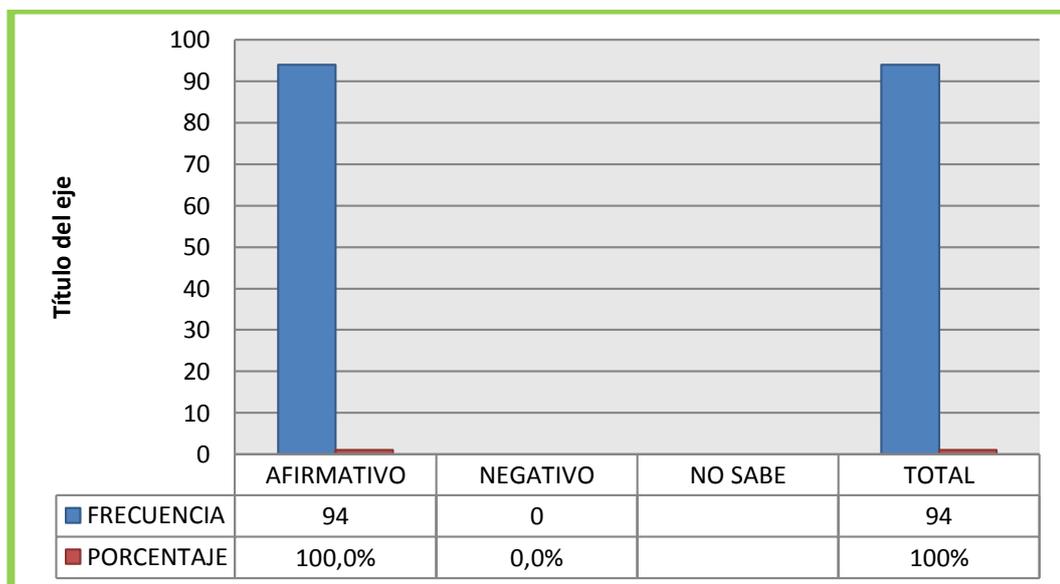
Tabla 10: IMPLANTAR UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE COBRO

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AFIRMATIVO	94	100%
NEGATIVO	0	0%
NO SABE	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

GRÁFICA No. 9: IMPLANTAR UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE COBRO



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

Análisis:

La totalidad de los abonados del servicio de agua potable de la junta administradora, está sumamente de acuerdo en la implantación de un sistema automatizado para el cobro y cálculo de multas por el impago a tiempo de este suministro; que con esta creación sistemática habrá mejor eficiencia y ahorro de tiempo

9. Cree usted que al implementar este sistema reducirá el tiempo de pago de su planilla y el cobro será más justo?

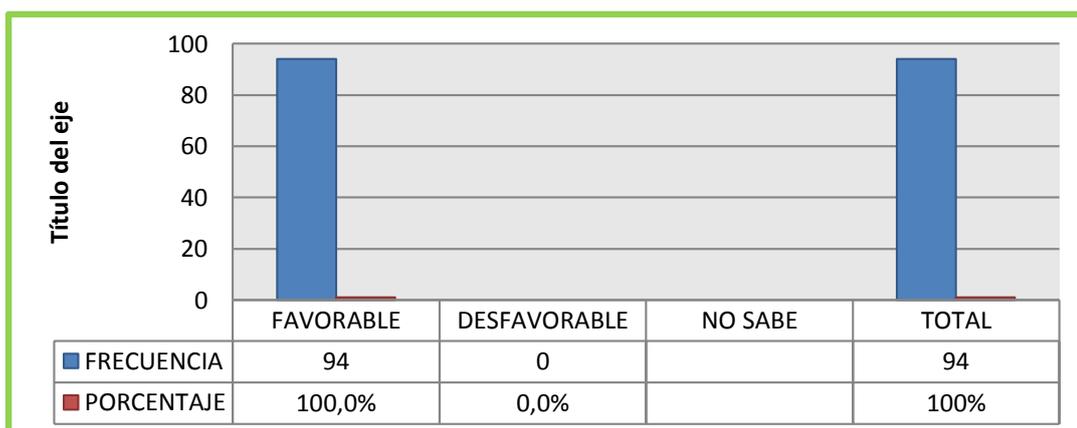
Tabla 11: REDUCIR TIEMPO Y COBRO JUSTO DE SU PALNILLA

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FAVORABLE	94	100 %
DESFAVORABLE	0	0 %
NO SABE	0	0%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora.

GRÁFICA No. 10: REDUCIR TIEMPO Y COBRO JUSTO DE SU PALNILLA



FUENTE: Junta de Agua Potable y Alcantarillado "El Rosal"

ELABORADO: La Autora

Análisis:

Los usuarios del servicio que brinda la junta administradora de agua potable, en su totalidad están convencidos que con el cobro sistemático de las planillas del suministro de este servicio, se disminuirá el tiempo significativamente y sus costos serán reales justos de acuerdo a las lecturas de consumos marcadas en los medidores de los usuarios.

1.3.6 ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA y ALCANTARILLADO

El Presidente de la Junta de Agua administradora de Potable contestando las preguntas expresa:

1. ¿Cuántos años está laborando la Junta en la Parroquia?

La junta inicio su trayectoria en la parroquia, desde el año 1997, desde esa fecha viene ofreciendo un servicio de calidad de agua potable.

2. Usted como Presidente ¿dispone de la facultad de actuar en forma independiente en relación a la administración de Junta?

Para administrar la junta actúo de acuerdo a las políticas que tenemos dentro de la misma.

3. ¿Qué tipo de organigrama estructural y funcional dispone?

La Junta Administradora dispone de organigrama estructural y funcional en forma horizontal.

4. ¿Cuáles son las políticas y estrategias con las que cuenta la Junta?

La junta administradora tiene como políticas principales el servicio de calidad a los usuarios y por supuesto los precios razonables por el producto.

5. ¿Qué tipo de reglamentos dispone?

Nos basamos en el control interno sobre la calidad del producto, además cumplimos con las Normas y Estatutos que rige el Ministerio de Salud.

6. ¿Según su criterio qué tipos de manuales e instructivos son necesarios?

Es necesario el Manual Funcional, porque éste se lo realiza de acuerdo a los estatutos internos y además en él se detalla las funciones que debe cumplir cada individuo.

7. ¿Su capacidad administrativa a través de que la adquirió?

Mi capacidad administrativa la he adquirido a través de mi experiencia.

8. ¿Cómo selecciona el personal administrativo y operativo de la empresa?

Para seleccionar al personal administrativo no se realiza concurso de merecimientos ni menos de oposición, únicamente contratamos por referencias de trabajos anteriores.

9. ¿Cuenta la empresa con la infraestructura y mobiliaria adecuada para el desarrollo del trabajo?

Nuestra junta no se encuentra muy equipada, no contamos con infraestructura propia y siempre se está adquiriendo lo indispensable.

10. ¿Tiene definido las funciones de los trabajadores y su responsabilidad?

Si tengo definido las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que trabaja en esta junta, ya que de esto depende el buen desempeño de su trabajo de cada empleado.

11. ¿Cumple con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud?

Para que nuestra junta se encuentre en pleno funcionamiento, lo primero que hacemos es cumplir con las Normas de Higiene ya que de esto depende el grado de aceptación de los clientes.

1.3.7 ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO/CONTADOR DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación de atención al cliente?

En lo que se refiere atención al cliente no me he capacitado en forma verbal ni escrita.

2. ¿Cada qué tiempo recibe capacitación por parte de la empresa?

La capacitación que yo recibo es cada seis meses, es por mi propia cuenta ya que la empresa en si no da ningún tipo de capacitación al personal.

3. ¿Sobre qué aspectos no se ha instruido en ellos?

Los aspectos en los que no ha existido capacitaciones son principalmente en contabilidad y tributación.

4. ¿Qué tipo de leyes regulan el funcionamiento de la junta administradora?

La junta administradora se rige a la Ley de Régimen Tributario Interno y a la Ley del Seguro Social.

5. ¿Dispone de un plan de cuentas?

Para poder realizar registros contables es importante contar con un plan de cuentas por lo que la junta no tiene un plan catalogado adaptado a las necesidades de ella.

6. Sus registros son llevados en un:

Documento escrito y luego son ingresados al computador a una base de datos.

7. ¿Cada qué tiempo realiza Estados Financieros?

Los estados financieros en la junta de agua potable se realiza anualmente para poder determinar en qué situación se encuentra la organización.

8. ¿Cómo se manejan los inventarios y cuál es su registro?

Los inventarios son llevados mediante tarjetas kárdex y se utiliza el Sistema de Valoración de Inventarios Promedio.

9. ¿La junta tiene financiamiento con alguna institución financiera?

La junta de agua potable no cuenta con financiamiento de alguna institución porque el capital con el que trabaja es propio.

10. ¿Qué sugerencias daría para que mejore la empresa?

Que se capacite a cada uno de los empleados en las diferentes áreas de su desempeño.

1.4 CONSTRUCCION DE LA MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Consta un sistema contable apto para la Junta. 2. La Junta tiene personal capacitado. 3. Existe con un sistema apto para agilizar el cobro de tarifas a los usuarios. 4. Tiene vertientes de agua propias y de calidad. 5. Habilidad en la purificación del agua. 6. Oferta de nueva plazas de empleo. 7. Control de análisis del agua por entidad privada. 8. Adecuado horario de atención al cliente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Junta no tiene un manual de funciones. 2. La Junta no tiene un manual de reclutamiento de personal adecuado. 3. La información contable no es procesada a tiempo. 4. No posee suficientes fondos económicos para satisfacer los gastos administrativos y operacionales. 5 No tiene con un medio de control para la entrada y salida del personal.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la población es constante. 2. Recibir fondos por parte del estado. 3. Recibir fondos por ONGs. 4 Obtener más cantidad de agua para consumo humano. 5.Nueva Ley de Juntas de agua 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Decretos gubernamentales y cambio de políticas económicas. 2. La posible carestía de agua por estiajes. 3. La presencia de elementos patógenos en el agua. 4. Destrucción del sistema de conducción por comportamiento del clima.

FUENTE: INVESTIGACIÓN DIRECTA
 ELABORADO: La Autor

1.5 CRUCES ESTRATÉGICO FA,FO,DO,DA

FORTALEZAS AMENAZAS (F A)	FORTALEZAS OPORTUNIDADES (F O)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es una sociedad autónoma, que tiene estabilidad económica, gracias a su capital propio y financiamiento. 2. Facilidad en la adquisición de materia prima. 3. Habilidad en la purificación del agua. 4. El número de usuarios de nuestro servicio diariamente es significativo. 5. La empresa ha consolidado la economía generando fuentes de trabajo. 6. Calidad en el servicio que ofrece. 7. Horario de atención adecuada. 8. Oferta plaza de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa no cuenta con maquinaria e infraestructura propia. 2. No existe un sistema contable adecuado para esta empresa. 3. La empresa no se encuentra organizada administrativamente. 4. Desconocimiento de costos. 5. Desconocen procesos administrativos y financieros. 6. No se informa acerca de los objetivos que se deben cumplir en determinado tiempo y objetivos a corto plazo. 7. Inexistencia de programas de entrenamiento y capacitación con respecto a la actividad que realizan. 8. Inexistencia de políticas de comercialización
DEBILIDADES OPORTUNIDADES (D O)	DEBILIDADES AMENAZAS (D A)
<ol style="list-style-type: none"> 1. El consumo de agua en la parroquia es masivo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La posible carestía de agua por estiajes.

2. La competencia obliga a actualizar y mejorar el sistema de purificación.	2. La crisis económica mundial y del Ecuador.
3. Variedad de usuarios según condición económica y social.	3. Los precios de venta están dados por la relación oferta-demanda.
4. Actividad económica ligada a un desarrollo del aspecto social de la población.	4. Disminución del poder adquisitivo de las familias.
5. Horario de atención adecuada.	5. Decretos gubernamentales y cambio de políticas económicas.
6. Campaña de prevención de Salud.	6. La presencia de elementos patógenos de agua.

1.6 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Con los datos obtenidos en la investigación diagnóstica aplicada se establece que el problema diagnóstico principal está definido de la siguiente manera. No cuenta con un adecuado manual de procedimientos administrativos y financieros para la junta de agua y alcantarillado que ayude a determinar en forma adecuada los niveles de calidad y rentabilidad.

Los datos indican que la junta administradora que se dedica a la prestación de servicio de agua potable tiene los problemas dentro del aspecto organizativo, contable y financiera porque llevan todo forma empírica, sin conocer a ciencia cierta cuánto invierten, cuánto ganan o pierden, desconocen si los costos de suministros y materiales están acorde con los gastos que se ha realizado.

La falta de conocimientos técnicos del personal administrativo y operativo de la junta sobre el aspecto financiero y contable ha llevado a que la junta inserte más usuarios, y se quede estancada sin saber con certeza si su trabajo es rentable o no.

Como una potencial solución al problema tenemos la: Estructura de una guía técnica de un sistema de procedimientos administrativos, financieros para una adecuada organización de la Junta de Agua y Alcantarillado, con lo que se ayudará a la Junta Administradora a tener un sistema administrativo correcto, manejar responsablemente el aspecto financiero, determinar políticas de control interno, establecer segregación de funciones, y manejar un sistema contable real; con lo que esta empresa podrá mejorar sus niveles de rentabilidad.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 MICROEMPRESA

Definición

SARMIENTO, Rubén (2009) define: “La microempresa es una organización económica de hecho, administrada por una o más personas que aplican la autogestión, con un máximo de 12 empleados y un capital de trabajo que puede ser menor a USD \$ 20.000 (veinte mil dólares), sin contar edificios y terrenos.” Pág. (2).

Por lo tanto podemos decir que la microempresa es una entidad productiva ya sea de bienes o servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, buscando siempre el crecimiento continuo.

2.2 Importancia de la Microempresa

La importancia de la microempresa en el Ecuador, así como en América Latina y el mundo, se sustenta tanto en el nivel de generación de empleo y de ingresos como en su interacción en la red social, creando nuevas oportunidades de promoción para las familias más pobres.

Las microempresas en el Ecuador emplean a más de un millón de trabajadores de ingresos medios y bajos, lo que representa alrededor del 25% de la mano de obra urbana en nuestro país.

2.3 Ventajas y desventajas que debe enfrentar la microempresa

2.3.1 Ventajas de la microempresa

- Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.
- Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
- Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del Mercado.

2.3.2 Desventajas de la microempresa

- Utilizan tecnología ya superada.
- Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.
- Dificultad de acceso a crédito.
- La producción generalmente, va encaminada solamente al Mercado interno.

2.3 MANUALES

Definición

CATACORA (1999), Expresa que: “Los Manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos, identificados bajo el esquema de una especie de libro actualizable”. Pág. (42).

Concordando con la definición se considera que los manuales son indispensables dentro de una organización, ya que a través de los mismos

una entidad tendrá una guía para llevar a cabo de manera adecuada las actividades.

2.3.1 Objetivos de los Manuales

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta 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.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.3.2 Importancia de los Manuales

- Permite que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita la toma de decisiones.

- Herramienta que permite visualizar con mayor facilidad las tareas o actividades de manera conjunta de una empresa u organización.
- Guía eficaz de orientación que se debe aplicar y observar en el trabajo para la preparación, clasificación y comprensión del personal clave.
- Proporciona una pauta para el adiestramiento de novatos.

2.3.3 Tipos de Manuales

Sin restar importancia a la diversidad de Manuales que existen dentro de las empresas, Según FINCOWSK Franklin y ENRÍQUEZ Benjamín en su obra “Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura se hace énfasis a tres tipos de manuales: De Organización, De Normas y Procedimientos, De Puestos y funciones, los cuales son los que ofrecen mayor aporte para la comprensión del tema central objeto de estudio:

Manual de Organización.

Es un Manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella.

En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

2.3.4 Manual de Normas y Procedimientos

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como las formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan.

El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Está integrado por la descripción de cada procedimiento de trabajo y las normas que giran alrededor de él; por lo tanto la integración de varios de ellos representa al Manual de Normas y Procedimientos.

