



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, PARROQUIA ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

**AUTOR(A):**

Ipiales Picuasi María Elvia

**DIRECTOR(A):**

Toro Echeverría Paul Alexander

Ibarra, 2020

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es una investigación realizada en la Junta Administradora de Agua Entubado de la Comunidad de Carabuela Parroquia Ilumán Cantón Otavalo Provincia Imbabura, el objetivo de esta investigación es proponer un Manual Administrativo y Financiero que sirva para el mejoramiento del proceso que realizan dentro de la organización, de esta manera cumplir con las obligaciones que tiene la misma. En primer lugar, se procedió a conocer la situación actual de la Junta con el propósito de tener orientación organizacional amplia. Una vez establecida las condiciones se procedió a la aplicación de técnicas de investigación como: entrevista y encuesta también se analiza los datos recopilados, con lo que fue posible identificar el problema que tenía en área administrativo, la cual no existe una organización en las actividades que realiza dentro de la entidad, que guíe los trabajos que deben realizar los miembros de la Junta. Viendo la necesidad se pasó a realizar el marco teórica misma que contiene los conceptos de cada uno de los elementos. La propuesta que se presenta en el capítulo III posee las normas básicas en materia administrativo y financiera aplica a las necesidades de la organización, mediante puesta en marcha se pretende corregir y mejorar todas las actividades, con el propósito de mejorar recursos, armonizar el trabajo en equipo y brindar un mejor servicio al usuario. El último capítulo presenta la validación que puede producir la implementación de un manual, con lo mencionado anteriormente la investigación finaliza con algunas conclusiones y recomendaciones.

## SUMMARY

The present project is an investigation carried out in the Administrative Board of Water Cased of the Community of Carabuela Parish Ilumán canton Otavalo Imbabura Province, the objective of this investigation is to opt with ideas and that serves for the improvement of the administrative and financial process, in this way comply with the obligations that it has. In the first place, the current situation of the Board was analyzed with the purpose of having a broad organizational orientation. Once the conditions were established, research techniques were applied as well as data analysis, which made it possible to identify the problem that it had in the administrative area, which is the absence of an Administrative and Financial Manual to guide the activities that the members of the Board must carry out. Seeing the need, the theoretical framework that contains the concepts of each of the elements was made. The proposal presented in chapter III has the basic rules in administrative and financial matters applied to the needs of the organization, through implementation is intended to correct and improve all activities, in order to improve resources, harmonize work in team and provide a better service to the user. The last chapter presents the validation that the implementation of a manual can produce, with the aforementioned the research ends with some conclusions and recommendations.

## AUTORÍA

Yo **María Elvia Ipiales Picuasi**, portador de la cédula de ciudadanía Nro. 100367478- declaro bajo juramento que el trabajo de grado aquí descrito, “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, PARROQUIA ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA”, es de mi total autoría y que no ha sido presentado previamente presentado para ningún otro fin de orden académico o profesional y que los resultados de la investigación y sus respectivas referencias bibliográficas se incluye en el presente documento.

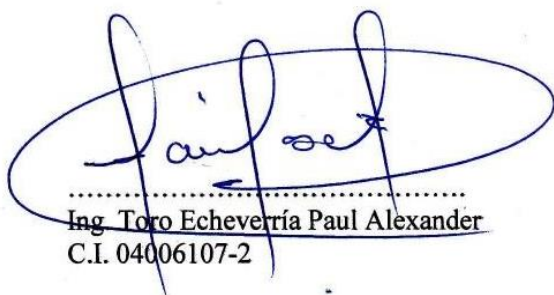
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Ipiales Picuasi', with two small '2' characters written below the signature.

.....  
Ipiales Picuasi María Elvia  
C.I. 100367478-3

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por el egresado, Srta. **María Elvia Ipiales Picuasi**, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA, cuyo tema es “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA, PARROQUIA ILUMÁN, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA IMBABURA”, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se dirige.

Dado en la ciudad de Ibarra, a los 29 días del mes de MAYO del 2020



.....  
Ing. Toro Echeverría Paul Alexander  
C.I. 04006107-2



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1.- Identificación de la Obra

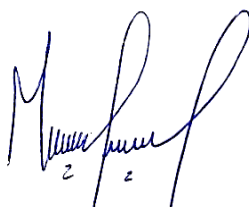
En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1003674783	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	María Elvia Ipiales Picuasi	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Carabuela – Otavalo	
<b>EMAIL:</b>		mariaipiales1989@gmail.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0983387950
DATOS DE LA OBRA			
<b>TÍTULO:</b>		“MANUAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA EN LA COMUNIDAD DE CARABUELA PARROQUIA ILUMÁN CANTÓN OTAVALO PROVINCIA IMBABURA”.	
<b>AUTOR (ES):</b>		María Elvia Ipiales Picuasi	
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>		29/05/2020	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>	
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>		Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA	
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>		Ing. Paúl Alexander Toro Echeverría	

## 2.- CONSTANCIAS

El autor 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

Ibarra, a los veinte nueve días del mes de mayo del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Elvia Ipiales Picuasi'. The signature is stylized with large loops and a long horizontal stroke at the bottom. There are two small '2' characters written below the signature.

.....  
La autora  
María Elvia Ipiales Picuasi  
C.I. 1003674783

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado dedico a mi Dios por darme la oportunidad de seguir luchando sin decaer ante las adversidades que se presenta en esta vida por darme salud, familia y lo más importante la vida para así culminar mi carrera universitaria.

A mi madre a pesar de estar sola siempre me ayudo cuidando a mis hijos por confiar en mí, también por el apoyo económico y moral que me brindo para culminar mí estudio.

A mi esposo por confiar y darme la oportunidad de superarme en mi sueño de sacar un título profesional.

A mis hijos Leonardo y Yamileth Patín quienes fueron mis más grandes fortalezas y mi inspiración para culminar mi carrera universitaria y no rendirme en el camino también me apoyaron sacrificando el tiempo que como madre debía pasar junto a ellos.



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por haberme abierto la puerta para estudiar y culminar mi carrera con éxito, también a los docentes quienes día a día transmitieron su conocimiento en el aula.

A Dios por darme la vida para alcanzar mi objetivo tan anhelada.

A. madre por haberme enseñado los valores más importantes que debemos poseer para ser buenas personal en la vida

A esposo por el sacrificio infinito en búsqueda de mi mejor futuro para mí y por el apoyo incondicional en todas mis decisiones.

Al Ing. Paúl Toro por su orientación y paciencia al realizar mi trabajo de grado.

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo principal elaborar un Manual Administrativo y Financiero para la Junta de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela, parroquia Ilumán, cantón Otavalo, provincia Imbabura, entidad dedicada a la administración y suministro de recursos hídricos. El cual tiene como finalidad brindar una guía y soporte a los miembros directivos de las funciones y actividades que deben desarrollar para la obtención de una correcta gestión de los recursos confiados a los mismos. Este trabajo está conformado por cuatro capítulos, contenidos que se detallan a continuación:

Capítulo I Diagnóstico. - Para la elaboración de este capítulo fueron de gran utilidad la aplicación de técnicas de investigación como son las encuestas y entrevistas a los miembros del directivo como también a los usuarios de la Junta para poder determinar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenaza de los departamentos administrativa y financiera que fueron la base para identificar el problema por la que atravesaba le entidad.

Capitulo II Marco Teórico. - Para fortalecer la investigación se tiene los sustentos del marco teórico en la que se describe las bases teóricas y científicas relacionadas con el tema para la cual facilita la comprensión y desarrollo en la elaboración de la propuesta.

Capítulo III Propuesta. - Se refiere a la elaboración de un manual administrativo y financiero para la Junta Administradora de Agua Entubada, la cual tiene como finalidad brindar orientación para mejorar las actividades y procesos que se desarrollen dentro de la organización a fin de dar solución los problemas encontrados en la misma.

Capitulo IV Validación. - Está compuesto de la validación y evaluación de los aspectos más importantes de manual administrativo y financiero de la comunidad de Carabuela mediante la

validación y una matriz de validación por el último se determina conclusiones y recomendaciones que sirvan para el mejoramiento de la aplicación del proyecto.

## ÍNDICE DE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	v
2.- CONSTANCIAS .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
PRESENTACIÓN.....	x
ÍNDICE DE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE SE GRÁFICO.....	xix
JUSTIFICACIÓN .....	20
CAPÍTULO I .....	21
DIAGNOSTICO SITUACIONAL .....	21
1.1. Antecedentes .....	21
1.2. Objetivo el diagnóstico .....	22
1.2.1. Objetivo general .....	22
1.2.2. Objetivo específico.....	22
1.3. Variables .....	23
1.3.1. Filosofía empresarial .....	23
1.3.2. Estructura orgánica.....	23
1.3.3. Normativa legal .....	23
1.3.4. Gestión financiera .....	23
1.3.5. Servicio.....	23
1.4. Indicadores .....	23
1.4.1. Filosofía empresarial .....	23
1.4.2. Estructura Orgánica.....	23
1.4.3. Normativa legal .....	24
1.4.4. Gestión financiera .....	24

1.4.5. Servicio.....	24
1.5. Matriz de relación diagnóstica.....	25
1.6. Identificación de la población.....	25
1.7. Muestra.....	26
1.8. Técnicas de investigación.....	27
1.8.1. Información primaria.....	27
1.8.2. Información secundaria.....	28
1.9. Entrevista a los directivos de la Junta Administradora de Agua Entubada de la Comunidad de Carabuela.....	28
1.10. Tabulación y presentación de los resultados obtenidos.....	32
1.11. Construcción de la matriz FODA.....	42
1.11.1. Cruce estratégicos FA – FO – DO – DA.....	43
1.12. Identificación del problema diagnóstico.....	44
CAPITULO II.....	45
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	45
2.1. Organización.....	45
2.1.1 Importancia de las organizaciones.....	46
2.2. Manual.....	46
2.3. Administración.....	47
2.4. Procesos de la administración.....	47
2.5. Dirección.....	51
2.6. Control.....	52
2.7. Financiero.....	53
2.7.1. Contabilidad.....	53
2.7.2. Partida doble.....	53
2.7.3. Cuentas.....	54
2.7.5. Libro diario.....	54
2.7.6. Libro Mayor.....	55
2.8. Estados financieros.....	55
2.9. Partes del estado financiero.....	55
2.10. Análisis Financieros.....	57
2.11. Razones Financieros.....	58
CAPITULO III.....	58

3.	DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	58
3.1.	Introducción .....	58
3.1.1.	Esquema.....	59
3.2.	Propuesta.....	60
3.3.	Descripción .....	60
3.4.	Finalidad .....	61
3.5.	Filosofía Organizacional.....	61
3.6.	Estructura Orgánica .....	63
3.7.	Manual de Funciones .....	65
3.9.	Mapa de procesos.....	72
3.10.	Manual de Procedimiento Administrativo .....	73
3.11.	Financiero.....	83
3.11.1.	Plan de cuentas .....	84
3.11.2.	Dinámicas de Cuentas .....	85
3.11.3	Libro Diario .....	96
3.11.4.	Libro Mayor .....	97
3.12.	Balance de Comprobación .....	99
3.13.	Estados Financieros.....	100
3.14.	Estado de Situación Financiera .....	101
3.15.	Comprobante de Egreso o de Pago .....	102
3.16.	Comprobante de Ingreso .....	103
3.17.	Factura.....	104
3.17.	Cuentas más utilizadas dentro de la Junta Administradora de Agua .....	105
3.17.1.	Caja Chica.....	105
3.17.2.	Bancos .....	105
3.17.3.	Cuentas por Cobrar.....	106
3.17.4.	Inventario.....	106
3.17.5.	Activo Fijos .....	106
3.18.	Depreciación.....	106
3.19.	Análisis Financiero.....	107
2.21.	Indicadores financieros .....	107
3.21.1	Semaforización de índice de liquidez.....	108
3.21.2.	Semaforización de capital de trabajo .....	109

3.23.3. Semaforización de prueba ácida .....	110
CAPITULO IV.....	112
4. VALIDACIÓN .....	112
4.1 Método de verificación .....	112
4.2 Factores validar.....	115
4.2.1 Proceso administrativo.....	115
4.2.2 Proceso financiero.....	115
4.3 Método de calificación.....	115
4.4 RANGOS DE INTERPRETACIÓN.....	116
4.5 Estudio estratégico .....	117
4.6 Descripción de estudio .....	117
4.7 Objetivo del estudio .....	117
4.8 Equipo de trabajo .....	117
4.9 Elaboración de la matriz .....	118
4.10 Aprobación de la matriz.....	118
4.11 Validadores .....	118
4.12 Calificación Total.....	120
4.13 EVALUACIÓN .....	120
Bibliografía .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. . Matriz de relación diagnostica .....	25
Tabla 2 Usuarios de la Junta Administradora de Agua.....	33
Tabla 3 Servicios de agua entubada.....	33
Tabla 4 Frecuencia de Agua .....	34
Tabla 5 Dificultad por el consumo de agua .....	35
Tabla 6 Nivel de satisfecho del trabajo que realizan .....	36
Tabla 7 Inconveniente al momento de la lectura del medidor .....	37
Tabla 8 Suspensión de Agua.....	38
Tabla 9 Asistir a las Reuniones Convocadas .....	39
Tabla 10 Toman en cuenta las ideas de los Usuarios.....	40
Tabla 11 Conveniente por la cancelación de servicio de agua .....	41
Tabla 12 Matriz FODA.....	42
Tabla 13 Cruce estratégicos .....	43
Tabla 14 Descripción de Funciones Asamblea General de usuario.....	66
Tabla 15 descripción de funciones Directiva de Junta Administradora de Agua .....	66
Tabla 16 Descripción de funciones del Presidente .....	67
Tabla 17 Descripción de funciones Secretaria.....	68
Tabla 18 Manual de Funciones Tesorera .....	70
Tabla 19 Manual de Función Contador .....	71
Tabla 20 Manual de Función Operador .....	71
Tabla 21 Procedimiento de Compra de Materiales.....	74
Tabla 22 Procedimiento para el ingreso de usuario a la Junta administrara. ....	76
Tabla 23 Procedimiento de elaboración de factura para el cobro de servicio de agua .....	77
Tabla 24 Salida de Operador.....	80



Tabla 25 Selección y contratación del personal.....	81
Tabla 26 Plan de cuentas de la Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela ..	84
Tabla 27 Caja .....	86
Tabla 28 Bancos.....	86
Tabla 29 Cuentas por cobrar .....	87
Tabla 30 Documentos por cobrar.....	88
Tabla 31 IVA. En compras .....	90
Tabla 32 Inventarios .....	91
Tabla 33 Cuentas por pagar .....	92
Tabla 34 Capital social.....	93
Tabla 35 Ingresos .....	94
Tabla 36 Gastos.....	95
Tabla 37 Libro Diario .....	96
Tabla 38 Registro de Libro Diario .....	97
Tabla 39 Libro Mayor.....	97
Tabla 40 Caja chica.....	98
Tabla 41 Cuenta banco de pichincha .....	98
Tabla 42 Caja .....	98
Tabla 43 Planilla de agua.....	99
Tabla 44 Balance de Comprobación .....	99
Tabla 45 Estado de Resultado.....	100
Tabla 46 Registro de Estado de Situación Financiera .....	101
Tabla 47 Rol de Pago.....	102
Tabla 48 Registro de Comprobante de Egreso o Pago .....	103
Tabla 49 Registro Comprobante de Ingreso .....	103

Tabla 50 Factura .....	104
Tabla 51 Caja Chica.....	105
Tabla 52 Registro Banco.....	106
Tabla 53 Depreciación de activos fijos.....	107
Tabla 54 semaforización de índice de liquides .....	108
Tabla 55 Semaforización de capital de trabajo .....	109
Tabla 56 Prueba ácida.....	110
Tabla 57 Rotación de cartera .....	111
Tabla 58 Matriz de verificación.....	114
Tabla 59 Resultado .....	119
Tabla 60 Calificación obtenida .....	120
Tabla 61 Formula.....	120

**ÍNDICE SE GRÁFICO**

<i>Gráfico 1</i> Usuarios de la junta de agua.....	33
<i>Gráfico 2</i> Servicio de agua .....	34
<i>Gráfico 3</i> Frecuencia de abastecimiento de agua .....	35
<i>Gráfico 4</i> Dificultades por el consumo de agua.....	36
<i>Gráfico 5</i> Satisfecho con los trabajos .....	37
<i>Gráfico 6</i> Inconveniente al momento de la lectura del medidor.....	38
<i>Gráfico 7</i> Notificación al momento de la suspensión de agua.....	39
<i>Gráfico 8</i> Asiste a la reunión convocada .....	40
<i>Gráfico 9</i> Toma en cuenta las ideas de los usuarios .....	41
<i>Gráfico 10</i> Es conveniente el pago por el servicio de agua .....	42
<i>Gráfico 11</i> Formato Administrativo .....	59
<i>Gráfico 12</i> Formato Financiero .....	60
<i>Gráfico 13</i> Organigrama Estructural .....	64
<i>Gráfico 14</i> Organigrama Funcional .....	65
<i>Gráfico 15</i> Mapa de procesos .....	73
<i>Gráfico 16</i> Compra de materiales .....	75
<i>Gráfico 17</i> Ingreso de Usuario a la Junta.....	76
<i>Gráfico 18</i> Elaboración de factura.....	79
<i>Gráfico 19</i> Salida del Operador .....	81
<i>Gráfico 20</i> Flujograma de selección y contratación del personal.....	83

## JUSTIFICACIÓN

La situación actual de la organización refleja que no existe un adecuado procedimiento del desarrollo de las actividades y funciones que se realiza dentro de la entidad, de este problema nace la necesidad implementar un manual administrativo y financiero en la junta administradora de agua entubada, el cual permita gestionar y controlar de una manera correcta a la organización ayudando a optimizar sus debilidades y orientarse hacia un futuro mejor.

La elaboración y preparación de este manual ayudará a la institución a mejorar el ambiente laboral tanto interno y externo, controlar el desempeño de funciones, promover el trabajo en equipo, identificar una buena administración de los recursos materiales y económicos con los que cuentan la entidad, mismos que faciliten a los directivos de la junta a ejercer mejor su trabajo con eficiencia y eficacia a fin de obtener información financiera clara y precisa que permita una toma de decisiones en beneficio de la organización.

Para lo cual con la ayuda y colaboración del presidente de la junta y todos los usuarios internos y externos que conforman la junta administradora de agua entubada, se logró obtener una información amplia sobre la institución.

## **CAPÍTULO I**

### **DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1.Antecedentes**

Con el paso del tiempo toda organización se ha visto en la obligación de perfeccionar su forma de administrar, por lo que se establece nuevas técnicas de control administrativas que facilitan a los directivos a tomar las mejores decisiones y acciones correctivas.

La Junta Administradora de Agua Entubada se encuentra ubicada en la comunidad de Carabuela, parroquia Ilumán, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, tiene como objetivo principal brindar servicio de calidad en cuanto al consumo de agua. Organismo regulado por la Secretaría Nacional del Agua SENAGUA y formado mediante la Ley Constitutiva de Juntas administradores de Agua Potable.

Mediante la investigación realizada la organización no cuenta con un manual administrativo y financiero en el que incluye puestos administrativos que intervengan en el proceso de reconocimiento de las responsabilidades y participaciones del personal.

Para lo cual, es necesario que en la institución se instaure un manual administrativo y financiero, ya que este ayudará a un buen desempeño de trabajo dentro de la junta, misma que a la vez contribuya a brindar una guía de soporte para la obtención de una buena gestión económica de la entidad.

## **1.2.Objetivo el diagnóstico**

### **1.2.1. Objetivo general**

Diagnosticar la situación administrativa y financiera de la junta administradora de agua entubada de la comunidad de Carabuela, mediante encuesta y entrevista para identificar la fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza que podría enfrentar la institución.

### **1.2.2. Objetivo específico**

- Analizar la filosofía institucional fundamentada dentro de la organización de junta administradora de agua entubada con la finalidad de estar al tanto de misión, visión, principios y valores, por medio de la utilización de investigación como encuesta, entrevista.
- Analizar la estructura organizacional de la institucionales que dirigen los procesos administrativos para determinar la eficiencia y eficacia de esta manera establecer un sistema de planificación estratégico para el aprovechamiento máximo de la misma.
- Identificar reglamentos y leyes que regulan la Junta Administradora de Agua, mediante entrevista a los funcionarios de la organización, para determinar medidas que permitan mejorar en las distintas áreas funcionales.
- Conocer la gestión financiera que verifica dentro de la organización como procesos contables, estados financieros para un mejor funcionamiento de la misma
- Verificar los servicios que presta a los usuarios de la junta administradora de agua entubada en la actualidad.

### **1.3. Variables**

Se pudo determinar las siguientes variables, misma que sirvan de ayuda para la obtención de información fundamental para el desarrollo del manual y así alcanzar los objetivos propuesto

**1.3.1.** Filosofía empresarial

**1.3.2.** Estructura orgánica

**1.3.3.** Normativa legal

**1.3.4.** Gestión financiera

**1.3.5.** Servicio

### **1.4. Indicadores**

Para determinar los variables es importante tomar en cuenta los indicadores, con el fin de identificar los métodos técnicas e instrumentos de investigación, de esta manera poder analizar a la organización de una mejor manera.

#### **1.4.1. Filosofía empresarial**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Principios
- Valores

#### **1.4.2. Estructura Orgánica**

- Estructura organizacional

- Manual administrativo
- Manual de funciones

### **1.4.3. Normativa legal**

- Constitución
- Reglamentos
- Leyes

### **1.4.4. Gestión financiera**

- Proceso contable
- Estados financieros

### **1.4.5. Servicio**

- Tipos de servicio
- Convenios institucionales
- Nivel de satisfacción del usuario
- Tarifa



## 1.5. Matriz de relación diagnóstica

**Tabla 1.**  
**. Matriz de relación diagnóstica**

Objetivos	VARIABLES	Indicadores	Técnicas de Investigación	Fuentes de Información	Público Meta
Analizar la filosofía institucional	Filosofía Empresarial	Misión Visión Objetivos Políticas Principios y Valores	Entrevista Encuesta	Primario	Presidente
Analizar la estructura orgánica de la empresa	Estructura Orgánica	Organigrama Manual de funciones Manual de procedimiento	Entrevista	Primaria	Personal Administrativa
Identificar Leyes que regulan la Junta Administradora de Agua	Normativa Legal	Constitución Reglamentos y Leyes	Entrevista	Primaria	Personal administrativa
Conocer la gestión financiera de la organización	Gestión Financiera	Proceso contable Estado financiero	Entrevista	Primaria	Personal administrativa
Determinar los servicios que actualmente presta la Junta Administradora de Agua	Servicio	Tipos de servicio Convenios institucionales Nivel de satisfacción del usuario Tarifa	Encuesta	Primaria	Usuarios Junta Administradora de Agua Entubada

## 1.6. Identificación de la población

Para el desarrollo de este trabajo de investigación de campo se pudo identificar la población a los siguientes:

Directivas de Junta Administradora de Agua.

