



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA EN INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

TEMA:

MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO UBICADA EN LA PARROQUIA LOS ANDES, CANTON BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI

**PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA, C.P.A.**

AUTORA: JENNY FERNANDA FIGUEROA MORENO

DIRECTOR: MAGISTER RITA LOMAS

Ibarra, 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado se encuentra ubicada en la Parroquia Los Andes perteneciente al Cantón Bolívar Provincia del Carchi que se dedica a brindar un servicio a la comunidad, la cual está administrada por habitantes de la misma parroquia por lo que necesita mantener una adecuada gestión en la parte administrativa y financiera ya que es una institución pública de autogestión y su objetivo es brindar un servicio de calidad.

Con la aplicación de la matriz de relación diagnóstica se pudo determinar que no cuenta con las técnicas y herramientas necesarias en las áreas administrativas y financieras como es el organigrama estructural y funcional de la entidad y los procedimientos aplicables en las cuentas contables, debilidad de control que no permite brindar un buen servicio y optimizar los recursos por lo que es necesario la implementación del MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, el mismo que constituirá una guía para brindar un mejor servicio que sea eficiente y eficaz a la comunidad de los Andes.

Además con la implementación del presente manual la institución tendrá las directrices necesarias para el desarrollo de sus actividades aportando de manera clara con aspectos administrativos que son importantes y necesarios, sirven de guía para todos los miembros de la institución que labora en la Junta de Agua estableciendo las funciones y procesos que se realizan internamente para brindar un servicio de calidad a los usuarios; además el aspecto financiero es importante dentro de una institución para un adecuado manejo contable ya que la institución realiza movimientos de dinero por los ingresos del servicio que presta a la comunidad y es necesario que se maneje los registros contables de manera adecuada y técnica para que pueda presentar la información oportuna y rendir cuentas a la ciudadanía, por lo que con la información que se ha podido obtener por parte de los miembros de la Junta de Agua a través de las entrevistas y encuestas realizadas se determinó que la institución maneja la contabilidad de manera empírica y hace falta que se incorporen los registros contables por lo que se han establecido los registros que se deben manejar además de las cuentas con las que se debe desarrollar la información financiera para que se pueda tomar decisiones y mejorar la gestión administrativa y financiera dando soluciones acertadas para que se puedan implementar y aplicar a la vez mejorar el servicio que se brinda a la comunidad.

EXECUTIVE SUMMARY

The Administrative Board of Drinking Water and Sewerage is located in the Los Andes Parish belonging to the Canton Bolívar Province of the Carchi that is dedicated to provide a service to the community, which is administered by inhabitants of the same parish so it needs to maintain an Adequate management in the administrative and financial since it is a public institution of self-management and its objective is to provide a quality service and the institution.

With the application of the diagnostic nuance it was possible to determine that it does not have the necessary techniques and tools in the administrative and financial areas such as the structural and functional organization chart of the entity and the applicable procedures in the accounts, weakness of control that does not allow Provide a good service and optimize resources so it is necessary to implement the ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL MANAGEMENT MANUAL, which will be a guide to provide a better service that is efficient and effective to the community of the Andes.

In addition, with the implementation of this manual, the institution will have the necessary guidelines for the development of its activities, providing a clear way with administrative aspects that are important and necessary, serve as a guide for all members of the institution that works in the Water Board establishing The functions and processes that are performed internally to provide a quality service to users; In addition the financial aspect is important within an institution to carry an adequate management and of great utility for the accounting management since the institution realizes movements of money by the income of the service that provides to the community and it is necessary that the accounting records are handled In an adequate and technical way so that it can present the information and be accountable to the public, so that the information that has been obtained by the members of the Water Board through interviews and surveys is determined That the institution handles the accounting in an empirical way and it is necessary that the accounting records are incorporated so that the records that must be handled have been established besides the accounts with which the financial information must be developed so that decisions can be made and Improve the administrative and financial management giving correct solutions so that they can be implemented and applied at the same time to improve the service that is provided to the community.

AUTORÍA

Yo, Jenny Fernanda Figueroa Moreno, portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401673801 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, **“MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO UBICADA EN LA PARROQUIA LOS ANDES, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”** que no ha sido presentado para ningún grado ni calificación profesional ; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Firma

Jenny Fernanda Figueroa Moreno

C.I. 0401673801

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada, Jenny Fernanda Figueroa Moreno, para optar por el Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**, cuyo tema es, **“MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO UBICADA EN LA PARROQUIA LOS ANDES, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Dado en la ciudad de Ibarra julio del 2017.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a horizontal line, positioned above a dotted line.

Magister. Rita Lomas

C.I. 1001348695

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Jenny Fernanda Figueroa Moreno, con cédula de identidad N° 0401673801 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6 en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado: "MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO UBICADA EN LA PARROQUIA LOS ANDES, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI" que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de trabajo antes citado. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Atentamente,

Jenny Fernanda Figueroa Moreno

C.I. 0401673801

**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 Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar a los procesos de investigación docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponga a disposición la siguiente información.

| DATOS DEL CONTACTO | | | |
|----------------------------------|-----------|---|-----------------------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | DE | 0401673801 | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Y | Figueroa Moreno Jenny Fernanda | |
| DIRECCIÓN: | | Carchi-Bolívar – Parroquia Los Andes | |
| E-MAIL | | jeniferfig@hotmail.com | |
| TELÉFONO FIJO: | | 062-232-039 | TELÉFONO MÓVIL: 0982791133 |
| TÍTULO: | | MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO UBICADA EN LA PARROQUIA LOS ANDES, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI | |
| AUTORA: | | JENNY FERNANDA FIGUEROA MORENO | |
| FECHA: | | | |
| SOLO PARA TRABAJO DEGRADO | | | |
| PROGRAMA | X | PREGRADO | POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | | INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA | |
| ASESOR/DIRECTOR | | MAGISTER RITA LOMAS | |

2- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

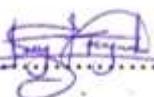
Yo, Jenny Fernanda Figueroa Moreno, con cédula de identidad N° 0401673801 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra y el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3- CONSTANCIAS

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

Ibarra, Julio del 2017

Autor:

Firma: 

Nombre: Jenny Fernanda Figueroa Moreno

C.I. 0401673801

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y estar aquí, a mis padres que me inculcaron valores y me brindaron una educación para ser mejor cada día, a mis hermanos que me ayudaron de alguna manera para poder lograr mi meta.

A mi hermano Edison que fue un ejemplo para no darme por vencida para cumplir las metas propuestas y seguir adelante ante cualquier adversidad aunque ya no está aquí conmigo yo sé que él estaría orgulloso de mí.

A mi hijo Matías que es lo más valioso, además me impulsa a seguir adelante y alcanzar mis metas propuestas.

JENNY FERNANDA FIGUEROA MORENO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad por abrirme las puertas para poder estudiar y así obtener conocimientos; además valores que cada día nos transmiten los docentes que me servirán en mi vida profesional.

A mi asesora de tesis Magister Rita Lomas, que como Directora de Trabajo de Grado fue una gran ayuda, ya que con su experiencia me brindó su apoyo y transmitió sus conocimientos para poder culminar con éxito esta investigación

A los miembros de la Junta de Agua quienes hicieron posible la realización de mi proyecto, por abrirme las puertas y brindarme la apertura necesaria.

A mis padres, hermanos que me brindaron su apoyo alentándome para que pudiera culminar mi carrera, y a todos quienes de alguna manera me ayudaron a cumplir mi meta.

JENNY FERNANDA FIGUEROA MORENO

PRESENTACIÓN

El contenido de este proyecto denominado Manual de Gestión Administrativo y Financiero para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Los Andes se lo realiza con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución realizando un análisis e implementando herramientas y técnicas que puedan servir como guía para el desarrollo de las actividades administrativas y financieras, la presente investigación consta de cuatro capítulos.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Los Andes en la cual se ha determinado deficiencias que pueden dificultar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En el segundo capítulo se establece las bases teóricas y científicas en las que se sustenta la presente investigación como en libros, revistas que contengan información sobre la gestión administrativa y financiera.

En el tercer capítulo se elaboró el presente Manual para dar solución a las deficiencias que pueden existir en la Junta de Agua sirviendo como guía para el desarrollo de los procesos administrativos y financieros a la vez orientando a la institución a brindar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios.

En el cuarto capítulo se realizó un análisis técnico de los impactos que se pueden generar en la elaboración del manual que pueden ser positivos como negativos los mismos que afecten en la parte social, económica, ambiental y en la educación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN EJECUTIVO | ii |
| EXECUTIVE SUMMARY | iii |
| AUTORÍA | iv |
| CERTIFICACIÓN DEL ASESOR | v |
| CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR | vi |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE..... | vii |
| IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA | vii |
| AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD | viii |
| CONSTANCIAS | viii |
| DEDICATORIA..... | ix |
| AGRADECIMIENTO | x |
| PRESENTACIÓN | xi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | xii |
| ÍNDICE DE CUADROS | xvi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xvii |
| INTRODUCCIÓN..... | xviii |
| JUSTIFICACIÓN..... | xx |
| OBJETIVOS DE TRABAJO GRADO | xxi |
| METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE GRADO | xxii |
| CAPITULO I | 24 |
| 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL..... | 24 |
| 1.1. Antecedentes | 24 |
| 1.2. Objetivos del diagnóstico | 25 |
| 1.2.1. Objetivo general | 25 |
| 1.2.2. Objetivos específicos | 25 |
| 1.3. Variables diagnósticas..... | 26 |
| 1.4. Indicadores | 26 |
| 1.4.1. Estructura organizacional..... | 26 |
| 1.4.2. Procesos administrativos y financieros | 26 |
| 1.4.3. Procesos contables | 26 |

| | | |
|-------------------------|---|-----------|
| 1.4.4. | Calidad del servicio | 27 |
| 1.5. | Matriz de relación diagnóstico | 28 |
| 1.6. | Mecánica operativa | 29 |
| 1.6.1. | Población universo | 29 |
| 1.7. | Encuestas y entrevistas | 31 |
| 1.7.1. | Análisis de la encuesta realizada a los usuarios de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” | 31 |
| 1.8. | Matriz FODA | 52 |
| CAPITULO II..... | | 55 |
| 2. | BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS | 55 |
| 2.1. | Administración | 55 |
| 2.1.1. | Elementos del proceso administrativo | 55 |
| 2.1.2. | Misión | 57 |
| 2.1.3. | Visión | 57 |
| 2.1.4. | OBJETIVOS | 57 |
| 2.2. | Organización | 58 |
| 2.2.1. | Principios de organización | 58 |
| 2.2.2. | Seguridad laboral | 59 |
| 2.2.3. | Riesgos ocupacionales | 61 |
| 2.3. | Tipos de organización | 62 |
| 2.4. | Manuales | 63 |
| 2.5. | Organigrama..... | 65 |
| 2.6. | Empresas | 67 |
| 2.6.1. | Clasificación de las empresas..... | 67 |
| 2.7. | Contabilidad | 68 |
| 2.7.1. | Objetivo e importancia de la contabilidad | 69 |
| 2.7.2. | Obligación de llevar contabilidad | 70 |
| 2.7.3. | Ciclo contable..... | 70 |
| 2.7.4. | Clase de libros contables | 72 |
| 2.7.5. | Estados financieros..... | 73 |
| 2.7.6. | Plan de cuentas | 79 |
| 2.7.7. | Presupuestos | 79 |
| 2.8. | Control interno | 80 |

| | | |
|------------------------|--|-----|
| 2.8.1. | Objetivos del control interno..... | 82 |
| 2.8.2. | Impuesto a la renta | 83 |
| 2.8.3. | Impuesto al valor agregado | 84 |
| CAPITULO 3..... | 85 | |
| 3. | DISEÑO DE LA PROPUESTA..... | 85 |
| 3.1. | Introducción | 85 |
| 3.2. | Parte filosófica | 85 |
| 3.2.1. | Misión | 85 |
| 3.2.2. | Visión | 86 |
| 3.2.3. | Objetivos | 86 |
| 3.2.4. | Principios..... | 86 |
| 3.2.5. | Valores | 87 |
| 3.2.6. | Políticas | 87 |
| 3.3. | Organigrama..... | 88 |
| 3.4. | Manual funcional | 90 |
| 3.4.1. | Introducción | 90 |
| 3.4.2. | Objetivos | 90 |
| 3.4.3. | Políticas | 90 |
| 3.4.4. | Estrategias | 91 |
| 3.5. | Procesos administrativos | 100 |
| 3.5.1. | Introducción | 100 |
| 3.5.2. | Objetivos | 100 |
| 3.5.3. | Políticas | 101 |
| 3.5.4. | Estrategias | 102 |
| 3.5.5. | Descripción de Procesos | 102 |
| 3.6. | Manual contable | 112 |
| 3.6.1. | Componente de contabilidad gubernamental | 112 |
| 3.6.2. | Plan de cuentas | 113 |
| 3.6.3. | Dinámicas de las cuentas | 115 |
| 3.6.4. | Estructura del Proceso Contable | 125 |
| 3.7. | Registros de contabilidad | 127 |
| 3.7.1. | Reconocimiento de las transacciones..... | 127 |
| 3.7.2. | Registro de libro diario..... | 127 |

| | | |
|--------------------------|----------------------------------|------------|
| 3.7.3. | Mayorización..... | 128 |
| 3.7.4. | Estados financieros..... | 129 |
| 3.7.5. | Análisis financiero | 134 |
| CAPITULO IV | | 136 |
| 4. | IMPACTOS..... | 136 |
| 4.1. | Análisis de impactos | 136 |
| 4.2. | Identificación de Impactos | 136 |
| 4.3. | Matriz de Impactos..... | 137 |
| 4.3.1. | Impacto social | 137 |
| 4.3.2. | Impacto económico | 138 |
| 4.3.3. | Impacto educativo | 139 |
| 4.3.4. | Impacto ambiental | 140 |
| CONCLUSIONES..... | | 141 |
| RECOMENDACIONES | | 142 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 143 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|-----|
| Cuadro N° 1 Matriz de Relación Diagnóstico | 28 |
| Cuadro N° 2 Servicio a los Usuarios | 31 |
| Cuadro N° 3 Personal Capacitado | 32 |
| Cuadro N° 4 Asistencia a las reuniones..... | 33 |
| Cuadro N° 5 Organización de Mingas..... | 34 |
| Cuadro N° 6 Calidad del Agua | 35 |
| Cuadro N° 7 Atención a reclamos de los usuarios | 36 |
| Cuadro N° 8 Comunicados por parte de la Junta de Agua | 37 |
| Cuadro N° 9 Valor de cobro por el servicio | 38 |
| Cuadro N° 10 Valor que se cobra por mora | 39 |
| Cuadro N° 11 Frecuencia de cobro por el servicio..... | 40 |
| Cuadro N° 12 Sistema que utiliza para realizar el cobro..... | 41 |
| Cuadro N° 13 Cobros adicionales por atrasos en el pago..... | 42 |
| Cuadro N° 14 Matriz FODA..... | 52 |
| Cuadro N° 15 Cruces estratégicos | 53 |
| Cuadro N° 16 Junta de usuarios..... | 92 |
| Cuadro N° 17 Secretario..... | 94 |
| Cuadro N° 18 Contador | 96 |
| Cuadro N° 19 Tesorero..... | 98 |
| Cuadro N° 20 Operador | 99 |
| Cuadro N° 21 Plan de cuentas | 113 |
| Cuadro N° 22 Dinámica de la cuenta Efectivo y Equivalentes de Efectivo | 116 |
| Cuadro N° 23 Dinámica de Cuentas por Cobrar | 117 |
| Cuadro N° 24 Dinámica de Propiedad, Planta y Equipo | 118 |
| Cuadro N° 25 Dinámica de Cuentas y Documentos por Pagar | 119 |
| Cuadro N° 26 Dinámica de Capital | 120 |
| Cuadro N° 27 Dinámica de Ingresos Operacionales | 121 |
| Cuadro N° 28 Dinámica de Ingresos Financieros..... | 122 |
| Cuadro N° 29 Dinámica de Gastos Operacionales | 123 |
| Cuadro N° 30 Dinámica de Gastos Administrativos | 124 |
| Cuadro N° 31 Asiento en el libro diario | 128 |
| Cuadro N° 32 Mayorización..... | 128 |

| | |
|---|-----|
| Cuadro N° 33 Estado de evolución del patrimonio | 132 |
| Cuadro N° 34 Impacto social..... | 137 |
| Cuadro N° 35 Impacto económico | 138 |
| Cuadro N° 36 Impacto educativo | 139 |
| Cuadro N° 37 Impacto ambiental | 140 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 1 Servicio a los Usuarios..... | 31 |
| Gráfico N° 2 Personal Capacitado | 32 |
| Gráfico N° 3 Asistencia a las reuniones | 33 |
| Gráfico N° 4 Organización de Mingas | 34 |
| Gráfico N° 5 Calidad del Agua..... | 35 |
| Gráfico N° 6 Atención a reclamos..... | 36 |
| Gráfico N° 7 Comunicados por parte de la Junta de Agua..... | 37 |
| Gráfico N° 8 Valor de cobro por el servicio..... | 38 |
| Gráfico N° 9 Valor que se cobra por mora | 39 |
| Gráfico N° 10 Frecuencia de cobro por el servicio | 40 |
| Gráfico N° 11 Sistema que utiliza para realizar el cobro | 41 |
| Gráfico N° 12 Cobros adicionales por atrasos en el pago | 42 |
| Gráfico N° 13 Proceso de levantamiento de lecturas del consumo de los usuarios | 104 |
| Gráfico N° 14 Proceso de purificación del agua | 106 |
| Gráfico N° 15 Proceso de atención a los usuarios | 108 |
| Gráfico N° 16 Proceso de recaudación de los ingresos | 110 |
| Gráfico N° 17 Cadena de Valor de la Junta de Agua | 111 |

INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de agua potable y alcantarillado “Los Andes” se encuentra ubicada en la provincia del Carchi cantón Bolívar Parroquia Los Andes con sus límites al norte con la Parroquia de García Moreno, al sur con la Parroquia de Ambuquí y cantón Pimampiro en la provincia de Imbabura y con la Parroquia de San Rafael del cantón Bolívar, al Este con el Cantón Bolívar, cabecera cantonal y al Oeste con la Parroquia de San Vicente de Pusir.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado se crea el 13 de Julio de 1980 con la participación de todo el pueblo de la parroquia Los Andes y con un delegado del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi con el fin de organizar la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Los Andes luego de dar a conocer las especificaciones y conformar los miembros que se constituyen por: Presidente, Tesorero, Primer Vocal, Segundo Vocal y Secretario.

Se dió a conocer la organización elegida por el pueblo para la buena marcha y adelanto de la parroquia conformada de sus miembros dinámicos, aptos para desempeñar este cargo por lo que se llevó a cabo la gestión necesaria para brindar el servicio a la parroquia; se organizaron comisiones para enviar los respectivos oficios a la oficina del IEOS y la INERHI (Instituto Ecuatoriano de Recursos Hidráulicos) de la ciudad de Ibarra para la adjudicación del agua para su potabilización y uso doméstico del pueblo.

Por lo tanto logró la adjudicación del agua que es un proceso que se realizaba para que el uso del agua sea libre y para el beneficio de la comunidad, con todos los requisitos de ley de aguas.

En la actualidad cuenta con 2 fuentes de abastecimiento, la una que está ubicada en la quebrada “El Común” y la otra perteneciente al sistema regional Montufar ubicada en el río Pizán.

El caudal de la fuente “El Común” es compartido con la población de García Moreno correspondiéndole a la parroquia Los Andes un caudal de 1 litro por segundo, el mismo que se encuentra adjudicado por SENAGUA.

La Junta Administradora de Agua Potable, no cuenta con un análisis financiero y por lo tanto al establecer herramientas o procesos administrativos y financieros podría mejorar la gestión y así brindar un servicio de calidad al implementar el MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO puede aplicar procedimientos y controles como el manejo de registro contable, estructura organizativa, control de activos, manejo de inventarios, presupuesto de ingresos y de gastos y así lograr un correcto desempeño de los procedimientos implementados para mejorar el servicio y su administración.

JUSTIFICACIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Los Andes es una institución pequeña de autogestión que brinda un servicio a la comunidad.

En la institución existen deficiencias que pueden afectar al desarrollo de la misma y la inexistencia de un manual de gestión administrativo y financiero hace que exista debilidades en el funcionamiento de la Junta de Agua ya que se rigen a un reglamento que no cuenta con procedimientos o guías que aporten a cumplir una gestión administrativa-financiera adecuada, y no se puede conocer la situación económica y financiera de la institución, al implementar el presente manual será posible realizar un análisis de cómo se encuentra financieramente la institución y de cómo realiza la gestión para mejorar la calidad y el servicio.

Además la institución no cuenta con una estructura orgánica al elaborar el manual tendrán definidas sus funciones, sus cargos permitiendo que los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable puedan desarrollar a cabalidad su trabajo y lo que les corresponde a cada uno. También ayudará a llevar una mejor administración creciendo como institución y protegiendo los recursos públicos que son para beneficio de la comunidad.

OBJETIVOS DE TRABAJO GRADO

Objetivo General

Elaborar un manual de Gestión Administrativo y Financiero para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Los Andes cantón Bolívar provincia del Carchi.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” para analizar la estructura interna y externa de la institución a través de un análisis FODA.
- Elaborar las bases teóricas y científicas que sustenten el desarrollo de la presente investigación.
- Elaborar el manual de gestión Administrativo y Financiero para la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Los Andes y así mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios a través de una adecuada administración.
- Analizar los principales impactos que generará el proyecto en aspectos como: social, económico, educativo, ambiental.

METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Se define los medios con que se va a realizar el proyecto para llevar a cabo los objetivos que se han planteado a través de técnicas como cuestionarios, entrevistas lo cual conlleva a tener un conocimiento científico.

MÉTODO INDUCTIVO

Se lo realiza al realizar un análisis de la Junta de Agua para obtener un conocimiento previo de cómo está estructurada la institución que procesos maneja y cuáles son las funciones que desempeña cada miembro y de ahí partir a establecer cuál es en general el problema que se puede mejorar.

MÉTODO DEDUCTIVO

Se utiliza este método porque después de haber identificado el problema en general para aplicarlo y comprobar que sea verdadero y determinar cuál es la causa del problema y así poder dar solución.

Al elaborar el manual se debe utilizar este tipo de investigación para obtener un conocimiento previo sobre la institución realizando un análisis para saber cómo está estructurada la institución, los procesos que realizan para llevar la administración y cuál es el problema que existe y así poder elaborar el manual con un conocimiento previo.

TÉCNICAS

Son herramientas que en el manual sirven para investigar, recopilar información de los funcionarios de la Junta de Agua Potable para evaluar o interpretar el desarrollo de las funciones y la administración que se realiza.