2.3.5 Manual de Puestos y Funciones

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

Se utiliza generalmente en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, es decir que están divididas en sectores en donde se agrupan los especialistas que tienen entrenamiento e intereses similares, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo.

Al igual que el Manual de Normas y procedimientos también es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Está integrado por la descripción de cada puesto de trabajo y los perfiles ideales para la contratación de futuros ocupantes de los puestos; por lo tanto la integración de varias de ellos representan al Manual de Puestos y Funciones.

2.4 MANUAL ADMINISTRATIVO

Definición

REYES PONCE (2009) expresa: "Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa" Pág. (16).

Son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.

2.4.1 Importancia

Es un libro o folleto, el cual contiene una serie de normas, políticas, procedimientos, funciones, etc., las cuales están al alcance de todos los empleados ya que tiene como finalidad el de instruir acerca de todos los movimientos de la organización, además sirve como guía de evaluación de la Eficiencia Operacional, como también ayuda en la sistematización de las tareas, es por esto, que se ha convertido en una herramienta para el manejo y planificación de todos los recursos organizacionales, sean humanos o materiales.

Los manuales administrativos son de gran importancia dentro de una institución financiera ya que contienen en forma sistemática toda la información de la historia institucional, objetivos, políticas, funciones, procedimientos, etc. Los que permiten contribuir al cumplimiento de todos los fines y al engrandecimiento de la organización.

2.4.2 Características.

Según Enríquez Benjamín Franklin, en su obra Organización de Empresas expresa: De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con las siguientes características:

- a.** Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b.** Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c.** Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- d.** Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas. Que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

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

f. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

g. Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

h. Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

2.5 Organigramas

Definición

GÓMEZ, Guillermo (2008) expresa: “Es la gráfica que representa la estructura orgánica interna de la organización formal de la empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollen”. Pág. (229).

Los organigramas son representaciones graficas de cómo se encuentra estructurada una entidad, el cual permite visualizar la distribución de unidades administrativas, su jerarquía, autoridad, funciones, unidades de comunicación, relaciones existentes entre diferentes puestos, etc. Ayudan a comprender y desarrollar las actividades de una institución. Deben ser considerados como una fuente de consulta y de ayuda para todos quienes trabajan dentro de una organización porque de este depende el buen manejo y avance institucional.

2.5.1 Importancia.

Son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría. Por ello, los organigramas son de suma importancia y utilidad tanto para empresas, como para entidades productivas, comerciales, administrativas, políticas, etc.; por tanto, resulta muy conveniente que todos aquellos que participan en su diseño y elaboración conozcan cuáles son los diferentes tipos de organigramas que existen y qué características tiene cada uno de ellos.

Los organigramas son muy importantes ya que sintetizan en forma clara como está constituida una organización, permitiendo su fácil comprensión e interpretación para todos los usuarios.

Los organigramas son dibujos geométricos que pueden presentarse por medio de varias figuras.

Los organigramas son importantes porque nos permiten ver con claridad los siguientes puntos:

- ❖ La división de funciones
- ❖ Los niveles jerárquicos
- ❖ Las líneas de autoridad y responsabilidad
- ❖ Los jefes de cada grupo de empleados
- ❖ Los canales de comunicación

2.5.2 CLASIFICACION

Los organigramas se clasifican:

2.5.2.1 POR SU DESARROLLO O FIN

a. Esquemáticos o Sintéticos. No señala mayores detalles contiene los órganos principales y las relaciones más simples, se elaboran para el público.

b. Analíticos. Contienen en forma detallada todos los puestos y todas las relaciones que se dan en la organización.

2.5.2.2 POR SU PRESENTACIÓN O FORMA

a. Verticales. Se representan con líneas donde la autoridad va de arriba hacia abajo. El órgano de mayor jerarquía está colocado en la parte superior.

b. Horizontales. Se utiliza cuando la organización tiene muchas unidades administrativas.

c. Circulares. El órgano de mayor jerarquía se encuentra en el centro y alrededor aparecen círculos unidos con líneas.

d. Mixtos. Es la combinación del formato horizontal con el vertical, se debe dejar claro las líneas de autoridad para no dejar duda de cuál es el órgano superior.

2.5.2.3 POR SU ALCANCE O EXTENSIÓN

a. Generales. En este organigrama se detalla solo los niveles más altos de la organización.

b. Parciales o Complementarios. Estos organigramas contienen información detallada de las unidades básicas existentes en la organización.

2.5.2.4 POR SU OBJETIVO O CONTENIDO

a. Estructurales. Detallan la estructura administrativa de la institución y las relaciones que las unen.

b. Funcionales. Tienen la estructura administrativa de la organización con las funciones de los órganos representados.

c. Personales. Estos organigramas indican los órganos que la forman y las personas que ocupan las unidades

2. 6 DIAGRAMAS DE FLUJO

Definición

GÓMEZ, Guillermo (2010) señala: “Son los más utilizados en el estudio de sistemas. Son representaciones gráficas de un procedimiento administrativo, a través del diagrama de flujo puede graficarse cualquier situación administrativa un operativa representada en forma objetiva para mostrar procedimientos”. Pág. (337).

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de todos los procesos administrativos, por más sencillo que este sea, se los utiliza también para la formulación y análisis de problemas, para luego darles una debida solución y el debido seguimiento a las operaciones en un orden lógico del proceso a seguir.

2.6.1 Importancia

Los diagramas de flujo son importantes porque nos facilita la manera de representar visualmente el flujo de datos por medio de un sistema de tratamiento de información, en este realizamos un análisis de los procesos o procedimientos que requerimos para realizar un programa o un objetivo. Son considerados de gran importancia dentro de una organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades

innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura. Son instrumentos de mucha importancia ya que por medio de estos se puede expresar toda clase de procesos sin importar su complejidad debido a que resumen de forma gráfica, secuencial y lógica un determinado proceso de las diferentes áreas de una organización.

2.6.2 Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo

Se tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo:

- Objetos de flujo

- Eventos



Inicio



Intermedio



Fin

- Actividades



Tareas



Subproceso

- Compuertas



Basada en eventos



Inclusiva



Compleja



Paralela

- Objetos de conexión

- Compuertas



Basada en eventos



Inclusiva



Compleja



Paralela

- Objetos de conexión

Eventos

— Iniciales



Intermedios



Fin



➤ **INICIO – FIN**

Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso. También puede representar una parada o una interrupción.

➤ **PROCESO** Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción.

➤ **ENTRADA - SALIDA**

Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información.

➤ **DECISIÓN** Este es utilizado para la toma de decisiones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.

➤ **CONECTOR**

Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama.

➤ **CONECTOR FUERA DE PÁGINA**

Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.

➤ **DOCUMENTO**

Este es utilizado para representar uno o varios documentos según el caso que se requiera.

➤ **ARCHIVO**

Se utiliza para representar el archivo temporal o definitivo de la documentación en un proceso.

2.7 MANUAL CONTABLE

Definición

Es un instrumento que describe en forma resumida y documentada los requisitos, métodos y procedimientos, ya sea en forma narrativa o gráfica, el tipo de formularios, documentos y registros contables.

2.7.1 Importancia del Manual Contable

El Manual de Contabilidad hace mención a la importancia del conocimiento de las funciones básicas de la contabilidad, como un medio para tomar decisiones rápidas y acertadas.

Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

2.8 MANUAL FINANCIERO

Definición

ENRIQUEZ, Benjamín (2008) manifiesta: “Manual que respalda el manejo y distribución de los recursos económicos en todos los

niveles de la organización en particular en las áreas responsables de captación, aplicación, resguardo y control". Pág. (171).

Son aquellos manuales permiten una adecuado dirección de los recursos económicos de una empresa ya sea en una sección, departamento o de toda una organización admitiendo así la captación, distribución y control de dichos recursos.

2.8.1 Importancia de los Manuales Financieros

Los manuales financieros son documentos de gran importancia dentro de una institución ya que permiten estar al tanto sobre el capital con que cuenta, la distribución, aplicación, utilización, auxiliando al buen manejo y control lo cual conllevará a incrementar la captación de socios por la gran forma de manejo y control del efectivo dentro de la organización así soportando el alto grado de inestabilidad del sistema financiero por el cual atraviesan diferentes instituciones financieras.

Se constituyen como una herramienta básica, la cual contiene los lineamientos generales y específicos para el buen manejo del recurso financiero de las diferentes instituciones.

2.9 ADMINISTRACIÓN

Definición

CHIAVENATO, Idalberto (2010) dice: "La administración es el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laboran o trabajan en grupos, para alcanzar con eficiencia las metas seleccionadas, ya que las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control." Pág. (180).

Por lo tanto la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

2.9.1 Importancia de la Administración.

El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objetivo con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados.

Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

2.9.2 Objetivos de la Administración

➤ Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social. Eficacia, es cuando la empresa alcanza sus metas. Eficiencia, es cuando logra sus objetivos con el mínimo de sus recursos.

- Permitir a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

2.9.3 El Proceso Administrativo.

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

A continuación se especificará cada uno de los elementos del proceso administrativo:

2.10 PLANEACIÓN

CHIAVENATO (2008) dice; “La planeación es la primera función administrativa, por ser una base para las demás. Además, la planeación es la función administrativa que define cuáles son los objetivos a seguir y qué se debe hacer para alcanzarlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza con la definición

de objetivos y detalla los planes para lograrlos de la mejor manera posible”. Pág. (137).

La planeación es el primer elemento del proceso administrativo y sobre el cual se basan los demás, se convierte en el pilar de todo el proceso pues es aquí donde se definen los objetivos y las acciones para alcanzarlos.

2.10.1 ORGANIZACIÓN

CERTO, (2008) indica; “Organizar es el proceso de establecer el uso ordenado de todos los recursos del sistema administrativo”. (Pág. 212).

Organizar es distribuir de manera sistemática todos los recursos disponibles de una institución, para llevar adelante la realización de los objetivos planteados y evitar conflictos y confusiones en el proceso administrativo.

2.11 DIRECCIÓN

CHIAVENATO, (2008) menciona; “Una vez definida la planeación y establecida la organización, resta hacer que las cosas avancen y sucedan. Este es el papel de la dirección: accionar y dinamizar a la empresa. La dirección está relacionada con la acción y tiene que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación de los recursos humanos”. (Pág. 143).

La dirección consiste en ser capaz influir sobre el recurso humano dentro de la institución, lo que ayudara a obtener un canal de comunicación más fluido entre los miembros de la organización y a un efectivo logro de objetivos propuestos.

2.12 CONTROL

REINOSO, (1983) menciona: “Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo valorizando y, si es necesario aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado”. Pág. (772).

El control se puede definir como el proceso administrativo en el cuál se comparan las diferencias entre lo proyectado en la planeación y la organización, y lo que realmente se está dando en la institución a fin de resolver tales discrepancias y poder tomar decisiones oportunas encaminadas a la consecución de los objetivos inicialmente planteados.

2.13 CONTABILIDAD

Definición

SARMIENTO, Rubén (2009) manifiesta: “La Contabilidad es la técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa.”Pág. (7).

De acuerdo a lo definido anteriormente la contabilidad está basada en principios generales y universales, puesto que requiere de un análisis crítico y técnico para mantener al día los valores corrientes y fijos tanto de los derechos y obligaciones que mantiene una empresa, es decir de sus activos y pasivos de la misma, los cuales se constituyen en una herramienta básica para la toma de decisiones en un período determinado.

2.13.1 Objetivo de la Contabilidad.

SARMIENTO, Rubén (2007) expresa: El principal objetivo es conocer la situación económico – financiera de una empresa en un período determinado, el que generalmente es de un año; así como también analizar e informar sobre los resultados obtenidos, para poder tomar decisiones adecuadas a los intereses de la empresa. Pág. (7).

El objetivo de la contabilidad es permitir que los dueños y gerentes de negocios conozcan la situación financiera para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones.

2.13.2 Importancia de la Contabilidad

SARMIENTO, Rubén (2007) expresa: *Permite conocer con exactitud la real situación económico – financiera de una empresa; en cambio cuando no llevamos contabilidad, no se conoce con exactitud: cuanto se tiene, cuanto nos deben o debemos, cuál es el volumen de compras, ventas, gastos; en definitiva solo se obtiene una idea aproximada de la situación económica de la empresa, o sea en forma empírica. Pág. (7).*

La contabilidad es indispensable en toda organización ya que a través de ella permite analizar e interpretar datos en forma fácil, oportuna y confiable; de esta manera se podrá obtener un amplio conocimiento de la situación en que se encuentra la entidad.

2.14 CUENTA CONTABLE

Definición

ZAPATA, Pedro (2008) dice: *“La Cuenta Contable es un formato con término (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar que corresponden a los diferentes rubros integrantes de Activo, Pasivo, Patrimonio, Rentas, Costos y Gastos.” Pág. (25).*

La cuenta contable es la denominación que se le asigna a cada una de las cuentas que integran los Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

2.14.1 Presentación de la Cuenta Contable

La cuenta se presenta en forma de “T”, en la cual se identifican 4 partes:

- El título o el nombre de la cuenta.
- El sector izquierdo en el que se registran los débitos o cargos, que se denomina Debe; aquí se anotan los valores que incrementan el activo, los valores que representan pérdidas o gastos y la disminución del pasivo.
- En el sector derecho en el que se registran los créditos o abonos, que se denomina Haber; aquí constan los valores de aportes de capital (Patrimonio), de deudas contraídas (Pasivos), las rentas o ganancias y la disminución de los activos.
- Saldo.- Se obtiene de la diferencia entre Debe y Haber; si la suma del Debe es mayor que la suma del Haber, se tiene un saldo Deudor; si la sumatoria del Haber es mayor que la del debe, se obtiene saldo Acreedor; si las sumas son iguales, el saldo será nulo o cero.

2.14.2 Clasificación de las Cuenta Contable

Existen diversas formas de clasificar las cuentas. Las más utilizadas son:

- **SEGÚN SU NATURALEZA**
- **SEGÚN EL GRUPO AL CUAL PERTENECEN**
- **POR EL ESTADO FINANCIERO**
- **POR EL SALDO**

Personales. Ej: Cuentas por Cobrar

Activo. Ej: Bancos.

Balance General. Ej: Muebles de oficina.

Débito-Deudoras.

Ej.: Sueldos.

Impersonales. Ej : Caja.

Pasivo. Ej. : Cuentas por Pagar.

Resultados. Ej : Beneficios Sociales.

Crédito-Acreedoras. Ej : Intereses Ganados.

Capital. Ej : Aportes de Capital.

Cero o nulo. Ej : Ajustes.

Gastos. Ej : Aportes de Capital.

Rentas. Ej : Intereses Ganados.

2.15 PLAN GENERAL DE CUENTAS

Definición

BRAVO, Mercedes (2007) define: “El Plan General de Cuentas constituye un listado lógico y ordenado de las cuentas de Mayor General y de las subcuentas aplicables a una entidad específica con su denominación y código correspondiente.” Pág. (54).

El Plan general de cuentas es un listado de cuentas que forman parte de la empresa, las mismas que poseen su respectiva denominación y código.

2.15 ESTRUCTURA DEL PLAN GENERAL DE CUENTAS

Definición

BRAVO, Mercedes (2007) expresa: Se debe estructurar de acuerdo con las necesidades de información presentes y futuras de la empresa, y se elaborará luego de un estudio previo que permita conocer sus metas, particularidades, políticas, etc.

Por lo anterior, un plan de cuentas debe ser específico y particularizado.

Además, debe reunir las siguientes características:

- a. Sistemático en el ordenamiento y presentación.
- b. Flexible y capaz de aceptar nuevas cuentas.
- c. Homogéneo en los agrupamientos practicados.
- d. Claro en la denominación de las cuentas seleccionadas.

2.16 EL CÓDIGO DE LAS CUENTAS

Definición

BRAVO, Mercedes (2007) manifiesta: Es la expresión resumida de una idea a través de la utilización de números, letras y símbolos; en consecuencia, el código viene a ser el equivalente a la denominación de una cuenta.

