



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.**

**TÍTULO DE TRABAJO**

**LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES  
EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA  
SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-  
2019.**

**AUTORA:**

**MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA**

**Guaranda, Julio 2019**



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.**

#### **TÍTULO DE TRABAJO**

**LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES  
EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA  
SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-  
2019.**

**Informe Final presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de titulación,  
para optar el Título de:  
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.**

#### **AUTORA:**

**MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA**

#### **DIRECTOR:**

**DR. C. MARLON GARCÍA**

#### **PARES ACADÉMICOS:**

**DR. RICHARD MANZANO.F.MGS.**

**ING. RENATO PAREDES MGS.**

**Guaranda, Julio 2019**

## DERECHOS DE AUTOR

Yo **NIAMO LEMA ABIGAIL MARUJA** con C.I: 020182814-2, en calidad de autora del trabajo de investigación: **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-2019”**, autorizó a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



Firma:

**MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA**

**C.I: 020182814-2**



20190205002P00810

**DECLARACION JURAMENTADA**


**QUE OTORGA:**

MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA


**CUANTIA: INDETERMINADA**

**DI: ( 2 ) COPIAS**

En San Miguel de Bolívar, en la República del Ecuador, hoy día viernes veintiséis de julio del año dos mil diecinueve. Ante mí **ABOGADO HERNAN LENIN PAZMIÑO VELASCO, NOTARIO SUPLENTE SEGUNDO DE ESTE CANTÓN, EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL: 491-DP02-2019-CJG**, comparece con plena capacidad, libertad y conocimiento, a la celebración de la presente escritura, la señorita **MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA**, de estado civil soltera, de veintisiete años de edad, de ocupación estudiante. La compareciente declara ser de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, domiciliada en este cantón, legalmente capaz para contratar y obligarse, a quien de conocerlo doy fe, en virtud de haberme presentado sus respectivos documentos de identidad. Advertida la compareciente por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura así como examinada que fue de que comparece al otorgamiento de esta escritura sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, me pide que eleve a escritura pública el contenido de la declaración juramentada contenida en los siguientes términos: Previo a la obtención del Título de "INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, C.P", que los criterios e ideas emitidas en el presente Proyecto de Investigación titulado "LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLIVAR EN EL PERIODO 2018-2019 ", son de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora. Declaración que la realizo para los fines legales pertinentes.- **HASTA AQUI** la declaración juramentada, que la compareciente acepta en todas y cada una de sus partes. Para la celebración de la presente escritura se observaron los preceptos y requisitos previstos en la Ley Notarial; y, leída que le fue a la compareciente por mí el Notario, se ratifica y firma conmigo en unidad de acto quedando incorporado en el protocolo de esta Notaría, de todo cuanto doy fe.-

  
MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA  
C.C. 020182814-2



  
**ABOGADO HERNAN LENIN PAZMIÑO VELASCO**  
**NOTARIO SUPLENTE SEGUNDO DEL CANTON SAN MIGUEL**



**DR.C. MARLON GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

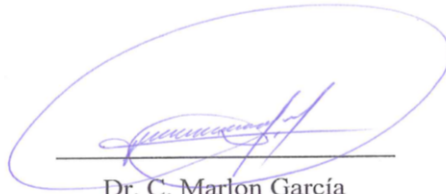
**CERTIFICO:**

Que la señorita **MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-2019”**, en tal virtud, faculto a la interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 18 días del mes de Julio del 2019

Atentamente,



Dr. C. Marlon García  
C.I. N°:0200724714

**DIRECTOR**

II

III

**ING. RICHARD MANZANO EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

**CERTIFICO:**

Que la señorita **MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-2019”**, en tal virtud, faculto a la interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 22 días del mes de Julio del 2019

Atentamente,



Dr. Richard Manzano. F.Mgs  
C.I. N°:0201394699

**PAR ACADÉMICO**



**ING. RENATO PAREDES EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

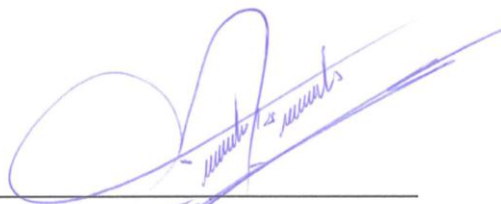
**CERTIFICO:**

Que la señorita **MARUJA ABIGAIL NIAMO LEMA** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-2019”**, en tal virtud, faculto a la interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 18 días del mes de Julio del 2019

Atentamente,



Ing. Renato Estuardo Paredes Cruz. Mgs  
C.I. N°:1710052661

**PAR ACADÉMICO**

## **DEDICATORIA**

Este presente proyecto se lo dedico a Dios quien me supo guiar por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme en las dificultades, y así permitiéndome llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia principalmente a mis padres quienes son mi mayor inspiración y que con su apoyo incondicional, constancia, dedicación y esfuerzo hicieron lo posible que yo llegara hasta aquí.

A mi hija quien es mi mayor motivación y la que me dio las fuerzas día a día para poder llegar a culminar este objetivo en mi vida

A mis maestros, quienes con su nobleza y entusiasmo depositaron sus conocimientos y experiencias, para guiarnos y poder llegar hasta este momento.

**Abigail Niamo**



## **RECONOCIMIENTO**

Principalmente agradezco a la Universidad Estatal De Bolívar, por haberme permitido ser parte de ella y abrirme sus puertas e impartir conocimientos a través de los diferentes docentes quienes nos guiaron durante todo el tiempo de estudio.

A mis docentes como mi director del proyecto al Dr.C. Marlon García, como mis pares académicos al Dr. Richard Manzano .Mgs y al Ing. Renato Paredes .Mgs quienes han sido una guía ayudándome con su conocimiento y experiencia guiándome durante el proceso que se ha llevado en la realización del proyecto de investigación.

A los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago por permitirme desarrollar mi trabajo.

**Abigail Niamo**

## INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR .....	I
DEDICATORIA .....	VI
RECONOCIMIENTO .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XIV
RESUMEN .....	1
ABSTRAC .....	3
CAPÍTULO I.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE .....	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
PREGUNTAS DIRECTRICES. ....	8
OBJETIVOS .....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos.....	9
JUSTIFICACIÓN.....	10
CAPÍTULO II.....	12
REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	13
CONTROL INTERNO .....	13
Definición .....	13
Importancia Del Control Interno .....	13
Objetivos del Control Interno.....	13
Características del Control Interno .....	14
Componentes del Control Interno .....	14
siguientes:.....	14
➤ Ambiente de Control .....	14
➤ Evaluación de Riesgos .....	14
➤ Actividades de Control .....	14
➤ Información y Comunicación.....	14
➤ Supervisión o Monitoreo.....	14
Benéficos del Control Interno .....	16

Valores y Principios del Control Interno.....	17
Valores.....	17
Principios .....	18
PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO.....	20
Características de los Procedimientos .....	20
Clasificación de los Procedimientos .....	20
Procedimientos de Línea .....	20
Procedimientos Internos .....	21
GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	21
Definición .....	21
Principios .....	21
Importancia .....	21
Características de la Gestión Administrativa.....	22
Funciones de la Gestión Administrativa.....	22
Ventajas y Desventajas de la Gestión Administrativa .....	23
Ventajas .....	23
Desventajas.....	23
Tipos de la Gestión Administrativa.....	23
CAPÍTULO III .....	25
METODOLOGÍA.....	26
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	27
ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN.....	27
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA .....	28
ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA.....	29
DISCUSIÓN.....	31
RESULTADOS .....	32
CONCLUSIÓN .....	33
RECOMENDACIONES .....	34
CAPITULO V .....	35
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	36
JUSTIFICACIÓN.....	37
OBJETIVOS .....	38
Objetivo General .....	38
Objetivos Específicos.....	38

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	39
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	40
Misión, Visión y Valores Institucionales .....	40
Misión.....	40
Visión .....	40
Valores institucionales .....	40
AMBIENTE DE CONTROL.....	40
Organigrama Estructural .....	40
Funciones: .....	42
Asamblea General .....	42
Presidente .....	43
Asesor legal .....	44
Secretaria/o.....	44
Contadora:.....	45
Operarios:.....	45
Recaudador/a:.....	46
Procesos Identificados.....	47
1. EVALUACIÓN DE RIESGO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO	48
2. ACTIVIDADES DE CONTROL .....	52
PROCESO: RECAUDACIÓN .....	52
POLÍTICAS: .....	52
PROCEDIMIENTO:.....	53
PROCESO: RECAUDACIÓN .....	54
CÉDULA NARRATIVA.....	54
PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES .....	57
POLÍTICAS: .....	57
PROCEDIMIENTOS: .....	57
PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES.....	58
CÉDULA NARRATIVA.....	58
PROCESO DE PAGO A TRABAJADORES .....	60
POLÍTICAS: .....	60
PROCEDIMIENTOS: .....	60
PROCESO: PAGO A TRABAJADORES .....	61
CÉDULA NARRATIVA.....	61

PROCESO: PAGO A TRABAJADORES .....	62
PROCESO: CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES.....	62
POLÍTICAS: .....	63
PROCEDIMIENTOS: .....	63
PROCESO: CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES.....	64
CÉDULA NARRATIVA.....	64
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	66
Canales de Comunicación e Información .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
RECURSOS Y FINANCIAMIENTO.....	75
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA.....	76
REGLAMENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA.....	78
FORMATO DE ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.....	81
FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO. ....	82
ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Flujo gramas a utilizar en los procedimientos .....	48
Tabla 2: Sucesos incorrectos que fueron hallados en el análisis de los procesos que cumple la Junta Administradora de Agua Potable .....	50
Tabla 3: Flujo grama para dar a conocer los cobros del servicio .....	55
Tabla 4: Flujo grama para cobros de servicios .....	56
Tabla 5: Flujo grama para la adquisición de bienes .....	59
Tabla 6: Flujo grama de pago a trabajadores .....	62
Tabla 7: Flujo grama de constatación física de bienes .....	65
Tabla 8: Canales de comunicación .....	66
Tabla 9: Plan de implementación del manual de procedimientos de control .....	68
Tabla 14: Presupuesto .....	75



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación del Control Interno.....	17
Gráfico 2: Organigrama Estructural.....	40
Gráfico 3: Procesos Identificados .....	48
Gráfico 4: Actividades de Control .....	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MAPA GEO REFERENCIAL.....	73
ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	74
ANEXO 3 : RECURSOS Y FINANCIAMIENTO.....	75
ANEXO 4: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA.....	75
ANEXO 5: REGLAMENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA .....	78
ANEXO 6: FORMATO DE ENTREVISTA . .....	79
ANEXO 7: FORMATO DE LA ENCUESTA.....	81

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E  
INFORMÁTICA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los Procedimientos de Control Interno en los Cobros Mensuales en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago, Cantón San Miguel Provincia Bolívar en el Periodo 2018-2019.