Entrevista: Se la desarrolla o realiza a los miembros de la Junta de Agua como al Presidente para conocer cuál son sus funciones, al recaudador o tesorero para tener una idea de cómo realiza su trabajo en recaudación y cuáles son los procesos que realiza, al operador ya que el realiza el trabajo directamente con los usuarios.

Encuesta: Se la realiza a los usuarios de la Junta de Agua para recopilar información y tener un conocimiento de cuál es la satisfacción que tienen al recibir el servicio por la institución.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La parroquia “Los Andes” pertenece al cantón Bolívar provincia del Carchi y es conocida por ser una zona agrícola, el suelo es fértil y el clima es templado ya que se encuentra cerca del Valle del Chota y sus límites son: al Norte con la Parroquia de García Moreno; al Sur con la Parroquia de Ambuquí; al Este con el cantón Bolívar y al Oeste con la Parroquia San Vicente de Pusir.

La parroquia tiene una extensión de 62.03 Km², y la mayor fuente de trabajo es la agricultura en el sector se cultiva frejol, arveja, tomate, y árboles frutales; el clima, el paisaje y los productos agrícolas y frutales atrae a las personas de diferentes partes de la provincia del Carchi a instalarse en el sector de los Andes, esto indica que una parte de los moradores son migrantes de diferentes lugares, es necesario mejorar la distribución del líquido vital, por ello el 13 de Julio de 1980 se creó La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado con la participación de todo el pueblo de la parroquia Los Andes y con un delegado del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi, con el objetivo de brindar un mejor servicio básico a la comunidad y organizar las operaciones administrativas y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Los Andes, entidad que está conformada por: Presidente, Tesorero, Primer Vocal, Segundo Vocal y Secretario.

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado es una institución pública por lo que debe satisfacer a la comunidad brindando un servicio de calidad; según el COOTAD en el artículo 3 literal b establece que: “todos los niveles de gobierno tienen como obligación

compartida la construcción del desarrollo justo, equilibrado de las distintas circunscripciones territoriales, en el marco del respeto de la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos. En virtud del principio de solidaridad es deber del Estado, en todos los niveles del gobierno redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos para compensar las inequidades entre circunscripciones territoriales; garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del buen vivir”.

Con los antecedentes expuestos es necesario contar con un Manual de Gestión Administrativo y Financiero que aportará al cumplimiento del objetivo del buen vivir ya que establece las bases o directrices para realizar una buena gestión adoptando procesos administrativos y financieros que servirán para el buen funcionamiento de la Junta de Agua.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Elaborar el diagnóstico situacional, a través de un análisis de los procesos internos de la Junta de Aguas, con el fin de conocer las debilidades de la institución en las áreas administrativas y financieras.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la estructura orgánica de la institución para determinar las funciones que desempeña cada miembro de la institución.
- Identificar los procesos administrativos y financieros que realiza la institución.
- Conocer la información contable que se maneja dentro de la institución
- Evaluar la calidad de los servicios brindados

1.3. Variables diagnósticas

- Estructura Organizacional
- Procesos Administrativos y Financieros
- Control Contables
- Calidad del servicio

1.4. Indicadores

1.4.1. Estructura organizacional

- Organigrama de la Institución.
- Base legal vigente
- Determinación de Funciones
- Procesos de Comunicación

1.4.2. Procesos administrativos y financieros

- Capacitación
- Gestión de cobros
- Información Financieros
- Presupuestos

1.4.3. Procesos contables

- Manejo de Inventarios de los insumos
- Plan de Cuentas
- Registro Contables
- Proceso de Recaudación

1.4.4. Calidad del servicio

- Atención a los usuarios
- Calidad del agua
- Sistema de cobro

1.5. Matriz de relación diagnóstico

Cuadro N° 1 Matriz de Relación Diagnóstico

| OBJETIVO | VARIABLE | INDICADOR | INSTRUMENTO | FUENTES DE INFORMACIÓN |
|---|--|--|--------------------|---|
| Analizar la estructura orgánica de la institución para determinar las funciones que desempeña cada miembro de la institución. | Estructura Organizacional | Organigrama de la Institución. Base legal vigente Determinación de Funciones Procesos de Comunicación | Entrevista | Miembros de la Junta de Agua |
| Identificar los procesos administrativos y financieros que realiza la institución. | Procesos Administrativos y Financieros | Capacitación Gestión de cobros Información Financiera Presupuestos | Entrevista | Miembros de la Junta de Agua |
| Conocer la información contable que se maneja dentro de la institución | Control Contable | Manejo de Inventarios de los insumos Plan de Cuentas Registro Contables Proceso de Recaudación | Entrevista | Miembros de la Junta de Agua |
| Evaluar la calidad de los servicios brindados | Calidad del servicio | Atención a los usuarios Calidad del agua Sistema de cobro | Encuesta | Usuarios de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

1.6. Mecánica operativa

1.6.1. Población universo

Encuesta

Se realiza a los usuarios de la Junta de Agua para analizar la atención que se brinda y el servicio del líquido vital.

Para realizar la investigación de campo la parroquia Los Andes cuenta con 300 usuarios que reciben el servicio de agua potable se aplicará técnicas de investigación que nos ayudarán a determinar las novedades existentes en las operaciones administrativas y financieras.

Entrevista

Se la realiza para conocer la estructura interna y los procedimientos que se desarrollan para llevar el manejo de la Junta de Agua y cuál es su direccionamiento.

Una entrevista al Presidente, Tesorero y Operador de la Junta de Agua para conocer cuáles son los procesos administrativos y financieros que se realiza en la institución.

Muestra

El cálculo de la muestra se lo realiza a los habitantes de la parroquia Los Andes ya que son usuarios de la Junta de Agua; y se calcula mediante la siguiente fórmula:

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

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza 95% que representa 1.96

σ = Varianza de 0.50

E = Nivel de error 5%

$$n = \frac{300 * (0.5)^2 * (1.96)^2}{(300 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5)^2}$$

$$n = \frac{300 * 0.25 * 3.8416}{299 * 0.0025 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{288}{1.7475}$$

n = 164.81

De acuerdo a la fórmula realizada se deberá realizar la encuesta a 165 usuarios de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”.

1.7. Encuestas y entrevistas

1.7.1. Análisis de la encuesta realizada a los usuarios de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”

1. ¿Cómo califica el servicio que brinda a los usuarios la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”?

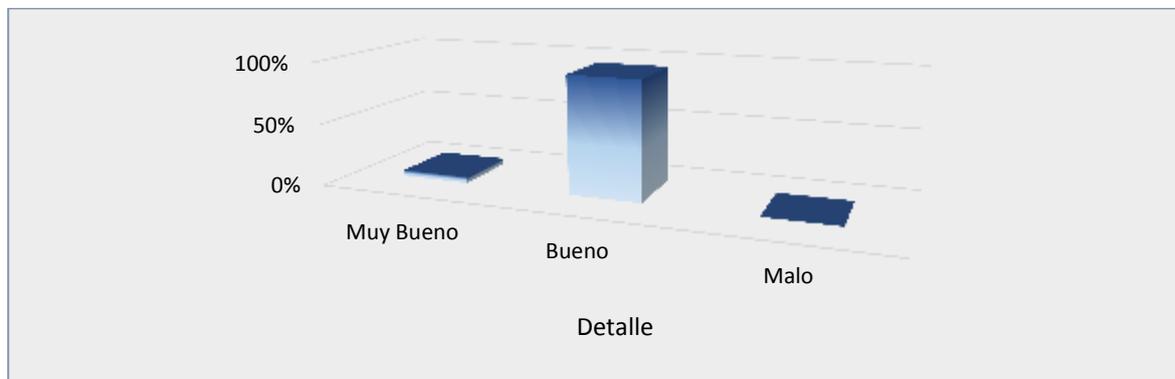
Cuadro N° 2 Servicio a los Usuarios

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Muy Bueno | 8 | 5% |
| Bueno | 157 | 95% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 1 Servicio a los Usuarios



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

Según la mayor parte de los usuarios la atención es buena porque existe conocimiento y experiencia por parte de los miembros de la Junta de Agua pero se podría mejorar capacitándose más para dar un excelente servicio.

2. ¿Considera Ud. que la Junta de Agua cuenta con el personal capacitado para administrar en la misma?

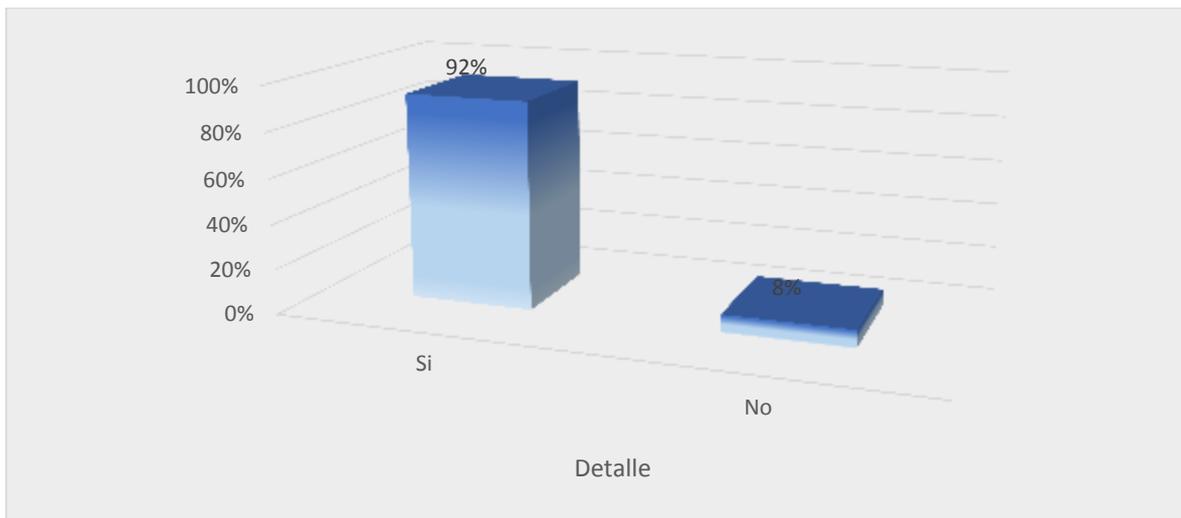
Cuadro N° 3 Personal Capacitado

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 152 | 92% |
| No | 13 | 8% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 2 Personal Capacitado



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

Según los usuarios de la Junta de Agua han manifestado que si cuenta con el personal capacitado ya que los miembros han trabajado dentro de la institución desde tiempo atrás y han adquirido experiencia de cómo es el manejo dentro de la misma, sin embargo el 8% indica que es necesario mantener una capacitación que coadyuve a mejorar cada vez más la atención del servicio.

3. ¿Usted asiste a las reuniones que organiza la Junta de Agua y Alcantarillado Los Andes?

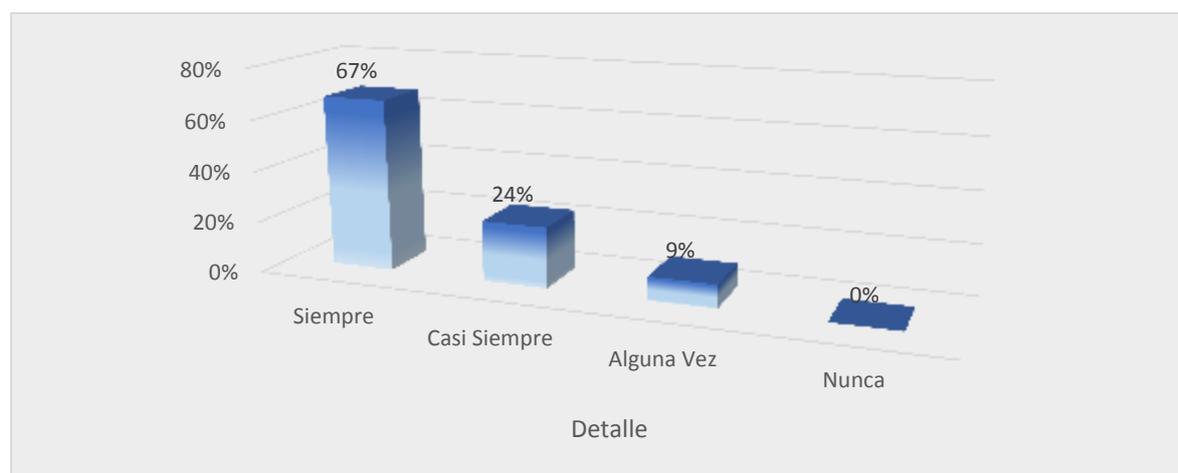
Cuadro N° 4 Asistencia a las reuniones

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 111 | 67% |
| Casi Siempre | 39 | 24% |
| Alguna Vez | 15 | 9% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 3 Asistencia a las reuniones



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 67% de usuarios manifiestan que siempre asisten a las reuniones para estar informados de lo que sucede dentro de la institución y el trabajo que están desarrollando; y el 33% restante de los usuarios no asiste siempre por motivo de ocupaciones que se les presenta.

4. ¿La Junta de Agua Potable y Alcantarillado organiza mingas para realizar mantenimiento del servicio de agua potable?

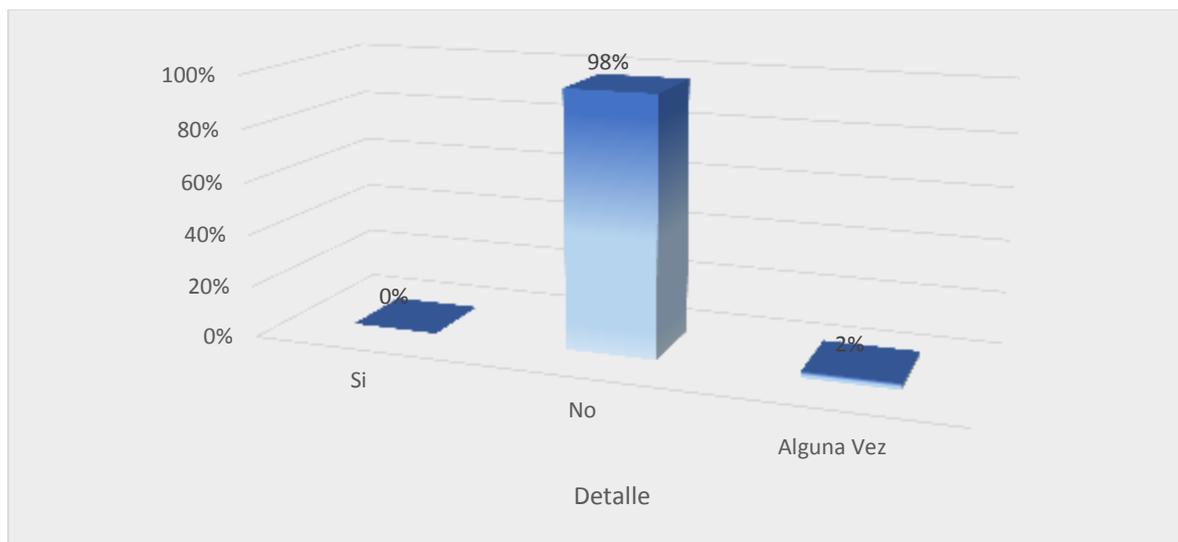
Cuadro N° 5 Organización de Mingas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 161 | 98% |
| Alguna Vez | 4 | 2% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 4 Organización de Mingas



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

Los usuarios han manifestado que la Junta de Agua no ha convocado mingas en vista de que el trabajo lo realiza el operador pero si se llegara a necesitar la colaboración para realizar mantenimiento los usuarios estarían prestos a colaborar.

5. ¿Ud. cómo calificaría la calidad del agua que recibe como servicio?

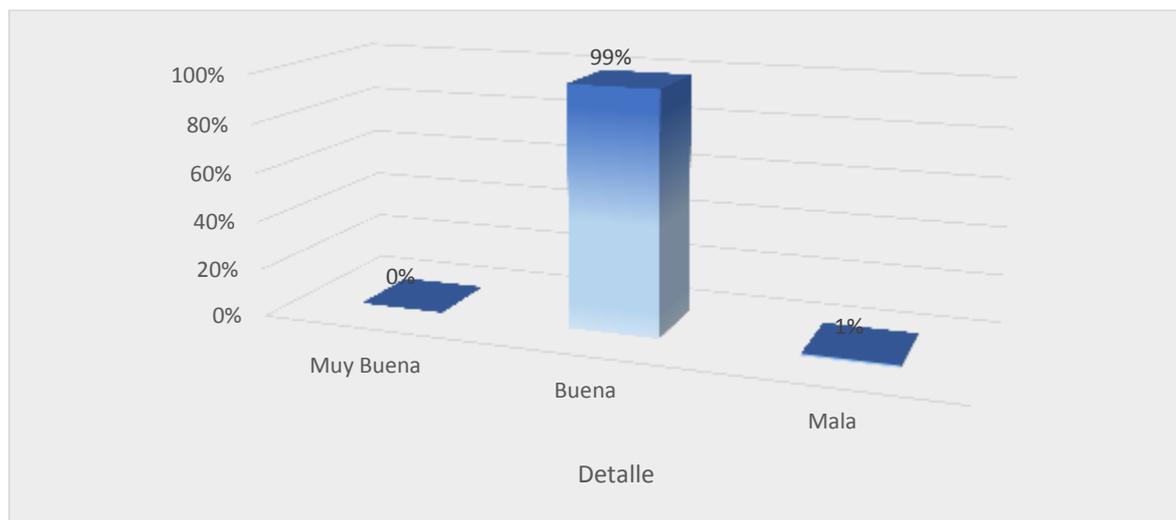
Cuadro N° 6 Calidad del Agua

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Muy Buena | 0 | 0% |
| Buena | 163 | 99% |
| Mala | 2 | 1% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 5 Calidad del Agua



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

De acuerdo a lo manifestado por los usuarios señalan que la calidad del agua es buena y satisface la necesidad básica; y 1% indica es mala por cuanto no se realiza con frecuencia el análisis del agua para garantizar la salud de la comunidad.

6. ¿En caso de algún reclamo que Ud. realiza a la Junta de agua es atendido con satisfacción?

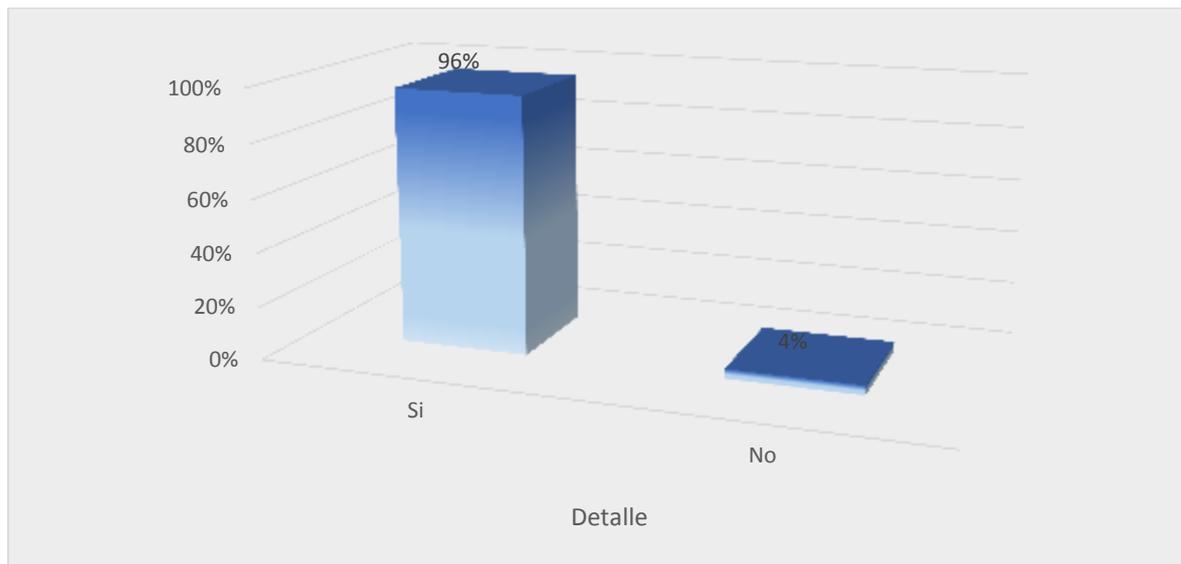
Cuadro N° 7 Atención a reclamos de los usuarios

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 159 | 96% |
| No | 6 | 4% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 6 Atención a reclamos



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

La mayoría de los usuarios manifiestan que fueron atendidos con normalidad existiendo la apertura necesaria para resolver cualquier inconveniente presentado, el 4% indica que no es satisfactoria la atención debido a que los miembros de la Junta de Agua no se encuentran presentes.

7. ¿En caso de suspensión del servicio del agua potable Ud. es comunicado de forma oportuna?

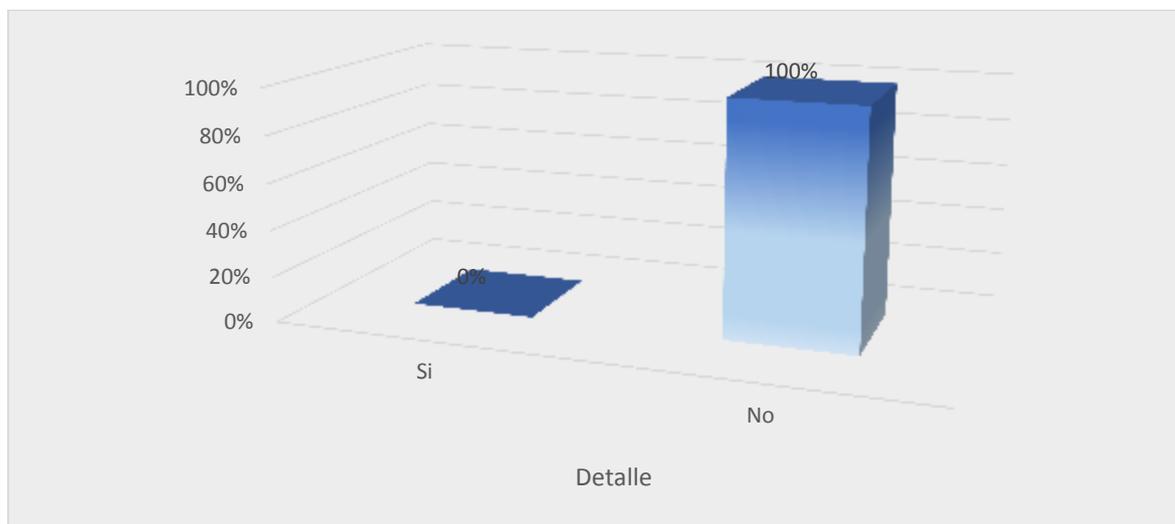
Cuadro N° 8 Comunicados por parte de la Junta de Agua

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 165 | 100% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 7 Comunicados por parte de la Junta de Agua



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los usuarios de la Junta de Agua han manifestado que no son comunicados en caso de que se va a suspender el servicio de agua potable ya que los cortes de agua son inesperados debido a que se ha presentado daños fortuitos.