Con la codificación de cuentas se obtienen las siguientes ventajas:

- Facilita el archivo y la rápida ubicación de las fichas o registros que representan las cuentas.
- Permite la incorporación de nuevas cuentas dentro del plan, como consecuencia de nuevas operaciones.
- Posibilita mediante la asignación de código, que se puedan distinguir las clases de cuentas.
- Permite el acceso con relativa facilidad, el procesamiento automático de datos.

2.17 EL PROCESO O CICLO CONTABLE

Definición del Proceso Contable.

CARDONA, Jairo (2008) dice: "El ciclo contable es una secuencia d los flujos contables que se llevan a cabo en un período determinado. Hay entradas de información que se procesa y dan como resultado estados financieros que nos permiten tomar decisiones."pág. (98).

El período contable es el período comprendido entre el Balance General Inicial y el Balance General Final. PO tanto el ciclo o proceso contable

puede ser de un mes, un trimestre, un semestre o un año. Las empresas esperan la finalización del ciclo contable para saber sobre los resultados obtenidos producto de las actividades económicas del negocio.

2.17.1 Fases del Ciclo o Proceso Contable.

Las fases del Proceso Contable están conformadas por:

a) Documentos de Soporte.

Constituyen la evidencia escrita que da origen a los registros contables y a su vez respaldan todas las transacciones que efectúa la empresa.

Toda transacción da origen a un documento comercial, como una factura, nota de venta, etc. Estos documentos deben ser archivados ordenadamente hasta 5 años, para justificar los ingresos y gastos de un período contable ante el Servicio de rentas Internas.

Los documentos de soporte son la evidencia de las transacciones realizadas por la entidad y en base a ellos se elaboran los asientos contables.

La clasificación de los documentos de soporte se realiza bajo los siguientes criterios:

➤ Según su Importancia

De acuerdo a la importancia de los documentos pueden ser: Documentos principales y documentos secundarios.

Los documentos principales son aquellos considerados como necesarios dentro de una transacción; por ejemplo: las facturas, las notas de venta, las notas de crédito, etc.

Los documentos secundarios son aquellos que completan la razón de una transacción; por ejemplo, las notas de pedido, las actas de entrega y recepción, las notas de ingreso o afines, memorandos, etc.

➤ **Según su Origen**

Según el origen de los documentos pueden ser: Documentos internos y documentos externos.

Los documentos internos deben ser emitidos por la empresa y entregados como contraseña de la transacción; por ejemplo: las notas de venta.

Los documentos externos deben ser suministrados a la empresa, a fin de evidenciar las operaciones efectuadas con otros entes; por ejemplo: las facturas de compra.

b) Jornalización

Jornalizar es el hecho de asentar la transacción en un registro de entrada original como el Diario General. A este acto también se le denomina Jornalización.

➤ **Diario General.**

Es considerado como el registro de entrada original, sirve para registrar las transacciones descompuestas en la partida doble; separando las cuentas y valores del débito y crédito, en donde el total del débito será igual al total del crédito.

El Diario General está compuesto por las siguientes partes: Encabezamiento, fecha, descripción, referencia, débito y crédito.

➤ **Registro**

Para registrar las transacciones en el diario general se procede con los siguientes pasos:

➤ Se registra el número del asiento contable, que se inicia con el Balance General Inicial y secuencialmente, se continúa con el resto de asientos.

- El año se escribe en la parte superior de la primera línea destinada para la fecha.
- El mes se anota en el siguiente reglón después del año, en cada página del diario, no es necesario repetir el nombre del mes en el registro de cada una de las transacciones.
- El día que corresponde a cada transacción se anota en la columna de la fecha reservada para este objetivo; la fecha se registra para cada una de las transacciones.
- Se registra el nombre de la cuenta o cuentas que corresponden al débito de la transacción y en el siguiente reglón, y desplazadas hacia la derecha, el nombre de la cuenta o cuentas del crédito de la transacción.
- El valor de las cuentas de orden deudor se registra en la columna del débito; y el valor de las cuentas de orden acreedor, se registra en la columna del crédito del diario general.
- A continuación del registro, se escribe un resumen sobre la razón de la transacción realizada.

c) Asientos Contables

Asiento contable es la fórmula técnica de anotación de una transacción comercial, manteniendo el principio de la partida doble. Los asientos contables pueden ser: Simples, Compuestos y Mixtos. Los asientos simples se conforman de una cuenta deudora y una cuenta acreedora. Los asientos compuestos están conformados por dos o más cuentas en el débito y dos o más cuentas en el crédito. Los asientos mixtos están conformados por una cuenta deudora y dos o más cuentas acreedoras y viceversa.

d) Mayorización

Consiste en transferir la información del diario general al libro mayor. Los valores que se registraron en el débito de una cuenta del diario general se trasladan al débito de la misma cuenta en el mayor general, igual procedimiento se realiza con las cuentas del crédito.

Para obtener el resultado de una cuenta se toma todos los valores registrados en la misma durante el proceso del diario general; independientemente de la naturaleza deudora o acreedora y se establece la diferencia entre estas dos partes.

El mayor general contiene la siguiente información básica: Nombre de la cuenta, número de la cuenta, fecha, descripción del registro, referencia, débito, crédito y saldo.

e) Comprobación

El balance de comprobación es un instrumento contable que permite verificar la exactitud aritmética tanto de la jurnalización como de la mayorización en donde él debe es igual al haber.

Está compuesto por las siguientes partes: Membrete y Cuerpo del Balance. En el membrete se considera la Identificación del ente contable, nombre del documento y la fecha de la información financiera. El cuerpo del balance contiene el número secuencial de enlistamiento de las cuentas, codificación de las cuentas, nombre de las cuentas, valores correspondientes a débitos y valores correspondientes a créditos.

f) Hoja de trabajo

La hoja de trabajo es una forma que se utiliza en contabilidad para organizar la información, con el fin de preparar los asientos de ajuste, el Estado de Pérdidas y Ganancias, los Asientos de Cierre y el Balance General.

El formato de la hoja de trabajo consta de las siguientes partes: Encabezamiento y Secciones. El encabezamiento contiene formato de la razón social, el nombre del documento y la fecha del período contable.

Las secciones están conformadas por: número de orden de las cuentas, nombre de las cuentas con su código, balance de comprobación con débitos y créditos, Ajustes con débitos y créditos, balance ajustado con débitos y créditos, pérdidas y ganancias con ingresos y gastos y balance general con débitos y créditos.

g) Ajustes.

Los ajustes contables son alcances y regulaciones que se realizan a diferentes cuentas, generalmente al finalizar un período contable, con el propósito de obtener saldos debidamente actualizados. A través de los ajustes se puede presentar saldos razonables que denoten la verdadera situación y estado de la empresa, se deberán registrar en forma de asiento en el diario general tan pronto se evidencie el error, omisión, desactualización o uso indebido del dinero, bienes, etc.

Entre los principales casos de ajustes podemos numerar los siguientes: Omisiones, errores, usos indebidos, pérdidas fortuitas, prepagados y precobrados, gastos y rentas pendientes de pago y cobro respectivamente, desgaste de propiedad planta equipo y provisiones para posibles incobrables.

h) Cierre de libros.

Una vez el ciclo o período contable termina, se procede a realizar los asientos de cierre en el diario general, mismos que tienen la finalidad de cerrar las cuentas de resultados y utilizar cuentas transitorias para poder establecer diferencias aritméticas ya sean positivas o negativas al comparar los ingresos versus los gastos; determinando de esta manera la utilidad o pérdida del ejercicio.

i) Estados Financieros.

➤ **Estado de Resultados.**

Es un estado financiero complementario y anexo al Balance General, nos muestra los efectos de las operaciones de una entidad, reflejándose detallada y ordenadamente el resultado final; ya sea pérdida o ganancia correspondiente a un período contable.

El Estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultado, es decir; las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del Libro Mayor y de los libros auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

➤ **Balance General.**

El balance general es un estado financiero básico que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de activo, pasivo y patrimonio; determina la situación financiera de la empresa en una fecha determinada. Puede ser reconocido también como: estado de situación financiera, balance general o estado de activos, pasivos y patrimonio.

El balance general debe ser elaborado por lo menos una vez al año y con fecha al 31 de diciembre y suscrito por lo responsables: contador, revisor y gerente. En el balance general aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares. Los datos pueden trasladarse de la columna balance general de la hoja de trabajo.

➤ **Estado de Evolución Patrimonial.**

El estado de evolución del patrimonio permite observar el movimiento de los fondos de la empresa en un período contable, en él se constata la práctica de la partida doble, se reflejan los cambios originados en unas partidas que han producido cambios en otras, muestra la causa y el efecto

de las variaciones de las cuentas del balance, es decir de donde provinieron los fondos y hacia donde se fueron.

Una vez finalizado el período contable, con posterioridad a la realización del balance general, el contador elabora el estado de evolución del patrimonio; mismo que debe presentar las cuentas relacionadas con este rubro; por ejemplo: aporte de capital, unidades obtenidas en el período, etc. con el objeto de determinar el valor del capital contable y establecer el monto actual de las acciones o participaciones de capital.

Las normas contables recomiendan la preparación de un estado de propósito general que puede ser expuesto completamente, denominado Evolución del Patrimonio o Cambios en la Situación Patrimonial, sobre cuya base pudieran proponer al directorio o a la junta de accionistas ciertas acciones, como: ampliar el patrimonio a través de aumentos de capital o reducción de adquisiciones propias o pago de dividendo.

Las aportaciones de capital, la constitución de reservas, las utilidades retenidas, etc., son la fuente de financiamiento más importante de una empresa sirve para cotejar los resultados económicos con el patrimonio.

➤ **Estado de Flujo del Efectivo.**

Es el informe contable principal que presenta en forma significativa, resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un período, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como el valorar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura.

Es un estafo financiero básico que informa sobre el efectivo o equivalentes de efectivo recibido y utilizado en las actividades de operación, inversión y

financiación. El efectivo está compuesto por el dinero disponible en caja y en bancos, mientras que el equivalente de efectivo está conformado por los depósitos e inversiones con vencimiento no superior a 3 meses. Las entradas de efectivo constituyen un aumento y las salidas una disminución por lo cual se presentan entre paréntesis.

Las empresas miden el flujo del efectivo con el fin de que su negocio se mantenga con un buen nivel de solvencia, para efectuar un óptimo control interno, evaluar el funcionamiento de un departamento y planificar las actividades de la empresa.

➤ **Notas Explicativas y Políticas Contables.**

Al presentar los estados financieros , el contador en las notas explicativas debe mencionar: el sistema de contabilidad aplicado al negocio, si se observaron las Normas Internacionales de Contabilidad, los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, si se contemplaron las leyes y reglamentos tributarios.

Es indispensable expresar las políticas contables seguidas en la elaboración de dichos estados financieros; por ejemplo: la depreciación aplicada en los activos fijos es por el método de línea recta para todos los bienes relacionados con la administración, manteniendo un control individual por cada uno de los bienes depreciables.

En las notas a los estados financieros se estudian las cuentas más importantes y se presentan sus cuentas y se presentan sus cuentas auxiliares, por ejemplo: los activos corrientes incluyen a las cuentas por cobrar en forma global, en las notas explicativas se presentará el detalle en un listado de deudores, comenzando con los de mayor plazo hasta llegar a los de cobro inmediato.

2.18 ANÁLISIS FINANCIERO

Definición

BRAVO, Mercedes (2007) define: “El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias e indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones.”pág. (334).

Por lo tanto el análisis financiero es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

2.18.1 Objetivo del Análisis Financiero

BRAVO, Mercedes (2007) manifiesta: El Análisis Financiero tiene como objetivo general informar sobre la situación financiera a una fecha determinada y sobre los resultados alcanzados en un ejercicio económico.

Sin embargo, los objetivos particulares que se persiguen con el análisis difieren según los requerimientos específicos de los usuarios.

2.18.2 Métodos de Análisis Financiero

BRAVO, Mercedes (2008) indica: No existe una metodología única para el análisis financiero, esta varía de acuerdo al criterio de los diferentes autores.

Sin embargo, los métodos más conocidos y aplicados son:

➤ **Análisis Vertical**

Se refiere al estudio de los estados financieros a determinada fecha o período sin relacionarlos o compararlos con otros, ejemplo: Balance General a una fecha determinada o Estado de Resultados de un período específico.

El análisis vertical tiene la característica de estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. Es un análisis estático porque estudia la situación económica o financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

➤ **Análisis Comparativo u Horizontal**

Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un período a otro.

➤ **Análisis de Tendencias**

Consiste en analizar los estados financieros en base a estados comparativos con el propósito de identificar comportamientos específicos

que tengan la tendencia o proyección definida según la naturaleza de la cuenta o variable de estudio.

➤ **Análisis de Fluctuaciones**

Éste método tiene como propósito el identificar y comentar sobre situaciones de comportamientos especiales eventuales. Las fluctuaciones son de dos clases: Cíclicas o estacionales e Irregulares.

➤ **Diagnóstico Financiero**

Es el método más profundo y completo del análisis financiero, utiliza varios métodos con el objetivo de conocer la situación financiera a una fecha determinada y los resultados de un ejercicio, correlacionados con aspectos y variables de gestión, es decir observar e investigar la causa – efecto de las decisiones gerenciales de producción, comercialización, administración, recursos humanos, tecnología, etc. Con el fin de tomar medidas correctivas en estricto orden de prioridades y aprovechar las bondades de las variables analizadas.

2.19 FUNDAMENTACION LEGAL

En la fundamentación legal el investigador enumera el conjunto de documentos de naturaleza legal, que permitirán dar un testimonio referencial y de soporte a la investigación que se está realizando; algunos de estos documentos se encuentran entre: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones; como por ejemplo en nuestro tema de estudio alimentamos la tesis con:

Constitución de la República del Ecuador

Estatutos Legalizados y aprobados por el GAD del Cantón Montúfar

Ley de Régimen Tributario y su respectivo reglamento

Ley de Agua

Normas Ecuatorianas de Auditoría

Art. 12 Constitución de la República del Ecuador

“El derecho al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida” (2008).

CAPÍTULO III

3 PROPUESTA ESTRATÉGICA

3.1 PRESENTACION

El presente Manual de procedimientos Administrativos y Financieros, tiene como principal finalidad la estandarización de todos los procesos de la Junta administradora de Agua y Alcantarillado en cuanto a realización de sus actividades diarias y además definir una adecuada segregación de funciones de acuerdo al nivel de autoridad. Adicionalmente ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia en los diferentes departamentos de la organización con un adecuado y organizado desarrollo de funciones.

El Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Junta Administradora de Agua y Alcantarillado de la Comunidad del Rosal, permitirá contar a la institución con un conjunto de normas y procedimientos que integren la administración de los recursos, permitiendo un manejo adecuado de los mismos y por ende aprovecharlos con eficiencia, efectividad y economía en el cumpliendo las metas y objetivos institucionales.

Implementar propuestas que generen muchas oportunidades de crecer organizacionalmente, tanto en su aspecto organizativo como en el aspecto de su infraestructura física; crecer en el ámbito de control administrativo y contable. Es por ello que hemos visto la necesidad de crear manuales sobre los principales procedimientos administrativos financieros que se realizan en la organización con el propósito de permitir al usuario generar sus procesos de manera ordenada y con valor agregado.

Es evidente que la dirección estratégica posibilitará una mejora en la calidad de atención al cliente, se logrará la eficiencia y la eficacia en los diferentes procesos, es por ello que en la propuesta de este proyectos de

tesis se realiza la investigación de un diseño y elaboración de un manual para el control administrativo y financiero de la Junta de alcantarillado de agua potable “El Rosal”. La propuesta posee una alternativa operativa que consiste en la capacitación al personal en lo que respecta a identificar la verdadera gestión de procesos, que permitirá mejorar la calidad de los servicios prestados, controlar la calidad de los movimientos económicos y administrativos.