Autora: Niamo Lema Maruja Abigail

Director:

Dr.C .Marlon García

**RESUMEN**

El presente trabajo investigativo se desarrolla con la necesidad de conocer si la junta administradora de agua potable de la parroquia Santiago lleva procedimientos de control interno y verificar si están siendo bien ejecutados por parte de la junta administradora de agua. Para examinar y reforzar el tema se acudió a escoger, sintetizar y analizar temas y subtemas investigados bibliográficamente que están apegados a la temática

El objetivo de realizar esta presente investigación es brindar de ayuda a todo el personal que labora en dicha institución y sus usuarios a desarrollar sus actividades de gestión administrativas de una manera correcta y por ende al cumplimiento de los objetivos institucionales y se lleve un adecuado control ya que se contara con un instrumento de control y de consulta en un tiempo determinado, y se tomen las decisiones pertinentes en el momento necesario. Los principales beneficiarios del presente proyecto serán los directivos de la junta administradora de agua potable de Santiago, ya que con este trabajo se pretende mejorar la gestión administrativa. En el presente trabajo se ha optado por recolectar la información necesaria mediante la utilización de métodos y técnicas de investigación como; encuestas entrevistas aplicadas a los directivos y usuarios en la cual se tendrá la información más clara y precisa para poder realizar el debido control interno dentro de la junta administradora de agua sobre los procedimientos del control interno que se llevan a cabo dentro de ella, el personal que labora asimismo la determinación del impacto que genera la presente investigación en la parroquia de Santiago. De la investigación realizada se pudo observar que la mejor solución al problema planteado es el desarrollo de un manual de

procedimientos de control interno para la junta administradora en los cobros mensuales, ya que con ello se pretende mejorar gestión administrativa.

**Palabras claves:** procedimientos, control interno, gestión administrativa, manual de procedimientos

STATE UNIVERSITY OF BOLIVAR  
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND COMPUTER  
MANAGEMENT  
ACCOUNTING AND AUDIT RACE

Title of the Degree Work

The Internal Control Procedures in the Monthly Collections in the Administrative Board of Drinking Water of the Santiago Parish, Canton San Miguel Bolívar Province in the Period 2018-2019.

Author: Niamo Lema Maruja Abigail

Director:

Dr.C. Marlon García

### **ABSTRAC**

The present investigative work is developed with the need to know if the Potable Water Administration Board of the Santiago parish has internal control procedures and verify if they are being well executed by the Water Administration Board. To examine and reinforce the topic, we went to choose, synthesize and analyze topics and subtopics researched bibliographically that are attached to the theme. The objective of conducting this research is to provide assistance to all staff working in the institution and its users to develop their administrative management activities in a correct manner and therefore compliance with institutional objectives and take an adequate control and that there will be a control and consultation instrument in a determined time, and the pertinent decisions are taken at the necessary moment. The main beneficiaries of this project will be the directors of the Drinking Water Management Board of Santiago, since this work aims to improve administrative management. In the present work we have chosen to collect the necessary information through the use of research methods and techniques such as; Surveys interviews applied to executives in which the most clear and accurate information will be had to be able to carry out due internal control within the Water Administration Board over the internal control procedures that are carried out within it, the personnel that works likewise the determination of the impact generated by the present investigation in the parish of Santiago. From the research carried out, it could be observed that the best solution to the problem is the development of a manual of internal control procedures for the Potable Water

Management Board in the monthly collections, since this is intended to improve administrative management.

**Keywords:** procedures, internal control, administrative management, procedures manual.



# **CAPÍTULO I**

## INTRODUCCIÓN

La situación que está atravesando la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago, dedicada a dar servicio de agua potable a una gran parte de usuarios distribuidos en 10 recintos pertenecientes a la misma, ubicada en la parroquia Santiago, Cantón San Miguel, pues no existe un correcto uso de los procedimientos de control interno en sus cobros mensuales por este servicio y para una buena gestión administrativa.

Es por ello que este proyecto de investigación tiene la finalidad de dar solución al problema encontrado en la Junta de Agua Potable, revisando fuentes bibliográficas con relación procedimientos de control interno, realizando un estudio profundo de la situación actual que atraviesa la institución, ya que mediante esto se puede proponer un manual de procedimientos de control interno adecuado.

A continuación se detalla el contenido y estudio del proyecto: En el I capítulo comprende los antecedentes o estados del arte, formulación, preguntas directrices, objetivos generales y específicos y justificación del proyecto de investigación.

En el II capítulo comprende: La revisión literaria del tema relacionado a nuestro estudio como el control interno, procedimientos de control, gestión administrativa, manual de procedimientos.

En el III capítulo comprende la metodología de la investigación realizada con sus respectivos análisis e interpretación de los resultados.

En el IV capítulo comprende la discusión, resultados, conclusión y recomendaciones de nuestra investigación.

En el capítulo V comprende el diseño de la propuesta, justificación, objetivos general y específico, identificación de la institución donde se desarrolló el estudio y desarrollo de la propuesta, agregando sus respectivos anexos

La elaboración de ese proyecto es de gran importancia para la Junta Administradora de Agua Potable y parroquia, al realizar un adecuado control en la gestión administrativa, permitirá conocer las funciones y responsabilidades satisfaciendo así a los usuarios de la población.

## **ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE**

A lo largo de los años el control interno ha sido considerado como un elemento principal creado para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral ya que contiene todas las instrucciones, políticas, normas, responsabilidades e información sobre de las distintas actividades u operaciones que se realizan y se debe cumplir de una manera eficaz en una entidad y salvaguardar sus capitales con exactitud y veracidad su información financiera y administrativa la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno.

En el mundo se ha vuelto indispensable contar con los procedimientos de control interno ya que esta herramienta es un curso de acción para la consecución de objetivos ayudando a la disminución de los riesgos a los cuales se enfrentan las distintas organizaciones sean estas públicas o privadas con o sin fines de lucro. Las numerosas normas y reglamentos, sean estas de carácter laborales, de consumidores, contables, bancarias, societarias entre otras, obligan a las administraciones de las organizaciones a mantenerse muy alerta ante los riesgos. A ellos deben sumarse la necesidad de constatar el cumplimiento tanto de las normativas internas, como las diversas normas en materia de seguridad control interno, como así también verificar la sujeción de los sectores a las políticas de la empresa.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocio se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

La Junta de Agua Potable de Santiago al ser una entidad autónoma todas sus actividades lo sustenta con recursos propios, los mismos que son recaudados por los servicios de agua potable y las instalaciones de nuevas acometidas, estos ingresos son invertidos en obras de mejoramiento de tuberías, compra de terrenos que están cerca a las vertientes y dotar de agua a los usuarios de la comunidades, los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable necesitan estar informados sobre la situación financiera de la institución y así poder tomar decisiones adecuadas, oportunas y acertadas para el mejoramiento y desarrollo de la misma. (Junta Administradora de Agua Potable Regional Santiago, 2004)

Los procedimientos de control interno aplicado en los cobros mensuales por el servicio de agua potable debe ser supervisado por la máxima autoridad y por

cada uno de los funcionarios responsables de la administración de los recursos institucionales, por lo que es necesario realizar la evaluación del control interno que se ejecuta en la Junta Administradora de Agua Potable con la finalidad de identificar las deficiencias o los posibles errores que se cometen o se podrían cometer por la falta de procedimientos definidos; una vez identificadas las deficiencias será pertinente la implementación de acciones correctivas que conlleven al logro de los objetivos, cumplimiento de la normativa vigente y alcanzar la eficiencia y la eficacia en cada una de las actividades realizadas y los productos entregados. (Junta Administradora de Agua Potable Regional Santiago, 2004)

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo el Control Interno en los cobros mensuales, repercuten en la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago, Provincia Bolívar?

## **PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Cómo fundamentar teóricamente los procedimientos de control interno en los cobros mensuales de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago?

¿De qué manera identificar la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago utilizando métodos e instrumentos para recolectar la información necesaria. ?

¿Cómo identificar qué instrumentos y métodos van aportar para la elaboración de un manual de procedimientos de control interno para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, para alcanzar una mayor efectividad en la gestión administrativa. ?

# **OBJETIVOS**

## **Objetivo General**

Determinar las incidencias de los procedimientos de control interno en los cobros mensuales en la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia de Santiago, Cantón San Miguel Provincia Bolívar

## **Objetivos Específicos**

1. Fundamentar teóricamente los procedimientos de control interno aplicables al desarrollo de la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago para garantizar información confiable y oportuna.
2. Realizar el diagnóstico sobre la situación actual que atraviesa la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago sobre el control interno en los cobros mensuales del servicio y sus repercusiones de la gestión administrativa.
3. Proponer un manual de procedimiento de control interno adecuado para los cobros mensuales, de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago que permita la mejora continua de los procesos, así como la eficiencia y la eficacia.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por el interés que tiene la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago de la provincia Bolívar de obtener información oportuna razonable, que ayude en los cobros mensuales adecuados, con el fin de cumplir los objetivos institucionales y exista un adecuado control de las distintas actividades.