8. ¿Ud. está de acuerdo con el valor del cobro por el servicio que presta la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”?

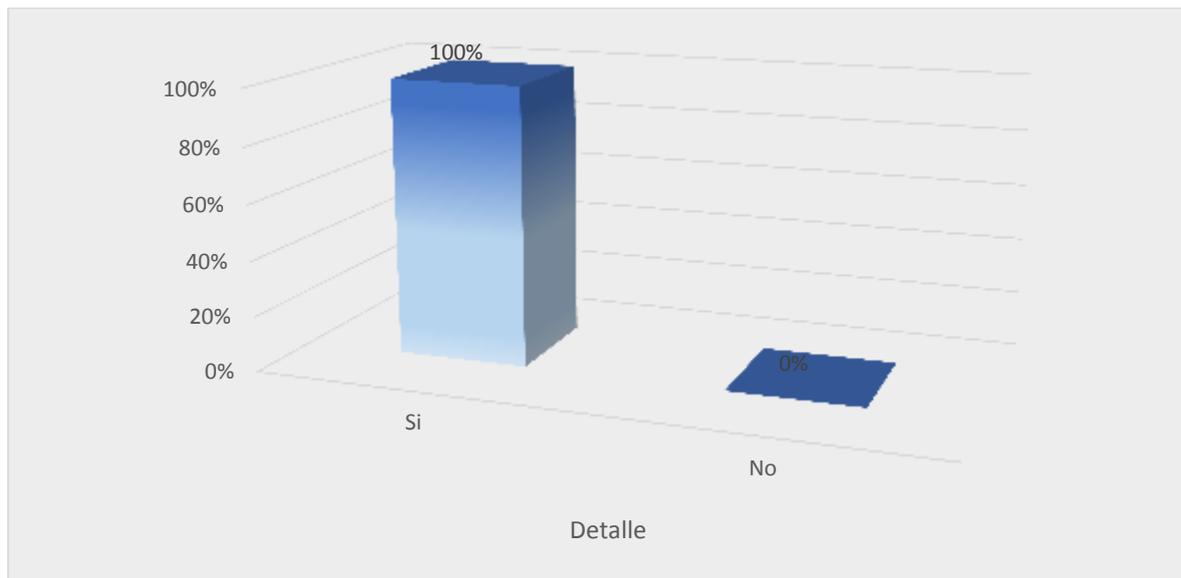
Cuadro N° 9 Valor de cobro por el servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 165 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 8 Valor de cobro por el servicio



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los usuarios de la Junta de Agua están de acuerdo con el valor que se paga por el servicio de agua potable precio es accesible para poder cubrirlo por el servicio que se recibe.

9. ¿Está de acuerdo con el monto que cobra por mora en los pagos del servicio de agua potable?

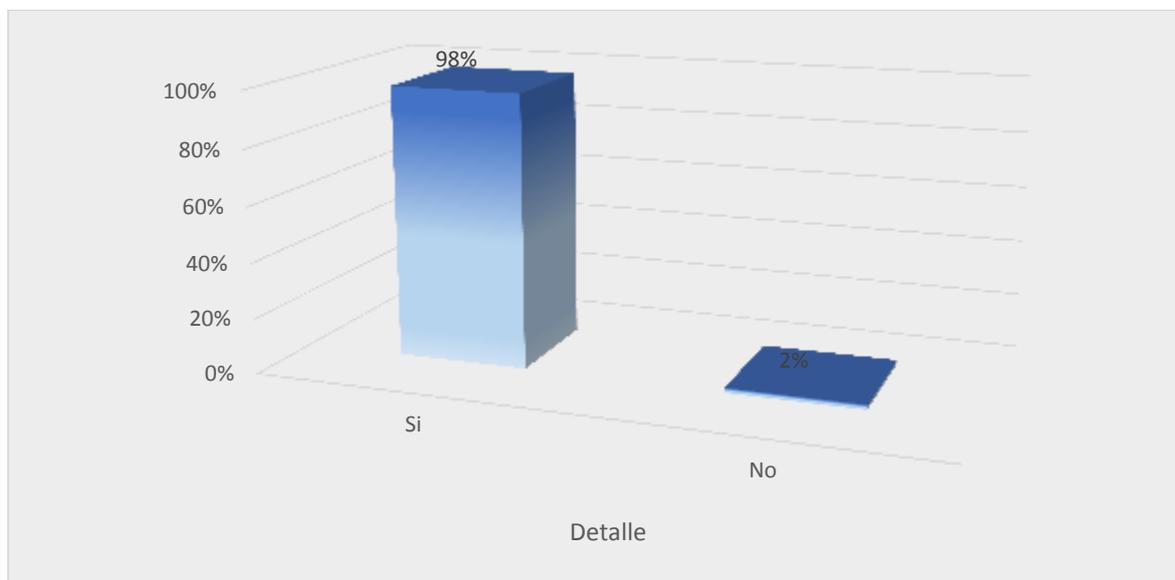
Cuadro N° 10 Valor que se cobra por mora

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 162 | 98% |
| No | 3 | 2% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 9 Valor que se cobra por mora



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 98% de los usuarios están de acuerdo con el valor que la Junta de Agua cobra por mora ya que los valores no son representativos y el 2 % restante indica que no está de acuerdo con el valor que se paga por atrasos.

10. ¿Con qué frecuencia la Junta de Agua realiza los cobros por el servicio de agua potable?

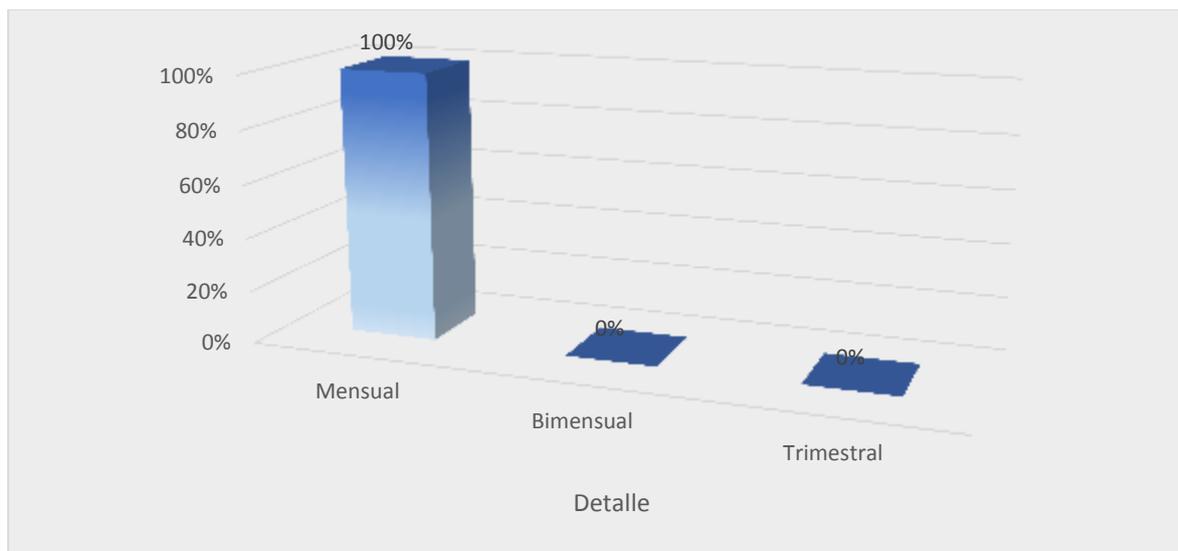
Cuadro N° 11 Frecuencia de cobro por el servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Mensual | 165 | 100% |
| Bimensual | 0 | 0% |
| Trimestral | 0 | 0% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 10 Frecuencia de cobro por el servicio



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los usuarios han manifestado que la Junta de Agua realiza los cobros mensuales ya que cada mes el operario toma las lecturas y se emite la factura correspondiente de cobro.

11. ¿Ud. piensa que el sistema de cobro que realiza la Junta de Agua es adecuado?

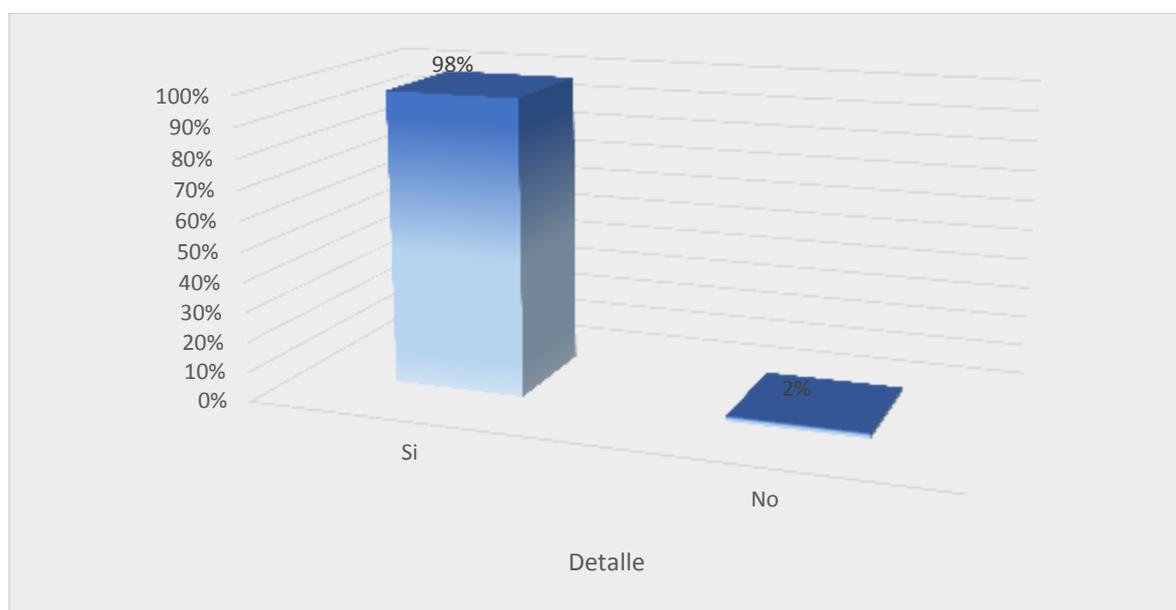
Cuadro N° 12 Sistema que utiliza para realizar el cobro

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 162 | 98% |
| No | 3 | 2% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 11 Sistema que utiliza para realizar el cobro



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 98% de los usuarios manifiestan que el sistema de cobro es adecuado ya que se lo realiza cada fin de mes y se puede realizarlo de manera oportuna y el 2% de los usuarios indican que debería actualizar la tecnología para que sea más rápido.

12. ¿La Junta de Agua realiza cobros adicionales en caso de no realizar el pago del servicio de agua en su tiempo establecido?

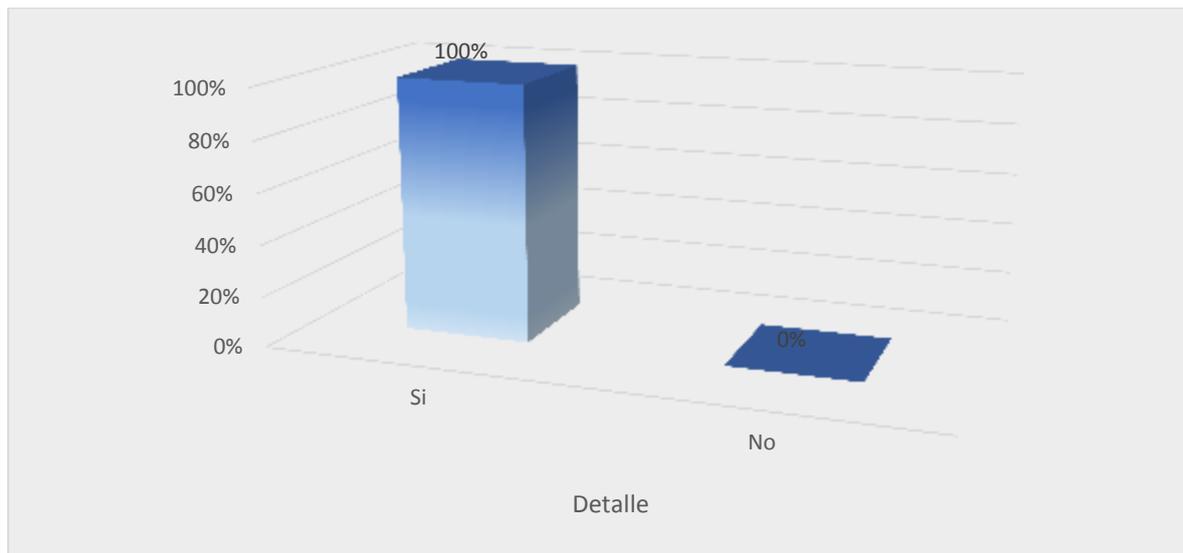
Cuadro N° 13 Cobros adicionales por atrasos en el pago

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 165 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 12 Cobros adicionales por atrasos en el pago



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ANÁLISIS:

El 100 % de los usuarios manifiestan que la Junta de Agua si realiza cobros adicionales en caso de no pagar a en el tiempo correspondiente.

ENTREVISTA

Entrevista que va dirigida hacia el Presidente de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”

1. ¿Cuenta la Institución con un organigrama institucional?

No cuenta con un organigrama institucional

2. ¿La Junta de Agua tiene establecido cual es la misión y visión que se han propuesto a cumplir?

La Junta de agua no tiene establecido o escrito cual es la misión y visión pero nuestro compromiso es prestar un servicio bueno a la comunidad.

3. ¿Para llevar la administración la Junta de Agua se rige a reglamentos, normas o procedimientos establecidos?

La Junta de Agua se debe regir al Reglamento Interno con el que se cuenta para desarrollar las actividades internas y llevar a administración.

4. ¿Cuál es la base legal a la que se debe regir la Junta de Agua para su adecuado funcionamiento?

La Junta de Agua se rige a la ley SENAGUA que es la Secretaria del Agua

5. ¿Los funcionarios de la Junta de Agua han recibido capacitaciones de cómo desempeñar sus funciones dentro de la institución?

No, sobre ese tema no se ha tenido capacitaciones se ha recibido capacitaciones de cómo mantener las fuentes de agua.

6. ¿Los funcionarios de la Junta de Agua tienen bien definidas cuales son las funciones a desempeñar cada uno?

Si, se encuentran establecidas en el reglamento interno con el que cuenta la Junta de Agua, pero el reglamento esta desactualizado.

7. ¿Con que frecuencia realizan reuniones dentro de la institución todos los directivos para dar un informe?

Se realizan reuniones cada fin de mes para informar las actividades que se han realizado

8. ¿Para la solución de problemas dentro de la institución se realizan reuniones con todos los funcionarios para buscar alternativas?

Si, para resolver cualquier problema se convoca a todos los directivos para informarles a todos cual es el problema y como se lo puede solucionar.

9. ¿Organizan trabajos o mingas para mantenimiento del servicio de agua potable conjuntamente con la comunidad?

No, el trabajo lo realiza el operador en caso de que pudiese existir una rotura grande se podría requerir de la ayuda de los usuarios.

10. ¿Cada qué tiempo se realiza el mantenimiento y la limpieza de las bombas de agua?

Se lo realiza cada tres meses.

11. ¿Para analizar cuál es la calidad del agua que se brinda a los usuarios se realizan estudios de laboratorio con frecuencia?

No, en este tiempo no se lo ha realizado pero hace tiempo atrás si se realizaban los estudios necesarios para saber cuál es la calidad del agua.

12. ¿Para resolver cualquier inconveniente con los usuarios existe la apertura necesaria para ser atendidos?

Si, para poder resolverlo y así dar un buen servicio a la comunidad

13. ¿El operador que realiza trabajos de mantenimiento cuenta con la ropa adecuada para el desarrollo de sus actividades?

Si, cuenta con la ropa adecuada que es de: mascarilla, guantes, botas y poncho de agua en caso de cambios en el clima pueda realizar su trabajo sin ningún problema.

14. ¿Existe un control en las operaciones administrativas y financieras dentro de la Junta de Agua?

Sí, para poder saber cómo se está llevando la administración y así poder dar un informe.

15. ¿Presenta la información de forma oportuna ante las entidades de control?

Si, para no tener ningún problema con las entidades de control.

16. ¿Para el manejo financiero dentro de la institución se realizan presupuestos?

No se han realizado presupuestos

17. ¿Cree Ud. que se debería implementar un sistema contable para manejar de mejor manera los movimientos que se realizan dentro de la institución?

Si se debería implementar ya que se podría llevar un mejor control en los movimientos que se realiza dentro de la Junta de Agua.

18. ¿Cree Ud., que sería necesario implementar un Manual de Gestión Administrativo y Financiero para la Junta de Agua Potable y Alcantarillado?

Si sería importante para la Junta de Agua para llevar una mejor gestión y para mejorar el funcionamiento administrativo y financiero de la institución.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

El Presidente de la Junta de Agua indicó que existen algunas deficiencias como por ejemplo que el personal no recibe capacitaciones de cómo desempeñar sus funciones a la vez no cuenta con un organigrama institucional, no se manejan presupuestos además no se realizan con frecuencia análisis del agua para saber cuál es la calidad del servicio que reciben los usuarios y son irregularidades que afectan a la gestión administrativa y financiera de la institución por lo tanto es necesario implementar el Manual de Gestión Administrativo y Financiero que servirá como guía para llevar a cabo la administración y un adecuado manejo de los recursos.

ENTREVISTA

Dirigida al Tesorero /Contador de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”

1. ¿Cuál es el monto que los usuarios pagan por el servicio de agua potable?

El valor que los usuarios pagan es de \$2 dólares cada mes.

2. ¿La recaudación del servicio de agua potable cada que tiempo se lo realiza?

La recaudación se la realiza de forma mensual.

3. ¿Utiliza un sistema contable para realizar el proceso de recaudación por el servicio de agua potable?

Para realizar el cobro del servicio de agua potable se maneja el programa Mónica que es de fácil manejo y se emite la factura de cada usuario.

4. ¿Cómo establece las multas que se cobran por retrasos?

Las multas se establecen por el tiempo que se demora el usuario en realizar los pagos del servicio de agua potable

5. ¿Qué procedimientos utiliza para realizar el cobro por mora del servicio de agua hacia los usuarios de la Junta de Agua Potable?

A partir del tercer mes que el usuario no tenga cancelado del servicio se envía una notificación indicando de que se acerque a cancelar dentro de un tiempo establecido y si no lo realiza se procederá a suspenderle el servicio de manera definitiva.

6. ¿Para llevar los movimientos de entrada y salida de dinero que registros maneja?

Se maneja el libro de contabilidad en donde se registran todos los movimientos que se realiza dentro de la Junta de Agua.

7. ¿Para realizar un control del dinero que ingresa a la Junta de Agua realiza cuadros de caja?

Si se realizan cuadros de caja para saber cuanto dinero a ingresado a la Junta de Agua por el servicio que se brinda.

8. ¿Se realizan arquezos de caja sorprendivos para un llevar un control del dinero de la institución?

Si, se realizan para tener en conocimiento si está el valor correspondiente.

9. ¿El dinero que es recaudado por parte de la Junta de Agua es depositado en su respectiva cuenta de forma inmediata o máximo al día siguiente de la recaudación?

Si, el dinero es depositado al día siguiente en la respectiva cuenta.

10. ¿Realiza constataciones físicas de los insumos con los que cuenta la institución?

Si para saber con cuantos insumos se cuenta y si se requiere hacer alguna adquisición.

11. ¿La Junta de Agua maneja Inventarios para conocer cuáles son las existencias con las que dispone?

Se realiza las constataciones físicas y se lleva un registro con lo que cuenta la Junta de Agua

12. ¿Maneja un plan de cuentas para el registro de transacciones que se realizan dentro de la institución?

No, para el registro de las transacciones no se maneja un plan de cuentas

13. ¿En la Junta de Agua para llevar un control dentro de la Gestión Financiera realiza Estados Financieros?

No, solamente se lleva el libro de contabilidad.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

El Tesorero indica que no se lleva un proceso contable adecuado para un buen direccionamiento de la institución y la razón es porque en la institución no se manejan Estados Financieros, plan de cuentas, inventarios, para llevar el registro de movimientos de la Junta de Agua se maneja un libro de contabilidad en el cual se registran ingresos y gastos por lo que no se lleva un adecuado control y es necesario implementar el Manual de Gestión Administrativo y Financiero para mejorar los procesos contables que se realizan dentro de la institución.

ENTREVISTA

Dirigida al operario de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes”

- 1. ¿Cómo realiza el levantamiento de las lecturas del consumo del agua potable que realizan los usuarios?**

Se la realiza visitando a cada domicilio de los usuarios tomando nota del consumo que han realizado.

- 2. ¿Utiliza la ropa adecuada de trabajo para el desarrollo de su trabajo?**

Si, cuento con la ropa adecuada la cual consta de guantes, mascarillas, botas y poncho de agua.

- 3. ¿Con qué frecuencia realiza la cloración del agua?**

La cloración del agua se la realiza cada 24 horas.

- 4. ¿Ud. recibe capacitaciones sobre el manejo y mantenimiento del agua potable?**

Si, se recibe capacitaciones que son dictadas por el MIDUVI (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda).

- 5. ¿Ud. realiza constataciones físicas de los insumos con los que cuenta para realizar su trabajo?**

No, se realizan constataciones físicas.

- 6. ¿Cómo determina la base del consumo del agua que tienen los usuarios de la Junta de Agua?**

La base es para todos los usuarios la misma y se determinó realizando un promedio del consumo que realizan las familias.

7. ¿Cuál es la base que deben consumir de agua potable los usuarios?

La base es de 15 metros cúbicos mensuales.

8. ¿Cuándo existe exceso en el consumo de agua se establecen multas?

Si, por cada metro cúbico que se exceda el usuario se establece un monto para evitar el desperdicio del agua.

9. ¿En qué casos se realiza la suspensión del agua a los usuarios?

Cuando existe la morosidad de 4 meses en adelante se notificará y si no realiza el pago e procede a la suspensión.

10. ¿Cuándo se realiza trabajos extras o mantenimiento de los tanques de agua potable lo realiza conjuntamente con la comunidad

No, cuando el trabajo es mayor se contrata a trabajadores del sector y se lo realiza.

11. ¿Cuándo existe algún daño la reparación la realiza de forma oportuna y eficaz?