La implementación de ésta y otras estrategias como conocer y evaluar la base legal, conocer la estructura orgánica de la institución, identificar las principales fusiones de Talento humano para el manejo de recursos y evaluar el manejo del sistema financiero se requiere que se establezcan objetivos a corto plazo, diseñar políticas que incentiven a los empleados y directivos a ejecutar las estrategias formuladas, a desarrollar una cultura que apoye las estrategias, la creación de una estructura de organización eficaz, la preparación de presupuestos la creación y y la utilización de sistemas de información que permitan con mayor fluidez conocer el verdadero estado funcional de la organización frente al cliente interno y externo.

3.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

El diseño de un orgánico funcional, refleja la estructura organizacional de una empresa, permite conocer sus relaciones y unidades que la integran. En esta oportunidad se ha considerado necesario diseñar una estructura orgánica funcional para “Junta de Agua y Alcantarillado de la Comunidad del Rosal “, pudiendo además ser considerada como una herramienta auxiliar para el normal desarrollo y desempeño administrativo.

3.2.1 UBICACIÓN

La Junta de Agua y Alcantarillado de la Comunidad del Rosal está ubicada en el Cantón Montufar , Parroquia Piartal , Comunidad el rosal .

3.2.2 NOMBRE DE RAZÓN SOCIAL

La empresa en la cual estamos interviniendo como caso de investigación fue creada el 23 de mayo del 2012, y su razón social de acuerdo al acta constitutiva es: “JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA Y ALCANTARILLADO “EL ROSAL”, con la presencia de 46 usuarios y el Ing. Wilmer Villarreal delegado de la Dirección Provincial del MIDUVI Carchi, bajo el amparo del Art. 318 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial # 449.

3.2.3 MISIÓN

“Proveemos el servicio de agua potable y alcantarillado con eficiencia, calidad y responsabilidad social, incentivando la conservación del medio ambiente que permitirá mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la comunidad de “El Rosal”.

3.3.4 VISIÓN

“Somos una empresa regida por la Ley que suministra el servicio de agua potable y alcantarillado, con trabajo en equipo, actitud proactiva al servicio, y logrando la satisfacción de nuestros usuarios de la comunidad de “El Rosal”.

3.3.5 VALORES

GRAFICA N° 12 VALORES

VALORES		
NOMBRE	DEFINICION	
OPERATIVOS	Servicio de Excelencia	Cumpliendo con las demandas de nuestros usuarios y satisfaciéndolas al máximo
	Honestidad	Actuar de manera correcta, ética y coherente, bajo el principio de que los recursos públicos son sagrados, y que están en beneficio del contribuyente, sin ninguna clase de preferencia o discriminación racial.
	Calidad	Calidad es fundamental en la Junta de Agua y Alcantarillado , calidad en servicios, procesos y administración
	Productividad	Productividad no significa incremento en ingresos, productividad en procesos.
	Compromiso con los clientes	El cliente es el pilar fundamental al desarrollo de la Junta y el personal se compromete a satisfacer sus demandas.
SOCIALES	Respeto a las personas	Respeto a la raza ,sexo, cultura, religión, creencias
	Calidad Humana	Compromiso personal por ser mejores cada día.
	Sinceridad	Sinceridad con los usuarios tanto internos como externos
	Valores éticos	La moral y la ética de cada persona se deben ver reflejadas en todo el personal.
ECONÓMICOS	Excelencia operativa	Optimización en las operaciones tanto administrativas, como de servicio
	Rentabilidad	Crecimiento económico y empresarial.
	Ahorro	En la utilización de químicos, así como también el tiempo.

ELABORADO: LA AUTORA

3.3.6 OBJETIVOS

- ❖ Procesar con calidad, eficiencia y rentabilidad el agua.
- ❖ Obtener mayor nivel de satisfacción para los usuarios.
- ❖ Atender permanentemente la demanda de los servicios con oportunidad y calidad adecuada, con eficiencia económica y equidad social, asegurando en todos sus actividades la preservación de los servicios a largo plazo.
- ❖ Ofrecer asesoramiento y capacitación a distribuidores y empleados en lo referente a estrategias de captación de las aguas y atención al cliente.
- ❖ Establecer una eficiente organización administrativa contable que garantice el buen funcionamiento de las operaciones.

3.3.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL PARA LA JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD EL ROSAL.

Es importante mencionar que para toda empresa en general, un organigrama, se constituye en una herramienta integral e indispensable, ya que establece los niveles de autoridad y canales de comunicación entre las diferentes unidades administrativas.

El orgánico funcional nos permite conocer y determinar las responsabilidades que deben cumplir los empleados en cada una de sus áreas.

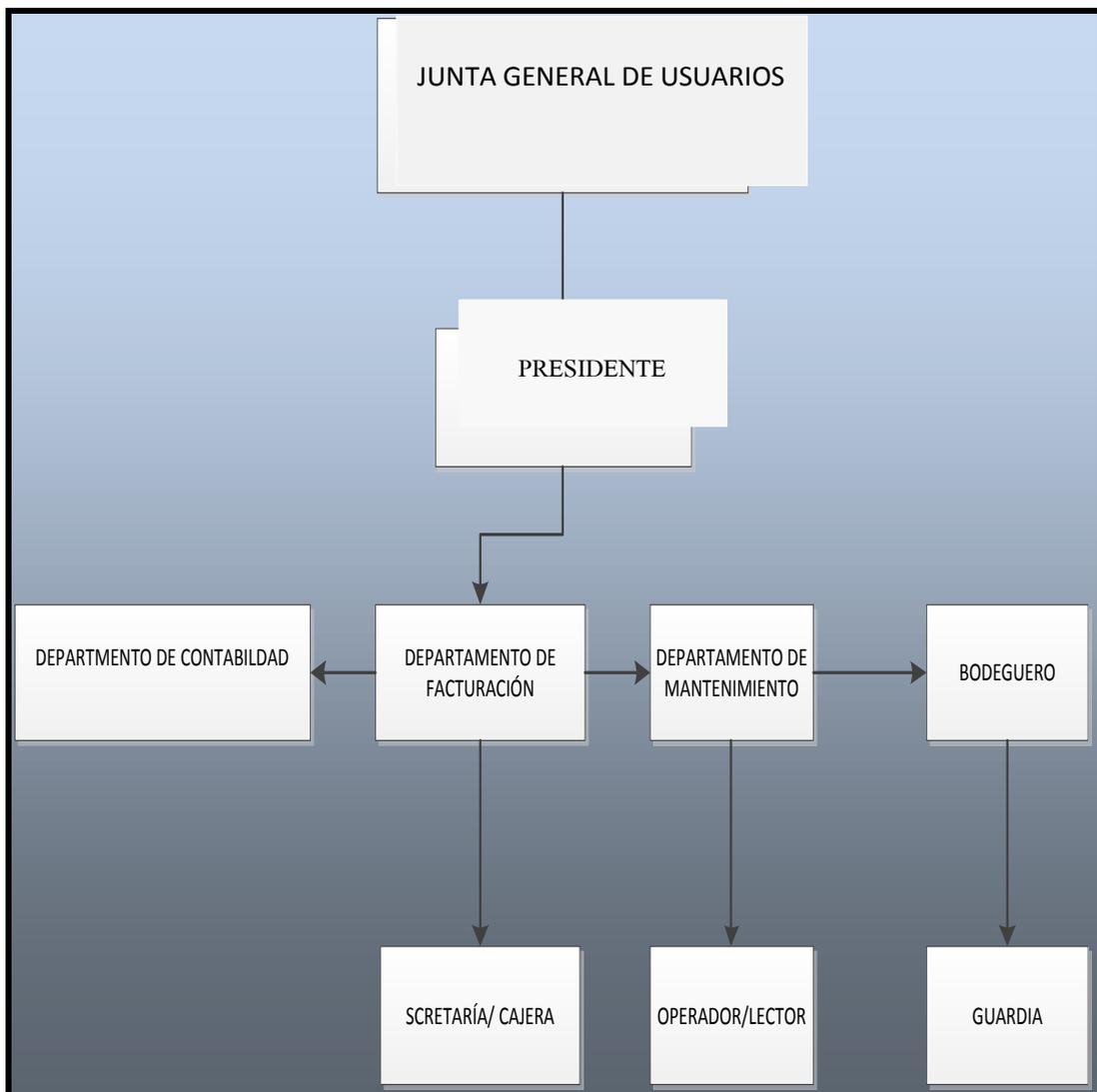
Para una mejor apreciación se presentan los organigramas que están en vigencia y los nuevos sugeridos en este proyecto, los mismos que han sido elaborados tomando en cuenta el Reglamento Interno de la Organización.

El presente Manual Orgánico Funcional Diseñado para la Junta Administradora de Agua Potable, contiene la estructura orgánica básica de la entidad, la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia, supervisión y coordinación y el detalle de las principales funciones de las unidades.

El manual constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra organizada la entidad para el cumplimiento de su misión, visión de futuro y objetivos estratégicos.

La estructura orgánica y funcional de la empresa de Agua Potable está integrada por los niveles administrativo y operativo, los mismos que se detallan en el siguiente esquema

GRÁFICA No. 11: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD EL ROSAL.



ELABORADO: LA AUTORA

Las funciones de una organización deben ser redactadas en forma clara y precisa; el organigrama funcional es la base fundamental para el desarrollo de la organización, las responsabilidades delegadas a cada uno de los miembros de la empresa exige una adecuada descripción de funciones, esta debe estar encaminada a mantener un ambiente de trabajo en el cual cada persona alcance el éxito deseado.

GRAFICA Nº 14: ORGANIGRAMA FUNCIONAL “JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD EL ROSAL”

JUNTA GENERAL DE USUARIOS
<p>Proponer el nombramiento del Presidente, Directorio, Coordinadores y Administrador, de la entidad según lo establezca la Ley</p> <p>Solicitar al Órgano Ejecutivo la suspensión o remoción del Administrador, con fundamento en las causales establecidas en la Ley</p> <p>Fijar la política financiera del Junta de agua potable y alcantarillado “El Rosal” y aprobar sus inversiones, en concordancia con la política nacional que se establezca para el Subsector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.</p> <p>Autorizar, previa aprobación del Consejo, la contratación de empréstitos con el Estado, con instituciones autónomas o empresas públicas o privadas, nacionales o extranjeras.</p> <p>Autorizar contratos y acuerdos con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, sobre los servicios que considere oportunos para el cumplimiento de sus atribuciones y para el mejor beneficio de los usuarios.</p> <p>Aprobar mediante resolución, los reglamentos y las normas de organización de los servicios o dependencias.</p> <p>Adoptar el proyecto de presupuesto para que se presente a la consideración del Consejo y a la aprobación de la Asamblea Legislativa.</p> <p>Fijar las tarifas, tasas, rentas u otros cargos por servicios de agua potable y alcantarillado sanitario prestados por la Junta, propuestos por el</p>

Administrador, sujetos a la aprobación del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Velar que la entidad cumpla con las metas de recaudación establecidas y mantenga los niveles de morosidad aceptables para este tipo de Institución.

Establecer los lineamientos y directrices para la formulación del Plan de Inversiones a largo plazo, según el tipo de proyecto requerido para satisfacer los requisitos de una demanda creciente del sector.

Aprobar el reglamento interno de la Junta Directiva.

Aprobar el Código de Ética aplicable a los servidores de la entidad.

Aprobar el manual de auditoría interna.

Aprobar los programas de selección, capacitación e incentivos para el personal, en atención a la Ley.

Aprobar los reglamentos internos que fijan las tarifas, para proponerlos al Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Aprobar los reglamentos internos que fijan mecanismos de subsidio, normas de calidad y de atención a los clientes.

FUNCIONES PARA EL PRESIDENTE

De acuerdo a una conversación con la autoridad pertinente de la Junta de alcantarillado, se pudo constatar que se encuentran planificando su primer plan estratégico que regirá como lineamiento desde el 2014 hasta el 2017. No existe un manual de funciones, derechos y atribuciones que permita manejar a la Junta de agua potable de manera ordenada, sino al contrario existe una gran voluntad por cambiar el sistema empírico a un verdadero sistema de gestión administrativa.

PRESIDENTE

Representar Jurídicamente a la Junta y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actas convenios y contratos.

Presidir sesiones.

Firmar con el secretario la correspondencia de la Junta.

Responder solidariamente con el tesorero, del manejo y custodia de los fondos.

Dirigir y controlar la administración del servicio de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo con la asesoría técnica de la Dirección Provincial de Pichincha.

Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual de la Junta.

Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendados por la Junta.

FUNCIONES DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Procesar y proveer información financiera, contable y presupuestaria para la toma de decisiones al gerente, asegura el cumplimiento de la normativa contable, contenidas en leyes y reglamentos.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Diseñar y actualizar el sistema contable de la empresa.

Planifica, organiza, dirige y realiza el Control General del Área de Contabilidad.

Presentación de los estados financieros de forma mensual, trimestral y anual.

Verifica la transparencia, consistencia, confiabilidad y suficiencia de las cifras contenidas en los estados financieros.

Controla el ingreso diario de información y proceso contable de forma sistematizada.

Cumple oportunamente con las obligaciones tributarias, al Servicio de Rentas Internas y Municipalidad.

Recibe y legaliza los documentos de soporte de los comprobantes de ingresos, egresos, etc.

Ejecuta la toma física de inventarios, lleva el control de inventarios, entrega – recepción de bienes, arquezos de caja y fondos de caja chica.

Elaboración de roles de pago, mensualmente, del décimo tercero y décimo cuarto sueldos.

Liquidar los valores de aportes patronales, individuales y retenciones por préstamos al INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.

Elaboración de los comprobantes de pago, cheques para los pagos de adquisición de mercadería, servicios y otros.

Realiza los pagos, previa la autorización de gerencia.

FUNCIONES DEPARTAMENTO DE FACTURACION

DEPARTAMENTO DE FACTURACION CAJA /TESORERO

Organizar y mantener al día la contabilidad, registrando ingresos y egresos de los fondos.

Recaudar y Administrar los fondos provenientes del servicio, de contribuciones y otros ingresos destinados al abastecimiento.

Conjuntamente con el Presidente, autorizar con su firma los pagos y adquisiciones de la Junta.

Responder solidariamente con el Presidente del Manejo y custodia de los fondos, los mismos que serán depositados en forma obligatoria en una cuenta bancaria o libreta de ahorros.

Llevar un registro de los ingresos y egresos de materiales.

Llevar el inventario de los bienes de la Junta.

Presentar a la Dirección Provincial de Pichincha informes mensuales y estados

de cuenta.

Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por la Junta.

FUNCIONES SECRETARIO

Elaborar las actas de sesión de la Junta y registrarlas en el libro respectivo.

Encargarse del archivo y de la correspondencia de la Junta.

Informarse permanentemente del estado de conservación y funcionamiento de las diferentes partes del abastecimiento y comunicar al Presidente de las deficiencias que hubiere, para tomar la acción que se requiera.

Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por el presidente de la Junta.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

FUNCIONES LECTOR

Encargado de realizar las lecturas de medidores de agua mensualmente debe tener una excelente atención con el abonado.

FUNCIONES

Verificar las lecturas permanentes de los medidores de los usuarios.

Enviar las lecturas en forma oportuna al sistema de facturación.

Brindar una buena atención al usuario.

Conocer ampliamente los domicilios de todos los usuarios.

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los medidores de todos los usuarios.

Colaborar al área contable en la realización de inventarios.

Llevar un registro auxiliar de los abonados que están adeudando.

Reportar diariamente alguna irregularidad en el servicio de agua potable.

FUNCIONES OPERADOR

Encargado de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en las acometidas y plantas de tratamiento del suministro de agua potable.

FUNCIONES

Atender a los usuarios en los servicios que ellos soliciten.

Recibir en coordinación con la bodega los productos para realizar sus servicios, comprobando la cantidad, calidad y demás especificaciones físicas solicitadas.

Mantener con cuidado los materiales y suministros de su área de trabajo.

Responder por los bienes entregados a su cargo.

FUNCIONES BODEGERO

Es el responsable de la recepción, despacho de pedidos y la administración de la bodega.

FUNCIONES

Realizar los pedidos a los proveedores, previo el visto bueno del Gerente.