El proyecto se presenta en base a la **necesidad** esencial que tiene la Junta Administradora de Agua Potable de establecer procedimientos de control interno que les permita llevar un seguimiento adecuado de los procesos que se desarrollan en sus cobros mensuales, considerando que por tratarse de una organización que se dedica a la recaudación y administración de este servicio consecuentemente dichas actividades exigen un mayor control debido al alto consumo, puesto que de ello dependerá en gran medida que esta organización evite cualquier error que se podría presentar con respecto a la información financiera.

Es **necesario** efectuar el presente proyecto de investigación debido a que en la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago existe la necesidad de implementar procedimientos de control interno que organice los recursos que proviene de la venta del líquido vital que permita gestionar y controlar los ingresos y egresos de la institución, dotar de documentos dignos para mejorar los procesos a los usuarios y directivos, con el fin de alcanzar la excelencia de los servicios a todos los beneficiarios.

Es importante realizar un procedimiento de control interno ya que **permitirá** un adecuado registro y control de los ingresos, contando con una herramienta que permita hacer el seguimiento a cada uno de los usuarios del servicio y por ende buscar el mejoramiento en sus procesos, buscando aumentar su eficiencia y efectividad en la gestión administrativa.

El proyecto es **pertinente** tomando en cuenta que no se ha realizado ningún trabajo similar en esta organización y al ser control interno una herramienta necesaria en todo tipo de organización, es necesario aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica para busca la solución por la que atraviesa la entidad objeto de estudio. La misma contribuirá al logro de estrategias y los objetivos organizacional minimizando la ejecución de riesgos a los que estuviere expuesta, confiable permitiendo contar con procesos estandarizados y documentados, lo que contribuirá a prestar servicios de calidad a sus consumidores.



Este proyecto de investigación **es factible** ya que se cuenta con el apoyo y predisposición de todos y todas las personas que conforman la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, y por ende poder aprovechar esta herramienta ya que podrá llevar un apropiado control de sus ingresos, se obtendrá información precisa y oportuna para una toma de decisiones adecuada. Herramienta que será de gran ayuda para mejorar la gestión administrativa. Siendo de esta manera **beneficiarios** los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable, y los socios, en vista que con un buen control, los ingresos serán retribuidos en las mejoras de los sistemas de distribución del líquido vital.

# **CAPÍTULO II**

# REVISIÓN DE LA LITERATURA

## CONTROL INTERNO

### Definición

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (Cuervo & Carvo, 2009) (...).

(Torres, 2009) Afirma que. “Es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, establecidos por la autoridad superior, diseñados con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. “

### Importancia del Control Interno

El control interno trae muchos beneficios, por lo que invertir en él, lo convierte en una acción estratégica de gran importancia, en lo financiero genera ahorros al promover eficiencia operativa; en lo administrativo genera información de mayor calidad para la toma de decisiones: en materia de salvaguardar el patrimonio institucional, reduce la posibilidad de ser víctimas de pérdidas tanto por fraude al disminuir las operaciones de los perpetradores, entre otros beneficios. (Lara, 2012, pág. 43)

### Objetivos del Control Interno

1. Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
2. Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
3. Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
4. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.. (Lara, 2012, pág. 43).

## Características del Control Interno

- ✓ Aporta seguridad razonable con respecto al cumplimiento de objetivos. Es un proceso, esto quiere decir que permite lograr lo propuesto.
- ✓ Permite que en cada área de la empresa, el funcionario encargado de dicha área este respondiendo por el control interno establecido dentro de esa área y así mismo de los resultados ante su jefe inmediato.
- ✓ Lo efectúan las personas cuya implementación no sea solo manuales de organización sino también de procedimientos.
- ✓ Facilita lograr los objetivos en la mayoría de las áreas de la empresa. Implanta una superación de liderazgo, fortalecimiento de las autoridades dentro de la empresa y así mismo la responsabilidad de los funcionarios con la empresa. (Toro, 2005)

## Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo. (Coopers & Lybrand, 1997)(...).

Según la (Contraloría General del Estado, 1998) Normas de Control Interno nos define a cada componente:

- **Ambiente de Control:** Es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos; tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución. (Contraloría General del Estado, 1998)

- **Evaluación del Riesgo:** La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos. (Contraloría General del Estado, 1998)

- **Actividades de Control:** Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener. (Contraloría General del Estado, 1998)

- **Información y Comunicación:** El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar

decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

La obtención de información interna y externa, facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos.

El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitirá cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz. (Contraloría General del Estado, 1998)

- **Seguimiento:** La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo (durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad), evaluaciones periódicas (para enfocar directamente la efectividad de los controles en un tiempo determinado) o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.

Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud. (Contraloría General del Estado, 1998)

### **Benéficos del Control Interno**

- ✓ Reducir los riesgos de corrupción.
- ✓ Lograr los objetivos y metas establecidas.
- ✓ Promover el desarrollo organizacional.
- ✓ Lograr mayor eficacia, eficiencia y transparencia en las operaciones.
- ✓ Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- ✓ Proteger los recursos y bienes de la entidad con un adecuado uso de los mismos.
- ✓ Contar con información confiable y oportuna.
- ✓ Fomentar la práctica de valores. (Barrón, 1983, pág. 49)

## **Valores y Principios del Control Interno**

Los valores y principios del control interno establecen la manera de ser y actuar de las instituciones frente a la sociedad y grupos de interés a los cuales atiende, como atributos y cualidades de los funcionarios que las conforman. Constituyen la base principal para el Control Interno, deben estar presentes en cada decisión, política, planeación, proceso, actividades, tareas emprendidas e información suministrada por los funcionarios de cada entidad, comprometidos al cumplimiento de la función encomendada (**Fonseca, 2011**).

### **Valores**

1. Moralidad, integridad y cumplimiento de los funcionarios en el desarrollo de sus funciones, bajo los principios y valores que rigen la ética en respeto de los mandatos constitucionales, legal, reglamentarios que rige la entidad y de las normas de conducta interna, asumidas explícitamente por cada institución (Fonseca, 2011).
2. Responsabilidad, cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada entidad, reconocer que las actuaciones y descuidos tienen consecuencias e impactos en los demás y en la Institución, las cuales deben ser evaluados para, según el caso, tomar las medidas correctivas pertinentes (Fonseca, 2011).
3. Transparencia, es la disposición de las autoridades administrativas para dar cuenta del encargo de gerencia que se les ha confiado, haciendo visible el desarrollo de su gestión, lo cual se manifiesta en una rendición de cuenta periódica, veraz y completa sobre su gestión, uso otorgado a los recursos públicos (Fonseca, 2011).
4. Igualdad, actuación de los funcionarios bajo el parámetro de que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y deberes, con las excepciones que determina la Ley, y que ante conflictos de interés siempre debe priorizar el interés de la mayoría y de la población más vulnerable (Fonseca, 2011).
5. Imparcialidad, desempeño de la función, ofreciendo a todos los interesados la misma oportunidad para acceder a los servicios del Estado, tomando decisiones para resolver los asuntos en forma objetiva, fundamentada en hechos o pruebas verificables (Fonseca, 2011).

## Principios

Según (Mantilla, 2018) afirma: “El control interno tiene los siguientes principios:

- ✓ Efectividad
- ✓ Objetividad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Proyección
- ✓ Funcionalidad
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Eficacia. (pág. 26)

## Clasificación del Control Interno

El alcance del control interno en el año 1958 se dividió en dos áreas, que son los controles contables y administrativos, la diferencia radica en su origen, ya que mientras el administrativo se basa en el organigrama, procedimientos y funcionamiento general de la empresa, el otro es el relativo a la realidad económica y financiera de la empresa. (Mantilla, 2018, pág. 35)



*Gráfico 1: Clasificación de Control Interno*

**Fuente:** (Mantilla, 2018, pág. 35)

**Elaboración Propia**



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO**

### **Definición**

El manual de procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. (Gómez G. , 2001, pág. 215)

### **Utilidad del Manual de Procedimientos.**

- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de deberes tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema (Auditoría sistémica).
- ✓ Interviene en la consulta de todo el personal.
- ✓ Proporciona ayudas para el emprendimiento en tareas como; la simplificación de trabajo como; análisis de tiempos, delegación de autoridad, eliminación de pasos, etc.
- ✓ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria (Paradigmas).
- ✓ Determina de forma sencilla las responsabilidades por fallas hechas bajo paradigmas.
- ✓ Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y estudio de desempeño.
- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, regulando a su vez la carga laboral.
- ✓ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. (Gómez G. , 2001, pág. 217)

## **PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO**

Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Todas las actividades que realiza el hombre están de manera natural regidas por métodos y procedimientos. Es a través de ellos que se documentan los conocimientos y experiencia de las generaciones anteriores. (Alvarez & Torres, 1996, pág. 97)

Los procedimientos son los conjuntos de reglas ordenadas que un grupo de personas deben regirse, con el objetivo de realizar sus labores de manera eficiente y eficaz. Son utilizados a diario la mayor parte son orales por tal motivo, la mayor parte de las personas no se informan de forma eficiente, por lo que no se cumplen y no se logra el objetivo que se espera (Alvarez & Torres, 1996)(...).

### **Características de los Procedimientos**

- ✓ Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- ✓ Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- ✓ Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto. (Gomes, 1997, pág. 209)

Se conoce que la mejor manera de llevar los procedimientos de control interno de una entidad, es hacerlo de un forma escrita que nos permitirá llevar un seguimiento y verificación de su cumplimiento (Gomes, 1997).

