



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (JAAP), EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA”.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.

AUTOR: ESPINOSA MOLINA GUILLERMO EDWIN

DIRECTOR: Dra. Myriam Cisneros

Ibarra, Mayo del 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación denominada “Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros” ha sido metodológicamente bajo la modalidad de producción y distribución de agua potable para el consumo humano en la Parroquia La Esperanza. La mayoría de las Juntas administradoras de agua potable son administradas sin tener en cuenta los procesos basados en bases científicas. La JAAP La Esperanza está dedicada a la distribución de agua potable para el consumo humano y mantenimiento del sistema de distribución e almacenaje y purificación del agua cruda. Para la realización del presente manual fue necesaria una investigación tanto interna como externa para establecer los procedimientos administrativos, financieros necesarios para solucionar los problemas existentes en la organización. La investigación se la realizó mediante las encuestas y entrevistas efectuadas a todos los que integran la JAAP y a los usuarios de la misma. Con la información obtenida se estableció las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, determinando que la JAAP no tiene un manual en él se establecen las directrices necesarias para el adecuado manejo de los recursos y procesos que tiene la institución es por ello se propone un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARRILLADO (JAAP), EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA”** en él se establecen las funciones del personal administrativo y operativo de la JAAP, los lineamientos a seguir para mejorar los procedimientos, financieros, políticas y reglamento con los cuales se puede ofrecer un mejor servicio y atención al cliente.

SUMMARY

This research entitled “Administrative and Financial Procedures Manual” has been methodically performed under the mode of production and distribution of potable water for human consumption in the parish of La Esperanza. Most of the Water Administrative Boards are administered without regard to processes based on scientific bases. The JAAP La Esperanza is dedicated to the distribution of potable water for human consumption and maintenance of the distribution system, storage and purification of raw water. For the realization of this manual both internal and external research was needed to establish administrative and financial procedures necessary to solve the existing problems in the organization. The research was conducted through surveys and interviews with all those who integrate the JAAP and its users. With the information obtained, the Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats were established, determining that the JAAP has no manual that establishes the necessary guidelines for the proper management of resources and processes that the institution has. That is why we propose a **“Administrative and Financial Procedures Manual for the administrative Board of Water and Wastewater, in the parish of La Esperanza, Canton Pedro Moncayo, Pichincha Province”** in which the functions of the administrative and operative staff of the JAAP are established, guidelines to follow to improve financial procedures, policies and regulations which can provide better service and customer support.

AUTORÍA

Yo, Espinosa Molina Guillermo Edwin, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún otro grado, ni calificación profesional y que luego de haber consultado las referencias bibliográficas concluimos en este documento.



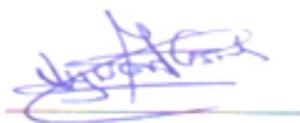
Espinosa Molina Guillermo Edwin

CI 171950885-3

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de trabajo de grado, presentado por el egresado Espinosa Molina Guillermo Edwin, para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Cuyo tema es: “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (JAAP), DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA**” considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presente publicación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 27 días del mes de Julio del año 2013.



Dra. Miriam Cisneros

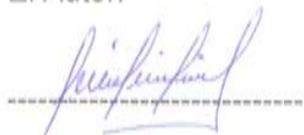
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Espinosa Molina Guillermo Edwin, portador de la cedula de ciudadanía N°171950885-3, manifiesto nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos Patrimoniales Consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, articulo 4,5,6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (JAAP), DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor, reservo los derechos morales del trabajo antes citado. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del norte.

El Autor:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Espinosa', is written over a horizontal dashed line.

Espinosa Guillermo

CI: 171950885-3

Ibarra, a los 20 días del mes de Mayo del 2014

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN	171950885-3
APELLIDOS Y NOMBRES	Espinosa Molina Guillermo Edwin
DIRECCIÓN	Pichincha, Pedro Moncayo, La Esperanza
TELÉFONO CELULAR	0988-898-429

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado (JAAP), de la Parroquia La Esperanza, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha
FECHA:	27/01/2014
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR	Dra. Miriam Cisneros.

2 AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Espinosa Molina Guillermo Edwin, portador de la cedula de ciudadanía N° 171959885-3, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional, y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior artículo 144.

3 CONSTANCIAS

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

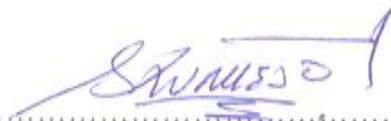
Ibarra, a los 20 días del mes de Mayo del 2014.

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN



.....



.....

Espinosa Guillermo

Lic. Ximena Vallejos

CI: 171950885-3

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

El presente trabajo va dirigido con infinito amor a mi Esposa Martha y mis hijos Sebastián y David, por el apoyo incondicional que me han brindado durante este tiempo para lograr que llegue a la culminación de este trabajo y ser un profesional.

También deseo agradecer a mis padres Arturo e Inés y mi hermano Esteban por haber ayudado en el crecimiento profesional.

A todo el Directorio y compañeros que trabajan en la JAAP LA ESPERANZA, por el apoyo incondicional que me han otorgado para mi superación profesional y colaboración en la realización del presente proyecto para cumplir mi sueño propuesto.

Espinosa M. Guillermo E.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, por la oportunidad que me ha brindado en tomar mis estudios universitarios y poder concluirlos, a la Universidad técnica del Norte, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, quienes permitieron que realice este trabajo de grado para obtener el título.

Un agradecimiento en especial a la Dra. Miriam Cisneros, directora de tesis quien con su conocimiento ha sabido guiar con su asesoría permanente y sus acertadas sugerencias durante el desarrollo y conclusión del presente trabajo.

Espinosa M. Guillermo E.

PRESENTACIÓN

La presente investigación realizada a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia La Esperanza, puedo manifestar la necesidad de implementar un Manual de procedimientos administrativos, financieros, el cual aportara al manejo de los recursos que dispone la JAAP que comprende lo siguiente:

Capítulo I: Diagnostico situacional, para tener una visión más clara, se realizó encuestas dirigidas a todo el personal operativo, usuarios y entrevista al dirigente de la JAAP. La información obtenida fue muy importante misma que sirvió para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Capítulo II: Bases teóricas y científicas, conceptos relacionados al tema del presente trabajo, manuales de procedimientos, fundamentos de administración y otras encomendadas en libros y páginas web han sido bases para el desarrollo del presente capitulo.

Capítulo III: Propuesta, en este capítulo se plantea un manual de procedimientos administrativos, financieros para la JAAP LA ESPERANZA, dentro de los procesos administrativos se establecen las funciones individuales para el personal administrativo y operativo, en la parte financiera se propone un plan de cuentas basadas a las actividades que se realiza la institución y también se establece políticas administrativas y financieras.

Capítulo IV: El estudio de los impactos se realizó en base a la matriz de impactos en la cual se establecen valores para medir el valor de eficiencia en cuanto al ámbito socio económico, financiero, ambiental y educativo.

Al concluir el trabajo se establecen conclusiones y recomendaciones para la implementación del manual de procedimientos administrativos financiero.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
SUMMARY.....	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vii
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
CAPÍTULO I.....	19
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	19
ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO.....	19
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	22
OBJETIVO GENERAL.....	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	22
INDICADORES DIAGNÓSTICOS.....	23
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	25
MUESTRA	25
EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	27
ANÁLISIS, TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS.....	27
ANÁLISIS FODA.....	46
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNOSTICO.....	51
MARCO TEÓRICO.....	52
LA EMPRESA.....	52
CONCEPTO.....	52
IMPORTANCIA	52

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS.....	52
FINES DE LA EMPRESA	55
ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS	56
CONCEPTO.....	56
IMPORTANCIA.....	56
BASES LEGALES.....	57
LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS.....	57
SERVICIOS BÁSICOS	60
NECESIDADES BÁSICAS.....	62
JUNTAS DE AGUA POTABLE	63
MANUALES	64
ORGANIGRAMAS Y FLUJO GRAMAS	67
PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	70
PROCESO CONTABLE FINANCIERO.....	80
PROCESOS O FASES DEL CICLO CONTABLE	92
SISTEMA DE CONTABILIDAD.....	98
CONTROL	99
CAPÍTULO III.....	107
PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	107
INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA	107
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	107
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL.....	108
TIPO DE EMPRESA	108
BASE FILOSÓFICA	108
MISIÓN	108
VISIÓN	108
PRINCIPIOS Y VALORES	108
LA ORGANIZACIÓN.....	110
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JAAP.....	110
DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES	111
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	124

LEVANTAMIENTO DE CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	124
CONTROLES INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.....	139
PROPUESTA FINANCIERA	148
PLAN DE CUENTAS PROPUESTO	151
PRINCIPALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA.	165
LABORAL	173
SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	182
EL IMPACTO AMBIENTAL EN LA JAAP LA ESPERANZA.....	190
Aspectos Legales y Tributarios para JAAP LA ESPERANZA.....	192
CAPITULO IV.....	193
IMPACTOS	193
IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS	194
SOCIOECONÓMICO	194
FINANCIERO.....	195
AMBIENTAL.....	198
EDUCATIVO.....	199
CONCLUSIONES	201
RECOMENDACIONES.....	202
FUENTES DE INFORMACION	202

ÍNDICE DE CUADROS

Nº1	MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA DE LA JAAP LA ESPERANZA	24
Nº2	IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA	25
Nº3	¿CONOCE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENE EN SU PUESTO DE TRABAJO?.....	27
Nº4	¿USTED APLICA ALGÚN INSTRUCTIVO EN DONDE SE DETALLEN LAS ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS?	28
Nº5	¿CÓMO RECIBE USTED LAS INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES POR PARTE DE SUS SUPERIORES?	29
Nº6	¿PARTICIPA USTED EN LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EN SU ÁREA DE TRABAJO?.....	30
Nº7	¿CÓMO CONSIDERA EL AMBIENTE DE TRABAJO EN LA JUNTA?	31
Nº8	¿QUÉ ELEMENTOS CONSIDERA NECESARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO POR PARTE DE LA JUNTA?	31
Nº9	¿SABE USTED SI LA JUNTA REALIZA ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE PRESTA?.....	34
Nº10	¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN AL CLIENTE CUANDO USTED SE ACERCA A CANCELAR DEL SERVICIO?	35
Nº11	¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES CUANDO REALIZAN LOS TRABAJOS DE CAMPO?.....	36
Nº12	¿CÓMO CONSIDERA USTED LOS COSTOS POR TARIFAS ESTABLECIDOS POR LA JUNTA?.....	36
Nº13	¿CÓMO CONSIDERA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE QUE PRESTA LA JUNTA?	38
Nº14	¿CONSIDERA USTED NECESARIO REALIZAR LOS ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA POR PARTE DE LA JUNTA?CON QUE FRECUENCIA.....	39

Nº15 ¿EL NÚMERO DE EMPLEADOS SON SUFICIENTES PARA GARANTIZAR UN BUEN SERVICIO?.....	40
Nº16 ¿CON QUE FRECUENCIA INFORMA A LOS USUARIOS LAS ACTIVIDADES ALCANZADAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS POR PARTE DE LA JAAP?	41
Nº17 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA	45
Nº18 CRUCE ESTRATÉGICO FA – FO - DO – DA.....	50
Nº19 SOLICITUD DE NUEVO SERVICIO	125
Nº20 RECAUDACION DE SERVICIO	127
Nº21 PAGO A PROVEEDORES.....	129
Nº22 GESTION DE FONDOS DE CAJA CHICA	131
Nº23 PROCESO DE ADQUISICIONES.....	133
Nº24 PAGO DE NÓMINA	135
Nº25 SELECCIÓN DE PERSONAL.....	137
Nº26 DEPRECIACIONES DE ACTIVOS	157
Nº27 VALORACION DE IMPACTOS.....	193
Nº28 IMPACTO SOCIOECONOMICO.....	194
Nº29 IMPACTO FINANCIERO.....	196
Nº30 IMPACTO AMBIENTAL	198
Nº31 IMPACTO EDUCATIVO.....	199

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº 1 MAPA LA ESPERANZA.....	20
Nº2 ¿CONOCE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENE EN SU PUESTO DE TRABAJO?.....	27
Nº 3 ¿USTED APLICA ALGÚN INSTRUCTIVO EN DONDE SE DETALLEN LAS ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS?	28
Nº 4 ¿CÓMO RECIBE USTED LAS INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES POR PARTE DE SUS SUPERIORES?	29
Nº 5 ¿PARTICIPA USTED EN LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EN SU ÁREA DE TRABAJO?.....	30
Nº 6 ¿CÓMO CONSIDERA EL AMBIENTE DE TRABAJO EN LA JUNTA?	31
Nº 7¿QUÉ ELEMENTOS CONSIDERA NECESARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO POR PARTE DE LA JUNTA?	32
Nº 8 ¿SABE USTED SI LA JUNTA REALIZA ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE PRESTA?.....	34
Nº 9 ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN AL CLIENTE CUANDO USTED SE ACERCA A CANCELAR DEL SERVICIO?	35
Nº10 ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES CUANDO REALIZAN LOS TRABAJOS DE CAMPO?.....	36
Nº11 ¿CÓMO CONSIDERA USTED LOS COSTOS POR TARIFAS ESTABLECIDOS POR LA JUNTA?.....	37
Nº12 ¿CÓMO CONSIDERA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE QUE PRESTA LA JUNTA?	38
Nº13¿CONSIDERA USTED NECESARIO REALIZAR LOS ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA POR PARTE DE LA JUNTA?	39
Nº14¿EL NÚMERO DE EMPLEADOS SON SUFICIENTES PARA GARANTIZAR UN BUEN SERVICIO?.....	40

N°15 ¿CON QUE FRECUENCIA INFORMA A LOS USUARIOS LAS ACTIVIDADES ALCANZADAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS POR PARTE DE LA JAAP?	41
N° 16 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JAAP.....	110
N° 17 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE UNA INSTALACIÓN A DOMICILIO	126
N° 18 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE LA RECAUDACIÓN DEL AGUA POTABLE	128
N° 19 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE LOS PAGOS A PROVEEDORES.....	130
N° 20 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE A LOS FONDOS DE CAJA CHICA.....	132
N° 21 FLUJO GRAMA DE PROCESO DE ADQUISICIONES	134
N° 22 FLUJO GRAMA DE PAGO DE NOMINA.....	136
N° 23 FLUJO GRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL	138

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

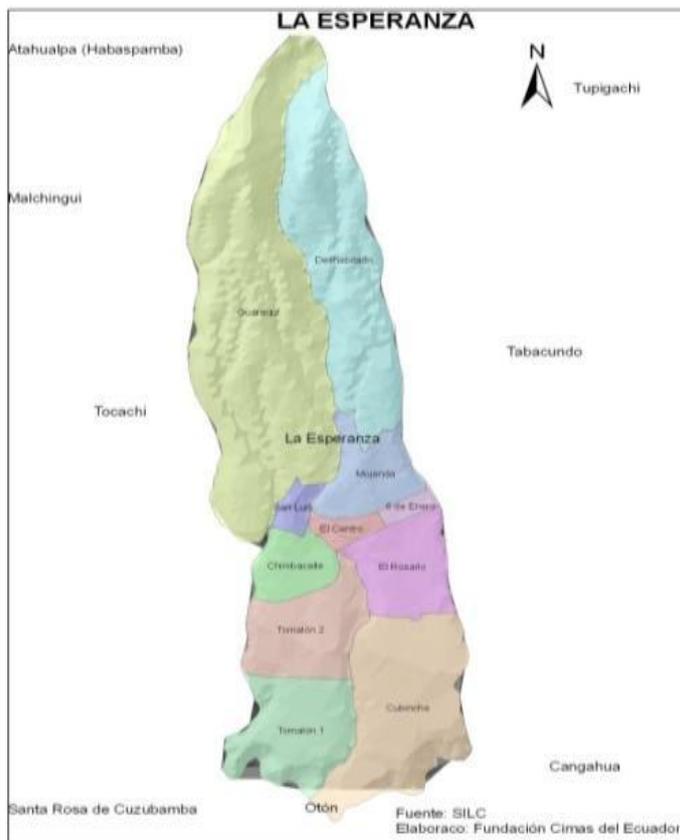
1.1. ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO

En la actualidad toda empresa sea pública o privada está obligada a mejorar y superar su administración de manera eficiente y eficaz, mediante la implementación de nuevas técnicas de control que faciliten a las gerencias a la toma de decisiones y acciones correctivas para poder demostrar su productividad, entre las razones más importantes pueden ser; el incremento de la demanda, de nuevas tecnologías, y competir con nuevos productos y servicios, entre otros.

En el caso de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia La Esperanza se encuentra ubicada en la Provincia de Pichincha, Cantón Pedro Moncayo, Parroquia La Esperanza con sus límites al norte con el Cantón Otavalo Provincia, de Imbabura, al sur con el Rio Pisque, al Este con la Parroquia Tabacundo, al Oeste con la Parroquia Tocachi, a una altitud entre 1.730 y 4.300 metros m.s.n.m. la JAAP LA ESPERANZA es una empresa pública autónoma administrada por los comuneros de la localidad, financieramente no poseen recursos económicos por parte del estado, su fondeo se basa al cobro de las tarifas básicas de consumo, por lo que los fondos que percibe por parte de recaudación de tarifas no son suficientes para solventar todos los gastos administrativos y operacionales por lo que, la JAAP LA ESPERANZA ha tenido que buscar organizaciones de apoyo teniendo resultados positivos como son fundaciones extranjeras lo que ha permitido en los cinco últimos años haya logrado un crecimiento de infraestructura, para el almacenamiento del agua potable y abastecer de manera continua satisfaciendo las necesidades básicas de los usuarios, la JAAP LA ESPERANZA tiene como objetivo principal la prestación de servicio y

distribución de agua potable a todas las entidades públicas, privadas y especialmente para consumo doméstico, para brindar un mejor servicio la empresa cuenta con personal capacitado y cumpliendo con los parámetros de salubridad, y a la vez está siendo monitoreada por la Universidad o Politécnica Salesiana en la calidad de agua para obtener resultados de las impurezas que contiene el agua como sales minerales y bacterias.

GRÁFICO Nº 1 MAPA LA ESPERANZA



La Junta administradora de agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia la Esperanza (JAAP LA ESPERANZA), es una institución sin fines de lucro de carácter comunitario, fue creada de acuerdo al decreto supremo N° 448 de ley de juntas de Agua Administradoras de Agua Potable y

Alcantarillado, a partir del 29 de marzo de 1979, entra en vigencia correspondiente al INSTITUTO ECUATORIANO DE OBRAS SANITARIAS IEOS la empresa está dedicada a la administración y mantenimiento del sistema de agua potable para el consumo humano, a partir del año 2005 la JAAP entra en proceso de legalización tributaria y automatización de datos para agilizar el proceso de cobros a los usuarios y clientes.

La JAAP en su proceso de tratamiento del agua potable se abastece de fuentes naturales como. Chiriacu percibiendo 12.5 Ltrs/s esta concesión

tiene un trayecto de 20 km permitiendo que sea oxigenada, de las vertientes del Cerro Negro del Mojanda lo cual percibe 5.00 Ltrs/s tiene un trayecto de 8 km lo que permite que se oxigene de manera natural, en total la junta tiene 17.5 Ltrs/s para abastecer a más 3420 habitantes que tiene de la Parroquia la Esperanza, pero en ningún momento utiliza aguas de pozo son aguas residuales, manteniendo la frescura y calidad constante de la calidad de agua potable que esta apta para el consumo humano, al momento para la potabilización del agua se realiza un proceso de filtrado de residuos para luego ser almacenado en sus tanques de reserva que tiene una capacidad de 1200m³ para luego ser desinfectado con hipoclorito de sodio lo que permite que el agua sea más confiable y saludable para nuestros usuarios.

Para realizar un Manual de Procedimientos Administrativos, Financieros en la JAAP LA ESPERANZA es importante partir de un diagnóstico que estudie lo externo e interno de la junta, con el fin de planear adecuadamente, caso contrario se corre el riesgo de infringir en algunos aspectos importantes en la junta.

El diagnóstico se realizará exclusivamente a la JAAP LA ESPERANZA con el apoyo de los directivos, administrador y contador y empleados de la empresa, coordinadores por parte de la Universidad Técnica del Norte, cabe destacar también la valiosa colaboración de expertos en la materia, personal necesario para poder realizar satisfactoriamente el proyecto que ayudará a la empresa a cumplir sus objetivos, encontrando la solución más adecuada para el problema diagnóstico identificado para mejorar la organización.

Es importante comentar acerca del programa de agua segura para las instituciones educativas que implemento el Honorable Consejo Provincial de Pichincha preocupado por la salubridad del agua que obtienen para las instituciones educativas, en bienestar de los niños y niñas de la Parroquia y de la Provincia, este programa fue implementado de acuerdo

a la tecnología que existe, con la finalidad de reducir residuos y tener agua desinfectada con la energía solar.

1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

OBJETIVO GENERAL

Realizar el diagnóstico situacional de la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia La Esperanza” que permita determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con la finalidad de conocer la situación actual de la JAAP y diseñar el manual de procedimientos administrativos financieros

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conocer la gestión administrativa y financiera que utiliza la JAAP para determinar el nivel de eficiencia en el desempeño del personal administrativo y financiero.
- ✓ Evaluar la estructura organizacional de la JAAP para determinar la calidad de talento humano que labora en la institución.
- ✓ Levantar los procesos administrativos, financieros del servicio de agua potable.
- ✓ Revisar las políticas institucionales en los procesos contables y determinar si el sistema contable es confiable y oportuno.
- ✓ Evaluar controles internos para la optimización de los recursos en las adquisiciones de bienes y servicios.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

El propósito de facilitar la comprensión y análisis del tema partiendo del diagnóstico, se considera necesario identificar las siguientes variables:

- ✓ Políticas institucionales
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Procesos Administrativos

- ✓ Procesos Financieros
- ✓ Control interno

1.4 INDICADORES DIAGNÓSTICOS

- ✓ **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

- Políticas financieras

- Políticas administrativas

- ✓ **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

- Organigramas

- Niveles jerárquicos

- ✓ **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

- ✓ Dirección

- ✓ Planeación

- ✓ Organización

- ✓ Control

- ✓ **PROCESOS CONTABLES**

- ✓ Sistema Contable

- ✓ Cumplimiento Tributarios

- ✓ Registros

- ✓ Financiamiento

- ✓ Presupuesto

- ✓ **CONTROL INTERNO**

- ✓ Control interno administrativo

- ✓ Control interno financiero

1.5. CUADRO N°1 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA DE LA JAAP LA ESPERANZA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer la gestión administrativa y financiera que se utiliza en la JAAP	Políticas institucionales	Políticas financieras Políticas administrativas	Encuestas Entrevistas Observación directa	Investigación de Campo Bibliografía Documental
Evaluar la estructura organizacional de la JAAP.	Estructura organizacional	Organigramas Niveles jerárquicos	Encuestas Entrevistas observación directa	Investigación de Campo Bibliografía Documental
Levantar los procesos administrativos y financieros del servicio de agua potable Conocer la gestión financiera que maneja la JAAP	Procesos Administrativos	Dirección Planeación Organización Control	Encuestas Entrevistas	Investigación de Campo Bibliografía
Revisar las políticas institucionales en los procesos contables.	Procesos Financieros	Sistema Contable Cumplimiento Tributarios Registros Financiamiento Presupuesto	Encuestas Entrevistas	Investigación de Campo Bibliografía
Implementar controles internos para la optimización de los recursos	Control interno	Control interno administrativo Control interno financiero	Encuestas Entrevistas	Investigación de Campo Bibliografía

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: El Autor

1.6. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

El análisis de la presente investigación se orientará a la “Junta administradora Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia La Esperanza”, que facilitará toda la información necesaria sobre la situación actual de Junta, como población o universo se ha identificado a los siguientes grupos:

- ✓ Al directorio de la Junta, son las personas quien delegan sus funciones administrativas y financieras.
- ✓ El administrador y contador son quienes realizan todos los movimientos administrativos y financieros de la Junta.
- ✓ El personal de Operación y Mantenimiento.
- ✓ Clientes son los usuarios que tienen el servicio de agua potable en total de 900 usuarios.

CUADRO N°2 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACION

POBLACIÓN	N
DIRECTORIO	4
PERSONAL ADMINISTRATIVO	2
PERSONAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3
CLIENTES	900
TOTAL	909

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: El Autor

1.7 MUESTRA

La población a estudiar estará conformada por: directivos, administrador, los trabajadores y usuarios, por tratarse de una muestra superior a 100 se considerara como un universo, es decir que toda la información será primaria.

El presente diagnóstico se lo realizará en base a las técnicas de investigación como la entrevista, la encuesta y la observación directa.

La entrevista

La técnica de la entrevista se aplicará a los dirigentes y administradores de la Junta, el cuestionario se aplicará en forma personal con la finalidad de obtener una información confiable.

La encuesta

La técnica de la encuesta se lo realizará a los usuarios, que a través de los cuestionarios que permitirá recoger información de la población sujeta a estudio. Las preguntas que se aplicará estarán enfocadas principalmente a factores de carácter administrativo, financiero y contable.

Observación Directa

Esta técnica se lo realizará mediante la visita a la Junta, donde se va implementar el manual; con la finalidad de observar directamente aspectos que pudiesen ayudar a un mejor análisis.

1.8 EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

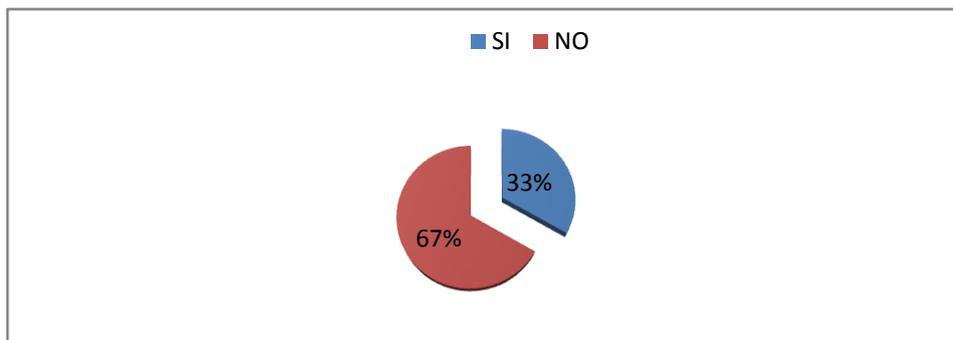
1.8.1 ANÁLISIS, TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS

CUADRO N°3 ¿Conoce las funciones y responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

GRÁFICO N°2 ¿Conoce las funciones y responsabilidades que tiene en su puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

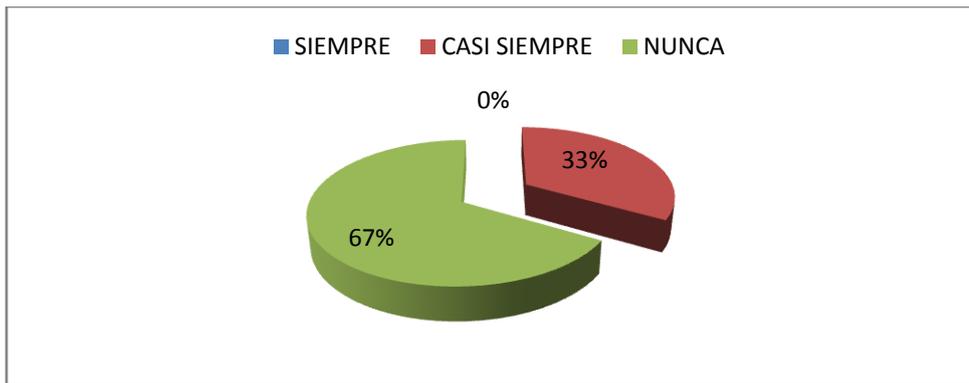
Análisis.-El personal administrativo financiero y operativo desconoce sus funciones y responsabilidades dentro de la institución para el cumplimiento de sus actividades, se debe dar a conocer de manera clara y escrita a todos los trabajadores todas sus funciones y responsabilidades de su área de trabajo.

CUADRO N°4 ¿Usted aplica algún instructivo en donde se detallen las actividades para la ejecución de las tareas?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	1	33%
NUNCA	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

GRÁFICO N° 5 ¿Usted aplica algún instructivo en donde se detallen las actividades para la ejecución de las tareas?



Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

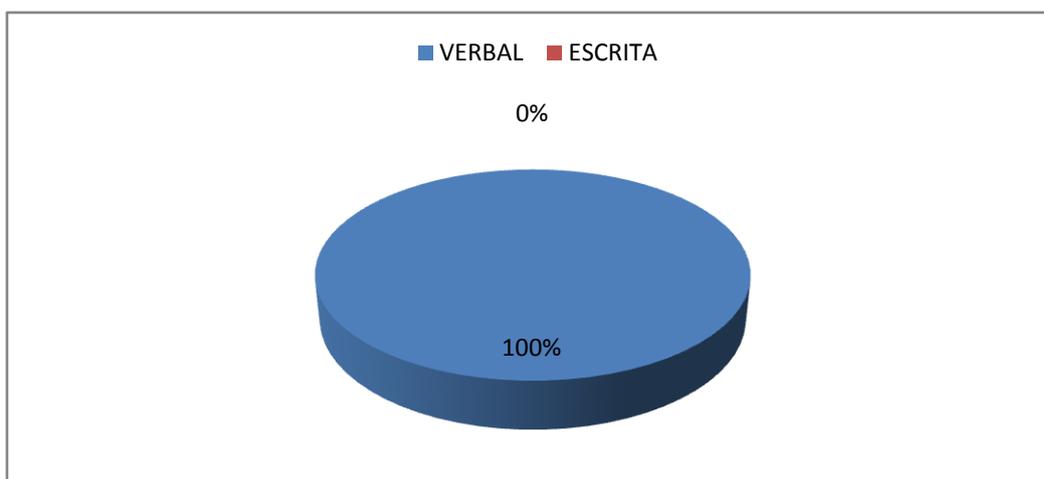
Análisis.-De acuerdo a la encuesta realizada, el personal no utilizan un instructivo para el desempeño de sus actividades por lo que se debe disponer de un documento el que detallen las tareas y responsabilidades generando mayor seguridad al cumplir sus funciones encomendadas.

CUADRO N°5 ¿Cómo recibe usted las instrucciones para el desarrollo de sus actividades por parte de sus superiores?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
VERBAL	3	100%
ESCRITA	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

GRÁFICO N° 3 ¿Cómo recibe usted las instrucciones para el desarrollo de sus actividades por parte de sus superiores?



Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

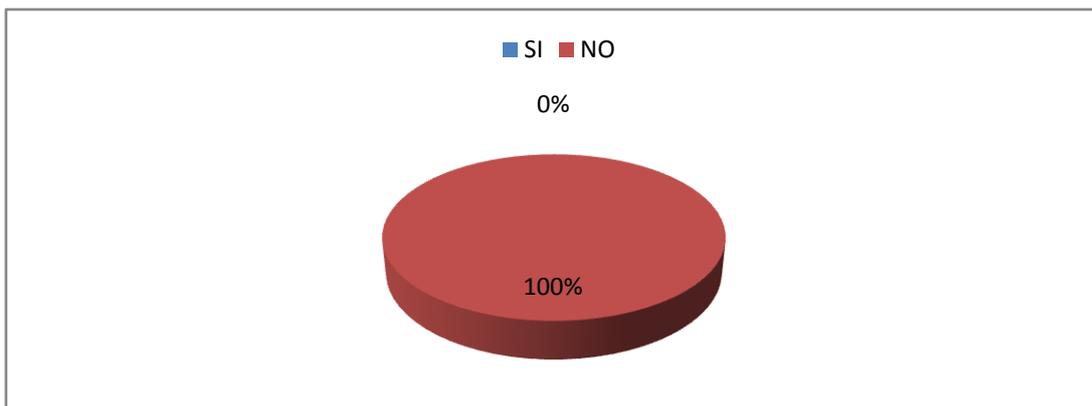
Análisis.-Todos los trabajadores se pronuncian que reciben todas las instrucciones de forma verbal y no por escrito para el desarrollo de sus actividades esto puede generar discusiones entre los trabajadores al no determinar responsables de cumplimiento.

CUADRO N°6 ¿Participa usted en la planificación de actividades en su área de trabajo?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

GRÁFICO N° 4 ¿Participa usted en la planificación de actividades en su área de trabajo?



Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

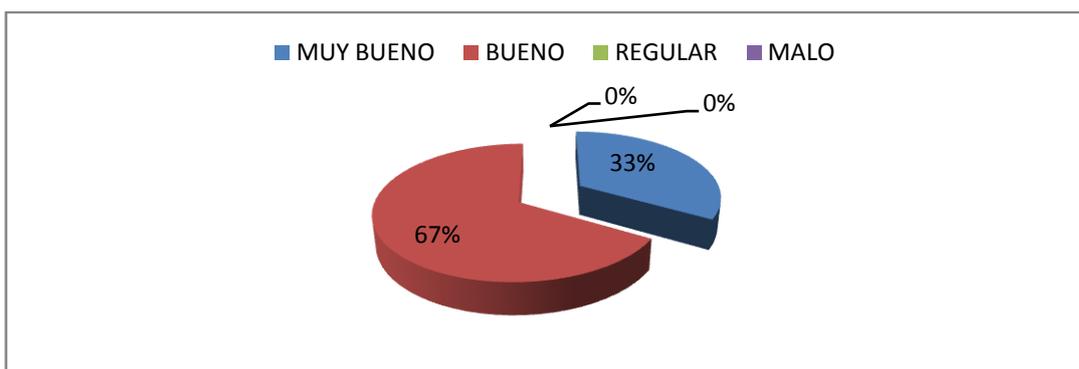
Análisis.-Los resultados de la encuesta nos indican que los trabajadores no participan en la planificación de sus actividades, por lo que se debe tomar en cuenta al personal operativo sus opiniones ya que tienen mayor conocimiento en cuanto al área de trabajo a realizar.

CUADRO N°7 ¿Cómo considera el ambiente de trabajo en la junta?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
MUY BUENO	1	33%
BUENO	2	67%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

GRÁFICO N° 5 ¿Cómo considera el ambiente de trabajo en la junta?



Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

Análisis.-Existe una buena comunicación constante entre directivos y empleados sobre la dirección de la institución y sus planes, para hacer sentir a los empleados parte de la institución debemos motivarles con reconocimientos económicos, honores, y sus prácticas disciplinarias y como tal deben valorarlos y prestarles una debida atención.

CUADRO N°8 ¿Qué elementos considera usted necesarios para mejorar la calidad de servicio por parte de la Junta?

RESULTADOS		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
AFINACIÓN CON LOS CLIENTES	1	11%
ACCESORIOS PARA REPARACIÓN EN STOCK	1	11%
ACCESORIOS PARA INSTALACIONES NUEVAS EN STOCK	2	22%
CAPACITACIÓN	2	22%
ORDENES POR ESCRITO	3	34%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

GRÁFICO N° 6 ¿Qué elementos considera usted necesarios para mejorar la calidad de servicio por parte de la Junta?



Fuente: Encuesta a trabajadores
Elaborado por. El autor

Análisis.- Según la encuesta aplicada a tres operarios del sistema tenemos como resultado total de nueve, considerando una de las más importantes es las ordenes por escrito, también tenemos como importantes la capacitación al personal no dejando por alto se lo considera que los accesorios son una de las importantes actividades para realizar los trabajos de campo de manera rápida y coordinada de acuerdo a la planificación de la parte superior.

1.8.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA JAAP LA ESPERANZA

1.8.2.1 FÓRMULA DEL CÁLCULO

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

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza 95% que representa el 1.96

S = Varianza de 0.25

E = Nivel de error 5%

DESARROLLO DE LA FÓRMULA

La fórmula será aplicada de acuerdo al número de usuarios que tienen el servicio de agua potable dentro de la Parroquia La Esperanza

N = 900

S = (0.25)

Z = 1.96

E = (0.05)

$$n = \frac{900 * (1,96)^2 * (0,25)^2}{(0,05)^2 * 900 - 1 + (1,96)^2(0,25)^2}$$

$$n = \frac{900 * 0,25 * 3,84}{0,0025 * 899 + (1,96)}$$

$$n = \frac{900 * 0.96}{2.2475 + 0.96}$$

$$n = \frac{864.36}{3.2075}$$

$$n = 269.45$$

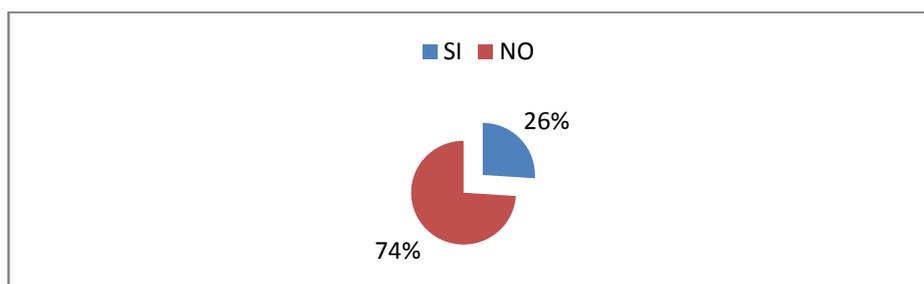
Según el resultado de la fórmula el tamaño de la muestra para aplicar las encuestas es de 269 usuarios de Junta de Agua.

CUADRO N°9 ¿Sabe usted si la Junta realiza análisis de la calidad del agua que presta?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	70	26.02%
NO	199	73.98%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N° 7 ¿Sabe usted si la Junta realiza análisis de la calidad del agua que presta?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

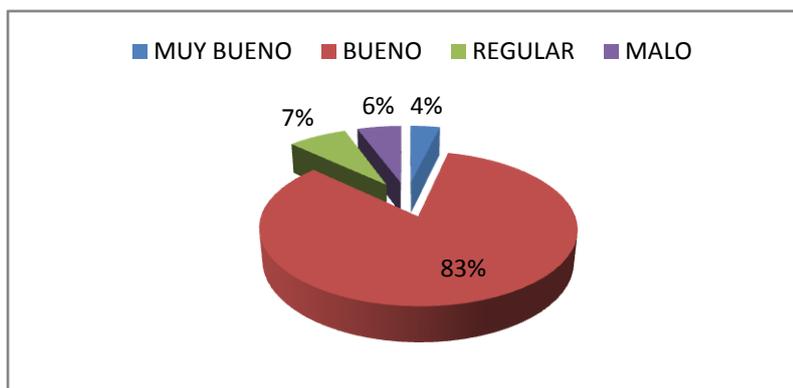
Análisis.-La JAAP LA ESPERANZA realiza constantemente los análisis del agua cruda que llega desde las fuentes de captación hacia los tanques de distribución por lo que se debe difundir o publicar los resultados para conocimiento de todos los usuarios y así no haya molestar de que el agua no es de calidad.

CUADRO N°10 ¿Cómo califica la atención al cliente cuando usted se acerca a cancelar del servicio?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
MUY BUENO	10	3.71%
BUENO	224	83.27%
REGULAR	20	7.43%
MALO	15	5.58%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°8 ¿Cómo califica la atención al cliente cuando usted se acerca a cancelar del servicio?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

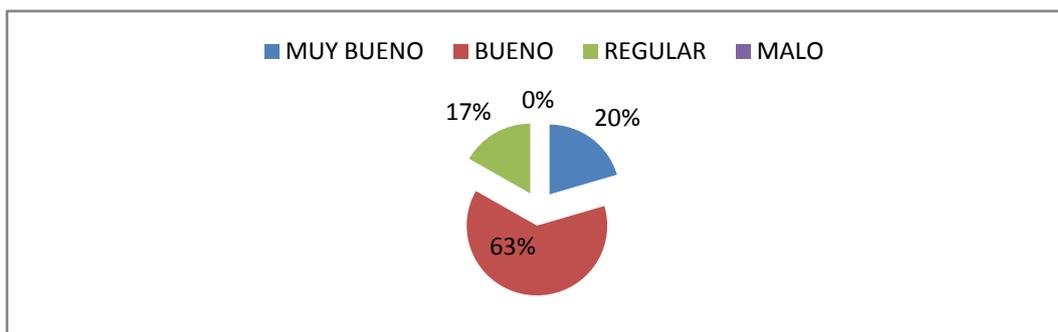
Análisis.-Una buena atención es requisito indispensable para que se ofrezca una buena y adecuada atención al cliente, por tanto la calidad de trato puede entenderse como el ofrecer al cliente el respeto que se merece valorándolo y teniendo en cuenta sus necesidades y la satisfacción de las mismas por de ellos dependemos.

CUADRO N°11 ¿Cómo califica la atención de los trabajadores cuando realizan los trabajos de campo?

RESULTADOS		
CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
MUY BUENO	55	20.44%
BUENO	169	62.83%
REGULAR	45	16.73%
MALO	0	0%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°9 ¿Cómo califica la atención de los trabajadores cuando realizan los trabajos de campo?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

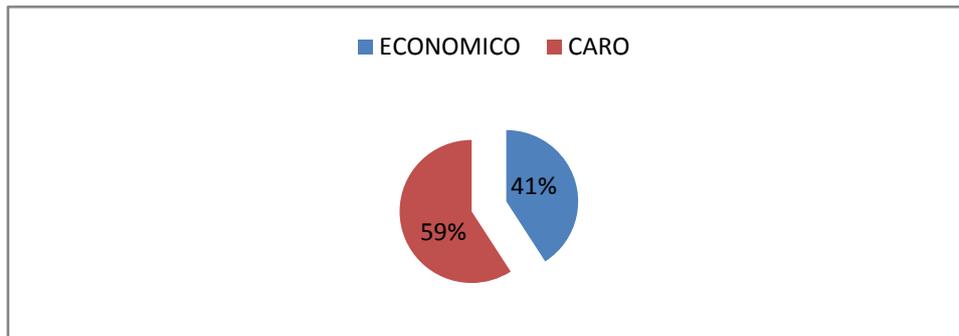
Análisis.-Según los resultados son buenos, para realizar una gestión más efectiva en la atención al cliente, es recomendable vigilar las necesidades por las que tiene que pasar un cliente para obtener un servicio por parte de la empresa, con la finalidad de identificar cuáles son sus necesidades y comportamiento, de tal forma que le permita a la empresa generar estrategias de mejora continua.

CUADRO N°12 ¿Cómo considera usted los costos por tarifas establecidos por la Junta?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ECONOMICO	110	40.89%
CARO	159	59.11%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°10 ¿Cómo considera usted los costos por tarifas establecidos por la Junta?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

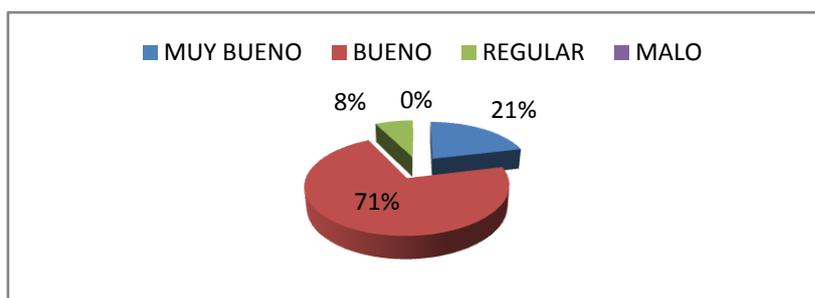
Análisis.- Los resultados obtenidos en las encuestas se lo consideran caro por que la JAAP LA ESPERANZA no recibe presupuesto por parte del estado, esto permite que las tarifas sean caras para poder mantenerse prestando un servicio, por lo que puede ser absorbida por una institución pública como es la empresa EMASA.

CUADRO N°13 ¿Cómo considera la calidad del servicio de agua potable que presta la Junta?

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
MUY BUENO	57	21.19%
BUENO	192	71.38%
REGULAR	20	7.43%
MALO	0	0%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°11 ¿Cómo considera la calidad del servicio de agua potable que presta la Junta?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

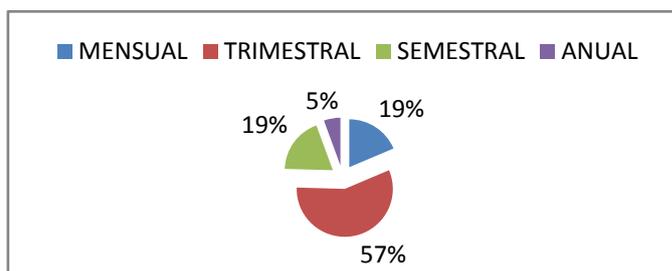
Análisis.- Según los resultados obtenidos por parte de los usuarios el 71% lo consideran bueno el servicio de agua potable que presta la Junta, lo que permite conocer el estado que se encuentra la junta, para tomar las medidas de corrección las que sean necesarias para mejorar aún más con la prestación de servicio, pudiendo tomar en cuenta que los resultados de análisis de agua son muy buenos para estar seguros y confiables.

CUADRO N°14 ¿Considera usted necesario realizar los análisis de la calidad del agua por parte de la Junta? Con que frecuencia.

RESULTADOS		
CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
MENSUAL	50	18,58%
TRIMESTRAL	153	56,88%
SEMESTRAL	51	18,96%
ANUAL	15	5,58%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°12 ¿Considera usted necesario realizar los análisis de la calidad del agua por parte de la Junta?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

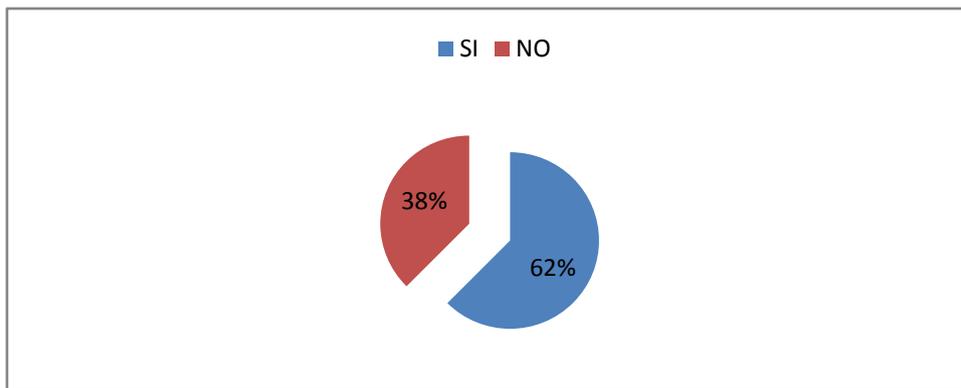
Análisis.- Los resultados arrojan según la encuesta aplicada los usuarios consideran que los análisis se lo debe realizar trimestralmente considerando que la junta si realiza cada trimestre los análisis de agua potable para determinar si no tiene residuos pesados en el agua para el consumo humano, poniendo en consideración que los resultados se deben publicar en un lugar visible para que todos los usuarios e incluso visitantes de entidades tengan conocimiento que si se realiza los análisis de calidad de agua.

CUADRO N°155 ¿El número de empleados son suficientes para garantizar un buen servicio?

RESULTADOS		
CATEGORIA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	168	62,45%
NO	101	37,55%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°13 ¿El número de empleados son suficientes para garantizar un buen servicio?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

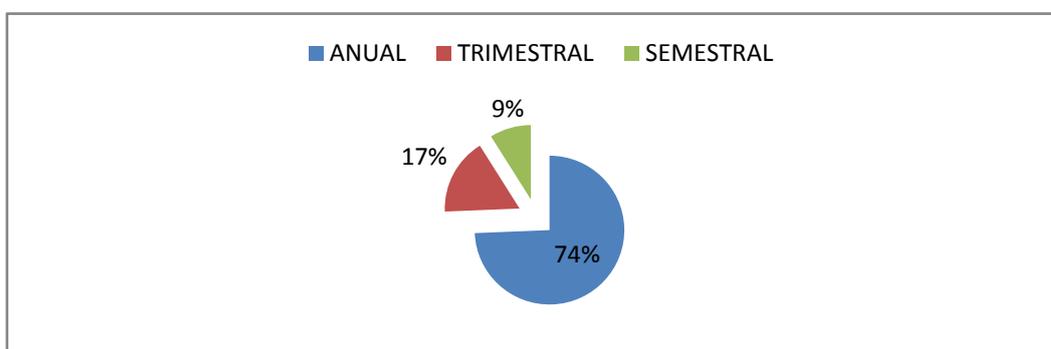
Análisis. El resultado obtenido en la encuesta nos da a conocer que los empleados que mantiene la junta si son suficientes para realizar las actividades diarias de trabajo que tiene que realizar la junta, poniendo en consideración que las actividades son realizables de acuerdo a la coordinación de la parte administrativa.

CUADRO N°166¿Con que frecuencia informa a los usuarios las actividades alcanzadas administrativas y financieras por parte de la JAAP?

RESULTADOS		
CATEGORIA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ANUAL	200	74,35%
TRIMESTRAL	45	16,73%
SEMESTRAL	24	8,92%
TOTAL	269	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°14¿Con que frecuencia informa a los usuarios las actividades alcanzadas administrativas y financieras por parte de la JAAP?



Fuente: Encuesta a los usuarios
Elaborado por: El Autor

Análisis. Los resultados nos indica que todas las actividades administrativas, financieras realizadas por parte de la dirigencia se dan a conocer una vez por año a todos los usuarios en asamblea general donde toman las decisiones los usuarios por mayoría de votos en consideración de la toma de la palabra y resoluciones.

1.8.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGENTES DE LA JAAP LA ESPERANZA

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la junta?

MISIÓN: Brindar a la ciudadanía de la Esperanza un servicio de agua potable y alcantarillado de calidad.

VISIÓN: Transformarse en un referente a nivel nacional del manejo comunitario.

2. ¿A qué nivel de autoridad actúa usted como directivo?

La función a mi encomendada es de vocal.

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

La junta sigue la ley de juntas de agua potable rurales y un reglamento interno.

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

Definidas no las tenemos, pero lo que se resalto es la participación activa y directa de su pueblo quien a través de la asamblea general se toma todo un acuerdo.

5. ¿Qué tipo de reglamentos dispone la junta?

Un reglamento interno de acuerdo a la ley de juntas y la necesidad de la organización.

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

Los necesarios para poner énfasis al monitoreo de la calidad del agua, manejo financiero y de personal.

7. ¿Considera Ud. que la ubicación de la Junta es la adecuada?

Al crecimiento acelerado de la población la ubicación siempre necesito tener una planificación.

8. ¿Cuenta la Junta con la infraestructura y mobiliaria adecuada para el desarrollo del trabajo?

NO, la junta se ha podido mantener a medida de sus posibilidades que son limitadas y no permite tener infraestructura y mobiliario adecuado.

9. ¿Recibe informes económicos a tiempo para la toma de decisiones?

Una de las falencias principales es no disponer con presupuesto anual y un informe mensual a tiempo.

10. ¿Se comunica al personal de forma clara y comprensiva los objetivos de la institución?

Al disponer de un recaudador - administrador las coordinaciones son directas hacia los operarios.

11. ¿Considera Usted si se cumple con las Normas de Higiene puestas por el ministerio de salud?

Al disponer de tanques de tratamiento, purificación, tanques de cloración y redes nuevas de distribución y un control diario del personal al criterio se logra una buena calidad.

12. ¿Existe políticas de control interno para el cumplimiento de actividades?

Disposiciones o reglas en función de la necesidad que se presenta día a día, políticas por definirse.

1.8.4 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA EN LA JAAP LA ESPERANZA

Los aspectos que se observaron en el interior de la institución fueron los siguientes:

El personal de la JAAP LA ESPERANZA en el desarrollo de sus actividades se puede observar la duplicidad en funciones, no posee división de departamentos, no cuentan con un organigrama estructural y funcional; el área contable no cuenta al momento con políticas detalladas por escrito, con un plan de cuentas acorde a las necesidades de la institución, al igual que las otras áreas, no dispone de documentos donde se encuentre descritas las funciones que corresponden a cada cargo.

No dispone de una adecuada infraestructura y equipamiento, sus áreas de trabajo cuentan con el espacio y herramientas necesarias para el desempeño de sus labores.

1.9. CUADRO N°17 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un sistema contable apto para la Junta. 2. La Junta tiene personal capacitado. 3. Existe un sistema apto para agilizar el cobro de tarifas a los usuarios. 4. Tiene vertientes de agua propias y de calidad. 5. Sus instalaciones de distribución son nuevas 6. Tiene tanques de reserva de alto almacenaje. 7 Habilidad en la purificación del agua. 8 Oferta de nueva plazas de empleo. 9 Control de análisis del agua por entidad privada. 10 Adecuado horario de atención al cliente. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Junta no tiene con un manual de funciones. 2. La Junta no tiene un manual de reclutamiento de personal adecuado. 3. La información contable no es procesada a tiempo. 4. No posee suficientes fondos económicos para satisfacer los gastos administrativos y operacionales. 5 No dispone un dispositivo de control para la entrada y salida del personal. 6. No hay capacitación a los empleados por parte de la Junta. 7. No hay un stock de materiales para realizar los trabajos de campo.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la población es constante. 2. Recibir fondos por parte del estado. 3. Recibir fondos por ONGs. 4 Obtener más cantidad de agua para consumo humano. 5. Nueva Ley de Juntas de agua 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de industrias en la Parroquia. 2. Decretos gubernamentales y cambio de políticas económicas. 3. La posible carestía de agua por estiajes. 4. La presencia de elementos patógenos en el agua. 5. Destrucción del sistema de conducción por comportamiento del clima.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

ANALISIS FODA

FORTALEZAS

1.- Existe un sistema contable apto para la presentación y elaboración de los informes financieros para la toma de decisiones por parte del área administrativa.

2.- La institución tiene personal capacitado capaz de acudir de manera inmediata al lugar que se presente algún desperfecto o ocasionados por terceras personas.

3.- Tiene un sistema apto para agilizar los cobros de tarifas a los usuarios de manera oportuna e inmediata y a su vez permite facilitar los arqueos de la caja general del día.

4.- La institución tiene vertientes de agua propias y de calidad lo que permite tener una garantía del servicio durante las 24 horas del día.

5.- Las redes de distribución son nuevas lo que permite la facilidad de trabajo en su mantenimiento y reparación.

6.- Tiene tanques nuevos de alto almacenaje lo que permite mantener una buena presión en los domicilios.

7.- Dispone de los filtros de oxigenación y purificación de residuos y a la vez permite dosificar el cloro de acuerdo a la cantidad de agua que ingresa a los tanques de almacenamiento.

8.- Con el crecimiento poblacional que existe en la parroquia, esto permite que se creen nuevas ofertas de empleo en la localidad.

9.- Los análisis del agua está controlada por una entidad privada lo que permite tener mayor seguridad y cuidado en la calidad del agua como en el control de residuos químicos y bacteriológicos.

10.- Nos acogemos a los horarios establecidos generalmente por las instituciones públicas para la atención al cliente.

DEBILIDADES

1.- No tiene un manual de funciones donde se encuentren escritas las responsabilidades del personal de la institución como dirigencia y empleados.

2.- No dispone de un manual para un adecuado reclutamiento de personal al momento de crear una nueva plaza de empleo.

3.- La información contable no es procesada porque la documentación se lo envía después de los 30 días del mes pasado a su domicilio de la persona responsable.

4.- No posee suficientes fondos económicos para satisfacer los gastos administrativos y económicos, en vista que percibe fondos por parte del estado.

5.- No dispone de un dispositivo de control para el registro de ingreso y salida de los empleados.

6.- No hay la suficiente capacitación y motivación a los empleados por parte de la institución para una buena atención al cliente.

7.- La falta de existencia de materiales para realizar trabajos de campo, impide la intervención inmediata por parte de los trabajadores en las áreas afectadas.

OPORTUNIDADES

1.- Con el crecimiento de la población permite generar nuevas plazas de empleo y una mejor posición económica para la institución y generar nuevos proyectos de inversión.

2.- Con la nueva ley que se encuentra en proceso las Juntas Administradoras de agua potable podrán percibir fondos por parte del estado para su perfecto funcionamiento.

3.- La falta de fondos económicos a las Juntas Administradoras de agua potable y la generación de nuevos proyectos de inversión para satisfacer las necesidades básicas permite gestionar a las ONGs recursos para el cumplimiento de proyectos.

4.- Obtener más cantidad de agua para el consumo humano es con la recuperación del páramo Mojanda.

5.- La nueva ley de Juntas de agua permitirá la percepción de fondos por parte del estado para el mantenimiento de sistemas de conducción, distribución y administrativo.

AMENAZAS

1.- El crecimiento de las industrias florícolas en la Parroquia es un potencial económico y a la vez una amenaza por la contaminación que existe en el cuidado de los vegetales, por lo que las vertientes de agua se encuentran cerca a las industrias.

2.- Los decretos gubernamentales y cambios de políticas económicas esto permite que la Juntas de agua pueden ser absorbidas por empresa Públicas.

3.- La carestía de agua potable puede generarse cuando los climas son muy secos y el desperdicio por parte de los usuarios.

4.- Presencia de elementos patógenos en el agua, debido al incremento indiscriminado por las industrias florícolas o ganaderas en los recorridos de la tubería de conducción.

5.- El mal estado de clima especialmente en invierno puede ocasionar destrucción de las redes de conducción provocando la falta del servicio de agua potable, dependiendo de la magnitud de destrucción puede demorarse hasta 24 horas para volver a su funcionamiento permanente.

1.10 CUADRO N°18CRUCE ESTRATÉGICO FA – FO - DO – DA

Consiste en identificar las oportunidades y amenazas, así como se puede determinar las fortalezas y debilidades de la junta.

ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
<p>Utilizar la variedad de productos que existe en el mercado para la purificación del agua tomando en consideración que este dentro del cumplimiento de las normas sanitarias y de calidad.</p> <p>Aprovechar la favorable disposición al cambio del personal para adoptar nuevas experiencias y expectativas.</p> <p>Aprovechar el crecimiento poblacional que permitirá recuperar fondos invertidos en las nuevas instalaciones y realizar nuevas extensiones para satisfacer las necesidades de nuevos usuarios.</p>	<p>Tomar las recomendaciones de expertos en el tema de purificación y potabilización del agua potable, esto puede ser de personas internas o externas.</p> <p>Utilizar nuevos productos o tecnologías para potabilizar, clorificar el agua y evitar la presencia de patógenos.</p> <p>Aprovechar y cuidar las vertientes naturales de donde proviene el agua para el consumo, esto se refiere a que debemos reforestar y cuidar que no haya incendios.</p>
ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA DA
<p>Utilizar el apoyo tecnológico que proporciona el mercado para mejorar el acceso a la información contable y financiera que reflejara la operación económica de la Junta.</p> <p>Utilizar los métodos tecnológicos para realizar análisis de la calidad del agua que presta la Junta dentro de la Parroquia, para determinar si no tiene residuos de materiales pesados, presencia o ausencia de coliformes.</p> <p>Aprovechar los medios informáticos para controlar el ingreso y salida del personal que labora dentro de la empresa.</p> <p>Aprovechar con las instalaciones nuevas que tiene para acumular fondos para unas nuevas extensiones de redes ya que no recibe fondos por parte del estado.</p>	<p>Conocimiento que la Junta no dispone de un manual en donde se constaten las actividades, es la oportunidad de crear y poner a conocimiento del personal que trabaja dentro de la Junta.</p> <p>Conociendo la debilidad económica que tiene la Junta, a los fondos recaudados se deben controlar de manera continua y eficiente para la compra de materiales y accesorios, e incluso el personal.</p>

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

1.11 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNOSTICO

En base a la investigación realizada en este capítulo mediante la aplicación de instrumentos de investigación como entrevistas dirigidas al administrador y un dirigente, encuestas dirigidas a trabajadores y usuarios, se puede decir que se recogió información importante y relevante. La misma que fue tabulada y analizada para identificar el problema que tiene la JAAP LA ESPERANZA que es la inexistencia de un manual en el que se detallen los procesos necesarios que apoyen al administrador y dirigencia para la toma de decisiones, el problema es causa por.

- Falta de organización adecuada para el cumplimiento de objetivos y metas y que implanten la autoridad y responsabilidad de cada uno de los colaboradores que trabajan en la Junta.
- Hay registros contables, pero estos no son llegados a tiempo para la toma de decisiones por parte del administrador y dirigencia.
- No se capacita al personal en áreas específicas como atención al cliente.
- La falta de políticas, procedimientos, responsabilidades para los empleados.
- La falta de controles internos están a riesgo que puede haber desviación y manipulación de fondos.

La falta de controles internos, procedimientos administrativos, financieros y contables, estos pueden impedir el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por parte de la Junta ya que no tiene un control adecuado para las actividades a realizar por el personal desconociendo el nivel de eficiencia y eficacia.

Por tal motivo se puede determinar que la elaboración de un manual de procedimientos Administrativos, financieros y contables para que la JAAP cumpla con los objetivos y metas propuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2 LA EMPRESA

2.1 CONCEPTO

Sarmiento Rubén (2010), Contabilidad de Costos, manifiesta que la empresa: “es una entidad u organización que se establece en un lugar determinado; con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer diversas necesidades de la sociedad”. Pag.1.

Después de haber hecho un análisis a estos dos autores puedo decir que una empresa puede ser con fines de lucro o sin fines de lucro o su vez buscan girar un negocio o actividad económica en el mercado en beneficio personal buscando rentabilidad que proviene mediante la prestación de servicios o elaboración de productos de calidad para satisfacer las expectativas del cliente y de la organización, con esto contribuir al desarrollo económico y social.

2.2 IMPORTANCIA

En cualquier sistema económico la empresa será el motor que mueva la economía de un país; su importancia radica en la capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente, propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo.

2.3 CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS

Las empresas pueden ser clasificadas desde varios puntos de vista; para este efecto se tomará en consideración los siguientes:

❖ POR LA ACTIVIDAD

a. COMERCIAL. Compran mercadería o productos a precios bajos o convenientes para luego ser vendidos a un precio mayor al comprado, obteniendo utilidad o rentabilidad por la venta del mismo. Ejemplo: Supermaxi, Gran Aki, Santa María, comerciantes, etc.

b. INDUSTRIAL. Empresa que se encarga de la transformación, modificación substancial o leve de ciertos bienes menores en otros mayores con la ayuda de los factores de la producción, utilizan materia prima la cual mediante un proceso determinado le transforman en nuevos productos para satisfacer las necesidades de los clientes.

c. SERVICIO. Empresa creada con el objeto de realizar una actividad personal o prestar un servicio a terceras personas, con el objetivo de cumplir ciertas expectativas o necesidades, el mismo que es retribuido de acuerdo a la satisfacción y cumplimiento de sus necesidades de los clientes. Ejemplo: Clínicas, empresas de transporte, abogados, etc.

d. OTRAS

- Bancarias.
- Agrícolas.
- Mineras.
- Hoteleras.
- Financieras.
- De transporte.

❖ POR EL TAMAÑO

Las empresas se clasifican en pequeñas, medianas y grandes. El tamaño de una empresa está dado por varios factores, entre los cuales los más destacados son:

Valor del Patrimonio, Volumen de sus Activos Fijos, Número de Personas, Superficie o área de utilización, etc.

❖ POR EL SECTOR

Las empresas pueden pertenecer al:

a. Sector Privado. El aporte de capital proviene de personas naturales o jurídicas del sector privado.

b. Sector Público. Si el aporte del capital lo hace el gobierno.

c. Sector Mixto. Cuando a la conformación del capital concurren los aportes tanto del sector privado como del sector público.

❖ POR LA FORMA

En este sentido las empresas se clasifican en:

a. Unipersonales. El capital se conforma con el aporte de una sola persona natural.

b. Sociedad o Compañía. El capital (propiedad) se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas. Las sociedades se subdividen en:

➤ **De Personas.** En función del capital tenemos las empresas encomandita Simple y con un nombre colectivo

➤ **De Capital.** En función del capital están las compañías de Sociedad Anónima, Economía Mixta y Compañía Limitada

❖ DE ACUERDO AL NÚMERO DE PROPIETARIOS

Dentro de estas empresas se encuentran las individuales, unipersonales y sociedades.

a. Individuales. Se denominan también empresas unitarias o de propiedad única en ellas, aunque una persona es la dueña, la actividad de

las empresas extiende a más personas, quienes pueden ser familiares o empleados particulares.

b. Unipersonales. Es la persona natural o jurídica que, reuniendo las calidades jurídicas para ejercer el comercio, destina parte de sus Activos para la realización de una o varias actividades de carácter mercantil. La empresa unipersonal una vez inscrita en el registro mercantil forma una persona jurídica.

c. Sociedades. Son las empresas de propiedad de dos o más personas llamadas socios.

2.4 FINES DE LA EMPRESA

Entre los fines que persigue la empresa, tenemos:

- ❖ **Prestar un servicio o producir un bien económico.** Toda empresa es creada para prestar un servicio para las personas o instituciones, o también es creada para producir un bien que de alguna manera va en beneficio económico del dueño o dueños.
- ❖ **Perseguir un beneficio económico.** Desde el momento en que la empresa comienza a desarrollar su actividad, trata de conseguir una ganancia para retribuir el esfuerzo de quienes han coordinado los factores productivos.
- ❖ **Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad.** Cuando la empresa comienza su actividad, ésta se provee de productos los mismos que se van consumiendo por su venta, por lo que es necesario que la empresa reponga dichos productos para así tener un stock suficiente para sus clientes.
- ❖ **Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bienestar social.** Cuando los objetivos son claros y están

orientados a un propósito común, la empresa puede contribuir a generar productividad, fuentes de trabajo, buenas relaciones laborales y con ello el progreso al país. El Estado como representante de este bien común, impulsa y desarrolla obras de servicios públicos.

2.5 ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS

2.5.1 CONCEPTO

REYES Ponce Agustín, “Administración de Empresas Teoría y Práctica “Todo proceso administrativo es continuo e indispensable unidos con los demás” Pág. 61.

La Administración también conocida como Administración de empresas es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

2.5.2 IMPORTANCIA

La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste. El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta. Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica.

2.5.3 BASES LEGALES

❖ CÓDIGO DE TRABAJO

Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a los que ellos se refieren.

❖ LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

La Ley de Régimen Tributario Interno es una estructura tributaria ecuatoriana que comprende un sistema entrelazado con las leyes para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones, que gravan muchas actividades con el afán de ordenar el universo de impuestos en Ecuador, se clasifica la estructura tributaria de una manera adecuada para su aplicación de los impuestos.

2.5.4 LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

❖ ÁMBITO

En el Art 1 Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

❖ OBJETIVOS

En la presente ley tiene los siguientes objetivos:

1. Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional;
2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;
3. Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas consideraran en sus costos y procesos productivos variables socio ambientales y de actualización tecnológica;
5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
6. Proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con ello el buen vivir;
7. Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados;
8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o practica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir,

restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios; y,

9. Establecer mecanismos para que las empresas públicas, actúen o no en sectores regulados abiertos o no a la competencia con otros agentes u operadores económicos, mantengan índices de gestión con parámetros sectoriales e internacionales, sobre los cuales se medirá su eficacia operativa, administrativa y financiera.

❖ **PRINCIPIOS**

1. Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:
2. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
3. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
4. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
5. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
6. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
7. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

❖ DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

En el Art 4 define: Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria. Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas; por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

2.5.5 SERVICIOS BÁSICOS

❖ IMPORTANCIA

➤ Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

El suministro permanente de agua en cantidad y calidad suficientes es, sin duda es servicio básico para todos los hogares de todo el mundo, cualquiera sea su ubicación geográfica. El uso del agua en varias actividades como beber, cocinar, atender las necesidades de higiene y confort personal, etc., es y será siempre fundamental para el desarrollo de una ciudad.

El agua potable es un recurso muy deseado por todos porque sin este líquido vital no hay vida y no hay desarrollo universal.

De la misma manera, es indispensable el sistema de alcantarillado público, porque permite evacuar las aguas servidas y aguas lluvias hacia los cuerpos receptores, las que al estancarse serían focos infecciosos que podrían causar pestes o epidemias, enfermando a la población. Esto se evita gracias al alcantarillado, compleja red de tuberías subterráneas que se deben cuidar evitando su taponamiento, manteniéndola limpia para que el agua corra libremente hasta su descanso adecuado para sedimentar y luego hacer su cauce.

➤ **Energía Eléctrica**

Desde que el hombre comenzó a utilizar la energía eléctrica este ha sido el elemento revolucionario de la industria, la medicina, la ciencia, el comercio, la tecnología, etc., convirtiéndose así en uno de los servicios de mayor importancia para el desarrollo de las ciudades y de la humanidad. Sin ella no se podría tener iluminación por las noches, los hospitales no brindarían atención, las industrias dejarían de producir, las personas no dispondrían del uso de sus aparatos eléctricos, en fin, sin electricidad no habría desarrollo en el País y en el mundo.

La capacidad que hoy se tiene para producir y transportar la electricidad se debe a la acción continua de los gobiernos de la República y a la preparación de los trabajadores del sector eléctrico, quienes instalan, operan y dan mantenimiento a las plantas de generación y a los miles de kilómetros de líneas, torres, cables y postes que transmiten y distribuyen la energía eléctrica para todo el país.

➤ **Telefonía Fija**

El desarrollo del país tiene un soporte fundamental en las telecomunicaciones, ya que permiten una rápida y oportuna comunicación de un punto a otro del país y del mundo.

Hoy en día hay más facilidad todavía para una comunicación más rápida con la inserción de la telefonía celular y que es un privilegio tener un teléfono celular en casa y con más tranquilidad sabes lo que pasa en nuestro medio, también; podemos tener más información e incluso lo que sucede con nuestras cuentas bancarias solo por un mensaje de texto.

➤ **Recolección de Basura**

La basura en nuestra Parroquia y los organismos de control evacuan los residuos dos veces por semana permitiendo que en los hogares tengan más tranquilidad al no permitir que se de origen ha pestes y la fuente de contaminación de la tierra y del agua. Es, en definitiva, un problema sanitario, social y ecológico para todos los sectores de la población en todo el mundo.

2.5.6 NECESIDADES BÁSICAS

❖ **INSATISFECHAS**

Las necesidades básicas insatisfechas (N.B.I) consisten en la insatisfacción real de las necesidades básicas de la población.

La metodología de N.B.I busca determinar, con ayuda de algunos indicadores simples, si las necesidades básicas de la población se encuentran cubiertas. Los grupos que no alcancen un umbral mínimo fijado, son clasificados como pobres. Los indicadores simples seleccionados, son: viviendas inadecuadas, viviendas con hacinamiento crítico, viviendas con servicios inadecuados, viviendas con alta dependencia económica, viviendas con niños en edad escolar que no asisten a la escuela.

2.5.7 JUNTAS DE AGUA POTABLE

❖ LEY DE JUNTAS DE AGUA POTABLE

R.O. 802, 29 de marzo de 1979

LEY CONSTITUTIVA DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE YALCANTARILLADO

Decreto No. 3327

EL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO

Considerando

Que el Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, ejecuta el Plan Nacional de Saneamiento Básico Rural, el mismo que está orientado a solucionar los problemas sanitarios del sector rural del país; Que el Decreto Supremo No. 448 en actual vigencia corresponde al IEOS, entre una de sus finalidades, la de promover e intervenir activamente en el establecimiento y organización de las empresas públicas de agua potable y alcantarillado, así como en aquellas existentes en la actualidad, en lo posible con aportes de capital, a fin de estimular las inversiones en obras de este tipo.

Que el principal problema de los abastecimientos rurales de agua potable y alcantarillado ha sido el de lograr la continuidad de la operación y administración eficiente del sistema, debido a la inexistencia de organismos adecuados a cargo de esta función y para el cabal cumplimiento de tales propósitos, es conveniente construir un organismo local a nivel comunitario, a fin de que asuma en forma organizada y mancomunada estas responsabilidades.

De acuerdo al decreto 3327 y su reglamento autoriza al Ministerio de Salud Pública que por medio del instituto de Obras Sanitarias (IEOS)

organice y constituya las Juntas de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales, donde pueden implementar sus servicios para satisfacer las necesidades básicas del Agua de acuerdo a ley de constitución y su reglamento.

2.5.8 MANUALES

CATÁCORA Fernando, “Sistema y Procedimientos Contables”, “Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos, identificados bajo el esquema de una especie de libro actualizable”.

Los manuales son documentos básicos, los cuales contienen una serie de información para referencia permanente a sus funcionarios dentro de una empresa, por lo que son considerados como herramientas básicas dentro de una institución, ya que contiene normas, reglas políticas, procedimientos que sirven de guía para orientar las diferentes actividades dentro de cada departamento o área.

IMPORTANCIA

Los manuales son considerados como libros o folletos, que contienen una serie de normas, políticas, procedimientos, funciones, etc. Los mismos que están al alcance de todos los empleados, además, tiene la finalidad de instruir acerca de todos los procesos o pasos a seguir dentro de una organización, ya que sirve como guía de evaluación de la eficiencia operacional. También ayudan en la sistematización de las tareas, es por esto, que se han convertido en una herramienta muy indispensable ya que son considerados como guías útiles, flexibles y pueden ser objetos de modificación de acuerdo a las necesidades de la entidad.

CARACTERÍSTICAS

- ✓ Da a conocer en forma sencilla la estructura jerárquica de la organización
- ✓ Funciones esenciales de cada área
- ✓ Procedimientos de trabajo para cada área expuestos detalladamente.
- ✓ Establece los canales de comunicación que une a cada una de las áreas

2.5.8.1 TIPOS DE MANUALES

MANUAL ADMINISTRATIVO

Los manuales dentro de una organización son considerados como medios de comunicación, que contienen en forma sistemática la información de ésta; además ayudan en el desempeño de las tareas por parte de quien las ejecuta, ya que se las realiza de forma ordenada y secuencial para poder cumplir con los objetivos propuestos.

MANUAL FINANCIERO

El objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, puede contener procesos e instrucciones específicas dirigidas al personal de la empresa que estén relacionadas directamente con el dinero en efectivo y la protección de todos los bienes y suministros de información financiera de la empresa.

MANUAL CONTABLE

Permite un manejo oportuno de todos los recursos económicos de la organización, para evaluar las operaciones que sustentan los estados financieros que deben estar sujetos a las Normas Internacionales de

Contabilidad NIC y Normas Internacionales de Información Financiera NIIFS. Este manual puede contener aspectos como: estructura organizativa del departamento, descripción de un sistema contable, opciones internas del personal, manejo de registros, control del manejo de sus cuentas bancarias y financieras de la institución, entre otras.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este puede contener el resultado de la planeación organizacional y abarca a toda la organización. Su objetivo es detallar la organización formal y definir su estructura funcional de la empresa. Es una guía que explica al personal como hacer las cosas y es muy valioso para orientar al personal.

MANUAL DE FUNCIONES

Es un instructivo de trabajo de normas y tareas que desarrollo cada empleado en sus actividades diarias y será diseñado técnicamente basado en procedimientos técnicos, sistemas, normas y políticas. También es un instructivo de apoyo que permite el correcto funcionamiento.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES

VENTAJAS:

- Permite un conocimiento general de la estructura de la organización.
- Facilita el conocimiento de las tareas, la iniciativa y responsabilidades asignadas.
- Facilita la capacitación por áreas funcionales.
- Son útiles para enseñar al nuevo personal y para asegurar la atención continua de las obligaciones fundamentales cuando se requiere cambio o renovación de personal.

DESVENTAJAS:

- Se impone exceso formalismo en la empresa, lo que determina rigidez en el cumplimiento de las actividades.
- Su elaboración demanda un gran esfuerzo y no siempre se ve compensado con los resultados esperados.
- Generalmente su contenido es incompleto, por lo que no es fácil de considerar todos los aspectos que debían incluirse.
- Es muy difícil mantener actualizado su contenido, debido a que la estructura y funcionamiento de cualquier organismo es dinámico y no estático.

2.5.9 ORGANIGRAMAS Y FLUJO GRAMAS

A continuación se darán los conceptos de cada uno de éstos para una mejor comprensión.

ORGANIGRAMA

CONCEPTO:

Según CHIAVETANO, Idalberto Consiste en una forma diagramática que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones, los canales de la autoridad formal, y de la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración a cargo de las respectivas funciones. Pág. 124.

Este documento debe ser de conocimiento general de todos los empleados de la empresa. Su cabal conocimiento permite que cualquier funcionario tenga con claridad con quien o con quienes debe contactarse para lograr los objetivos de su cargo. También es importante el conocimiento de la estructura orgánica de la empresa para que los empleados sigan adecuadamente el conducto regular y también para

saber a dónde acudir cuando el funcionario requerido no se encuentre en el momento de ser solicitado.

FLUJOGRAMA

CONCEPTO:

Según CHIAVETANO, Idalberto Es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. Pág. 127

Es la representación gráfica de la secuencia de las actividades de un proceso. El flujo grama muestra lo que se realiza en cada etapa los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor).

DIAGRAMA DE FLUJO

CONCEPTO:

Según GÓMEZ, Rondón Francisco El Flujo grama o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. Pág. 94

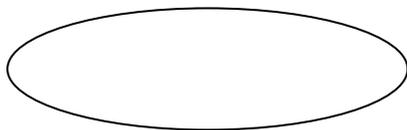
De ahí la importancia ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento, sea de producción o de registros contables, representa el flujo de información que debe seguir el trabajador.

En la actualidad el flujo gramas son considerados en la mayor parte de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o procedimiento, porque éste permite la visualización de

las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, y bien distribuida en las personas.

El flujo grama utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos, los símbolos son:

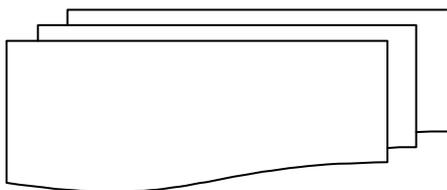
Límites: Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.



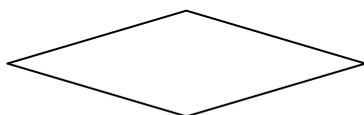
Operación: Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registra al interior del rectángulo.



Documento: Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda.



Decisión: Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.



Sentido del flujo: Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso.



2.5.10 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTOS

CHIAVENATO, Idalberto, “Instrucción a la teoría general de la administración” 2004 define lo siguiente “Todo proceso administrativo, por referirse a la actuación de la vida social, es de suyo único, forma un único e inseparable en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tiene que estar indisolublemente unidos con los demás, y que, se dan suyo simultáneamente”Pág. 71

El proceso administrativo considera una serie de actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso permite al administrador los recursos humanos, técnicos, y materiales con los que cuenta la empresa. Los elementos de este proceso son: planeación, organización, ejecución y control. Este proceso puede darse al mismo tiempo, el administrador puede realizar funciones simultáneas.

➤ LA PLANEACION

DAVILA, Sandra” Colección obras de ciencia Administrativa” Edición tomo 1 manifiesta “La planificación identifica y determina el campo de acción o idea. Para diseñar estrategias y establecer indicadores que guíaran al desarrollo de las tareas, actividades; con la finalidad de ejecutar el propósito indicado con los resultados requeridos por los objetivos y metas” Pág. 9.

Esta función consiste en determinar los objetivos que se desea alcanzar a futuro, estableciendo las políticas, procedimientos, y métodos bajo los cuales se realizará el trabajo. La planeación define concretamente: ¿Qué hacer?, ¿Quién lo va hacer?, ¿Cómo y cuándo se lo va hacer?

Importancia:

- Establecer indicadores de: gestión, control y seguimiento.
- Establece el campo de acción de la misión y visión del propósito.
- Optimiza la competitividad.
- Permite conocer la competencia.
- Desaparecen los errores en el desarrollo y ejecución de las tareas/ actividades etc.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE PLANEACIÓN

- a. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- b. Pronosticar.
- c. Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- d. Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- e. Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- f. Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- g. Anticipar los posibles problemas futuros.
- h. Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Objetivos y metas de la planificación

Para alcanzar los objetivos y metas del nuevo campo de acción elegido, la planeación identifica 3 interrogantes para alcanzar las estrategias:

¿Qué sucedería en caso, que no se hiciera nada?

¿Qué sucedería en caso, que se siguiera haciendo lo mismo?

¿Qué sucedería en caso, que hiciéramos algo nuevo?

➤ LA ORGANIZACIÓN

DAVILA, Sandra” Colección obras de ciencia Administrativa” Edición tomo 1 manifiesta lo siguiente: “ La organización consiste en un numero de superiores o jefes que regulan las actividades de todos los demás integrantes de ella, con una definida tendencia a que el flujo de autoridad venga de arriba hacia abajo; en la cima de estas organizaciones se toma las decisiones, se fijan los objetivos, metas, estrategias y políticas, se dan las ordenes para luego comunicar hacia abajo donde ser obedecidas sin cuestionamientos” Pág. 43.

La organización es otra función del proceso administrativo y se encarga de dividir el trabajo de cada área de la organización, agrupando las funciones que han de realizarse para alcanzar los objetivos planteados, además selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado, siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios para el puesto. La organización se basa en: ¿Quién va hacer?, ¿Qué va hacer?, ¿En qué ambiente físico?...

Importancia:

La organización por ser un elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planificación han señalado respecto a cómo debe ser una empresa.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE ORGANIZACIÓN.

- a. Subdividir el trabajo en unidades operativas de cada uno de los departamentos.
- b. Agrupar las obligaciones operativas en puestos que desempeña.
- c. Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.

- d. Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración.
- e. Proporcionar facilidades personales y otros recursos para sus empleados.
- f. La organización por ser un elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado como debe ser una empresa.

➤ **LA DIRECCION**

DAVILA, Sandra” Colección obras de ciencia Administrativa” Edición tomo 1 manifiesta lo siguiente: “Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también instintivos” Pág. 85.

La dirección es ejecutar las actividades que se planearon con anterioridad para el logro de los objetivos, aquí se define el liderazgo que debe tener el directivo para guiar a un grupo humano.

Esta es la fase del proceso administrativo que se encarga de dirigir, motivara los miembros de la institución para que cumplan con sus actividades y desarrollen todo su potencial, para tener un trabajo bien hecho a cambio de esto el administrador debe recompensar con un reconocimiento que no solo implica la parte económica, sino también un incentivo moral como reciprocidad al esfuerzo que está realizando.

La dirección determina los cargos y puestos o plazas que debe ocupar empleado dentro de cada área administrativa, para efecto se prevé, planea, organiza, integra y controla, es solo para realizar bien las actividades para lograr una buena ejecución en beneficio de todos los que integran la empresa.

Importancia:

Notemos que la dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos.

En efecto: si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es solo para bien realizar. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos, si no se logra una buena ejecución, la cual depende inmediatamente y coincide temporalmente, con una buena dirección. En tanto serán todas las demás técnicas útiles e interesantes, en cuanto nos permite dirigir y realizar mejor.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE LA DIRECCION.

1. Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
2. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
3. Motivar a los miembros.
4. Comunicar con efectividad.
5. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
6. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
7. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

➤ EL CONTROL

SNELL, Bateman, 2005 “Administración” manifiesta lo siguiente: “La función administrativa que implica supervisar el proceso y realizar los cambios necesarios”

Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparando con los objetivos y metas fijadas, se detectan los desvíos y se toman medidas

necesarias para corregirlos, La supervisión o control se lo realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo.

IMPORTANCIA:

Cierra el ciclo de la administración. De hecho los controles son a la vez hechos de prevención. Se da en todas las funciones administrativas: Hay control de la organización, de la dirección, la integración. Es por ello un medio para manejarlas o administrarlas.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE CONTROL

- a. Comparar los resultados con los planes generales.
- b. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- c. Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- d. Comunicar cuales son los medios de medición.
- e. Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- f. Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- g. Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

NIVELES ESTRUCTURALES Y FUNCIONALES

Dentro de la Junta de agua Potable la estructura organizacional cuenta con dos niveles:

- Nivel Ejecutivo
- Nivel Operativo

Nivel Ejecutivo. Está formado por la dirigencia quien delega al administrador para la toma de decisiones y a la vez está acompañado con el contador para realizar las actividades y toma de decisiones necesarias.

Nivel Operativo. En el nivel operativo básicamente está compuesto por el personal que está al frente del mantenimiento del sistema de agua potable cumpliendo las órdenes del nivel ejecutivo.

❖ ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

➤ FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Las funciones administrativas son conocidas también como el proceso administrativo, que son mecanismos fundamentales dentro de un ente organizado.

➤ ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Los principales elementos del proceso administrativo son: planificación, organización, dirección y control.

1. PLANIFICACIÓN.- Es la fase inicial del proceso administrativo, sin planificación no existe ejecución inteligente, ni el aprovechamiento racional de los recursos. Por tanto planificación es la selección de objetivos y metas coherentes y de los medios necesarios para su ejecución.

2. ORGANIZACIÓN.- Es la estructuración técnica de las relaciones existentes entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social procurando en lo posible la máxima eficiencia en la realización de los planes y objetivos señalados, la organización constituye un factor importante en cuanto a establecer el cómo se está operando una organización a través de los niveles de jerarquía, especialización, responsabilidades básicamente.

3. DIRECCIÓN.- Es el proceso mediante el cual personas responsables dentro de un organismo combinan recursos con que dispone para la ejecución de objetivos planeados. La dirección en cuanto a un ente organizado lo conforman esencialmente el recurso humano, independientemente de la jerarquía o dominación que este ocupa, a su

haber, accionistas, gerentes, directores y jefes departamentales, especialistas, profesionales, técnicos y operativos.

4. SUPERVISIÓN.- Constituye una función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa, Este término se utiliza comúnmente para designar la actividad de dirección inmediata de las actividades de los subalternos, en parte como asistencia en la ejecución, en este sentido la supervisión puede hacerse en todos los niveles de la empresa, siempre y cuando exista un seguimiento más cercano del superior sobre el trabajo de sus subalternos.

Las características de la supervisión son:

- a) Dirigir el trabajo del personal administrativo, es decir, en el nivel operacional de la empresa.
- b) Tiene autoridad limitada.
- c) Conocimiento total de lo que va a supervisar.

5. CONTROL.- Es el proceso que permite la obtención de resultados basados y actuales en relación a los esperados, ya sea parcial o totalmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. El control es sinónimo de supervisión por lo que deberá analizar las diversas actividades que se desarrollan en la empresa hasta lograr la consecución de los programas, no obstante también se consideran elementos de menor jerarquía a la previsión, integración, coordinación y evaluación.

6. PREVISIÓN.- *Según Reinoso C. Víctor A. 2005, "El proceso administrativo y su aplicación en las empresas"; lo define: "Es el elemento de la administración en el que, con base en las condiciones futuras en que una empresa habrá de encontrarse, revelada por una investigación técnica, se determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos de esa misma empresa." Pág. 411,412*

7. INTEGRACIÓN.- Es conseguir y unir los recursos materiales y humanos que la empresa necesita para su funcionamiento.

8. COORDINACIÓN.- Según Reinoso C. Víctor A. 2005, “El proceso administrativo y su aplicación en las empresas”; la define: “Es el proceso integrador por medio del cual se ajustan las partes entre ellas, de suerte que funcionen armónicamente y sin fricciones o duplicaciones y dando cada sector o individuo su máxima contribución a ese todo, a fin de satisfacer los objetivos sociales de la empresa en particular.” Pág. 804

9. EVALUACIÓN.- Es medir todos y cada uno de los resultados obtenidos en la ejecución de los objetivos de la empresa.

❖ ESTRUCTURA ORGÁNICA – FUNCIONAL

Es la representación gráfica que evidencia la estructura orgánica interna de una entidad, descubriendo posiciones de patrones de responsabilidad, autoridad, especialización, comunicación y flujo del trabajo.