- Presidente
- Tesorero

➤ Operador

### 1.7. Muestra

El cálculo de la muestra que se aplicara a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela, ya que es mayor a 100 personas se ha considerado como población a los 750 usuarios que tiene la Junta, se aplica la siguiente fórmula para determinar la muestra.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza 1,96

N= Universo o población de usuario

$\sigma$ = Varianza 0.25

e= Error 0.05

Calculo de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{(750)(0.25)^2(1.96)^2}{(750-1)(0,05)^2 + (0.25)^2(1.96)^2}$$

$$n = \frac{180.075}{2.1126}$$

$$n = 84$$

## **1.8. Técnicas de investigación**

Se utilizará la información primaria y secundaria

### **1.8.1. Información primaria**

La información primaria se basa en la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación científica, para lo cual utilizare la entrevista y la encuesta.

#### ***1.8.1.1. Entrevista***

La entrevista es una de la técnica de investigación que se basa en la aplicación de instrumentos utilizando banco de preguntas, misma que ayuda a investigador obtener amplia información sobre la organización.

La entrevista se realizará al Presidente Fabián Santacruz, Tesorera Blanca Tituaña y al operador de agua Alberto Cotacachi de la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela, se podrá obtener información enfocados a la parte administrativa actual de la institución.

#### ***1.8.1.2. Encuesta***

La encuesta es una técnica de investigación que permite recoger información, mediante cuestionario de preguntas, es necesario conocer los aspectos importantes de la organización.

La encuesta se aplicó a los usuarios de la Junta Administradora de Agua, utilizando indicadores que permitan analizar la situación actual de la junta y así; se podrá recopilar información referente a la población sujeta a estudio, las preguntas están enfocadas al servicio de agua que brinda la organización a los usuarios de la comunidad de Carabuela.

## **1.8.2. Información secundaria**

### ***1.8.2.1.Documental***

Para la elaboración de la presente investigación, es importante contar con apoyo y consulta de diferente texto, folletos, tesis, internet que se relacione con la materia, la misma que se localiza detallado en la bibliografía.

## **1.9.Entrevista a los directivos de la Junta Administradora de Agua Entubada de la Comunidad de Carabuela.**

**Entrevista dirigida al Sr. Fabián Santacruz presidente de la Junta Administradora de Agua.**

### **1. ¿La Junta administradora de agua está constituida legalmente?**

Si está constituido legalmente para presta su servicio dentro de la comunidad

### **2. ¿Cuántos años está trabajando la junta administradora de Agua en la comunidad?**

Empezó el trabajo en 1993, actualmente tiene 26 años de servicio

### **3. ¿Cómo está constituida la Junta Administradora de Agua?**

Está constituida por Presidente, Secretaria, Tesorera, Operador y Vocales.

### **4. Dentro de la organización ¿tiene definido su misión y visión?**

Por el momento no tiene definido misión y visión, los trabajos que se realizan es por coordinación diaria.

### **5. ¿La Junta administradora de Agua tiene definido sus principios y valores de la organización?**

La organización no tiene políticas y valores solo desempeña sus trabajos de forma empírica.

### **6. ¿La Junta Administradora de Agua cuenta con un organigrama estructural?**

El presidente manifestó que, si posee con un organigrama estructural, hasta el momento no tiene actualizado.

**7. ¿La organización dispone de un reglamento y leyes?**

La organización realiza sus actividades conforme a lo establecido en el estatuto emitido por el SENAGUA.

**8. ¿Junta Administradora de Agua posee recursos disponibles para el mantenimiento de la misma?**

Para el mantenimiento de agua posee los recursos del cobro por el servicio que brinda a los usuarios.

**9. ¿Cree usted necesario la implementación de un Manual Administrativo y Financiero para un buen manejo de la organización?**

Es necesaria la implementación de un manual administrativo y financiero, ya que en la misma se detalla las funciones que se deben cumplir cada individuo que representa en la Junta.

**10. ¿Cuenta con una infraestructura propia la organización?**

Si cuenta con una infraestructura propia pero no es acorde para el desempeño ya que el lugar es pequeño.

**11. ¿Tiene algún convenio con otras instituciones para el mejoramiento de la junta?**

La Junta no tiene convenios solo se abastece con los cobros de servicio de agua al usuario.

**12. ¿Recibe apoyo financiero de parte de las instituciones públicas?**

En la actualidad no cuenta con apoyos financieros de ninguna institución pública

**Análisis**

Con la entrevista realizado al presidente Fabián Santacruz de Junta de Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela se pudo identificar que no cuentan con una filosofía empresarial, solo trabajan de forma empírica es decir viendo las necesidades que se presenta diariamente.

También se pudo identificar que el organigrama estructural de la Junta no está actualizado, por lo cual es necesaria la implementación de un manual administrativo y financiero, donde se puede diferenciar claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la misma. Además, en la actualidad no cuenta con convenios ni apoyos financieros de empresas públicas para el mejoramiento de la organización, solo tienen una base de cobro de servicio de agua.

### **Entrevista a la Tesorera Blanca Tituaña de la Junta Administradora de Agua**

#### **1. ¿Qué tipo de ingreso tiene la Junta Administradora de Agua Entubada?**

Los ingresos que posee la organización son de las multas, cobro de servicio de agua, instalación de agua.

#### **2. ¿Cuál es el número de los usuarios que consume el servicio?**

En el presente año cuenta con un numero de usuario que son 750.

#### **3. ¿La organización cuenta con un sistema contable?**

No, lo único que realiza es un registro de ingreso y egreso.

#### **4. ¿La junta realiza algún tipo de estados financieros?**

No realizan los estados financieros.

#### **5. ¿Cuáles es el costo que cobran por el servicio de agua entubada?**

El costo por el servicio de agua es de un valor de 0. 60ctv.metro cubico de consumo.

#### **6. ¿Cada que tiempo se realiza las recaudaciones que corresponde a consumo de agua entubada?**

Las recaudaciones lo realizan tres lunes de cada mes.

**7. ¿En qué tiempo realiza los informes económicos de la organización?**

Los informes económicos lo realizan en tres meses.

**Análisis**

Después de realizar la entrevista a la Tesorera Blanca Tituaña se puede concluir que la Junta no cuenta con un sistema contable y estados financieros solo tiene un registro de ingresos y egreso, por lo cual la información no es clara.

**Entrevista dirigida al Operador Alberto Santacruz de la Junta Administradora de Agua.**

**1. ¿Cuál es el promedio del consumo de agua por los usuarios?**

El consumo de agua es de 12 a 15 metros cúbicos.

**2. ¿Realiza inventarios de materiales e instalaciones que compone el sistema de agua?**

No se realiza inventarios.

**3. ¿En qué tiempo se lo realiza el mantenimiento agua?**

El mantenimiento del sistema de agua se lo realiza mensualmente.

**4. ¿Cuándo suspende definitivamente el servicio de agua?**

Al momento que existen daños en las redes principales.

**5. ¿Si hay daños al sistema de agua son atendidos eficazmente?**

Sí, porque los daños son atendidos eficientemente y oportunamente.

**6. ¿Existe alguna estrategia para el manejo y conservación de agua?**

En la actualidad una de la estrategia es ampliar vertientes.

**7. ¿Usted recibió capacitaciones para realizar bien su trabajo?**

El sr. Alberto Santacruz ha recibido capacitaciones

**8. ¿Cada que tiempo recibe las capacitaciones sobre buen manejo de agua?**

Semestralmente

**9. ¿El servicio que la junta brinda es confiable y permanente?**

Si porque cumple con el Estatuto otorgado por SENAGUA.

**Análisis**

La Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela no realiza inventarios de materiales e instalaciones que compone el sistema se agua.

**Encuesta dirigidos a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela.**

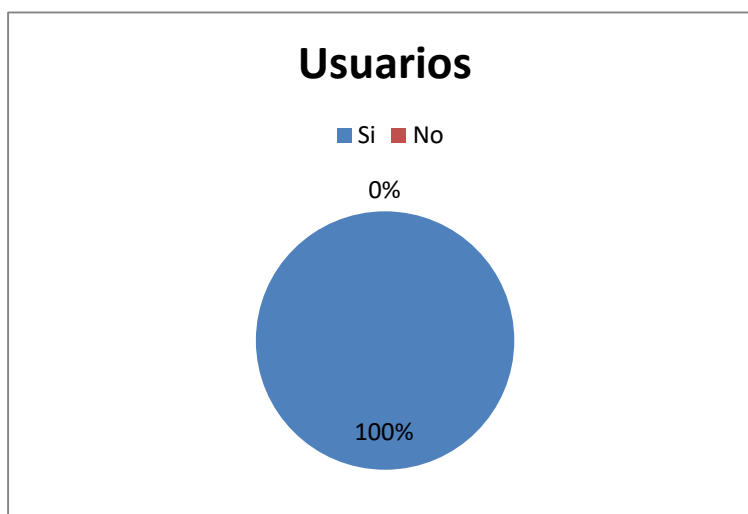
**1.10. Tabulación y presentación de los resultados obtenidos****1. ¿Usted es usuario de la Junta Administradora de Agua?**



**Tabla 2 Usuarios de la Junta Administradora de Agua**

Alternativa	Frecuencia	%
Si	85	100%
No	0	0%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia

*Gráfico 1* Usuarios de la junta de agua

**Análisis:** De toda la población encuestada se evidencio que la totalidad de los usuarios consumen y usan el servicio de agua entubada que brinda la Junta Administradora de la comunidad de Carabuela, por lo tanto; es un beneficio para la organización ya que ingresa dineros para brindar un servicio de calidad.

## 2. ¿Cómo considera el servicio de agua en la comunidad?

**Tabla 3 Servicios de agua entubada**

Alternativa	Frecuencia	%
Muy bueno	3	4%
Bueno	73	86%
Malo	8	9%
Muy malo	1	1%

Total	85	100%
-------	----	------

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia



Gráfico 2 Servicio de agua

**Análisis:** Los resultados de la encuesta muestran, que el servicio de agua es de buena calidad. Por lo cual indica que la atención que les brinda es oportuna y segura, el mismo que satisface las expectativas esperadas por la mayoría de los usuarios.

### 3. ¿Con que frecuencia llega el agua a su domicilio?

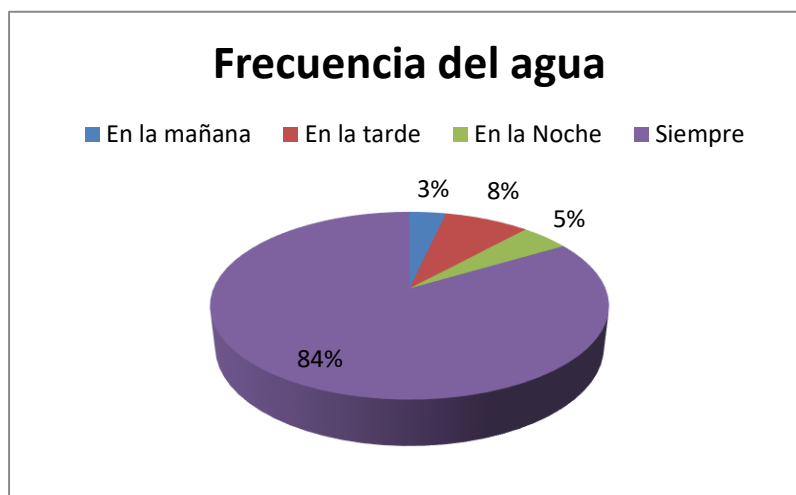
**Tabla 4 Frecuencia de Agua**

Alternativa	Frecuencia	%
En la mañana	3	4%
En la tarde	7	8%
En la Noche	4	5%

Siempre	71	84%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia



*Gráfico 3* Frecuencia de abastecimiento de agua

**Análisis:** El resultado de la información muestra que la mayoría de los usuarios reciben el servicio de agua las 24 horas del día, por lo cual están de acuerdo con el servicio que brinda la Junta.

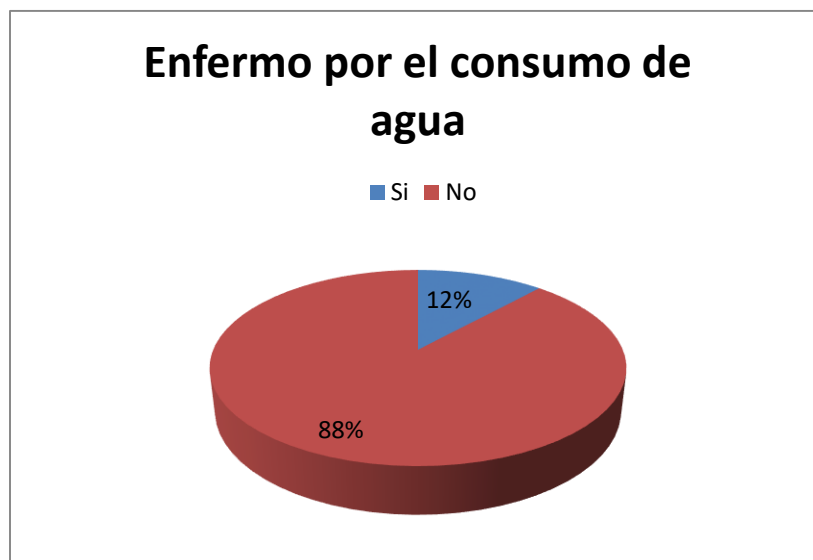
#### 4. ¿Alguna vez usted se enfermó por el consumo de agua de su comunidad?

**Tabla 5** Dificultad por el consumo de agua

Alternativa	Frecuencia	%	
Si	10	12%	
No	75	88%	

Total	85	100%	
-------	----	------	--

Elaborado por: Autora  
Fuente: Investigación propia



*Gráfico 4* Dificultades por el consumo de agua

**Análisis:** En la tabla se identifica de los usuarios encuestados manifiesta no tener complicaciones con el consumo de agua, por lo cual existe un cuidado adecuado antes de la distribución de la misma.

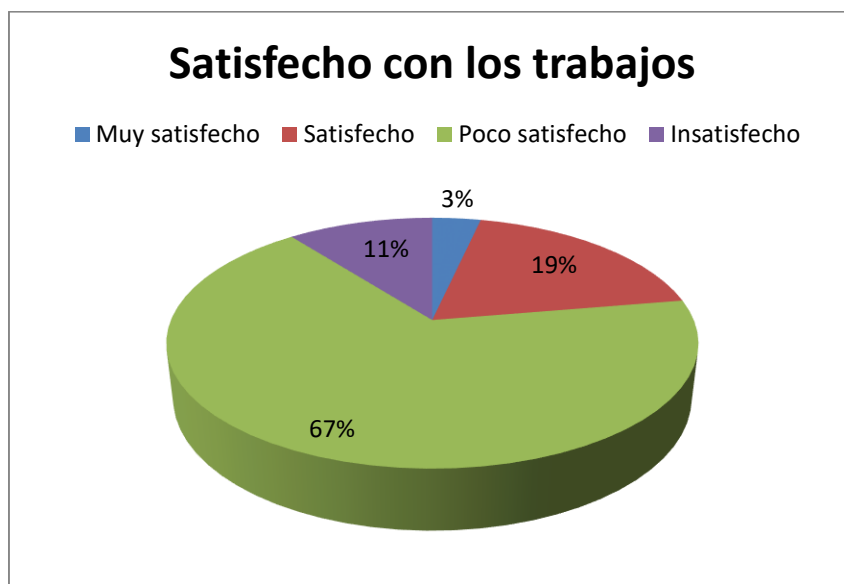
#### 5. ¿Está satisfecho con los trabajos que realizan los miembros de la junta?

**Tabla 6** Nivel de satisfecho del trabajo que realizan

Alternativa	Frecuencia	%
Muy satisfecho	3	4%
Satisfecho	16	19%

Poco satisfecho	57	67%
Insatisfecho	9	11%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia



**Gráfico 5 Satisfecho con los trabajos**

**Análisis:** El resultado de la encuesta muestra que gran parte de los usuarios se encuentran poco satisfechos con la gestión administrativa que desarrollan los directivos, resultados obtenidos por inadecuadas lecturas del medidor, corte de servicio de agua en las noches entre otras cosas, lo que con lleva al descontentamiento de las habitantes de la comunidad.

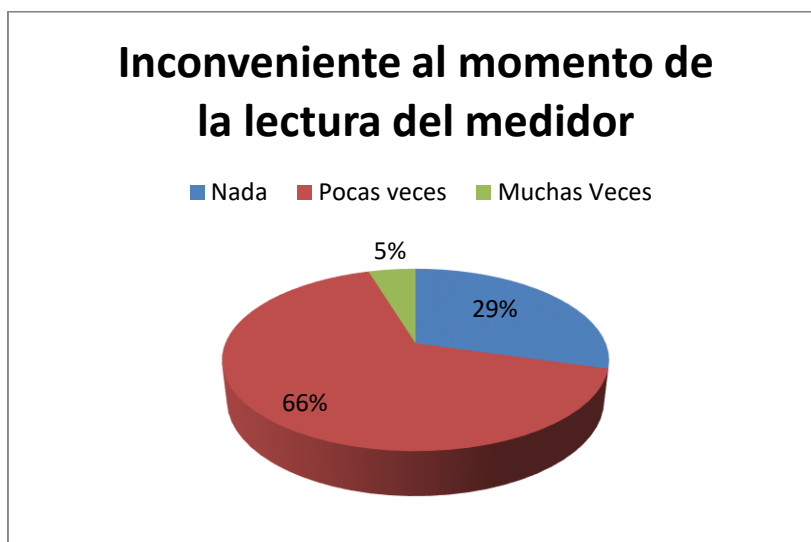
## 6. ¿Usted ha tenido inconveniente al momento de lectura de su medidor?

**Tabla 7 Inconveniente al momento de la lectura del medidor**

Alternativa	Frecuencia	%
Nada	25	29%
Pocas veces	56	66%

Muchas Veces	4	5%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia



**Gráfico 6 Inconveniente al momento de la lectura del medidor**

**Análisis:** De la investigación realizada a los usuarios afirman tener inconveniente al momento de la toma de la lectura del medidor por lo cual es alto el error que se presenta en la misma.

## 7. ¿Usted cómo califica la notificación que brinda al momento de la suspensión de agua?

**Tabla 8 Suspensión de Agua**

Alternativa	Frecuencia	%
Excelente	3	4%

Buena	70	82%
Mala	12	14%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia

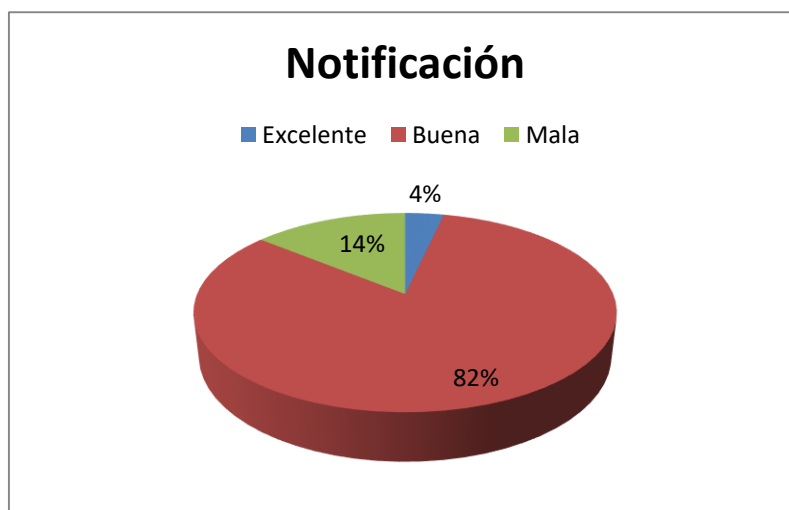


Gráfico 7 Notificación al momento de la suspensión de agua

**Análisis:** El resultado obtenido después de la encuesta aplicada a los usuarios de la misma, manifiesta que, si existe excelente notificación al momento de la suspensión de agua, por lo cual indica que Junta está dispuesto a responder todas las inquietudes de los usuarios.

**8. ¿Usted asiste normalmente a las reuniones convocadas por la junta administradora de Agua Entubada de la comunidad?**

**Tabla 9 Asistir a las Reuniones Convocadas**

Alternativa	Frecuencia	%
Si	73	86%

No	12	14%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia



*Gráfico 8* Asiste a la reunión convocada

**Análisis:** Se puede evidenciar en el gráfico que la mayoría de los encuestados si asisten a las reuniones convocadas por los máximos autoridades, de esta manera se identificó que los usuarios si colaboran con el mismo para el bienestar de la Junta.