Si, para que el usuario pueda recibir el servicio de manera oportuna.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

El Operador indica que no realiza las constataciones físicas de los insumos con los que cuenta para realizar su trabajo por lo que no se manejan inventarios y no se lleva un control de los insumos son deficiencias que afectan al funcionamiento de la Junta de Agua y es necesario implementar el Manual de Gestión Administrativo y Financiero ya que servirá como guía de cómo manejar los inventarios con sus respectivas cuentas y llevar una adecuada gestión dentro de la institución.

1.8. Matriz FODA

De acuerdo a la información recopilada se determinara cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Amenazas de acuerdo a lo analizado se determina el diagnóstico situacional de la Junta de Agua.

Cuadro N° 14 Matriz FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|---|
| <p>F1.- La institución cuenta con el personal capacitado</p> <p>F2.- Realiza reuniones para resolver problemas con todo el directivo y conjuntamente con la comunidad para dar un informe del trabajo que se realiza.</p> <p>F3.- Costos accesibles en el pago de servicio de agua potable.</p> <p>F 4.- Seguridad industrial para la realización del trabajo</p> <p>F5.- Cuenta con la infraestructura propia para el desarrollo de su trabajo.</p> | <p>O1.-Cuenta con la ley (SENAGUA) que sirve como asesoramiento para la institución.</p> <p>O2.- Capacitaciones que brinda el MIDUVI</p> <p>O3.- En el sector existen varias fuentes hídricas para abastecer del líquido vital a la población.</p> |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <p>D1.- No se lleva una adecuada gestión financiera.</p> <p>D2.- No se maneja un plan de cuentas para el registro de los movimientos de la Junta de Agua.</p> <p>D3.- Falta de comunicación hacia los usuarios en caso de algún inconveniente que se pueda generar con respecto al servicio.</p> <p>D4.- Ausencia de análisis del líquido vital periódico para conocer cuál es la calidad del agua que reciben los usuarios.</p> | <p>A1.- Decrecimiento de la población</p> <p>A2.- Desabastecimiento de los canales de agua por los cambios climáticos.</p> <p>A3.- Uso indebido del líquido vital que es destinado para el consumo humano.</p> |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

CRUCES ESTRATÉGICOS:**Cuadro N° 15** Cruces estratégicos

| ESTRATEGIAS (Fortalezas-Amenazas) FA | ESTRATEGIAS (Fortalezas-Oportunidades) FO |
|---|--|
| <p>1.- Experiencia en el trabajo para el desarrollo de las actividades internas.</p> <p>2.- Reuniones para solución de problemas internos y externos.</p> <p>3.- Concientización de la utilización del líquido vital.</p> <p>4.- Ropa adecuada para la realización de trabajos de mantenimiento del servicio de agua potable.</p> <p>5.- Infraestructura propia y adecuada para el desarrollo de las actividades.</p> | <p>1.- Capacitar al personal continuamente sobre el manejo y desempeño de sus funciones que realiza en la Junta de Agua.</p> <p>2.- Manejar un sistema contable técnico que ayude a un adecuado control financiero.</p> <p>3.- Conocer las funciones que debe desempeñar cada miembro de la institución para evitar duplicidad de funciones.</p> <p>4.- Implementar el plan de cuentas para llevar un registro contable eficiente.</p> <p>5.- Manejar inventarios con su respectiva codificación permitiendo llevar un control de los insumos.</p> |
| ESTRATEGIAS (Debilidades Oportunidades) DO | ESTRATEGIAS (Debilidades Amenazas) DA |
| <p>1.- Normativa que sirve como base para el desarrollo de su trabajo o asesoramiento.</p> <p>2.- Capacitaciones técnicas para el desarrollo y mantenimiento del servicio de agua potable.</p> <p>3.- Concientización de la utilización del líquido vital.</p> | <p>1. Socializar el manejo de los respectivos registros contables.</p> <p>2. Implementación de un catálogo de cuentas para que exista un mejor control de las transacciones.</p> <p>3.- Mejorar la comunicación informando los movimientos internos que se realizan por parte de los miembros de la Junta de Agua hacia los usuarios.</p> |

Elaborado Por: La Autora**Fuente:** Investigativa por la Autora

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

De acuerdo a la investigación directa desarrollada y al diagnóstico situacional se puede determinar que existen carencia de técnicas y herramientas administrativas y financieras; no se tiene estructurado y definido cómo llevar una contabilidad técnica para que se encuentren definidos y establecidos los procesos que se desarrollan dentro de la misma de acuerdo a la información recopilada dentro de la institución no se realizan inventarios por lo que es difícil conocer cuáles son las existencias para el desarrollo del trabajo además no se manejan presupuestos, Estados Financieros para llevar un mejor control en la parte financiera.

Además no se han realizado con frecuencia análisis de la calidad del agua que reciben como servicio los usuarios por lo que genera inconformidad ya que el objetivo de la Junta de Agua es brindar un servicio de calidad a la comunidad para que el servicio sea oportuno por lo que no se están realizando debidamente los procesos necesarios para tener un buen manejo y direccionamiento de la institución.

Se puede determinar que el problema de acuerdo al análisis realizado es la inexistencia de un Manual de Gestión Administrativo y Financiero para la Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” con la finalidad de mejorar los procesos internos que se realizan para llevar la gestión y la comunidad reciba un servicio de calidad.

CAPITULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.1. Administración

Según (Stephen p. Robbins, 2010, pág. 6) define

La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es.

La administración en una institución es importante porque establece las actividades que se coordinan entre sí para llevar los movimientos internos de la misma y cumplir las metas que se han propuesto, además es una supervisión de cómo se están desarrollando las actividades o si se necesita mejorarlas para un buen funcionamiento y en el caso de instituciones públicas brindar un servicio de calidad.

2.1.1. Elementos del proceso administrativo

Según (Lounffat, 2012), establece los elementos del proceso administrativo:

La Planeación, es el primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución, La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo.

Los elementos básicos de planeación están constituidos en primer lugar por la definición de la misión. Para poder implementar y operacionalizar las estrategias se torna muy necesario definir los cronogramas y presupuestos.

La Organización, es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuado y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida.

La Dirección, es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones.

Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos o equipos.

El Control, es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un período predefinido. El control debe de realizarse no sólo al final de un periodo, sino permanentemente, a efecto de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas.

Para llevar una adecuada administración se debe tomar en cuenta los cuatro elementos de la administración por lo que se realiza una planificación de lo que se va a realizar o hacia donde se quiere llegar teniendo en cuenta que se debe organizar todo el equipo de trabajo para lograrlo y mantener una dirección adecuada de los procesos y actividades internas que se han logrado o ejecutado; además se debe mantener un adecuado control para evaluar los resultados obtenidos de todo el proceso administrativo y financiero para que los resultados sean eficientes y eficaces.

2.1.2. Misión

Según (Lounffat, 2012, pág. 6) define:

La misión es la razón de ser de la empresa, debe estar fundamentada en valores y principios sólidos que la guíen y le den personalidad propia. Indica la manera mediante la cual una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo.

2.1.3. Visión

(Lounffat, 2012, pág. 6) *La visión es la extensión de la misión proyectada al futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo. Ambas se necesitan, se integran, se sostienen en el tiempo. Teniendo en cuenta esto, las preguntas a responder en torno a la misión precisan adecuarse en tiempo futuro.*

Todas las empresas deben establecer cuál es la misión ya que es la razón de ser de la empresa porque es donde se establece el propósito de cómo servir a la comunidad; a quien se está brindando el servicio y en la visión se establece lo que se quiere cumplir a largo plazo o en un periodo determinado, para mejorar o crecer institucionalmente

2.1.4. OBJETIVOS

Según (Navajo, 2011, pág. 109) define,

Los objetivos son los resultados preestablecidos, más o menos alejados en el tiempo, que pretendemos alcanzar con nuestra propia acción. Determinan los resultados finales deseados, nos dicen exactamente dónde estamos y dónde queremos estar en un determinado momento. Forman una jerarquía que abarca desde aquellos más amplios a los más específicos, y a su vez estos pueden subdividirse en objetivos más específicos y así sucesivamente.

Los objetivos en las empresas u organizaciones se establecen para tener claro que es lo que quiere cumplir la institución y hacia dónde quiere llegar con lo propuesto para mejorar el servicio a la comunidad y evaluar los resultados que se han obtenido de acuerdo a los objetivos planteados y desarrollados.

2.2. Organización

Según (Óscar Sánchez Estella, 2013, pág. 4) definen

La organización de una empresa como la acción y el efecto de coordinar el trabajo de varias personas, mediante la asignación de tareas o funciones específicas a cada una de ellas, con el propósito de conseguir unos mejores objetivos comunes.

2.2.1. Principios de organización

Según (Óscar Sánchez Estella, 2013, pág. 4) Los principios básicos son:

División de trabajo: Consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización. Se basa en el principio de la especialización para la mejora de la eficacia de las personas según el cual, cuanto menor es el número de tareas que hace una persona, mayor es su rendimiento.

Autoridad y responsabilidad: autoridad es la capacidad de dar órdenes y de hacer que se cumplan. Viene asociada a la responsabilidad del puesto ocupado por la persona.

Unidad de dirección: Cada grupo de actividades con un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y un solo plan.

Jerarquía: debe haber una línea de autoridad del escalón más alto al escalón más bajo de la organización se conoce como cadena de mando.

Orden: las personas y medios materiales deben estar en el lugar preciso en el momento exacto.

Remuneración: los empleados deben ser justamente retribuidos por su trabajo.

Estabilidad del personal: evitar los excesos de rotaciones de los empleados para mejorar su eficacia.

La organización en las instituciones es importante para mantener una adecuada administración y conseguir los propósitos establecidos además se debe basar en los principios organizacionales establecidos por los miembros de la junta de agua, en la organización es necesario que exista autoridad para que los empleados o funcionarios reciban disposiciones que vayan en beneficio del desarrollo de las actividades institucionales ya sean públicas o privadas, además todos deben tener claro el objetivo que se ha planteado para poder cumplirlo.

2.2.2. Seguridad laboral

Según (Chiavenato, 2011, pág. 276)define,

La seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados.

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, al eliminar las condiciones inseguras del ambiente.

Prevención de Accidentes: la seguridad busca reducir los accidentes laborales.

Administración de riesgos:

Según (Chiavenato, 2011, pág. 276) define,

La administración de riesgos implica identificar, analizar y administrar las condiciones que pueden provocar infortunios.

Un riesgo es un hecho imprevisible, pero probable. Además del sistema de protección contra incendios, (aparatos portátiles, hidratantes y sistemas automáticos).

Calidad de vida en el trabajo

(Chiavenato, 2011, pág. 276) define,

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo.

La seguridad laboral debe ser importante en todas las instituciones para velar por todos los empleados y garantizar su seguridad y puedan realizar de manera adecuada las actividades respectivas, a la vez poder prevenir o reducir los accidentes, además se debe analizar cuáles son las causas que se dan para que existan sucesos que puedan afectar la salud del empleado por lo que debe existir un adecuado ambiente laboral y poder mantener un personal motivado y seguro.

2.2.3. Riesgos ocupacionales

Según (Francisco Álvarez Heredia, 2012, pág. 38) define,

El riesgo identifica la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de que ocurra una calamidad, los denominamos factores de riesgo son aquellas variables o características que incrementan la probabilidad de sufrirlo.

Riesgo ocupacional: Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.

Riesgo profesional: Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo laboral vigente.

Factores de Riesgo Laboral

Según (Francisco Álvarez Heredia, 2012, pág. 38) define,

Son todas aquellas condiciones (factores) que incrementan el riesgo o están asociados a ellos. Se clasifican en:

Factores de riesgo relacionados con la seguridad: se refiere las condiciones materiales que influyen en los accidentes laborales como los equipos, máquinas o

herramientas, o el medio donde se trabaja. Encontramos accidentes ocurridos por las máquinas, golpes, caídas, quemaduras o aplastamientos.

Factores de origen físico, químico, o biológico: son factores como el ruido, la temperatura, la humedad (físicos), los tóxicos, gases, vapores (químicos) o los contaminantes biológicos como bacterias, hongos o virus.

Los riesgos ocupacionales se pueden producir en la realización del trabajo por causas que no están premeditadas al realizar las labores existen condiciones que pueden hacer que el riesgo se incremente o suceda como por ejemplo en el caso de la junta de agua el operador trabaja directamente con químicos que se utilizan para purificar el agua, que pueden ser tóxicos para la salud por lo que existen riesgos que se pueden producir y se debe manejar un plan de mitigación de riesgos para controlarlos y así poder reducirlos de manera eficaz.

2.3. Tipos de organización

Según (Gerardo Guajardo Cantú, 2014, pág. 7) define que los tipos de organizaciones económicas.

Son aquellas cuyo objetivo final es la generación de utilidades, pero en realidad existen organizaciones cuyos objetivos no se limitan a ese esquema.

En esta sección expondremos las características de tres tipos de organizaciones económicas que tienen una función relevante dentro de la actividad económica de un país:

Organizaciones lucrativas.

Organizaciones no lucrativas.

Organizaciones Gubernamentales.

Organizaciones Gubernamentales: Todos conocemos los diferentes órdenes de gobierno, ya sean nacionales o subnacionales (estatal, provincial, departamental, municipal, etc.). Los impuestos que pagamos una de las formas en que el gobierno recauda sus ingresos y por la cual tiene la responsabilidad de proporcionar los servicios que demanda la sociedad. Por ello los recursos económicos que las organizaciones gubernamentales administran son muy cuantiosos y también requieren de información financiera que facilite la toma de decisiones. Sin embargo, es necesario agregar que los criterios bajo los cuales se elabora dicha información difieren sustancialmente de aquellos que se aplican en las organizaciones lucrativas y no lucrativas.

Dentro de la clasificación de las organizaciones también se encuentra las entidades gubernamentales siendo su objetivo brindar un servicio eficaz a la población, no es empresa que genera rentabilidad, por lo que requiere de una buena administración, y mantener una adecuada información financiera para que las decisiones que se tomen sean las correctas y así poder cumplir con el objetivo que tienen las instituciones públicas.

2.4. Manuales

Según (Lounffat, 2012, pág. 131),

Los manuales organizacionales son documentos normativos e instructivos en los que se procura describir y explicar, detallada y objetivamente, cómo está organizada una institución y cómo debe operar para lograr eficacia y eficiencia.

En estos documentos se establecen funciones, procesos, puestos, procedimientos, políticas, y/o instrucciones sobre temas específicos. Al explicar el diseño y modus

operandi de las diversas unidades orgánicas que constituyen la organización, puede decirse que los manuales son el complemento natural de los organigramas.

Características

Para que un manual organizacional adquiera el perfil adecuado y sea considerado eficaz y eficiente en su diseño y aplicación, deben tenerse en cuenta algunos criterios:

Todo manual debe estar actualizado y contener información verdadera, completa y vigente.

Debe ser preciso, limitarse a lo justo y necesario.

A fin de ser fácilmente comprendido, tiene que ser redactado con claridad y sencillez.

Para mantener la uniformidad, deben emplearse normas de redacción, formatos y gráficos que sigan un estilo predefinido.

Ventajas

Los manuales organizacionales son de mucha utilidad; entre sus aplicaciones podemos mencionar:

Describen las diversas unidades organizacionales que componen una institución.

Detallan las principales funciones de cada unidad orgánica.

Definen los diversos procesos de negocios organizacionales.

Taxonomía de los manuales

Los manuales organizacionales pueden ser clasificados desde distintas perspectivas: ámbito de análisis, diseño, ámbito de aplicación, responsable de elaboración, usuario, tipo de actividad, aporte a la generación de valor, contenido, entre otras.

Según el ámbito de aplicación, los manuales pueden ser elaborados para instituciones del sector público o para instituciones del sector privado.

Manual de organización y procesos

El manual de organización y procesos se encarga de establecer los principales procesos de negocios de la institución, conocidos también como procesos empresariales o procesos organizacionales como así también los subprocesos respectivos, con base en la convergencia de las diversas áreas.

Los manuales son importantes para las instituciones, son documentos que sirven como guía en donde se encuentran establecidas normas, procedimientos que son instrucciones de cómo desempeñar las funciones administrativas y financieras para el buen funcionamiento de la institución.

Además los manuales deben contener características que son importantes y deben ser claros y precisos, tiene ventajas que van en beneficio de las instituciones porque se detallan las principales funciones y procesos que lleva la organización.

Presenta la información necesaria para un buen funcionamiento y manejo administrativo y financiero de los procedimientos internos de las instituciones públicas y privadas.

2.5. Organigrama

Según (Sánchez, 2012, pág. 31) define,

Los organigramas son una representación gráfica de la estructura de la organización que aporta de manera esquemática información referente a la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad.

El objetivo principal del organigrama es plasmar y transmitir de manera gráfica, como ya se ha visto, la composición de una organización o empresa.

Es preciso tener en cuenta una serie de aspectos o requisitos para poder elaborar un organigrama eficiente:

Deben ser claros y fáciles de entender.

No deben reflejar a todos los trabajadores, solo las funciones principales.

Deben contener el nombre de las funciones, no de las personas, aunque, si estas tienen que figurar, será junto al nombre de las funciones.

Su contenido debe ser el imprescindible y necesario.

Clases de organigramas

Existen diferentes clasificaciones de organigramas se va analizar dicha clasificación en función de su naturaleza, su finalidad, su ámbito, su contenido y su disposición gráfica.

Por su Naturaleza

A su vez, en este grupo, se encuentran tres tipos de organigrama:

Micro administrativo: hace referencia a una sola persona en global o solo una parte de ella.

Macro administrativo: implica a más de una empresa.

Meso administrativo: compone una o más empresas de un mismo sector de actividad.

Ventajas de los organigramas:

El uso de organigramas en la actualidad se ha disparado, ya que, como se ha visto, es una herramienta de administración para representar la empresa de manera gráfica.

Entre las ventajas que una empresa obtiene por la utilización de los organigramas, destacan los siguientes:

Son de uso universal, es decir, se pueden aplicar a cualquier tipo de organización.

Concentran las funciones y tareas, así como los diferentes puestos de trabajo y las líneas de autoridad.

Dan una visión general y amplia de la forma interna de la empresa.

Ofrecen las relaciones entre los distintos elementos de la empresa.

En el organigrama se establecen los niveles jerárquicos de todos los miembros de la Junta de Agua, toda institución debe contar con un organigrama ya que cuenta con elementos que son de utilidad en la institución además es útil para determinar las funciones que le corresponden a cada trabajador.

2.6. Empresas

2.6.1. Clasificación de las empresas

Según (Eduardo, 2012, pág. 25) clasifica,

Según origen del capital

Empresas de Economía Mixta: Reciben aportes del sector privado (particulares) y del estado, ejemplo: universidades semioficiales.

Empresas oficiales o públicas: Son las que reciben aportes del estado, ejemplo: hospitales departamentales, instituciones educativas.

Empresas privadas o particulares: Son las que para su constitución y funcionamiento necesitan aportes de personas o entidades particulares, ejemplo: cadenas de almacenes.

Las empresas son instituciones que pueden dedicarse a la producción o comercialización de productos o la prestación de servicios manejadas o administradas por un equipo de trabajo para realizar de forma correcta las operaciones internas aportando con ideas para un mejor funcionamiento de las mismas.

En la clasificación por el origen de capital existen empresas privadas que realizan su trabajo para generar utilidades y obtener rentas económicas que beneficien a cada socio integrante de dicha empresa; las empresas públicas prestan servicios para el beneficio de la sociedad y su objetivo es brindar un servicio de calidad administrando los recursos públicos con los que cuentan las instituciones en las cuales se encuentra la junta de agua; las empresas mixtas pertenecen tanto al sector público como al sector privado ya que cuentan con capital de los dos sectores y prestan servicios con la finalidad de satisfacer a la población.

2.7. Contabilidad

Según (Valdivieso, 2013, pág. 1) define,

La contabilidad es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan

en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable.

Se puede conceptualizar a la contabilidad como un campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada periodo o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad.

La Contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar decisiones.

La contabilidad es importante en todas las instituciones porque nos permite realizar un adecuado registro de las operaciones y transacciones internas de cualquier institución llevando un adecuado control de los ingresos, gastos o movimientos financieros que se realizan además con la contabilidad se puede evaluar los resultados que se han obtenido para mejorar la toma de decisiones; analizando la situación económica que se encuentra la institución

2.7.1. Objetivo e importancia de la contabilidad

Según (Barajas, 2012, pág. 5) define,

Tanto los objetivos como la importancia que tiene la contabilidad, quedan establecidos por lo que se puede interpretar de las definiciones modernas de la

misma. El objeto, es el de obtener y comunicar información económica y financiera a usuarios internos y externos respecto de una unidad económica.

2.7.2. Obligación de llevar contabilidad

Según (Barajas, 2012, pág. 5),

Todo comerciante está en la obligación de llevar una contabilidad adecuada a la naturaleza, importancia y organización de la Empresa, sobre la base uniforme que permita demostrar la situación de sus negocios y una justificación clara de todos y cada uno de los actos y operaciones sujetas a contabilización, debiendo además conservarse en buen estado los libros, documentos que los respalden.

La contabilidad es importante en todas las instituciones ya que debe existir una información clara que muestre la situación económica en que se encuentre la institución a la vez nos ayuda a transparentar la información financiera que se está manejando dentro de la empresa para que sea visible y entendible para todos los miembros de la institución.

2.7.3. Ciclo contable

Según (María, 2011, pág. 85) define,

El ciclo contable está compuesto por una serie de períodos y estos a su vez compuesto por un conjunto de actividades, las cuales se repiten cada período contable que está definido, por un mes, trimestre o un año, de tal manera que el ciclo inicia el 1° de enero y termina el 31 de diciembre.

Las principales actividades que se pueden detallar en un período contable son:

Transacciones comerciales entre los diferentes actores de un sector económico.

Elaboración de los diferentes soportes o documentación de las anteriores transacciones, con sus debidas autorizaciones y lleno de otros requisitos legales.

Codificación de los soportes mediante el Plan Único de Cuentas de cada uno de los sectores.

Ingreso de las operaciones en forma manual mediante el comprobante de contabilidad, en los libros auxiliares y principales y de control de todas las operaciones.

Ajustes contable como resultado de la verificación de las afirmaciones por parte de la auditoria o revisoría fiscal.

Elaboración de los estados financieros en forma manual o por medio de los reportes del software.

La definición de contabilidad tienen todos los elementos para el buen desempeño del ciclo contable y presentación de los resultados.

Es importante destacar que el ciclo contable resume el proceso de registro de todas las transacciones realizadas en varios períodos contables que inician el 1° de enero y terminan el 31 de diciembre, con la presentación de los estados financieros, los cuales deben ser aprobados por las instancias superiores, tal como acontece con las sociedades comerciales, por la Asamblea general o Junta de socios. Las decisiones que se tomen sobre los estados financieros aprobados corresponden a transacciones del siguiente ciclo contable.