Las organizaciones estructurales son dibujos geométricos que pueden representarse por medio de diversas figuras. Cada figura implica la especialidad de la unidad y que esta entrelazada por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autorización y responsabilidad. Además nos revelan las siguientes justificaciones:

1. La división de funciones.
2. Los niveles jerárquicos.
3. Las líneas de autoridad y responsabilidad.
4. Los canales formales de la comunicación.
5. La naturaleza lineal o el asesoramiento.
6. Los jefes de cada grupo de empleados o trabajadores.

7. Las relaciones que existen entre los diferentes puestos del organismo en cada departamento o unidad del mismo.

NIVELES DE ORGANIZACIÓN

Una estructura organizacional de toda empresa considera los siguientes niveles:

NIVEL DIRECTIVO.- Constituye la más alta jerarquía de autoridad, órgano normativo, deliberante y fiscalizador.

NIVEL EJECUTIVO.- Es el grado de jerarquía más alto de la administración de una empresa, el cual está representado por el gerente o administrador general.

NIVEL DE CONTROL.- Permite la organización de todos los recursos de la empresa a través de mecanismos rígidos de control.

NIVEL DE APOYO.- Es el responsable de la eficiente y oportuna administración de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

NIVEL OPERATIVO.- Es el responsable de la ejecución de planes, programas y proyectos encaminados al cumplimiento y consecución de los fines institucionales.

FUNCIONES

Jones Gareth R. – George Jennifer M. 2006, “Administración contemporánea”, determina que: “Una función es una unidad o departamento en el que personas tienen las mismas habilidades o aprovechan los mismos recursos para desempeñar su trabajo”. Pág. 263

Las funciones son creadas para un determinado puesto de trabajo con el fin de evitar la duplicación de tareas dentro de una empresa.

Encontramos que Henry Fayol, en su obra la teoría clásica de la administración, parte de un principio en el que afirma que **“la empresa puede ser dividida en funciones”**, plantea las siguientes áreas:

Funciones Técnicas: También se las denomina áreas de producción, manufactura u operaciones y están directamente ligados con la producción de bienes (empresariales).

Funciones Comerciales: Están asociadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa y se llaman de ventas o de marketing.

Funciones Financieras: Son aquellas que implican la búsqueda y manejo de capital.

Funciones de Seguridad: Son las que velan por el bienestar de las personas que laboran en la organización y los muebles y enseres con que cuenta la misma.

Funciones Contables: Se llaman áreas financieras donde se incluyen las funciones contables y son las que controlan la parte que tiene que ver con inventarios, costos, registros, balances y las estadísticas empresariales.

Funciones Administrativas: Son aquellas que regulan y controlan las cinco funciones anteriores y se las denomina administración general. Y de todo esto surgió el área de recursos humanos.

2.5.11 PROCESO CONTABLE FINANCIERO

❖ LAS OPERACIONES COMERCIALES

Las operaciones comerciales son todas las actividades de comercio que se realizan a diario entre dos o más personas por lo que:

Bravo Mercedes, 2009, Contabilidad general; en referencia al tema la autora manifiesta que: “Las operaciones comerciales denominadas también transacciones mercantiles, constituyen el intercambio de

bienes, valores y servicios entre dos partes, con el objeto de satisfacer las necesidades de la colectividad. Toda transacción tiene dos partes, una que entrega y otra que recibe, por valores equivalentes. Este intercambio requiere una constancia la misma que se refleja en la documentación fuente que constituye la base de los registros contables. Esta documentación se debe archivar adecuadamente y de conformidad con lo dispuesto en el código de comercio". Pág. 4.

❖ CONCEPTO DE CONTABILIDAD

Bravo Mercedes, 2009, Contabilidad general; en referencia al tema la autora la define como: *"La ciencia, arte y la técnica que permite el registro, clasificación, análisis e interpretación de las transacciones que se realizan es una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable". Pág. 1.*

La contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, las que detalladas en informes comunica detalladamente las oportunidades o debilidades que tiene la fábrica mediante los resultados registrados durante el periodo contable. La contabilidad influye a tomar decisiones certeras que apoyen a solventar las necesidades que tiene un negocio.

➤ Organización del sistema contable

Toda entidad u organización se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

Así el sistema contable debe adaptarse a las necesidades del negocio, cada empresa llevará su contabilidad según criterios comerciales, de acuerdo con las normas de contabilidad y auditoría.

➤ Normas Internacionales Información Financieros NIIF's Y NIC

NIIF's: de Información consolidada en los Estados Financieros. Las Normas Internacionales de Información Financiera (antes Normas Internacionales de Contabilidad) emitidas por el International Accounting Standards Boards (IASB), basan su utilidad en la presentación.

Las NIIF aparecen como consecuencia del Comercio Internacional mediante la globalización de la Economía a nivel mundial lo que permite conocer los estados financieros a nuestros futuros clientes, en la que intervienen la práctica de Importación y Exportación de Bienes y Servicios.

NIIF 1 Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los *primeros estados financieros con arreglo a las NIIF* de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que: (a) sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten; (b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las *Normas Internacionales de Información Financiera* (NIIF); y (c) pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

NIIF 2 Pagos basados en acciones

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una *transacción con pagos basados en acciones*. En concreto, requiere que la entidad refleje en el resultado del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

NIIF 3 Combinación de negocios

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios. En particular, especifica que todas las combinaciones de negocios se contabilizarán aplicando el método de adquisición. En función del mismo, la entidad adquirente reconocerá los activos, pasivos y pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida por sus valores razonables, en la fecha de adquisición y también reconocerá el fondo de comercio, que se someterá a pruebas para detectar cualquier deterioro de su valor, en vez de amortizarse.

NIIF 4 Contratos de seguro

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (que en esta NIIF se denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de este proyecto sobre contratos de seguro. En particular, esta NIIF requiere: Realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras.

NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas

El objetivo de esta NIIF es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las actividades interrumpidas. En particular, la NIIF exige que: (a) los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costes de venta, así como que cese la amortización de dichos activos; y (b) los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, se presenten de forma separada en el balance, y que los resultados de las

actividades interrumpidas se presenten por separado en la cuenta de resultados.

NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales

El objetivo de esta NIIF es especificar la información financiera relativa a la exploración y la evaluación de recursos minerales. En concreto, esta NIIF requiere: (a) determinadas mejoras en las prácticas contables existentes para los desembolsos relacionados con la exploración y evaluación; (b) que las entidades que reconozcan activos para exploración y evaluación realicen una comprobación del deterioro del valor de los mismos de acuerdo con esta NIIF, y valoren el posible deterioro de acuerdo con la NIC 36 Deterioro del valor de los activos; (c) revelar información que identifique y explique los importes que surjan, en los estados financieros de la entidad, derivados de la exploración y evaluación de recursos minerales, a la vez que ayude a los usuarios de esos estados financieros a comprender el importe, calendario y certidumbre asociados a los flujos de efectivo futuros de los activos para exploración y evaluación reconocidos.

NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

NIIF 8 Segmentos de la explotación

La entidad revelará la información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las

actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera.

➤ **Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)**

Han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros. NIC, como se le conoce generalmente, es un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros.

A continuación se detallan las NIC vigentes a la fecha:

NIC 1 Revelaciones de políticas contables.

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

NIC2 Inventarios (Bienes de cambio).

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias, es la cantidad de coste que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos.

NIC 7 Estados de flujo de efectivo.

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez.

NIC 8 Ganancia o pérdida neta del período, errores fundamentales

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores.

NIC 10 Contingencias y sucesos que ocurren después de la fecha del Balance.

El objetivo de esta Norma es prescribir: (a) cuándo una entidad ajustará sus estados financieros por hechos posteriores a la fecha del balance; y (b) las revelaciones que la entidad debe efectuar respecto a la fecha en que los estados financieros han sido formulados o autorizados para su divulgación, así como respecto a los hechos posteriores a la fecha del balance.

NIC 11 Contratos de construcción.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los ingresos ordinarios y los costes relacionados con los contratos de construcción.

NIC 12 Impuestos sobre las ganancias.

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable del impuesto sobre las ganancias. El principal problema que se presenta al contabilizar el impuesto sobre las ganancias es cómo tratar las consecuencias actuales y futuras de: (a) la recuperación (liquidación) en el futuro del importe en libros de los activos (pasivos) que se han reconocido en el balance de la empresa; y (b) las transacciones y otros sucesos del ejercicio corriente que han sido objeto de reconocimiento en los estados financieros.

NIC 14 Información financiera por segmentos.

El objetivo de esta Norma es el establecimiento de las políticas de información financiera por segmentos información sobre los diferentes tipos de productos y servicios que la empresa elabora y de las diferentes áreas geográficas en las

que opera, con el fin de ayudar a los usuarios de los estados financieros a: (a) entender mejor el rendimiento de la empresa en el pasado; (b) evaluar mejor los rendimientos y riesgos de la empresa; y (c) realizar juicios más informados acerca de la empresa en su conjunto.

NIC 15 Información para reflejar los efectos de cambios en los precios.

Esta Norma debe ser aplicada para reflejar los efectos de los cambios en los precios sobre la determinación de los resultados de la empresa y su posición financiera.

NIC 16 Propiedades, plantas y equipos.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable del inmovilizado material, de forma que los usuarios de los estados financieros puedan conocer la información acerca de la inversión que la entidad tiene en su inmovilizado material, así como los cambios que se hayan producido en dicha inversión.

NIC 17 Arrendamientos.

El objetivo de esta Norma es el de prescribir, para arrendatarios y arrendadores, las políticas contables adecuadas para contabilizar y revelar la información relativa a los arrendamientos.

NIC 18 Reconocimiento de ingresos.

Los ingresos ordinarios, propiamente dichos, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías.

NIC 19 Beneficios a los empleados.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable y la revelación de información financiera respecto de las retribuciones a los empleados. En esta Norma se obliga a las empresas a reconocer: (a) un pasivo cuando el

empleado ha prestado los servicios a cambio del derecho de recibir pagos en el futuro; y (b) un gasto cuando la empresa ha consumido el beneficio económico procedente del servicio prestado por el empleado a cambio de las retribuciones en cuestión.

NIC 20 Contabilización de las concesiones del gobierno

Esta Norma trata sobre la contabilización e información a revelar acerca de las subvenciones oficiales, así como de la información a revelar sobre otras formas de ayudas públicas.

NIC 21 Efectos de las variaciones en los tipos de cambio de moneda Extranjera.

Una entidad podrá llevar a cabo actividades en el extranjero de dos maneras diferentes.

NIC 23 Costos por intereses.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los costes por intereses.

NIC 24 Revelaciones de partes relacionadas.

El objetivo de esta Norma es asegurar que los estados financieros de una entidad contengan la información necesaria para poner de manifiesto la posibilidad de que tanto la posición financiera como el resultado del ejercicio, puedan haberse visto afectados por la existencia de partes vinculadas, así como por transacciones realizadas y saldos pendientes con ellas.

NIC 26 Tratamiento contable e informes de los planes de beneficios por retiro.

Esta Norma se aplica en la elaboración de informes de los planes de prestaciones por retiro, cuando tales informes se elaboren y presenten.

NIC 27 Estados contables consolidados y contabilización de inversiones en Subsidiarias.

Esta Norma será de aplicación en la elaboración y presentación de los estados financieros consolidados de un grupo de entidades bajo el control de una dominante.

NIC 28 Contabilidad de inversiones en empresas asociadas.

Esta Norma se aplicará al contabilizar las inversiones en asociadas. No obstante, no será de aplicación a las inversiones en asociadas mantenidas por: (a) entidades de capital riesgo, o (b) instituciones de inversión colectiva, como fondos de inversión u otras entidades similares, entre las que se incluyen los fondos de seguro ligados a inversiones.

NIC 29 Información financiera en economías híper inflacionarias.

La presente Norma será de aplicación a los estados financieros individuales, así como a los estados financieros consolidados, de una entidad cuya moneda funcional sea la moneda correspondiente a una economía hiperinflacionaria.

NIC 30 Revelación en los estados contables de bancos e instituciones Financieras similares.

Esta Norma debe ser aplicada en la preparación de los estados financieros de los bancos y otras entidades financieras similares a las que se hará referencia en lo sucesivo también como bancos.

NIC 31 Informes financieros de los intereses en negocios conjuntos.

Esta Norma se aplicará al contabilizar las participaciones en negocios conjuntos, así como para informar sobre sus activos, pasivos, gastos e ingresos en los estados financieros de los partícipes e inversores, con independencia de las estructuras o formas que adopten las actividades llevadas a cabo por tales negocios conjuntos.

NIC 32 Instrumentos financieros: presentación y revelación.

Esta Norma será de aplicación por todas las entidades, a toda clase de instrumentos financieros.

NIC 33 Ganancias por acción.

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la determinación y presentación de la cifra de ganancias por acción de las entidades, cuyo efecto será el de mejorar la comparación de los rendimientos entre diferentes entidades en el mismo periodo, así como entre diferentes periodos para la misma entidad.

NIC 34 Informes sobre estados contables intermedios.

El objetivo de esta Norma es establecer el contenido mínimo de la información financiera intermedia así como establecer los criterios para el reconocimiento y la valoración que deben seguirse en la elaboración de los estados financieros intermedios, ya se presenten de forma completa o condensada.

NIC 35 Operaciones que se discontinúan.

El objetivo de esta Norma es establecer los principios que han de regir la información financiera sobre operaciones en proceso de discontinuación por parte de las empresas, lo cual mejorará la capacidad de los usuarios de los estados financieros a la hora de hacer proyecciones de los flujos de efectivo, de las posibilidades de generación de ganancias y de la posición financiera de la empresa, ya que se obliga a realizar la segregación de la información, relativa a las operaciones en discontinuación, de la que corresponde a las que continúan en funcionamiento.

NIC 36 Deterioro del valor de los activos.

El objetivo de esta Norma consiste en establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable. Un activo estará contabilizado por encima de su importe

recuperable cuando su importe en libros exceda del importe que se pueda recuperar del mismo a través de su utilización o de su venta.

NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.

Esta Norma prescribe la contabilización y la información financiera a suministrar cuando se haya dotado una provisión, o bien cuando existan activos y pasivos de carácter contingente.

NIC 38 Activos intangibles.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los activos intangibles que no estén contemplados específicamente en otra Norma.

NIC 39 Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.

El objetivo de esta Norma consiste en establecer los principios para el reconocimiento y valoración de los activos financieros, los pasivos financieros y de algunos contratos de compra o venta de elementos no financieros.

NIC 40 Propiedad inmobiliaria.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de las inversiones inmobiliarias y las exigencias de revelación de información correspondientes.

NIC 41 Agricultura.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable, la presentación en los estados financieros y la información a revelar en relación con la actividad agrícola.

➤ LA CONTABILIDAD EN LA PLANEACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera tiene por objeto transformar la información de manera que se pueda emplear para supervisar la posición financiera de la empresa, evaluar la capacidad productiva y determinar, que financiamiento se requiere.

2.5.12 PROCESOS O FASES DEL CICLO CONTABLE

❖ Definición del Proceso Contable.

CARDONA, Jairo (1998) dice: “El ciclo contable es una secuencia de los flujos contables que se llevan a cabo en un período determinado. Hay entradas de información que se procesa y dan como resultado estados financieros que nos permiten tomar decisiones.”Pág. (98).

El período contable es el período comprendido entre el Estado de situación financiera Inicial y el estado financiero Final. Por lo tanto el ciclo o proceso contable puede ser de un mes, un trimestre, un semestre o un año. Las empresas esperan la finalización del ciclo contable para saber sobre los resultados obtenidos producto de las actividades económicas del negocio.

❖ Fases del Ciclo o Proceso Contable.

Las fases del Proceso Contable están conformadas por:

a) Documentos de Soporte.

Constituyen la evidencia escrita que da origen a los registros contables y a su vez respaldan todas las transacciones que efectúa la empresa y pueden estar archivados por cinco años luego de la expedición.

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

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

Según su Importancia.

Los documentos principales son aquellos considerados como necesarios dentro de una transacción; por ejemplo: las facturas, las notas de venta, las notas de crédito, etc. Los documentos secundarios son aquellos que completan la razón de una transacción; por ejemplo, las notas de pedido, las actas de entrega y recepción, las notas de ingreso o afines, memorandos, etc.

Según su Origen.

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

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

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

b) Jornalización.

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

Diario General.

Es considerado como el registro de entrada original, sirve para registrar las transacciones descompuestas en la partida doble; separando las cuentas y

valores del débito y crédito, en donde el total del débito será igual al total del crédito. El Diario General está compuesto por las siguientes partes: Encabezamiento, fecha, descripción, referencia, débito y crédito.

Registro.

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

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

c) Asientos Contables.

Asiento contable es la fórmula técnica de anotación de una transacción comercial, manteniendo el principio de la partida doble los que pueden

estar compuestos por sin número de asientos que pueden estar conformadas por varias cuentas.

d) Memorización.

Consiste en transferir la información del diario general al libro mayor. Los valores que se registraron en el débito de una cuenta del diario general se trasladan al débito de la misma cuenta en el mayor general, igual procedimiento se realiza con las cuentas del crédito para tener el conocimiento real de como se encuentran las cuentas, en la mayorización tenemos el nombre de la cuenta, número de la cuenta, fecha, descripción del registro, referencia, débito, crédito y saldo.

e) Comprobación.

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

f) Hoja de trabajo.

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

g) Ajustes.

Los ajustes contables son alcances y regulaciones que se realizan a diferentes cuentas, generalmente al finalizar un período contable, con el propósito de obtener saldos debidamente actualizados permitiendo realizar los ajustes de omisiones, errores, usos indebidos entre otros.

h) Cierre de libros.

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

❖ ESTADOS FINANCIEROS.

✚ Estado de Situación Financiera.

El estado de situación financiera nos muestra los efectos de las operaciones de una entidad, reflejándose detallada y ordenadamente el resultado final; ya sea pérdida o ganancia correspondiente a un período contable.

✚ Estado de Evolución Patrimonial.

El estado de evolución del patrimonio permite observar el movimiento de los fondos de la empresa en un período contable, en él se constata la práctica de la partida doble, se reflejan los cambios originados en unas partidas que han producido cambios en otras, muestra la causa y el efecto de las variaciones de las cuentas del balance, es decir de donde provinieron los fondos y hacia donde se fueron.

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

Estado de Flujo del Efectivo.

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

Es un estado financiero básico que informa sobre el efectivo o equivalentes de efectivo recibido y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación, las empresas miden el flujo del efectivo con el fin de que su negocio se mantenga con un buen nivel de solvencia, para efectuar un óptimo control interno, evaluar el funcionamiento de un departamento y planificar las actividades de la empresa.

Notas Explicativas y Políticas Contables.

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

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

En las notas a los estados financieros se estudian las cuentas más importantes y se presentan sus cuentas y se presentan sus cuentas auxiliares, por ejemplo: los activos corrientes incluyen a las cuentas por cobrar en forma

global, en las notas explicativas se presentará el detalle en un listado de deudores, comenzando con los de mayor plazo hasta llegar a los de cobro inmediato.

➤ **PLAN DE CUENTAS**

Denominado también catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicadas al negocio, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas que son:

- Cuentas de Activo
- Cuentas de Pasivo
- Cuentas de Patrimonio
- Cuentas de Ingreso
- Cuentas de Gastos

2.5.13 SISTEMA DE CONTABILIDAD

Un sistema contable proporciona información económica y social a través de los resultados de un proceso, que se origina en datos económicos financieros de naturaleza cuantitativa, y se resumen en Informes que son la base para la toma de decisiones.

Para el cumplimiento de tales propósitos la Unidad de Contabilidad debe cumplir las siguientes funciones principales:

- Clasificar la información, incorporando los datos financieros a un marco conceptual lógico y útil.
- Procesar en forma correcta, adecuada y oportuna las operaciones que realiza la JAAP LA ESPERANZA.
- Registrar las transacciones empleando un método sistemático.
- Elaborar y presentar oportunamente los estados financieros de acuerdo a la periodicidad establecida.

- Realizar análisis periódicos del proceso contable y sugerir las modificaciones necesarias.
- Llevar a cabo las investigaciones de aplicación contable necesaria para mejorar los sistemas implantados.

2.5.14 CONTROL

Según BALCÓN, CHARLES 2007: Manual de Auditoría Interna, “Control interno se denomina al conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización y también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada o las operaciones en general.

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

❖ Componentes del Control Interno

✓ El Ambiente de control

Establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura

Los factores del ambiente de control incluyen lo siguiente:

- Valores de integridad y ética
- Compromiso de competencia
- Junta de directores o participación del Comité de Auditoría.
- Filosofía de la Gerencia y estilo de la operación.
- Estructura organizacional.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

✓ **Valoración del riesgo**

Es la identificación de la identidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados.

Los riesgos pondrán sugerir o cambiar debido a circunstancias tales como:

- Cambios en el ambiente de operación.
- Nuevo personal.
- Crecimiento rápido
- Sistema de información nuevo o reorganizado.
- Nuevas tecnologías.
- Reestructuraciones de la entidad
- Operaciones foráneas.
- Pronunciamientos contables.

✓ **Actividades de Control**

Las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo. Las actividades de control que pudieran ser importantes para una entidad corresponden a lo siguiente:

- Desarrollo de revisiones.
- Procesamiento de la información.
- Controles físicos.
- Segregación de funciones.

✓ **La Información y Comunicación**

Representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.

Obtener suficiente conocimiento del sistema de información, importante para obtener la información financiera que comprende:

- Clases de operaciones importantes para los estados financieros.
- Cómo inician las operaciones.
- Libros de contabilidad que soportan información y cuentas específicas de los estados financieros.
- Proceso contable desde el inicio de una operación hasta la inclusión en los estados financieros.
- Información financiera usada para preparar los estados financieros como estimaciones contables y revelaciones.

✓ **Supervisión y seguimiento**

Es un proceso que asegura la calidad del control interno desarrollado sobre el tiempo, involucrando la valoración del diseño y operación de los controles tomando las acciones correctivas necesarias.

❖ TIPOS DE CONTROL

Se podría hacer una clasificación del control desde tres puntos de vista:

➤ POR LA FUNCIÓN

✓ Control Administrativo

Según CEPEDA, Gustavo 2009: “El Control administrativo u operativo está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados en primer lugar con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a políticas de los niveles de dirección y administración y en segundo lugar con la eficiencia de las operaciones”.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>

✓ **CONTROL CONTABLE.**

Según CEPEDA, Gustavo 2009: “El control contable comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestarios y financieros de las organizaciones”. Pág. 29.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a. Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b. Se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y mantener la contabilidad de los activos.
- c. El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.

d. Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.

❖ **POR LA UBICACIÓN**

✓ **Control interno**

Este proviene de la propia entidad y se lo conoce como control interno que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.

✓ **Control Externo**

Teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente; quien controla desde afuera, mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que él formula resultan beneficiosas para la organización.

❖ **POR LA ACCIÓN**

✓ **Control Interno Previo**

En cada empresa, la máxima autoridad es la que se encarga de establecer los métodos y medidas que se aplicarán en todos los niveles de la organización para verificar la propiedad, legalidad y conformidad con las disposiciones legales, planes, programas y el presupuesto, de todas las actividades administrativas, operativas y financieras, antes de que sean autorizadas o surtan su efecto.

✓ **Control Concurrente**

Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo. Todos los cargos que tengan bajo su mando a un grupo de empleados, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el fin de:

- a) Lograr los resultados previstos
- b) Ejecutar las funciones encomendadas a cada trabajador.
- c) Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- d) Aprovechar eficientemente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.
- e) Proteger al medio ambiente.
- f) Adoptar las medidas correctivas.

✓ **Control Posterior**

Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría. La máxima autoridad de cada empresa, con la asesoría de la Dirección de Auditoría Interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones:

- a. El grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- b. Los resultados de la gestión.
- b. Los niveles de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y naturales.
- c. El impacto que han tenido las actividades en el medio ambiente.

Otras clasificaciones

Como un aspecto correlativo a estas tres clases del control, es oportuno hacer mención a una clasificación más:

✓ **Control Preventivo**

Es aquel que se da específicamente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.

✓ **Control Detective**

Es el que se realiza para detectar oportunamente cualquier error. Esta modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responde al sistema o programa previamente diseñados.

✓ **Control Correctivo.**

Es aquel que se practica tomando una medida correctiva, Por ejemplo rectificar un rol de pagos, cambiar los estados detectados como error en los controles detective o reparar un vehículo que se ha dañado.

CAPÍTULO III

PROPUESTA ESTRATÉGICA

3 INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, FINANCIERO PARA LA JAAP LA ESPERANZA, EN LA PARROQUIA LA ESPERANZA, CANTÓN PEDRO MONCAYO, PROVINCIA DE PICHINCHA”. Con la implementación del presente manual que se constituye una herramienta para el mejoramiento y desarrollo administrativo de la misma.

La finalidad del presente manual permitirá integrar los procedimientos desarrollados por el talento humano de la JAAP, fortalecimiento del control interno y ejecución de actividades para minimizar riesgos de controversias en el cumplimiento de funciones en cada nivel organizacional.

El presente manual tiene como objetivo ser fuente de consulta para todo el personal que labora en JAAP y apoyo al directorio al momento de tomar decisiones.

3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Levantar los procesos administrativos para lograr el desarrollo de las funciones en la planificación, organización, control del talento humano.
- Levantar los procesos financieros para gestionar, administrar y controlar eficiente mente los recursos necesarios a fin de proveer a las diferentes unidades con el objetivo de lograr las metas institucionales
- Establecer controles y políticas para lograr la optimización de recursos materiales, económicos y talento humano.

3.2 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARRILLADO DE LA PARROQUIA LA ESPERANZA. CON SUS SIGLAS JAAP LA ESPERANZA.

3.3 TIPO DE EMPRESA

La JAAP LA ESPERANZA es una empresa comunitaria para la administración del recurso agua y de sus propias fuentes de agua concesionadas a nombre de la institución y es una entidad sin fines de lucro de carácter público que está regulada por la Secretaria Nacional del Agua SENAGUA.

3.4 BASE FILOSÓFICA

3.4.1 MISIÓN

Dotar de agua apta para el consumo humano a la parroquia, de tal forma que se asegure la adecuada calidad de vida de la ciudadanía, mediante el tratamiento y purificación del agua cruda que llegan desde las vertientes.

3.4.2 VISIÓN

Ser una Parroquia, sin exclusión, con igualdad de oportunidades económicas, profundizando a la propuesta agrícola como forma de vida de los usuarios para garantizar la soberanía alimentaria, buscando el equilibrio entre el trabajo organizativo, político y aprovechamiento de los recursos naturales.

3.4.3 PRINCIPIOS Y VALORES

Estos dos aspectos serán los indicadores para llegar al cumplimiento de la misión y visión de la JAAP que lo presentamos a continuación:

PRINCIPIOS

- **Cultura** orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y clientes.
- **Atención y cumplimiento** con todas las obligaciones adquiridas tanto con los usuarios actuales como los nuevos usuarios, sean estos internos como externos de la Parroquia.