**9. ¿Los miembros de la Junta Administradora de Agua Entubada tomo en cuenta la opinión de los usuarios para la toma de decisiones?**

**Tabla 10** Toman en cuenta las ideas de los Usuarios

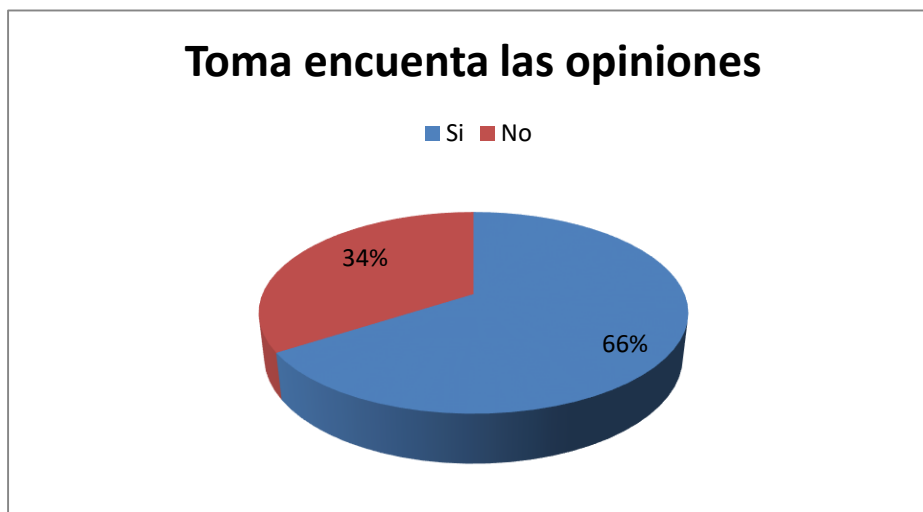
Alternativa	Frecuencia	%
Si	56	66%



No	29	34%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia



*Gráfico 9* Toma en cuenta las ideas de los usuarios

**Análisis:** La totalidad de los usuarios del servicio de agua entubada indica que, si toma en cuenta las opiniones para la toma de decisión, por lo cual se identifica que los trabajos que realizan la Junta es confiable.

## 10. ¿Es conveniente el pago que cancela por el servicio de agua entubada en su comunidad?

**Tabla 11** Conveniente por la cancelación de servicio de agua

Alternativa	Frecuencia	%
Si	78	92%
No	7	8%
Total	85	100%

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia

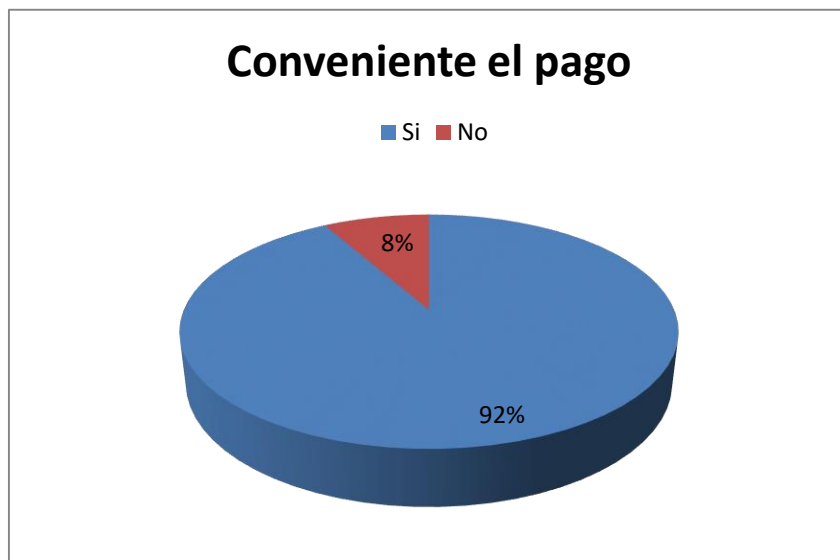


Gráfico 10 Es conveniente el pago por el servicio de agua

**Análisis:** La mayoría del usuario afirma que si están conforme con el pago de agua ya que los recursos ingresados a la organización ayudan en el mantenimiento de dicha obra.

### 1.11. Construcción de la matriz FODA

Como producto del análisis de la información se elabora la matriz FODA, se ejecutó las Fortalezas y Debilidades las cuales están vinculadas con los factores internos de la organización; las Oportunidades y Amenazas que están relacionados con los factores externos.

### Tabla 12 Matriz FODA

<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
<p>F1. Se encuentra legalizada ante el SENAGUA</p> <p>F2. Empezó el trabajo en 1993, actualmente tiene 26 años de servicio.</p> <p>F3. Cuenta con un sistema propio de agua entubada</p> <p>F4. Está constituido por los directivos de la Junta</p> <p>F4. Dispone de recursos propios para el mantenimiento del sistema</p> <p>F5. La colaboración activa de los usuarios</p> <p>F6. Buen ambiente laboral</p> <p>F7. Infraestructura propia</p> <p>F8. Servicio de agua las 24 horas</p>	<p>D1. La filosofía empresarial no se encuentra documentada ni formalizada.</p> <p>D2. Estructura organizacional desactualizada</p> <p>D3. Desconocimiento del proceso administrativo y financiero</p> <p>D4. No existe un sistema contable</p> <p>D5. No tiene un sistema de inventarios</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenaza</b>
<p>O1. Implementar un manual administrativo y financiero</p> <p>O2. Existencia de vertientes de agua</p> <p>O3. Acceso a tecnología e insumos de calidad.</p> <p>O4. Demanda creciente de los usuarios</p> <p>O5. Capacitaciones y vinculación de instituciones educativas.</p>	<p>A1. Cambios climáticos</p> <p>A2. Contaminación ambiental</p> <p>A3. Mal uso de agua por parte de los usuarios</p> <p>A4. Daños frecuentes en las redes, medidores y conexiones de agua.</p>

### 1.11.1. Cruce estratégicos FA – FO – DO – DA

**Tabla 13 Cruce estratégicos**

<b>Fortaleza – Amenaza</b>	<b>Fortaleza – Oportunidades</b>

<p>F4. Está constituido por los directivos de la Junta.  A4. Mal uso de agua por parte de los Usuarios  F4A4: Contar con la colaboración de los directivos es confiable ya que ellos planifican las actividades para el control de reducción del mal uso de agua por los usuarios.  F5. La colaboración activa de los usuarios  A5. Daños frecuentes en las redes, medidores y conexiones de agua.  FA: Tener la colaboración de los usuarios se puede impedir daños frecuentes en las redes realizando mingas para la protección y así evitar la contaminación del mismo.</p>	<p>F6. Buen ambiente laboral  O1. Implementar un manual administrativo y financiero  FO: Implementar un manual administrativo y financiero se puede obtener o fortalecer un buen ambiente laboral entre directivos de la Junta en las áreas correspondientes.  F8. Servicio de agua las 24 horas  O4. Demanda creciente de los usuarios  FO: Cumplir con el compromiso de cuidar y mantener las conexiones domiciliarias para dar un servicio de calidad a los usuarios</p>
<b>Debilidades – Oportunidades</b>	<b>Debilidades – Amenaza</b>
<p>D3. Desconocimiento del proceso administrativo y financiero  O3. Acceso a tecnología e insumos de calidad.  DO: Brindar capacitaciones al personal que permita mejorar el rendimiento de los mismos. De esta manera pueda adquirir tecnologías e insumos de calidad que le beneficie en los trabajos de la junta.</p>	<p>D8. No tiene un sistema de inventarios  A4. Daños frecuentes en las redes, medidores y conexiones de agua.  DA: Realizar monitoreo de inventarios para mantener la existencia de materiales a utilizar cuando existen daños en redes de agua.</p>

### 1.12. Identificación del problema diagnóstico

Una vez realizada la investigación del campo dentro de la Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela mediante la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos se pudo

recolectar información relevante, la misma que se ha tabulado y analizado para identificar el problema existente al no contar con una buena organización en la actividades que realizan dentro de la Junta al como también; no posee filosofía empresarial, estructura organizacional desactualizado, desconocimiento del proceso administrativo y financiero, no cuenta con sistema contable y no tiene sistema de inventarios todas las actividades se lo realizan de forma empírica.

Los directivos de la Junta Administradora de Agua Entubada están ejecutando las actividades administrativas y financieras sin poseer título de tercer nivel, los datos indican que la organización que se dedica a la prestación de servicio de agua tiene problemas dentro de los aspectos organizativos porque todo lleva en forma empírica.

La solución del problema existente dentro de la Junta es la implementación de un Manual Administrativo y Financiero que ayude como guía para una adecuada organización, la misma que ayudará a los directivos un correcto administrativo, también un manejo de responsabilidad en aspectos financieros, por los cual podrá mejorar sus actividades y no presentar dificultades a lo futuro.

## **CAPITULO II**

### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. Organización**

La organización es un grupo de personas que trabaja en forma coordinada para conseguir los objetivos planteadas “Las organizaciones no es una construcción ni un conjunto de políticas y procedimientos; las organizaciones están constituidas por las personas y las relaciones entre ellas. Una organización existe cuando una persona interactúa entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas”. (Daft, 2015, pág. 11) También los miembros de la misma participan para tomar las mejores decisiones.

### **2.1.1 Importancia de las organizaciones**

Es importante ya que es de mucha ayuda para poder desempeñar bien las actividades de la organización “Puede ser difícil de creer en la actualidad, pero las organizaciones como las conocemos son relativamente recientes en la historia de la humanidad. Incluso al final del siglo XIX, había pocas organizaciones de cualquier tamaño o importancia; no había sindicatos ni asociaciones comerciales y existían muy pocas empresas grandes, organizaciones sin fines de lucro u organismos gubernamentales”. (Daft, 2015, pág. 13) Mediante una actividad realizada dentro de la organización se puede cumplir con los objetivos planteados y tomar las mejores decisiones para la misma.

### **2.2. Manual**

Se reflexiona que los manuales son indispensables dentro de una organización ya que a través de los mismos la entidad tendrá una guía para llevar todas las actividades de manera adecuada y sin errores (Lourdes Münch, 2017) Afirma “Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser”: Facilita el proceso de gestión para establecer las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de diferentes áreas que conforma la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela.

## **2.3. Administración**

### **2.3.1. Definición**

La administración es una técnica que trata siempre de lograr la máxima eficiencia y eficacia en todo organismo. Idalberto Chiavenato (Chiavenato, 2014) “define la administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todo su recurso disponible para alcanzar los objetivos organizacionales que ha sido definidos”. Es una tarea más importante de la actividad humana ya que debe cumplir con responsabilidad todo el proceso administrativo.

### **2.3.2. Importancia**

La importancia de la administración se ve en que está ofrece efectividad a los esfuerzos humanos, “El éxito o fracaso de la empresa es el resultado del esfuerzo personal de su dirigente, que la orienta y la administración. Una realidad contraria al éxito demuestra que la falta de preparación en el campo de la administración es la principal causa que explica el fracaso de la empresa”. (Lourdes Münch, 2017, pág. 29), como también ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales y relaciones humanas.

## **2.4. Procesos de la administración**

Este proceso se refiere a la administración, son el conjunto lógico de actividades relacionadas y conectadas entre sí de una forma dinámica y sistemática, Heinz Weihrich, Mark Cannice, Harold Koontz (Heinz Weihrich, 2017) define “al estudiar administración es necesario desglosar en cinco funciones gerenciales (planear, organizar, integrar, dirigir y controlar) alrededor de las cuales puede organizarse el conocimiento que las subyace”.se lo realiza a través de la planeación,

organización, dirección y control de los objetivos que desean alcanzar por medios de las acciones que se van a desarrollar en las diferentes áreas de la organización.

### **2.4.1 Planeación**

La planificación es importante ya que es la primera función administrativa donde se plantea los objetivos de la empresa y a la vez se toma las decisiones en cuanto a los cursos de acción a seguir, también se plantea estrategias, Lourdes Münch (Münch, 2014) “La determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretende obtener y las estrategias para lograrlos minimizar los riesgos”., es el proceso sistemático para utilizar la integridad de la organización.

Filosofía. - son el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser la organización y representan su compromiso hacia la sociedad. La filosofía organizacional es imprescindible para darle sentido y finalidad a todas las acciones de la empresa (Münch, 2014, pág. 37).

Misión. - La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente (Münch, 2014, pág. 37)

Visión. - La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente (Münch, 2014, pág. 38).

Objetivos estratégicos. - Son los resultados específicos que se desea alcanzar, medibles y cuantificables a un tiempo, para lograr la misión (Münch, 2014, pág. 38)



Políticas. - Se refiere a los lineamientos generales que deben observarse en el tomo de decisiones. Son las guías para orientar la acción (Münch, 2014, pág. 38).

Estrategias. - Son los cursos de acción que muestra la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos (Münch, 2014, pág. 38).

Programa. - En ellos se detallan el conjunto de actividades, responsables y tiempos necesarios para llevar a cabo las estrategias (Münch, 2014, pág. 38).

Presupuesto. - Son indispensables al planear, ya que a través de éstos se proyecta, en forma cuantificada, los recursos que requiere la organización para cumplir con sus objetivos. Su principal finalidad consiste en determinar la mejor forma de utilización y asignación de los recursos, a la vez que permitan controlar las actividades de la organización en términos financieros (Münch, 2014, pág. 38).

#### **2.4.2. Organizar**

Es un proceso muy importante que se lleva un mejor funcionamiento de la empresa ya que por medio de este puede organizar y distribuir de manera sistemática todo los recursos, (Münch, 2014) Manifiesta “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la significación del trabajo”, para llevar adelante la realización de los objetivos y evitar conflictos o confusiones administrativos.

**Estructura organizacional.** - El organigrama es una base fundamental donde se guía los rangos establecidos para el desempeño de las actividades “El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de la unidad administrativa que la integran sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de

la comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (Benjamín, 2014). Nos ayuda a identificar cuáles son las funciones que deben seguir.

Estructuras de organización. - “Dependiendo de las características y requerimiento de cada empresa, es posible utilizar diversos tipos de organización aplicable a la estructuración de departamentos o áreas; las más usuales son: funcional, por productos, geográfica o por territorios, clientes, por procesos o equipos y secuencias” (Münch, 2014).

Importancia de la organización. - Según Lourdes Münch el propósito de la organización es simplificar el trabajo y optimizar funciones y recursos, en otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes.

El proceso de la organización. - Lourdes Münch manifiesta que el proceso de la organización está constituido por las siguientes etapas: división del trabajo y Coordinación.

División de trabajo. - Lourdes Münch define para dividir el trabajo es necesario llevar a cabo una secuencia que abarca las siguientes etapas: Describir los procesos, definir las funciones, clasificar, establecer y definir los micro procesos.

Coordinación. - Lourdes Münch define es indispensable que la división de trabajo se sustente en la coordinación la cual consiste en lograr la unidad de esfuerzos de forma tal que la funcione y los resultados se desarrollen sin duplicidad, tiempos ociosos y fugas de responsabilidad.

### **2.4.3. Manual administrativo**

“Los manuales administrativos son documentos que sirve como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas,

procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor su tarea” (Benjamín, 2014, pág. 194).

#### **2.4.4. Manual de funciones**

Manual de funciones es un documento que facilita para realiza con eficiencia y eficaz las actividades de la organización, (SMSECUADOR, 2017) define “Un manual de funciones engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que origina la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y permiten establecer normas de coordinación entre cargos”. Mediante este manual se puede identificar las funciones de cada uno de los integrantes de la organización para no tener complicaciones a lo futuro.

#### **2.5. Dirección**

Por lo tanto, la dirección consiste en ser capaz de fiscalizar el proceso de guiar sobre los recursos humanos dentro de la institución, (Münch, 2014) manifiesta “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” para que contribuyan con efectividad a logro de las metas también ayuda a obtener una buena comunicación con los trabajadores de la misma.

**Liderazgo.** - Es la función que ocupa una persona que se puede distinguir al resto, también es capaz de tomar las decisiones acertadas para el grupo “El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada una de sus áreas. Es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, es decir, liderar” (Chiavenato, 2014). Es un conjunto de habilidades que hace que una persona sea capaz para ejercer tareas dentro de una empresa u organización.

**Comunicación.** - “Medio para transmitir información con un significado comprensible” (Benjamín, 2014, pág. 13).

**Motivación.** - “Recursos para generar conductas y hechos positivos para las personas y la organización” (Benjamín, 2014, pág. 13).

## **2.6. Control**

Al igual que todas y cada una de las demás funciones del proceso administrativo, el control consiste en supervisar, evaluar y desarrollar las actividades para detectar posibles desvíos respecto de lo planificado. (Münch, 2014) Define “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” es un proceso que utiliza para regular las acciones.

“Es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlos congruentes con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño” (Benjamín, 2014, pág. 13).

### **Control interno**

Es un conjunto de normas principios, fundamentos o instrumento de control que se utiliza en las organizaciones “Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa” (Estupiñán, 2015, pág. 27), ayuda y contribuye en el cumplimiento de los objetivos planeados de la Junta.

## **Control externo**

“El control externo se relaciona con la fiscalización que ejercen entidades externas, que no forman parte de la empresa la dirección debe estar al tanto, por ejemplo, de las leyes regulatorias existentes en la localidad en la que opera la organización y que influyen la contaminación de sus actividades” (Arbaiza Fermini, 2014, pág. 266).

## **2.7. Financiero**

### **2.7.1. Contabilidad**

#### **Concepto**

La contabilidad es una herramienta clave para conocer en qué situación se encuentra la empresa (Marco Cevallos, 2015) Menciona “Es la ciencia y técnica que se basa en principios y procedimientos generalmente aceptados, permitiendo analizar, registrar, informar, interpretar y controlar las operaciones que se llevan a cabo en una empresa, en un período determinado”. Mediante esta documentación pueden establecer las estrategias necesarias con el propósito de mejorar su rendimiento económico.

### **2.7.2. Partida doble**

Este método de partida doble es un registro de las operaciones en contabilidad, (Zapata, 2017, pág. 68) “Las NIIF-NIC no citan expresamente este concepto práctico, útil y convenientemente para procesar las transacciones y producir lo estados financieros. Sin embargo, queda entendido que sin esto no se podía obtener los estados financieros”. Cada operación se registra dos veces, una en debe y la otra en el haber

“Este principio consiste en que cada hecho u operación que se realice afectara, por lo menos, a dos partidas o cuentas contables” (Zapata, 2017, pág. 68).

"Consiste en que cada hecho u operación realizada afectará por lo menos a dos partidas o cuentas contables; por tanto, el uso de partida doble propicia esta regla: no habrá deudor sin acreedor y viceversa” (Zapata, 2015, pág. 10).

### **2.7.3. Cuentas**

Una cuenta es una herramienta contable fundamental en una organización, se utiliza para registrar una operación determinada de un grupo de bienes, valores y servicios. “Se denomina cuentas al nombre que se nombre que se asigna a un grupo de bienes, valores, derechos u obligaciones que tiene características similares entre sí, o cumplen una misma función. La cuenta es una herramienta que utiliza la contabilidad para identificar hechos mercantiles y cuantificarlos ” (Zapata, 2017, pág. 45).

### **2.7.4. Plan de cuentas**

El plan de cuenta es un documento que facilita el registro o listados que presenta las cuentas necesarias de los hechos contables “Manifiestan el plan de cuentas facilita la aplicación de los registros contables, depende de las características y actividades de la empresa, su estructura 37 debe diseñarse en forma flexible, por lo general se utiliza números que representan al grupo, subgrupo, cuentas y subcuentas” Marco Cevallos, Pablo Dávila y Diego Mantilla (págs. 36, 37). También ayuda a la verificación para la elaboración de los estados financieros, por lo cual es un instrumento de consulta que permite presentar a los gerenciales estados financieros.

### **2.7.5. Libro diario**

El libro diario es un sistema contable donde se registrar todas las transacciones de los hechos económicos de una empresa. "El libro diario registrara día a día las operaciones relativas a la actividad de la empresa. Sera válida, sin embargo, la anotación conjunta de los totales de las operaciones por periodo no superiores al trimestre, a condición de que su detalle aparezca en otros libros o registros concordantes" (Rey J. , 2017, pág. 61). En el libro diario se registra en forma cronológica las operaciones de la empresa.

### **2.7.6. Libro Mayor**

Libro mayor es donde se recoge todas las operaciones económicas registradas en las distintas cuentas contables de la empresa. "El libro mayor, aunque es un libro principal, no es obligatoria según el Código de Comercio, si bien la empresa deberá llevarlo para poder conocer la situación y movimiento de cada elemento patrimonial y poder redactar los balances" (Rey J. , 2017, pág. 61). En este libro mayor se registra en forma clasificada las cuentas de los asientos jornalizados.

### **2.8. Estados financieros**

Los estados financieros son informes que se utiliza las instituciones para dar a conocer la situación económica y financieros que se encuentra en la misma "Los estados financieros son reportes que se elabora al finalizar un periodo contable, por el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad" (Zapata, 2017, pág. 87) Esta información resulta útil para la administración y la toma de decisiones de cualquier actividad a realizarse.

### **2.9. Partes del estado financiero**

### **2.9.1. Estado de situación financiera (balance general)**

El estado de situación financiera es un documento contable que refleja la situación financiera del ente económico en una fecha determinada ya sea de una organización pública o privada “Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera. Su propósito general respecto de la entidad es proveer información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes. Todos esos datos resultan útiles al usuario para la toma de decisiones” (Vite, 2017, pág. 8). El estado de situación financiera nos permite conocer la situación en la que se encuentra la organización a una fecha determinada en cuanto a sus bienes.

### **2.9.2. Estado de resultados**

El estado de resultado o como también conocida como el estado de ganancia y pérdida es una información financiera en que se basa en un periodo determinado muestra de manera detallado los ingresos y los gastos que se produce dentro de la organización. “Es aquel estado financiero que nos muestra la utilidad o pérdida obtenida por una entidad económica en un periodo dado. El estado de resultados muestra los ingresos, costos y gastos, as. Como la utilidad o pérdida resultante en el periodo” (Vite, 2017, pág. 13). En el estado de resultado se muestra el rendimiento económico que la organización obtuvo en un periodo de tiempo determinado.

“La elaboración del estado de flujos de efectivo se realiza mediante dos métodos: el directo y el indirecto” (Fierro, 2014).

Método directo. - Utiliza las variaciones de los dos balances consecutivos y la variación que ejerce el estado de resultados sobre el balance, las cuales se clasifican en los conceptos del estado de flujos de efectivo (pág. 283)



El método indirecto. - Se fundamenta en las variaciones del balance y hace caso omiso de las variaciones del estado de resultados porque resume todos sus elementos operativos en la utilidad del ejercicio. (pág. 283).

“Es el estado numérico donde se anotan las cifras correspondientes a un ejercicio anual de los movimientos de efectivo (entradas y salidas) realizadas por un ente económico, distribuidas entre actividades: de Operación, Inversión y Financiamiento, para dar a conocer si la política aplicada es la correcta, o amerita hacer ajustes para mejorarla” (Calvo, 2019, pág. 129).