El ciclo contable es importante para todas las instituciones ya que elabora la información financiera de los procedimientos internos que se realizan y lleva un registro de

las actividades económicas de un determinado tiempo para analizar los resultados y elaborar los estados financieros del período económico.

2.7.4. Clase de libros contables

Según (Microsoft, 2010, pág. 37) define,

El ciclo contable abarca todos los pasos que han de realizar para llegar a establecer el balance y la cuenta de Pérdidas y ganancias.

Para llegar a determinar esto, es necesario realizar una serie de pasos. Estos pasos vienen determinados por los libros de contabilidad. Básicamente hay 3 clases de libros contables:

LIBRO DIARIO

LIBRO MAYOR

LIBRO DIARIO: En el libro diario se registran todas las operaciones o hecho contables que han tenido lugar durante determinado período de tiempo. Esta contabilización se hace mediante los asientos contables, llevando cada asiento un número correlativo. Los asientos se contabilizan por orden de fechas en el Libro Diario, el cual es obligatorio para todas las empresas.

LIBRO MAYOR: En el libro mayor lo que se hace es pasar todas las cantidades de los asientos a sus respectivas cuentas. En las cuentas que se encuentren a la izquierda en el asiento se anotará su importe en el haber.

En toda empresa deben guardarse los documentos que generan un asiento, para su posterior comprobación o inspección además se les asigna un número de entrada, será más fácil, su localización.

A este respecto, en cada asiento del diario se hará constar el folio o página donde puede encontrarse el apunte en el Mayor.

Para realizar el ciclo contable se debe tomar en cuenta algunos libros de contabilidad que son importantes y le sirven a todas las empresas para registrar las transacciones que se realizan internamente a la vez refleja la situación financiera en la que se encuentra de acuerdo a su capital y así poder determinar los resultados que se han determinado en el ciclo contable.

Además se establece un registro del movimiento de dinero en la institución por lo que se lleva el libro diario donde se establecen los ingresos y gastos que se generan por lo tanto establece el resultado o saldo con el que cuenta la institución

El libro mayor es importante ya que se establecen las cuentas con sus respectivos valores para realizar la totalización y comprobar la veracidad de los saldos y valores determinados en el libro diario es importante para las instituciones ya que nos ayuda a comprobar que los valores sean reales y la información sea transparente.

2.7.5. Estados financieros

Según (Moreno Fernández, 2014, pág. 172) define a los estados financieros,

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El Estado de Situación Financiera muestra, en unidades monetarias la situación financiera de una empresa o entidad económica en una fecha determinada. Tiene el propósito de mostrar la naturaleza de los recursos económicos de la empresa, así como los derechos de los acreedores y de la participación de los dueños o accionistas. Si el Estado de Situación Financiera es comparativo, muestra además

los cambios en la naturaleza de los recursos, derechos y participación de un periodo a otro.

El estado de Situación financiera comprende información clasificada y agrupada en tres categorías o grupos principales: activos, pasivos y patrimonio o capital. En cuanto a su importancia, es un estado principal y se considera el estado financiero fundamental.

A este estado se lo denomina de varias maneras: balance, balance general, posición financiera, conciliación financiera estado de activo, pasivo y capital y actualmente estado de situación financiera, que es el nombre más apropiado pues representa lo que contiene la situación financiera de la empresa

Activo

Un activo es un recurso controlado por una entidad, identificado cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundamentalmente beneficios económicos futuros, derivado de operaciones ocurridas en el pasado. Que han afectado económicamente a dicha entidad.

Recurso controlado por una entidad. Un activo es controlado por una entidad, cuando esta tiene el derecho de obtener para sí misma los beneficios económicos futuros que derivan del activo y de regular el acceso de terceros a dichos beneficios. Todo activo es controlado por una entidad determinada, por lo que no puede ser controlado simultáneamente una entidad.

Pasivo

Un pasivo es una obligación presente de la entidad, virtualmente ineludible, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.

El pasivo se clasifica como circulante a corto plazo y a largo plazo.

El pasivo circulante se identifica con el ciclo financiero a corto plazo y el pasivo a largo plazo con ciclo financiero a largo plazo.

Capital Contable

Al capital contable se lo designa con diferentes términos como por ejemplo, capital social y utilidades retenidas, patrimonio de los accionistas o, si es el caso, capital social y déficit.

El concepto de capital contable es utilizado para las entidades lucrativas, y el de patrimonio contable para las entidades con propósito no lucrativas, sin embargo para efectos de este marco conceptual, ambos se definen en los mismos términos.

Estado de resultados

El estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de un ente económico y su resultado final en forma de un beneficio o una pérdida,

El estado de resultados modifica el capital contable del ente económico en el estado de situación financiera.

Muestra un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la entidad durante un periodo determinado.

En las operaciones de una empresa hay una distinción muy clara entre ingresos, costos, gastos y así debe ser expresado en el estado de resultados.

Los ingresos son las cantidades percibidas por un ente económico como consecuencia de sus operaciones normales. Los costos y gastos, por el contrario, son las cantidades requeridas para la generación de los ingresos.

El estado de resultados es eminentemente dinámico en cuanto a que expresa en forma acumulativa las cifras de ingresos, costos y gastos resultantes en un período determinado, a diferencia del estado de situación financiera cuyo carácter es preponderantemente financiero. En cuanto a su importancia, es un estado principal.

La corrección de un estado de resultados depende fundamentalmente de que se incluya la totalidad de las partidas de ingresos, así como los costos y gastos atribuibles a los ingresos realizados (costes directos) y gastos en que se ha incurrido por el transcurso del tiempo que cubre el estado.

Estado de cambios en el patrimonio

El estado de variaciones en el capital contable muestra los cambios en la inversión de los dueños o accionistas durante un período.

El estado presenta las alteraciones sufridas en el patrimonio de los socios, es decir, en las diferentes clasificaciones del capital contable durante un lapso o periodo determinado. A este estado también se le llama estado de cambios del capital contable.

Cuando durante un lapso determinado el capital social de una empresa no ha sufrido modificación puede eliminarse del estado el renglón del capital social y solo incluir

los cambios en las utilidades retenidas. Este caso sucede con frecuencia y al estado se le denomina estado de utilidades retenidas.

El estado de variaciones en el capital contables es un estado dinámico y es el enlace entre el estado de situación financiera y el estado de resultados; el primero, en lo relativo a las utilidades retenidas que forman parte del capital contable y, el segundo, a la utilidad neta del período.

Estado de flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo muestra información sobre las fuentes y aplicaciones del efectivo en el período, ordenado por actividades y operación de inversión y financiamiento.

Permite conocer el efecto que han tenido las actividades y operaciones de la entidad en efectivo y así poder evaluar su capacidad para cumplir con las obligaciones contraída por la entidad, y conocer los requerimientos de financiamiento.

Es importante conocer el origen de los flujos de efectivo generados y su destino porque no es lo mismo que los flujos provengan de actividades de operación a que provengan de financiamiento con costo.

Junto con los demás estados financieros básicos permite evaluar los cambios en los activos y pasivos de la entidad y su estructura financiera incluyendo su liquidez y solvencia.

Las actividades de operación son las que constituyen la principal fuente de ingresos y se reconocen como capital de trabajo (ciclo financiero a corto plazo).

Las actividades de inversión son las relacionadas con la adquisición y la disposición de: propiedades, planta y equipo, activos intangibles y activos destinados al uso, producción de bienes o a la prestación de servicios, inversiones permanentes en instrumentos financieros (ciclo financiero a largo plazo).

Las empresas o instituciones deben llevar registros y estados financieros en los cuales presenta los Activos que son los bienes o recursos con los que cuenta la empresa y puede hacer uso para el funcionamiento de la misma y obtener rentabilidad a la vez brindar servicios a la población; los pasivos que son la deudas que ha adoptado la empresa para expandir la empresa o incrementar su capital para que la institución pueda cumplir con sus objetivos; el patrimonio es el capital con el que cuenta la institución puede ser de una o varias personas en caso de las instituciones públicas cuenta con capital del Estado que es utilizado para el funcionamiento de las instituciones y que es utilizado para beneficio de toda la población.

Los Estados Financieros son importantes en todas las instituciones sean públicas, privadas o mixtas y la información financiera se vea reflejada de manera concreta y clara a la vez se puede analizar dicha información en la toma de decisiones respecto al direccionamiento de la institución.

El Estado de Flujo de Efectivo es importante en las instituciones porque nos informa sobre los movimientos internos que se realizan y nos indica con que capacidad de efectivo se encuentra la institución para poder realizar presupuestos o proyecciones.

El Estado de Cambios en el Patrimonio nos permite conocer la situación en que se encuentra la institución de acuerdo al capital con el que cuenta en un periodo determinado.

2.7.6. Plan de cuentas

Según (Barajas, 2012, pág. 10) define al plan de cuentas,

Es un listado oficial donde se muestran codificadas y clasificadas todas las cuentas, tanto nominales, reales o de orden, que utiliza una determinada empresa. La preparación y elaboración de un plan de cuentas se realiza de acuerdo a las características propias de cada empresa. Por lo que el plan de cuenta será diferente según la actividad de la empresa, pudiendo ser empresa comercial, de servicio, industrial etc., incluso entre empresas de la misma actividad podrían ser diferentes.

Las instituciones para llevar un adecuado registro de las operaciones necesitan utilizar un plan de cuentas para mayor facilidad en la ubicación de cada cuenta en el periodo contable además puede utilizar un sistema automatizado a través del código puede seleccionar las cuentas y ubicar en el respectivo orden que sea necesario se puede utilizar números o letras para mejor entendimiento.

2.7.7. Presupuestos

Según (Romero, 2010, pág. 25) define,

El presupuesto público es una herramienta de carácter financiero, económico y social, que permite a la autoridad estatal planear, programar y proyectar los ingresos y gastos públicos en un período fiscal, a fin de que lo programado o proyectado en materia presupuestal sea lo más cercano a la ejecución (realidad).

En el Código de Planificación de Finanzas Públicas; en el artículo 96 establece “las etapas del ciclo presupuestario ya que se deben regir todas las instituciones del sector público lo cual indica las siguientes:

- *Programación presupuestaria*
- *Formulación presupuestaria*
- *Aprobación presupuestaria*
- *Ejecución presupuestaria*
- *Evaluación y seguimiento presupuestario*
- *Clausura y liquidación presupuestaria.*”

Estos lineamientos pueden servir como referencia para la junta de agua porque indica cómo se desarrolla los presupuestos a través de los cuales indica la realización de una adecuada programación de las actividades o proyectos a desarrollarse y la formulación del presupuesto sea práctico, a la vez se efectúe la aprobación después de haber realizado la formulación para luego ejecutarlo y así poder llevar a cabo los proyectos que se han propuesto cumplir en el período y comprobar si se han desarrollado a cabalidad realizando una evaluación del presupuesto que se está ejecutando.

Los presupuestos en general son importantes para todas las instituciones a través de los mismos se puede determinar cuánto se va a utilizar de dinero en gastos para el siguiente período contable y de los ingresos que se obtendrán además se lo plantea para que no exista ningún inconveniente en la realización de adquisiciones o pagos que se presenten.

2.8. Control interno

Según (Barquero, 2013, pág. 35) define al control interno

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

Los cinco componentes del control interno son:

Entorno de control

Evaluación de riesgos

Actividades de control

Información y comunicación

Actividades de seguimiento

El entorno de control es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto sino que influye en todas las actividades de la entidad.

Evaluación de riesgos forma parte del control interno el hecho de que la dirección analice cuáles son los riesgos que pueden afectar a la entidad, los documente, los evalúe y establezca estrategias para afrontarlos.

Actividades de control son los procedimientos que se encuentran a lo largo de cualquier proceso de negocio de una entidad y que han sido diseñados por la dirección para mitigar los riesgos identificados en el mismo.

Las actividades de control también se pueden clasificar entre:

Controles Preventivos diseñados para evitar que se produzca el error en el momento en que se está gestionando la transacción.

Controles Detectivos diseñados para detectar errores que no han sido detectados por los controles preventivos.

Información y Comunicación son componentes que soportan el funcionamiento del resto de componentes de control interno.

Seguimiento son procedimientos realizados para evaluar si cada uno de los cinco componentes del control interno está funcionando correctamente.

El control interno es de gran importancia en todas las instituciones y más en las instituciones públicas ya que el objetivo es brindar un servicio de calidad a la población por lo que el control interno establece normas a las cuales se debe regir y sirve como una guía para el buen funcionamiento de la institución, además realiza o establece controles que evalúan los registros y procedimientos que se están llevando a cabo internamente para llevar una adecuada administración.

2.8.1. Objetivos del control interno

Según (Valdivieso, 2013, pág. 46) define,

Los objetivos del control interno:

- *Prevenir fraudes, localizar errores, y poder fijar su monto.*
- *Comprobar la veracidad de los estados financieros*
- *Estimular la eficiencia operacional.*
- *Salvaguardar los activos u obtener un control efectivo sobre todos los aspectos de la entidad.*

El control interno es importante para prevenir errores que puedan afectar el funcionamiento de la institución ya que establece controles o disposiciones que son guías y sirven para mantener una información veraz, clara y transparente por lo que es de gran importancia que todas las instituciones manejen el control interno.

Normas de control interno

Las instituciones públicas deben regirse a las normas de control interno por lo que son indispensables, a través de las mismas muestra cómo se debe desarrollar las actividades internas de la junta de agua y así puede tomar como referencia o indicios el desarrollo de las operaciones de manera clara para no tener inconvenientes con las entidades de control y mostrar la información financiera y administrativa de manera correcta.

2.8.2. Impuesto a la renta

La Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 45 establece que,

Otras retenciones en la fuente.- Toda persona jurídica, pública o privada, la sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier otro tipo de ingresos que constituyan rentas gravadas para quien los reciba, actuará como agente de retención del impuesto a la renta.

El Servicio de Rentas Internas señalará periódicamente los porcentajes de retención, que no podrán ser superiores al 10% del pago o crédito realizado.

El impuesto a la renta se paga ante cualquier tipo de ingresos que realicen las instituciones sean públicas o privadas, por lo tanto la junta de agua debe realizar la declaración del impuesto a la renta ya que realiza recaudaciones por el servicio que presta y está obligada a llevar contabilidad por lo que debe realizar una buena gestión administrativa y financiera presentando la información de manera oportuna para que no tenga ningún inconveniente con las entidades de control en este caso el servicio de rentas internas.

2.8.3. Impuesto al valor agregado

La Ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 56 establece que,

Impuesto al valor agregado sobre los servicios.- el IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación.

Se encuentran gravados con tarifa cero los siguientes servicios:

Los servicios públicos de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado y los de recolección de basura.

El impuesto al valor agregado es un tributo que se paga al Estado para generar ingresos y distribuirlos de manera equitativa a todo el país; la Junta de Agua es una institución pública que brinda servicios a la comunidad y en la Ley de Régimen Tributario Interno establece algunos servicios que se encuentran con tarifa cero en los que se encuentra el servicio de agua potable y alcantarillado.

CAPITULO 3

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Introducción

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” es una institución que presta servicios a la comunidad para satisfacer las necesidades básicas por lo tanto es importante que se lleve una adecuada administración ya que también administra recursos del Estado y cada día realiza un trabajo para el desarrollo y crecimiento de la comunidad, es una institución que realiza autogestión propia de acuerdo a la necesidades que se presentan dentro de la comunidad.

Realizado el diagnóstico situacional se ha determinado ausencia de controles internos en las áreas administrativas y financieras de la Junta de Agua, por lo que es necesario contar con un manual de gestión que ayude al desarrollo de las actividades operativas de las diferentes áreas que conforman la entidad. El manual establece las bases o directrices a las cuales se puede regir la institución para mejorar la gestión interna ya que en la junta de agua se lleva una contabilidad básica por lo que necesita mejorar a través de la implementación de un sistema contable técnico en el cual refleje la información financiera que se maneja en la institución. Además en el campo administrativo se establece la misión, visión, objetivos y metas a ser alcanzadas, y brindar un mejor servicio a la comunidad.

3.2. Parte filosófica

3.2.1. Misión

Brindar un servicio de agua potable y alcantarillado de calidad a los usuarios que pertenecen a la Parroquia “Los Andes” para satisfacer sus necesidades básicas a través de una adecuada administración, realizando capacitaciones y mejoras en el servicio.

3.2.2. Visión

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” en el año 2021 será una entidad que sea reconocida a nivel provincial al brindar una atención profesional a los usuarios con el servicio de agua potable, líquido vital que garantizará el consumo humano, y será reconocido por su calidad a través de análisis constantes priorizando la salud de la comunidad.

3.2.3. Objetivos

- Elaborar las políticas administrativas que mejoren los procesos administrativos que se manejan internamente en la Junta de Agua.
- Diseñar los procesos contables que mejoren la administración financiera de la Junta de Agua.
- Implementar un sistema de control interno de acuerdo a la estructura y gestión de la Junta de Agua.
- Plantear la cadena de valor de los procesos internos y estructura organizacional.

3.2.4. Principios

Integridad

La Junta de Agua debe ser íntegra al realizar su gestión porque debe tomar decisiones para desarrollar su trabajo, considerando las sugerencias de los miembros de la institución y de los usuarios, con el fin de brindar un buen servicio eficaz y eficiente.

Eficiencia

Al realizar las actividades internas se debe ejecutarlas con una perspectiva de cumplir con los objetivos planteados optimizando los recursos a través de una adecuada gestión.

Compromiso

Al desempeñar las funciones los miembros de la Junta de Agua mantienen una obligación que permite analizar las necesidades que se deben satisfacer para mantener o llevar una adecuada gestión administrativa y financiera que vaya en beneficio de todos los usuarios.

3.2.5. Valores

Honestidad

Al rendir las cuentas de la administración, la información debe ser transparente y clara para que la comunidad se encuentre satisfecha con la realización del trabajo y las operaciones que se ejecutan en beneficio de todos los usuarios.

Amabilidad

Los miembros de la Junta de Agua brindan un servicio a la comunidad por lo que se lo debe realizar con una adecuada y buena atención.

Puntualidad

En el desarrollo de las actividades es fundamental que todos los miembros de la institución demuestren su responsabilidad asistiendo a su debido tiempo al desarrollo de sus funciones encomendadas, lo que permitirá demostrar con la puntualidad, ejemplo y respeto a los usuarios

3.2.6. Políticas

Las políticas son importantes en las instituciones ya que a través de las cuales se establecen estrategias para tener en cuenta en el desarrollo de las funciones de los miembros de la institución.

Políticas de Riesgos

Las políticas de riesgos ayudaran a precautelar algún suceso o hecho que pueda ocurrir a través de normas establecidas.

A continuación se señalan las siguientes políticas:

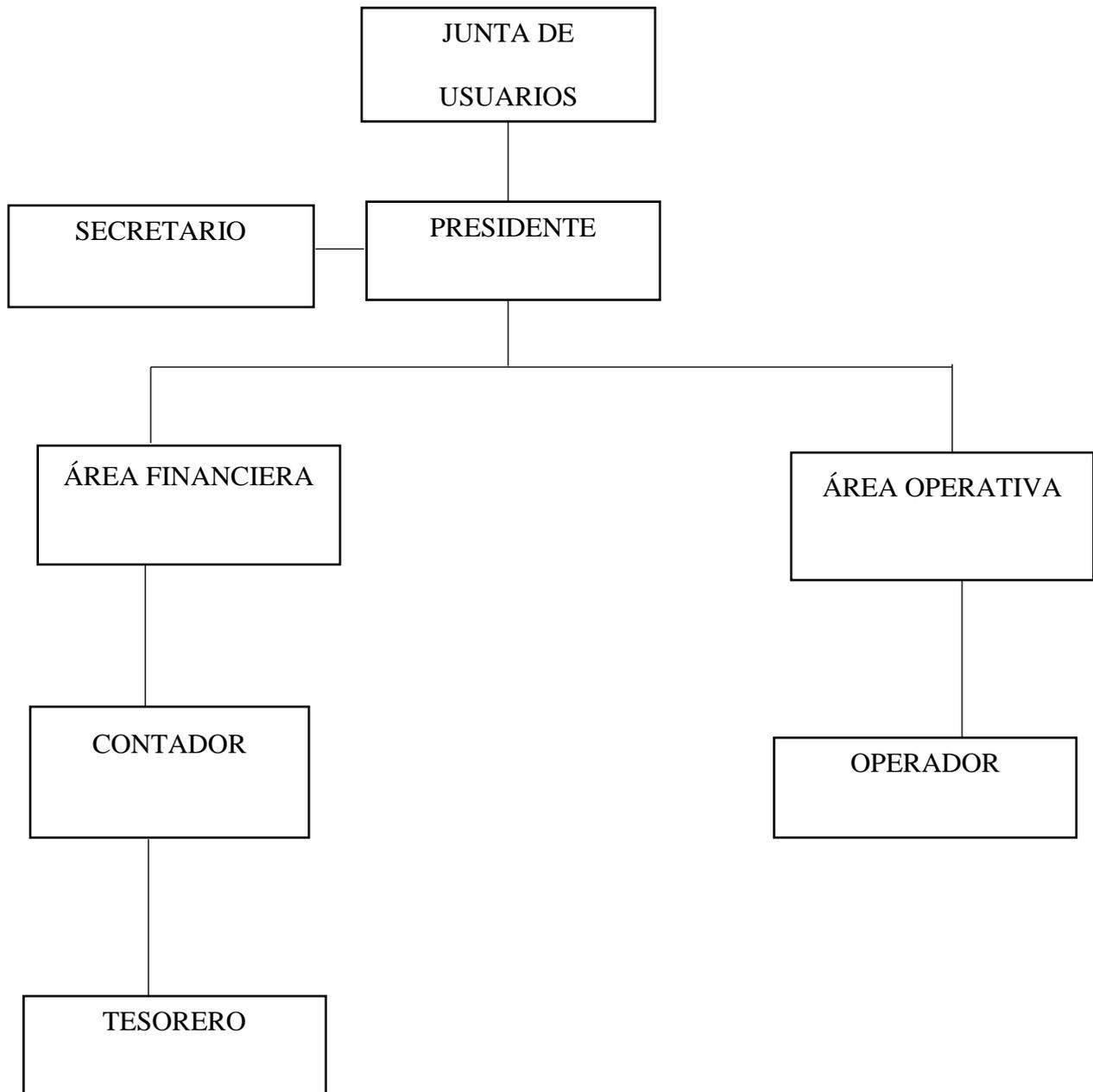
- Establecer los mecanismos de control para un adecuado manejo de los insumos con los que se realiza el trabajo el operador.
- Usar una adecuada ropa de trabajo para el desarrollo del trabajo y la utilización de químicos para la purificación del agua.
- Brindar capacitaciones para el adecuado uso y manejo del líquido vital dirigido a los usuarios y mantener una adecuada comunicación con los mismos.
- Mantener un espacio adecuado de trabajo como por ejemplo; iluminación, ambiente de trabajo.