VALORES

- ✚ Transparencia: con nuestros clientes en lo económico y jurídico.
- ✚ Honestidad con nuestros clientes.
- ✚ Honradez y consideración que nos permite tener la confianza de nuestro equipo de trabajo, y ésta a su vez se proyecte hacia todos nuestros clientes.
- ✚ Respeto; entre las personas que laboran diariamente en la empresa y nuestros clientes.
- ✚ Justicia: justos con nuestros clientes y empleados.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Sostenibilidad económica y financiera, orientada a asegurar una permanente capacidad de funcionamiento de la infraestructura.
- Sostenibilidad al medio ambiental, orientado a generar continuas mejoras en la calidad de servicio.
- Mentalidad empresarial: mediante el establecimiento de estrategias para mantener la capacidad de combinar los recursos humanos, físicos, financieros y de información indispensables para la toma de decisiones y altos niveles de calidad y eficiencia

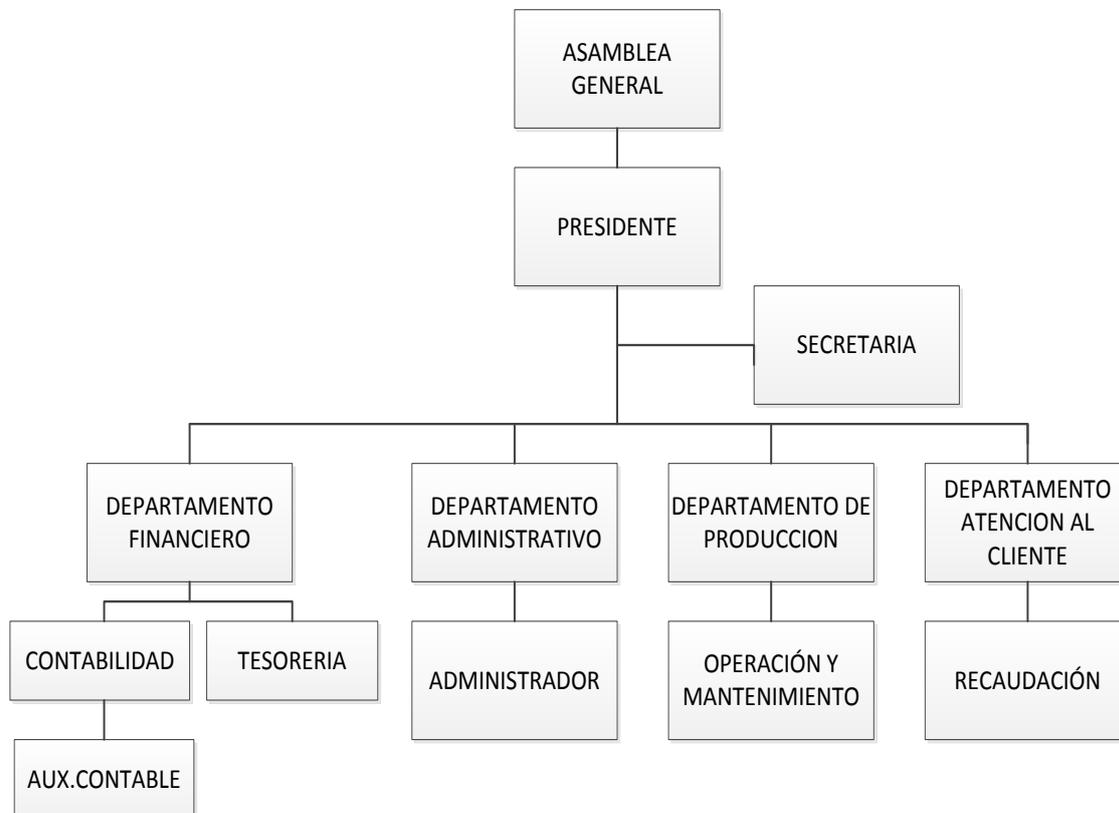
3.5 LA ORGANIZACIÓN

3.5.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JAAP.

Es muy importante identificar con claridad la presentación de los niveles jerárquicos mediante un organigrama que permita los lineamientos de mando para evitar duplicidad de funciones, documento interno y que sirva de guía para todo el personal que labora dentro de la empresa.

La JAAP es una empresa que está ligada a la administración y cuidado del recurso agua para el consumo Humano de la Parroquia La Esperanza y a su vez prestar servicio de calidad bajo las normas de higiene puesta por el Ministerio de Salud.

GRÁFICO N° 15 ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA JAAP.



3.5.2 DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES

A continuación se detallan las funciones básicas del personal vinculado en el que hacer institucional.

MANUAL DE FUNCIONES



NIVEL: EJECUTIVO

PUESTO: PRESIDENTE

NATURALEZA DEL PUESTO: Es el responsable de la administración de la Junta de agua controla y evalúa el desarrollo de las actividades de la Junta, optimizando los recursos disponibles, para la toma de decisiones.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Representar legalmente y extrajudicialmente a la institución.
- ✚ Administrar los recursos institucionales.
- ✚ Velar por la calidad del agua.
- ✚ Elaborar proyectos sociales.
- ✚ Ejecutar el plan estratégico.
- ✚ Desarrollar políticas administrativas y financieras.
- ✚ Tomar decisiones oportunas en base a resultados conjuntamente con el administrador.
- ✚ Elaborar el plan operativo anual.
- ✚ Evaluar el desempeño del talento humano.
- ✚ Firmar cheques conjuntamente con el tesorero.

COORDINA CON:

- ✚ Departamento Administrativo, Financiero, Coordinar y delegar funciones.

REQUISITOS DEL CARGO:

- ✚ Título de tercer nivel en administración de empresas.

PERSONALES:

- ✚ Experiencia mínima 1 año en áreas similares.
- ✚ Personalidad dinámica, proactiva y con capacidad de tomar decisiones.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: ADMINISTRATIVO

PUESTO: SECRETARIO/A



NATURALEZA DEL PUESTO: Organización del archivo y recepción de correspondencias

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Organización de oficina y auxiliar en las tareas del Administrador.
- ✚ Organizar y manejar coordinadamente la agenda de trabajo para administración y operarios.
- ✚ Redacción de notas de trabajo.
- ✚ Custodiar los archivos.
- ✚ Informar diariamente sobre actividades cumplidas, no cumplidas, como también variaciones realizadas, señalando el motivo por el cual se tomó esa determinación.
- ✚ Recepción de llamadas telefónicas.
- ✚ Clasificación y archivo de documentos.
- ✚ Redactar oficios, memorandos y documentos similares.
- ✚ Atender a los clientes y personal de la JAAP.
- ✚ Recibir y enviar comunicaciones.
- ✚ Archivar todos los documentos que llegan y enviada a esta dependencia.
- ✚ Elaborar el orden del día para reuniones ordinarias y extraordinarias.
- ✚ Llevar en orden las actas actualizadas, de las reuniones de directivos.

COORDINA CON:

- ✚ Administrador: Informar y entregar a tiempo información sobre el manejo de la oficina y actividades pendiente de realizar.

REQUISITOS DEL CARGO:

- ✚ Experiencia de 1 año en cargos similares.
- ✚ Habilidad para relacionarse y comunicarse.
- ✚ Demostrar un total compromiso con los objetivos de la JAAP.

ACADÉMICOS:

- ✚ Mínimo ser Bachiller en cualesquier especialidad preferiblemente secretariado.
- ✚ Conocimientos básicos de utilitarios de computación (Word, Excel, Power Point).

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- ✚ Sentido profundo de organización
- ✚ Facilidad de comunicación con los diferentes niveles de trabajo.
- ✚ Actitud amable y responsable con los clientes internos y externos.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES



NIVEL: EJECUTIVO

PUESTO: ADMINISTRADOR

NATURALEZA DEL PUESTO: Es el responsable de toda la operación interna y externa de sistema administrativo financiero, distribución y mantenimiento del sistema de agua potable.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Coordinar las políticas y objetivos generales conjuntamente con el presidente.
- ✚ Conocer y hacer conocer los balances semestrales, anuales y presupuesto general al presidente y por intermedio suyo al directorio.
- ✚ Promover una buena administración.
- ✚ Ejecutar las disposiciones generales resueltas.
- ✚ Resolver conflictos entre los colaboradores de la empresa y usuarios.
- ✚ Planificar eventos de capacitación para empleados de ser necesarios para un buen funcionamiento.
- ✚ Establecer sistemas de medición de rendimiento laboral, control de ingreso y salida del personal, tener el conocimiento diario del estado de los tanques de reserva y su clorificación.
- ✚ Cumplir y hacer cumplir los reglamentos internos para trabajadores y usuarios.
- ✚ Ser parte activa en las fases de planificación institucional
- ✚ Colaborar en la redacción y aprobación de reglamentos internos vigentes.

COORDINA CON:

- ✚ Departamento Financiero, Coordinar y delegar funciones.

REQUISITOS DEL CARGO:

- ✚ Título de bachiller en Administración de empresas, Economía o afines.
- ✚ Experiencia mínima de 1 años en cargos similares.
- ✚ Sólidos conocimientos al momento de tomar una decisión.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- ✚ Ser responsable y honesto con su responsabilidad de cargo para cumplir con los objetivos planteados.
- ✚ Poseer actitudes como liderazgo, trabajo en equipo, excelentes relaciones humanas, disciplina y honestidad.
- ✚ Espíritu creativo
- ✚ Capacidad para la intercomunicación.
- ✚ Habilidad para lograr la motivación del personal
- ✚ Capacidad para prever y solucionar situaciones conflictivas en el futuro.
- ✚ Poseer carisma y actitud positiva en la atención y servicio al cliente
- ✚ Personalidad dinámica, proactiva y con capacidad de tomar decisiones.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: EJECUTIVO

PUESTO: TESORERO



NATURALEZA DEL PUESTO: Es el responsable de los procesos económicos de la Junta.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Controlar las recaudaciones del día.
- ✚ Controlar los depósitos al día.
- ✚ Asegurarse de la correcta administración económica de la Junta.
- ✚ Solicitar informes económicos mensuales y anuales.
- ✚ Aprobar los informes económicos anuales y presupuestos.
- ✚ Efectivizar notas de cartera vencida
- ✚ Redactar notas de coactiva.
- ✚ Firmar los pagos conjuntamente con el presidente.
- ✚ Tener el pleno conocimiento del manejo administrativo y económico.

COORDINA CON:

- ✚ Departamento Administrativo, Financiero, Coordinar y delegar funciones.

REQUISITOS DEL CARGO:

- ✚ Título Superior u Bachiller en contabilidad o a fines.

PERSONALES:

- ✚ Experiencia mínima 1 año en cargos similares.
- ✚ Personalidad dinámica, proactiva y con capacidad de tomar decisiones.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: ADMINISTRATIVO

PUESTO: CONTADOR/A



NATURALEZA DEL PUESTO: Organizar, dirigir y controlar las actividades económicas realizadas por la JAAP.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Preparar los estados financieros.
- ✚ Elaborar el presupuesto anual.
- ✚ Declaraciones al SRI y anexos transaccionales.
- ✚ Generar indicadores financieros y de gestión.
- ✚ Realizar conciliaciones mensuales.
- ✚ Control y ejecución de inventarios.
- ✚ Emitir mensualmente informes de las actividades económicas realizadas por Junta.
- ✚ Preparar información económica para reuniones internas del directorio.
- ✚ Legalizar el cierre de caja de los cobros realizados al día con recibidor pagador.
- ✚ Control de ventas e ingresos.
- ✚ Control de compras y gastos.

COORDINA CON:

- ✚ Presidente - Administrador para informar de las actividades económicas realizadas por la Junta.

REQUISITOS DEL CARGO:

ACADÉMICOS:

- ✚ Título profesional de contador público autorizado (C.P.A), Egresado o título de Bachiller en Contabilidad (C.B.A).
- ✚ Sólidos conocimientos en contabilidad general, reglamento de facturación, declaraciones de impuestos, estados financieros.
- ✚ Conocimientos de programas contables y paquetes utilitarios (World, Excel, Power Point).

PERSONALES:

- ✚ Experiencia mínimo 1 años en el área de contabilidad general o cargos similares.
- ✚ Excelente nivel de comunicación para mejorar relaciones internas y externas de la entidad.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- ✚ Sentido profundo de organización.
- ✚ Facilidad de comunicación con los diferentes niveles de trabajo.
- ✚ Capacidad para prever y solucionar situaciones conflictivas relacionadas con el aspecto contable.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: OPERATIVO

PUESTO: RECIBIDOR PAGADOR



NATURALEZA DEL PUESTO: Las funciones asignados al asistente administrativo contable son las siguientes:

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Brindar atención a los usuarios.
- ✚ Efectuar los cobros de las planillas.
- ✚ Emitir y sellar las facturas de cobro.
- ✚ Elaborar informes diarios de cierre de caja.
- ✚ Realizar el depósito diario de las recaudaciones.
- ✚ Efectuarse arqueos de autocontrol.
- ✚ Verificar y protestar billetes falsos.

COORDINA CON:

- ✚ Contador: Para informar los reportes de ventas.

REQUISITOS DEL CARGO:

- ✚ Título de bachiller en cualquier especialidad.
- ✚ Sólidos conocimientos en recaudación.

PERSONALES:

- ✚ Experiencia mínimo 1 años en el área de cajero o cargos similares.
- ✚ Excelente nivel de comunicación para mejorar relaciones internas y externas de la entidad.
- ✚ Habilidad de reconocer billetes falsos.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES



NIVEL: OPERATIVO

PUESTO: PLOMEROS – OPERARIOS

NATURALEZA DEL PUESTO: Controlar diariamente los tanques de reservar y control de que se esté realizando la clorificación adecuado y realizar el mantenimiento y reparaciones en el sistema de distribución de agua potable.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Reparar las fugas de agua provocadas intencionalmente.
- ✚ Descargar el material para la bodega.
- ✚ Tratamiento del cloro.
- ✚ Revisar los tanques de reserva y los filtros.
- ✚ Mantenimiento de las fuentes de agua.
- ✚ Informar oportunamente casos de contrabando de agua.
- ✚ Recolectar lecturas mensuales por los barrios
- ✚ Realizar inspecciones y acometidas nuevas.
- ✚ Custodiar las herramientas.
- ✚ Controlar el stock de materiales de la bodega.
- ✚ Mantener el orden en bodega, ubicando los materiales por sectores.
- ✚ Realizar el mantenimiento y aseo de la bodega.
- ✚ Entrega de los materiales necesarios para las instalaciones.
- ✚ Entregar al usuario la nota de materiales y hacer firmar.
- ✚ Realizar excavaciones para la reparación y mantenimiento.
- ✚ Realizar la limpieza externa de los tanques de reserva.

COORDINA CON: Administrador: Para informar de las actividades realizadas diariamente en el campo.

REQUISITOS DEL CARGO:

ACADÉMICOS:

- ✚ Título académico no indispensable
- ✚ Experiencia en plomería

PERSONALES:

- ✚ Certificado de Honorabilidad y Honradez
- ✚ Certificados de Trabajo
- ✚ 2 Referencias personales
- ✚ Tener Licencia de conducir Motocicleta.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- ✚ Buena predisposición para el trabajo forzado y oportuno.
- ✚ Buen trato para personal de la empresa y clientes.
- ✚ Honradez comprobada.
- ✚ Capacidad para atender satisfactoriamente al cliente o usuario.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

MANUAL DE FUNCIONES

NIVEL: OPERATIVO

PUESTO: MANTENIMIENTO DE ALCANTARRILLADO



NATURALEZA DEL PUESTO: Revisar que se encuentren en buen estado las tapas de control del alcantarillado.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Realizar las acometidas de alcantarillado solicitados por los usuarios.
- ✚ Realizar el mantenimiento de los pozos de control.
- ✚ Informar oportunamente casos de fugas de aguas negras.
- ✚ Realizar inspecciones y acometidas nuevas de alcantarillado.
- ✚ Custodiar las herramientas.
- ✚ Controlar el stock de materiales de la bodega.
- ✚ Entregar de bodega los materiales para las instalaciones de alcantarillado.
- ✚ Realizar las excavaciones para la reparación y mantenimiento del alcantarillado.
- ✚ Revisar si el material es el adecuado para la instalación de alcantarillado.

FUNCIONES BÁSICAS:

- ✚ Realizar las acometidas de alcantarillado solicitados por los usuarios.
- ✚ Realizar el mantenimiento de los pozos de control.
- ✚ Informar oportunamente casos de fugas de aguas negras.
- ✚ Realizar inspecciones y acometidas nuevas de alcantarillado.
- ✚ Ser responsable en las herramientas a su responsabilidad.

- ✚ Informar del stock existente de materiales en Bodega oportunamente.
- ✚ Mantener el orden en bodega, ubicando los materiales por sectores.
- ✚ Ayudar al mantenimiento y aseo de la bodega.
- ✚ Sacar de bodega los materiales necesarios para las instalaciones.
- ✚ Realizar las excavaciones necesarias para la reparación y mantenimiento.
- ✚ Revisar si el material es el adecuado para la instalación.

COORDINA CON:

- ✚ Administrador para informar de las actividades realizadas diariamente en el campo encomendado.

REQUISITOS DEL CARGO:

ACADÉMICOS:

- ✚ Título académico no indispensable
- ✚ Experiencia en plomería y albañilería.

PERSONALES:

- ✚ Certificado de Honorabilidad y Honradez
- ✚ Certificados de Trabajo
- ✚ 2 Referencias personales
- ✚ Tener Licencia de conducir Motocicleta.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- ✚ Buena predisposición para el trabajo forzado y oportuno.
- ✚ Buen trato para personal de la empresa y clientes.
- ✚ Honradez comprobada.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

3.6 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.6.1 LEVANTAMIENTO DE CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Una vez que ya se han delimitado las funciones del área administrativa y operativa, es importante desarrollar el diseño de un manual de procedimientos que guie las acciones a ejecutarse en cada uno de los puestos de trabajo.

Los procedimientos que se ponen en consideración para su ejecución se han diseñado según las necesidades y que puedan aplicarse dentro de la Junta.

Esta herramienta debe ser aplicada de manera eficiente por todo el personal que trabaja en la entidad y deberá ser actualizado de acuerdo a las necesidades de la Junta.

Por tal motivo y en base al diagnóstico realizado, se ha logrado representar gráficamente la forma como la Junta viene desarrollando sus operaciones.

Para una mejorar los procedimientos que se realiza actualmente se puede observar el proceso es empírico y los problemas que pueden suscitar.

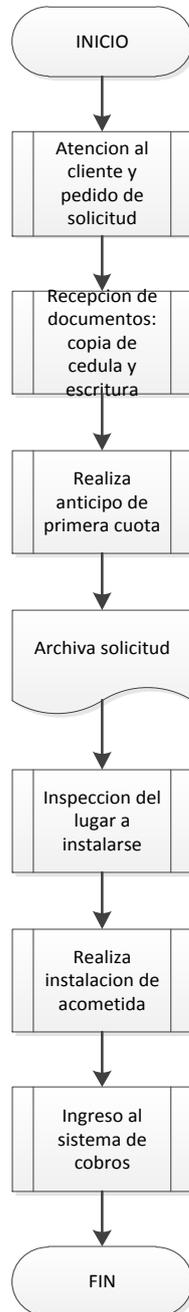
3.6.1.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos son documentos que contiene la descripción de actividades que se deben realizar en las funciones de una unidad administrativa.

En él se encuentra registrado y transmitido sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas y operativas, que facilitan las labores del desempeño y su vigilancia para determinar si los empleados y sus jefes estén trabajando adecuadamente.

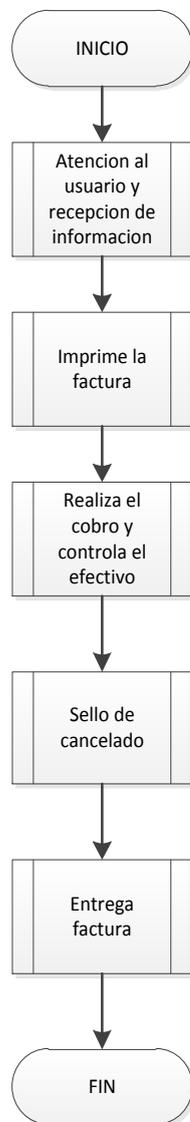
ALCANCE: Aplican todas las aéreas de la JAAP.

GRÁFICO N°16 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE UNA INSTALACIÓN A DOMICILIO



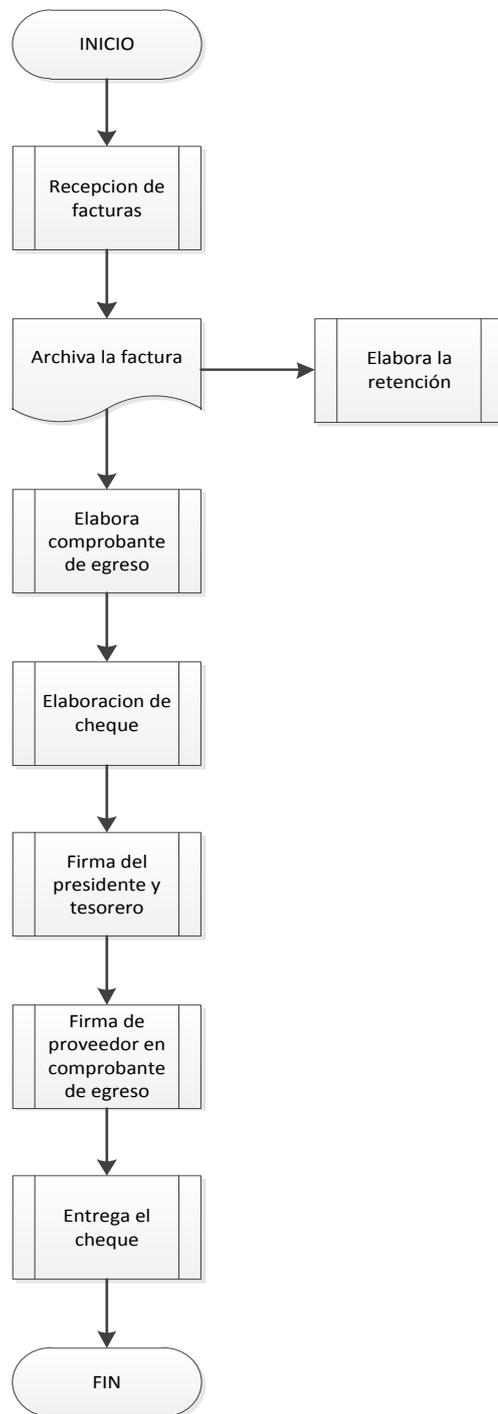
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°17 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE LA RECAUDACIÓN DEL AGUA POTABLE



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°18 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE LOS PAGOS A PROVEEDORES



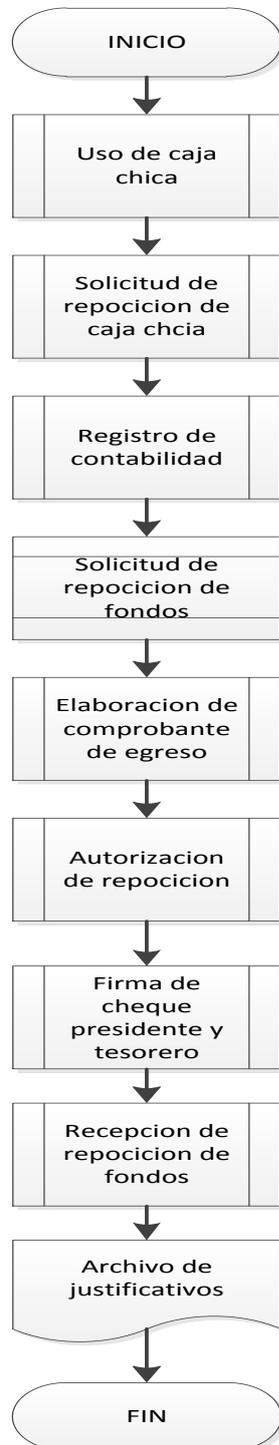
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

CUADRO N°22 GESTION DE FONDOS DE CAJA CHICA

	PROCEDIMIENTOS	
	DOCUMENTO	4
	GESTION DE FONDOS DE CAJA CHICA	
RESPONZABLES	ACCIONES	
PRESIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Uso de fondo de caja chica. ✚ Registra contablemente. ✚ Solicita reposición de caja chica. ✚ El contador/a elabora el comprobante de pago en original y copia que es revisado y aprobado por el presidente y tesorero. ✚ Autoriza reposición de caja chica. 	
CONTADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Presidente conjuntamente con el tesorero firmaran el cheque de reposición de caja chica previamente la revisión de documentos de respaldo. 	
TESORERO	<ul style="list-style-type: none"> ✚ El recibidor - pagador recibe los fondos de caja chica. ✚ El recibidor - pagador entrega los fondos de caja chica. ✚ El recibidor - pagador recibe el cheque y firma el comprobante de egreso. 	

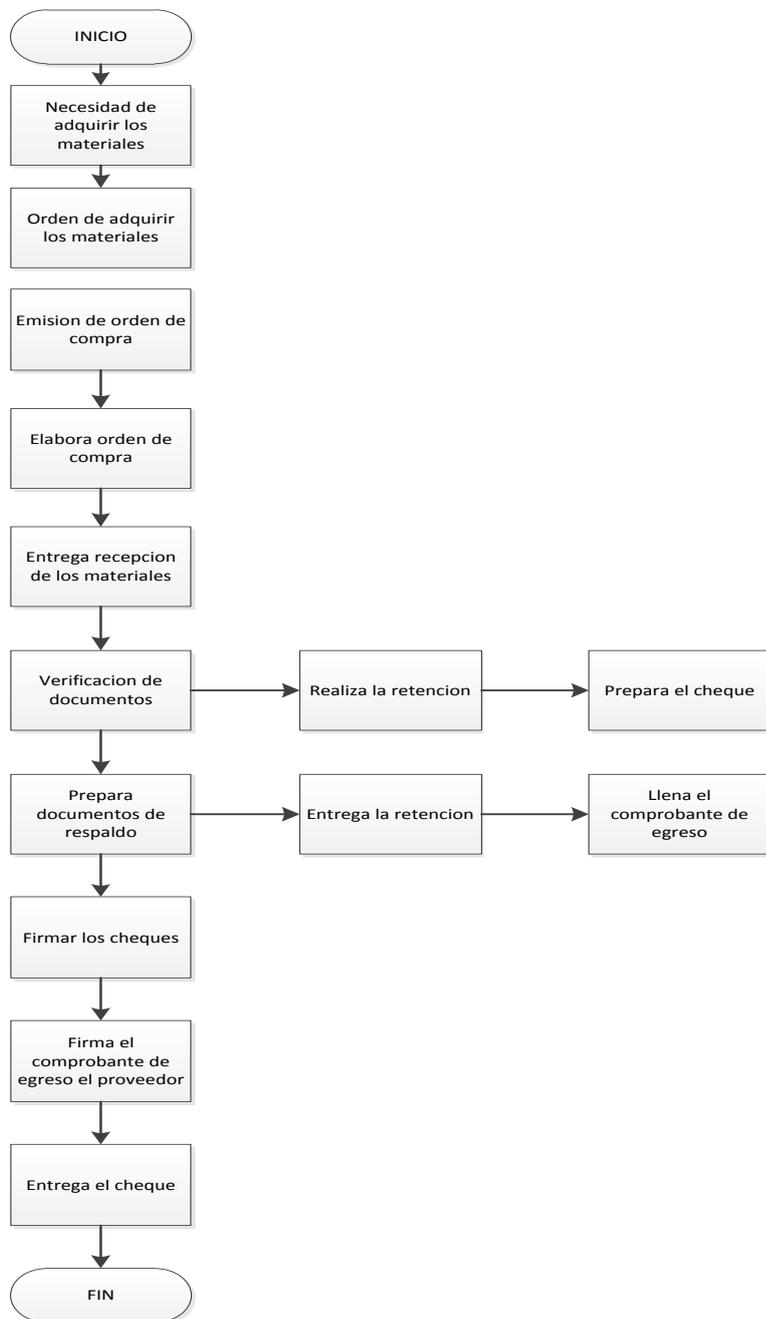
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°19 FLUJO GRAMA A EJECUTARSE A LOS FONDOS DE CAJA CHICA



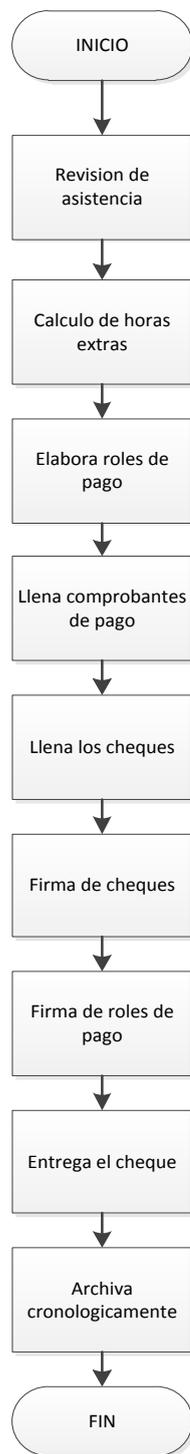
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°20 FLUJO GRAMA DE PROCESO DE ADQUISICIONES



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°21 FLUJO GRAMA DE PAGO DE NOMINA



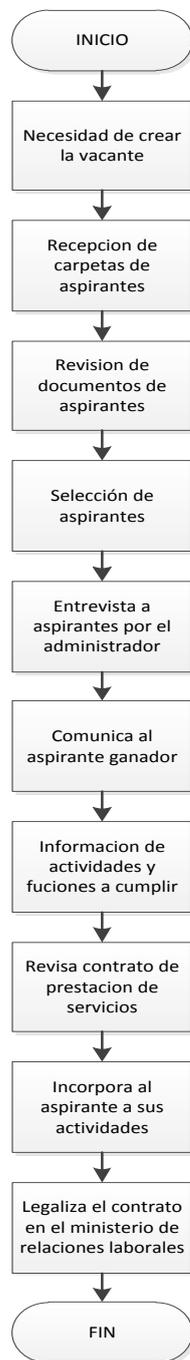
Fuente Investigación propia
Elaborado por: El Autor

CUADRO N°25 SELECCIÓN DE PERSONAL

 <p>JAAP LA ESPERANZA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	DOCUMENTO	7
	SELECCIÓN DE PERSONAL	
RESPONZABLES	ACCIONES	
PRESIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Establece la necesidad de crear una vacante, para publicar el perfil requerido. ✚ Recepción de carpetas de los aspirantes. ✚ Revisa la documentación de los aspirantes según el perfil requerido. ✚ Selección a los aspirantes. ✚ Entrevista a los aspirantes con el administrador. ✚ Comunicar al aspirante ganador. ✚ Informar de las actividades y funciones a desempeñar. ✚ Revisa el contrato de prestación de servicios por parte del representante legal para su aprobación y ejecución. 	
ADMINISTRADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Incorpora al aspirante a las actividades a desempeñar. ✚ Legaliza el contrato en el Ministerio de Relaciones Laborales. 	