### **Clasificación de los Procedimientos**

Según (Alvarado, 2005) afirma que. “Se recomienda clasificar los procedimientos de acuerdo a la estructura orgánica de la institución” (pág. 68).

#### **Procedimientos de Línea:**

Son los que están relacionados con las funciones principales que desarrollan los órganos de una institución y que están referidos a su objetivo ocupacional. Se les denomina también procedimientos sustantivos o hacia afuera porque están relacionados con los servicios que solicita o requiere el público usuario. Ejemplo: Autorización de funcionamiento de un centro educativo, etc. (Alvarado, 2005, pág. 68)

## **Procedimientos Internos:**

Son procedimientos relacionados con las funciones complementarias de staff (asesoramiento y apoyo) que desarrolla una institución. Se puede mencionar que los procedimientos a realizarse, deberán estar siempre tomados en cuenta tanto externa como internamente, de acuerdo al factor en el que se enfoca la investigación. (Alvarado, 2005, pág. 68)

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **Definición**

Según (Corvo, 2003) afirma que. “Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto”

La gestión administrativa es una herramienta primordial para las organizaciones ,ya que ayudan a ejecutar tareas, acciones, mecanismos orientada a cumplir los objetivos o metas trazadas para la mejora continua de la misma (Corvo, 2003).

### **Principios**

- 1 **Orden:** Según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado. La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos.
- 2 **Disciplina:** Dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos.
- 3 **Unidad de mando:** El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo.
- 4 **Fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar:** Esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas. (Corvo, 2003)

### **Importancia**

Es construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas, gobierno eficaz. La supervisión de las instituciones está en función de una administración efectiva; en la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

La gestión administrativa es clave y sirve como una base para la ejecución y potencia de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma (Terry, 2011).

### **Características de la Gestión Administrativa**

(Salazar & Mejia, 2013) Afirman que es posible (...) establecer las siguientes características:

- Permite motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas.
- Es considerada un arte en el mundo de las finanzas.
- Confecciona una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales.
- Analiza desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, entre otro.
- Optimiza los procesos de gestión, logrando un trabajo más fácil y eficaz de realizar.

### **Funciones de la Gestión Administrativa**

(Salazar & Mejia, 2013) Afirman que es posible (...) establecer las siguientes funciones de la gestión administrativa.

1. **Planificación:** Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.
2. **Organización:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.
3. **Dirección:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
4. **Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Por tal razón se puede afirmar que la función de la gestión administrativa es la utilización de recursos, para alcanzar los objetivos institucionales, por tal razón se debe disponer

conocimientos para hacer un correcto uso de los recursos económicos como materiales y humanos (Salazar & Mejia, 2013)(...).

## **Ventajas y Desventajas de la Gestión Administrativa**

### **Ventajas**

- ✓ Claridad en los objetivos.
- ✓ Perfeccionamiento de la planeación.
- ✓ Estándares claros para el control.
- ✓ Aumento de la motivación.
- ✓ Evaluación más objetiva.
- ✓ Incremento de la moral.

### **Desventajas**

- ✓ Coerción sobre los subordinados.
- ✓ Aprobación por objetivos incompatibles.
- ✓ Exceso de papeleo.
- ✓ Énfasis en resultados más fácilmente cuantificables que sobre los más importante.
- ✓ Seguimiento rígido de objetivos que bien podrían desecharse. (Corvo, 2003)

La eficiente dirección de la institución depende básicamente de las habilidades que tengan las personas que integran, conlleva a la elección de un excelente administrador en la entidad , ya que depende el manejo de todos sus recursos empresariales ofreciendo herramientas para la toma de decisiones de gerencia (Corvo, 2003).

### **Tipos de la Gestión Administrativa**

- ✓ **Gestión Tecnológica:** Adopta y ejecuta de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- ✓ **Gestión Social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- ✓ **Gestión de Proyecto:** Permite organizar y administrar los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

- ✓ **Gestión de Conocimiento:** El compartir conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. Así ese conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- ✓ **Gestión Ambiente:** Contribuye al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. A través de él se organizan las actividades alotrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- ✓ **Gestión Estratégica:** Trabaja a partir de su integración con otros sistemas de gestión en un proceso para promover la eficacia de los negocios.
- ✓ **Gestión Administrativo:** Como se dijo anteriormente consiste en el desarrollo de actividades a través de una serie de fases como lo son la planificación control, organización y dirección.
- ✓ **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- ✓ **Gestión Financiera:** Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros. (Salazar & Mejia, 2013)(...).

# **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA**

En la presente investigación se utilizó un tipo de investigación con enfoque cualitativo por la cual no se procedió al desarrollo de las variables, aplicando el método inductivo, que analizar de una manera minuciosa cada uno de los elementos que afectan al control interno y sus repercusiones en la gestión administrativa, tomando en cuenta los hechos del pasado, es decir cómo fue la administración de los directivos en periodos anteriores.

La investigación fue de campo, ya que se acudió al lugar mismo de los hechos para poder identificar cada uno de los procesos que se llevan en la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Santiago. Con el fin de fortalecer los conocimientos la investigación también es bibliográfica, siendo de gran ayuda para esta investigación debido a que se tomó referencia de varios autores

Se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos para la recolección de la información, observación ya que con ello pude determinar pautas para elaborar la solución del problema que se presenta en la junta, con la entrevista la cual estuvo dirigida al presidente el cual colaboro y ayudo con la información necesaria para poder determinar que es muy fundamental realizar un manual de procedimientos de control interno.

La encuesta estuvo dirigida a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago que estuvo conformada por cuatro miembros, los cuales ayudaron amablemente y luego de esto se procedió a realizar un análisis e interpretación de los datos, de la información recolectada pudiendo así tener la información más clara y precisa para realizar la investigación.



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **Análisis de la Observación**

Se pudo observar que al no contar con un manual de procedimientos de control interno ha ocasionado la falta de compromiso en los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable ya que no tienen definidas sus actividades que tienen que realizar originando dificultades entre ellos y con sus usuarios.

La gestión administrativa estaba llevándose inadecuadamente esto no les ha permitido trabajar eficientemente y no cumplir con los objetivos.

No cuenta con un cronograma de actividades esto ocasiona que no se cumplan en fechas determinadas las actividades y se lleva más tiempo y esto le genera una pérdida recursos humanos y económicos.

## **Análisis de la Entrevista**

Una vez realizada la entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable, se llegó a determinar que a medida que ha venido pasado el tiempo los dirigentes de periodos anteriores han estado llevando la dirección de manera empírica rigiéndose solo a la necesidad o actividad que se presenta en el día o la semana, sin tener definido un manual de procedimientos de control interno que contengan las instrucciones sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realiza en la entidad, lo cual ha presentado como un inconveniente al momento de realizar las actividades, ya que la mayoría desconoce de su función y por ende no se compromete a colaborar para llevar la gestión administrativa que ayude a obtener mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Una vez analizada entrevista se llegó a la conclusión que es necesario contar con un manual de procedimientos de control interno; que ayude a cumplir con sus funciones y procesos de manera clara y sencilla se cuenta con la predisposición del presidente para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en esta.

## **Análisis General de la encuesta**

En conclusión se determinó que la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago no cuenta con un manual de procedimientos de control interno por ende desconocen de sus funciones a desempeñar, esto ha ocasionado dificultades con los usuarios y directivos; tomando en cuenta que cada quien hace lo que cree pertinente, más no basados en un manual donde se determine las responsabilidades de cada uno.

Además de lo expuesto anteriormente, se pudo determinar que existen dificultades con los usuarios por el incumplimiento de pagos por el servicio, ya que la morosidad según algunos usuarios en muchos de los casos supera el año de deuda. Esta situación se provoca por no estar bien definidas las funciones y responsabilidades de sus miembros y tampoco políticas para la recuperación de cartera, ocasionando dificultades con los usuarios.

Concluyendo así que se debe implementar un manual de procedimientos de control interno que les permita llevar una buena administración y así mejorar la calidad de gestión administrativa brindar un buen servicio y el trabajo se pueda realizar en equipo de una manera eficaz y eficiente para el bienestar de la parroquia.

# **CAPÍTULO IV**

## DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó el estudio de diversos conceptos, teorías de diferentes autores como Gómez & M, Dominguey, Barron Herrera, C. entre otros, la cual me ayudo a direccionarme en la investigación con respecto a los procedimientos de control interno y poder determinar la necesidad que tenía la entidad que fue objeto de investigación.

En la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago se realizó un diagnóstico de la situacional con respecto a los procedimientos de control interno al momento de realizarlo se pudo concluir que la entidad no posee un manual de procedimientos de control interno por lo tanto no se está llevando la gestión administrativa de manera adecuada, por tal motivo se procede a la elaboración de un manual de control interno que le permita llevar un adecuada administración.

El manual le permitirá tener seguridad fijando y evaluando los procedimientos administrativos que ayuden a la institución realice y llegue al cumplimiento de su visión ya que permitirá resguardar los recursos evitando dificultades o negligencias que se presenten y que estas puedan afectar el cumplimiento.

## **RESULTADOS**

Al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación como la observación, entrevista y la encuesta se obtuvo información de la situación actual de la institución gracias a la disposición y colaboración de los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Actualmente la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago no cuenta con un manual de procedimientos de control interno, pero realizan sus actividades o funciones de acuerdo a la voluntad y disposición del presidente lo que les ha traído dificultades ya que cada uno de los que conforman la directiva desconocen de las funciones administrativas que les corresponde y no hay disociación y colaboración de todos por tal motivo.

Los directivos están de acuerdo a que se implante un manual de procedimientos de control interno ya que ayudara a la gestión administrativa para llevarla de una manera eficiente y eficaz, con ello se dará la solución para una adecuada gestión administrativa de la institución.