Recibir los bienes adquiridos, comprobando la cantidad, calidad y demás especificaciones físicas solicitadas.

Llevar registros de existencias, con máximos y mínimos.

Realizar la entrega de bienes previo la solicitud correspondiente.

Informar semanalmente o cuando se le requiera a contabilidad sobre las existencias, ingresos, egresos de bienes en bodega.

Mantener informado a la gerencia sobre cualquier aspecto de importancia que se origine tanto en los ingresos, egresos o existencia de bienes para que se tome las medidas más aconsejadas de forma oportuna.

2.3.8 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

PROCESO ADMINISTRATIVO

Aquellos principios conceptualizados en la teoría sobre los procesos administrativos, van a entrar a formar parte de las políticas de cambios a realizarse en La Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, sobre todo en lo referente a la planeación y definición de la estructura organizacional de la empresa ya que (como lo afirman el criterio de los especialistas), se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor cuando se logra que las eficiencias individuales de los trabajadores. Esta eficiencia debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios a los fines que se desean alcanzar, a nivel individual y grupal.

La planificación, organización, dirección y control, se ejecutarán de manera organizada y sistemática en las funciones de los directivos de Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”

LA PLANEACIÓN DE ACUERDO A LA PROPUESTA.

PASOS A DARSE:

- ✓ Establecer la misión, visión y objetivos de la organización y un curso de acción adecuado para lograrlos, como se lo ha hecho antes en la propuesta de este capítulo.
- ✓ Determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzar los objetivos generales de la Junta, incluyendo además la toma de decisiones, bajo un sistema racional que elimine la subjetividad, al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros, actividades para cuya realización se tendrá la capacitación correspondiente.
- ✓ Diseñar métodos y procedimientos de operación.

Con la planeación propuesta la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal” logrará:

- ✓ Reducir la incertidumbre
- ✓ Disminuir el riesgo del fracaso.
- ✓ Evitar los errores y asegurar el éxito de la empresa.
- ✓ Reducir o eliminar los impactos del cambio, minimizar el desperdicio, la redundancia y fijar los estándares para facilitar el control.
- ✓ Administrar con eficiencia los recursos.
- ✓ Asegurar el éxito en el futuro.
- ✓ Precisión, Flexibilidad, Unidad de Dirección, Consistencia, Rentabilidad

SISTEMA FINANCIERO

En el área financiera se define como un sistema adaptado a clasificar los hechos económicos que ocurren en una organización, con el propósito de que se constituya en un eje central para llevar a cabo los procedimientos que conducirán a la obtención de un máximo desarrollo económico basado en principios éticos que implica el construir una institución seria y determinante, de tal manera que es muy importante para la Junta el llevar los estados de sus cuentas de una manera técnica, seleccionando algunos documentos y registros que servirán para aplicar formalmente el sistema contable como base para un futuro control administrativo.

SISTEMA FINANCIERO

La Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, llevará su régimen contable y financiero de acuerdo a los principios de contabilidad

Generalmente Aceptados, la Ley de Régimen Tributario Interno, y más disposiciones legales a nivel local y nacional.

En la junta no se cuenta con un software o sistema contable que permita realizar controles e informes espontáneos y veraces; informes que ayudarán a la toma de decisiones.

Es preciso entonces instalar un programa computarizado contable acorde a las necesidades de la institución, dependiendo de los clientes que se maneje y del tipo de transacciones que se generen para obtener información oportuna y precisa, con el objeto de obtener respaldos periódicos de la información.

El contador/a debe llevar libros auxiliares de las cuentas que tienen mayor movimiento y realizar controles mensuales de las mismas.

Los desembolsos se realizarán según normas establecidas previa autorización del administrador de la Junta y con los respectivos documentos de respaldo.

Es responsabilidad del contador/a entregar la información tributaria y contable a tiempo.

El método para depreciar los activos será el de línea recta como indica la Ley de Régimen Tributario Interno.

Para la valoración de inventarios se utilizará el sistema permanente.

La provisión para créditos incobrables será del 1% del total de la cartera entregada en el período como se indica en la Ley de Régimen Tributario Interno, artículo 10, numeral 11.

Para mayor seguridad antes de registrar las transacciones el contador/a debe verificar los documentos de soporte elaborados así como los cálculos realizados.

PLAN DE CUENTAS

El plan de cuentas de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, se estructura de acuerdo a la información que posee y a sus necesidades, mencionado el plan y facilitando el registro de las transacciones y a su vez se convierte en un instructivo.

A continuación en la tabla N° 12 se detalla el plan:

Tabla 12: PLAN DE CUENTAS

PLAN DE CUENTAS PROPUESTO PARA LA JUTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE

1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.01.	CAJA
1.1.02.	CAJA CHICA
1.1.03.	BANCOS
1.1.04.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.05.	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.06.	INVENTARIO DE MERCADERIAS
1.1.07.	ÚTILES DE OFICINA O INSUMOS
1.1.08.	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.09.	IVA EN COMPRAS
1.1.10.	ANTICIPO RETENCIÓN EN LA FUENTE
1.1.11.	IVA RETENIDO
1.1.12.	IMPUESTO A LA RENTA PAGADO POR ANTICIPADO
1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES -FIJOS
1.2.01.	TERRENOS
1.2.02.	EDIFICIOS
1.2.03.	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. EDIFICIOS
1.2.04.	MAQUINARIA Y EQUIPO
1.2.05.	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. MAQ. Y EQUIPOS
1.2.06.	VEHÍCULO
1.2.07.	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA VEHÍCULO
1.2.08.	MUEBLES Y ENSERES
1.2.09.	(-) DEPREC. ACUM. MUEBLES Y ENSERES
1.2.10.	EQUIPO DE OFICINA
1.2.11.	(-) DEPREC. ACUM. EQ. DE OFICINA
1.2.12.	EQUIPO DE COMPUTACIÓN

1.2.13.	(-) DEPREC. ACUM. EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.3.	OTROS ACTIVOS
1.3.01.	GASTOS DE CONSTITUCIÓN
1.3.02.	(-) AMORT. ACUM. GTOS. DE CONSTITUCIÓN
1.3.03.	INVERSIONES PERMANENTES

ELABORADO: Nancy Goyes

2.	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE - CORTO PLAZO
2.1.01	CUENTAS POR PAGAR
2.1.02	DOCUMENTOS POR PAGAR
2.1.03	IESS POR PAGAR
2.1.04	SUELDOS ACUMULADOS POR PAGAR
2.1.05	RETENCIÓN EN LA FUENTE POS PAGAR
2.1.06	IVA EN VENTAS
2.1.07	IVA RETENIDO POR PAGAR
2.1.08	INTERÉS ACUMULADO POR PAGAR
2.1.09	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR
2.1.10	PRÉSTAMOS BANCARIOS POR PAGAR
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE LARGO PLAZO
2.2.01.	PRÉSTAMOS BANCARIOS POR PAGAR
2.2.02.	HIPOTECA POR PAGAR
2.3.	OTROS PASIVOS
2.3.01.	ARRIENDO COBRADO POR ANTICIPADO
3.	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL SOCIAL
3.2	RESERVAS
3.2.01.	RESERVA FACULTATIVA
3.3.	RESULTADOS
3.3.01	UTILIDAD DEL EJERCICIO
3.3.02	PÉRDIDA DEL EJERCICIO
3.3.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTERIOR
4.	INGRESOS
4.1	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.01	VENTAS
4.1.02	(-) DESCUENTO EN VENTAS
4.1.03	(-) DEV. EN VENTAS
4.1.04	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS
4.2	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.2.01	INTERESES GANADOS EN LA CUENTA CTE
4.2.02	COMISIONES RECIBIDAS
5.	GASTOS

5.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
5.1.01	SUELDOS Y SALARIOS
5.1.02	BENEFICIOS SOCIALES
5.1.03	APORTE AL IESS
5.1.04	HONORARIOS PERSONAS NATURALES

ELABORADO: Nancy Goyes

5.2	GASTOS GENERALES
5.2.01	DEPRECIACIÓN DE EDIFICIOS
5.2.02	DEPRECIACIÓN DE VEHÍCULOS
5.2.03	DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES
5.2.04	DEPRECIACIÓN DE EQ DE OFICINA
5.2.05	DEPRECIACIÓN EQ DE COMPUTACIÓN
5.2.06	AMORTIZACIÓN DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN
5.3	GASTOS DE VENTA
5.3.01	ARRIENDO
5.3.02	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
5.3.03	COMBUSTIBLE
5.3.04	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
5.3.05	SUMINISTROS Y MATERIALES
5.3.06	TRANSPORTE
5.3.07	INTERESES Y COMISIONES BANCARIAS
5.3.08	PROVISIÓN INCOBRABLES
5.3.09	GASTOS DE GESTIÓN
5.3.10	GASTOS DE GESTIÓN
5.3.11	GASTOS DE VIAJE
5.3.12	OTROS SERVICIOS
5.4	GASTOS FINANCIEROS
5.4.01	INTERESES

ELABORADO: La Autora

3.3 MANUAL DE FUNCIONES

Elemento mediante el cual se desarrollan los Acuerdos en cuerpos normativos más completos. Este documento integra lo sustancial de las políticas organizacionales que están regidas por la Ley, y por lo tanto, son de inmediato cumplimiento.

Se identifica entonces la necesidad inmediata de elaborar los manuales de funciones, en la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, y deberá contener las funciones básicas propuestas en este capítulo.

El Manual tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión administrativa contable: definir sus alcances y sus exclusiones, detallar la interacción entre los procesos que lo componen, relacionar los documentos que lo soportan, la ejecución de las revisiones; facilitar, a su vez, la formación del personal y disponer de información organizada sobre la Junta. A continuación detallamos el Manual:

Éste sería el modelo a aplicar en todo el manual de funciones el mismo que debe contener el siguiente índice:

PORTADA

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

ALCANCE

MANUAL DE FUNCIONES

1. DEFINICIONES
 - a. Manual de Funciones
 - b. Funciones Básicas
 - c. Identificación del cargo
 - d. Requisitos
2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS
 - a. Directorio
 - b. Coordinadores
 - c. Presidente
 - d. Administrador
 - e. Contabilidad
 - f. Recaudador

MANUAL DE FUNCIONES

JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO “EL ROSAL”



Presidente de la Junta Directiva

Sr.(a):

Representante Legal:

Sr.(a): _____

Levantamiento de funciones:

Sr.(a): _____

PIARTAL -2013

Contenido

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

ALCANCE

MANUAL DE FUNCIONES

1 DEFINICIÓN

1.1 MANUAL DE FUNCIONES

1.2 FUNCIONES BÁSICAS

1.3 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

1.4 REQUISITOS

INTRODUCCIÓN

El manual de funciones en una organización como la nuestra es un documento que se prepara con el fin de definir las responsabilidades y las funciones de los empleados de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la misma. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la Junta, o de una misma unidad; el manual de funciones hace que los procesos en la organización sean medibles y cuantificables haciendo así que la Junta u organización sea más productiva, rentable y eficiente.

Con la implementación del Manual de Funciones se pretende conformar una fuente de información de tal modo que le facilite a su personal la

correcta ejecución de las diferentes actividades y tareas inherentes a sus cargos, fijando de esta manera y de una forma clara el alcance de cada funcionario en particular y del área en general.

El presente manual describe las funciones principales para los de cargos de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, al mismo tiempo describe la información y requisitos que debe acompañar a cada uno de los cargos como: Denominación del cargo, Numero de cargos, Dependencia del cargo, Requisitos de Estudio, Experiencia y Conocimientos relacionados para cada uno de estos.

OBJETIVO GENERAL

Implementar el manual de funciones en la Administradora Pública de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal” de la parroquia de Piartal, Cantón Montúfar, Provincia del Carchi; con la finalidad de que éstas cuenten con una base clara y documentada de las funciones y requisitos de cada uno de los cargos en las diferentes áreas de la Junta.

ALCANCE

El presente manual aplica a la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal” prestadora de los servicios públicos de alcantarillado y agua en la comunidad de “El Rosal”.

MANUAL DE FUNCIONES

1 DEFINICIÓN

1.1 MANUAL DE FUNCIONES

Es un instrumento de información en el cual se describen en forma secuencial y cronológica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una Entidad.

Específicamente, el Manual de Funciones, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la Junta.

1.2 FUNCIONES BÁSICAS

Es un punto en donde se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo. Se debe tener en cuenta que en la descripción de las funciones básicas no se debe entrar en detalles, ya que esto se trata específicamente en el manual de procedimientos establecido para la Junta.

1.3 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

En esta parte se describe el nombre del cargo, el nivel del cargo, la dependencia a la que pertenece, el número de cargos y el cargo de su jefe inmediato.

1.4 REQUISITOS

Este punto de la descripción del cargo, se describe cuál serían los requisitos del perfil para cada uno de los cargos en la Junta de alcantarillado y agua potable de "El Rosal". Se debe aclarar con respecto a la descripción del perfil del cargo que éste se requiere para poder realizar una adecuada selección de personal. Si bien es cierto, que es muy difícil encontrar un

empleado que cumpla a cabalidad con el perfil óptimo establecido para un cargo, esto si nos puede servir de base para seleccionar el aspirante más adecuado en el proceso de selección. (Estudios, Experiencia, Conocimientos)

2 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS

2.1 JUNTA GENERAL DE USUARIOS

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	DIRECTORIO
CARGO:	PRESIDENTE
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL
PROPÓSITO GENERAL	
Representar administrativamente, Judicial y Extrajudicialmente a la Asamblea General de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la empresa de acuerdo a las consideraciones y determinaciones del Directorio.	

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

PRESIDENTE.

Representar Jurídicamente a la Junta y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actas convenios y contratos.

Presidir sesiones.

Firmar con el secretario la correspondencia de la Junta.

Responder solidariamente con el tesorero, del manejo y custodia de los fondos.

Dirigir y controlar la administración del servicio de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo con la asesoría técnica de la Dirección Provincial de Pichincha.

Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual de la Junta.

Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendados por la Junta.

SECRETARIO.

Elaborar las actas de sesión de la Junta y registrarlas en el libro respectivo.

Encargarse del archivo y de la correspondencia de la Junta.

Informarse permanentemente del estado de conservación y funcionamiento de las diferentes partes del abastecimiento y comunicar al Presidente de las deficiencias que hubiere, para tomar la acción que se requiera.

Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por el presidente de la Junta.

TESORERO.

Organizar y mantener al día la contabilidad, registrando ingresos y egresos de los fondos.

Recaudar y Administrar los fondos provenientes del servicio, de contribuciones y otros ingresos destinados al abastecimiento.

Conjuntamente con el Presidente, autorizar con su firma los pagos y adquisiciones de la Junta.

REQUISITOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS	Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. Sistemas informáticos. Administración empresarial. Metodologías de formulación y evaluación de proyectos Desarrollo y relaciones Humanas. Gestión de calidad.
EDUCACIÓN	Título Profesional
EXPERIENCIA	3 años como profesional o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos

2.2 Presidente

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	DIRECTORIO
CARGO:	PRESIDENTE
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL
PROPÓSITO GENERAL	
<p>Representar administrativamente, Judicial y Extrajudicialmente a los miembros del Directorio en ausencia de los titulares y hacer la voluntad de la Asamblea General de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la empresa de acuerdo a las consideraciones y determinaciones del Directorio.</p>	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<p>PRESIDENTE.</p> <p>Representar Jurídicamente a la Junta y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actas convenios y contratos.</p> <p>Presidir sesiones.</p>	

Firmar con el secretario la correspondencia de la Junta.
 Responder solidariamente con el tesorero, del manejo y custodia de los fondos.
 Dirigir y controlar la administración del servicio de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo con la asesoría técnica de la Dirección Provincial de Pichincha.
 Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual de la Junta.
 Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendados por la Junta.

REQUISITOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS	Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. Sistemas informáticos. Administración empresarial. Metodologías de formulación y evaluación de proyectos Desarrollo y relaciones Humanas. Gestión de calidad.
EDUCACIÓN	Título Profesional
EXPERIENCIA	3 años como profesional o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos

2.3 Administrador

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	DIRECTORIO
CARGO:	ADMINISTRADOR
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL
PROPÓSITO GENERAL	
<p>Representar administrativamente, Judicial y Extrajudicialmente a los miembros del Directorio en ausencia de los titulares y hacer la voluntad de la Asamblea General de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la empresa de acuerdo a las consideraciones y determinaciones del Directorio.</p>	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<p>Lleva registro y control administrativo del presupuesto asignado a la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.</p> <p>Elabora y analiza cuadros relacionados con el movimiento y gastos administrativos.</p>	

Lleva el control de las cuentas por cobrar y pagar.
 Elabora y mantiene actualizada la ejecución presupuestaria de la Junta.
 Efectúa las conciliaciones bancarias.
 Mantiene actualizada la disponibilidad y cuentas para efectos del cierre contable del ejercicio fiscal.
 Tramita órdenes de servicio de mantenimiento, construcción de obras y reparaciones necesarias en la dependencia.
 Controla el saldo del fondo fijo.
 Realiza transferencias y demás trámites para la cancelación o movimientos de cuentas.
 Maneja y controla el fondo rotativo de la unidad.

REQUISITOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS	Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. Sistemas informáticos. Administración empresarial. Metodologías de formulación y evaluación de proyectos Desarrollo y relaciones Humanas. Gestión de calidad.
EDUCACIÓN	Título Profesional
EXPERIENCIA	3 años como profesional o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos

2.4 Contabilidad

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	DIRECTORIO
CARGO:	CONTADOR
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL
PROPÓSITO GENERAL	
<p>Representar en firmas financieras en estados y balances generales a la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades financieras que se desarrollen en la Institución manejo administrativo y proyección de la empresa de acuerdo a las consideraciones y determinaciones del Directorio.</p>	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<p>Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan estratégico que la Junta emprenda desde la aplicación del estudio de esta tesis.</p> <p>Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la Ley.</p> <p>Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Administrador, un balance de comprobación.</p> <p>Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales la Junta esté obligado.</p> <p>Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.</p>	

Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.

Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.

Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Administrador, el Revisor Fiscal, en temas de su competencia.

Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que la Junta de alcantarillado y agua potable "El Rosal", emancipen para su respectivo desarrollo.

REQUISITOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS	Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. Sistemas informáticos. Administración empresarial. Metodologías de formulación y evaluación de proyectos Desarrollo y relaciones Humanas. Gestión de calidad.
EDUCACIÓN	Título Profesional
EXPERIENCIA	3 años como profesional o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos

2.5 Recaudador

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	DIRECTORIO
CARGO:	RECAUDADOR
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL
PROPÓSITO GENERAL	
Recaudar los fondos provenientes del servicio de agua potable y alcantarillado que ofrece la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. Colaborar en la planeación organización, control y coordinación de las actividades financieras que se desarrollen en la Institución.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Emisión de comprobantes de recaudaciones con sellos únicos de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”	
Control de los ingresos percibidos diariamente de la Junta	
Emisión de Arqueo diario y entrega de los dineros recaudados a la Tesorera en forma Diaria	
Control y archivo de los comprobantes ingresos por Multas	

Control, Archivo e informe al Administrador sobre las principales necesidades del área.

Responsable del control de los talonarios de recaudaciones.

Contabilizaciones de los ingresos diarios a través del sistema

Participar en labores de apoyo al Departamento de finanzas

REQUISITOS

<p>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</p>	<p>Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos.</p> <p>Sistemas informáticos.</p> <p>Administración empresarial.</p> <p>Desarrollo y relaciones Humanas.</p>
<p>EDUCACIÓN</p>	<p>Título Bachiller en Contabilidad</p>
<p>EXPERIENCIA</p>	<p>3 años como profesional en áreas a fines o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos</p>

2.6 Mantenimiento

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	DIRECTORIO
CARGO:	MANTENIMIENTO
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL
PROPÓSITO GENERAL	
Realizar el mantenimiento de las oficinas de Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”. Colaborar en la planeación organización, control y coordinación de las actividades administrativas internas, servir como mensajería interna de la Junta.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Supervisión, dirección y en su caso realización, de todos los trabajos conducentes al adecuado mantenimiento de instalaciones de la Junta.	
Control de los trabajos de mantenimiento (electricidad, fontanería, pintura, climatización, carpintería, albañilería, cerrajería, pintura, etc.) que se encomienden al Servicio de mantenimiento.	
Atención, con los medios requeridos, de las urgencias que pudieran surgir en el mantenimiento de instalaciones.	

Control de la correcta ejecución de los trabajos de obra e instalaciones, realizados por empresas externas, comunicando las incidencias que, al respecto, pudieran surgir.

En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

REQUISITOS

CONOCIMIENTOS BÁSICOS	Conocimiento de mantención de infraestructura de Servicios Públicos. Sistemas informáticos. Desarrollo y relaciones Humanas.
EDUCACIÓN	Título Bachiller en Ciencias Humanas
EXPERIENCIA	3 años como profesional en áreas afines o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos

2.7 BODEGERO

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:
MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”		
IDENTIFICACIÓN		
AREA:	DIRECTORIO	
CARGO:	BODEGERO	
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL	
PROPÓSITO GENERAL		
<p>Encargado de recibir y entregar los materiales y suministros de los proveedores y trabajadores de la junta de agua potable.</p>		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<p>Utilizar y disponer los materiales y suministros mediante una orden y rotación de los mismos.</p> <p>Solicitar a la secretaria la adquisición necesaria de materiales y suministros para las acometidas y purificación.</p> <p>Realizar el mantenimiento y tener en buenas condiciones de higiene, pedir y exigir los mecanismos necesarios para que se cumpla estas condiciones en las instalaciones a su cargo.</p>		

REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS BÁSICOS	<p>Poseer instrucción secundaria o superior</p> <p>Experiencia mínima en labores similares un año.</p> <p>Disponibilidad de tiempo completo</p> <p>Ser sociable, rápido y equilibrante.</p> <p>Poseer disciplina y honestidad.</p>
EDUCACIÓN	Título Bachiller en Ciencias Humanas
EXPERIENCIA	3 años como profesional en áreas a fines o 1 año de desempeño en manejo de Servicios Públicos

2.8 GUARDIA

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO: 001
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página 1 de 2
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN: 001 TH
APROBADO POR:		FECHA:
MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”		
IDENTIFICACIÓN		
AREA:	DIRECTORIO	
CARGO:	GUARDIA	
JEFE INMEDIATO:	ASAMBLEA GENERAL	
PROPÓSITO GENERAL		
Encargados de prestar el servicio y cumplir sus funciones de acuerdo a lo establecido, la adecuada utilización de la dotación y vigilancia a su cargo en el periodo señalado.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
Vigilar las instalaciones de la junta administradora de agua potable.		
Solicitar a la secretaria los materiales para su correcta realización de trabajo.		
Realizar la supervisión del personal dentro de las instalaciones de junta administradora.		
REQUISITOS		
CONOCIMIENTOS BÁSICOS	Poseer instrucción secundaria/superior	

	Experiencia mínima en labores similares un año. Disponibilidad de tiempo completo Ser sociable, rápido y equilibrante. Poseer disciplina y honestidad
EDUCACIÓN	Título Bachiller en Ciencias Humanas
EXPERIENCIA	3 años como profesional en áreas a fines o 1 año de desempeño .

3.4 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Un proceso es un conjunto ordenado de actividades realizadas a partir de unos insumos para crear un bien o servicio de valor para el cliente.

Un proceso es una actividad apoyada por recursos (insumos) y gestión que transforma entradas en salida. (Stephen, 2005)

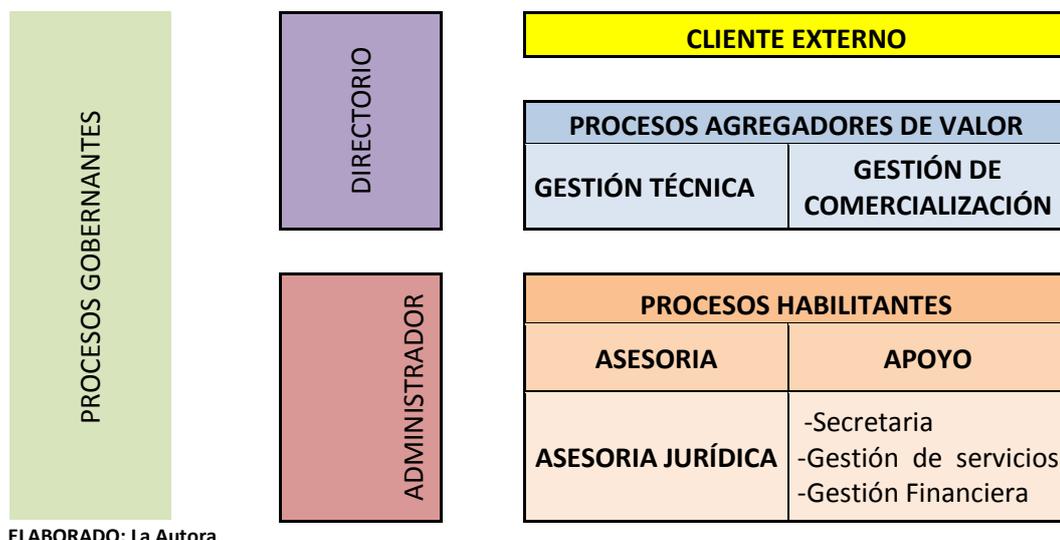
Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción.

Las nuevas normas se basan justamente en este enfoque, que se alinea con los Principios de Gestión de la Calidad que enuncia la misma norma.

A la identificación de procesos de control de la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, junto con la interacción de esos procesos, así como su gestión, se le denomina Enfoque basado en procesos

De esta manera proponemos el siguiente esquema de mapa de procesos:

GRÁFICA No. 12: MAPA DE PROCESOS



El mapa de procesos nos sirve para tener una visión general del sistema organizacional de la Junta, en donde podemos observar en la ilustración N° 13, se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales; dentro de los procesos cabe destacar la gestión de la Junta como su planificación estratégica, establecimiento de políticas que ayuden al desarrollo de la institución; procesos de medición, análisis y mejora de los procesos. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis de desempeño que tienen los empleados dentro de los procesos operativos, también es importante medir la gestión dentro de los procesos gobernantes y por último el significado de las unidades o departamentos de apoyo que constituyen todo un andamiaje de procesos que compone un sistema de gestión administrativa. La mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la Junta siendo una parte integral de la Junta.

Teniendo en cuenta que no existe un formato predeterminado para construir un mapa de procesos, la Junta de alcantarillado y agua potable de “El Rosal”, optó por el diseño que mejor se adapte a su sistema, de ahí

la flexibilidad que ofrece nuestro sistema en cuanto a parametrización de procesos, mismos que se pueden agregar, editar, activar/desactivar y organizar; lo que permitirá tener un mejor control y seguimiento en el flujo de la información de la Junta.

Las acciones preventiva, acción correctiva y corrección, etc; son importantes dentro de la estructura basada en procesos, por eso la Junta a través del levantamiento de procesos puede realizar mejoras en las actividades permitiendo reducir costo y tiempo; como por ejemplo: Áreas (mantenimiento, sistemas, tesorería, etc.), en temas como por ejemplo: Auditoría, autogestión, servicio al cliente, etc.

3.4.01 LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

3.4.02 CONTROL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Consecuentemente con lo anterior, se debe de conformar un Comité de Gestión Interno de la Calidad; y éste debe reunirse de forma trimestral para elaborar Informes de Seguimiento del Sistema de gestión de procesos, que debe hacer referencia, al menos, al estado de:

- Objetivos generales de la Institución en este caso de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.
- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la Junta, aplicando herramientas como six sigma, o las herramientas gerenciales, como control estadísticos de procesos.
- El estado de los acciones de mejora a realizar durante el ejercicio presente (incluidas en el Plan Anual de Mejora Continua que implemente la Junta)
- Resultados y seguimiento del aprendizaje por parte de los empleados para cumplir con los procedimientos y por ende en los procesos.
- Resultados y seguimiento de la inserción laboral
- Seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores de la administración de la Junta.

- Cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en la gestión del sistema informático
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas
- Grado de satisfacción y motivación del personal y del cliente externo para seguir inculcando control de mejora, se lo realizará a través de estudios de mercado como se lo muestra en este estudio.
- Sugerencias para la mejora, tanto del cliente interno como externo.

3.4.03 CONTROL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS

Es imprescindible contar con bienes que faciliten la calidad del servicio en la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, también se hace necesario que éstos tengan el cuidado óptimo para que rindan al máximo en las labores como por ejemplo los sistemas informáticos que se implanten para el control financiero, deben contar con seguridades de software especializadas para que de alguna manera traten de ser inviolables a de hackers cibernéticos. Bajo esta premisa es que se requiere un sano control interno en esta materia.

Entonces bajo el concepto de lógica y ceñidos por la ley de la República del Ecuador, se puede decir: “será responsabilidad del administrador y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional”.

El responsable por el sistema de control interno, debe mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores cotidianas (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República del Ecuador y Órganos sujetos a su fiscalización).

La delegación de funciones o tareas en un funcionario debe conllevar no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos, actividades o transacciones correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria a fin de que ese funcionario pueda tomar las decisiones y emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz.

3.4.04 DIAGRAMAS DE FLUJO

La herramienta más apropiada para el diseño gráfico de procesos es el flujograma matricial que es una representación de la secuencias de pasos que se usan para alcanzar un resultado. Los símbolos que se utilizan en el flujograma aplicando la herramienta Bizagi; que es una herramienta nueva en diagramación de flujos y que cuyas características las tenemos a continuación, pretende dar la idea de utilización del programa que cualquier persona puede acceder a ella en forma gratuita en la web.

BPMN 2.0 (BIZAGI)

Business Process Model and Notation (BPMN) es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso. Esta notación ha sido especialmente diseñada para coordinar la secuencia de los procesos y los mensajes que fluyen entre los participantes de las diferentes actividades.

BPMN proporciona un lenguaje común para que las partes involucradas puedan comunicar los procesos de forma clara, completa y eficiente.

BPD es un diagrama diseñado para representar gráficamente la secuencia de todas las actividades que ocurren durante un proceso, basado en la técnica de "Flow Chart", incluye además toda la información que se considera necesaria para el análisis.

FLOWCHART

Un flowchart es una representación gráfica o simbólica de un proceso. Cada paso del proceso tiene un símbolo diferente así como una corta descripción de dicho proceso, Los pasos del proceso están interconectados por flechas que indican la dirección del flujo de acciones. Un flowchart es como una fotografía de los procesos de un negocio, permite entender cómo funcionan las tareas desde adentro y la complejidad de las mismas. De igual forma, sirven como un simulador en caso de querer implementar nuevos procesos dentro del negocio. Ya que permiten visualizar de forma más simple los riesgos y las rutas de acción que se van a trazar (Hebb, 2013).

BPMN es un estándar internacional de modelado de procesos aceptado por la comunidad; es independiente de cualquier metodología de modelado de procesos; BPMN permite modelar los procesos de una manera unificada y estandarizada permitiendo un entendimiento a todas las personas de una organización

CONCEPTOS CLAVE DEL BIZAGI

Esta sección introduce los conceptos básicos de modelado de procesos con BPMN. Se pretende mostrar cómo es posible modelar distintas situaciones de negocio utilizando BPMN. Los diagramas no serán construidos paso a paso, pero deberían ser una referencia para entender el uso de los distintos elementos de la notación en un contexto de procesos.