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N°22 FLUJO GRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL



Fuente Investigación propia
Elaborado por: El Autor

3.6.2 CONTROLES INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS.

3.6.2.1 POLITICAS ADMINISTRATIVAS

DESEMPEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- a)** La Administración deberá rediseñar y posteriormente mantener la estructura orgánica de la JAAP enfocada hacia el cliente, orientada a satisfacer sus necesidades y al desarrollo de servicios, acordes con los avances tecnológicos.
- b)** Toda modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por el Directorio, en base a estudios y análisis de procesos organizacionales.
- c)** La organización estructural contará con unidades internas autónomas y coordinadas, potenciadas, autogestionarias y facultadas con capacidad de decisión; áreas operativas que ejecuten los lineamientos de la alta administración y la retroalimenten.
- d)** Se deberá limitar al máximo posible la creación de unidades organizacionales especialmente al talento humano (problemas económicos). La creación y funcionamiento de nuevas unidades serán factibles en la medida que conlleve la creación de nuevos servicios o la mejora de los existentes, en términos de costo, tecnología, oportunidad y calidad.
- e)** El Directorio de Desarrollo Organizacional, en el mes de diciembre de cada año presentará la planificación presupuestaria operativa.
- f)** El desempeño de la Presidencia se medirá en función de indicadores de gestión y reportes gerenciales los mismos que incluirán el nivel de cumplimiento de metas establecidas semestralmente durante el período económico. Esta información deberá ser puesta en conocimiento del Directorio.
- g)** El desempeño de las gerencias y unidades se medirá en función del reporte presidencial e indicadores de gestión partiendo de su situación actual y las metas establecidas trimestralmente durante el período

económico. De no cumplirse las metas establecidas por el presidente se entrará en un proceso de observación y auditoría.

- h)** Mantener informados a los colaboradores sobre las Políticas, Reglamentos, Normas, Procesos, Estructura y Procedimientos, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización, su relación con todas las áreas, y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos en vigencia.
- i)** Se deben publicar los documentos organizacionales aprobados con la leyenda “Vigentes” para que los usuarios dispongan de todos aquellos que son necesarios para el desempeño de sus funciones, los cuales podrán consultar, imprimir o copiar. De igual manera, se publicarán los documentos organizacionales no aprobados identificados con la Leyenda “Borrador” para que el anteproyecto o proyecto circule con suficiente antelación a todas las dependencias para que emitan sus criterios, con vistas a considerar otra visión del proceso.
- j)** La estructura de la documentación estará integrada de la siguiente manera:
 - Las Políticas y de éstas se derivan los siguientes niveles de la documentación.
 - Lo integran los Reglamentos y estatutos.
 - Se constituye por los Manuales que contendrán las instrucciones de trabajo en forma detallada para realizar una actividad.

DE LOS PROCESOS, PROYECTOS, PLANES Y PROGRAMAS

- a)** Las unidades y áreas operativas de la organización deberán guardar relación con los procesos que realizan, evitando duplicidad de funciones y atribuciones. Independientemente de la especialización, cada proceso debe contar con un responsable que será quién responda por la eficiencia y eficacia del proceso.

- b)** La Administración, mediante disposición Administrativa nominará a los jefes de proyectos, podrán crear comisiones de apoyo (equipos de trabajo) de manera temporal y de control y/o comités de manera permanente para garantizar la transparencia en los planes y proyectos.
- c)** Las comisiones deberán llevar actas de la toma de decisiones de las adjudicaciones.
- d)** En el último trimestre de cada año, los dirigentes, administradores y personal operativo participaran en la elaboración del presupuesto anual. Posteriormente y en forma trimestral presentarán informes de avance de gestión al Presidente de sus respectivas actividades y resultados. Dichos informes serán puestos en conocimiento del Directorio.
- e)** Los planes, programas y presupuestos de la JAAP se realizarán en base al Plan Estratégico de la JAAP.
- f)** El desarrollo de planes, programas y proyectos de la JAAP, incluido el desarrollo de nuevos productos y servicios deberá obedecer a un proceso de planeación integral que garantice su continuidad y culminación.

POLÍTICA SALARIALES

- a)** El sistema de remuneración de la organización obedecerá a un modelo público aceptado y su valoración estará de acuerdo con el mercado laboral local del sector y de las Juntas de Agua.
- b)** El cumplimiento del sistema de remuneración se normará en base a un Reglamento de Aplicación Escalafonario que será aprobado por el Directorio de la JAAP y vigente por el ministerio de relaciones laborales.
- c)** Se procurará establecer un sistema de remuneración variable en función del cumplimiento de objetivos y metas.
- d)** Las elevaciones salariales se realizarán únicamente como consecuencia de la evaluación de desempeño y la situación financiera de la JAAP, o por decreto presidencial. La Administración deberá

propender al cumplimiento en la relación gastos de personal versus ingresos netos totales.

- e) Todo requerimiento de pago de horas extras y viáticos deberá obedecer a una programación de trabajo previamente establecida y en función de su costo beneficio; y deberán ser autorizados por el presidente previa disponibilidad de presupuesto.
- f) Bajo ningún concepto se pagarán horas extras al personal si no tiene la autorización del superior.
- g) Los empleados sometidos a condiciones y horarios especiales de trabajo, de acuerdo a normas del trabajo, no podrán laborar horas extraordinarias y/o suplementarias a fin de precautelar su salud y bienestar.

POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- a) Todo proceso de selección de personal se iniciará con la elaboración del correspondiente “Requerimiento de Personal”, con la autorización del Presidente. Política que aplicará para todos los casos de vacantes, reemplazos y creación de nuevos puestos. El Presidente aprobará los requerimientos de personal, en base a la documentación sustentadora que justifique la necesidad. En el caso de creaciones, deberá además contarse con la autorización del Directorio.
- b) En caso que se genere una vacante, se dará preferencia al personal residente en la Parroquia, que se ajuste al perfil del cargo, mediante un concurso interno. En caso de declararse desierto el concurso debido a que no existe personal que cumpla con el perfil requerido, se buscarán fuentes de reclutamiento externo y de otras plazas.
- c) No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- d) La contratación de personal nuevo deberá ser efectuada preferentemente bajo la modalidad de contrato a prueba, una vez observado su rendimiento previa a su notificación puede dejar de laborar en la JAAP, caso contrario se comprende un contrato definido entre las partes.

POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

- a)** Los activos informáticos corporativos y centralizados serán custodiados por el área administrativa.
- b)** Los activos informáticos de usuario final (PC's, monitores, teclados, impresoras, etc.) Serán custodiados por el empleado encargado de su operación.
- c)** Los Custodios deberán ser empleados de la JAAP o a su vez delegados bajo responsabilidad, a quienes se asignan los activos informáticos y son responsables de su buen uso e integridad.
- d)** La asignación de equipos informáticos a custodios del área administrativa en base a los requerimientos.
- e)** Una vez que un activo informático ha sido asignado a un custodio no puede ser asignado a ningún otro usuario, excepto se autorice la prestación del activo.
- f)** El software de uso en la empresa provendrá de dos posibles fuentes:
 - Adquisición
 - Desarrollo local
- g)** El software adquirido deberá ser siempre a través del licenciamiento legal del mismo. Este tipo de software deberá incluir información para su instalación.
- h)** Se debe exigir al proveedor, el entrenamiento en el uso y aplicabilidad del software, para el personal usuario al cual está destinado el mismo.
- i)** El software desarrollado localmente se hará dentro del ámbito de competencia del área de informática. Ningún proyecto de desarrollo local de software se podrá hacer en cualquier otra dependencia de la empresa bajo la autorización de su autor.
- j)** El desarrollo local de software aplicación deberá cumplir los estándares técnicos que determine el área de informática.

POLÍTICAS COMERCIALES

- a) La Administración de la JAAP priorizará los proyectos orientados a incrementar el valor de la JAAP, manteniendo en lo posible la rentabilidad de los segmentos de negocios tradicionales y fomentando el desarrollo de nuevos productos y/o servicios, que permitan a la JAAP ampliar su cartera de ingresos, maximizando la rentabilidad de su infraestructura.
- b) Mantener de manera constante un mejoramiento de los procesos de negocios para adaptarse a los nuevos productos y servicios que preste la JAAP.
- c) La JAAP podrá comercializar a los usuarios productos y servicios a través de la modalidad de venta de los materiales de plomería y alcantarillado. Las condiciones comerciales y operativas para este servicio deberá ser definido por el área de administrativa y aprobado por la Presidencia.
- d) La JAAP podrá poner en consideración nuevos proyectos que se relación en la distribución de recursos destinados a un fin de producción u otros de acuerdo con las instituciones donadoras.

ATENCION AL CLIENTE

- a) Brindar atención y trato especializado a los clientes.
- b) Se deberá contar con los procesos y/o mecanismos necesarios a fin de garantizar la correcta categorización, re categorización o segmentación del servicio de agua potable conforme a la regulación vigente.
- c) La facturación de los servicios de agua potable deberá ser entregados al cliente, para lo cual la JAAP adecuará sus sistemas informáticos y procesos.

TASAS Y TARIFAS

- a) Con el objeto de mantener competitiva a la JAAP frente a la competencia de la Administración presentará para aprobación del

Directorio las tarifas, tasas y porcentajes de aumentos y descuentos para los distintos servicios que ofrece la empresa en función del mercado siempre y cuando se asegure una adecuada rentabilidad de la JAAP.

3.6.2.2 POLÍTICAS FINANCIERAS

POLÍTICAS DE PRESUPUESTO

- a)** Los estados financieros proyectados y el flujo de caja son parte integrante del presupuesto.
- b)** Los ingresos se presupuestarán de manera conservadora y los incrementos estarán debidamente justificados.
- c)** Los gastos siempre se presupuestarán aplicando la mayor rigidez posible sin afectar la operatividad de la institución.
- d)** El propósito de la inversión se clasificará en función de: Reducción de costos, Mejoramiento y expansión de productos y servicios existentes, expansión de nuevos productos o servicios e incremento de ingresos.
- e)** Todo proyecto de inversión que supere los US\$ 1000.00 deberá contar con el informe de administración, incluyendo su factibilidad
- f)** Al término de cada trimestre y dentro de los primeros 15 días del mes siguiente la Presidencia y el Directorio serán informados sobre la ejecución presupuestaria, información que contendrá el análisis de los resultados comparativos, observaciones y recomendaciones.

POLÍTICAS DE PAGOS

- a)** Son proveedores todas aquellas personas naturales o jurídicas, e instituciones que hayan prestado sus servicios, provisión de bienes, equipos o cualquier tipo de convenio que genere obligaciones de pago a la JAAP.
- b)** La Presidencia o administración a través de tesorería podrá optar por los mecanismos de pago más convenientes, tomando en

cuenta para ello, la seguridad, transparencia respaldados por facturas y agilidad de los procedimientos y procesos internos y externos.

- c)** Todo pago que realice la JAAP deberá fundamentarse en obligaciones contraídas por los funcionarios responsables deberá establecer los procedimientos correspondientes que aseguren su correcta verificación al momento de realizarse el pago.
- d)** Todo pago deberá tener su correspondiente asignación presupuestaria, es decir ningún pago podrá realizarse sin estar previamente contemplado en el presupuesto anual de la JAAP, salvo casos de excepción previamente autorizados por el Directorio.

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

- a)** El directorio deberá elaborar y mantener actualizados los procedimientos contables, impositivos y de cualquier naturaleza que aseguren la adecuada fluidez de los procesos contables y su interacción con las demás áreas generadoras de información contable y presentación de los estados financieros mensuales y anuales.
- b)** La administración procurará establecer, en el plazo que determine, un sistema contable adecuado a la naturaleza de la empresa.
- c)** Todas las recaudaciones deben ser depositadas oportunamente por la persona responsable.
- d)** Todos los cheques deben ser girados a nombre de la JAAP LA ESPERANZA, preferentemente deben ser certificados.
- e)** Toda documentación deberá ser procesada en su lugar de trabajo, bajo ningún concepto se debe trasladar la información.

POLÍTICAS DE CONTROL Y CONSERVACION DE BIENES

- a)** Los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la JAAP, deberán recibir el mantenimiento respectivo a efectos de precautelar su buen estado de presentación y conservación.
- b)** Los bienes muebles que originen gastos en exceso se los dará de baja para su posterior remate.

- c) Cuando exista la necesidad de reemplazar un bien mueble e inmueble, se podrá considerar la opción de compra inmediata previa la autorización del directorio.
- d) Los bienes de la JAAP, excepto aquellos que hayan sido dados de baja, deben estar inventariados y en bodega.
- e) Una vez al mes se debe realizar un previo recorrido y mantenimiento de las fuentes de captación del agua para el consumo humano y precautelar que no construyan instalaciones que puedan afectar o contaminar a las fuentes de agua.

POLÍTICAS DE COMPRAS

- a) Los únicos funcionarios autorizados a emitir órdenes de compra es el administrador o funcionarios autorizados para ello mediante poder especial.
- b) Para adjudicar compras se deberá tomar en consideración el precio, plazo de entrega, calidad, garantía, marca, procedencia, confiabilidad y experiencia del proveedor.
- c) Los procesos de compras de materiales e insumos para las áreas administrativas y atención al cliente se los efectuará trimestralmente, salvo casos en que el requerimiento sea emergente.
- d) Para la adquisición de cualquier tipo de suministros, equipos y materiales, se procurará conseguir el menor precio y las mejores condiciones de pago. Los procesos deberán iniciarse una vez aprobado el presupuesto.
- e) La administración procurará suscribir con fabricantes convenios de provisión de los materiales que fabriquen, que sean indispensables para la operación y mantenimiento de las redes y mantenimiento; con la finalidad de conseguir, por un lado, las mejores condiciones posibles de precio, calidad y plazo de pago y por otro, la disponibilidad en el momento que sean requeridos.
- f) Se deberá contar con un listado de precios referenciales actualizados de los bienes, servicios, equipos, obras y trabajos de mantenimiento de

las redes y mantenimiento, transporte y conmutación y demás obras civiles. Para el efecto se deberá considerar entre otros parámetros los listados de precios referenciales de diferentes empresas.

POLÍTICAS DE AUDITORIA

- a)** Los auditores de los proyectos que financian recursos a la JAAP efectuarán el control eficiente y seguimiento de las operaciones técnicas y financieras. El campo de acción y responsabilidades se centrará en la vigilancia de la correcta aplicación de las políticas, procedimientos con los convenios.
- b)** Los auditores deberá realizar revisiones y evaluaciones de la situación de los contratos celebrados por la JAAP, en particular a aquellos que involucra riesgos y complejidades de administración y manejo de recursos económicos.
- c)** Como parte de sus responsabilidades esta unidad deberá mantener informados al Presidente o al Directorio del resultado de sus auditorías con las recomendaciones.

3.7 PROPUESTA FINANCIERA

La propuesta Financiera Contable que a continuación se presenta, constituye una herramienta de apoyo para llevar un registro ordenado y permanente de las operaciones de la JAAP LA ESPERANZA que ayudará a obtener información actualizada para que la Presidencia pueda analizar y tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo en cuanto al crecimiento y desarrollo de la institución.

Las partes que conforman dicha propuesta se exponen tal como se indica a continuación:

3.7.1 PRINCIPIOS CONTABLES DE LA JAAP LA ESPERANZA

3.7.1.1 BASES DE PRESENTACIÓN

La JAAP LA ESPERANZA prepara sus registros contables de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, Norma Internacional de Información Financiera, regulaciones emitidas en la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento de aplicación.

3.7.1.2 BASES DE REGISTRO:

Las transacciones Financieras Contables de la JAAP LA ESPERANZA y sus correspondientes Estados Financieros son registrados sobre la base de acumulación o devengado. Esto hace que sus registros se fundamenten en el derecho adquirido u obligación contraída y no en la fecha de cancelación o pago en efectivo y son registradas según los principios de la partida doble.

PERÍODO CONTABLE:

El período contable de la entidad comienza el 01 de enero y termina el 31 de diciembre del mismo año.

UNIDAD MONETARIA:

Los registros Contables de la JAAP LA ESPERANZA están expresados en USD dólares americanos

EMPRESA EN MARCHA:

Este principio implica la permanencia y proyección de la JAAP LA ESPERANZA en el mercado, no debiendo interrumpir sus actividades, sino por el contrario deberá seguir operando de forma indefinida.

PRUDENCIA

Ante la circunstancia de tener que elegir entre dos valores, el Contador deberá optar por el más bajo, minimizando de esta manera la participación de la institución en las operaciones contables. Este principio general se puede expresar diciendo: «Contabilizar todas las pérdidas cuando se conocen, y las ganancias solamente cuando se hayan percibido».

UNIFORMIDAD

Tanto los principios generales como las normas particulares o principios de valuación que se utilizan para la formulación de los estados financieros deberán ser aplicados uniformemente de un periodo a otro. Esto permitirá una mejor comparación de los estados financieros en los diversos periodos de la entidad. En caso de cualquier cambio relevante en la aplicación de los principios generales y normas particulares, que afecte la presentación de los estados financieros, se debe señalar por medio de una nota aclaratoria.

SIGNIFICACIÓN O IMPORTANCIA RELATIVA

En la aplicación de los principios contables y normas particulares se debe actuar necesariamente con sentido práctico. Esto quiere decir, que ante el hecho que se den situaciones de mínima importancia, éstas se dejarán pasar por alto.

No existe un acuerdo que determine la línea exacta de separación entre los hechos que son importantes y los que no lo son, dejando de esta manera la decisión al juicio y sentido común del profesional contable.

El Contador deberá pasar por alto situaciones que no revistan demasiada importancia, aplicando el mejor criterio de acuerdo a las circunstancias teniendo en cuenta diversos factores, como el efecto relativo en el activo, pasivo, patrimonio o en el resultado de las operaciones.

COMPRESIBILIDAD

La información contable debe ser clara y comprensible para juzgar e interpretar los resultados de operación y la situación de la institución. La información financiera debe ser la correcta y exacta.

ESENCIA SOBRE LA FORMA

Las transacciones y demás sucesos y condiciones deberán contabilizarse y presentarse de acuerdo con su esencia y no solamente en consideración a su forma legal. Esto mejorará la fiabilidad de la información de los estados financieros.

7.7.2 PLAN DE CUENTAS PROPUESTO

El plan de cuentas de la “JAAP LA ESPERANZA”, se estructura de acuerdo a la información que posee y a sus necesidades, el mencionado plan facilitara el registro de las transacciones y a su vez se convierte en un instructivo para el desarrollo de las actividades económicas.

EMPRESA JAAP LA ESPERANZA

PLAN GENERAL DE CUENTAS

1. ACTIVO

1.1. ACTIVO CORRIENTE

1.1.01. EFECTIVO Y EQUIVALENTE

- 1.1.01.01 Caja Recaudación Servicios
- 1.1.01.02 Caja Recaudación de créditos
- 1.1.01.03 Caja General
- 1.1.01.04 Caja Chica
- 1.1.01.05 Banco Pichincha Cta.
- 1.1.01.06 Banco Pacifico Cta.
- 1.1.01.07 Cooperativa Pedro Moncayo
- 1.1.01.08 Cooperativa 23 de Julio

1.1.02. Cuentas y Documentos por Cobrar

- 1.1.2.01 Clientes
- 1.1.2.02 Anticipo Empleados
- 1.1.2.03 Anticipo Proveedores
- 1.1.2.04 Cuentas por Cobrar
- 1.1.2.10 (-) Provisiones Cuentas Incobrables

1.1.03. INVENTARIOS

- 1.1.03.01 Inventario Materiales de plomería
- 1.1.03.02 Inventario Material de Construcción
- 1.1.03.03 Inventario Equipos de Trabajo
- 1.1.03.04 Inventario Equipos de Comunicación

1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

1.2.01.01 Bienes Inmuebles

- 1.2.01.01.01 Costo de Bienes Inmuebles
- 1.2.01.01.99 Depreciación Acumulada Bienes Inmuebles

1.2.01.02 Muebles y Enceres

- 1.2.01.02.01 Costo de Muebles y Enceres
- 1.2.01.02.99 Depreciación Acumulada Muebles y Enceres

1.2.01.03 Equipo de Oficina

- 1.2.01.03.01 Costo Equipo de Oficina
- 1.2.01.03.99 Depreciación Acumulada Equipo de Oficina

1.2.01.04 Equipo de Computación y Software

- 1.2.01.04.01 Costo de Equipo de Computación y Software
- 1.2.01.04.99 Depreciación Acumulada Equipo de Computación y Software

1.2.01.05 Otros Activos

- 1.2.01.05.01 Costo de Otros Activos
- 1.2.01.05.99 Depreciación Acumulada Otros Activos

1.2.02. TERRENOS

- 1.2.02.01 Terrenos

2. PASIVO

2.1 PASIVO CORRIENTE

2.1.01. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR

2.1.01.01 Proveedores

- 2.1.01.02 Sueldos y Salarios
- 2.1.01.03 IESS
- 2.1.01.04 Provisiones Sociales
- 2.1.01.05 Obligaciones Fiscales
- 2.1.01.06 Obligaciones bancarias
- 2.1.01.07 Préstamos Hipotecarios
- 2.1.01.08 Interés

2.3 INGRESOS DIFERIDOS

- 2.3.01 Cobros por Anticipado

3 PATRIMONIO NETO

3.1 Capital

- 3.1.01 Capital Social
- 3.1.02 Aporte por Instituciones

3.2 RESULTADOS

3.2.01 Perdida/Utilidad Ejercicios Anteriores

3.2.02 Perdida/ Utilidad del Ejercicio

4. INGRESOS

4.1. INGRESOS OPERACIONALES

4.1.01 VENTAS

4.1.01.01 Ventas netas tarifa 0%

4.1.01.02 Ventas Netas tarifa 12%

4.1.01.03 Tarifa por servicio de alcantarillado

4.1.02 INGRESOS NO OPERACIONALES

4.1.02.01 Intereses ganados

4.1.02.02 Intereses por Mora

4.1.02.03 Ingresos por donaciones

4.1.02.04 Ingresos por ajustes de caja

5 GASTOS

5.1 COSTOS OPERACIONALES

5.1.01 ADMINISTRATIVOS

5.1.01.01 Sueldos y Salarios

5.1.01.02 Décimo Tercer Sueldo

5.1.01.03 Décimo Cuarto Sueldo

5.1.01.04 Fondos de Reserva

5.1.01.05 vacaciones

5.1.01.06 Horas extras

5.1.01.07 Desahucio

5.1.01.08 honorarios Profesionales y dietas

5.1.01.09 Suministros de oficina

5.1.01.10 Movilización

5.1.01.11 Servicios públicos

5.2 GASTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

5.2.01 Sueldos y Salarios

5.2.02 Décimo Tercer Sueldo

5.2.03 Décimo Cuarto Sueldo

5.2.04 Fondos de Reserva

5.2.05 vacaciones

5.2.06 Horas extras

5.2.07 Desahucio

5.2.08 Transporte

5.2.09 Materiales de reparación

5.3. GASTOS DE DEPRECIACION

5.3.01 Depreciación Acumulada Bienes Inmuebles

5.3.02 Depreciación Acumulada Muebles y Enceres

5.3.03 Depreciación Acumulada Equipo de Oficina

5.3.04 Depreciación Acumulada Equipo de Computación y Software

5.3.05 Depreciación Acumulada Otros Activos

5.4 OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION

5.4.01 COMISIONES – INTERESES BANCARIOS

5.4.01.01 Comisiones bancarias

5.4.01.02 Intereses generados

5.4.01.03 Servicios bancarios

5.4.02 GASTOS NO DEDUCIBLES

5.4.02.01 Caja Chica

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

3.7.3 NORMAS Y POLÍTICAS CONTABLES

3.7.3.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

El efectivo es el dinero que mantiene toda entidad en su cuenta de caja o en forma de depósito en un banco comercial. Son los valores en moneda curso legal o su equivalente contenido por: Efectivo en Caja y Cuentas bancarias.

CAJA - Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la institución. Se carga con los cheques que se recibe de los clientes y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja.

CAJA CHICA.- Es el fondo que la institución emplea para los gastos menores dentro de la misma que no requieren uso de un cheque.

- La responsabilidad del manejo del fondo de caja chica está a cargo de la Secretaria.

- El fondo de Caja Chica será usado para pagos o adquisiciones de bienes o servicios menores a \$5 dólares mediante comprobantes pre impreso y numerado secuencialmente, la erogación será autorizada por el Contador.

- La reposición de caja chica se hará mediante cheque a favor de la Secretaria, una vez que el fondo haya sido utilizado en un 70%.

- El fondo se cargará a cada una de las cuentas de gastos o de costos, según se especifique en los comprobantes pagados por la Caja Chica.

BANCOS.- Esta cuenta comprende todos los fondos que se mantienen en cuentas corrientes o de ahorros en los bancos u otras entidades financieras, las mismas que se controlaran a través de subcuentas.

- La apertura de cuentas bancarias se realizara bajo la denominación de la JAAP LA ESPERANZA, en cualquier institución financiera que opere dentro de la provincia de Pichincha, limitando su número a las estrictamente necesarias.

- El Presidente conjuntamente con el tesorero serán responsables del movimiento y utilización de los fondos depositados en las cuentas bancarias, siendo sus firmas conjuntas de la institución las autorizadas para emisión de cheques.

- Todos los desembolsos de dinero que requiera la entidad se efectuaran por medio de cheques, a excepción de los especificados como egresos del fondo de Caja Chica.

- Por ningún concepto se giraran cheques en blanco y/o al portador.

- Las conciliaciones bancarias se realizaran de forma mensual, una vez que la Institución bancaria extienda a la fábrica el correspondiente estado de cuenta bancario.

- La actualización del Libro Auxiliar Bancos y de la elaboración de conciliaciones bancarias será responsabilidad del Auxiliar Contable.

- El Contador podrá realizar en cualquier fecha un corte del movimiento de las cuentas bancarias y confirmar el saldo de los fondos mantenidos por la institución.

3.7.3.2 CUENTAS POR COBRAR

Esta cuenta registra los valores a favor de la entidad y a cargo de clientes, por concepto de ventas realizadas bajo condiciones de crédito normales y que no generan intereses.

- Es responsabilidad del área contable mantener registros auxiliares en el orden determinado por el número de la cuenta individual de cada cliente en la cual constará el historial de las deudas con el respectivo detalle de las facturas emitidas.

Se podrá conceder crédito a aquellos clientes con los cuales la JAAP LA ESPERANZA mantenga la prestación de servicios. El plazo máximo de crédito para este tipo de clientes será de 30 días.

- La evaluación de la cartera debe ser individual o por cliente, determinando su antigüedad, y de acuerdo con este análisis se genera la provisión para cuentas incobrables, la que disminuye la cuenta por cobrar correspondiente.

- El total de las cuentas detalladas en este registro deberá ser conciliado periódicamente con la cuenta de control del Mayor Contable General.

- El Presidente o Contador deberán efectuar constataciones sorpresivas y confirmaciones de saldos por cobrar a los clientes, con una periodicidad mínima de 3 veces al año.

3.7.3.3 PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES

La cuenta provisión cuentas incobrables, son consideradas como tales después de agotadas las gestiones de cobranza y se llegue a la conclusión que son irrecuperables. Para efectos tributarios la estimación será del 1% de las Cuentas por Cobrar. Para efectos contables la provisión se calculará de acuerdo al monto de cuentas incobrables que se presenten hasta el término del ejercicio, previo análisis de cartera.

3.7.3.4 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Las partidas de propiedad, planta y equipo se registran al costo de adquisición menos la depreciación acumulada y cualquier pérdida por deterioro del valor acumulada.

La depreciación se realiza para distribuir el costo de los activos menos sus valores residuales a lo largo de su vida útil estimada, aplicando el método de línea recta.

Para el cálculo de la depreciación en base al art. 28 numeral 6 de la Ley de Régimen Tributario Interno se utilizarán los siguientes porcentajes de depreciación anual:

CUADRO N°26 DEPRECIACIONES DE ACTIVOS

DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS	PORCENTAJE
INMUEBLES	5%
INSTALACIONES, MAQUINARIA, EQUIPOS Y MUEBLES	10%
VEHICULOS	20%
EQUIPO DE COMPUTO	33.33%

3.7.3.5 PASIVO CORRIENTE

Esta cuenta comprende los valores que la entidad debe cancelar a los proveedores por concepto de bienes, servicios, materiales, equipos y otros.

- El Presidente será el responsable de la autorización de las transacciones y operaciones que originen obligaciones y compromisos de pago.
- Es responsabilidad del área contable mantener registros auxiliares en el orden determinado por el número de la cuenta individual de cada proveedor en la cual constará el historial de las deudas contraídas con el respectivo detalle de las facturas por adquisiciones de bienes y servicios.
- Se efectuarán conciliaciones de manera periódica y permanente de los registros auxiliares con el Mayor Contable General.

3.7.3.6 REMUNERACIONES POR PAGAR

Los valores registrados dentro de la cuenta Remuneraciones por Pagar comprenderán los sueldos, comisiones y honorarios que perciben los empleados y operarios de la institución.