## CONCLUSIÓN

Al finalizar este trabajo permitió conocer la realidad como la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, ha venido manejándose en los años anteriores, ya que no cuenta con un manual de procedimientos de control interno lo cual hace que los miembros directivos no cumplan con sus tareas adecuadamente, también se encontró dificultades con sus usuarios por no llevar una Gestión Administrativa adecuada. Las tareas se cumplen en forma que se van dando sin ninguna planificación ni orden se los hace con los algunos miembros dispuestos a la colaboración, en vista a que los demás miembros son pesimistas o no conocen la realidad de la situación en la institución.

Los principales beneficiarios de la propuesta son los miembros directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, con la propuesta garantizo que su Gestión Administrativa mejorara significativamente porque se tendrá los debidos controles y tendrá una herramienta de ayuda.

Finalmente se concluye que en la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago al elaborar el manual de procedimientos de control interno se facilitara a los miembros directivos para que cumplan sus funciones diarias de una manera más óptima a fin de garantizar la eficiencia en el área administrativa, se cuenta con la disposición de todos los que conforman la directiva en la existencia de un manual de procedimientos de control interno.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda diseñar procedimientos que permitan obtener y llevar una adecuada gestión administrativa con el fin de contribuir al bienestar de los usuarios, al instaurar procedimientos a las actividades ya que las mismas serán normadas y controladas permitiendo que los colaboradores de la junta realicen su trabajo o actividades de manera ordenada y sustentada en documentos y así evitar dificultades futuras.
- ❖ La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago debe contar con un manual de procedimientos de control interno que le permita un mejor nivel de gestión administrativa de manera eficaz y eficiente de los recursos.
- ❖ Se recomienda al presidente aplicar el manual propuesto y dar a conocer a los directivos sobre la información que contiene mantener el manual a disposición de todos los colaboradores en un lugar accesible, también es importante que se revise y actualice el mismo de acuerdo a sus necesidades cada año.



# **CAPITULO V**

## **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

Manual de Procedimientos de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago, Cantón San Miguel Provincia Bolívar.

## **JUSTIFICACIÓN**

De la investigación se pudo observar que la mejor solución al problema planteado es el desarrollo de un manual de procedimientos de control interno para la Junta Administradora de Agua Potable parroquia Santiago del Cantón San Miguel, ya que con este trabajo se pretende mejorar la gestión administrativa de la misma

El motivo del desarrollo de la presente investigación se basa en la contribución y mejora en la gestión administrativa y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable parroquia Santiago del Cantón San Miguel, de tal manera brindar una atención de calidad y oportuno a todos los usuarios que gozan de este servicio básico, existiendo total satisfacción entre las partes involucradas.

La presente propuesta se basa en la necesidad de contar con un manual de procedimientos de control interno, que presenta la Junta Administradora de Agua Potable parroquia Santiago del Cantón San Miguel permitiendo mejorar su gestión administrativa y financiera.

Este proyecto es factible por la apertura que brindan los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable parroquia Santiago del Cantón San Miguel en beneficio de la parroquia, por la colaboración y autorizando contar con información verídica para el desarrollo de un manual de procedimientos de control interno.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Proveer a la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago una herramienta que le permita garantizar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Proteger los recursos financieros de la Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel con una adecuada administración de los procesos.
- ✓ Garantizar que todos los cargos de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel cuente con funciones y requerimientos específicos contribuyendo al cumplimiento y desarrollo de la misma.
- ✓ Asegurar la claridad, utilidad y confiabilidad de la información y registros de la institución.

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Bolívar

**Cantón:** San Miguel

**Parroquia:** Santiago

**Dirección:** Calle Bolívar y 6 de Santiago

**Razón Social:** Junta Administradora de Agua Potable

**Servicio:** Agua Potable

## **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **Misión, Visión y Valores Institucionales**

A continuación se presenta la misión, visión y valores institucionales que la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago posee a la fecha de la revisión:

#### **Misión:**

La Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel es una entidad orientada a mejorar las condiciones de vida a sus habitantes ofreciendo una excelente calidad de servicio con tarifas justas y una atención cordial.

#### **Visión**

La Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel pretende ser una entidad reconocida por su gestión administrativa y una eficiente distribución de agua potable en la parroquia permitiendo el crecimiento de la institución, de forma ordenada y transparente.

#### **Valores institucionales**

- ✓ Integridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Cordialidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Responsabilidad

### **1. AMBIENTE DE CONTROL**

Según (Rojas, 2001) afirma que. “Son los atributos individuales, la integridad, los valores éticos, el compromiso con la competencia, la filosofía y el estilo de operación de los directores, administradores y de las políticas y prácticas de los recursos humanos de un ente.”

#### **Organigrama Estructural**

La estructura orgánica permitirá definir con claridad las funciones y las relaciones que se dan entre las actividades que se deben cumplir con responsabilidad todas y cada una de ellas.

El organigrama es una representación esquemática, para realizar el mapa de proceso general, en su primera instancia se procede al diseño del organigrama.

La propuesta del organigrama para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago es eficiente ya que este servirá como un instrumento para el cumplimiento de las actividades.

A continuación se propone el organigrama estructural para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago:

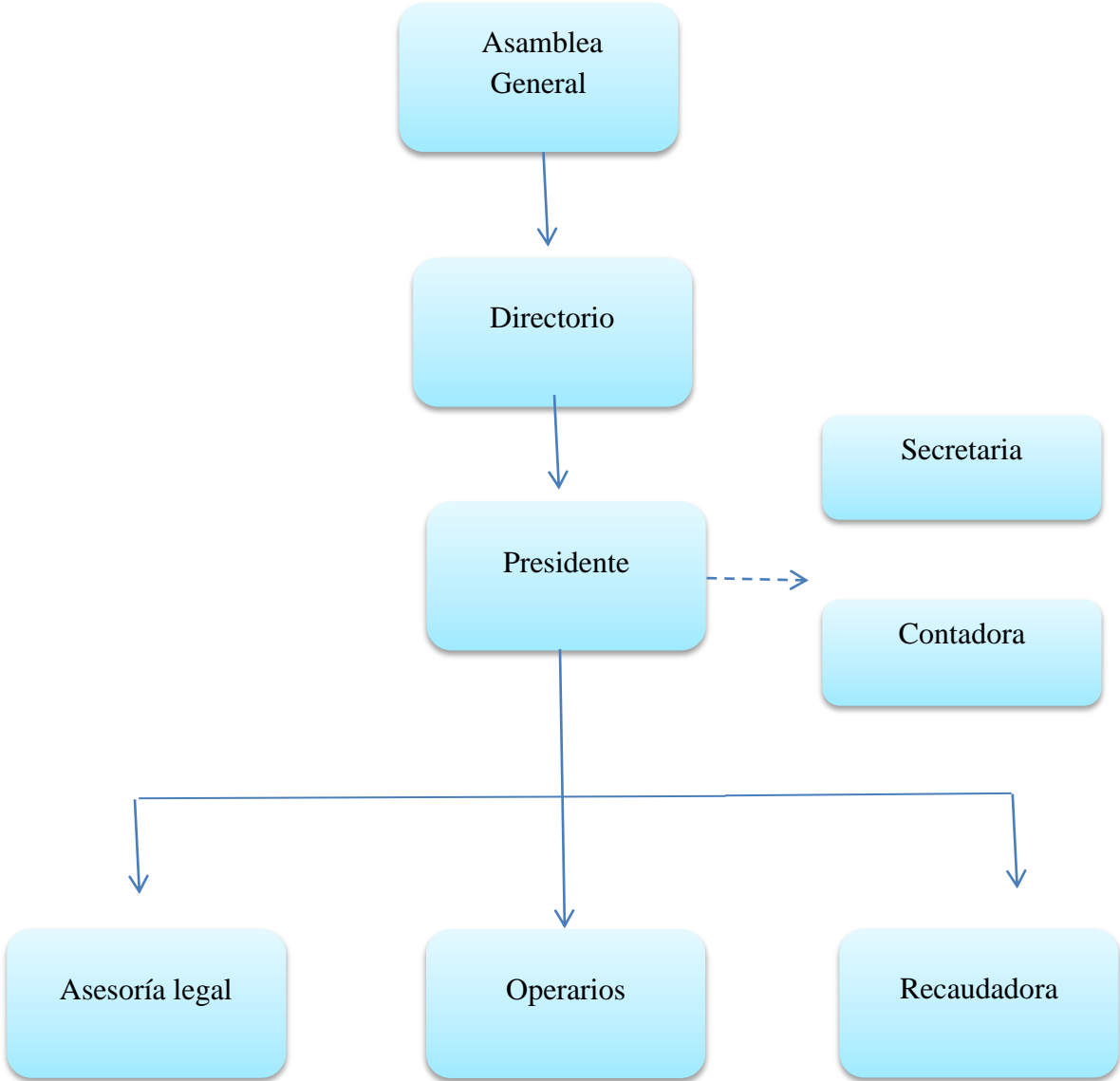


Gráfico 2: Organigrama estructural

**Fuente:** Organigrama estructural de la Junta Administradora de Agua Potable  
**Elaboración Propia**

## **Funciones:**

A continuación se propone las distintas las funciones que tienen que cumplir cada responsable de departamento, para el correcto funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

### **Asamblea General**

Está conformada por 283 usuarios.