GRÁFICA No. 13: OBJETOS DEL FLUJO

- Objetos de flujo

- Eventos



Inicio



Intermedio



Fin

- Actividades



Tareas



Subproceso

ELABORADO: Nancy Goyes

GRÁFICA No. 14: COMPUERTAS

- Compuertas



- Objetos de conexión

ELABORADO: Nancy Goyes

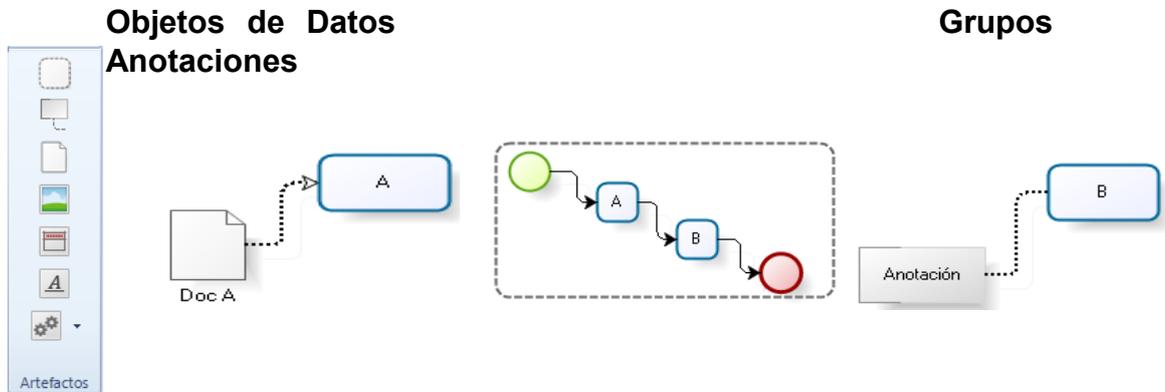
GRÁFICA No. 15: POOL O ÁREAS DEPARTAMENTALES

POOL	Lane 2	
	Lane 1	

ELABORADO: Nancy Goyes

GRÁFICA No. 16: ARTEFACTOS, DATOS, ANOTACIONES

- **Artefactos**



ELABORADO: Nancy Goyes

GRÁFICA No. 17: TIPOS DE EVENTOS

- **Eventos**

Iniciales



Intermedios

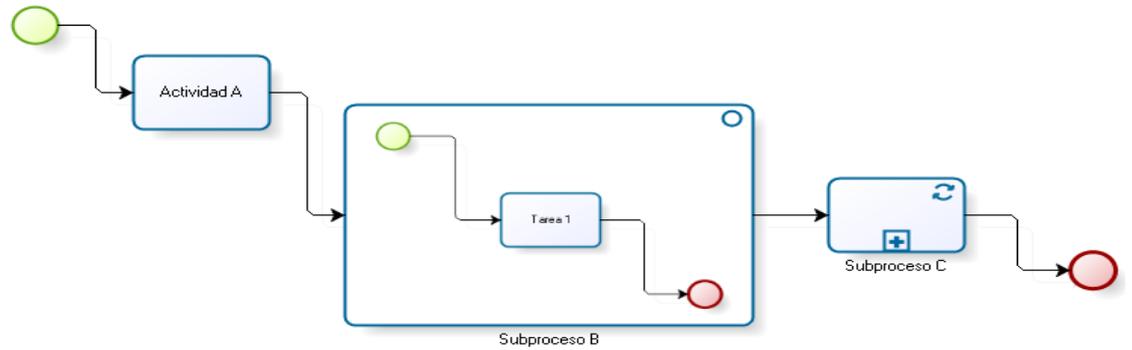


Fin



GRÁFICA No. 18: ACTIVIDADES

- **Actividades**

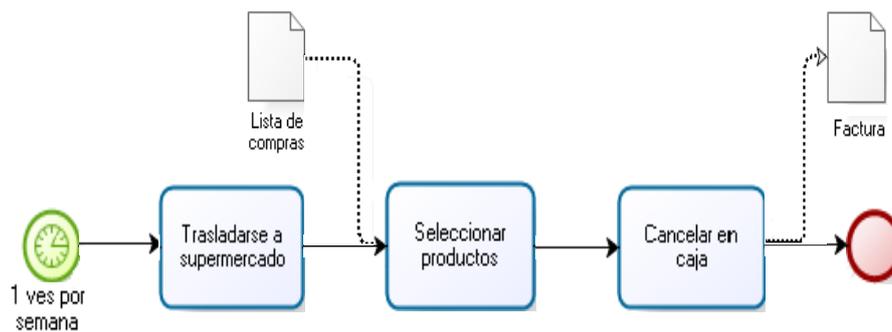


ELABORADO: Nancy Goyes

GRÁFICA No. 19: EJEMPLO DE ACTIVIDADES

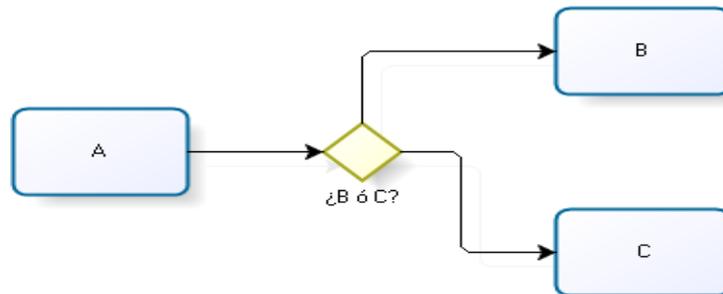
- ✓ **Ejemplo:**

Una persona se traslada al supermercado a realizar sus compras una vez por semana, selecciona los productos en base a su lista de compras, cancela en caja y recibe la factura de sus productos.



GRÁFICA No. 20: COMPUERTA EXCLUSIVA

Compuertas - Exclusiva



ELABORADO: Nancy Goyes

Una vez determinada la forma de cómo se realiza la diagramación de los procedimientos , procedemos a identificar el Manual de Procedimientos de la Junta de Alcantarillado y Agua Potable “El Rosal”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA JUNTA DE AGUA Y ALCANTARILLADO “EL ROSAL”



Presidente de la Junta Directiva

Sr.(a):

Representante Legal:

Sr.(a): _____

Levantamiento de funciones:

Sr.(a): _____

PIARTAL -2013

El presente documento describe la forma y formatos en el que los documentos de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal” deben ser diseñados, presentados y diligenciados.

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene información acerca de conceptos de meteorología básica, sobre los procedimientos que se realizan en la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”; a la vez que trata de explicar los procedimientos actuales que deben de llevarse a cabo para el desarrollo de las actividades de las Unidades más importantes de la Institución que así lo establezca.

A la vez el documento tiene por objetivo tratar de esclarecer y unificar los procedimientos llevados a cabo en las diferentes procesos que tienen las áreas o las unidades de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”; con la idea de poder estandarizar los diferentes grupos de datos en uno solo, por lo cual debe ser leído aplicado y revisado por cada uno de los procesos que intervienen en el proyecto.

Conforme avance la tecnología y cambien los equipos es importante que el manual sea actualizado por lo menos una vez al año.

1.1 OBJETIVOS

El presente Manual tiene los siguientes objetivos:

- Establecer los procedimientos que permitan conocer los Procedimientos relacionados con el desenvolvimiento de las áreas o unidades de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”; que incluye el ciclo desde su inicio de planificación hasta niveles de control.
- Servir como un instrumento para el control interno de las operaciones del proyecto.
- Facilitar el entrenamiento del personal del área.

1.2 USOS

Este manual ha sido elaborado para detallar, en forma sintética y clara, los procedimientos de las áreas o unidades de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, que permita a los funcionarios responsables realizar sus actividades, de acuerdo a lo establecido para la administración, verificación y control del mismo.

1.3 GESTIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos está elaborado con la participación de los funcionarios responsables de las áreas o unidades de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.

Su distribución, actualización y el control de su cumplimiento están a cargo del Administrador de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.

Este Manual se distribuirá internamente entre la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal” y Jefes de las distintas áreas de la Institución, que estén involucradas directamente con el proyecto.

1.3.1 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este Manual de Procedimientos debe ser revisado y actualizado de acuerdo a los requerimientos de cambio que se presenten, como resultado de cambios de estructura, tecnología o Políticas Institucionales de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.

La responsabilidad de la actualización del Manual de Procedimientos es del Administrador de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal” y jefes de unidades o áreas; una vez comprobada la mejora.

En cada actualización de uno o varios capítulos del Manual se reedita el Índice y la Portada del mismo, de tal manera que se tenga un control de las actualizaciones. Debe disponerse de forma oficial al menos una revisión

anual, sin que necesariamente amerite realizar cambios. El objetivo de ésta será el asegurarse de que la normatividad existente refleja los requerimientos que tiene las áreas de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.

1.3.2 APROBACIÓN

La aprobación, tanto de la edición inicial como de todas las modificaciones que se pudieran realizar, es responsabilidad del Administrador y del jefe de cada área de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.

1.3.3 DISTRIBUCIÓN

La distribución del Manual está a cargo del Administrador de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, quien será la única persona autorizada para distribuir copias del Manual de Políticas y de los Procedimientos de las áreas o unidades de la Junta.

Se autoriza únicamente el acceso al Manual a funcionarios de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal” que tengan relación con el mismo. Dichos funcionarios serán responsables de la custodia y buen uso del ejemplar recibido y tendrán la obligación de devolver el Manual en caso de cese de funciones, ya sea por término de la relación laboral o cambio de puesto.

Este documento es de uso exclusivo del personal de la Institución, por lo tanto, no se permite la reproducción total o parcial del mismo.

1.3.4 ARCHIVO

El archivo de la edición inicial y de las modificaciones posteriores, así como el mantenimiento de los registros de actualización y distribución, es de responsabilidad del Administrador de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, en coordinación con el responsable de las áreas o

unidades de control de calidad, quien los debe depositar en un lugar seguro.

2. PROCEDIMIENTO GESTIÓN FINANCIERA

2.1 PROCEDIMIENTO

2.1.1 INGRESO DE NÓMINA A PERSONAL CONTRATADO.

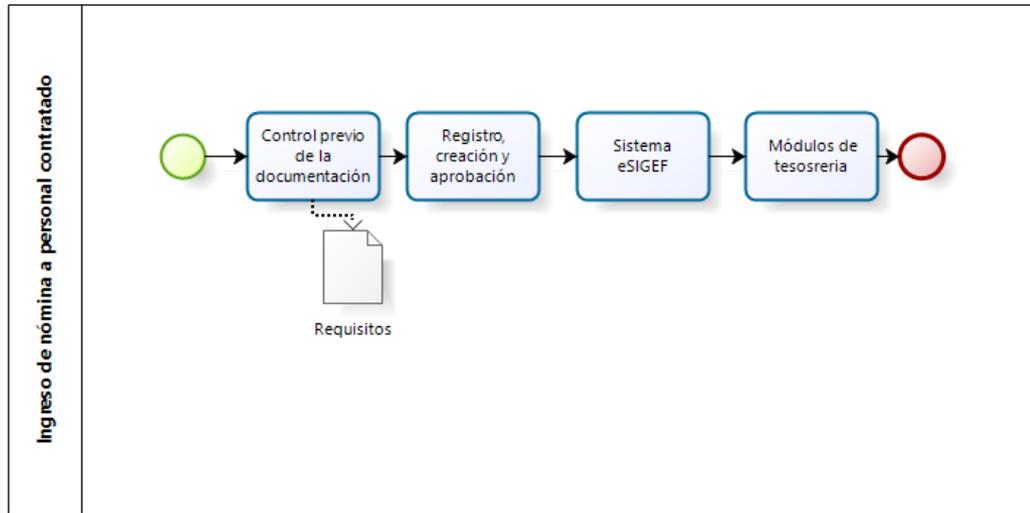
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA	Página 149 de 1	Código:
			Versión: 1
Unidad de Control de Calidad		Ingreso de nómina a personal contratado	

OBJETIVO
Atender de manera eficaz al cliente interno y externo en lo relacionado a temas de índole financiero que la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”
ALCANCE
Los procedimientos solo aplican en las oficinas de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.

RESPONSABLES	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS
✓ Contador	Control previo de la documentación recibida como: certificación bancaria y copia de la cédula de ciudadanía del	Requisitos documentos

<p>nuevo funcionario público para proceder a la creación de la cuenta del beneficiario. . Registro, creación y aprobación del funcionario en el sistema de Gestión Financiera (eSIGEF) utilizando los módulos de catálogos y de tesorería. Fin proceso.</p>		<p>Formulario</p>
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p>Sra. Mónica Cuamacás</p>	<p>Srta. Nancy Goyes</p>	<p>Srta. Nancy Goyes</p>
<p>Fecha: 30/07/2013</p>	<p>Fecha: 30/07/2013</p>	<p>Fecha: 30/07/2013</p>

2.1.2 FLUJOGRAMA



Powered by
bizagi
Modeler

ELABORADO: La Autora

2.2.2 GESTIÓN CONTABLE

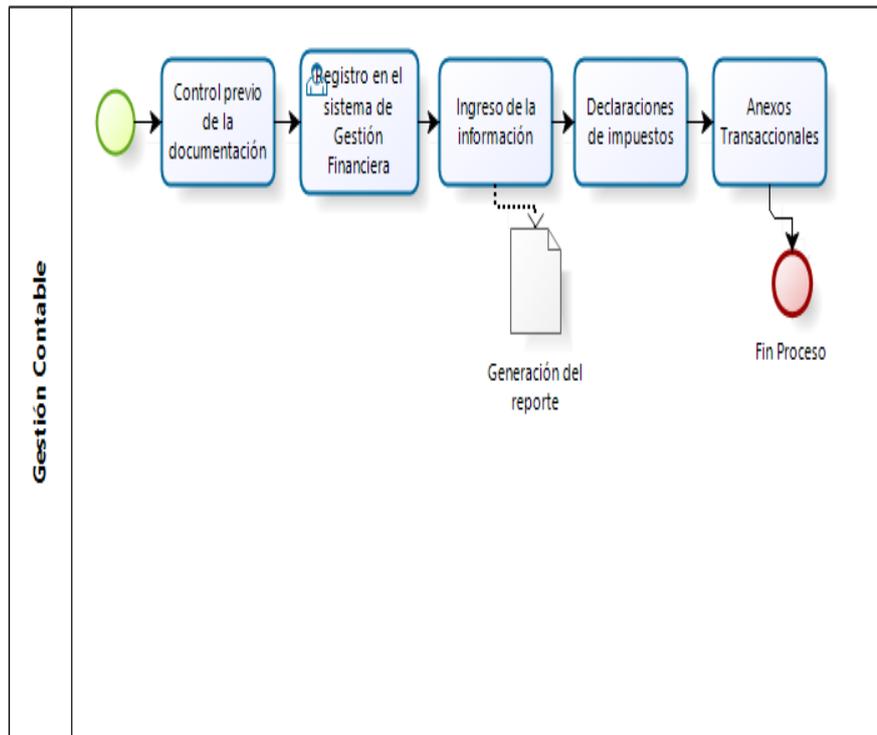
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA	Página 151 de 1	Código:
			Versión: 1
Unidad de Control de Calidad		GESTIÓN CONTABLE	

OBJETIVO

Atender de manera eficaz al cliente interno y externo en lo relacionado a temas de índole financiero que la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”

	<p>Generación del archivo de los Anexos Transaccionales (ATS) en el Sistema Administrativo y Financiero de la Junta (MONICA) para proceder a la carga de información en la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI). Validación de la información en la Plataforma del Servicio de Rentas Internas.</p> <p>Fin proceso.</p>	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sra. Mónica Cuamacás	Srta. Nancy Goyes	Srta. Nancy Goyes
Fecha: 30/07/2013	Fecha: 30/07/2013	Fecha: 30/07/2013