Coincidiendo con los autores el estado de flujos de ejecutivo también pertenecientes de los estados financieros informas obre las variaciones y movimientos de efectivo en un periodo determinado de una empresa.

### **2.9.3. Estado de cambios en el patrimonio**

Los estados de cambio en el patrimonio es importante ya que se conoce las causas que originan sus movimientos “Variaciones de las cuentas del patrimonio: para calcular las variaciones en el patrimonio que son de naturaleza crédito, se aumentan con registros al crédito y disminuyen con registros al débito que está asociado con aumentos o disminuciones respectivamente, las cuales obedecen a las decisiones que han tomado individualmente las asambleas generales del grupo empresarial o individualmente consideradas las empresas objeto de consolidación” (Fierro, 2014, pág. 289). En este estado pretende explicar en forma detallada y clasificada las variaciones es que han sufrido las cuentas de patrimonio.

### **2.10. Análisis Financieros**

El análisis financiero es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera de la organización " Se puede definir como un proceso que comprende la recopilación, la interpretación,

comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliares, las cual sirven para evaluar el desempeño financiero y operaciones de la firma " (Ortiz, 2015). Los análisis financieros tienen el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones sobre los resultados futuros.

### **2.11. Razones Financieros**

Las razones financieras no son más que relaciones que se establecen entre las cifras de los estados financieros para facilitar el análisis e interpretación " El análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades o tendencias. También enfoca la atención del analista sobre determinadas relaciones que requieren posterior y más profunda investigación" (Ortiz, 2015, pág. 175). Se puede detectar las tendencias, las variaciones estacionales.

## **CAPITULO III**

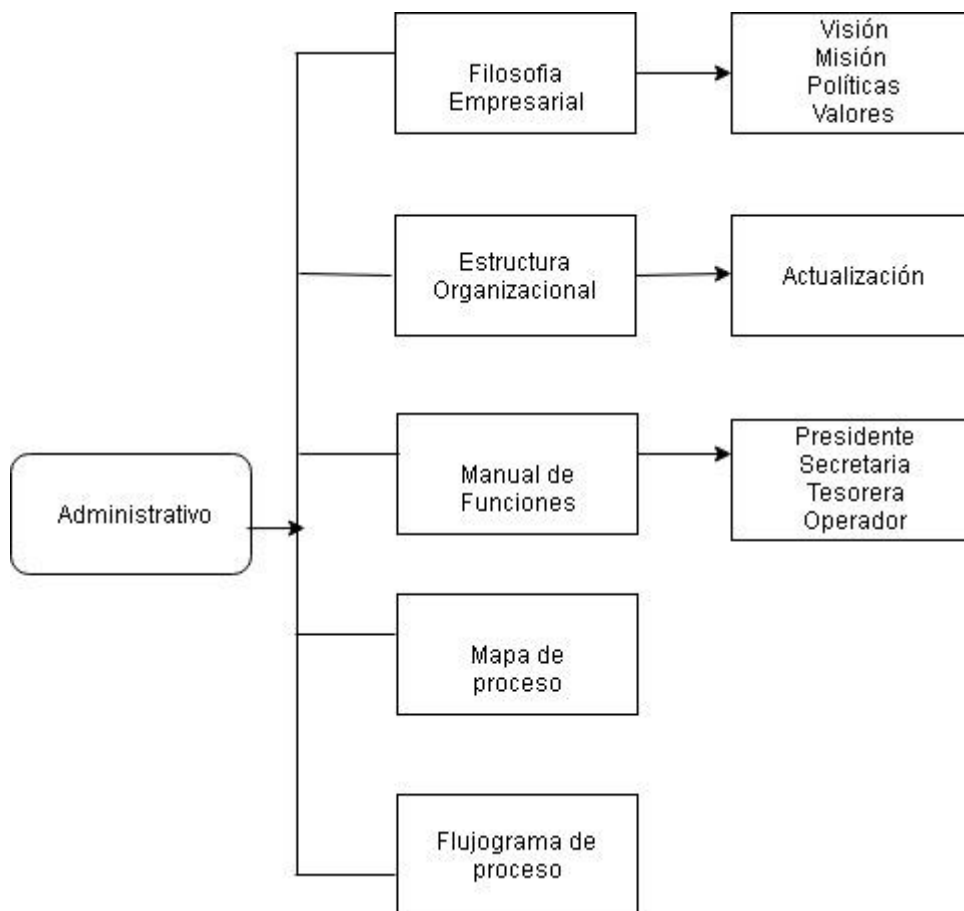
### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. Introducción**

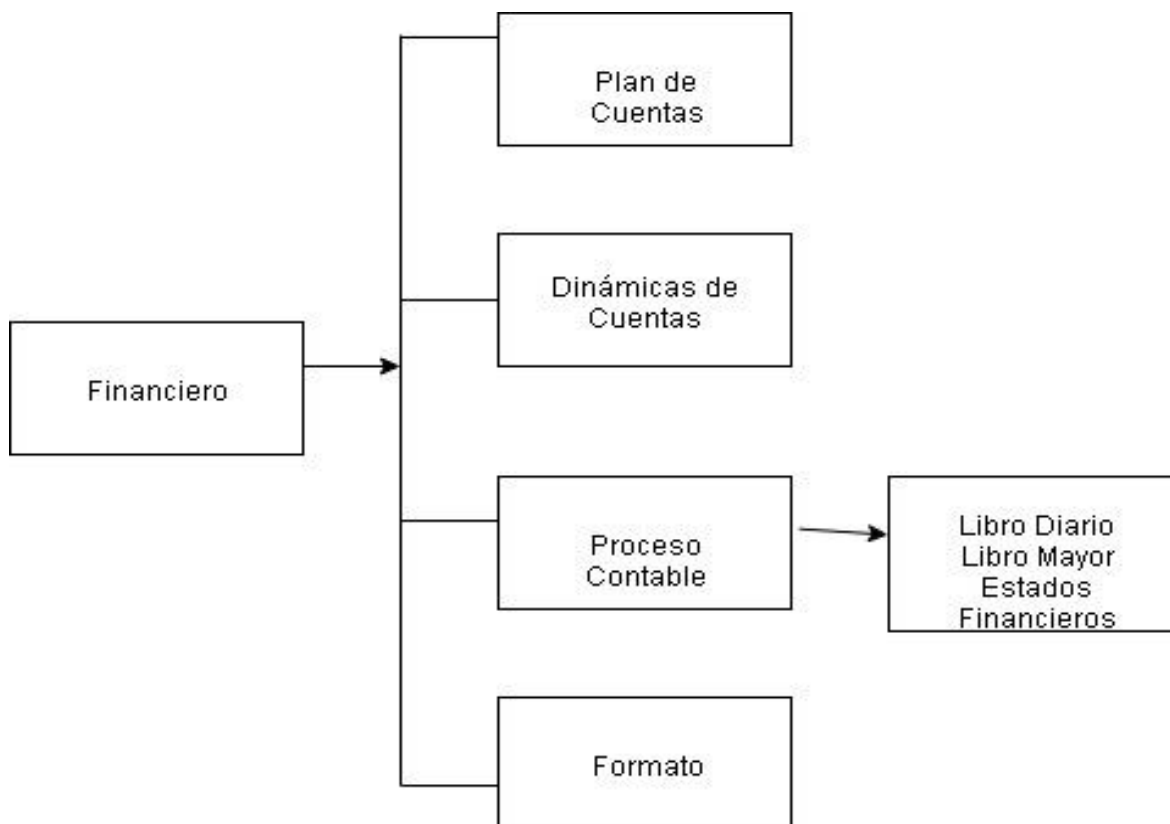
La búsqueda de un mejor desempeño de las actividades dentro de la Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela, en lo que se refiere en los aspectos administrativos y

financieros, por lo cual se ha visto la necesidad de controlar los trabajos de los Directivos de la mejor manera implementando un Manual Administrativo y Financiero.

### 3.1.1. Esquema



*Gráfico 11* Formato Administrativo



*Gráfico 12* Formato Financiero

### **3.2. Propuesta**

Manual Administrativo y Financiero para la Junta Administradora de Agua Entubada de la Comunidad de Carabuela.

### **3.3. Descripción**

Una vez realizado y analizado el diagnóstico de la Junta Administradora de Agua Entubada se pudo determinar que no posee un manual Administrativo y Financiero que permitan desarrollar las actividades diarias de una forma adecuada, por lo cual ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas.

### 3.4. Finalidad

Esta propuesta tiene como finalidad de “Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela, misma que permitirá brindar un mejor servicio e información, con políticas claras también permitan un adecuado funcionamiento diario.

### 3.5. Filosofía Organizacional

#### Misión

La Junta Administradora de Agua es una organización de carácter privado tiene como misión brindar un buen servicio de agua a los usuarios, con el compromiso de atender las necesidades, lograr prestigio y cantidad suficiente de agua, de esta manera garantizar la salud de las familias.

#### Visión

La Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela en 2024 será reconocida en la región como una organización líder que genere viabilidad con una infraestructura adecuada que permita trabajar y lograr la satisfacción de los usuarios.

#### Valores

- **Respeto.** - Las relaciones interpersonales dentro y fuera de la Junta, se mantendrán el respeto y consideración, con el propósito de tener una buena comunicación entre directivos y usuarios.
- **Solidaridad.** - Siempre deben demostrar la solidaridad con las personas más necesitadas.
- **Puntualidad.** - En las actividades de la Junta los directivos siempre mostrar la puntualidad a los usuarios.
- **Transparencia.** - Los directivos presentar el informe sin errores.

- **Honestidad.** - valor que permite tener rectitud y confianza del trabajo en equipo.
- **Responsabilidad.** - Todas las actividades realizadas deben ser de forma responsable, para asegurar el mejoramiento de los procesos de la Junta.
- **Compromiso.** - El usuario es el pilar fundamental para el desarrollo de la Junta y es nuestro compromiso satisfacer las necesidades.

## **Políticas**

### **Política administrativa**

- Desarrollar las actividades con responsabilidad por parte de los Directivos
- Mantener compromiso con el cuidado de servicio de agua
- Brindar trato igualitario a los usuarios
- Los cobros a los usuarios los realizan tres lunes de cada mes
- Buscar estrategias para el mejoramiento de la infraestructura de Junta Administradora de agua.
- Los usuarios que infrinjan con el pago serán sancionados con la suspensión de agua también a una recarga adicional por mora.

### **Políticas Contable**

- El presidente es la única persona autorizada para realizar retiros bancarios y para autorizar transferencias interbancarias.
- El contador será el responsable de presentar a los Directivos la información financiera que se haya solicitados.
- La tesorera asignará el fondo de caja chica por el valor de 100 mismo que se deberá responder cuando se haya utilizado, para lo cual se presentará el informe y los documentos de respaldo necesario para sustentar cada gasto.

- El arqueo de caja chica la tesorera realizar informes por los gastos obtenidos.

### **3.6. Estructura Orgánica**

Con la actualización de un organigrama se identifica con claridad los niveles jerárquicos que les permitan realizar bien las actividades de la Junta, es una herramienta necesaria dentro de la misma, ya que sirva de guía para todo el personal.

Organigrama Estructural de la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela.

**Organigrama Estructural**

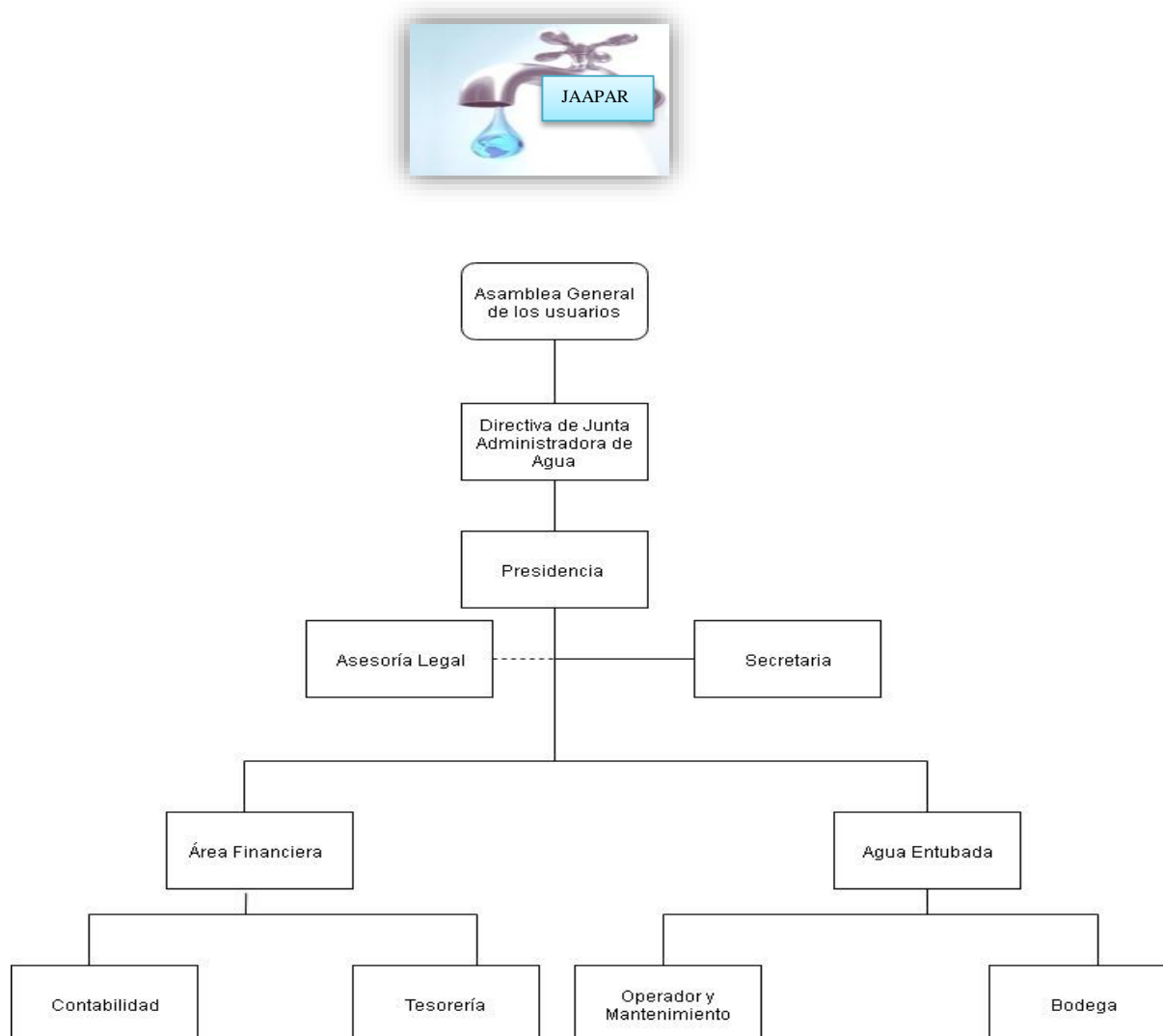
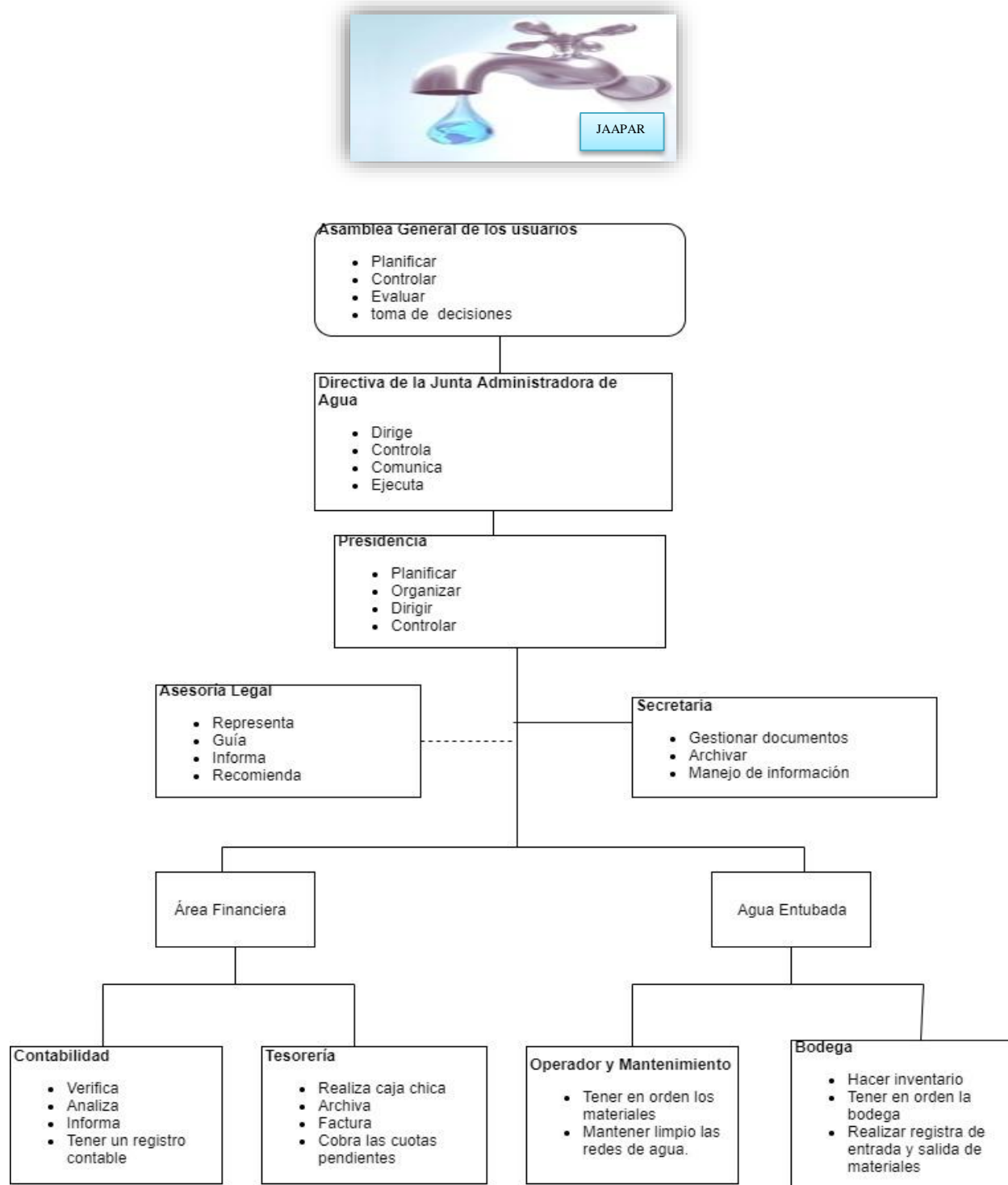


Gráfico 13 Organigrama Estructural

### Organigrama Funcional de la Junta





**Gráfico 14 Organigrama Funcional**

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia


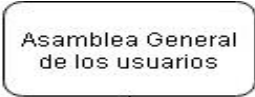
### 3.7. Manual de Funciones

## Introducción

En el presente manual se especifica las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo de una organización, la misma que deben ser escritas de forma clara y precisa es necesario establecer niveles jerárquicos para desempeñar bien el cargo.