3.3. Organigrama

El organigrama es de gran utilidad para la Junta de Agua para determinar y analizar el nivel de jerarquía de cada miembro de la institución.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “LOS ANDES”

Organigrama Propuesto



3.4. Manual funcional

3.4.1. Introducción

El manual funcional es importante para la Junta de Agua porque es un documento que determina las funciones de cada miembro de la institución, es una guía para el desarrollo de las actividades de todos los empleados de manera adecuada y correcta debiendo ser adoptados por todas las instituciones sean públicas o privadas para un buen direccionamiento de las mismas.

3.4.2. Objetivos

- Asignar a cada actividad o actividades el personal adecuado para el buen desarrollo de los procedimientos internos.
- Establecer las funciones que debe desempeñar cada miembro de la institución.
- Determinar cuál es el tipo de perfil que debe tener para ocupar un cargo o un determinado puesto para desarrollar las respectivas actividades de la institución.
- Analizar el nivel jerárquico de cada miembro de la institución para conocer cuáles son las actividades internas que se deben desarrollar en la institución.

3.4.3. Políticas

- Brindar capacitaciones para concientizar a los usuarios sobre el uso y manejo del agua potable.
- Mantener un adecuado control de los insumos con los que cuenta la institución para la realización del trabajo.
- Tomar medidas preventivas para que no existan cortes sorpresivos del servicio de agua potable para la comunidad.

- Asistencia de todos los miembros de la Junta de Agua a las reuniones para resolver problemas e inconvenientes que se puedan presentar.

3.4.4. Estrategias

- Se debe realizar capacitaciones por lo menos 2 veces al año para que los pobladores de la parroquia conozcan sobre la correcta utilización del agua para el consumo humano.
- Realizar controles o inventarios de los materiales con los que cuenta la institución para que la realización del trabajo sea oportuno y eficaz.
- Se debe realizar revisiones permanentes de la tubería para que no existan daños y a los pobladores no les falte el líquido vital.
- Comunicar a los usuarios cuando existan cortes del servicio de agua potable y el daño sea de gran magnitud para que los usuarios puedan tomar medidas preventivas.

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE AGUA**Cuadro N° 16** Junta de usuarios

| | |
|--|--|
|  | <p>MANUAL DE FUNCIONES</p> <p>JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO</p> <p>“LOS ANDES”</p> |
| <p>PUESTO: Presidente</p> | |
| <p>NIVEL JERÁRQUICO: EJECUTIVO</p> <p>NIVEL SUPERIOR: JUNTA DE USUARIOS</p> | |
| <p>PERFIL:</p> <p>Elegido por el pueblo</p> <p>Experiencia:</p> <p>Trabajo a fines con el manejo y administración en juntas de agua.</p> | |
| <p>OBJETIVO DEL PUESTO:</p> <p>Llevar una adecuada dirección de acuerdo al manejo de procesos que se realizan en la junta de agua para el desarrollo de las actividades y conjuntamente con el equipo de trabajo tomar decisiones que vayan en beneficio de la institución.</p> | |
| <p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representa de manera directa a la junta de agua. • Dirige de forma correcta a los miembros de la junta de agua. • Realiza reuniones conjuntamente con todos los miembros para dar a conocer los inconvenientes que pueden existir y tomar medidas para corregirlos. | |

- Capacita de manera continua para realizar un adecuado manejo y direccionamiento de la institución.
- Mantiene una comunicación abierta hacia los usuarios para conocer sobre sus inquietudes o sugerencias que puedan existir.
- Realiza gestiones sobre obras que se vayan a realizar en beneficio de la junta de agua y mejoren el servicio a los usuarios.
- Busca o solicita obras y mejoras con los organismos o entidades municipales que se realicen para que el servicio de agua potable y alcantarillado sea de calidad para la comunidad.
- Aprueba presupuestos, compras o adquisiciones que se vayan a realizar dentro de la institución.
- Deposita el dinero recaudado de forma inmediata o al día siguiente.
- Revisa de forma coordinada el área financiera, los arqueos y la constatación física de los insumos y materiales.

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ÁREA ADMINISTRATIVA:**Cuadro N° 17** Secretario

| | |
|--|---|
|  | MANUAL DE FUNCIONES JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “LOS ANDES” |
| PUESTO: SECRETARIO | |
| NIVEL JERÁRQUICO: AUXILIAR O APOYO NIVEL SUPERIOR: PRESIDENTE | |
| PERFIL: Estudios Superiores: Bachiller en Contabilidad o Afines. Experiencia: Trabajo en el área de secretaría, oficina, redacción de actas o afines. | |
| OBJETIVO DEL PUESTO: Llevar una información adecuada de los movimientos que se realizan internamente en la junta de agua además de una correcta redacción para que todos los miembros de la institución puedan manejar la información. | |
| FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Brinda una atención esmerada a los usuarios de la Junta • Atiende llamadas o sugerencias de los usuarios para ser analizadas conjuntamente con todos los miembros de la junta de agua. • Comunica de forma oportuna a la máxima autoridad y demás áreas sobre las peticiones de los usuarios • Recibe documentos o información que sea destinada para la institución. • Archiva la documentación que maneja la junta de agua; como por ejemplo oficios, actas, etc., en su respectivo orden y fecha para poder utilizarla de mejor | |

manera.

- Ingresa al sistema las lecturas realizadas por los operadores
- Realiza convocatorias que se envíen a los usuarios para las reuniones que se lleven a cabo.
- Se reúne conjuntamente con todos los miembros de la junta de agua para tomar decisiones que sean en beneficio de la institución.
- Redacta las actas de cada reunión que se realiza en la junta de agua.
- Realiza cualquier actividad que le sea recomendado por los superiores

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ÁREA FINANCIERA:**Cuadro N° 18** Contador

| | |
|---|---|
|  | MANUAL DE FUNCIONES JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “LOS ANDES” |
| PUESTO: CONTADOR | |
| NIVEL JERÁRQUICO: AUXILIAR O APOYO NIVEL SUPERIOR: PRESIDENTE | |
| PERFIL: Estudios Superiores: Contabilidad o afines. Experiencia: Trabajo en el área de contabilidad, tributación o afines. | |
| OBJETIVO DEL PUESTO: Indicar la situación financiera de la institución a través de registros o documentos que indiquen la información y la misma sea clara, transparente y veraz para ser analizada y poder tomar decisiones. | |
| FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Revisa la información presentada por tesorería para identificar la veracidad de los saldos indicados. • Realiza registros contables para saber cómo se encuentra la situación económica de la institución. • Efectúa el pago al personal que labora en la institución. • Realiza las conciliaciones de las cuentas contables entre auxiliares y mayores • Efectúa las constataciones físicas de los insumos e inventarios de activos fijos • Realiza y presentar un análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar | |

- Elabora los Estados Financieros de acuerdo a la situación económica de la institución.
- Desarrolla la declaración de los impuestos correspondientes de manera mensual.
- Indica la información emitida al SRI para ser revisada por el Presidente.
- Entrega los balances al Presidente de la Junta de Agua para ser analizados y pueda tomar decisiones.

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ÁREA FINANCIERA:**Cuadro N° 19** Tesorero

| |
|---|
|  <p>MANUAL DE FUNCIONES</p> <p>JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “LOS ANDES”</p> |
| PUESTO: TESORERO |
| NIVEL JERÁRQUICO: AUXILIAR O APOYO NIVEL SUPERIOR: PRESIDENTE |
| <p>PERFIL:</p> <p>Estudios Superiores: Bachiller en Contabilidad o Afines.</p> <p>Experiencia: Trabajo en el área de contabilidad, atención al cliente o afines.</p> |
| <p>OBJETIVO DEL PUESTO:</p> <p>Recaudar los ingresos del servicio de agua potable de todos los usuarios cada mes para que los ingresos vayan en beneficio y crecimiento de la institución y así poder mejorar el servicio.</p> |
| <p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lleva un adecuado registro de los ingresos y egresos de la institución. • Ejecuta arqueos de caja periódicos para comprobar los saldos. • Emite facturas o recibos del cobro que realiza, a través de la emisión de lecturas realizadas por el operador. • Maneja el programa que utiliza para el cobro de manera correcta, registrando cada pago que realiza el usuario. • Remite la información de las recaudaciones diarias a contabilidad para su registro respectivo. • Revisa que los desembolsos realizados se encuentren con la documentación de soporte pertinente. • Efectúa los pagos a proveedores |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ÁREA OPERATIVA:**Cuadro N° 20** Operador

| | |
|---|---|
|  | MANUAL DE FUNCIONES |
| | JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “LOS ANDES” |
| PUESTO: OPERADOR | |
| NIVEL JERÁRQUICO: OPERATIVO | |
| NIVEL SUPERIOR: PRESIDENTE – TESORERO (Recaudador) | |
| PERFIL: | |
| Estudios Superiores: | |
| Educación Básica | |
| Experiencia: | |
| En el manejo de maquinaria; tratamiento de agua potable, mantenimiento y arreglo de tuberías. | |
| OBJETIVO DEL PUESTO: | |
| Brindar a la comunidad un servicio de calidad realizando un adecuado mantenimiento y tratamiento del agua potable para que el líquido vital que reciben los usuarios sea apto para el consumo humano. | |
| FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye del líquido vital a toda la comunidad. • Realiza la cloración diaria del líquido vital. • Organiza mingas con la comunidad cuando se requiera de trabajo adicional o las roturas sean de gran magnitud. • Cumple con el horario de trabajo establecido. • Realiza la limpieza de los tanques de agua, equipos, instalaciones para que se mantengan en un buen estado y el agua potable se encuentre en óptimas condiciones y sea de calidad. • Ejecuta el levantamiento de las lecturas del consumo mensual de los usuarios para establecer el monto de pago que le corresponde. • Informa a la comunidad si se van a realizar cortes del servicio oportunamente por motivos de mantenimiento. | |

Elaborado Por: La Autora**Fuente:** Investigativa por la Autora

3.5. Procesos administrativos

3.5.1. Introducción

Todas las instituciones cuentan con procesos administrativos en los cuales se determinan los pasos que deben seguir en una determinada actividad por lo que es importante que mantengan un manual ya que a través del cual establece los procesos que se deben realizar para una determinada actividad y así poder realizarla de manera adecuada.

La junta de agua es una institución pública y presta un servicio a la comunidad y por lo tanto debe realizar de una manera adecuada y correcta los procesos administrativos para así poder brindar a la comunidad un servicio de calidad que pueda satisfacer las necesidades básicas como es el líquido vital.

El manual de procesos administrativos es un documento que sirve como guía para los miembros de la junta de agua, el mismo que ayudará a la gestión institucional y al cumplimiento de los objetivos propuestos, además es la secuencia que se debe seguir para ejecutar una determinada actividad.

3.5.2. Objetivos

- Indicar como desarrollar las actividades de acuerdo a los procesos administrativos.
- Garantizar que los procesos sean desarrollados de manera correcta para el cumplimiento de los objetivos.
- Evitar la duplicidad de actividades ya que se distribuye los procesos que debe desarrollar cada miembro de la institución.
- Capacitar a todos los miembros de la institución.

- Orientar a los funcionarios de la junta de agua para que conozcan que secuencia debe seguir al realizar las actividades.
- Establecer parámetros que ayuden a lograr una adecuada administración.
- Mejorar la comunicación entre todos los miembros que conforman la junta de agua para cumplir con eficacia las metas.
- Determinar la responsabilidad que cada miembro de la junta de agua debe cumplir.

3.5.3. Políticas

- Los miembros de la institución deberán capacitarse constantemente.
- Se deberá llevar un adecuado registro de los insumos que se utilizan en el desarrollo del trabajo.
- El tesorero deberá mantener un registro sobre los usuarios que adeuden por más de 2 o 3 meses para ejecutar su respectivo cobro.
- Analizar el consumo excesivo de agua potable por algunos usuarios y concientizar para el buen uso del líquido vital.
- Manejar un plan para mitigar los riesgos que puedan existir en el desarrollo del trabajo.
- Se deberá utilizar la ropa de trabajo adecuada para el cumplimiento de sus labores.
- El operador deberá atender de forma inmediata a daños que se producen en la tubería, para que la población no se quede sin el líquido vital por mucho tiempo.
- Todos los miembros de la junta de agua deberán llevar una adecuada comunicación para la solución de inconvenientes o problemas que se puedan presentar.

3.5.4. Estrategias

- Capacitaciones que vayan en beneficio de los miembros de la junta de agua.
- Informar a la comunidad como se está llevando a cabo la administración y cuáles han sido los avances que ha tenido la junta de agua.
- Controlar que el operador cuente con los materiales necesarios para la realización de su trabajo.
- Mantener un buen ambiente de trabajo entre los miembros de la junta de agua.
- Concientizar a los usuarios para que utilicen el líquido vital para el consumo diario a través de charlas que puede brindar la junta de agua.
- Trabajo en equipo

3.5.5. Descripción de Procesos

- Levantamiento de las lecturas
- Purificación del agua
- Atención a los usuarios
- Recaudación de los ingresos

Flujogramas

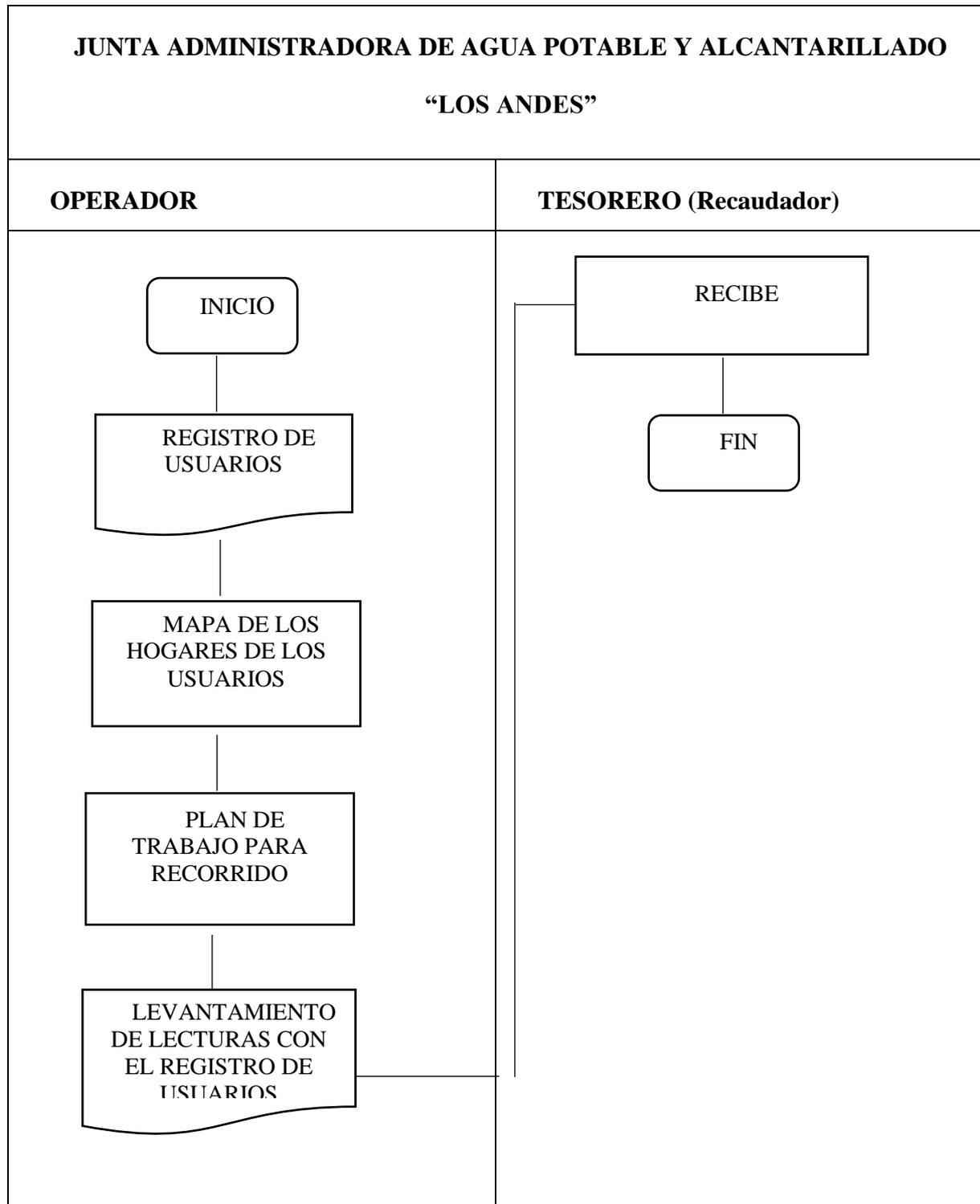
Los flujogramas son representaciones graficas las cuales indican que tipo de procesos son los que se van a realizar y como se los va a ejecutar.

Levantamiento de las lecturas

- Se llevara un registro de todos los usuarios que consten en la junta de agua.
- Se realizará un mapa de todos los hogares en donde se debe levantar las lecturas.
- Luego se realiza un plan desde donde se realizará el recorrido.
- Se determina que días del mes se va a desarrollar este trabajo
- Después se realiza la visita a cada hogar de los usuarios para ejecutar el levantamiento de las respectivas lecturas.
- Las lecturas levantadas serán registradas por el operador conjuntamente con el tesorero para establecer el valor de cobro para cada usuario

LEVANTAMIENTO DE LECTURAS DEL CONSUMO DE LOS USUARIOS

Gráfico N° 13 Proceso de levantamiento de lecturas del consumo de los usuarios



Elaborado Por: La Autora

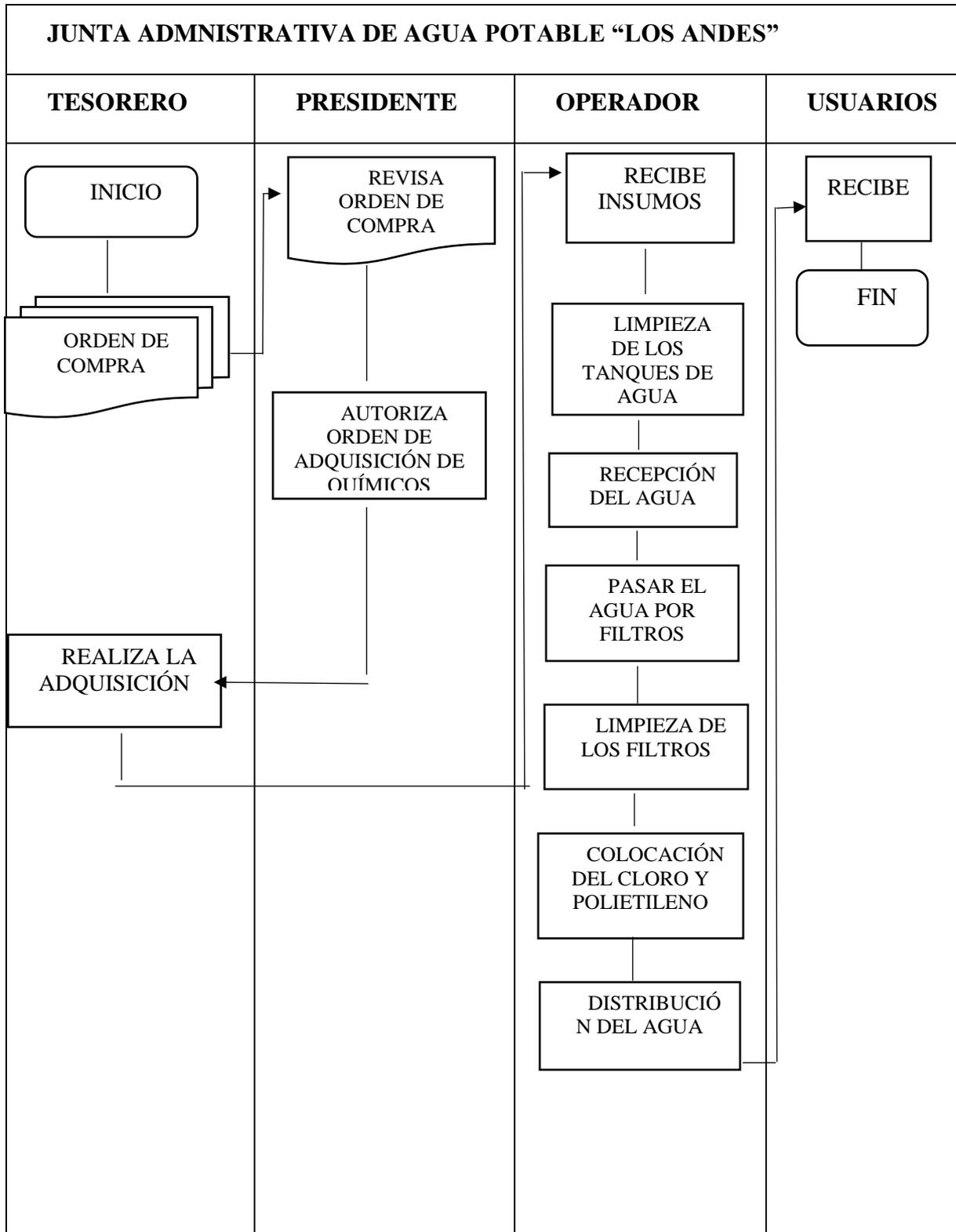
Fuente: Investigativa por la Autora

PURIFICACIÓN DEL AGUA

- Adquisición de químicos para realizar su potabilización y limpieza.
- Limpieza continua de los tanques de agua.
- Mantenimiento y limpieza de las herramientas de trabajo.
- Recepción del agua en los tanques para ser tratada.
- Pasar el agua por filtros para que las impurezas o arena que se encuentra en el agua no pasen.
- Limpiar los filtros para que el resto del agua pueda pasar con normalidad.
- Colocación del cloro para eliminar bacterias y purificar el agua.
- Distribución del agua a toda la parroquia Los Andes.