3.7.3.7 PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS

Esta cuenta comprenderá el valor de las obligaciones patronales de la entidad con sus empleados. También comprenderá los descuentos y retenciones efectuados en el rol de pagos.

La contabilización de las provisiones por beneficios a empleados se realizará mensualmente por la porción que corresponda.

3.7.3.8 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS

Comprende el valor de las obligaciones contraídas por la JAAP LA ESPERANZA, mediante la obtención de recursos provenientes de entidades financieras.

Es responsabilidad del área contable mantener registros auxiliares de las obligaciones contraídas, con sus correspondientes tablas de amortización y dividendos de pago. Además se deberá efectuar las reclasificaciones respectivas para determinar la porción corriente del préstamo y reflejar estos valores dentro del grupo de Pasivo Corriente.

- Los costos financieros provenientes de este tipo de obligaciones son registrados a medida que se devengan como gastos en el período en el cuál se incurren.

3.7.3.9 OTRAS OBLIGACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Los impuestos que la entidad mantenga como saldo a favor o como valores por pagar, serán registrados dentro del Activo Corriente o Pasivo Corriente según correspondan.

Los valores a registrar por impuestos, corresponderán a: Impuesto al Valor Agregado, Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta, Retenciones en la Fuente del IVA, Impuesto a la Renta, Anticipos del Impuesto a la Renta, Impuestos Municipales entre otros.

3.7.3.10 INGRESOS

Representan recursos que recibe la institución por la venta de bienes y servicios, en efectivo a crédito. Cuando el cliente no paga en efectivo por los bienes, servicios y se produce una venta a crédito y se conoce como —cuenta por cobrar|. Los ingresos se consideraban como ganancia en el momento que se vende con el producto y no en el que recibe el efectivo. Los ingresos aumentan el capital de la institución.

3.7.3.11 COSTOS Y GASTOS

Representan erogaciones de recursos que se destinan para la adquisición de materia prima e insumos, bienes, servicios y demás pagos que surgen en el ejercicio de la actividad ordinaria de la institución. Usualmente, toman la forma de una salida o disminución del valor de los activos, tales como efectivo y equivalentes al efectivo, inventarios o propiedades, planta y equipo.

3.7.3.12 PATRIMONIO

Representa la parte de los activos que pertenecen a la institución. Es la diferencia entre el monto de los activos que posee el negocio y los pasivos que debe.

3.7.4 PROCESO CONTABLE DE LA JAAP LA ESPERANZA

En el proceso contable se desarrollará cada paso con la finalidad de llegar a la obtención de los estados financieros que contengan información contable-financiera veraz, confiable, oportuna y razonable.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Contabilidad se encargará de recopilar y analizar todos los documentos fuente que se den origen a los registros contables, que respaldan todas y cada una de las transacciones que realiza la institución.

Los más utilizados son: cheques, factura, recibos, comprobantes de retención, documentos autorizados por el SRI.

JORNALIZACIÓN

Consiste en registrar todos los asientos contables en el Diario General, tendrán un orden cronológico y secuencial de todas las transacciones realizadas por la institución.

El asiento contable de cada transacción contará con cuentas deudoras y acreedoras aplicando el principio de partida doble. Todo asiento contará:

- Fecha
- Número de asiento contable
- Registro de las cuentas que intervienen en el débito y en el crédito

Los respectivos valores tanto de orden deudor como acreedor

- Explicación resumida del asiento y el comprobante que originó la Journalización

LIBRO DIARIO

Asiento simple: consta de una cuenta deudora y una cuenta acreedora

Asiento compuesto: una o más cuentas deudoras y acreedoras

EJEMPLOS

Asiento simple

El 5 de enero del 2014, se registra apertura de caja chica por \$150.00

JAAP LA ESPERANZA

LIBRO DIARIO

AÑO 2014

FECHA	DETALLE	REF	DEBE	HABER
	X			
05/01/2014	CAJA CHICA	1111	150.00	
	BANCOS	1112		150.00
	R/ asiento de apertura de caja chica			
SALDO			150.00	150.00

MAYORIZACIÓN

El libro mayor contendrá algunas cuentas como lo requiera la institución de acuerdo a la codificación en el Plan o Catálogo de cuentas. La mayorización no es más que el traslado de valores de los asientos contables al mayor general, que contiene un registro individual de los movimientos de cada cuenta, estableciendo saldos.

Este contendrá lo siguiente:

- Código de cuenta
- Nombre de la cuenta de mayor
- Fecha del registro del asiento
- Número de asiento
- Débitos, créditos y saldo

EJEMPLOS

JAAP LA ESPERANZA LIBRO MAYOR

CUENTA: Caja Chica

AÑO 2014

CODIGO: XXX

FECHA	DETALLE	N° DE ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
05/01/2014	APERTURA DE CAJA CHICA	X	150.00		150.00
SALDO					150.00

JAAP LA ESPERANZA LIBRO MAYOR

CUENTA: Bancos

AÑO 2014

CODIGO: XXX

FECHA	DETALLE	N° DE ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2014	saldo inicial	X	5000.00		5000.00
05/01/2014	apertura caja chica	x		150	150.00
SALDO					4850.00

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Es un resumen de la información contenida en los registros realizados en el Libro diario y en el Libro Mayor, permitiendo comprobar la exactitud de los mencionados registros. El Balance de Comprobación refleja la siguiente información:

- Nombre de la fábrica
- Balance de comprobación
- Fechas de la información Del: Al:
- Número de cuenta
- Código
- Nombre de la cuentas

- Sumas: Deudor y Acreedor

EJEMPLO

JAAP LA ESPERANZA

BALANCE DE COMPROBACIÓN

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEBE	HABER
1		Caja chica	150.00		150.00	
2		Caja	1000.00		1000.00	
3		Bancos	5000.00	150.00	4850.00	
4		Cuentas por cobrar	100.00		100.00	
5		Retenciones en la fuente	25.25		25.25	
6		Retenciones IVA	55.00		55.00	
7		Ventas		5000.00		5000.00
8		IVA		600.00		600.00
9		Capital		580.25		580.25
TOTAL			6330.25	6330.25	6180.25	6180.25

AJUSTES

Se elaboran al término de un período contable o ejercicio económico, y son estrictamente necesarios para que las cuentas que han intervenido en la contabilidad demuestren su saldo real o verdadero y faciliten la preparación de los Estados Financieros. Lo más frecuentes se refieren:

- Acumulados
- Diferidos
- Depreciaciones
- Amortizaciones
- Provisiones
- Otros ajustes

EJEMPLOS

AJESTES ACUMULADOS

La JAAP LA ESPERANZA, al 31 de Enero no logro cancelar las remuneraciones a sus empleados correspondientes al mes, que asciende a \$4800.

JAAP LA ESPERANZA

LIBRO DIARIO

AÑO 2014

FECHA	DETALLE	REF	DEBE	HABER
	X			
31/01/2014	gasto sueldo		4800,00	
	sueldos por pagar empleados			4800,00
	R/v registro de remuneraciones pendiente			
SALDO			4800,00	4800,00

DEPRECIACIONES

Se pide calcular la depreciación de Vehículos al 31 de Diciembre, calcular por el Método de Línea Recta.

Datos:

Valor actual 12.500,00 Valor residual 2.500,00 n=5 %= 20%

SOLUCIÓN

$$D = (V/A - VR) / n \quad D = 2.000,00$$

JAAP LA ESPERANZA

LIBRO DIARIO

AÑO 2014

FECHA	DETALLE	REF	DEBE	HABER
	X			
31/01/2014	Gasto Depreciación vehículos		2000,00	
	Depre. Acum vehículos			2000,00
	R/v depreciación de vehículo			
SALDO			2000,00	2000,00

PROVISIONES

Al 31 de enero 2014 la JAAP realiza la provisión para el décimo tercer sueldo por un valor de 28.33.

JAAP LA ESPERANZA

LIBRO DIARIO

AÑO 2014

FECHA	DETALLE	REF	DEBE	HABER
	X			
31/01/2014	Gasto Provisión décimo tercer sueldo		28,33	
	Provisión Acum. Décimo tercer sueldo por pagar por pagar			28,33
	R/v provisión decimos tercer sueldo mensual			
SALDO			28,33	28,33

3.7.5 PRINCIPALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA.

➤ ESTADOS FINANCIEROS

Al finalizar el período contable las cuentas de Ingresos y Gastos se deben liquidar para de esta manera determinar la utilidad o pérdida del ejercicio y proceder al proceso contable que es la elaboración de los estados de situación financiera los cuales deben estar legalizados por el Contador, Presidente y Tesorero de la JAAP.

Los Estados Financieros a presentar son los siguientes:

a. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

El Estado de Situación Financiera, se elabora al finalizar el período contable para determinar la situación económica de la empresa a una fecha determinada

- ✓ Situación económica: es la capacidad que tiene la empresa de generar utilidades.
- ✓ Situación financiera: entiendo que es la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones oportunamente.

Este contiene:

- Nombre o razón social
- Nombre del estado financiero
- Fecha del período contable
- El detalle del Activo, Pasivo y Patrimonio
- Firmas de legalización.



JAAP LA ESPERANZA
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADA
AL 31 DE OCTUBRE DEL 2013

(EXPRESADO EN UNIDADES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA)

ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
CAJA	6023,47	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	206,8
Caja general	5983,47	cuenta por pagar clientes	206,8
Caja chica	40	IMPUESTOS POR PAGAR	104,17
BANCOS	-2002,47	impuestos por pagar	104,17
Banco Pacifico	61,66	IESS POR PAGAR	732,88
Banco Pichincha	-2064,13	IESS por pagar	732,88
INVERSIONES	800,52	PROVISIONES SOCIALES POR PAGAR	2134,67
Cooperativa 23 de julio	800,52	Décimo tercer sueldo	1737,17
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	66115,82	Décimo cuarto sueldo	397,5
Cuentas por cobrar clientes	66115,82	CUENTAS COBRADAS POR ANTICIPADO	15269,6
INVENTARIOS	5328,6	Pre cobrados por servicios	15269,6
Inventario de materiales	5328,6	TOTAL PASIVOS	18448,12
ACTIVOS FIJOS	145794,58	PATRIMONIO	207671,22
propiedad planta y equipo	151645,36	Capital social	193975,56
Depre. Acu. Propiedad planta y equipo	-21850,78	Aporte por instituciones	13695,66
Terrenos	16000	RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTERIORES	3028,68
OTROS ACTIVOS	7087,5	Utilidades ejercicios anteriores	4625,8
Anticipo sueldo empleados	87,5	utilidades presente ejercicio	-1597,12
Anticipo por compra de bienes	7000	TOTAL ACTIVOS + PATRIMONIO	229148,02
TOTAL ACTIVOS	229148,02		

b. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Se presenta conjuntamente con el Balance General, contiene el detalle de todos los Ingresos percibidos y gastos realizados, así como el resultado al final del ejercicio fiscal y se puede determinar una pérdida o ganancia. Consta de los siguientes elementos:

- Nombre de la Empresa
- Nombre del documento
- Fecha del período económico
- Detalle de cuentas de ingresos y gastos
- Cálculo de la utilidad o pérdida
- Firmas del Presidente, Tesorero y Contador



JAAP LA ESPERANZA

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2013

(EXPRESADO EN UNIDADES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA)

INGRESOS

INGRESOS OPERACIONALES		49966,96
ventas tarifa 0%	42849,34	
ventas tarifa 12%	4275,6	
interese ganados	2585,49	
interese ganado por ahorros	256,53	
INGRESOS NO OPERACIONALES		23553,48
donaciones por instituciones	23553,48	
TOTAL INGRESOS		73520,44

COSTOS Y GASTOS

GASTOS OPERACIONALES		45733,86
remuneraciones básicas	27113,55	
honorarios profesionales	1570,71	
combustible	3485,31	
suministros de oficina	9159,79	
transporte	4404,5	
COMISIONES - INTERES BANCARIOS		212,6
comisiones bancarias	19,46	
costos servicios bancarios	140,92	
Interese bancarios	52,22	
GASTOS ADMINISTRATIVOS		28410,68
gastos gestión	917,34	
impuestos	2394,28	
IVA gasto	2055,4	
servicios públicos	1284,85	
Pagos por servicios inv. proyectos	2350,29	
Pago por bienes inv. proyectos	19408,52	
GASTOS NO DEDUCIBLES		760,42
caja chica	760,42	
		75117,56
UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO		-1597,12

c. ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO

Es un informe que consiste en la especificación de las actividades de financiamiento y de inversión durante un período contable, sirve como complemento con respecto a los cambios realizados en la posición financiera de la empresa. Contendrá los siguientes elementos:

- Nombre de la Empresa o razón social
- Nombre del documento
- Fecha del período contable
- Origen y aplicación de los recursos (aumentos o disminuciones)
- Firmas del Presidente, Tesorero y Contador.



JAAP LA ESPERANZA

ESTADO DE EVOLUCIÓN DE PATRIMONIO

EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

DETALLE DE OPERACIONES	SALDO AL 31/12/2011	INCREMENTOS	DISMINUCIONES	SALDO AL 31/12/2012
CAPITAL SOCIAL				
Capital institución	190.000,00	3.975,56	-	193.975,56
Aporte de instituciones	9.500,00	4.195,66	-	13.695,66
Otras aportaciones	-	-	-	-
RESERVAS				
Fondo de Reserva legal	-	-	-	-
Fondo facultativa	-	-	-	-
Otras reservas	-	-	-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO				
RESULTADO EJERCICIO AL 31/12/2011	- 1.022,92	1.022,92	-	-
RESULTADO EJERCICIO AL 31/12/2012	-	3.600,00	-	105,25
TOTAL PATRIMONIO	198.477,08	12.794,14	-	207.776,47

d. FLUJO DE EFECTIVO

Este estado permite evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la empresa, es útil para proporcionar la habilidad de la empresa para generar

efectivo y sus equivalentes, así como la oportunidad y su certeza de su generación.

Los flujos de efectivo se clasifican por:

- Actividades Operativas
- Actividades de Inversión
- Actividades de Financiamiento

El estado de flujo del efectivo contendrá:

- Nombre de la Empresa o razón social
- Nombre del documento
- Fecha del período contable
- Firmas del Presidente, Tesorero y Contador.



JAAP LA ESPERANZA

ESTADO DE EVOLUCIÓN DE PATRIMONIO

EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

1) FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:

Ventas netas	-	3.267,78
(-) Pagado a Proveedores y Trabajadores	-	4.849,95
(-) Otros Pagados Netos	-	-
Efectivo Neto utilizado en actividades de operación		1.582,17

2) FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:

Adquisición de Activos Fijos	-	-
Efectivo Neto utilizado en actividades de inversión		-

3) FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:

(-) Efectivos recibidos de los socios para la compra de terrenos.	14.168,55	
(-) Efectivo pagado para la compra de terrenos de socios	17.800,00	
Efectivo neto provisto en actividades de financiamiento		3.631,45
Efectivo Durante el Periodo		3.040,72
Efectivo al Comienzo del periodo		448,49
EFFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO 31 DE DICIEMBRE 2.012		<u>3.489,21</u>

e. NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Las notas explicativas se basarán estrictamente a la NIIF 7 que especifica que una entidad debe agrupar los instrumentos financieros en clases similares y, cuando las revelaciones son requeridas, hacer relevaciones por clases. Las dos categorías importantes de relevaciones requeridas por la NIIF 7 son:

- Información acerca de los instrumentos financieros importantes.
- Información acerca de la naturaleza y alcance de los riesgos provenientes de los instrumentos financieros.

Además se incluirán todos aquellos aspectos importantes relevantes que necesitan ser especificados en las notas como: políticas, estimaciones, cálculos que contribuyan con la revelación de información importante a todos sus usuarios.

Es importante recalcar que la JAAP LA ESPERANZA no aplica las NIIF, porque no está regulada por la superintendencia de compañías la cual exige dicha aplicación.

3.8 LABORAL

3.8.1 REGLAMENTO INTERNO PARA TRABAJADORES DE LA “JAAP LA ESPERANZA”

CAPÍTULO I

DEL OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art 1.- OBJETO SOCIAL.- LA JAAP LA ESPERANZA, es el nombre comercial y su representante legal, en calidad de empresa comunitaria que está administrada por los usuarios y es una institución sin fines de lucro bajo su registro único de contribuyentes y amparado por el SENAGUA.

La actividad económica principal es de fomento a la comunidad la administración del buen manejo y calidad del servicio de agua potable para el consumo humano, Con domicilio en las calles Simón Bolívar s/n y Mercedes Castro, Parroquia La Esperanza, Cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha.

Art 2.- OBJETO DEL REGLAMENTO.- El presente reglamento tiene por objeto el establecimiento de normar las relaciones entre la JAAP LA ESPERANZA, de carácter comunitario representado por el Representante legal y sus servidores sujetos al Código de Trabajo, a quienes se les denominará “Empleados”, “Trabajadores”. A la parte empleadora se le denominará en lo posterior simplemente como JAAP LA ESPERANZA.

Art 3.- De acuerdo a lo expresado anteriormente el presente reglamento interno pasa a formar parte integrante de los contratos individuales de trabajo que se celebren o que hubiere celebrado con sus trabajadores.

CAPÍTULO II

DE LA VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art 4.- VIGENCIA.- Este reglamento interno comenzará a regir desde la fecha que sea aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art 5.- CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.- JAAP LA ESPERANZA, dará a conocer y difundirá éste reglamento interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible dentro de cada una de sus dependencias, entregará un ejemplar del mismo a cada uno de sus empleados y obreros.

En ningún caso podrá invocarse como desconocimiento de éste reglamento como motivo de excusa.

Art 6.- ALCANCE.- El alcance del presente reglamento incluye todas las disposiciones constantes en el presente reglamento, las del Código de trabajo Ecuatoriano, igualmente se incorporará cualquier Ley de Protección Social, vigentes a la fecha o que se expida en el futuro.

Art 7.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El reglamento es de aplicación para todos los empleados, trabajadores y obreros que laboren en la empresa Junta.

CAPÍTULO III

Art 8.- El representante legal de la JAAP LA ESPERANZA es el presidente elegido democráticamente por la asamblea general de usuarios, mismo que puede delegar a representantes suyos para tratar todos los asuntos que conciernan o que tengan relaciones entre sus trabajadores y empleador.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES

Art 9.- Son empleados, o trabajadores de la JAAP, todas las personas que, luego de haber cumplido con los requisitos de ingreso establecido en los manuales e instructivos de la JAAP LA ESPERANZA, en virtud de contratos de trabajo escritos, conforme lo establece el Código del Trabajo, que se encuentran debidamente firmados conjuntamente con el representante legal de la JAAP, legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales y que por tanto perciben su remuneración directamente del empleador. Serán en consecuencia parte del contrato.

Art 10.- De conformidad con lo que establece el Código de Trabajo codificado en el artículo 42 numeral 7 el departamento responsable del reclutamiento, llevara registros de sus trabajadores en los que consten

todos los datos relacionados con el cargo o trabajo que desempeña, clase de contrato domicilio, remuneración, fecha de ingreso y de salida, cursos realizados, amonestaciones y multas.

Art 11.- Todos los trabajadores de la JAAP sin excepción deberán firmar el respectivo contrato de trabajo previo a su ingreso. Cualquier otro documento que se elaborado y/o suscrito por autoridad distinta no acarreará obligación laboral para el empleador.

Art 12.- La determinación o asignación de trabajo, forma o lugar en que laborara cada trabajador, quedara a criterio exclusivo de la JAAP y expresamente constara en el contrato de trabajo, para lo cual considerara los conocimientos técnicos, profesionales, experiencia, instrucción y funciones.

Art 13.- Los trabajadores, de acuerdo con el tipo de contrato que sea suscrito se clasifica en:

- A prueba, conforme los dispuestos en el Código de Trabajo.
- A tiempo fijo.
- Los de aprendizaje.
- Por grupo o por equipo.
- Los eventuales, ocasionales y de temporada.

CAPITULO V

DE LA CESACION DE FUNCIONES O TERMINACION DE CONTRATO

Art 14.- Los trabajadores de la JAAP, cesaran definitivamente en sus funciones o terminaran con los contratos celebrados con el empleador, por las siguientes causas:

- a) Por las legalmente previstas en el Código de Trabajo.
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por renuncia voluntaria.

- d) Por visto bueno concedido por la correspondiente autoridad del trabajo.
- e) Por muerte del trabajador.
- f) Por las demás causas establecidas en las disposiciones del Código del Trabajo.
- g) Por desahucio presentado y notificado de acuerdo a la Ley.

Art 15.- El trabajador que termine su relación contractual con la JAAP, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito.

CAPITULO VI

DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

A. -DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Art 16.- Entre las obligaciones del Trabajador (Art. 45) están las determinadas por la Ley, las disposiciones internas de la JAAP en el Contrato de Trabajo y este Reglamento.

B.- DE LAS PROHIBICIONES DETRABAJADORES

Art 17.- El trabajador, a más de las prohibiciones expresamente señaladas en el artículo 46 del Código del Trabajo.

C.- DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art 18.- Serán derechos de los trabajadores de la JAAP.

- a) Percibir la remuneración mensual o quincenal que se determine para el puesto que desempeñe, más los beneficios de ley y otros beneficios que determine la JAAP.
- b) Hacer uso de las vacaciones (Art. 69) anuales sean pagadas o fuera de la institución, de acuerdo con la ley y las normas constantes en este Reglamento.

- c) Dar un trato considerado respetuoso, acorde a su dignidad y condición humana.
- d) Dar una solución justa a los requerimientos de los trabajadores, dando una explicación razonada en caso de no poder atender tales requerimientos.
- e) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los instructivos correspondientes.
- f) A todo trabajador se le proporcionara los instrumentos, uniformes, útiles, materiales y medios necesarios para que pueda cumplir con las funciones específicas para las que fue contratado.
- g) Ejercer el derecho al reclamo y defensa.
- h) Recibir capacitaciones o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la JAAP, tendientes a elevar los niveles de eficiencia en el desempeño de sus funciones.
- i) Los demás que se establezca en el Código del Trabajo, Leyes, Reglamentos especiales o instructivos, disposiciones y normas de la JAAP.

DE LOS ATRASOS

Art 19.- De acuerdo a lo dispuesto en el (Art. 63) del Código de Trabajo el empleador exhibirá los horarios de trabajo.

DE LAS AUSENCIAS AL TRABAJO

Art 20.- Es obligación de todos y cada uno de los trabajadores justificar las ausencias al trabajo a los jefes superiores.

CAPITULO VII

DE LAS VACACIONES Y PERMISOS

DE LAS VACACIONES (ART.69)

Art 21.- Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un periodo de vacaciones de quince días ininterrumpidamente, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que han prestado servicios por más de 5 años ante el mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de 1 día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirá en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

CAPITULO IIX

DE LOS REMPLAZOS

Art 22.- Los remplazos serán autorizados por escritos únicamente por el Empleador, a los pedidos de los superiores y exclusivamente para atender necesidades imprescindibles de servicio y por un periodo de un mes.

Art 23.- El trabajador que reemplace a un trabajador jerárquico tendrá derecho al pago de la diferencia de remuneración básica que corresponda a aquel, por el tiempo que dure el remplazo, desde el primer día.

CAPITULO IX

DE LAS HORAS SUPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS DE TRABAJO

Art 24.- Sin perjuicio de lo previsto en el Código del Trabajo, ningún trabajador de la JAAP, podrá trabajar horas suplementarias o extraordinarias sin la autorización expresa previa, por escrito, según sea

el caso del Empleador o de jefes superiores. Se autoriza el trabajo en horas suplementarias, o extraordinarias , exclusivamente para atender requerimientos indispensables .Por convenio entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los Art. 47 y 49 del Código del Trabajo. Para laborar horas suplementarias o extraordinarias se requerirá acuerdo entre las partes y contar con la aprobación del Inspector del Trabajo. Las horas que por este concepto sean laboradas no podrán exceder de dos en el día y diez a la semana y deberán ser canceladas con los recargos de ley correspondientes.

CAPITULO X

DEL PAGO DE LA REMUNERACION

Art 25.- Para la fijación de los sueldos o salarios de los trabajadores, operarios u obreros, la JAAP se orienta por las disposiciones o normas establecidas en los instrumentos técnicos relativos a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por el Empleador, que estarán siempre en concordancia con lo previsto para el régimen laboral.

Art 26.- La JAAP, pagara los sueldos directamente a sus trabajadores, en forma quincenal o mensual, no superior a los cuatro primeros días de cada mes, observando todas las obligaciones contraídas por parte de los empleados.

CAPITULO XI

DEL REGIMEN DICIPLINARIO

Art 27.- La relación de dependencia entre la JAAP y sus trabajadores se iniciaran con el contrato laboral legalmente celebrado entre las partes.

Art 28.- A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la JAAP, se les aplicara las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo y en el presente Reglamento.

Art 29.- Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia, a las condiciones de cada caso y a los efectos perjudiciales que cause, podrá aplicarse una de las siguientes sanciones.

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Multa que es la sanción de carácter económico, de hasta el 10 % de la remuneración diaria, que puede ser impuesta por el empleador al trabajador, si este incumpliera las obligaciones previstas en el Contrato de Trabajo, Una vez impuesta serán descontadas de la remuneración que el trabajador percibe.

CAPITULO XII

DISPOSICIONES GENERALES

Art 30.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos disposiciones y normas a los que esta sujetos en virtud de su contrato de trabajo.

Art 31.- Tanto la JAAP, cuanto sus trabajadores queda sujetos al cumplimiento de las disposiciones de este reglamento y su desconocimiento no excusa a alguna persona

Art 32.- La JAAP se reserve al derecho de presentar a la aprobación del Director Regional del Trabajo de las reformas y adiciones que estime conveniente al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas adiciones, la JAAP las hará conocer a sus trabajadores en forma que determine la Ley.

Art 33.- La JAAP se obliga a mantener un expediente individual de cada trabajador, en el que conste los documentos de ingreso, traslados asensos, sanciones evaluaciones y en general el historial de empleado.

Art 34.- En caso de duda o interpretación obligatoria serán resueltos por el empleador, aplicando la normativa del Código de Trabajo.

CAPITULO XIV

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art 35.- El empleador expedirá los manuales administrativos que estime pertinentes relacionados al funcionamiento y operación de la JAAP.

CAPITULO XV

DISPOSICIÓN FINAL

Art 36.- En todo lo no previsto en este reglamento se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables que queden incorporadas al presente reglamento interno del trabajo

3.9 SEGURIDAD E HIGENE INDUSTRIAL

La Higiene y Seguridad en el trabajo tiene su aplicación desde algunas instancias en forma puntual: ya sea a través de los Ministerios de Salud, Ministerio de trabajo, Bienestar Social, Medio Ambiente etc., u Organismos como: IESS, INEN, Bomberos, Municipalidades. Pero que no han reunido todas sus legislaciones y normativas de conocimiento general de fácil aplicación y control, que se actualice conforme al avance del conocimiento científico. Todas estas reglas no se cumplen por que se evaden responsabilidades, la causa principal es la falta de voluntad política para exigir su cumplimiento.

La JAAP LA ESPERANZA tiene un desconocimiento de las normas de seguridad e higiene industrial, por lo cual se puede crear un ambiente inseguro de trabajo provocando accidentes; ocasionados por un mal manejo y distribución de herramientas.

En la JAAP LA ESPERANZA existe desconocimiento de las normas de seguridad y no tiene una conciencia de INVERSIÓN para proteger sus bienes. Las seguridades que más debemos tomar en cuenta dentro de la institución son relacionadas: iluminación, ruido, ubicación de herramientas, protección para incendios, protección para el personal del alcantarillado. Riesgos, eléctricos, riesgos mecánicos.

3.9.1 OBJETIVOS DE LA SEGURIDAD e HIGIENE INDUSTRIAL

El objetivo de la seguridad e higiene industrial es:

- Prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción, por lo tanto, una producción que no contempla las medidas de seguridad e higiene no es una buena producción.
- Conocer las necesidades de la empresa para poder ofrecerles la información más adecuada orientada a solucionar sus problemas.
- Comunicar los descubrimientos e innovaciones logrados en cada área de interés relacionada con la prevención de riesgos
- Proteger los bienes de la institución.
- Implementar y hacer que se cumplan normas de higiene y seguridad.

3.9.2 LA FUNCION DE LA SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL.

La función de seguridad e higiene tiene las características tanto de función en línea como de asesoría, el gerente de seguridad e higiene necesita reconocer que parte corresponde a cada categoría. El logro material de tener seguridad en el trabajo es una función de línea.

El gerente de seguridad e higiene desempeña una función de asesoría como “facilitador” el cual ayuda, motiva y aconseja la función de línea en áreas de la seguridad y la higiene del trabajador.

El grado de interés del personal de línea por recibir esta asesoría y ayuda del gerente de seguridad e higiene dependerá de la importancia que el objetivo de la seguridad y la higiene tenga para la alta dirección. El gerente de seguridad e higiene de éxito estará consciente de la necesidad del apoyo de la alta dirección, cuyo respeto y aprobación se ganara con decisiones y acciones cuyo objetivo es eliminar al máximo los riesgos y los que no por lo menos controlarlos.