## Descripción de Funciones



**Tabla 14 Descripción de Funciones Asamblea General de usuario**

	Manual de Funciones	
	Nombre:	Asamblea general de usuarios de agua entubada
<p>Misión de cargo: La asamblea general es la máxima autoridad que está conformado por los usuarios de la comunidad de Carabuela, la misma que son escritos como socios intactos de servicio de agua y controla la administración de la directiva y hacer cumplir los reglamentos vigentes.</p>		
Ubicación en organigrama		
Supervisa	Directiva de la Junta Administradora de Agua	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elegir y posesionar a los miembros que forman la Directiva en los nuevos periodos.</li> <li>➤ Garantizar la confianza en la prestación de servicio, calidad y precios bajos</li> <li>➤ Ejercer el criterio de equidad a los usuarios de Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela.</li> <li>➤ Asistir a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, convocadas por las Directivas.</li> <li>➤ Participar y asistir a las mingas convocadas por la máxima autoridad de Junta Administradora de Agua.</li> <li>➤ Cuidar y vigilar el sistema de agua, tanques, tubería y captaciones</li> </ul>		
<p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Dar solución a situaciones que se presenta dentro de la organización</li> <li>➤ Poseer disciplina</li> <li>➤ Ser amable con las personas</li> </ul>		

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

**Tabla 15 descripción de funciones Directiva de Junta Administradora de Agua**



	<b>Manual de Funciones</b>	
	Nombre:	Directiva de Junta Administradora de Agua
<b>Misión de cargo:</b> Controlar las gestiones de la organización, la misma que ayudara a planificar organizar y dirigir y así cumplir y hacer cumplir con los reglamentos para el bienestar de la Junta.		
Ubicación en organigrama:		
Supervisa a:	Los apoyos y operativo de la organización	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar informe sobre plan de trabajo y gestiones para la aprobación en la asamblea general.</li> <li>➤ Analizar los proyectos para las ampliaciones y mejoras del sistema de agua garantizando la confianza a los usuarios.</li> <li>➤ Cumplir con los objetivos planteados de la organización.</li> <li>➤ Resolver los reclamos y problemas existentes de los usuarios.</li> <li>➤ Ejecutar las actividades de saneamiento como mantenimiento de las redes de agua.</li> <li>➤ Proteger las vertientes de agua evitando la contaminación, por lo cual realizar acciones de protección como mingas.</li> <li>➤ Custodiar el cumplimiento de normas para la purificación de agua.</li> </ul>		
<b>Competencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Ser creativos en el trabajo</li> <li>➤ Excelentes relaciones personales</li> <li>➤ Capacidad de solucionar problemas</li> </ul>		
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario de administración</li> </ul>		

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia



**Tabla 16 Descripción de funciones del Presidente**

	<b>Manual de Funciones</b>
--	----------------------------

	Nombre:	Presidente de Agua
<b>Misión de cargo:</b> Supervisar las actividades de la organización tanto en la área administrativa y financiero para un buen cumplimiento de esta manera cumplir los objetivos trazadas.		
Ubicación en organigrama:	 <pre> graph TD     A[Asamblea General de los usuarios] --&gt; B[Directiva de Junta Administradora de Agua]     B --&gt; C[Presidencia]         </pre>	
Supervisa a:	Los apoyos financieros para la organización	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejercer la responsabilidad legal, judicial y extrajudicial de la Junta Administradora.</li> <li>➤ Gestionar a las empresas públicas para el autofinanciamiento para el proyecto en las conservaciones de vertientes.</li> <li>➤ Analizar los informes sobre la situación administrativa y financiera de la Junta para dar a conocer a los usuarios.</li> <li>➤ Vigilar el cumplimiento de plan de trabajo y actividades a realizar.</li> <li>➤ Controlar las recaudaciones mensuales ingresadas a la organización.</li> <li>➤ Ordenar la instalación de medidores a los nuevos usuarios y supervisar la lectura del mismo.</li> <li>➤ Solicitar el informe de cobro mensual a la tesorera de la organización</li> <li>➤ Convocar a las mingas conforme lo planificado por los cabildos.</li> <li>➤ Autoriza la suspensión de agua a los usuarios que incumple con los pagos.</li> <li>➤ Firmará convenios con las instituciones públicas para el mejoramiento de la Junta</li> <li>➤ Autorizara la adquisición de materiales y accesorios por las instituciones para el mantenimiento del sistema de agua.</li> </ul>		
<b>Competencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Espirito competitivo</li> <li>➤ Integridad moral y motivación</li> <li>➤ Excelentes relaciones personales</li> <li>➤ Capacidad de solucionar problemas</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> </ul>		
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario de Administración y ser usuarios del servicio de la Junta</li> </ul>		
<b>Experiencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo un año que tenga conocimiento en administración.</li> </ul>		

**Tabla 17 Descripción de funciones Secretaria**


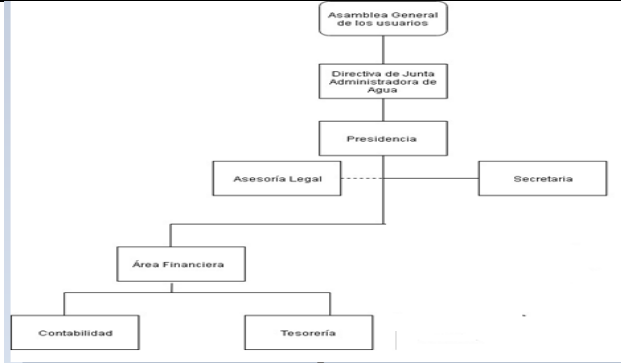
	<b>Manual de Funciones</b>
--	----------------------------

	Nombre:	Secretaria de Agua
<b>Misión de cargo:</b> Dar un buen trato a los usuarios y directivos, llevar en orden las actas de sesiones, revisar toda la documentación que existen en la organización, redactar oficios de acuerdo a las necesidades que presenta, interactuar con los diferentes directivos		
Ubicación en organigrama:	 <pre> graph TD     A[Asamblea General de los usuarios] --- B[Directiva de Junta Administradora de Agua]     B --- C[Presidencia]     C -.- D[Asesoría Legal]     C -.- E[Secretaria]       </pre>	
Supervisa a:	No aplica	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar informe de los trabajos ejecutado por parte de los miembros de la Junta.</li> <li>➤ Convocar a los Miembros de la Junta para las sesiones ordinarias y extraordinarias.</li> <li>➤ Encargarse de las de las suscripciones, certificación, archivo y custodia de todas las actas</li> <li>➤ Elaborar un registro en la que contara en las que constaran las actas de las asambleas ordinarias y extraordinarias.</li> <li>➤ Llevará el control de las asistencias de los miembros de la organización, a los actos oficiales, asambleas y trabajos comunitarios.</li> <li>➤ Crear y mantener actualizado el archivo de documentos y de la correspondencia de la directiva</li> <li>➤ Elaborar conjuntamente con el presidente el orden del día para las sesiones que se convoque a los usuarios</li> <li>➤ Al terminar el periodo para la cual fue electo, deberán entregar a la Directiva Entrante toda la documentación debidamente archivado.</li> </ul>		
<b>Competencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buena redacción y Trabajo en equipo</li> <li>➤ Excelentes relaciones personales</li> <li>➤ Responsables en el trabajo</li> <li>➤ Puntualidad</li> </ul>		
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario en Secretariado Ejecutivo y ser usuarios del servicio de la Junta</li> </ul>		
<b>Experiencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo seis meses que tenga conocimiento en cargo similares</li> </ul>		

Elaborado por: Autora

Fuente: Investigación propia


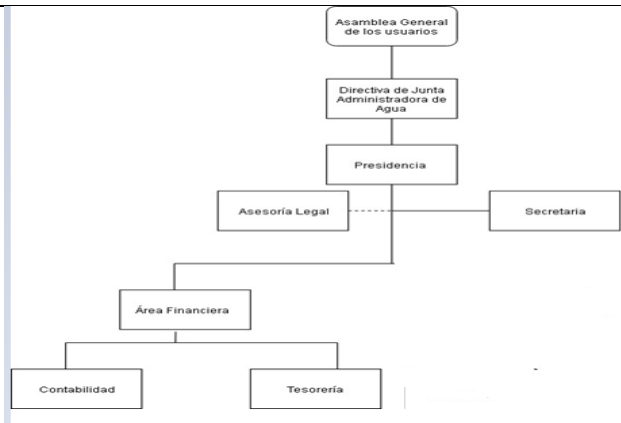
Tabla 18 Manual de Funciones Tesorera

	<b>Manual de Funciones</b>	
	Nombre:	Tesorera de Agua
<b>Misión de cargo:</b> Cuidar y asegurar la liquidez de la Junta Administradora de agua, optimizar el uso de los recursos.		
Ubicación en organigrama:	 <pre> graph TD     AG[Asamblea General de los usuarios] --&gt; DJA[Directiva de Junta Administradora de Agua]     DJA --&gt; P[Presidencia]     P --- AL[Asesoría Legal]     P --- S[Secretaría]     P --&gt; AF[Área Financiera]     AF --&gt; C[Contabilidad]     AF --&gt; T[Tesorería]       </pre>	
Supervisa a:	Secretario y Bodeguero	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe a la Directiva y Asamblea General sobre las recaudaciones los pagos efectuados.</li> <li>➤ Elaborar el presupuesto de la Junta de manera conjunta con los miembro de la Directiva para conocimiento y aprobación de la Asamblea General</li> <li>➤ Cobrar con las planillas del consumo de agua.</li> <li>➤ Cumplir con el horario de trabajo</li> <li>➤ Depositar los fondos en la cuenta al nombre de Junta Administradora de Agua</li> <li>➤ Poner al tanto las indicaciones al operador para las desconexiones y reconexiones.</li> <li>➤ Realizar las gestiones para el pago de las obligaciones incumplidas por partes de los miembros del servicio.</li> <li>➤ Gestionar y obtener la apertura de una cuenta en las instituciones financieras</li> </ul>		
<b>Competencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habilidad para el manejo adecuado de los recursos de la Junta</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Excelentes relaciones personales</li> <li>➤ Responsables en el trabajo</li> <li>➤ Tener en orden su área de trabajo</li> </ul>		
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario en Contabilidad y ser usuario del servicio de agua</li> </ul>		
<b>Experiencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo un año que tenga conocimiento en cargo similares</li> </ul>		

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia


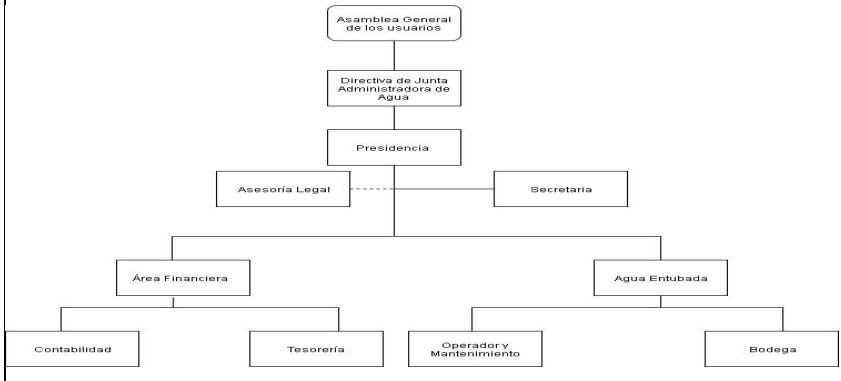
Tabla 19 Manual de Función Contador

	Manual de Funciones	
	Nombre:	Contador
<b>Misión de cargo:</b> Cuidar y asegurar la liquidez de la Junta Administradora de agua, optimizar el uso de los recursos.		
<b>Ubicación en organigrama:</b>	 <pre> graph TD     AG[Asamblea General de los usuarios] --&gt; DJA[Directiva de Junta Administradora de Agua]     DJA --&gt; P[Presidencia]     P -.-&gt; AL[Asesoría Legal]     P -.-&gt; S[Secretaría]     P --&gt; AF[Área Financiera]     AF --&gt; C[Contabilidad]     AF --&gt; T[Tesorería]           </pre>	
<b>Supervisa a:</b>	Secretario, Bodeguero y tesorera	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisión y control de las acciones contables de la Junta.</li> <li>➤ Llevar la contabilidad (balance general y estado de resultado) con las debidas justificaciones.</li> <li>➤ Dar idea para la toma de decisiones dentro de la Junta</li> <li>➤ Registro adecuado de los movimientos en el libro Diario y libro mayor.</li> </ul>		
<b>Competencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Manejo de software contable</li> <li>➤ Tolerancia al estrés</li> <li>➤ Capacidad de análisis numérico</li> <li>➤ Facilidad de comunicación con las diferentes áreas de trabajo</li> <li>➤ Responsables en el trabajo</li> <li>➤ Tener en orden su área de trabajo</li> </ul>		
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario en Ingeniería en Contabilidad Superior.</li> </ul>		
<b>Experiencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo tres años que tenga conocimiento en cargo similares</li> </ul>		

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

Tabla 20 Manual de Función Operador

<b>Manual de Funciones</b>	
 JAAPYS	Nombre: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Operador</span>
<b>Misión de cargo:</b> Cuidar y realizar mantenimiento al sistema de agua, hacer conexiones a los nuevos usuarios.	
<b>Ubicación en organigrama:</b>	 <pre> graph TD     AG[Asamblea General de los usuarios] --&gt; DJA[Directiva de Junta Administradora de Agua]     DJA --&gt; P[Presidencia]     P --- AL[Asesoría Legal]     P --- S[Secretaría]     P --&gt; AF[Área Financiera]     P --&gt; AE[Agua Entubada]     AF --&gt; C[Contabilidad]     AF --&gt; T[Tesorería]     AE --&gt; OM[Operador y Mantenimiento]     AE --&gt; B[Bodega]           </pre>
<b>Supervisa a:</b>	No aplica
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisión y control el funcionamiento del sistema de agua.</li> <li>➤ Realizar mantenimientos de tanques de reserva para brindar agua de calidad</li> <li>➤ Reparar los daños existentes del sistema de agua.</li> <li>➤ Presentar mensualmente al presidente de las actividades realizados de los trabajos de mantenimiento y operación.</li> <li>➤ Custodiar por el buen uso de agua por parte de los usuarios</li> <li>➤ Mantener limpio y en perfecto estados los equipos, instalaciones del sistema de agua potable.</li> <li>➤ Verificar el cumplimiento de normas de calidad de agua.</li> </ul>	
<b>Competencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Ética profesional</li> <li>➤ Ser creativo</li> <li>➤ Responsables en el trabajo</li> <li>➤ Actitud amable.</li> </ul>	
<b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título Universitario y ser usuario del servicio de agua</li> </ul>	
<b>Experiencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mínimo un año que tenga conocimiento en cargo similares</li> </ul>	

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### 3.9. Mapa de procesos



El mapa de procesos de una organización se define gráficamente y se lo conoce como diagrama de valor, esto se lo realiza con el objetivo de estar al tanto y conocer profundamente el funcionamiento y el desempeño de las actividades en los que encuentre involucradas.

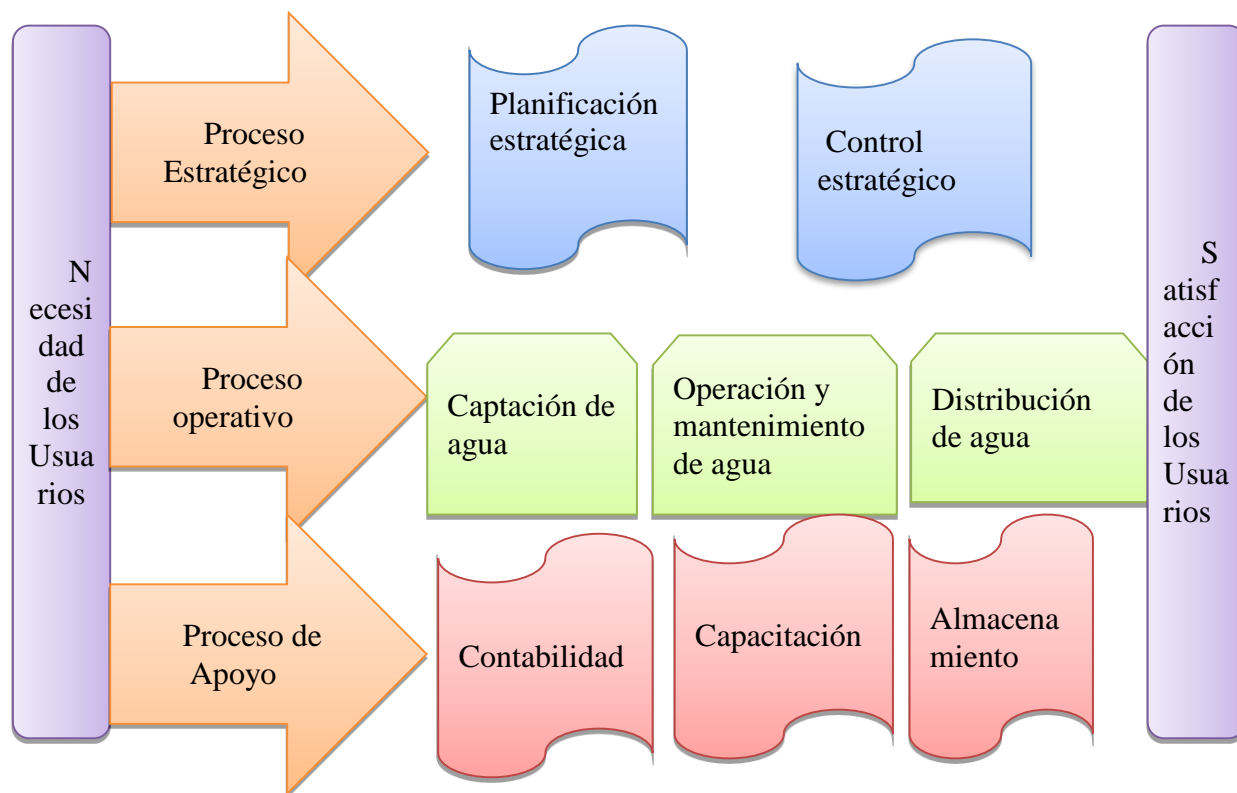


Gráfico 15 Mapa de procesos

### 3.10. Manual de Procedimiento Administrativo

Una vez que se ha definido las funciones del área administrativa y operativa, es importante desarrollar el diseño de un manual de procedimientos que guíe las actividades a ejecutarse en cada uno de las áreas de trabajo.

Es muy importante un manual de procedimientos administrativo ya que es un documento de apoyo a los Directivos de la Junta que puedan direccionar las labores de trabajo con todo el personal de la organización para alcanzar los objetivos planteados.

Este manual de procedimiento será aplicado en la Junta Administradora de Agua para un mejor conocimiento organizacional, principalmente en las áreas que desempeña funciones administrativas y financiero.

### **Procedimiento de compra de materiales**

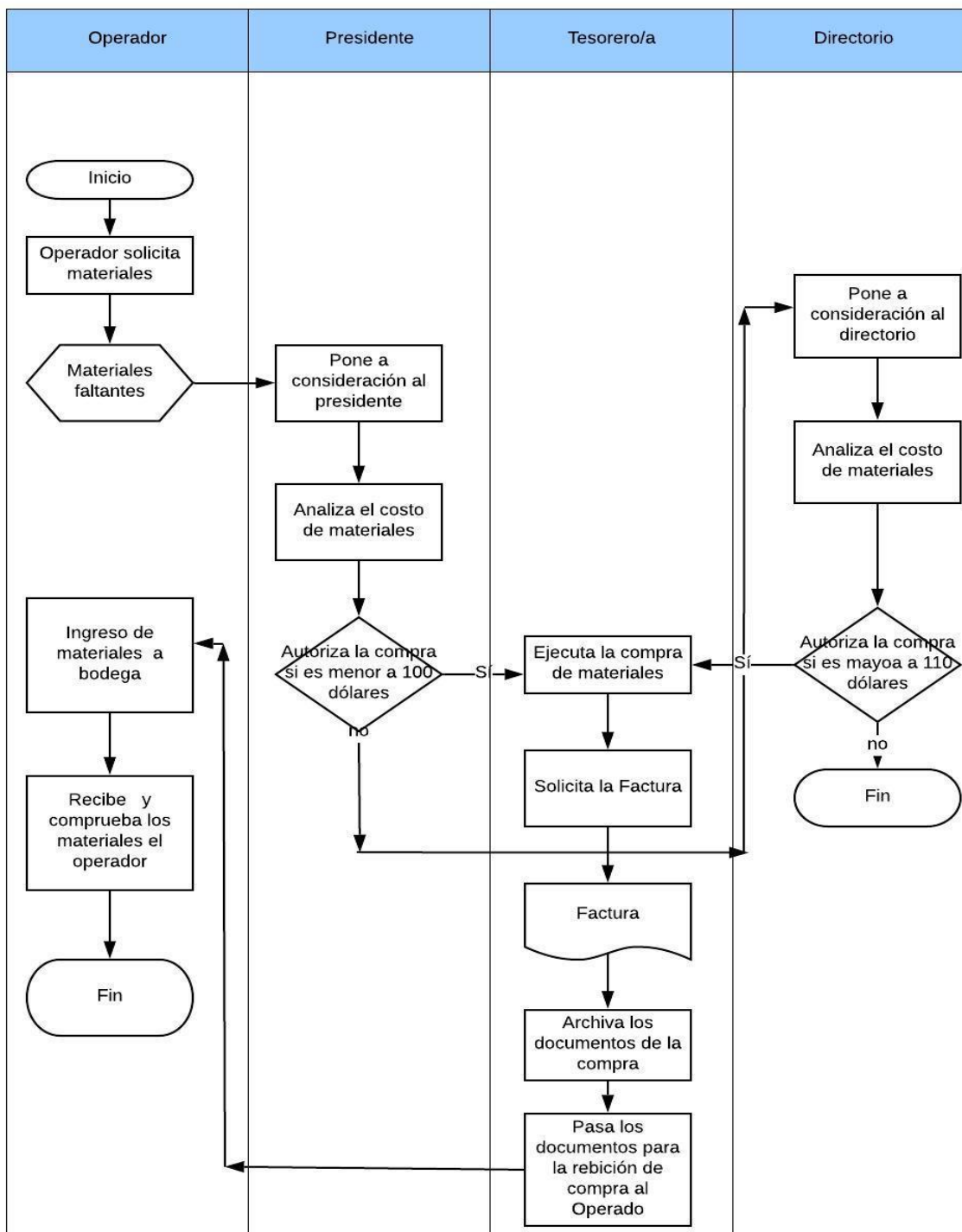
**Tabla 21 Procedimiento de Compra de Materiales**

<b>Detalle</b>	<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
Operador	1	Solicita materiales para el mantenimiento del sistema de agua
Presidente	2	Analiza el costo de los materiales si es menos a 100 dólares, autoriza la compra al Tesorero/a.
Tesorero/a	3	Ejecuta la compra de materiales y solicita la factura.
Tesorero/a	4	Archiva documentos de la compra de materiales
Presidente	5	Si el costo supera más de 10 pone a consideración al Directorio de la Junta
Directorio	6	Analizan el costo de proforma y autoriza la compra a la Tesorera
Tesorera	7	Pesa los documentos para la revisión de la compra
Operador	8	Ingreso de materiales a bodega
Operador	9	Recibe y comprueba los materiales comprados

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### **Flujograma para la compra de materiales**



**Gráfico 16 Compra de materiales**

Elaborado por: Autora  
Fuente: investigación propia

**Procedimiento para el ingreso de usuarios a la Junta Administradora de Agua Entubada**

**Tabla 22 Procedimiento para el ingreso de usuario a la Junta administrara.**

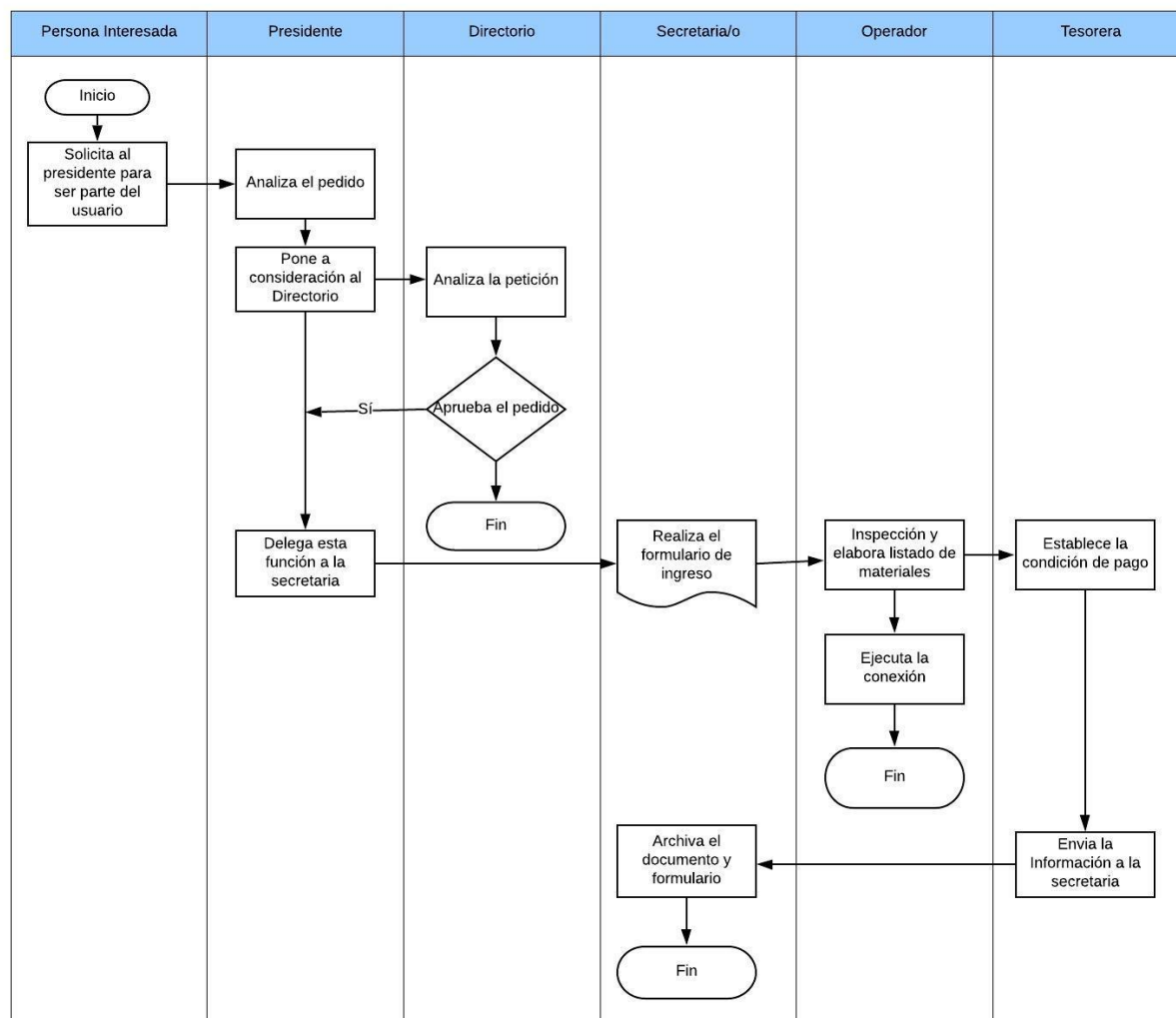
<b>Detalle</b>	<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
Persona Interesada	1	Solicita al presidente de la organización, la integración como usuario, adjuntando documentos personales también la dirección donde está ubicada la vivienda
Presidente	2	Analiza el pedido y ponen a consideración al Directorio para la aprobación del ingreso de nuevos usuarios.
Directorio	3	Analiza la petición y autoriza el ingreso de nuevo usuario
Presidente	4	Delega esta función al Secretario
Secretario	5	Realiza el formulario de ingreso del usuario y establece los costos de la conexión domiciliaria.
Operador	6	Inspecciona y elabora la lista de materiales que se utilizará en la nueva conexión.
Tesorera	7	Establece las condiciones de pago, esto puede ser al contado o a crédito
Operador	8	Ejecuta la instalación de conexión de esta manera cumple con el trabajo encomendado
Tesorera	9	Envía la información
Secretario	10	Archiva el documento y formulario de nuevo usuario.