### **Funciones**

- ✓ Fomentar la unidad y solidaridad de todos los usuarios del sistema de agua potable.
- ✓ Evitar todo tipo de indiferencias políticas, religiosas o entre otras que atenten el buen funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
- ✓ Cuidar que los fondos de Junta Administradora de Agua Potable, sean utilizados exclusivamente en la operación y mantenimiento del sistema de agua potable y programas de educación ambiental, previa elaboración de un plan de actividades de acuerdo a la necesidad de la parroquia.
- ✓ Revisar el plan tarifario por consumo de agua potable las veces que sea o se considere necesario, a fin de garantizar la buena marcha del sistema de agua potable y hacer conocer a los usuarios en la asamblea general.
- ✓ Cuidar permanentemente que el sistema de agua potable funcione en perfectas condiciones a fin de garantizar un buen servicio de agua en calidad, cantidad y continuidad a los usuarios.
- ✓ La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago podrá señalar el cobro a fin de garantizar trámites que vayan en beneficio del sistema de agua potable, debidamente justificado con un documento por escrito de la gestión el mismo que reposará en secretaria.
- ✓ Difundir entre los usuarios el presente reglamento interno para su conocimiento y aplicación.
- ✓ Vigilar que todos sus usuarios tenga su debida conexión domiciliaria en un lugar visible para la lectura y arreglo del medidor por parte del operador.
- ✓ Proteger mediante todo tipo de acciones y gestiones de recursos hídricos que proveen de agua en los sectores de las vertientes y abastecimientos que alimentan en sistema de agua potable.



## **Presidente**

El presidente de la Junta Administradora de Agua Potable actuará como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad, tomando en consideración todos los aspectos fijados por los directivos de la misma.

**Es responsable** ante los directivos por los resultados operacionales y de desempeño de la junta en coordinación y colaboración de los demás miembros que la integran. Se convierte en el pilar de la junta ya que el coordina, ejecuta y posee los conocimientos para la asignación de roles.

**Su objetivo** garantizar un servicio de calidad y calidez para el cliente interno y externo de la institución.

### **Funciones que debe cumplir**

- ✓ Representar jurídicamente a la Junta Administradora de Agua Potable y suscribir a nombre de él o ella, todo tipo de actas, convenios y contratos.
- ✓ Presidir sesiones.
- ✓ Firmar con el secretario/a la correspondencia de la Junta Administradora de Agua Potable.
- ✓ Responder solidariamente con el tesorero, del manejo y custodia de los fondos.
- ✓ Dirigir y controlar la administración de servicios de agua potable de acuerdo con la asesoría técnica del departamento provincial.
- ✓ Desarrollar planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Crear un ambiente de cordialidad entre los miembros de la junta para desarrollar las actividades de manera adecuada.
- ✓ Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual de la institución.

**Línea de autoridad y responsabilidad:** Responde ante la Junta Directiva, a nivel jerárquico superior y administrativamente.

### **Habilidades y Destrezas:**

- ✓ Comunicación asertiva
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Solución de problemas y conflictos
- ✓ Aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y el tiempo.
- ✓ Búsqueda de la competitividad y calidad total

### **Asesor legal**

- ✓ Elaborar y revisar contratos del personal de la institución.
- ✓ Elaborar y revisar contratos de obras civil o de cualquier índole que adquiera la institución.
- ✓ Realizar notificaciones jurídicas.
- ✓ Revisar las actas y acuerdos institucionales.

### **Secretaria/o**

**El Secretaria/o** será encargado de realizar las actividades de protocolo, información, comunicación y despacho de las asignaciones de la agenda del presidente, aplicando los conocimientos respectivos de su rol como tal.

**Es responsable de la efectividad** en el cumplimiento para ejecutar los planes programas y proyectos de la administración de la Junta Administradora de Agua Potable que se derivan de la presidencia y de las distintas actividades.

**El objetivo** de este cargo es la de ejecutar las actividades que se den en la presidencia, manejar y custodiar los bienes que se le entreguen bajo su protección

### **Funciones que debe cumplir**

- ✓ Atender y ejecutar las actividades de protocolo, comunicaciones y relaciones públicas que se den en la institución.
- ✓ Registrar la documentación e información necesaria que sean resultante de las actividades que se ejecutan.
- ✓ Llevar un orden sistemático de los asuntos que se den entre la presidencia y el resto de personal de la institución.
- ✓ Elaborar las actas de sesión de la junta y registrar en el libro respectivo.
- ✓ Administrar los registros de los documentos y demás archivos que se den en las actividades.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el reglamento interno de la institución.
- ✓ Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por el presidente de la institución.

**Línea de autoridad y responsabilidad:** Responde ante la Presidencia

**Habilidades y Destrezas:**

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Administración del tiempo
- ✓ Organización del trabajo
- ✓ Redacción
- ✓ Archivo
- ✓ Ortografía
- ✓ Manejo de la Computadora
- ✓ Iniciativa y discreción

**Contadora:**

- ✓ Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante un registro numérico de la contabilización de cada institución.
- ✓ Verificar que las facturas recibidas de cada departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumpla con las funciones requeridas.
- ✓ Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- ✓ Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.
- ✓ Llevar libros contables (Diario, mayor e inventarios)

**Operarios:**

**Los operadores** tienen a su cargo el manejo técnico del sistema de agua potable, utilizando correctamente los productos e insumos que sirven para dar un buen servicio y calidad en el agua que se distribuye a los usuarios.

**Es responsable** de la distribución del líquido vital de manera adecuada, saludable y de calidad a todos los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable.

**El objetivo** es la planificar, coordinar y ejecutar los programas de distribución del servicio de agua potable a los distintos sectores.

**Funciones que deben cumplir:**

- ✓ Elaborar el programa diario para desinfectar el sistema de agua.
- ✓ Comunicar las actividades que se ejecutan dentro de la misma.
- ✓ Supervisar que se cumplan las actividades programadas antes, durante y después de cada distribución del agua.
- ✓ Realizar las lecturas del consumo del líquido vital por parte de los usuarios de la junta.
- ✓ Clasificar, catalogar y ordenar los materiales y equipos de la institución, presentar un inventario antes de la finalización del año.

**Recaudador/a –Tesorero /a:**

**El recaudador/a** está en la facultad de contabilizar, proponer al presidente la información adecuada para el manejo adecuado del presupuesto de la junta de esta manera se podrá optimizar el uso de los recursos financieros de la junta.

**Es responsable** de ejecutar y controlar los planes del plan de presupuesto anual y el cumplimiento de las actividades administrativas y operativas de la Junta Administradora de Agua Potable, de acuerdo a lo planificado por la presidencia.

**El objetivo** es la de administrar los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones de la Junta Administradora de Agua Potable.

**Debe cumplir las siguientes funciones:**

- ✓ Organizar y mantener al día los registros de ingresos y egresos de los fondos.
- ✓ Llevar un registro de los ingresos y egresos de materiales.
- ✓ Gestionar la apertura de libros y registros financieros que requiere la institución.
- ✓ Efectuar los pagos correspondientes tanto a los clientes internos y externos de la misma.
- ✓ Supervisar los gastos que se generen en la Junta Administradora de Agua Potable tanto administrativos, operativos y demás que surjan en las actividades diarias.
- ✓ Organizar y procesar diariamente los documentos que generan ingresos y egresos.
- ✓ De los cobros por faltas a mingas, secciones y multas se establece un fondo de caja chica para gastos menores.
- ✓ Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por la institución.
- ✓ Asistir cumplidamente a las sesiones de Asamblea general.

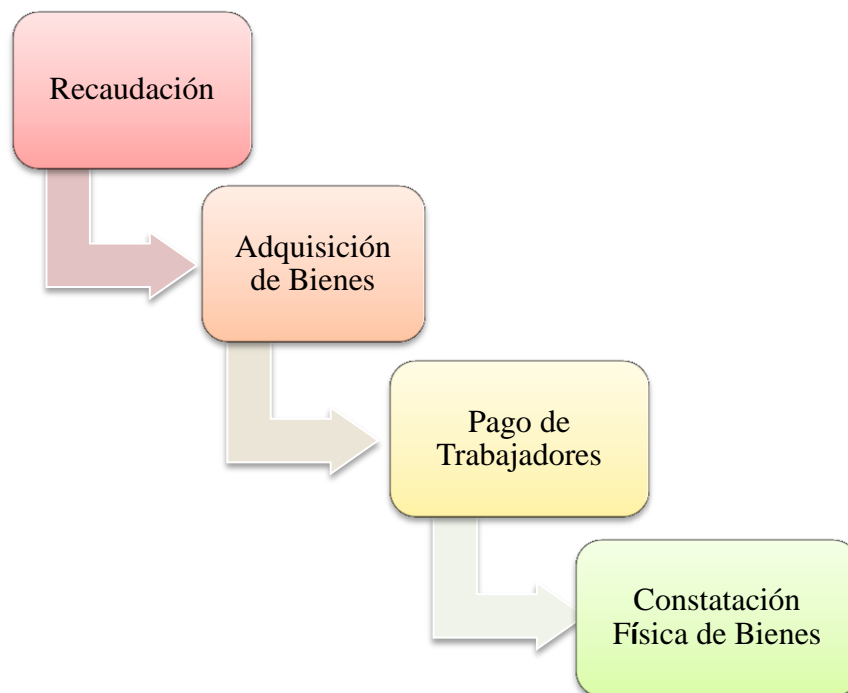
**Línea de autoridad y responsabilidad:** Responde ante la Presidencia.

**Habilidades y Destrezas:**

- ✓ Tomar decisiones acertadas y oportunas.
- ✓ Analizar los movimientos de ingresos y egresos de la institución.
- ✓ Comprender las situaciones pertinentes al área de las finanzas.
- ✓ Mantener relaciones interpersonales.
- ✓ Tener iniciativa.
- ✓ Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión.
- ✓ Buen manejo de computador.

**Procesos Identificados**

Los procesos identificados en la Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel una vez realizada la investigación correspondiente son los siguientes:



*Gráfico 3:* Procesos identificados

**Fuente:** Lista de procesos identificados para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

## 2. EVALUACIÓN DE RIESGO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO

### Evaluación de Riesgo

“La identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios”. (Mantilla, 2009)

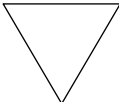
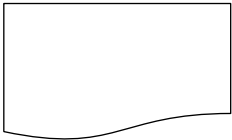
Con el fin de que la Junta Administradora de Agua Potable posea una herramienta que le permita evaluar posibles riesgos, se propone que la evaluación se realice a través del uso de flujo gramas para con ello determinar los controles apropiados.