RIESGOS EN EL TRABAJO.

Todo trabajador está expuesto a distintos riesgos derivados de la condición del trabajo que si no se conoce o no están analizados y evaluados, pueden desencadenar una alteración a la salud; propiciada por un accidente de trabajo, una enfermedad profesional. Todos los trabajadores, sin excepción, están en mayor o menor medida expuestos a los riesgos. La forma de evitarlos es actuando sobre los mismos. Para ello, se debe conocer cuáles son los diferentes tipos de riesgos que se puede encontrar en los lugares de trabajo, para después hacerlos frente con la implantación de medidas preventivas.

3.9.3 TIPOS DE RIESGOS

Los riesgos en el trabajo pueden ser de diversos tipos por lo que se ha visto la necesidad de esquematizarlos de la siguiente manera.

Riesgos Físicos: estos se clasifican en dos grupos:

Riesgos físicos no mecánicos: Su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el

frío, el ruido, etc. pueden producir daños a los trabajadores y enfermedades profesionales irreversibles.

Riesgos físicos mecánicos: Son los que se producen por el uso de máquinas, útiles, o herramientas, contactos térmicos, golpes, atrapamientos, etc. que si no son controlados correctamente pueden ocasionar daños materiales y humanos tanto reversibles como irreversibles.

Riesgos químicos: Son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos tales como gases, vapores, humos y polvos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc. El polvo es uno de los agentes más comunes de riesgos químicos.

Riesgos de carácter psicológico: Es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, etc.

Riesgos biológicos: son riesgos muy frecuentes en ambientes de trabajo ya que se pueden propagar en todo el ambiente de trabajo.

Riesgos medio ambientales: en este se evalúa los agentes de contaminación de suelo, aire, agua, impacto ambiental, etc. Una vez que se han identificado los riesgos, el paso siguiente es proceder a su evaluación. Evaluar quiere decir estimar en lo posible la gravedad potencial de los riesgos para poder implantar las medidas preventivas más adecuadas.

A la hora de evaluar los riesgos debemos tener en cuenta dos factores por un lado, la probabilidad de que ocurra un hecho, y por otro, la gravedad que puede tener sobre una persona.

3.9.4 SEÑALIZACIÓN.

Señalizaciones el conjunto de estímulos que condiciona la actuación de las personas que los captan frente a determinadas situaciones que se pretender resaltar.

La legislación ecuatoriana indica que la señalización tiene que cumplir con los siguientes aspectos:

- La señalización de seguridad se establecerá en orden a indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar el emplazamiento de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección.
- La señalización de seguridad no sustituirá en ningún caso a la adopción obligatoria de las medidas preventivas, colectivas o personales necesarias para la eliminación de los riesgos existentes, sino que serán complementarias a las mismas.
- La señalización de seguridad se empleará de forma tal que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.

Su emplazamiento se realizará:

- a) Solamente en los casos en que su presencia se considere necesaria.
 - b) En los sitios más propicios
 - c) En posición destacada.
 - d) De forma que contraste perfectamente con el medio ambiente que la rodea, pudiendo enmarcarse para este fin con otros colores que refuercen su visibilidad.
- Los elementos componentes de la señalización de seguridad se mantendrán en buen estado de utilización y conservación.

- Todo el personal será instruido acerca de la existencia, situación y significado de la señalización de seguridad empleada en el centro de trabajo, sobre todo en el caso en que se utilicen señales especiales.
- La señalización de seguridad se basará en los siguientes criterios:
 - a) Se usarán con preferencia los símbolos evitando, en general, la utilización de palabras escritas.
 - b) Los símbolos, formas y colores deben sujetarse a las disposiciones de las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización y en su defecto se utilizarán aquellos con significado internacional.

3.9.5 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE SEÑALIZACIÓN.

1. La información debe resultar eficaz pero hay que tener en cuenta que en ningún caso elimina el riesgo.
2. El hecho de que la empresa utilice un sistema eficaz de señalización no invalida la puesta en marcha de las medidas de prevención que sean necesarias.
3. El adecuado conocimiento de la señalización por parte de los trabajadores implica la responsabilidad del empresario de formar a los mismos.

3.9.6 CLASES DE SEÑALIZACIÓN.

Según el órgano del sentido al que se pretende impresionar, la señalización se clasifica en: señalización óptica, acústica, olfativa y táctil.

3.9.7 EMPLEO DE EQUIPOS Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Los elementos y equipos de protección personal, son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas, que se utilizan para preservar la

salud de trabajador, contra las posibles lesiones que puedan generar los diferentes agentes agresores.

Debemos tomar en cuenta que este sistema no elimina riesgo alguno y por lo tanto debe ser considerado como el último recurso de protección del trabajador.

Factores que deben considerarse.-

Necesidad.- Establecer fehacientemente la imposibilidad de controlar el agresor por medio de soluciones técnicas.

Eficiencia.- Debe verificarse que el equipo o elemento brinde el grado de protección necesario.

Uso.- Las características del equipo o elemento deben ser tales que: favorezca su aceptación por parte de los trabajadores, complementando adecuadamente la necesidad de protección y su uso.

Requisitos que deben reunir los equipos y elementos de protección personal.

Su construcción debe responder a las normas INEN o en su defecto, a las normas internacionales que el INEN determine.

Suministrar adecuada protección contra el riesgo existente.

Proporcionar el máximo confort posible

No eliminar los movimientos y/o desplazamientos del trabajador.

Tener una vida útil adecuada, sin alterar su eficiencia.

Permitir un fácil movimiento y/o reposición

Poseer una buena apariencia y presentación e inspirar confianza al usuario

Se recomienda utilizar a la JAAP LA ESPERANZA las siguientes protecciones de seguridad:

CASCO DE SEGURIDAD

Se utiliza un casco para los trabajos de alcantarillado, para la protección directa de la cabeza cuando algún sedimento se suelde del recipiente.

Se utiliza el casco de seguridad al momento de realizar revisiones de las cajas negras.

ROPA DE TRABAJO

En la JAAP LA ESPERANZA se utiliza overoles de color azul marino para los operadores de campo el mismo que recubre toda su vestimenta y en la oficina ropa de presentación.

Se les aconseja utilizar ropa de texcal para evitar las roturas en el campo.

Las mangas serán cortas y si son largas deberá ajustarse.

Se eliminarán los elementos adicionales tales como: bolsillos en las mangas. Botones partes vueltas hacia arriba, cordones y otros por razones higiénicas y para evitar enganches.

Los equipos y elementos de protección personal que la empresa provee son de uso obligatorio, durante todo el tiempo que dure la exposición al riesgo por parte del trabajador deberá utilizar casco de conducción de motocicleta, casco de construcción y mascarilla de filtro para la revisión de alcantarillado, y la ropa de protección debidamente identificada con su logotipo.

RIESGOS NO MECÁNICOS

En la JAAP LA ESPERANZA podemos apreciar otros riesgos que los tomaremos en cuenta como para tomar medidas adecuadas de control como son así por ej.

Incendios

Ruidos

INCENDIOS Y EXPLOSIONES.

Peligros de incendios y explosiones en la JAAP LA ESPERANZA

En la Bodega se almacena sustancias de explosión como: gasolina, tiner, pega y limpia, la cual debe estar:

Bien ventilado

Mantener orden y limpieza

Tener a mano un extinguidor en bodega

3.10 EL IMPACTO AMBIENTAL EN LA JAAP LA ESPERANZA

El mayor desarrollo industrial usa más recursos, espacio y energía, también produce más desechos y contamina el medio ambiente (aire, agua, suelos). Antes los desechos eran de poca magnitud y de naturaleza orgánica que podían ser descompuestos (biodegradables), mientras que hoy son más sintéticos y resistentes a la descomposición natural. Los estudios de Impacto ambiental se realizan para garantizar la compatibilización de las necesidades de desarrollo socioeconómico y los requerimientos de la protección ambiental para garantizar la elevación de la calidad de vida de la población y promover un desarrollo ambientalmente sustentable.

La institución es básicamente comunitaria por lo que comparten en ella sus conocimientos incluyendo el cuidado ambiental, ordenamiento de los desechos, uso apropiado de agua, luz, desagüe, interés por mantener un ambiente sano y limpio ya que es una institución que presta servicio de agua potable para el consumo humano.

3.10.1 ASPECTOS BÁSICOS DE IMPACTO AMBIENTAL

Descripción y análisis de los recursos ambientales, del área de influencia de la institución, realizada en función de la información antecedente existente, debe involucrar especialmente el páramo Mojanda que se encuentra en mejoramiento y reforestación con plantas nativas.

3.10.2 MEDIO AMBIENTE FISICO

- Caracterización Climática: Son notorias las estaciones invierno y verano, las temperaturas promedio oscilan entre 7⁰C — 25⁰C y Humedad relativa con altura sobre el nivel del mar a los 3500.
- Geología o Geomorfología: El terreno tiene una composición choco tosa, con un Ph = 6,5 de consistencia firme compacta, apta para la construcción de edificaciones de viviendas y complejos industriales.
- Recursos Hídricos: Superficial, Subterráneo: El agua a utilizarse es potable, la misma que llega a los tanques de reserva mediante el entubado de PVC recorriendo 20 km para luego ser potabilizado con la composición de cloro.

3.10.3 MEDIO AMBIENTE SOCIOECONOMICO Y DE INFRAESTRUCTURA.

- Densidad poblacional. La parroquia urbana de la Esperanza tiene una densidad poblacional de 4800 hab.

- Usos y ocupación del suelo: el suelo de este entorno es ocupado un 40% por vivienda y el 60% dedican a la agricultura y floricultura.

- Infraestructura de servicios: posee todos los servicios básicos como son: agua potable, alcantarillado, luz eléctrica, teléfono, líneas de transporte público. Sitios de recreación, centros de salud públicos y privados, bomberos, policía nacional.

3.11. Aspectos Legales y Tributarios para JAAP LA ESPERANZA.

Es pertinente aclarar que la institución es reconocida legalmente por la Secretaria Nacional del Agua SENAGUA permitiendo su normal funcionamiento cumpliendo sus obligaciones tributarias, posee el RUC, con el cual realiza sus declaraciones y, de igual manera no paga los correspondientes gravámenes de ley, cabe recalcar que no pagamos impuesto a la Renta por ser una institución de carácter comunitario y sin fines de lucro.

CAPITULO IV

4 IMPACTOS

Los Impactos son posibles consecuencias que pueden aparecer en el momento de la implantación o ejecución del proyecto. Se deben evaluar de manera cualitativa y cuantificada.

La ejecución de un nuevo proyecto, cualquiera que sea la característica que este tenga, generará impactos de tipo educativo, económico, social, empresarial, ambiental, entre otros, estos pueden ser de carácter positivo y negativos. También los podemos considerar impactos directos e indirectos. Los primeros que no son otros que los que pueden generar al interior de quienes participen en el proyecto, y los segundos serán los que están relacionados con la causa y efectos que se pueden ocasionar fuera de él. Para su análisis partiremos de lo cualitativo y cuantitativo, considerando a los impactos más relevantes.

Para su valoración comenzaremos identificando los principales impactos con sus indicadores respectivos, para ello fijaremos parámetros de valoración cuantitativa y cualitativa, a cada uno de sus componentes, considerando la siguiente escala:

4.1 VALORACIÓN DE IMPACTOS

CUADRO N°27 VALORACION DE IMPACTOS

VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	
	POSITIVO	NEGATIVO
• ALTO	3	-3
• MEDIO	2	-2
• BAJO	1	-1

Fuente de Investigación: Propia
Elaborado Por: el autor

4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS

4.2.1 SOCIOECONÓMICO

Al evaluar el ámbito económico, se considera que el proyecto generara un impacto mediante la generación de una alternativa para el mejoramiento de la situación económica de la empresa; un impacto se establece sobre el desarrollo económico contable; la aplicación Nos permite identificar todos los movimientos administrativos financieros de manera oportuna para la toma de decisiones.

VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO

CUADRO N°28 IMPACTO SOCIOECONOMICO

Nivel de impacto	NEGATIVO				0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	1		2	3		
Indicadores									
Estabilidad empresarial								X	3
Nivel de ingresos								X	3
Nivel de productividad								X	3
TOTAL								9	9

Fuente de Investigación: Propia
Elaborado Por: el autor

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de- impactos}}$$

Número de- impactos

Nivel de impacto = 9

3

Nivel de impacto = 3.00 Impacto Alto Positivo.

a) Rentabilidad.

El presente proyecto tiene como fin obtener mayor estabilidad con productividad y eficiencia Conociendo niveles de endeudamiento, inventario disponible, vencimiento de cuentas por cobrar, liquidez, y otros rubros el gerente puede obtener la visión suficiente para saber en qué condiciones se encuentra la economía de la empresa y tomar las decisiones más adecuadas y oportunas.

b) Nivel de Ingreso.

El diseñar una guía de Procedimientos Contables Administrativos permitirá obtener un beneficio económico mucho mayor, ya que se optimizarán los recursos de los cuales disponen, optimizando al máximo, evitando gastos innecesarios, financiera contable oportuna para la toma de decisiones, que influirán directamente en el aspecto económico.

c) Nivel de Producción.

Se aumentará la producción y por ende la rentabilidad ya que se optimizará el tiempo y se acelerará el tiempo de trabajo de campo, con lo que el cliente conocerá otra fortaleza que será la instalación inmediata de su servicio solicitado.

4.2.2 FINANCIERO

Con el crecimiento de la población se dedica a una actividad como responsables de la distribución del servicio básico, es indispensable buscar estrategias que permitan superar a la competencia, por lo tanto a través de la ejecución del presente Manual administrativo, contable-financiero, se logrará optimizar los recursos que posee la entidad, lograr eficiencia y eficacia en los

trabajadores y satisfacer las necesidades de los clientes brindando productos y servicios de calidad, lo que permitirá aumentar la capacidad de cobertura de nuevos clientes y generar ingresos que permitan incrementar la economía de la JAAP.

VALORACIÓN DEL IMPACTO FINANCIERO

CUADRO N°29 IMPACTO FINANCIERO

Nivel de impacto	NEGATIVO				POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
Incremento de las instalaciones por la EMASA - PM			x					-1
Eficiencia y eficacia en el trabajo							x	3
Cobertura de redes para la prestación de servicios							x	3
Crecimiento de la entidad							x	3
TOTAL			-1				9	8

Fuente de Investigación: Propia
Elaborado Por: el autor

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de- impactos}}$$

Número de- impactos

$$\text{Nivel de impacto} = 8/4$$

Nivel de impacto = 2.00 Impacto Medio Positivo.

a) Incremento de instalación por la EMASA P-M.

La tendencia del crecimiento de la población se ve incrementada cada día, la JAAP con la idea de conseguir con la actividad económica propia que permita generar suficientes recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios, el mismo que será enfocado en otras actividades como el incremento de los créditos productivos, salud, etc.

b) Eficiencia y eficacia en el trabajo.

Estos dos aspectos son de gran importancia dentro de una entidad, ya que a través de la eficiencia se logrará optimizar un recurso primordial como lo es el tiempo, de igual forma la eficacia cumple con un rol indispensable que es el ahorro de recursos materiales, los cuales conllevan al éxito de las instituciones.

c) Mayor Cobertura.

Con este presente aporte a la organización le permitirá mayor eficiencia en sus procesos y funciones diarias de tal manera que la organización pueda expandirse con nuevas instalaciones, nuevas redes para satisfacer las necesidades de los clientes.

d) Crecimiento Institucional.

Indudablemente se observa una potencial posibilidad de crecimiento para la presente organización; por lo que es aconsejable que esté preparada para poder satisfacer la demanda de usuarios por lo que es necesario que adopten nuevas herramientas como el presente Manual.

4.2.3 AMBIENTAL

El servicio que presta la JAAP dentro de la Parroquia La Esperanza y la preservación de sus paramos y de sus fuentes de agua producen efectos que ayuda a preservar el medio ambiente y van a favor de los procesos naturales, lo que se pretende con la implementación del manual es concientizar a los trabajadores y usuarios el no desperdiciar este importante recurso natural para conservar el medio ambiente.

VALORACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

CUADRO N°30 IMPACTO AMBIENTAL

Nivel de Impacto	NEGATIVO				POSITIVO			Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Indicadores								
Conservación del medio ambiente							X	3
Concientizar a los usuarios y trabajadores							X	3
TOTAL				0			6	6

Fuente de Investigación: Propia Elaborado Por: el autor

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de- impactos}}$$

Número de- impactos

$$\text{Nivel de impacto} = 6/2$$

Nivel de impacto =3.00 Impacto alto.

a) Conservación del Medio Ambiente.

Al ser una empresa que presta servicios de abastecimiento y distribución de agua potable de consumo humano no causa daños al medio ambiente, por lo tanto debe adoptar medidas de protección de las fuentes de agua.

b) Concientizar a los Trabajadores.

Los trabajadores y usuarios están conscientes que en mayor verano podemos datar del servicio por sectores, por lo que se hace un llamado de atención a todos los usuarios que no se desperdicie este recurso natural y a su vez cuando se ocasionan incendios se pide colaboración para sofocar el siniestro para no ser perjudicados

4.2.4 EDUCATIVO

VALORACIÓN DEL IMPACTO EDUCATIVO

CUADRO N°31 IMPACTO EDUCATIVO

Nivel de Impacto	NEGATIVO				0	POSITIVO			Total
	-3	-2	-1	1		2	3		
Indicadores									
Adquisición de conocimientos en administración de empresas							X		2
Mejoramiento en la calidad en la atención al cliente								X	3
Mejor nivel en el manejo contable y financiero								X	3
TOTAL							2	6	8

Fuente de Investigación: Propia
Elaborado Por: el autor

Para realizar su cálculo utilizaremos una fórmula, la misma que nos proporcionará el índice que corresponde a cada impacto.

$$\text{Nivel de impactos} = \frac{\sum \text{de impactos}}{\text{Número de- impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \underline{8}$$

3

Nivel de impacto = 2.66 Impacto alto positivo.

Los programas de capacitación permanente y secuencial, permitirán que todos los colaboradores de la empresa, amplíen su frontera cultural y alcancen notables niveles técnicos en el manejo administrativo, contable y financiero de JAAP LA ESPERANZA, mejorando así la calidad en servicio y atención al cliente.

La capacitación será dirigida por facilitadores calificados, tanto en áreas académicas como en técnicas y procesos. Luego de cada capacitación se realizará un seguimiento o monitoreo para verificar la aplicación de los aprendizajes y hacer los correspondientes ajustes, con lo cual el impacto educativo estará realmente garantizado.

CONCLUSIONES

1. La JAAP LA ESPERANZA no tiene un sistema administrativo, financiero y contable adecuado que le permita un mejor desarrollo de su actividad.
2. El personal de la institución no recibe capacitación, motivo por el cual existe el descontento impidiendo que entreguen su mejor esfuerzo en bien de la institución.
3. En la JAAP no existe canales de comunicación coordinados que permitan una mejor integración entre todo el personal y además se dé a conocer los objetivos que se deben cumplir dentro de la empresa.
4. La falta de reglamentos internos, políticas institucionales son una de las principales causas para que la empresa no pueda aplicar las sanciones.
5. La empresa tiene nuevos instrumentos para la potabilización y purificación del agua potable.
6. Actualmente la empresa tiene mensualmente sus análisis del agua en un factor positivo lo que da tranquilidad en la distribución del agua para consumo humano.

RECOMENDACIONES

1. Poner en vigencia el presente Manual de Procedimientos Administrativos Financieros y Contable de acuerdo a las necesidades de la empresa.
2. Diseñar proyectos de capacitación continua al personal según el área de trabajo en la cual se desenvuelve, con la finalidad de que se encuentren preparados para asumir los actuales y nuevos retos de la realidad en evolución.
3. Crear canales de comunicación e integración entre el personal administrativo y los empleados, con el propósito de mejorar el ambiente laboral y dar a conocer claramente los objetivos trazados en la empresa a través del establecimiento de organigramas funcionales bien establecidos
4. Aplicar los reglamentos internos y políticas institucionales para que la empresa tenga mejor rentabilidad empresarial.
5. Mantener actualizado el sistema de purificación del agua y cumplir con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud de Pichincha, para satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.
6. Poner en lugar visibles los análisis microbiológicos del agua potable que se realiza mensualmente, para conocimiento de todos los usuarios y visitantes.

FUENTES DE INFORMACION

BIBLIOGRAFÍA

- 1 CHIAVENATO, Idalberto, (2004), “instrucción a la teoría general de la administración” séptima edición, editorial Mc Graw-Hill, México.
- 2 ZAPATA, Pedro, (2008), “Contabilidad General”. Sexta edición. Edición Mc Graw Hill Interamericana. Colombia.
- 3 DAVILA, Sandra, “Colección obras de ciencias Administrativa” edición tomo1.
- 4 SARMIENTO Rubén (2010), Contabilidad de Costos, 2ª edición, Impresos Andinos S.A.
- 5 REINOSO C. Víctor A. (2005), El proceso administrativo y su aplicación en las empresas, 4º edición, editorial Pedagógica “FREIRE”, Riobamba – Ecuador.
- 6 JONES Gareth R. – George Jennifer M. (2006), Administración contemporánea, 6ª edición, editorial McGraw-Hill
- 7 BRAVO, Mercedes, (2009), Contabilidad general, novena edición, editorial nuevo día, Quito – Ecuador.
- 8 BALCÓN, Charles A. (2007) Manual de Auditoría Interna Limusa Noriega Editores y Grupo México D.F.
- 9 CEPEDA, Gustavo.- Auditoría y Control Interno Mc Graw Hill Interamericana S.A. 2009 Santa Fe de Bogotá – Colombia.
- 10 CHIAVENATO, Idalberto Administración de Recursos Humanos Editorial. Mc Graw-Hill, 5ta. edición, 1999.
- 11 BATEMAN, Tomas S. y SNELL, Scott A., (2009), “Administración, Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo”, octava edición, editorial McGraw-Hill.
- 12 IVANCEVICH, John M., (2005), “Administración de Recursos Humanos”, editorial McGraw-Hill, novena adicional, Impreso en México.
- 13 REYES, Agustín, “Administración de Empresas Teoría y Práctica” primera edición.
- 14 ENRIQUE, Benjamín Franklin F., (2004), “Organización de empresas”, segunda edición, editorial McGraw-Hill.

- 15 KCONTZ, Harol y WEIHRICH, Heinz, (2007), “elementos de Administración un enfoque internacional”, séptima edición, McGraw-Hill.
- 16 GITMAN, Lawrence J., (2007), “principios de administración Financiera” Decima primera edición, editorial Pearson educación Addison Wesley, México.
- 17 SNELL, Baternan, (2005) “Administración” sexta edición, editorial McGraw-Hill, México.
- 18 GUAJARDO C, Gerardo., (2005) “Fundamentos de contabilidad”, editorial McGraw-Hill.
- 19 BESLEY Scott – BRIGHAM Eugene, F. (2009), “Fundamentos de Administración Financiera” decimo cuarta edición, editorial Cengage Learning Editores S.A. México.

- **LINKOGRAFÍA**

[http://cconstruccion.net/Leyes/INCOP/LEY_Y_REGLAMENTO/LEY/Ley Organica de Empresas Publicas RO 48-S - DOC.pdf](http://cconstruccion.net/Leyes/INCOP/LEY_Y_REGLAMENTO/LEY/Ley_Organica_de_Empresas_Publicas_RO_48-S_-_DOC.pdf)

<http://www.google.com.ec/#sclient=psyb&q=importancia+de+los+servicios+basicos+en+el+ecuador&oq=importancia+de+los+servicios>

<http://www.juntasds.org/documentos/archivo2.pdf>

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>

ANEXOS

4.- ¿Participa usted en la planificación de actividades en su área de trabajo?

SI () NO ()

5.- ¿Cómo considera el ambiente de trabajo en la junta?

MUY BUENO () BUENO () REGULAR () MALO ()

6.- ¿Qué elementos considera necesarios para mejorar la calidad de servicio por parte de la Junta?

Afinición con los clientes ()

Accesorios para reparación en stock ()

Accesorios para instalaciones nuevas en stock ()

Capacitación ()

Ordenes por escrito ()

GRACIAS POR SU COLABORACION



ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA JAAPA LA ESPERANZA

Objetivo.- Saber el nivel de aceptación que tiene la Junta por el servicio que presta y el financiamiento de operación.

INSTRUCCIONES:

- a) Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.
- b) Responda con sinceridad las siguientes preguntas.
- c) Su respuesta es importante para esta investigación de estudio.

1.- ¿sabe usted si la Junta realiza análisis de la calidad del agua que presta?

SI () NO ()

2.- ¿Como califica la atención al cliente cuando usted se acerca a cancelar del servicio?

MUY BUENO () BUENO () REGULAR () MALO ()

3.- ¿Cómo califica la atención de los trabajadores cuando realizan los trabajos de campo?

MUY BUENO () BUENO () REGULAR () MALO ()

4.- ¿Como considera usted los costos por tarifas establecidos por la Junta?

ECONOMICO () CARO ()

5.- ¿Cómo considera la calidad del servicio que presta la Junta?

MUY BUENO () BUENO () REGULAR () MALO ()

6.- ¿Considera usted necesario realizar los análisis de la calidad del agua por parte de la Junta?

Con que frecuencia.

MENSUAL () TRIMESTRAL () SEMESTRAL () ANUAL ()

7.- ¿El número de empleados son suficientes para garantizar un buen servicio?

SI () NO ()

8.- ¿Con que frecuencia informa a los usuarios las actividades alcanzadas por parte de la JAAPA?

Anual () semestral () trimestral ()

9.- ¿Con que frecuencia la máxima autoridad informa a los usuarios del manejo administrativo y financiero?

Anual () semestral () trimestral ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ENTREVISTA ESCRITA DIRIGIDA A LOS DIRIGENTES DE LA JAAPA LA ESPERANZA

Objetivo: Conocer la opinión de conocimiento por parte de los dirigentes de la JAAPA.

INSTRUCCIONES:

- a) Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.
- b) Responda con sinceridad las siguientes preguntas.
- c) Su respuesta es importante para esta investigación de estudio.

- 1.- ¿Cuál es la misión y visión de la junta?
2. ¿A qué nivel de autoridad actúa usted como directivo?
3. ¿Qué tipo de organigrama estructural y funcional dispone la Junta?
4. ¿Cuáles son las políticas y estrategias con las que cuenta la Junta?
5. ¿Qué tipo de reglamentos dispone la junta?
6. ¿Según su criterio qué tipos de manuales e instructivos son necesarios?
7. ¿Considera Ud. que la ubicación de la Junta es la adecuada?

8. ¿Cuenta la Junta con la infraestructura y mobiliaria adecuada para el desarrollo del trabajo?

9 ¿Recibe informes económicos a tiempo para la toma de decisiones?

10. ¿Se comunica al personal de forma clara y comprensiva los objetivos de la institución?

11. ¿Considera Usted si se cumple con las Normas de Higiene puestas por el Ministerio de Salud?

12. ¿Existe políticas de control interno para el cumplimiento de actividades?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 6

PLANILLA PARA PAGO DE REMUNERACIONES INDIVIDUALES

Junta Adm. De Agua Potable de La Esperanza.

Liquidación individual de remuneración correspondiente al mes de: _____

APELLIDOS Y NOMBRES

Código No: 001

CARGO _____ FECHA: _____

Nº	DETALLE	INGRESOS	EGRESOS
1	Sueldo Básico Unificado		
2	Horas Ext 100%		
3	Horas Ext 50%		
4	Aporte al IESS del 9,35%		
5	Préstamo Seguro (IESS)		
6	Otros Descuentos		
7	Pago Fondos de Reserva 8.33%		
8			
9			
	TOTAL		
	SUMA A PAGARSE \$		

PRESIDENTE DE LA TERORERA
JAAP JAAP

FIRMA
TRABAJADOR.

ANEXO N° 7

	<p>JAAP LA ESPERANZA RUC: 1791963989001</p> <p>ORDEN DE ADQUISICION N°</p>		
<p>FECHA DE SOLICITUD:</p>			
CANTIDAD	PRODUCTO	UNIDAD	OBSERVACION
<p>FECHA DE APROBACION:</p> <p>OBSERVACIONES GENERALES:</p> <p>.....</p>			
<p>.....</p> <p>APROBADO POR:</p>		<p>.....</p> <p>SOLICITADO POR:</p>	

ANEXO N° 8

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA ESPERANZA			
LA ESPERANZA - CANTÓN PEDRO MONCAYO - PROVINCIA DE PICHINCHA			
RUC: 1791963989001			
ORDENES DE TRABAJO			
ORDEN DE TRABAJO:	Nº		
LUGAR DE TRABAJO:	BARRIO:		
RESPONZABLE:	FECHA DE INICIO:		
OPERARIOS:	FECHA DE TERMINACION:		
USUARIO:	CONEXIÓN:		
TAREA A REALIZAR:			
CANTIDAD	DETALLE DE MATERIALES	CANT TOTAL	
OBSERVACIONES			
PRESIDENTE	JEFE DE PLANTA	RESPONZABLE	USUARIO

ANEXO N°9

LOGOTIPO DE LA JAAP LA ESPERANZA