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### **Flujograma de ingreso de usuario a la Junta Administradora de Agua**

*Gráfico 17* Ingreso de Usuario a la Junta



**Procedimiento de elaboración de factura para el cobro del servicio de agua a los usuarios de la comunidad de Carabuela.**

**Tabla 23 Procedimiento de elaboración de factura para el cobro de servicio de agua**

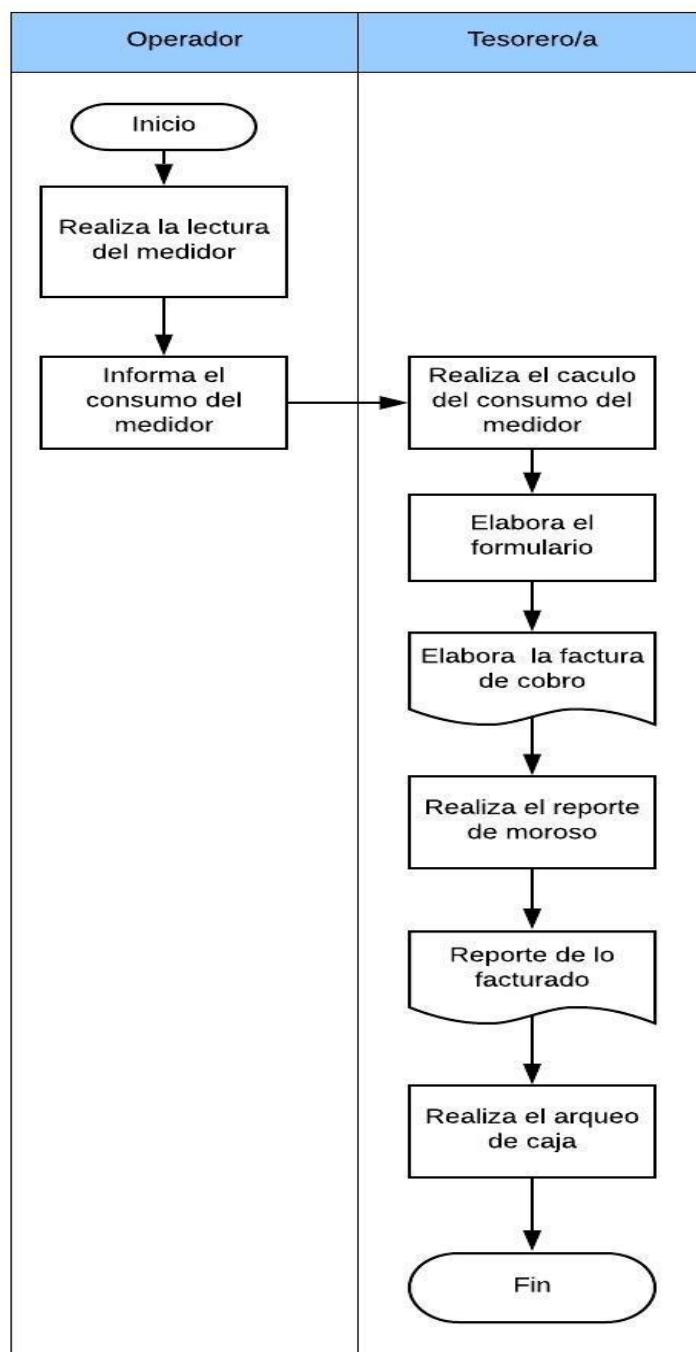
Detalle	Número	Funciones

Operador	1	Realizar la lectura del medidor a los usuarios de la Junta.
Operador	2	Informa del consumo del medidor
Tesorera	3	Realiza el cálculo del consumo de agua de acuerdo a la tarifa establecido.
Tesorera	4	Elabora el formulario de estado de cuenta.
Tesorera	5	Elabora la factura y ejecuta el cobro del servicio de agua
Tesorera	6	Realiza el reporte de moroso.
Tesorera	7	Reportes de lo Facturado.
Tesorera	8	Realiza el arqueo de caja.

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### **Flujograma de elaboración de factura**



*Gráfico 18* Elaboración de factura

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### Procedimiento para la salida de vacación de Operador

**Tabla 24 Salida de Operador**

<b>Detalle</b>	<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
Secretaria	1	Elabora un calendario anual de vacaciones para el operador
Presidente	2	Examina el calendario propuesto
Presidente	3	Aprueba el calendario de vacaciones del Operador
Operador	4	Llena solicitud de vacaciones con el tiempo que corresponde dentro del calendario de vacaciones.
Presidente	5	Verifica la solicitud y pone a consideración del Directorio
Presidente	6	Pone el visto bueno a la solicitud
Presidente	7	Autoriza la salida del operador
Operador	8	Deja su puesto de trabajo en orden y organizado a la persona que le reemplazara en la salida de vacaciones
Secretaria	9	Archiva el expediente

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### **Flujograma para la salida de vacación de Operador**



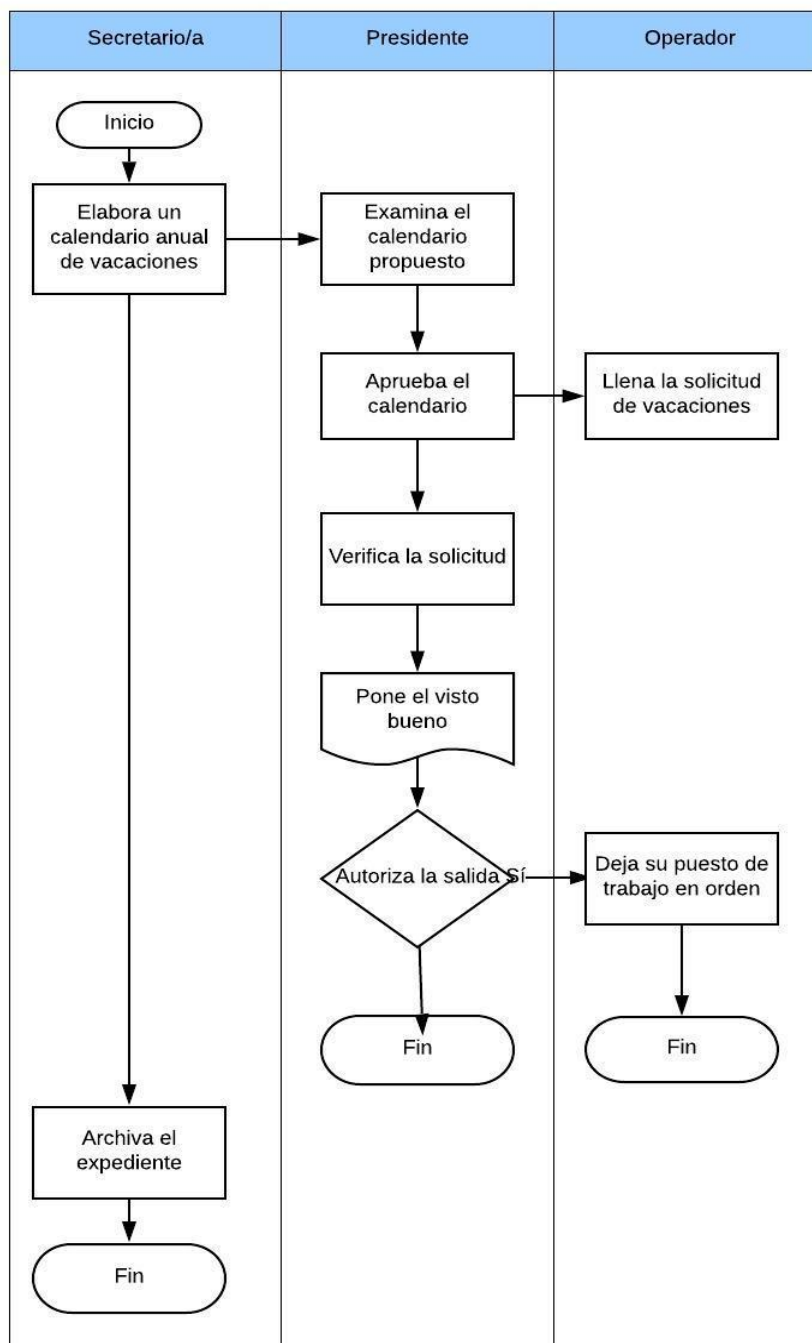


Gráfico 1 Salida del Operador

## Selección y contratación del personal

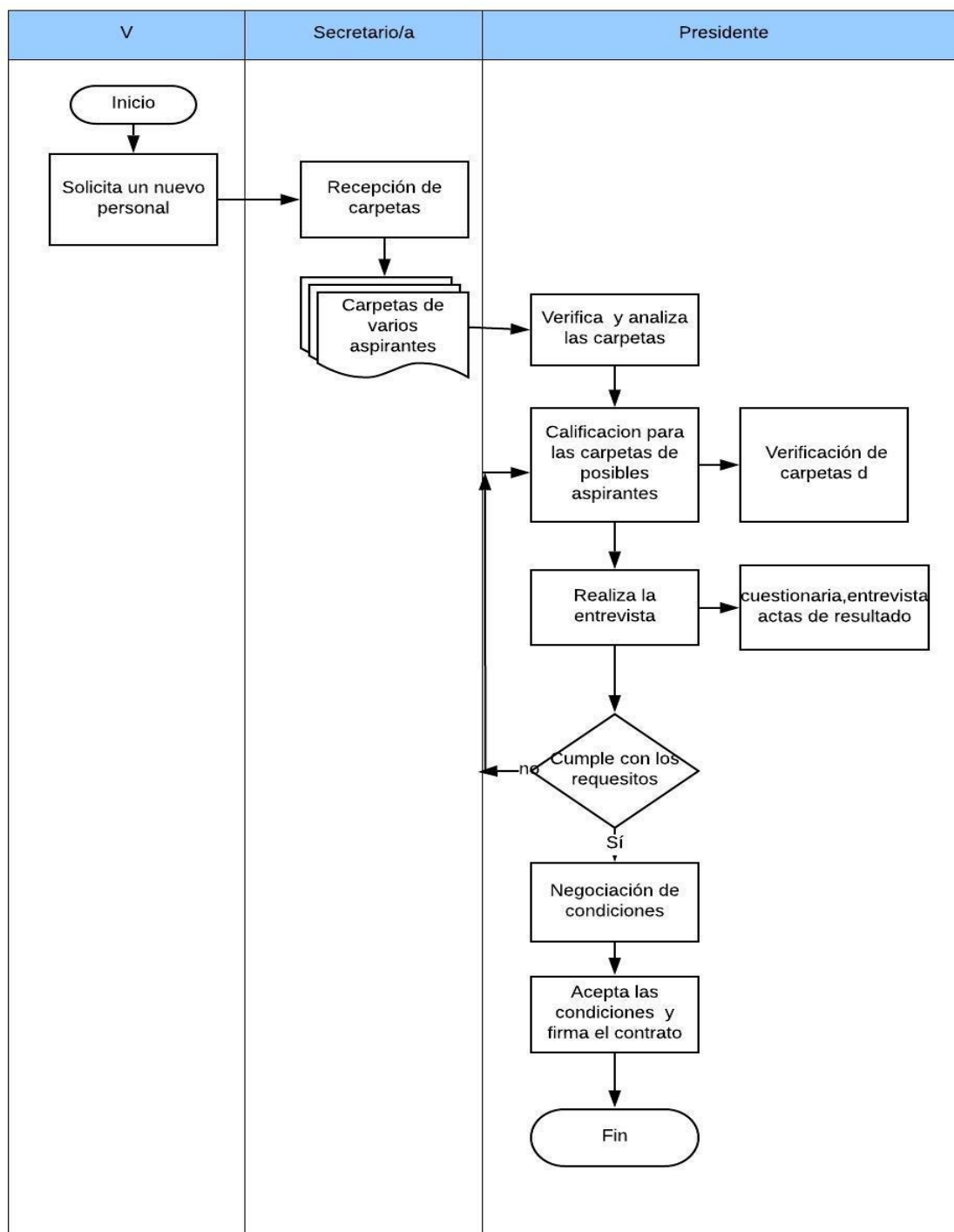
Tabla 25 Selección y contratación del personal

<b>Detalle</b>	<b>Número</b>	<b>Funciones</b>
Directorio	1	Solicita un nuevo personal para área contable
Secretaria	2	Recepción de carpetas de varios aspirantes.
Presidente	3	Verifica y analiza las carpetas de los aspirantes.
Presidente	4	Calificación de carpetas para posibles aspirantes.
Presidente	5	Realiza la entrevista de las carpetas seleccionadas.
Presidente	6	Aprueba con los requisitos exigidos.
Presidente	7	Negociación las condiciones de trabajo.
Presidente	8	Acepta las condiciones y hace firmar el contrato.

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### **Selección y contratación del personal**



**Gráfico 20** Flujograma de selección y contratación del personal

Elaborado por: Autora

Fuente: investigación propia

### 3.11. Financiero

### 3.11.1. Plan de cuentas

Plan de Cuenta constituye un listado lógico y ordenado de las cuentas de Mayor General y de las subcuentas a la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela con su denominación y código correspondientes.

**Tabla 26 Plan de cuentas de la Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela**

Código	Cuentas
<b>1</b>	ACTIVO TOTAL DE LA JUNTA
<b>1.1</b>	ACTIVO CORRIENTE
<b>1.1.1</b>	ACTIVO DISPONIBLE
<b>1.1.1.0.1</b>	Caja Chica de la Junta
<b>1.1.1.0.2</b>	Cuenta Bancaria
<b>1.1.2</b>	ACTIVO EXIGIBLE
<b>1.1.2.0.1</b>	Cuentas y Documentos por Cobrar
<b>1.2</b>	ACTIVO FIJO
<b>1.2.1</b>	ACTIVO FIJO TANGIBLE
<b>1.2.1.0.1</b>	Muebles y Equipos de la Junta
<b>1.2.1.0.2</b>	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Equipos de la Juntas
<b>1.2.1.0.3</b>	Equipo de Computo
<b>1.2.1.0.2</b>	(-) Depreciación Acumulada de Equipo de Computo
<b>2</b>	PASIVO TOTAL DE LA JUNTA
<b>2.1</b>	PASIVO CORRIENTE
<b>2.1.1</b>	PASIVO EXIGIBLE
<b>2.1.1.0.1</b>	Cuentas y Documentos por pagar
<b>2.1.1.0.2</b>	Capital
<b>3</b>	PATRIMONIO DE LA JUNTA
<b>3.1</b>	PATRIMONIO NETO
<b>3.1.1</b>	Resultado del Ejercicio
<b>3.1.2</b>	Capital social
<b>4</b>	INGRESO TOTAL DE LA JUNTA
<b>4.1</b>	INGRESO
<b>4.1.1</b>	INGRESO POR SERVICIO BÁSICO
<b>4.1.1.0.1</b>	Cobro de Servicio de Agua Entubada
<b>4.1.1.0.2</b>	Cobro de Multas
<b>4.1.1.0.3</b>	Cobro de Instalaciones de Medidor
<b>4.1.2</b>	INGRESOS FINANCIEROS
<b>4.1.2.0.1</b>	Interés Bancaria
<b>5</b>	GASTO TOTAL DE LA JUNTA
<b>5.1</b>	GASTO

<b>5.1.1</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>
<b>5.1.1.0.1</b>	Sueldo al Operador
<b>5.1.1.0.2</b>	Capacitación
<b>5.1.1.0.3</b>	Accesorios para la Junta
<b>5.1.1.0.4</b>	Herramientas
<b>5.1.1.0.5</b>	Transporte y movilización
<b>5.1.1.0.6</b>	Químicos de Purificación
<b>5.1.1.0.7</b>	Artículo de Aseo
<b>5.1.1.0.8</b>	Ropa de Trabajo de Operador
<b>5.1.2</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>5.1.2.0.1</b>	Pago a los Directivos de la Junta
<b>5.1.2.0.2</b>	Transporte y Movilización
<b>5.1.2.0.3</b>	Capacitación
<b>5.1.2.0.4</b>	Muebles y Equipo de Oficina
<b>5.1.2.0.5</b>	Útiles de Oficina
<b>5.1.2.0.6</b>	Pago de Teléfono, Internet y Luz de la Organización
<b>5.1.2.0.7</b>	Mantenimiento de Muebles y Equipos
<b>5.1.2.0.8</b>	Asesoría y Asistencia Técnica
<b>5.1.2.0.9</b>	Depreciación de Muebles y Equipo

### 3.11.2. Dinámicas de Cuentas

Tabla 27 Caja



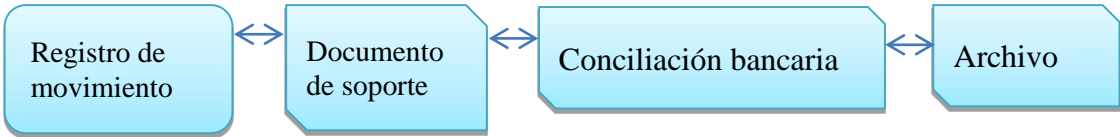

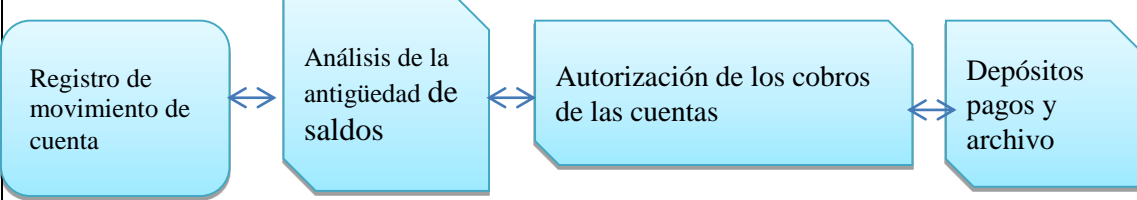
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA CAJA</b>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: Caja	
Descripción: En esta cuenta registra la existencia de dinero en efectivo con que cuenta la organización, en moneda nacional	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrada de dinero en efectivo por de servicio de agua.</li> <li>➤ Ingreso de dinero por multas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de gastos varios</li> <li>➤ Compro de materiales y subministro de oficina</li> <li>➤ Pago de sueldos</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realizará arqueo de caja y depósitos bancarios de manera semanal con el objetivo de identificar valores reales que posee esta cuenta.</li> <li>➤ Desempeñar sus funciones de manera adecuada</li> </ul>	
Normativa: NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los valores serán recaudados únicamente por el presidente de la Junta.</li> <li>➤ Se realizará cierre de caja al finalizar el mismo día.</li> <li>➤ Se realizará el depósito de efectivo al banco al siguiente día.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El presidente de la Junta autorizará la recaudación de las cuotas o multas.</li> <li>➤ La tesorera depositara lo recaudado.</li> <li>➤ Entregar el informe de lo recaudado.</li> <li>➤ Verificar los registros de la cuenta caja</li> <li>➤ Llevar en orden los documentos</li> </ul>
<b>Proceso</b> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <pre> graph LR     A[Recaudación] &lt;--&gt; B[Depósito]     B &lt;--&gt; C[Informe de recaudación]     C &lt;--&gt; D[Archivo]           </pre> </div>	