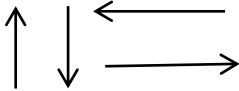
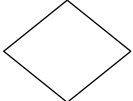
### Flujo grama

Según (Gómez, 1997) afirma que. “Es un diagrama que expresa gráficamente las distintas que operaciones componen un o parte de este, estableciendo su secuencia procedimiento cronológica. Se presenta los símbolos y significado a utilizarse para los diferentes flujos gramas”

**Tabla 1:**

*Flujo Gramas a utilizar en los procedimientos*

Símbolo	Significado
 Archivo	Archivo temporal o definitivo de algún documento.
 Documento	Documento generado o requerido por el procedimiento. Cuando existe copias se puede representar y enumerar asignando al original la letra “o” o el número “1” y las demás copias la numeración correlativa.

 Terminal	Inicio y fin de un procedimiento.
 Actividad	Describe una actividad dentro de cada uno incluye una breve descripción.
 Líneas De Flujo	Flechas o líneas de flujo que unen a los elementos del procedimiento e indica secuencia.
 Decisión	Indica el proceso en el que hay que tomar una decisión.

**Fuente:** Elaboración de flujo gramas para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

A continuación se presenta sucesos incorrectos que fueron hallados en el análisis de los procesos que cumple la junta administrativa con el fin de emitir recomendaciones que permitan mejorar las actividades de control.

**TABLA 2:**

*Sucesos incorrectos que fueron hallados en el análisis de los procesos que cumple la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago*

<b>Procedimiento</b>	<b>Problema</b>	<b>Condición</b>	<b>Criterio</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Recomendaciones</b>
Recaudación	1	El medio de comunicación a los usuarios sobre horarios y días de atención no es el adecuado.	Manual de procedimientos de control interno, elemento de información y comunicación.	Usuarios no están debidamente informados.	Los usuarios no se acercan a cancelar los valores adecuados en las fechas establecidas.	Establecer una forma o método de comunicación adecuado con el fin de que todos los usuarios estén bien informados sobre las disposiciones de la junta.
Recaudación	2	Los cobros mensuales no son debidamente cumplidos.	Manual de procedimientos de control interno, elemento de información y comunicación.	No contar con normas para este proceso.	Genera multas significativas para usuarios y para la junta un ingreso.	Realizar una norma para mejorar este proceso y así haya el debido cumplimiento por parte de usuarios.
Recaudación	3	No hay constancia de las convocatorias a las secciones de la Junta de Agua Potable ya que lo realizan por medio de un documento que está pegado junto a la oficina de la misma.	Manual de procedimientos de control interno, elemento de información y comunicación	Negligencia por parte de la secretaria	Por falta de quórum se pospone reuniones	Se deben realizar convocatorias escritas, y constatarse de que a todos los usuarios les sea entregada las mismas debe tener firmas de recibo.
Adquisiciones	4	Inadecuado manejo de los recursos ya que se	Manual de procedimientos	Falta de organizac	Alto riesgo de robo en el	Apertura de una cuenta de corriente para el manejo de



		utiliza cuenta de ahorro.	de control interno, elemento de información y comunicación	ión de los directivos .	manejo de dinero y pérdida de tiempo.	recursos financieros
Adquisiciones	5	No cuenta con un responsable para este procedimiento	Manual de procedimientos de control interno, elemento de información y comunicación	Personal poco capacidad o sobre el control interno	Posible pérdida de recursos	Designar un responsable para el proceso de adquisición
Pago a trabajadores	6	Pago inadecuado ya que se lo realiza por medio efectivo	Manual de procedimientos de control interno, elemento de información y comunicación	Falta de una chequera para realizar los pagos	Pérdida de tiempo y recursos para realizar cada pago	Cambio de cuenta de ahorros a corriente
Constatación física de bienes	7	Desconocimiento del procedimiento para el control interno.		Negligencia por parte de los responsables del manejo de bienes.	Posible pérdida de bienes	La Institución debe brindar capacitación a tesorería para su correcta aplicación de los procedimientos de control destinados para el control de inventarios de institución

**Fuente:** Sucesos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago

**Elaboración Propia**

### 3. ACTIVIDADES DE CONTROL

A continuación se presenta una propuesta de procedimientos para los procesos de:

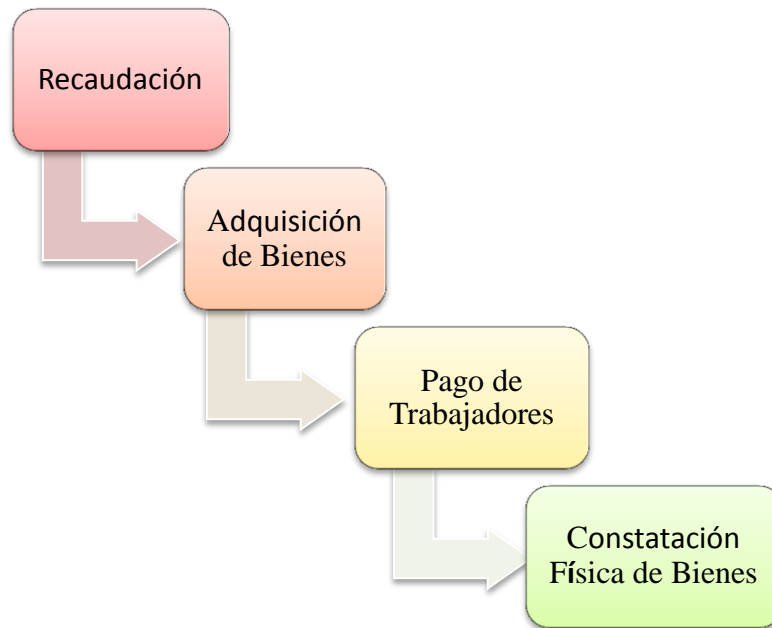


Gráfico 4: Actividades de Control

**Fuente:** Procesos de control para Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

#### PROCESO: RECAUDACIÓN

#### POLÍTICAS:

- ✓ Los fondos que son manejados por el departamento de recaudación serán supervisados en la oficina sin notificación alguna se deberán comprobar por medio de arquezos rutinarios, los fondos tendrán que contarse nuevamente y cuadrar los recibos entregados cualquier defecto será comunicado a la dirección.
- ✓ En la junta es de plena responsabilidad de las personas involucradas en el área de caja estar al día con los saldos de las cuentas bancarias y mantener en un lugar seguro el dinero en efectivo, con su debido respaldo.
- ✓ Se realizará cierres diarios de caja con el fin de cuadrar las recaudaciones.
- ✓ Todos los recibos de caja serán numerados con una copia.

- ✓ Se realizará solo cobros en efectivo.
- ✓ Al usuario que no cumple el pago mensual del servicio se le cobrará multa por cada dos meses de atraso con un valor de USA 6,00 caso que el usuario sobre pase de los 6 meses de atrasos en sus pagos se le procederá al cierre del medidor hasta el momento que se ponga al día con sus obligaciones.
- ✓ Se realizarán los cobros del servicio el 15 de cada mes, se le cobrara de acuerdo al último dígito de la cedula iniciamos el día 15 con el dígito 0.
- ✓ Se aceptará solo pagos en efectivo.
- ✓ Cada usuario tendrá su respectiva factura para llevar el debido control del servicio.

**PROCEDIMIENTO:**

A continuación se detalla el procedimiento para ejecutar el proceso de recaudación en la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago del Cantón San Miguel, para ello se ha utilizado una cédula narrativa en la que se detalla textualmente la forma en que se efectuará la recaudación, para mayor entendimiento de la misma se hará uso de un flujo grama representando de forma gráfica el proceso.



# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



## PROCESO: RECAUDACIÓN

### CÉDULA NARRATIVA

#### **Introducción**

En la presente cédula narrativa se da a conocer el proceso de recaudación con el objetivo de organizar las actividades de ingresos para lograr una eficiente atención al usuario en la que se propone la manera de comunicación a los usuarios donde se contempla horarios y días de atención para evitar dificultades en la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago del Cantón San Miguel.

#### **Desarrollo**

El proceso de comunicación tiene como objetivo dar a conocer a los usuarios sobre los días hábiles de cancelación del servicio ,se efectuará de la siguiente manera : toma de decisión por parte de la directiva, la secretaria procede a realizar la convocatoria a los usuarios para una sección, entregando convocatorias a cada usuario, la directiva da a conocer en la reunión a la asamblea general de usuarios sobre los días que se realizará el cobro del servicio esto queda en conocimiento de los usuarios, además se manifestará en caso de incumplimiento sobre su pago se procede a cobrar una multa equivalente a (US 6.00) .