PURIFICACIÓN DEL AGUA

Gráfico N° 14 Proceso de purificación del agua



Elaborado Por: La Autora

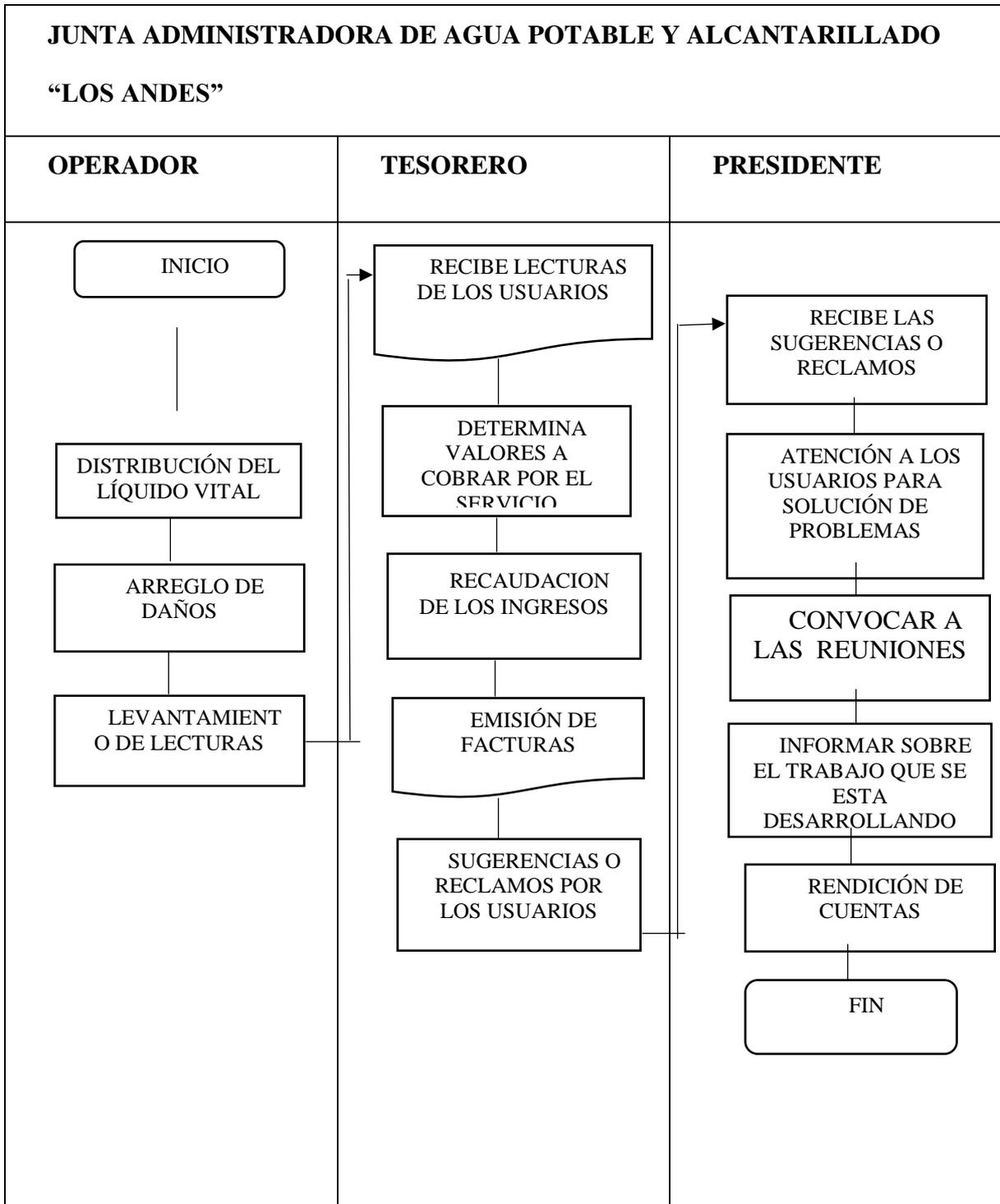
Fuente: Investigativa por la Autora

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

- Distribución del líquido vital a todos los usuarios.
- Arreglo de daños que se puedan generar y que interrumpan la normal distribución del agua potable.
- Levantamiento de la lectura del consumo mensual de agua potable.
- Determinación del valor a pagar por los usuarios.
- Recaudación de los ingresos por el servicio prestado.
- Emisión de la factura detallando el valor que le corresponde cancelar a cada usuario.
- Recibe sugerencias o reclamos que se puedan generar por parte de los usuarios por el servicio recibido o el cobro que se realiza.
- Atención al usuario sobre inquietudes o sugerencias para satisfacer las necesidades y brindar comunicación.
- Información a la población sobre las respectivas reuniones que se van a desarrollar.
- Rendición de cuentas a la parroquia para dar un informe claro y conciso del trabajo que se está desarrollando para el beneficio de la población y puedan recibir un servicio adecuado.

ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Gráfico N° 15 Proceso de atención a los usuarios



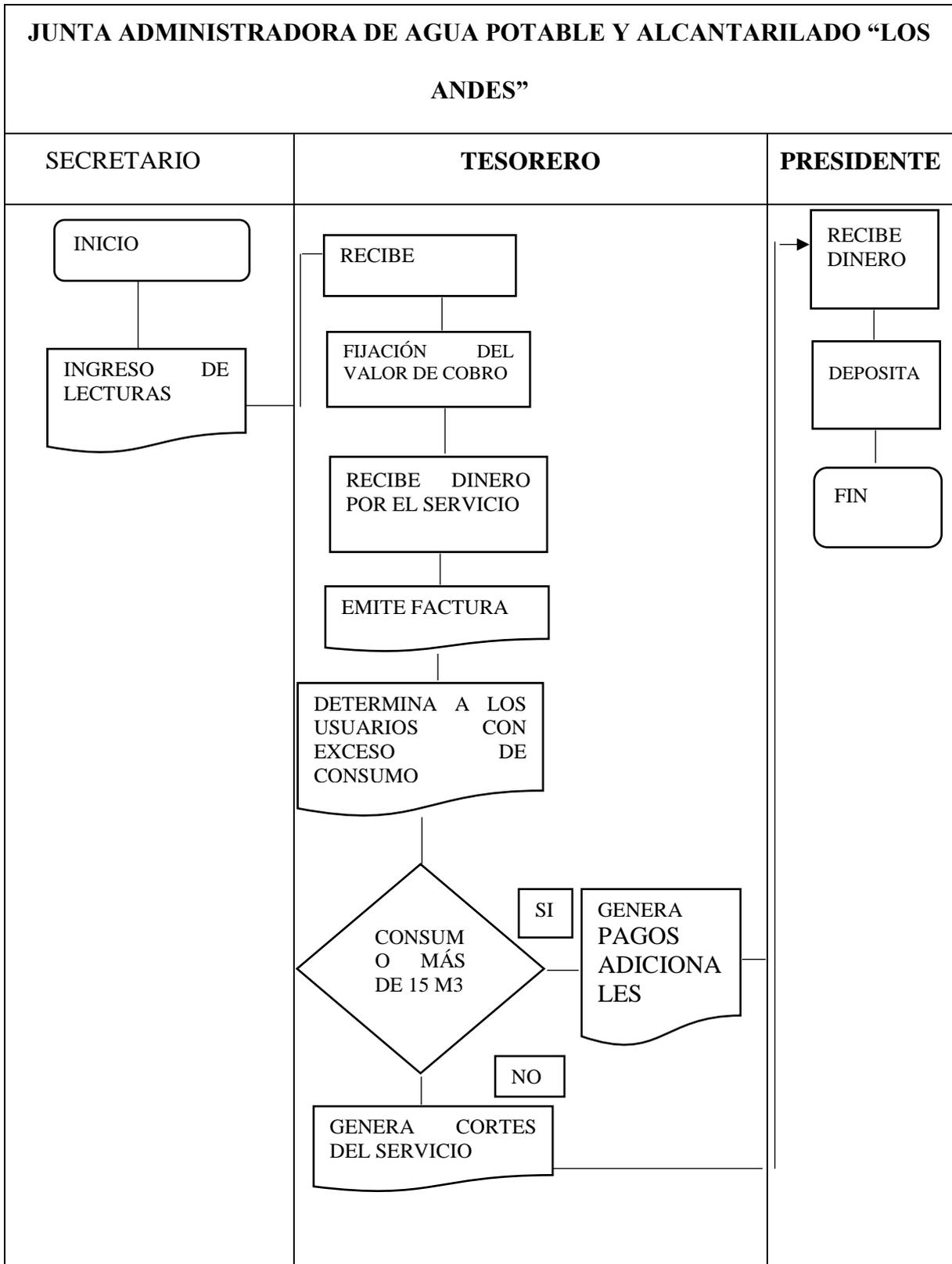
Elaborado Por: La Autora
Fuente: Investigativa por la Autora

RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS

- Ingreso del consumo de agua potable de los usuarios de acuerdo a las lecturas levantadas por el operador.
- Determinación del valor que debe pagar la población por el servicio que reciben del líquido vital.
- Determinar si existe exceso en el consumo de agua potable para establecer el cobro adicional que se realiza.
- Analizar cuáles son los usuarios que deben realizar pagos adicionales para establecer la factura.
- Realizar cuadros de caja para verificar los ingresos recibidos.
- Realizar arqueos de caja para determinar la veracidad de los saldos.
- Depositar el dinero en la respectiva cuenta que maneja la Junta de Agua para no tener inconvenientes con las entidades de control.

RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS

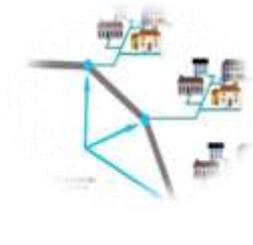
Gráfico N° 16 Proceso de recaudación de los ingresos



Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Gráfico N° 17 Cadena de Valor de la Junta de Agua



3.6. Manual contable

3.6.1. Componente de contabilidad gubernamental

Según el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas establece en el artículo 148;

Constituye el proceso de registro sistemático, cronológico y secuencial de las operaciones patrimoniales y presupuestarias de las entidades y organismos del Sector Público no Financiero, expresadas en términos monetarios, desde la entrada original a los registros contables hasta la presentación de los estados financieros; la centralización, consolidación y la interpretación de la información; comprende además los principios, normas, métodos y procedimientos correspondientes a la materia.

Las empresas públicas podrán tener sus propios sistemas de contabilidad de conformidad a la ley y el reglamento del presente Código.

La Junta de Agua es una institución que pertenece al GAD Municipal de Bolívar por lo que se constituye en una institución pública ya que recibe aportaciones del sector gubernamental y de los usuarios por el servicio que presta la Junta de Agua que es el líquido vital, por lo tanto debe manejar los registros contables que reflejen la información financiera de manera correcta como lo establece en la normativa para transparentar su información que ayude a la toma de decisiones para el beneficio de la institución y de la comunidad.

3.6.2. Plan de cuentas

El plan de cuentas es de gran utilidad en la institución porque a través del cual se pueden establecer de manera fácil y clara las cuentas para la elaboración de los registros contables y la información que se presenta sea de fácil entendimiento para todos los miembros de la Junta de Agua, además muestra las cuentas de manera clasificada para que su manejo sea de manera rápida y eficaz; las mismos que van hacer analizados para mayor comprensión.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “LOS ANDES”

Cuadro N° 21 Plan de cuentas

| CÓDIGO | NOMBRE DE LA CUENTA |
|---------------|--------------------------------------|
| 1. | ACTIVO |
| 1.1 | ACTIVO CORRIENTE |
| 1.1.01 | Efectivo y Equivalentes de Efectivo |
| 1.1.01.01 | Caja |
| 1.1.01.02 | Caja chica |
| 1.1.01.03 | Bancos |
| 1.1.02 | Cuentas por Cobrar |
| 1.1.02.01 | Facturas por consumo de agua potable |
| 1.1.02.02 | Facturas por reconexión del servicio |
| 1.1.02.03 | Provisión cuentas incobrables |
| 1.1.03 | Inventarios |
| 1.1.03.01 | Inventario de Insumos |
| 1.2 | ACTIVO NO CORRIENTE |
| 1.2.01 | Propiedad, Planta y Equipo |

| | |
|-----------|------------------------------------|
| 1.2.01.01 | Edificio |
| 1.2.01.02 | Maquinaria y Equipos |
| 1.2.01.03 | Equipo de Computación |
| 1.2.01.04 | Muebles y Enseres |
| 1.2.01.05 | Otros Activos |
| 2 | PASIVOS |
| 2.1 | Pasivo Corriente |
| 2.1.01 | Cuentas y Documentos por Pagar |
| 2.1.01.01 | Cuentas por pagar |
| 2.1.01.02 | Luz Eléctrica |
| 2.1.01.03 | Teléfono |
| 2.1.01.04 | Remuneraciones por pagar |
| 2.1.01.05 | Obligaciones laborales |
| 2.1.01.06 | Obligaciones tributarias |
| 2.2 | Pasivo no Corriente |
| 3 | PATRIMONIO |
| 3.1 | Capital |
| 3.1.01 | Capital Social |
| 3.01.02 | Donaciones |
| 3.2 | Resultados |
| 3.2.01 | Utilidad o pérdida del ejercicio |
| 4 | INGRESOS |
| 4.1.01 | Ingresos Operacionales |
| 4.1.01.01 | Ingresos por servicio mensual |
| 4.1.01.02 | Ingresos por conexión del servicio |
| 4.1.02 | Ingresos Financieros |
| 4.1.02.01 | Ingreso por multas y excesos. |

| | |
|-----------|--|
| 5 | GASTOS |
| 5.1.01 | Gastos Operacionales |
| 5.1.01.01 | Gasto Remuneraciones |
| 5.1.01.02 | Gasto mantenimiento de maquinaria |
| 5.1.02 | Gastos Administrativos |
| 5.1.02.01 | Sueldos |
| 5.1.02.02 | Aporte Patronal |
| 5.1.02.03 | Beneficios sociales |
| 5.1.03 | Gasto Depreciaciones |
| 5.1.03.01 | Gasto depreciación edificio |
| 5.1.03.02 | Gasto depreciación maquinaria y equipos |
| 5.1.03.03 | Gasto depreciación equipo de computación |
| 5.1.03.04 | Gasto depreciación muebles y enseres |
| 5.1.04 | Gasto Materiales y suministros |
| 5.1.04.01 | Gasto suministros de oficina |
| 5.1.04.02 | Gasto útiles de aseo |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

3.6.3. Dinámicas de las cuentas

Es de gran ayuda porque sirve como un instructivo de cómo se realizan los movimientos de cada cuenta de acuerdo a su clasificación para llevar una mejor gestión interna en la parte financiera para su respectiva elaboración de los estados financieros.

ACTIVO**Cuadro N° 22** Dinámica de la cuenta Efectivo y Equivalentes de Efectivo

| EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO | |
|---|--|
| <p>Definición:</p> <p>Son cuentas de saldo deudor; dinero recibido por los servicios que presta a la comunidad y los mismos son depositados en una cuenta bancaria para su adecuado manejo.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <p>Caja</p> <p>Caja Chica</p> <p>Bancos</p> | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Recaudaciones recibidas por el servicio de agua potable. • Multas por excesos y atrasos en el pago del servicio. • Reconexiones del servicio • Donaciones a la institución | <ul style="list-style-type: none"> • Pago de Insumos a proveedores. • Gastos menores para la oficina • Pago de servicios básicos. • Cancelación de préstamos |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el dinero recaudado sea depositado de manera inmediata o máximo al siguiente día. • Realizar en forma periódica los arquezos de caja para constatación de los saldos. • Constatación, realizar conciliaciones bancarias para la comprobación de los saldos cada mes. | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Cuadro N° 23 Dinámica de Cuentas por Cobrar

| CUENTAS POR COBRAR | |
|--|---|
| <p>Definición:</p> <p>Es una cuenta de saldo deudor; son créditos que otorga la Junta de Agua a usuarios y funcionarios, se convierten en ingresos en el momento en que se recibe o se acredita el dinero.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Facturas por consumo de agua potable • Facturas por reconexión del servicio • Provisión cuentas incobrables | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Créditos otorgados a los usuarios • Préstamos concedidos a los trabajadores • Intereses y multas por cobrar | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de la deuda en recaudación. • Pagos recibidos por parte de los trabajadores. • Anticipo recibidos por el servicio prestado. • Baja de las cuentas por cobrar |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener medidas de precaución para que los usuarios realicen los respectivos pagos. • Enviar notificaciones con el saldo que mantienen los usuarios. • Indicar el plazo para que realice el pago | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

ACTIVO NO CORRIENTE**Cuadro N° 24** Dinámica de Propiedad, Planta y Equipo

| PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO | |
|---|---|
| <p>Definición:</p> <p>Son activos intangibles con los que cuenta la institución que pueden servir para la producción o para la utilización de la misma en su administración.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <p>Muebles y Enseres</p> <p>Equipo de Computación</p> <p>Maquinaria y Equipos</p> <p>Edificio</p> | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Costo de adquisición de activo fijo • Donaciones recibidas • Mejoras realizadas en el edificio • Instalación de la maquinaria para su uso. • Venta de activos fijos | <ul style="list-style-type: none"> • Costo de adquisición de la maquinaria y equipo • Valor que se encuentra registrado en libros • Costo de la depreciación de los bienes dados de baja |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la constatación física con su respectivo código • Verificar la fecha de ingreso para realizar las respectivas depreciaciones. • Aplicación de la depreciación por el método de línea recta. • Realizar la baja de los activos fijos. | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

PASIVOS**Cuadro N° 25** Dinámica de Cuentas y Documentos por Pagar

| CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR | |
|---|--|
| Definición: | |
| Son cuentas que mantiene o adquiere la institución por bienes o servicios que recibe para el funcionamiento de la misma, además de obligaciones tributarias y que debe cumplir con los funcionarios de la institución | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| Cuentas por pagar Teléfono Remuneraciones por pagar Obligaciones laborales Obligaciones tributarias | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Insumos adquiridos para la realización del trabajo • Servicios recibidos por la institución • Obligaciones adquiridas en instituciones financieras. • Intereses por préstamos contraídos • Sueldos por servicios prestados | <ul style="list-style-type: none"> • Valor de pago a los proveedores que mantiene la institución. • Pagos efectuados a los beneficiarios de los servicios recibidos. • Pago de los intereses y rendimientos de las obligaciones contraídas • Liquidación de sueldos a los trabajadores |
| CONTROL INTERNO: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el tiempo establecido para cancelar las deudas • Revisar la forma de pago acordada para cubrirlas • Constatar los valores que corresponden a ser cancelados • Elaborar el rol de pagos de acuerdo a lo establecido en el código de trabajo • Revisar el cálculo de las obligaciones • Revisar el cálculo de los intereses generados en las obligaciones. | |

Elaborado Por: La Autora**Fuente:** Investigativa por la Autora

PATRIMONIO**Cuadro N° 26** Dinámica de Capital

| CAPITAL | |
|---|--|
| <p>Definición:</p> <p>Es el dinero con el que cuenta la institución después de haber cancelado sus obligaciones; y también conforma donaciones y aportaciones que recibe por lo que es una institución pública que presta servicios a la comunidad.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <p>Capital Social</p> <p>Donaciones</p> | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Por los aumentos o disminuciones que existan en el capital • Por las capitalizaciones de las donaciones que se han recibido. | <ul style="list-style-type: none"> • Por el valor del capital suscrito. • Por el valor con el que se conforma la institución. • El valor de los bienes recibidos. • Por el valor de las donaciones de dinero que ha recibido la institución. |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar cual es el valor con el que cuenta la Junta de Agua de capital • Analizar si existen incrementos o decrementos del mismo. • Revisar si existen donaciones en el presente periodo contable para ser registradas. • Elaborar los Estados Financieros con el valor del capital que cuente a institución. | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

INGRESOS

Cuadro N° 27 Dinámica de Ingresos Operacionales

| INGRESOS OPERACIONALES | |
|--|--|
| <p>Definición:</p> <p>Es el dinero que la institución recibe por los servicios que presta a la comunidad en beneficio de los usuarios.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <p>Ingresos por servicio mensual</p> <p>Ingresos por conexión del servicio</p> | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de saldos en el cierre del ejercicio. | <ul style="list-style-type: none"> • Valor de los ingresos que recibe la institución por la prestación de servicios. • Valor de los ingresos recibidos por actividades que se relacionan con en la actividad que realiza la institución. |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro del número de usuarios con los que cuenta la Junta de Agua • Determinar a los usuarios que deben cancelar por exceso en el consumo de agua potable según la base establecida • Establecer quienes deben cancelar multas por atrasos para efectuar el respectivo cobro. | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

INGRESOS FINANCIEROS

Cuadro N° 28 Dinámica de Ingresos Financieros

| INGRESOS FINANCIEROS | |
|--|--|
| <p>Definición:</p> <p>Es el dinero que la institución recibe por los servicios financieros como por ejemplo intereses o créditos concedidos.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| Ingreso por multas y excesos. | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cierre de los saldos de la cuenta al final del ejercicio económico. | <ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de las multas que se generan en la Junta de Agua. • Por el valor de los ingresos obtenidos por la institución. |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un adecuado registro del número de usuarios que debe cubrir las multas. • Mantener un control de los usuarios que mantienen deudas con la Junta de Agua. • Establecer quienes deben cancelar multas por atrasos para efectuar el respectivo cobro. | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

GASTOS

Cuadro N° 29 Dinámica de Gastos Operacionales

| GASTOS OPERACIONALES | |
|---|---|
| <p>Definición:</p> <p>Son obligaciones que la institución adquiere en el proceso directo que realiza para que sea posible la prestación de servicios.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <p>Gasto Remuneraciones</p> <p>Gasto mantenimiento de maquinaria</p> | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Valor realizado o pagado por las obligaciones o conceptos de la cuenta. | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de los saldos de la cuenta al final del periodo contable. |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar los comprobantes o documentos que validen los pagos efectuados. • Registrar el movimiento de la cuenta. | |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

CUADRO N°26**Cuadro N° 30** Dinámica de Gastos Administrativos

| GASTOS ADMINISTRATIVOS | |
|--|--|
| <p>Definición</p> <p>Son obligaciones que se generan indirectamente para el proceso de producción del servicio pero generan o aportan al desarrollo o prestación del servicio a la comunidad.</p> | |
| CONFORMACIÓN DE LA CUENTA | |
| <p>Sueldos</p> <p>Aporte Patronal</p> <p>Beneficios sociales</p> | |
| DÉBITO | CRÉDITO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Valor que se cancela por las obligaciones con empleados. • Valor que se cancela por las obligaciones que le corresponden al trabajador. | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de los saldos en el cierre del ejercicio en cada periodo contable. |
| <p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar de manera ordenada y en la fecha en que se generan los gastos • Revisar los respectivos comprobantes de pago para la elaboración de los registros contables. | |

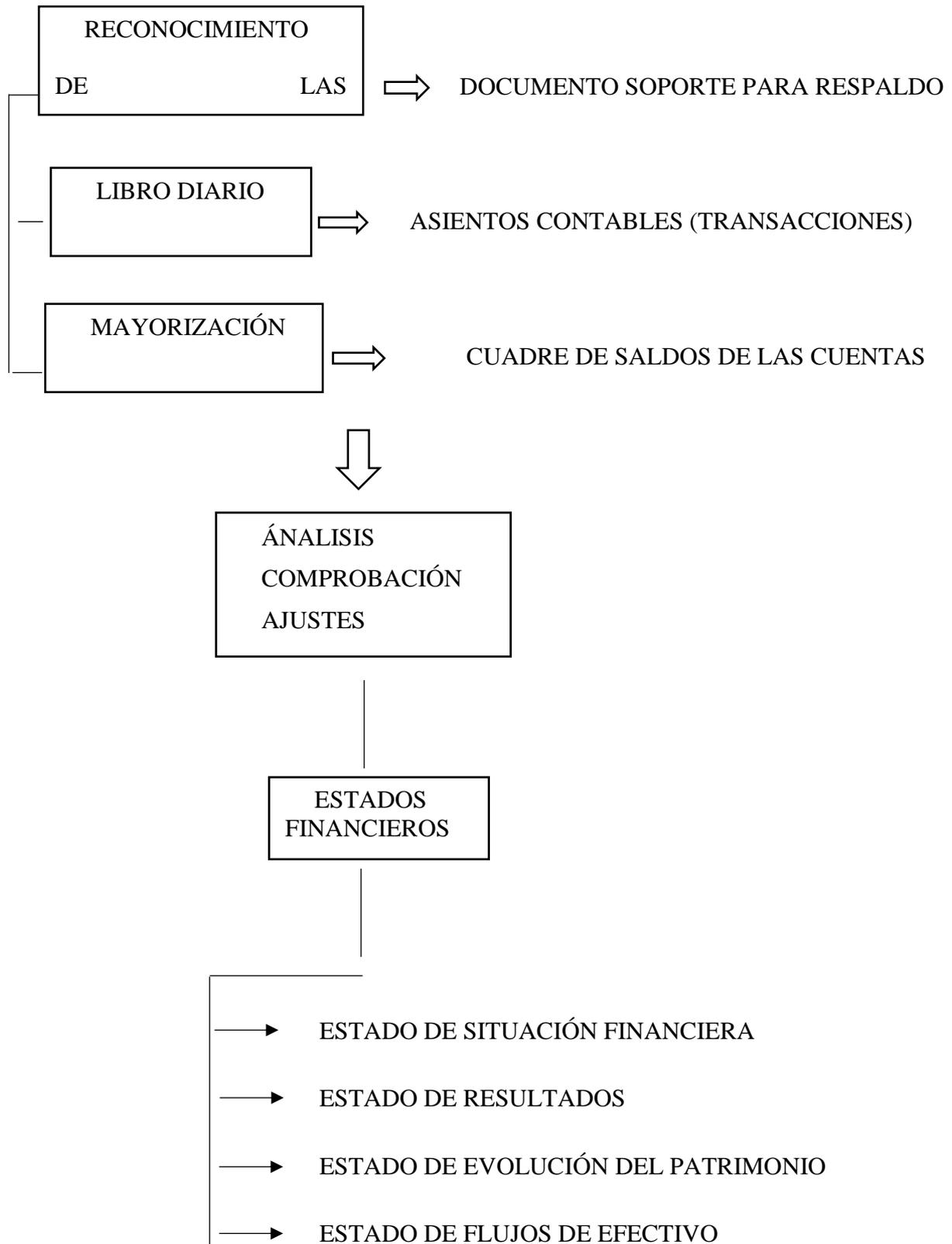
Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

3.6.4. Estructura del Proceso Contable

Para que los procesos contables se manejen de manera correcta se debe llevar un registro adecuado y se lo realiza desarrollando un conjunto de pasos que nos dirijan a cumplir con los procedimientos en un determinado tiempo o en cada ejercicio contable.