Tabla 28 Bancos

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA BANCOS</b>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: Bancos	
Descripción: La cuenta bancaria es el reflejo de disponibilidad inmediata de dinero, controla el ingreso y salida de efectivo.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrada de dinero por recaudaciones.</li> <li>➤ Ingreso de dinero por multas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de utilidades</li> <li>➤ Egresos de la organización</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar las conciliaciones bancarias mensuales</li> <li>➤ Llevar libro banco de los movimientos económicos que realiza la empresa.</li> </ul>	
Normativa: NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El dinero una vez recaudado debe ser depositado en la cuenta de la Junta</li> <li>➤ Por ningún motivo se debe realizar depósitos en otras cuentas</li> <li>➤ Confirmar la disponibilidad de dinero en la cuenta</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de movimientos de la cuenta bancaria.</li> <li>➤ Mantener Actualizado los registros de depósitos y retiro.</li> <li>➤ Solicitar al banco estados de cuenta bancaria mensuales</li> <li>➤ Realizar mensualmente la conciliación bancaria.</li> <li>➤ Analizar la conciliación bancaria</li> <li>➤ Archivar toda la documentación</li> </ul>
<b>Proceso</b>  <pre> graph LR     A[Registro de movimiento] &lt;--&gt; B[Documento de soporte]     B &lt;--&gt; C[Conciliación bancaria]     C &lt;--&gt; D[Archivo]           </pre>	

**Tabla 29 Cuentas por cobrar**

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA</b> <b>CUENTAS POR COBRAR</b>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: Cuentas por cobrar	
Descripción: Comprende las cuentas que otorga derecho a la organización de exigir a los interesados de los títulos de crédito.	
DEBITA	ACREDITA
➤ Monto de crédito otorgado.	➤ El pago de los usuarios por el servicio de agua.
<b>CONTROL INTERNO</b>	
➤ Constatación de manera periódica de los valores a cobrar. ➤ Llevar registros detallados y clasificados por concepto o tipo de valores a cobrar. ➤ Autorización para dar de baja a una cuenta por cobrar.	
Normativa: NIC 32 Instrumentos Financieros	
<b>Políticas</b> ➤ Las cuentas por cobrar no deberán ser mayores al 10 % de la totalidad. ➤ No se mantendrá cuentas por cobrar a los miembros de los directivos de la Junta. ➤ Informar del saldo de esta cuenta en cada reunión realizada. ➤ Confirmar la disponibilidad de dinero en la cuenta	<b>Procedimientos</b> ➤ Verificar la existencia y aplicación de una política para el buen manejo. ➤ Verificar los soportes de las cuentas por cobrar que esté en orden ➤ Registrar adecuadamente los movimientos de cuentas por cobrar. ➤ Obtener un análisis de la antigüedad de saldo ➤ Analizar la conciliación bancaria ➤ Archivar correctamente la documentación
<b>Proceso</b>  <pre>           graph LR             A[Registro de movimiento de cuenta] &lt;--&gt; B[Análisis de la antigüedad de saldos]             B &lt;--&gt; C[Autorización de los cobros de las cuentas]             C &lt;--&gt; D[Depósitos pagos y archivo]           </pre>	

**Tabla 30 Documentos por cobrar**




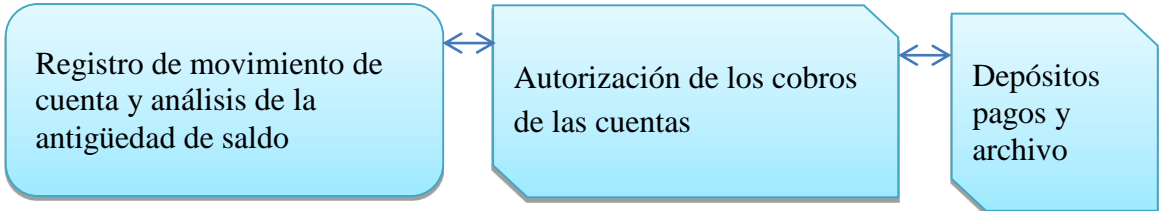
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA DOCUMENTOS POR COBRAR</b>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: Documentos por cobrar	
Descripción: Son créditos que la junta ha concedido a los usuarios por la conexión de servicio de agua.	
DEBITA	ACREDITA
➤ Cuando se recibe pagares de terceros	➤ Los valores cancelados por los nuevos usuarios.
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examinar un análisis de los próximos créditos a vencer para gestionar acciones de cobro.</li> <li>➤ Mantener un correcto y detallado registro de los documentos por cobrar</li> </ul>	
Normativa: NIC 39 Instrumentos Financieros, sección 11 instrumentos financieros	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar un soporte de los documentos por cobrar</li> <li>➤ Verificar los documentos y garantías.</li> <li>➤ Registrar en el momento de la elaboración de las operaciones económicas.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorizar el cobro por parte del presidente</li> <li>➤ Información sobre las cuotas pendientes y análisis de antigüedad de saldos.</li> <li>➤ Registrar adecuadamente de las multas por incumplimiento de pago</li> <li>➤ Depositar el dinero en la cuenta de la empresa.</li> <li>➤ Analizar la conciliación bancaria</li> <li>➤ Archivar correctamente la documentación</li> </ul>
<b>Proceso</b>  <pre> graph LR     A[Registro de movimiento de cuenta y análisis de la antigüedad de saldo] &lt;--&gt; B[Autorización de los cobros de las cuentas]     B &lt;--&gt; C[Depósitos pagos y archivo]   </pre>	

Tabla 31 IVA. En compras


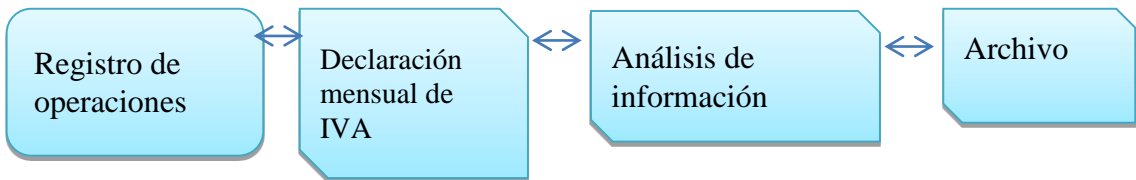
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA IVA EN COMPRAS</b>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: IVA en compras	
Descripción: IVA representa a favor de las empresas originadas por las compras realizadas.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se registra factura de compras que contiene IVA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando se determina la posición de IVA.</li> <li>➤ Por el importe de la devolución que se realice.</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representa los controles impartidas por las personas responsables del aspecto tributario de la organización.</li> </ul>	
Normativa: NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se registran los derechos por parte de la empresa en el pago de IVA generando en la compra de bienes de servicio. En la actualidad en IVA es del 12%.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de los bienes gravados con la tarifa.</li> <li>➤ La persona encargada de realizar la declaración mensual del IVA verifica los saldos a favor de la organización y será registrados en los libros debidamente</li> <li>➤ Archivar correctamente la documentación</li> </ul>
<b>Proceso</b>  <pre> graph LR     A[Registro de operaciones] &lt;--&gt; B[Declaración mensual de IVA]     B &lt;--&gt; C[Análisis de información]     C &lt;--&gt; D[Archivo]           </pre>	

Tabla 32 Inventarios


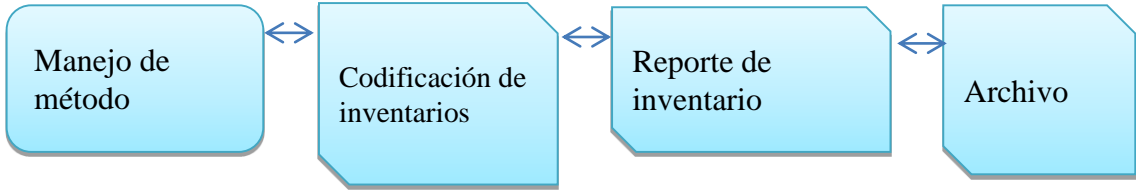
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA INVENTARIOS</b>	
Grupo: Activo	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: Inventarios	
Descripción: Esta cuenta comprende la existencia de los materiales de la Junta	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adquisición de bienes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilización.</li> <li>➤ Deterioró o daño</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar costeos físicos y permanentes de los inventarios</li> <li>➤ Existir una persona específica de custodiar el inventario</li> </ul>	
Normativa: NIC 2 Inventarios	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar los registros de inventarios de materiales y suministros</li> <li>➤ Los registros de inventarios estarán a cargo del presidente de la organización.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro adecuado de la codificación de los inventarios.</li> <li>➤ Reportar el ingreso de nuevos materiales y suministro.</li> <li>➤ Archivar correctamente la documentación</li> </ul>
Proceso	
 <pre> graph LR     A[Manejo de método] &lt;--&gt; B[Codificación de inventarios]     B &lt;--&gt; C[Reporte de inventario]     C &lt;--&gt; D[Archivo]           </pre>	

Tabla 33 Cuentas por pagar


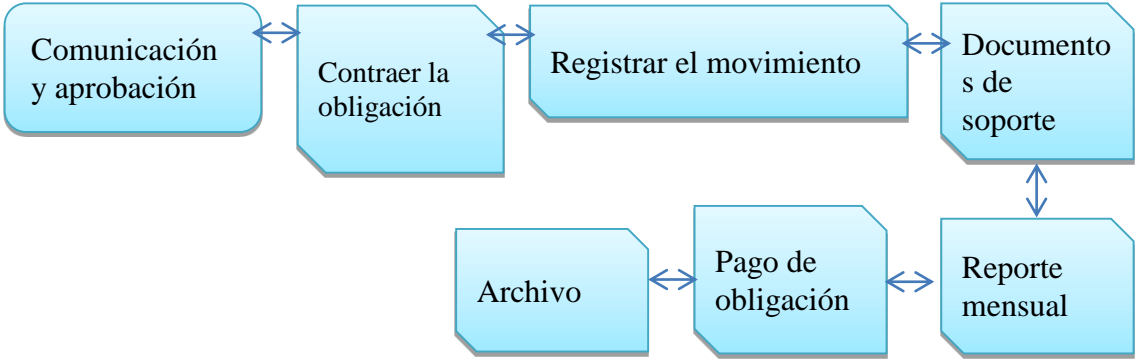
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA CUENTAS POR PAGAR</b>	
Grupo: Pasivo	Subgrupo: Pasivo Corriente
Cuenta: Cuentas por pagar	
Descripción: Son deudas de la junta de las operaciones comerciales.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por el favor de la factura por prestación de servicio.</li> <li>➤ Por el valor de la retención que debe efectuar la organización.</li> <li>➤ Por el valor de los aportes laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor de facturas ventas de accesorio y servicio.</li> <li>➤ El valor cancelado a la administración.</li> <li>➤ Valor de los pagos de los aportes laborales</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer cronograma de pago a los trabajadores</li> <li>➤ Determinar las cuentas por pagar que tiene la empresa verificando los valores respectivos y el plazo de pago</li> </ul>	
Normativa: NIC 1 Prestación de estados financieros	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisar periódicamente las obligaciones y fechas de vencimiento de la deuda</li> <li>➤ Elaborar el cronograma de pago</li> <li>➤ Los pagos deben ser debidamente aprobados y autorizados por la máxima autoridad.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se registra cada una de las obligaciones.</li> <li>➤ Verificar mensualmente la vigencia de la cuenta por pagar a través de un reporte</li> </ul>
<b>Proceso</b>  <pre> graph LR     A[Comunicación y aprobación] &lt;--&gt; B[Contraer la obligación]     B &lt;--&gt; C[Registrar el movimiento]     C &lt;--&gt; D[Documentos de soporte]     D &lt;--&gt; E[Reporte mensual]     E &lt;--&gt; F[Pago de obligación]     F &lt;--&gt; G[Archivo]     D &lt;--&gt; E   </pre>	

Tabla 34 Capital social


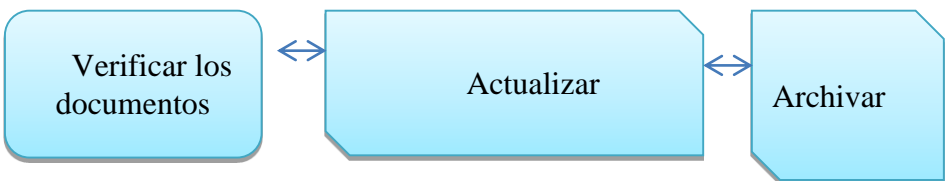
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA CAPITAL SOCIAL</b>	
Grupo: Patrimonio	Subgrupo: Activo Corriente
Cuenta: Capital social	
<b>Descripción:</b> Son los fondos propios con los que realmente cuenta la junta, es decir por las participaciones realizadas por el presidente, por los cuales tiene derecho a recibir utilidades.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inversiones en adquisición de propiedad plan y equipo</li> <li>➤ Gastos varios en materiales de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportes del presidente de la junta</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener en protección los documentos de apoyo como la escritura, factura u otros documentos importantes.</li> </ul>	
<b>Normativa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ NIC 32 Instrumentos financieros</li> <li>➤ NIC 39 Instrumentos financieros y medición.</li> </ul>	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener en cuidado los documentos en el archivo.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar los documentos que estén debidamente actualizados y archivados.</li> </ul>
<b>Proceso</b> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph LR     A[Verificar los documentos] &lt;--&gt; B[Actualizar]     B &lt;--&gt; C[Archivar]           </pre> </div>	

Tabla 35 Ingresos


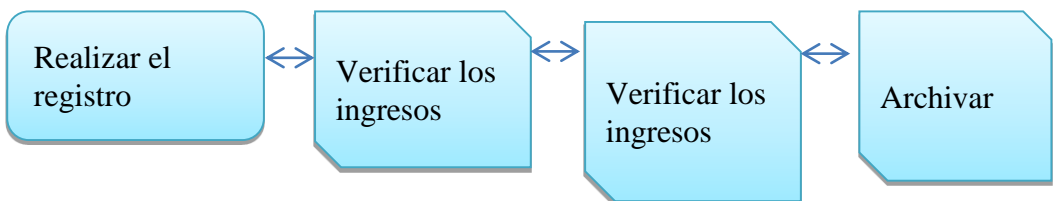

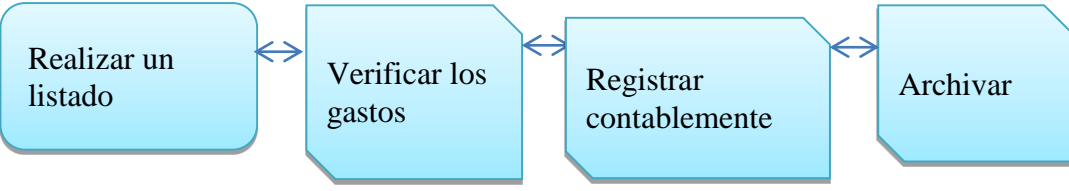
 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA INGRESOS</b>	
Grupo: Ingresos	Subgrupo: Pasivo Corriente
Cuenta: Ingresos	
Descripción: Los ingresos de actividades, conexión de agua a los nuevos usuarios y multas	
DEBITA	ACREDITA
➤ Daños en los redes de agua	➤ Conexión de agua a los nuevos usuarios
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar registro de todos los ingresos que tienes la junta</li> <li>➤ Conservar un correcto manejo de documentos como son las facturas.</li> </ul>	
Normativa: NIC 18 Ingresos ordinarios	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Porcentaje a distribuir será definido en el reglamento interno de la organización.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registrar el dinero que ingresa a la junta.</li> <li>➤ Verificar que los ingresos estén con documentos de soporte.</li> <li>➤ Comprobar que los ingresos estén correctamente y sin errores al presentar un informe dirigido al presidente.</li> </ul>
<b>Proceso</b> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph LR     A[Realizar el registro] &lt;--&gt; B[Verificar los ingresos]     B &lt;--&gt; C[Verificar los ingresos]     C &lt;--&gt; D[Archivar]           </pre> </div>	


Tabla 36 Gastos

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA INGRESOS</b>	
Grupo: Gastos	Subgrupo:
Cuenta: Gastos	
<b>Descripción:</b> Se registra los valores que mensualmente paga la junta para el desarrollo de las actividades de la misma.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La cancelación de gastos para el funcionamiento de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por la cancelación al cierre del ejercicio.</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar el control de gastos directos e indirectos que tiene la junta comprobando con las respectivas facturas.</li> </ul>	
Normativa: NIC	
<b>Políticas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todos los gastos efectuados deberán estar sustentados con las respectivas justificaciones.</li> </ul>	<b>Procedimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener un listado de los gastos realizados durante el periodo</li> <li>➤ Verificar que los gastos estén con respectivo documento de respaldo.</li> <li>➤ Comprobar que los gastos estén correctamente contabilizados.</li> <li>➤ Contar con registro contable apropiados para el control.</li> </ul>
<b>Proceso</b> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph LR     A[Realizar un listado] &lt;--&gt; B[Verificar los gastos]     B &lt;--&gt; C[Registrar contablemente]     C &lt;--&gt; D[Archivar]           </pre> </div>	

### 3.11.3 Libro Diario

En el libro diario se registra los asientos contables, en la que se anota todas las operaciones o actividades de la Junta Administradora de Agua en forma de asiento.

**Tabla 37 Libro Diario**


 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LACOMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO DIARIO</b>				
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>

#### Registro del libro diario

- La organización el 5 de febrero del 2019 se crea el fondo de caja chica por 160
- Se registra los valores recaudados en la primera semana Julio del 2019.
- Se deposita en la cuenta de ahorro No. 2201509347 del Banco de Pichincha el dinero existente en caja.




**Tabla 38 Registro de Libro Diario**

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA</b>  <b>LIBRO DIARIO</b>				
FECHA	DETALLE	PAR.	DEBE	HABER
05/02/2019	Caja chica		160	
	Banco de Pichincha			160
	Ref. creación de caja chica			
	-02-			
01/07/2019	Caja		720,50	
	Cobro planilla consumo usuario de agua			720,50
	Ref. Cobro del consumo de agua			
	-03-			
02/07/2019	Banco Pichincha		1245,33	
	Caja			1245,33
	Ref. Deposito al Banco			
	Total		2125,85	2125,85

#### 33.11.4. Libro Mayor


Es el segundo registro principal que se deben mantener por cada cuenta, con el plan de conocer los movimientos y saldos en forma particular.

**Tabla 39 Libro Mayor**


 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA</b>  <b>LIBRO MAYOR</b>	
DEBE	HABER
SALDO	

## Registro de libro mayor

**Tabla 40 Caja chica**

	<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO MAYOR</b>	
	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	160	
	<b>SALDO</b>	

**Tabla 41 Cuenta banco de pichincha**

	<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO MAYOR</b>	
	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	1245,33	160
	<b>SALDO</b>	

**Tabla 42 Caja**



	<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO MAYOR</b>	
	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	720,50	1245,33
	<b>SALDO</b>	


Tabla 43 Planilla de agua

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO MAYOR</b>	
<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
	720,50
<b>SALDO</b>	

### 3.12. Balance de Comprobación

Permite resumir la Información contenida en los registros realizados en Libro Diario, y Libro Mayor, consiente en comprobar la exactitud del registro contable de esta manera se iguala el débito y crédito.

Tabla 44 Balance de Comprobación

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA BALANCE DE COMPROBACIÓN</b>					
No.	DETALLE	SUMA		SALDO	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREDEDOR
1	Caja	XXX		XXX	
2	Bancos	XXX		XXX	
3	Documentos por Cobrar	XXX		XXX	
4	Equipo de Computación	XXX		XXX	
5	Muebles y Enseres	XXX		XXX	
6	Equipos de Oficina	XXX		XXX	
7	Documentos por pagar		XXX		XXX
8	Cuentas por pagar		XXX		XXX
	<b>SUMA</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>


### 3.13. Estados Financieros

La contabilidad general cuenta con uno de los principales objetivos como es de conocer la situación económica y financiera de la organización, permite examinar los resultados obtenidos.

#### Estado de Resultado

Muestra los efectos de las operaciones de la Organización y el resultado final, esto puede ser ganancia o pérdida de la Junta Administradora de Agua durante un periodo determinado.

**Tabla 45 Estado de Resultado**

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA</b> <b>ESTADO DE RESULTADO</b> <b>Del 1 al 31 de junio del 2019</b>		
<b>INGRESOS</b>		<b>2837</b>
Ingresos fondos propios		2837
Cobro de servicio de Agua	1854	
Cobro multas a los usuarios	583	
Cobro Instalación de medidor	300	
Interés ganado	100	
<b>GASTOS</b>		<b>1877,28</b>
Gasto administrativo		415
Gasto sueldo administrativo	300	
Gasto honorario profesional	100	
Gasto servicio básico	5	
Gastos materiales y subministro	10	
Gastos operacionales		1462,28
Gasto salario	360,98	
Gastos servicios contratados	850	
Gastos mantenimiento y reparación	3	
Gasto depredaciones	247,80	
Gastos cuentas incobrables	0,50	
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>959.75</b>

Carabuela.....


Presidente

Tesorera

### 3.14. Estado de Situación Financiera

Se considera un informe contable que presenta ordenada las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, por lo cual determina la posición financiera de la organización en un momento determinado.

**Tabla 46 Registro de Estado de Situación Financiera**


 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de junio del 2019</b>			
<b>ACTIVOS</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		5986.9	
Caja	567		
Caja Chica	100		
Bancos	5000		
Cuentas por cobrar	319,90		
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		30465,21	
Propiedad planta y equipo	30576		
Depreciaciones (-)	(110,79)		
<b>INVENTARIO</b>		557.89	
Inventario materiales y suministros	557.89		
<b>Total, Activo</b>		37010	
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		1666,73	
Cuentas por pagar	876,35		
Documentos por pagar	789,78		
<b>TOTAL, PASIVO</b>		1666,73	
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO</b>		34383,53	
Capital	33619,93		
Donaciones	763,60		
<b>RESULTADO</b>		959.75	
Utilidad de ejercicio	959.75		
<b>Total, patrimonio</b>		35343,38	
<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>			37010

Carabuela.....