2.2.3 FLUJOGRAMA



Powered by
bizagi
Modeler

ELABORADO: La Autora

2.3.1. CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

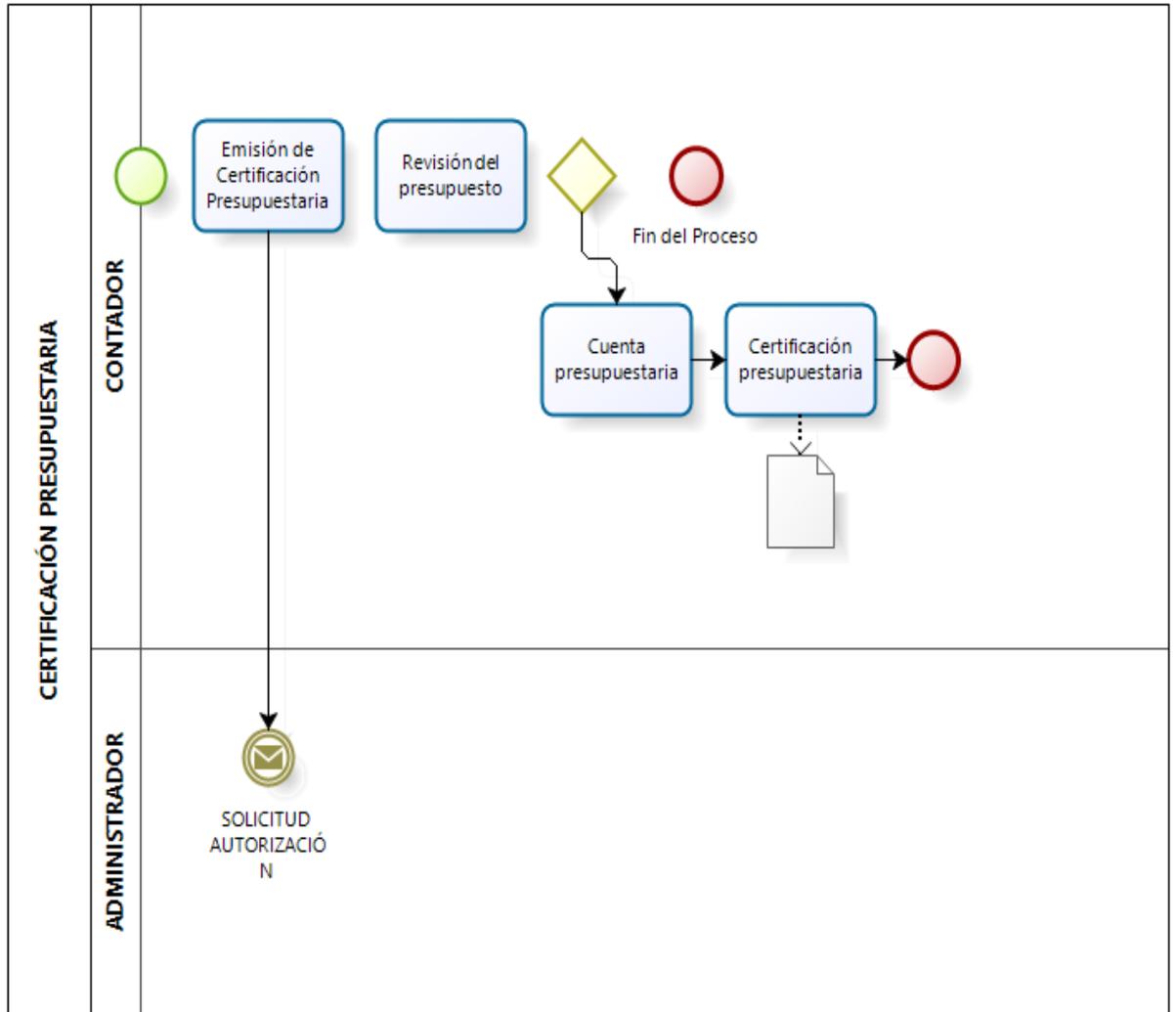
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA	Página 154 de 1	Código:
			Versión: 1
Unidad de Control de Calidad		Certificación Presupuestaria	

OBJETIVO		
Atender de manera eficaz al cliente interno y externo en lo relacionado a temas de índole financiero que la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”		
ALCANCE		
Los procedimientos solo aplican en las oficinas de la Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”.		
RESPONSABLES	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS
✓ Contador	<p>La Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal” solicita la emisión de Certificación Presupuestaria a la Unidad Financiera o gestión contable la partida presupuestaria para proceder con la adquisición de los bienes o servicios del presupuesto asignado para esta actividad ya sea de Gasto Corriente o de Inversión este proceso se realiza con la finalidad de certificar que existe disponibilidad en una determinada partida o ítem presupuestaria previa autorización y conocimiento del Administrador.</p> <p>Revisión del presupuesto antes de la emisión de la certificación presupuestaria con la finalidad de verificar si existe financiamiento en determinada partida o ítem presupuestario.</p> <p>Gestión Presupuestaria emite la certificación presupuestaria emitida por</p>	Certificado

	<p>el Sistema de Gestión Financiera (eSIGEF) a través del Quipux al Administrador para que autorice a la Unidad de Gestión de Bienes y Servicios realice el proceso administrativo pertinente</p> <p>Fin proceso.</p>	
--	---	--

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sra. Mónica Cuamacás	Srta. Nancy Goyes	Srta. Nancy Goyes
Fecha: 30/07/2013	Fecha: 30/07/2013	Fecha: 30/07/2013

2.3.2 FLUJOGRAMA



ELABORADO: La Autora

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS DE IMPACTOS

El presente capítulo es una investigación prospectiva; ya que pretende determinar a futuro las huellas positivas o negativas que se generan con la ejecución de la propuesta, es decir, con la ingeniería del proyecto.

De entre las tantas metodologías existentes para el análisis técnico de los impactos se ha escogido la que a continuación se explica paso a paso:

A. Se ha determinado las áreas o ámbitos en las cuales se realizara el análisis de impactos; las mismas que son: socio- cultural, económico, educativo, ambiental y turístico.

B. Se planea parámetros cuantitativos de los niveles de impactos sobre la base de los siguientes valores:

- 3 Impacto Alto Negativo
- 2 Impacto Medio Negativo
- 1 Impacto Bajo Negativo
- 0 No hay impacto
- 1 Impacto Bajo Positivo
- 2 Impacto Medio Positivo
- 3 Impacto Alto Positivo

C. Para cada área se diseñó una matriz en la primera fila se transcribe los niveles de impactos del ítem anterior, mientras que en la primera columna se determinan los sub aspectos o indicadores (4 al menos) de cada área.

D. Para cada indicador planteado se asigna un nivel de impacto. Asignación que es argumentado o analizado bajo la matriz; es decir, se plantean las razones o circunstancias por las que se asignó el valor o nivel de impacto.

E. Para encontrar el valor y nivel de impacto del área se ha dividido la sumatoria de los valores para el número de indicadores. Este procedimiento se utilizó para todas las áreas

Finalmente se determina el impacto global o general del proyecto con un procedimiento similar al explicado en pasos anteriores, solo que se sustituye la columna indicadores por las áreas analizadas asignando los valores a los niveles de impactos según lo obtenido matemáticamente.

4.3 SOCIOECONÓMICO

Tabla 13: MATRIZ DE IMPACTO SOCIO ECONÓMICO

Niveles de Impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Actividad económica							3
2	Optimización de recursos					1		
3	Ingresos de divisas					1		
4	Sueldos						2	
5	Utilidades por inversiones						2	
6	Ahorros					1		
7	Impuestos						2	
TOTALES		0	0	0	0	3	6	3

ELABORADO: La Autora

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{12}{7} = 1,71 = 2$$

Análisis:

❖ En la actividad económica por ser una comunidad con muchas gentes emprendedoras se dedica al comercio y agricultura por eso se encuentra en el nivel alto positivo.

❖ Es conveniente tomar en cuenta el ingreso de divisas, optimización de recurso y el ahorro su nivel es de bajo positivo es necesario realizar diferentes política o seminarios para cumplir al máximo nivel.

❖ Sueldo, utilidades por inversiones, impuestos son los puntos que se encuentran en el nivel medio positivo eso quiere decir que son un factor más importante para el impacto económico.

El impacto económico se encuentra en un punto medio positivo que tiene que preocuparse por los puntos bajos para cumplir con lo propuesto en el impacto negativo y alcance a cumplir sus metas.

4.4 AMBIENTAL

Tabla 14: MATRIZ IMPACTO AMBIENTAL

Niveles de Impacto		Valores				Valores		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Flora							3
2	Fauna							3
3	Reciclaje					1		
4	Ruido					1		
5	Conciencia/ concientización						2	
6	Asepsia			-1				
	TOTALES	0	0	-1	0	2	2	6

ELABORADO: La Autora

$$\begin{aligned}
 \text{IMPACTO TOTAL} &= \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}} \\
 &= \frac{9}{6} = 1,5 = 2
 \end{aligned}$$

Análisis:

❖ El impacto ambiental es en el que se debe trabajar en función de la difusión manejo de los recursos que se incorporan al medio su impacto es menor, es un papel primordial para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad “El Rosal “del medio ambiente por ser allí donde se ubican la creciente y arroyo.

4.5 EDUCATIVO

Tabla 15: MATRIZ IMPACTO EDUCATIVO

Niveles de Impacto		Valores				Valores		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Fuentes de consulta			-1				
2	Base para otras investigaciones				1			
3	Desarrollo de competencias				1			
4	Nivel Económico					2		
5	Capacitación					2		
	TOTALES	0	0	-1	2	4	0	0

ELABORADO: La Autora

$$\begin{aligned} \text{IMPACTO TOTAL} &= \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}} \\ &= \frac{5}{5} = 1 \end{aligned}$$

Análisis:

❖ El impacto educativo es en el que se debe trabajar debido a su nivel bajo positivo que nos dio debido a que no se cuenta con lo necesario para brindar las investigaciones de todo tipo y en especial en el área de los manuales para instituciones, manuales de procedimientos únicos que servirán para efectivizar las situaciones administrativas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La Junta de alcantarillado y agua potable “El Rosal”, no cuenta aún con un sistema de control administrativo y financiero, en un nivel técnico. La mayoría de las actividades se realizan en el marco de lo empírico.

·El personal administrativo y operativo no cuenta en la actualidad con un programa permanente y sistemático de capacitación, ni tampoco cuenta con un software de control contable.

Para una empresa nueva, que no tiene establecida una buena organización administrativa y laboral, se presenta una ardua lucha, frente a la competencia que, al menor descuido puede absorberla, como es el caso de la Junta, el Gobierno Autónomo del Cantón Montufar podría absorberla.

Al analizar el presente trabajo de investigación se ha podido determinar que el control interno es una herramienta muy necesaria para corregir errores y mantener controles a nivel de todo el departamento administrativo y financiero que son la base fundamental para el desenvolvimiento de las actividades que realiza la Institución.

Un control interno adecuado permite que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, obtenga una administración eficiente y se beneficie con una información oportuna.

Se verificó que el personal administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado no cuenta con el número suficiente de personas para cubrir todas las áreas que tiene la Institución y de esta manera obtener resultados claros y oportunos, especialmente en el área Financiera lo que conlleva a que los Directivos no cuenten con la información adecuada que le permita tomar decisiones oportunas.

Toda Institución necesita contar la Información financiera adecuada y oportuna para que sus directivos tomen decisión de manera clara y oportuna.

Las Instituciones que manejan recurso del público deben realizar auditorías internas y externas para detectar posibles errores o fraudes con el fin de analizar la información y tomar decisiones correctas

RECOMENDACIONES

. En atención de los resultados y conclusiones obtenidas en esta investigación, y con el propósito de contribuir al mejor desenvolvimiento del personal administrativo y directivos se presenta las siguientes recomendaciones:

La Junta de Agua Potable y alcantarillado debe mejorar el índice de satisfacción de los clientes debe iniciar, de manera urgente, la aplicación del manual de procedimientos administrativos y financieros.

Se recomienda que en la Institución exista una correcta asignación de funciones esto ayudará a que el trabajo sea distribuido en forma equitativa, por ende los resultados beneficiarán directamente a la Junta.

. Contar con personal capacitado, sobre todo comprometidos con la institución y su principal objetivo es brindar un servicio eficiente y mantener la información actualizada que proporcione seguridad a los usuarios.

Iniciar, desde ya, con el desarrollo de los programas de capacitación, permanente y con contenidos secuenciales, para todo el personal: administrativos y personal de la Junta.

5 BIBLIOGRAFÍA

2008, A. C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito - Ecuador, Ecuador: Editorial Jurídica del Ecuador.

Beltran, I. (2000). ACTA DE CONSTITUCION DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD "EL ROSAL". *ACTA DE CONSTITUCIÓN*, (pág. 3). SAN GABRIEL.

Contable, E. (s.f.). *Ecuador Contable*. Recuperado el 17 de 07 de 2013, de Ecuador Contable: <http://ecuadorcontable.com/casa/index.php/biblioteca/auditoria/neas/66-nea-10-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno>

David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena Edición ed.). (P. H. Pearson, Ed.) Naucalpan de Juárez, México, México: Prentice hall.

Educativo, P. (s.f.). *Tipos de.org*. Recuperado el 23 de Julio de 2013, de <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/>

Gómez, G. E. (s.f.). *Gestiopolis*. Recuperado el 17 de 07 de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

González, D. P. (2008). *FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS Y EPISTEMOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN*. Habana-Cuba: Centro de Estudios CEME.

Lara, C. T. (1983). *Cooperativismo el modelo alternativo* (Primera ed.). Quito, Pichincha, Ecuador.

Porter, H. B. (2006). Administración . En H. B. Porter, *Administración* (pág. 84). México: PEARSON EDUCACIÓN .

República, P. d. (2009). *Ley de aguas*. Quito, Ecuador: Presidencia.

SNI. (2010). *Sistema Nacional de Información* . Recuperado el 13 de mayo de 2013, de [http://indestadistica.sni.gob.ec/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=SNI.qvw&host=QVS@kukuri&anonymous=true](http://indestadistica.sni.gob.ec/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=SNI.qvw&host=QVS@kukuri&anonymous=truehttp://indestadistica.sni.gob.ec/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=SNI.qvw&host=QVS@kukuri&anonymous=true)

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA HABITANTES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA DE PIARTAL DEL CANTÓN MONTÚFAR

DATOS INFORMATIVOS:

NOMBRE:.....

DIRECCIÓN:.....

OBJETIVO:

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el estado actual en el campo Administrativo Contable y Financiero de la Junta de agua y Alcantarillado de la comunidad El Rosal..

INSTRUCCIONES:

- Se requiere que la presente encuesta sea contestada de una forma veraz y objetiva. La encuesta es confidencial y anónima.
- Marca con una X la respuesta según corresponda

CUESTIONARIO

1. Es usted usuario del servicio de agua.

Sí _____ No _____

Si su respuesta es afirmativa, me podría usted indicar como considera la prestación del servicio.

Es eficiente _____ es regular _____ es deficiente _____

2. Podría explicar con qué regularidad llega el agua a su residencia.

Mañana_____ tarde_____ noche _____ siempre _____

3. Cómo considera usted la calidad del agua.

Buena_____ regular _____ mala _____

4. El valor por la prestación del servicio es

Aceptable _____ Inaceptable _____

¿Por qué?

5. Con qué frecuencia se realiza el cobro.

Mensual_____ bimensual_____ otros_____

explique_____

6. Le cobra algún valor extra por el servicio

Costos

Multa

Mora

explicar_____

7. Considera usted que existe coordinación entre los lectores y cobradores del servicio.

Totalmente_____ Parcialmente_____

¿Por qué?

8. Que sugerencias puede usted dar para que el servicio se realice de mejor manera?

Equipamiento_____Capacitación_____Ninguna_____

9. El servicio que recibe del personal es:

Adecuado_____Inadecuado_____indiferente

10.Le gustaría que se implante un sistema automatizado de administración del servicio de agua potable?

Si_____No _____No

sabe_____

Anexo 2: FORMATO MANUAL DE FUNCIONES

	MANUAL ORGANIZACIONAL DE FUNCIONES	CODIGO:
	ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE “EL ROSAL”	Página X de XX
BASICA	RÉGIMEN ORGANIZACIONAL INTERNO	VERSIÓN:
APROBADO POR:		FECHA:

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES JUNTA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE DE “EL ROSAL”	
IDENTIFICACIÓN	
AREA:	
CARGO:	
JEFE INMEDIATO:	
PROPÓSITO GENERAL	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS BÁSICOS	
EDUCACIÓN	
EXPERIENCIA	

Anexo 3: LOGOTIPO INSTITUCIONAL PROPUESTO