Es importante que la institución maneje el ciclo contable o tenga claro de los procesos que se deben desarrollar para mantener una adecuada administración y así poder realizar los registros respectivos y mantener una información financiera.

PROCESO CONTABLE

3.7. Registros de contabilidad

Los registros son importantes para la Junta de Agua ya que son documentos que sirven para llevar un control de los ingresos, gastos o movimientos económicos internos que se manejan dentro de la institución, además nos ayudan a llevar una información de manera ordenada para fácil manejo de todos los miembros de la institución y así poder analizar cómo se están manejando los recursos que se utilizan para el beneficio de la comunidad y así poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

3.7.1. Reconocimiento de las transacciones

La Junta de Agua realiza movimientos financieros, y es importante que se manejen los registros con sus respectivas cuentas para llevar un adecuado control de los ingresos y gastos que maneja la institución; toda transacción que se realice debe ser registrada a su debido tiempo

Además debe existir respaldo para comprobar la veracidad de los saldos a través de; facturas, notas de venta, recibos o documentos legales que sean autorizados por el SRI.

3.7.2. Registro de libro diario

Sirve para detallar los movimientos que se realizan de manera diaria y así mantener un registro de las actividades que se llevan en orden y analizar de manera adecuada con sus respectivos comprobantes.

Por ejemplo:

- El 05 de enero la institución adquiere insumos para abastecerse por un valor de 800,00 a Ferretería Cárdenas, lo realiza al contado.

Ingresas: Insumos

Entrega: Dinero**Cuadro N° 31** Asiento en el libro diario

| FECHA | DESCRIPCIÓN | PARCIAL | DEBE | HABER |
|--------------|------------------------|----------------|-------------|--------------|
| 05-Enero | Inventario | | 800,00 | |
| | IVA Pagado | | 128,00 | |
| | Bancos | | | 848,00 |
| | R/F 1% | | | |
| | v/r. Compra de insumos | | | 80,00 |

Elaborado Por: La Autora**Fuente:** Investigativa por la Autora**3.7.3. Mayorización**

Se la realiza para establecer los saldos de las cuentas que se registran en el libro diario para analizar la veracidad de los saldos ya que es importante realizarlo de manera correcta analizando los valores.

Cuadro N° 32 Mayorización

| CUENTA | DEBE | HABER |
|---------------|-------------|--------------|
| INVENTARIO | 800 | |
| TOTAL | 800 | 0 |
| SALDO | 800 | |

Elaborado Por: La Autora**Fuente:** Investigativa por la Autora

Este registro se lo debe realizar con todas las cuentas y valores que se encuentren registrados en el libro diario para totalizar los valores y determinar el saldo

3.7.4. Estados financieros

Los estados financieros son importantes para la institución porque reflejan la situación económica de la misma; a la vez ayudan a la toma de decisiones a quienes conforman la institución.

Por lo que es importante la elaboración de los Estados Financieros en cada periodo contable para conocer y analizar el estado financiero de la Junta de Agua.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “LOS ANDES”**Estado de Situación Financiera****Al 31 de Diciembre del 2016****ACTIVOS****Activo Corriente 10.824,10**

| | |
|-------------------------------|----------|
| Caja | 370,00 |
| Caja chica | 50,00 |
| Bancos | 7.850,65 |
| Cuentas por Cobrar | 153,45 |
| Provisión Cuentas Incobrables | 200,00 |
| Inventario de Insumos | 2.200,00 |

ACTIVO NO CORRIENTE 11.828,00

| | |
|--|----------|
| Edificio | 7.000,00 |
| Muebles y Enseres | 320,00 |
| Equipo de Computación | 800,00 |
| Maquinaria y Equipo | 5.000,00 |
| (-) Deprec. Acumulada P. Planta y Equipo | (1.292) |

TOTAL ACTIVOS 22.652,10**PASIVOS 584,30****PASIVOS CORRIENTES**

| | |
|-------------------|--------|
| Cuentas por Pagar | 584,30 |
|-------------------|--------|

PATRIMONIO

| | |
|----------------|-----------|
| Capital Social | 20.072,59 |
|----------------|-----------|

Superávit Utilidades Retenidas

| | |
|------------------------|----------|
| Utilidad del Ejercicio | 2.873,61 |
|------------------------|----------|

TOTAL PATRIMONIO 22.946,20**TOTAL PASIVO + PATRIMONIO 23.530,50****Elaborado Por:** La Autora**Fuente:** Investigativa por la Autora

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “LOS ANDES”

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

| | | |
|--|-----------------|------------------------|
| INGRESOS OPERACIONALES | | 9.770,03 |
| Servicio de agua potable | 8.927,58 | |
| Ingresos por excesos y multas | 842,75 | |
| = Utilidad Bruta | <u>9.770,33</u> | |
| GASTOS | | |
| Gastos Operacionales | | 4848,62 |
| Gasto Remuneraciones | 4392,00 | |
| Gasto mantenimiento de maquinaria | 350,00 | |
| Gasto pagos anticipados | 83,47 | |
| Gasto materiales de mantenimiento | 23,15 | |
| Gastos Administrativos | | 1587,00 |
| Aporte IESS | 489,60 | |
| Beneficios sociales | 1098,00 | |
| Gasto Depreciaciones | | 460,80 |
| Gasto depreciación Muebles y Enseres | 12,80 | |
| Gasto depreciación Equipo de Computación | 128,00 | |
| Gasto depreciación Maquinaria y Equipos | 200,00 | |
| Gasto depreciación Edificio | 120,00 | |
| TOTAL GASTOS | | 1.406,72 |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO | | <u>2.873,61</u> |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “LOS ANDES”

ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO

Al 31 de Diciembre del 2016

Cuadro N° 33 Estado de evolución del patrimonio

| | Capital Social | Utilidad neta del Ejercicio | Total Capital Contable |
|---------------------------------------|-----------------------|--|-----------------------------------|
| Saldos al 1° de enero del 2016 | 17.222,59 | | 17.222,59 |
| Aumento de capital social | 2.850,00 | | 2.850,00 |
| Utilidad del Ejercicio 2016 | | 2.873,61 | 2873,61 |
| Saldos al 31 de Diciembre del 2016 | 20.072,59 | 2.873,61 | 22.946,20 |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTEBLE “LOS ANDES”

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Al 31 de Diciembre del 2016

| | | | |
|--|--------------|------------|-----------------|
| Saldo al 1° de Enero del 2016 | SALDO | | 990,00 |
| ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | | 4.010,65 |
| ENTRADAS | | 9.770,33 | |
| Efectivo recibido por los usuarios | 8.927,58 | | |
| Efectivo recibido por excesos y multas | 842,75 | | |
| SALIDAS | | (5.759,68) | |
| Pago remuneración y mantenimientos | 4.742,00 | | |
| Deudas a proveedores | 911,06 | | |
| Efectivo pagado en pagos anticipados | 83,47 | | |
| Gasto materiales de mantenimiento | 23,15 | | |
| ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | | | 0,00 |
| ENTRADAS | 0,00 | | |
| SALIDAS | 0,00 | | |
| ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO | | | 2.850,00 |
| ENTRADAS | | 2.850,00 | |
| Aumento de capital social | 2.850,00 | | |
| SALIDAS | 0,00 | | |
| Flujo neto de Efectivo y Equivalentes de Efectivo | | | 7850,65 |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

3.7.5. Análisis financiero

A través del análisis financiero se puede determinar cómo se maneja la Junta de Agua financieramente de acuerdo a los estados financieros se puede interpretar de mejor manera de acuerdo a los movimientos contables registrados; la información será transparente y real, es de gran ayuda para los miembros de la Junta de Agua para la toma de decisiones de manera apropiada y en beneficio de la institución.

INDICES DE LIQUIDEZ

CAPITAL DE TRABAJO

$$\begin{aligned}
 \text{CAPITAL DE TRABAJO} &= \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE} \\
 &= 5.824,10 - 584,30 \\
 &= 5.239,80
 \end{aligned}$$

Se puede establecer que la Junta de Agua tiene un capital de trabajo, pero su capital debe aumentar o cada vez ir creciendo para tener liquidez para que la institución crezca y pueda atender las obligaciones que mantenga y así pueda servir a la comunidad de manera eficaz, a la vez se puede mejorar el servicio para que los usuarios puedan recibir un servicio satisfactorio.

INDICES DE ACTIVIDAD

NÚMERO DE DÍAS CARTERA A MANO

$$\text{Número de días cartera a mano} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas netas}}$$

$$\begin{aligned} \text{Número de días cartera a mano} &= \frac{153,45 * 360}{3895,08} \\ &= 14,18 \end{aligned}$$

Se determina que la Junta de Agua se demora 14 días en recuperar la cartera de crédito que mantiene; por lo que se puede determinar que la institución mantiene medidas de precaución para que la cartera sea recuperable.

INDICE DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{584,30}{22652,10} = 0,0026$$

Nos indica que por cada dólar que cuenta, la institución debe 0,0026 centavos, es decir la Junta de Agua posee activos y mantiene ingresos por lo que no necesita contraer deudas con terceros para seguir en su funcionamiento.

INDICE DE RENTABILIDAD

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO} = \frac{2873,61}{22.946,20} = 12.52\%$$

Con el índice de rentabilidad del patrimonio nos indica que la rentabilidad del patrimonio fue del 12,52% por lo que se ha hecho uso del patrimonio para obtener rentabilidad se debería mejorar o incrementar los ingresos pero es una institución pública que su objetivo es brindar un servicio de calidad.

CAPITULO IV

4. IMPACTOS

4.1. Análisis de impactos

En la elaboración del Manual de Gestión Administrativo y Financiero se generan impactos que deben ser analizados y se lo debe realizar de acuerdo a su valoración ya que pueden ser impactos tanto positivos como negativos por lo que en este capítulo se realizará la valoración de los mismos.

VALORACIÓN

| | |
|----|------------------------|
| -3 | Impacto alto negativo |
| -2 | Impacto medio negativo |
| -1 | Impacto bajo negativo |
| 0 | No hay Impacto |
| 1 | Impacto bajo positivo |
| 2 | Impacto medio positivo |
| 3 | Impacto alto positivo |

4.2. Identificación de Impactos

En la elaboración del manual para la Junta de Agua pueden generar impactos que afecten tanto a la sociedad como al medio ambiente por lo tanto se han establecido los siguientes impactos:

- Social
- Económico
- Educativo
- Ambiental

4.3. Matriz de Impactos

4.3.1. Impacto social

Cuadro N° 34 Impacto social

| VALORACIÓN INDICADOR | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Agua de calidad para el consumo humano | | | | | | X | |
| Atención adecuada y de calidad dirigida a los usuarios. | | | | | | | X |
| Concientización para el adecuado consumo del líquido vital. | | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | 2 | 6 |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Nivel de Impacto Social = (Nivel de Impacto / Número de Indicadores)

$$\text{Nivel de Impacto} = 8/3 = 2,66 = 3 \text{ Impacto Alto Positivo}$$

- En la elaboración del análisis de las entrevistas realizadas se establece que se debe mejorar la calidad del agua a través de análisis, además se indica el proceso de purificación del agua para que los usuarios reciban un servicio de calidad.
- Al brindar un servicio de calidad realizando el proceso de purificación adecuado el agua potable es apta para el consumo diario evitando enfermedades.
- Se establecen políticas que indican capacitaciones para los usuarios sobre el adecuado uso y consumo del líquido vital además las medidas que deben tomar antes su consumo.

4.3.2. Impacto económico

Cuadro N° 35 Impacto económico

| VALORACIÓN | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| INDICADOR | | | | | | | |
| Desempeño adecuado de las actividades internas | | | | | | | X |
| Precautelar los bienes de la institución | | | | | | X | |
| Controles para el manejo de las recaudaciones | | | | | | | X |
| Aprovechamiento del agua evitando desperdicios | | | | | | X | |
| TOTAL | | | | | | 4 | 6 |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Nivel de Impacto Económico = (Nivel de Impacto / Número de Indicadores)

Nivel de Impacto = $10/4 = 2,5 = 3$ Impacto alto positivo

- En el manual se establecen las funciones que cada miembro de la Junta de Agua debe desempeñar evitando la duplicidad de funciones y optimizando recursos.
- Se establecen los códigos de los bienes de la entidad para que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo y ayude al funcionamiento de las bombas en óptimas condiciones.
- Se establecen las medidas de control en las recaudaciones, valores que deben ser manejados de manera adecuada a través de arqueos, depósitos inmediatos.
- Los usuarios deben tener conocimiento sobre el adecuado manejo y uso del líquido vital a través de charlas y capacitaciones.

4.3.3. Impacto educativo

Cuadro N° 36 Impacto educativo

| VALORACIÓN INDICADOR | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|----|----|----|---|---|---|----------|
| Conocimiento sobre aspectos administrativos y financieros | | | | | | | X |
| Identificación de los procesos internos | | | | | | | X |
| Segregación de funciones | | | | | | | X |
| TOTAL | | | | | | | 9 |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Nivel de Impacto Educativo = (Nivel de Impacto / Número de Indicadores)

Nivel de Impacto = $9/3 = 3$ Impacto alto positivo

- En el manual se establecen definiciones que son de mucha ayuda para los miembros de la Junta de Agua en los aspectos administrativos, financieros, tributarios que son de gran utilidad en el realización de actividades de la misma que sirven como guía.
- Se identifican los flujogramas de los procesos más importantes que se desarrollan en la institución.
- Para cada miembro de la institución se han definido las funciones que debe desempeñar cada uno para que la realización del trabajo sea óptimo y eficiente.

4.3.4. Impacto ambiental

Cuadro N° 37 Impacto ambiental

| VALORACIÓN INDICADOR | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|----|----|----|---|---|----------|----------|
| Manejo de las fuentes de agua | | | | | | | X |
| Utilización de químicos en la purificación del agua | | | | | | X | |
| Mingas para el mantenimiento y limpieza en la recepción del líquido vital | | | | | | X | |
| TOTAL | | | | | | 4 | 3 |

Elaborado Por: La Autora

Fuente: Investigativa por la Autora

Nivel de Impacto Ambiental = (Nivel de Impacto / Número de Indicadores)

$$\text{Nivel de Impacto} = 7/3 = 2,33 \quad 2 \quad \text{Impacto medio positivo}$$

- En el establecimiento del FODA determinó que la parroquia cuenta con fuentes hídricas por lo que es favorable para la misma y se debe llevar un adecuado control de las mismas para su mantenimiento.
- Adecuado control en la cloración del líquido vital, utilizando vestimenta apropiada para la manipulación de los químicos; además se realiza en forma continua el análisis del laboratorio a fin de garantizar el consumo del líquido vital en la zona.
- El operador realiza mantenimiento y limpieza de los tanques de agua, evitando la reforestación y ayudando a la conservación del medio ambiente.

CONCLUSIONES

- En el desarrollo situacional se puede determinar que en la Junta de Agua posee debilidades que afectan el rendimiento de la misma, al no contar con el Manual de Gestión Administrativo y Financiero carece de la estructura orgánica y es de importancia para el cumplimiento de objetivos y así poder brindar un servicio que garantice la calidad y confianza en los usuarios.
- El presente manual está sustentado en bases teóricas y científicas que aportan al desarrollo del mismo además la Junta de Agua es una institución que pertenece al sector público y realiza actividades de autogestión por lo que se han citado definiciones de las normas y reglamentos que debe regir en el sector público.
- En el desarrollo de la propuesta se estableció la parte filosófica institucional en donde se indica la misión, visión y objetivos para mejorar el desarrollo de las actividades; también en el Manual de gestión se determinó las funciones, políticas, procesos internos, proceso contable, plan de cuentas, indicadores financieros que son de gran importancia en la administración financiera que realiza la Junta de Agua factores que permiten contar con un adecuado control interno institucional, ayudando a la toma de decisiones oportunas en las áreas Administrativo y Financiero por lo que se debe implementar el Manual de Gestión Administrativo y Financiero para la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado de la parroquia Los Andes.
- En el desarrollo y aplicación del manual se han determinado los impactos más importantes que afectan a la Junta de Agua que son: Impacto Social, Impacto Económico, Impacto Educativo, Impacto Ambiental.

RECOMENDACIONES

- Utilizar el manual en el funcionamiento interno de la misma para crear una visión clara de la estructura organizativa que debe manejar la institución para llevar una adecuada gestión en el ámbito administrativo y genere un crecimiento institucional en el servicio a la comunidad; además de forma periódica aplicará el análisis de la matriz FODA para evitar riesgos que pudieran dificultar la labor de la entidad.
- Manejar el manual para que sirva como una guía en el conocimiento de técnicas y definiciones que beneficien a la dirección y funcionamiento de la institución para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- Revisar el manual constantemente y hacer actualizaciones si se requiere ya que las normas y leyes están en constante cambio y más en la parte tributaria es por eso que se debe analizarlo para que la Junta de Agua pueda utilizarlo de manera constante.
- El manual aporta conocimientos a los miembros de la Junta de Agua por lo que genera impactos positivos que van en beneficio de la comunidad, es por eso que la institución debe implementar el manual como una herramienta de importancia para el desarrollo y funcionamiento de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Barajas, D. T. (2012). *Introducción a la contabilidad*. El cid Editor.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: PROFIT.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. Brasil: Elsevier Editora Ltda.
- Eduardo, G. R. (2012). *Contabilidad y presentación de estadps financieros* 2da. edición. Nueva Legislación Ltda.
- Francisco Álvarez Heredia, E. F. (2012). *Riesgos Laborales*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gerardo Guajardo Cantú, N. E. (2014). *Contabilidad Financiera sexta edición*. México: Emoresa Editora El Comercio S. A.
- Lounffat, E. (2012). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Miguel Mazzeo.
- María, F. M. (2011). *Contabilidad General 4ta. edición*. Ecoe Ediciones.
- Microsoft. (2010). *Gestión Contabilidad General Contaplus*. Washintong: B-MundoCursos.
- Moreno Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad Superior 4ta. edición*. México : Grupo Editorial Patria.
- Navajo, P. (2011). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: guía participativa basada en valores*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Óscar Sánchez Estella, R. H. (2013). *Organización empresarial y de recursos humanos*. España: Ediciones Paraninfo S.A. .
- Sánchez, I. P. (2012). *Organizacion empresarial y de recursos humanos*. España: IC Editorial.
- Stephen p. Robbins, M. C. (2010). *Administración*. México: Editorial Mexicana, S.A. de C. V.
- Valdivieso, M. B. (2013). *Contabilidad General*. Escobar Impresiones.

[Urkund] 4% de similitud - jeniferfig@hotmail.com

RITA LOMAS PAZ DOCENTE FACAE <rlomas@utn.edu.ec>



Responder

Hoy, 9:11

Usted

Remito Informe del urkund

De: report@analysis.orkund.com <report@analysis.orkund.com>

Enviado: sábado, 4 de febrero de 2017 9:04

Para: RITA LOMAS PAZ DOCENTE FACAE

Asunto: [Urkund] 4% de similitud - jeniferfig@hotmail.com

Documento(s) entregado(s) por: jeniferfig@hotmail.com

Documento(s) recibido(s) el: 04/02/2017 14:56:00

Informe generado el 04/02/2017 15:04:48 por el servicio de análisis documental de Urkund.

Mensaje del depositante:

Documento: Tesis urkund.pdf [025493490]

Alededor de 4% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 55 fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s).

La más larga sección comportando similitudes, contiene 190 palabras y tiene un índice de similitud de 90% con su principal fuente.

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.