Presidente

Tesorera

Tabla 47 Rol de Pago

		<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA</b>	
<b>ROL DE PAGO</b>			
<b>Nro.</b>			
<b>Nombre:</b>		<b>Cargo:</b>	
		<b>Año:</b>	
		<b>Mes:</b>	
<b>Cédula:</b>			
<b>CONCEPTO</b>		<b>VALOR</b>	
Sueldo		Xxxxxx	
Horas Extras		Xxxxxx	
Comisiones		Xxxxxx	
Aportes		Xxxxxx	
Prestamos		Xxxxxx	
Anticipo		Xxxxxx	
Décimo tercer sueldo		Xxxxxx	
Décimo cuarto sueldo		Xxxxxx	

Total, Ingreso.....


Total, Egreso.....

Total.....

### 3.15. Comprobante de Egreso o de Pago

Se utilizará para el registro de las salidas de dinero de la Junta


Tabla 48 Registro de Comprobante de Egreso o Pago

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA COMPROBANTE DE EGRESO</b>				
Fecha:..... Número:..... Nombre:..... Valor:..... Concepto:.....				
Código	Cuenta	Detalle	Debe	Haber
Presidente:			Tesorera:	

### 3.16. Comprobante de Ingreso

Este comprobante será utilizado para el registro de los ingresos de dinero en efectivo que puede obtener la organización.


Tabla 49 Registro Comprobante de Ingreso

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA COMPROBANTE DE INGRESO</b>				
Fecha:..... Numero:..... Nombre:..... Valor:..... Concepto:.....				
Código	Cuenta	Detalle	Debe	Haber
Presidente:			Tesorera:	

**3.17. Factura**

La factura se lo entregara únicamente a los usuarios de la organización cuando realicen los pagos del consumo de servicio de agua.

**Tabla 50 Factura**

		JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA				<b>Factura</b>	
		Ruc:					<b>Nro.</b>
Nombre:							
Número de medidor:							
Pago correspondiente al mes:							
Lectura		Consumo mensual		Tarifa		Total	
Anterior	Actual	Básico	Excedente	Cargo Fijo	Excedente		
						Subtotal	
						IVA. 0%	
						IVA. 12%	
						Total Factura	




### 3.17. Cuentas más utilizadas dentro de la Junta Administradora de Agua

#### 3.17.1. Caja Chica

Esta cuenta perteneciente al activo corriente, tiene la finalidad de cubrir gastos pequeños facilitando así la ejecución de gastos imprevistos que puede tener la organización.

Esta cuenta debe tener una persona responsable de fondos de Caja Chica, debe obtener los comprobantes de gastos por numeración y fecha, la misma será adjuntada al reporte, el gasto que se realizan debe tener respaldo, como la revisión y aprobación por el presidente.

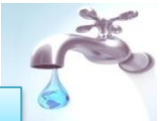
**Tabla 51** Caja Chica

 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO CAJA CHICA								
Transacción	Fecha	Documento	Nro.	Beneficiario	Detalle	Debe	Haber	Saldo
Presidente:				Tesorera:				

#### 3.17.2. Bancos

Son los valores que se depositan en las cuentas corrientes de la Junta Administradora de Agua de la comunidad de Carabuela la persona encargada en los depósitos es la Tesorera conjuntamente con el Presidente.

Tabla 52 Registro Banco

 <p style="text-align: center;">JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA LIBRO BANCOS</p>								
Transacción	Fecha	Documento	Nro.	Beneficiario	Detalle	Debe	Haber	Saldo
Presidente:				Tesorera:				

### 3.17.3. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar es un respaldo de una cantidad de dinero que la Junta tiene que cobrar a los usuarios por el servicio de agua entubada de la comunidad de Carabuela.

### 3.17.4. Inventario

La Junta utilizará un sistema de inventarios, donde se registra el ingreso de los materiales comprados como también las salidas de la misma.

### 3.17.5. Activo Fijos

La organización posee bienes muebles los cuales son utilizados para la correcta labor de la Junta.

### 3.18. Depreciación

Se utiliza para tener el valor exacto de los activos que tiene la Junta Administradora de Agua.

Tabla 53 Depreciación de activos fijos

Depreciación de activos fijos	
Maquinaria y equipo	10 años
Muebles de oficina	10 años
Vehículo	5 años
Equipos de Computo	3 años
Edificio	20 años

### 3.19. Análisis Financiero

Es la interpretación que se lo realiza a los estrados financieros con el propósito de obtener información precisa, esta se puede lograr a través del análisis de los porcentajes, con el fin de determinar en qué situación se encuentra la organización, además con esto se puede tomar decisiones que ayuden al mejor rendimiento de la misma.

#### 2.21. Indicadores financieros

Los indicadores son instrumentos muy importantes que son de gran ayuda para el análisis financiero de la organización, estos son utilizados con frecuencia para poder obtener información precisa de los estados financieros, de la misma manera se puede medir la eficiencia financiera, entre los aspectos más importantes están:

#### Indicadores de liquidez

##### Índice de liquidez

Sirve para medir la disponibilidad de dinero con el que cuenta la organización, es decir para pagar las deudas contraídas o corto plazo.

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{5,986.9}{1,666.73}$$

$$\text{Índice de liquidez} = 3.59$$

La junta cuenta con la capacidad de \$3.59, es decir en bienes y activos corrientes por cada dólar que tiene de deudas a corto plazo.

### 3.21.1 SemafORIZACIÓN DE ÍNDICE DE LIQUIDEZ

Tabla 54 semafORIZACIÓN DE ÍNDICE DE LIQUIDES

TIPO DE RIESGO	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN
Alto	<1	Si el resultado es menor de uno. La organización no cuenta con liquidez suficiente para cubrir las deudas a corto plazo.
Medio	=1	La junta cuenta con un monto moderado de recursos para cubrir las deudas
Bajo	>1	Si el valor es mayor a 1 dólar la organización no tendrá problemas para cubrir las deudas.

### Capital de trabajo

Revela el efectivo disponible para las operaciones cotidianas que tiene la junta de los activos corrientes, luego de haber cancelado los pasivos corrientes que tenía a corto plazo.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$\text{Razón corriente} = 5,986.9 - 1,666.73 = 4,320.17$$

La organización cuenta con \$ 4,320.17 como recursos para continuar con el desarrollo de las actividades de la misma para dar un buen servicio a los usuarios.

### 3.21.2. SemafORIZACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO

Tabla 55 SemafORIZACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO

TIPO DE RIESGO	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN
Alto	Valor negativo	La organización no cuenta con la capacidad suficiente para seguir prestando los servicios
Medio	Valor cero	No significa que la junta no tenga recursos, es posible que se pueda operar solo con los activos corrientes
Bajo	Valor positivo	La organización posee la capacidad suficiente para operar

#### Prueba ácida

Indica la capacidad de la organización con el fin de cancelar las obligaciones corrientes que tiene la misma sin contar con los inventarios.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{5,986.9 - 557.89}{1,666.73}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{5,986.9 - 557.89}{1,666.73}$$

$$\text{Prueba ácida} = 3.25$$

El resultado de la prueba ácida nos da a conocer si la junta dispone de efectivo para cubrir las obligaciones que han adquirido.

### 3.23.3. SemafORIZACIÓN DE PRUEBA ÁCIDA

Tabla 56 Prueba ácida

TIPO DE RIESGO	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN
Alto	<1	Si el valor es menor a lo establecido se tendrá problemas, por lo que sería necesario convertir los activos en efectivo
Medio	=1	Se podrá cubrir las deudas con el cobro de servicio.
Bajo	>1	Por encima de este valor la junta no tendrá dificultades para afrontar las deudas contraídas a corto plazo.

### Indicadores de eficiencia

#### Rotación de cartera

Se determina el número de veces que las cuentas por cobrar retoman durante un periodo de tiempo determinado.

$$\text{Rotación de cartera (días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 365}{\text{Venta a crédito en el periodo}}$$

$$\text{Rotación de cartera (días)} = \frac{319,90 * 365}{4500}$$

$$\text{Rotación de cartera (días)} = 79,49$$

Este resultado nos indica que la rotación de cartera se dará unas 79 veces, representa los días del periodo determinado en los que se van en a recuperar el dinero o monto establecido de las conexiones de agua por la junta.

## Semaforización de rotación de cartera

Tabla 57 Rotación de cartera

TIPO DE RIESGO	VALORACIÓN	INTERPRETACIÓN
Alto	>60	Los días superan lo establecido se determina que la función de cobranza no está funcionando correctamente
Medio	=35	Se comprueba que los usuarios pagan dentro de los tiempos establecidos.
Bajo	<25	Se establece que se está realizando con eficiencia el trabajo en el área de cobranza

Analizando los indicadores se determina el tipo de riesgo que presenta cada uno de ellos, para lo cual se elaboró una semaforización con el propósito de que se pueda determinar de la mejor manera el riesgo y la valoración que posee cada indicador:

- **Riesgo alto**

Representa el máximo valor alcanzado del indicador, calculado esto significa que se ha sobrepasado el valor o monto establecido por lo que se considera que la meta propuesta no fue bien establecida con los parámetros implementados, esto podría ocasionar consecuencias negativas para la organización.

- **Riesgo medio**

El valor que se alcance en este indicador representará una cantidad moderada de la meta establecida, esto significa que se encuentra dentro de rango establecido, por la cual se determina que dicha cantidad indica avances, pero no son significativas para el logro de las metas.

- **Riesgo bajo**

Representa un valor que está dentro de los límites aceptables para el buen funcionamiento del negocio.

## CAPITULO IV

### 4. VALIDACIÓN

#### **Introducción**

Con la validación del proyecto se intenta conocer la viabilidad del trabajo y la efectividad que se aplica este método de gestión, también servirá de herramienta para validar los aspectos más relevantes de la gestión administrativa y financiera de la organización.

Se ha creído necesario efectuar esta validación para que la investigación que se realizó pueda ser aplicable en la organización, lo que busca el proceso en fondo es comprobar que las actividades y procesos propuestos brinden a la Junta la guía necesaria para mantener su crecimiento registrado hasta la actualidad.

Con el presente manual propuesto para “Junta Administradora de Agua entubada de la comunidad de Carabuela” se pretende mejorar el manejo Administrativo y Financiero de tal manera tener un control que amerita, así como la toma de decisiones.


#### **4.1 Método de verificación**

Mediante esta aplicación para el desarrollo de este capítulo se pretende validar que la implementación de la propuesta mitigará las debilidades que se ha encontrado dentro la Junta, los instrumentos a utilizar para el efecto estarán basados en los indicadores y variables de la matriz diagnóstica puesto que ésta se resume la problemática.



Para alcanzar lo expuesto se ha diseñado la presente matriz de validación, presentando los puntos a validar, el método de calificación asignado y posteriormente la interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 58 Matriz de verificación

							
MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA							
Nro.	Variable	Indicadores	Calificación				Observaciones
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada Aplicable	
			3	2	1	0	
1	Proceso Administrativo						
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10	Proceso Financiero						
11							
12							
13							
Total							

-----  
 Presidente

Fabián Santacruz

-----  
 Tesorera

Banca Tituaña

## **4.2 Factores validar**

### **4.2.1 Proceso administrativo**

- Misión
- Visión
- Objetivo
- Políticas
- Valores
- Estructura organizacional
- Manual de funciones
- Mapa de proceso
- Flujograma de proceso

### **4.2.2 Proceso financiero**

- Plan de cuentas
- Dinámica de cuentas
- Proceso contable
- Estados Financieros
- Formato

## **4.3 Método de calificación**

Para el presente proceso de validación se propone el siguiente esquema de calificación:

3 = Muy Aplicable.

2 = Aplicable.

1 = Poco aplicable.

#### 4.4 RANGOS DE INTERPRETACIÓN

Se establece los siguientes rangos con el propósito de emitir de una manera fácil y clara la aplicabilidad o no del trabajo propuesto en la junta.

68% - 100% = Muy Aplicable.

34% - 67% = Aplicable.

0% - 33% = Poco Aplicable.

Cabe indicar que la lógica aplicada a éstos rangos se la obtiene del producto del puntaje definido por el total obtenido en la sumatoria de la calificación dada a cada pregunta efectuada en la tabla de validación propuesta y finalmente aplicando una regla de tres para obtención de un resultado porcentual.

Es decir:

$V =$	$\frac{CO}{CT}$	$\times 100$
-------	-----------------	--------------

Dónde:

V = validación.

CO = Calificación Obtenida.

Se obtiene de la sumatoria total del puntaje obtenido en cada parámetro.

CT = Calificación Total.

Se obtiene de la multiplicación de la calificación más alta por el total de indicadores.

#### **4.5 Estudio estratégico**

Teniendo claras las debilidades de la junta, cabe acotar lo siguiente:

Ante la ausencia de un manual de funciones y de procesos se propone un modelo ajustado a la realidad actual con los cuales se proyecta a la organización mejorará su rendimiento, organización, reducirá costos, y podrá tomar decisiones más objetivas; pues la clara definición de cargos y funciones, así como procesos conllevarán a esto.

#### **4.6 Descripción de estudio**

Durante el desarrollo de la investigación a la Junta Administradora de Agua se pudo evidenciar las debilidades que la organización tenía, la propuesta presentada pretende minimizar y mitigar dichas debilidades, por lo que para concluir este trabajo es importante validar la aplicación de las acciones propuestas lograrán su objetivo; para esto se propone una matriz de validación que nos permita determinar el hecho de manera concreta y sencilla.

#### **4.7 Objetivo del estudio**

Validar el manual administrativo y financiero para la Junta Administradora de Agua Entubada ubicada en la comunidad de Carabuela, Parroquia Ilumán, Cantón Otavalo, Provincia Imbabura

#### **4.8 Equipo de trabajo**

El equipo de trabajo que intervino en la validación de la presente propuesta es el asesoramiento profesional del director de tesis el Ing. Paúl Toro Echeverría, presidente de la Junta Fabián Santacruz y la autora del presente trabajo María Elvia Ipiales Picuasi.

#### **4.9 Elaboración de la matriz**

María Elvia Ipiales Picuasi

#### **4.10 Aprobación de la matriz**


Ing. Paúl Toro Echeverría

#### **4.11 Validadores**

Presidente de la Junta Fabián Santacruz

Tesorerera de la Junta Blanca Tituaña

Tabla 59 Resultado

 <b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA ENTUBADA</b> <b>DE LA COMUNIDAD DE CARABUELA</b>							
Nro.	Variable	Indicadores	Calificación				Observaciones
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable	Nada Aplicable	
			3	2	1	0	
1	Proceso Administrativo	Visión		X			Es aplicable puesto que se propone una pequeña actualización.
2		Misión		X			Es aplicable puesto que se propone una pequeña actualización al transcurrir el tiempo.
3		Objetivo	X				
4		Políticas	X				
5		Valores	X				
6		Estructura organizacional	X				
7		Mapa de proceso	X				
8		Flujograma de proceso	X				
9	Proceso Financiero	Plan de cuentas	X				
20		Dinámicas de cuentas	X				
11		Procesos contable	X				
12		Estados financieros	X				
13		Formatos		X			Es aplicable ya que solo el contador posee
Total			30	6			

#### 4.12 Calificación Total

Total indicadores 13

Calificación más alta: 3

Calificación Total: = TIXCA

$$= 13 \times 3$$

$$= 39$$

**Tabla 60** Calificación obtenida

Muy aplicable	30
Aplicable	6
Poco aplicable	0
Nada Aplicable	0
Total	36

#### 4.13 EVALUACIÓN

Una vez ejecutada la calificación en la matriz de validación, resumida en la siguiente fórmula, se estima que:

**Tabla 61** Formula

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$V = \frac{36}{39} \times 100$$

92% Muy Aplicable



El Manual Administrativos y Financieros propuesto para la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela, Parroquia Ilumán, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura es muy aplicable, esto basados en los rangos de validación establecidos anteriormente en el presente documento.

## Conclusiones

- Del diagnóstico situacional se determinó que la Junta de Agua Entubada de la Comunidad de Carabuela no posee con un manual administrativo y financiero para obtener un mejor rendimiento de las actividades, que le permitan alcanzar las metas y objetivos planteados para mediano y largo.
- La Junta Administradora de Agua no contaba con filosofía organizacional lo que no le ha permitido determinar su razón y hacia dónde quieren llegar hacia un futuro, lo cual no permitía que los esfuerzos o trabajos de los miembros de la misma sea direccionado a tales logros.
- La propuesta realizada se sustenta en una base teórica y científica, mediante la investigación bibliográfica para lograr un marco teórico entendible y claro que sirva de referencia a la entidad y a los usuarios.
- Los nuevos directivos que sean electos, tendrá por medio de la aplicación de este manual, un control adecuado, para elaborar informes que garantice confiabilidad en las actividades que realizan.

**Recomendación**

- Elaborar y aplicar un manual administrativo y financiero, para dar respuesta a las necesidades de Junta de Agua Entubada.
- La Junta Administradora de Agua Entubada deberá contar con filosofía empresarial, organigrama estructural actualizado para un buen manejo de la misma, de esta manera controlar el comportamiento de cada uno de los servidores que labora en institución.
- En el fundamento de los conceptos científicos los lectores que acceda al presente trabajo podrán encontrar concepciones técnicas científicas para la verificación del trabajo realizado.
- La revisión constante del manual permitirá a los directivos de la organización tener siempre al conocimiento de hechos de esta manera tomar decisiones oportunas para continuar con su buen funcionamiento.

## Bibliografía

- Arbaiza Fermini, L. (2014). *Administración y organización*. México: CENGAGE Learning.
- Benjamín, E. F. (2014). *Organización de empresa*. México: Maria Teresa Zapata.
- Bravo, M. (2013). *Contabilidad general*. Quito-Ecuador: Escobar Impresores.
- Calvo, C. L. (2019). *Análisis e interpretación de estados financieros (13a. ed.)*. México: PACJ.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. Colombia: Marcela I. Rocha Martínez.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoria general de la administración*. Colombia: Nomos, S.A.
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Imagen Editorial.
- Fierro, Á. M. (2014). *Estados financieros consolidados*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gerardo Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad financiera*. Perú.
- Griffin Ricky W., P. J. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Heinz Weihrich, M. C. (2017). *Administración*. México: Impresora Apolo, S.A de CV.
- Lourdes Münch, J. G. (2017). *Fundamentos de administración*. México: Trilla, S.A de C.V.
- Marco Cevallos, P. D. (2015). *Contabilidad general para docentes, estudiantes de nivel superior*.  
Quito-Ecuador: Raya Creativa.
- Moreno, F. J. (2014). *Contabilidad basica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.  
mexico.
- Pérez Esther, G. L. (2016). *Introducción a la contabilidad financiera*. Madrid.
- Rey, J. (2017). *Contabilidad general*. España: Pareninfo.
- Rey, J. (2017). *Contabilidad General*. España: María José Lopez.
- Rosangela, F. (2014). *Analisis de estados financieros*. UNID editorial digital.

SMSECUADOR. (2017). Importancia del manual de funciones. *SMS Auditores y Asesores Gerenciales* .

Vilches, T. R. (2019). *Apuntes de contabilidad basica*. Argentina: El Cid Editor.

Vite, R. V. (2017). *Contabilida general*. México: Digital UNID.

Zapata, P. (2015). *Contabilidad de costo*. Colombia: Alfomega.

Zapata, P. (2017). *Contabilidad general*. Colombia.

# Anexo

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

Entrevista al Presidente de la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela.

¿La Junta administradora de agua está constituida legalmente?

¿Cuántos años está trabajando la junta administradora de Agua en la comunidad?

¿Cómo está constituida la Junta Administradora de Agua?

Dentro de la organización ¿tiene definido su misión y visión?

¿La Junta administradora de Agua tiene definido sus principios y valores de la organización?

¿La Junta Administradora de Agua cuenta con un organigrama estructural?

¿La organización dispone de un reglamento y leyes?

¿Junta Administradora de Agua posee recursos disponibles para el mantenimiento de la misma?

¿Cree usted necesario la implementación de un Manual Administrativo y Financiero para un buen manejo de la organización?

¿Cuenta con una infraestructura propia la organización?

¿Tiene algún convenio con otras instituciones para el mejoramiento de la junta?

¿Recibe apoyo financiero de parte de las instituciones públicas?

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

Entrevista dirigida al Tesorero de la Junta Administradora de Agua Entubada de la Comunidad de Carabuela

¿Qué tipo de ingreso tiene la Junta Administradora de Agua Entubada?

¿Cuál es el número de los usuarios que consume el servicio?

¿La organización cuenta con un sistema contable?

¿La junta realiza algún tipo de estados financieros?

¿Cuáles es el costo que cobran por el servicio de agua entubada?

¿Cada que tiempo se realiza las recaudaciones que corresponde a consumo de agua entubada?

¿En qué tiempo realiza los informes económicos de la organización?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

Entrevista dirigida al Operador de la Junta Administradora de Agua Entubada de la Comunidad de Carabuela.

¿Cuál es el promedio del consumo de agua por los usuarios?

¿Realiza inventarios de materiales e instalaciones que compone el sistema de agua?

¿En qué tiempo se lo realiza el mantenimiento agua?

¿Cuándo suspende definitivamente el servicio de agua?

¿Si hay daños al sistema de agua son atendido eficazmente?

¿Existe alguna estrategia para el manejo y conservación de agua?

¿Usted recibió capacitaciones para realizar bien su trabajo?

¿Cada que tiempo recibe las capacitaciones sobre buen manejo de agua?

¿El servicio que la junta brinda es confiable y permanente?

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

Encuesta dirigidos a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Entubada de la comunidad de Carabuela.

¿Usted es usuario de la Junta Administradora de Agua?

Sí  No

¿Cómo considera el servicio de agua en la comunidad?

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy Malo

¿Con que frecuencia llega el agua a su domicilió?

En la mañana

En la tarde

En la noche

Siempre

¿Alguna vez usted se enfermó por el consumo de agua de su comunidad?

Sí  No

¿Está satisfecho con los trabajos que realizan los miembros de la Junta?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

¿Usted ha tenido inconveniente al momento de lectura de su medidor?

Nada

Pocas veces

Muchas veces

¿Usted cómo califica la notificación que brinda al momento de la suspensión de agua?

Excelente

Buena

Mala

¿Usted asiste normalmente a las reuniones convocadas por la junta administradora de Agua

Entubada de la comunidad?

Sí

No

¿Los miembros de la Junta Administradora de Agua Entubada tomo en cuenta la opinión de

los usuarios para la toma de decisiones?

Sí

No

¿Es conveniente el pago que cancela por el servicio de agua entubada en su comunidad?

Sí

No