Para efectuar las recaudaciones el operador realiza la lectura de medidores del consumo de agua emitiendo un informe dirigido a la recaudadora, donde la recaudadora recibe el informe e ingresara al sistema los valores de las lecturas, el usuario se acerca donde la recaudadora a informarse del valor adeudado por el servicio, la recaudadora informa al usuario acerca de los valores adeudaos , el usuario cancela el valor, la recaudadora recibe el dinero verificando que cuadre con lo que el sistema ha calculado ,realizando una entrega de la factura al usuario, el usuario recibe y firma la factura ,la recaudadora emite un informe dirigido a la contadora detallando los ingresos por el servicio , la contadora recibirá el informe emitido por la recaudadora y comparará los valores del informe con las facturas emitidas ,una vez realizado la contadora archivará el informe y realizara el deposito del monto recibido



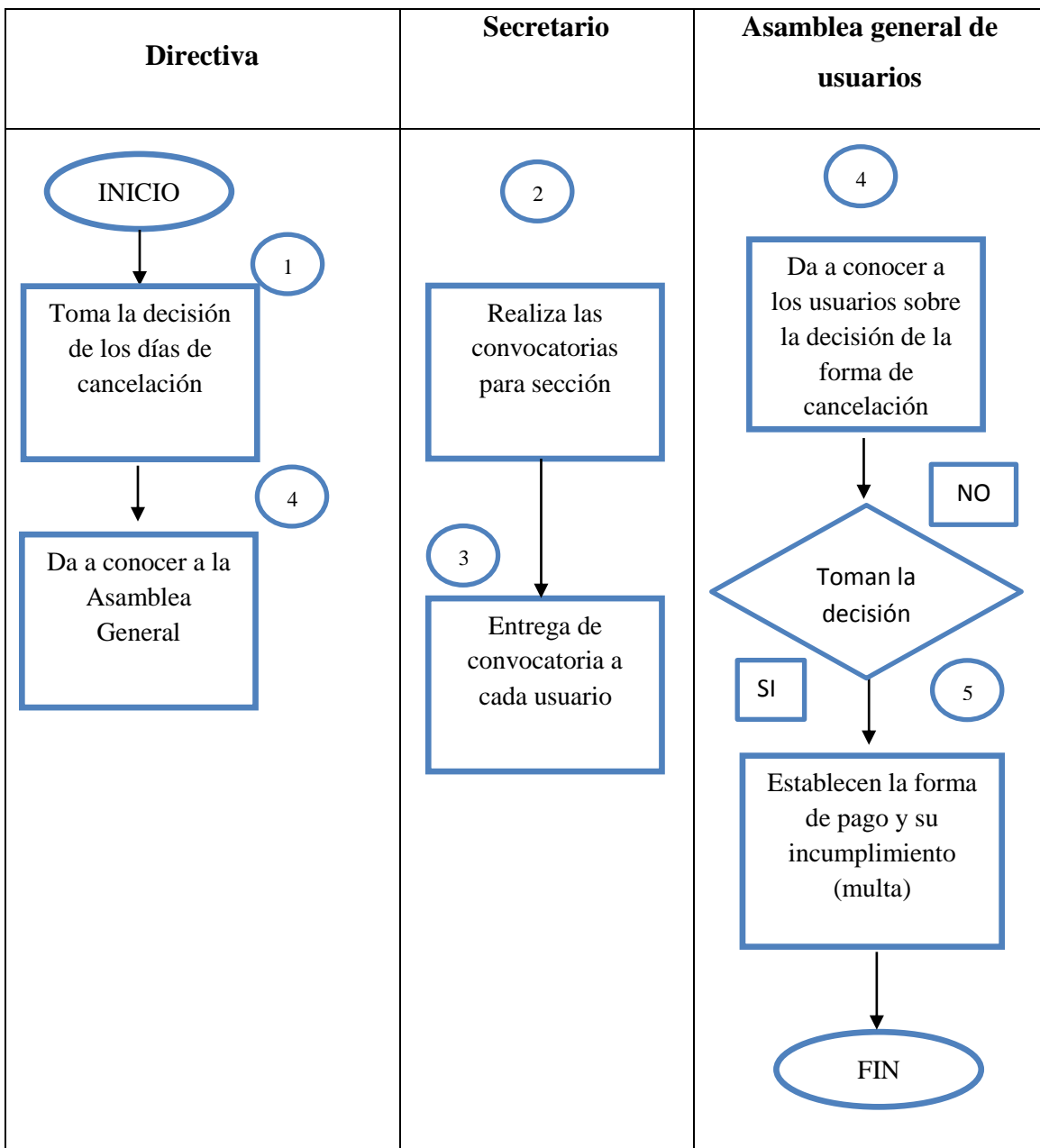
# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



PROCESO: RECAUDACIÓN, COMUNICACIÓN DE DIAS COBROS DEL SERVICIOS

**Tabla 3:**

*Flujo grama para dar a conocer los cobros del servicio*



**Fuente:** Elaboración de flujo gramas para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**



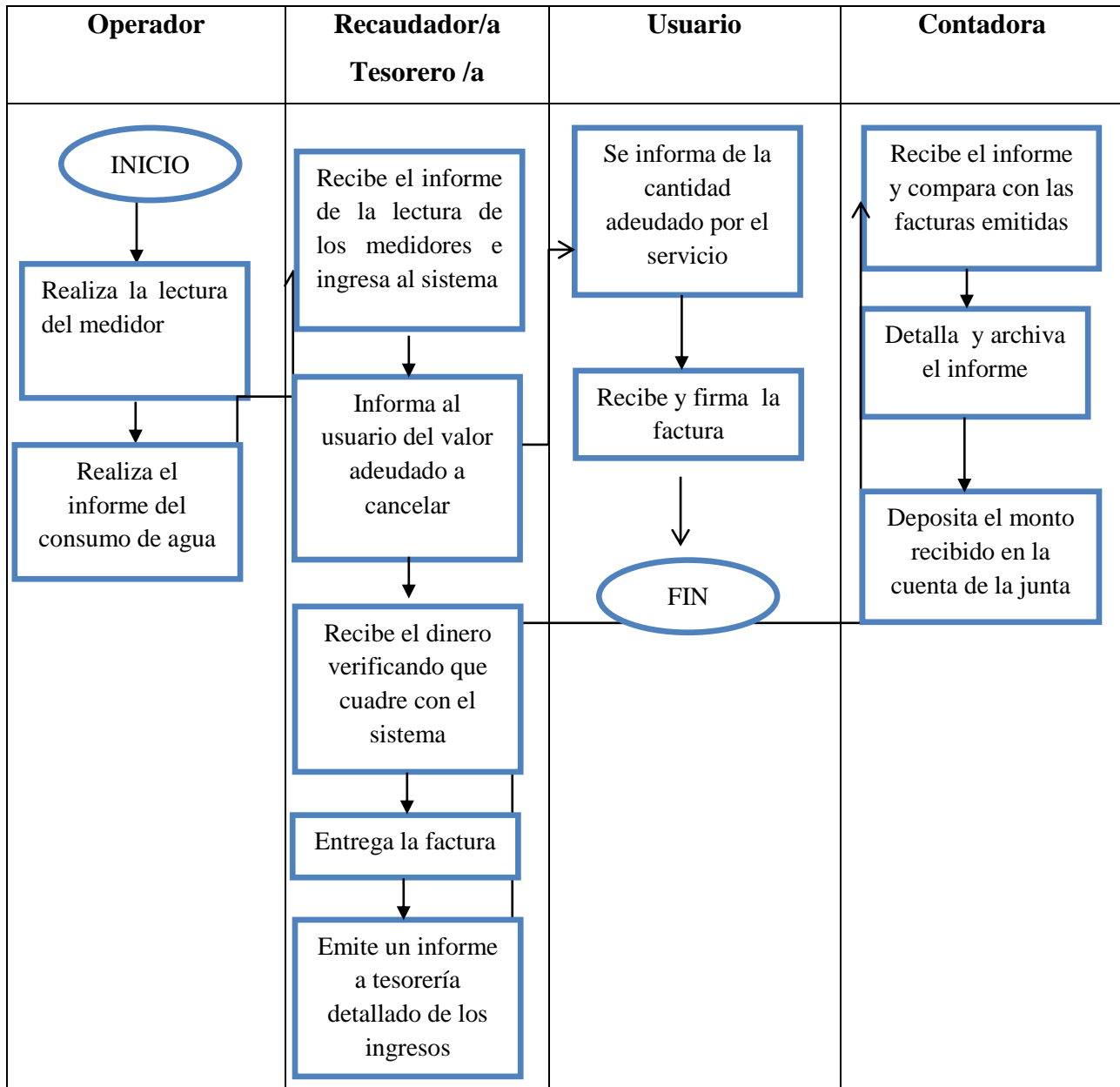
# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



## PROCESO: RECAUDACIÓN DE LOS COBROS MENSUALES

**Tabla 4**

*Flujo grama para cobros de servicios*



**Fuente:** Elaboración de flujo gramas para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

## **PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES**

### **POLÍTICAS:**

- ✓ Para la adquisición de bienes debe existir un consenso o una aprobación de la asamblea general.
- ✓ Se solicitará para la adquisición de cualquier bien que exista al menos tres proformas de un proveedor aprobado por la Junta Administradora de Agua Potable.
- ✓ Para ser proveedor de la Junta Administradora de Agua Potable se requerirá que con anterioridad el posible proveedor envíe una solicitud a la entidad con la siguiente información: razón social, ruc, un detalle breve de los productos o servicios que ofrece, formas de pago y porcentaje de descuento.

### **PROCEDIMIENTOS:**

En la Junta Administradora de Agua Potable la adquisición de bienes se lo efectuará mediante procedimientos de contratación de subastas inversas electrónicas por medio de la página de compras públicas destinadas al sector público, o su vez también se hará mediante una adquisición directa con el proveedor donde la Junta Administradora de Agua Potable como contratante podrá escoger sus proveedores para hacer las adquisiciones requeridas a su vez podrá manifestar condiciones de pago y contratación ,para la cual se ha utilizado una cédula narrativa en la que se describe paso a paso la forma en la que se efectúa la adquisición de bienes y además también se utiliza el flujo grama para mejor explicación de los procesos y pasos que se efectuaran en el transcurso de la adquisición.



# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



## PROCESO: ADQUISICIÓN DE BIENES

### CÉDULA NARRATIVA

#### **Introducción**

En la presente cédula narrativa se detalla los procesos involucrados en la adquisición de bienes que realiza la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, con el propósito de seleccionar la oferta y mejor costo de las adquisiciones requeridas por la institución.

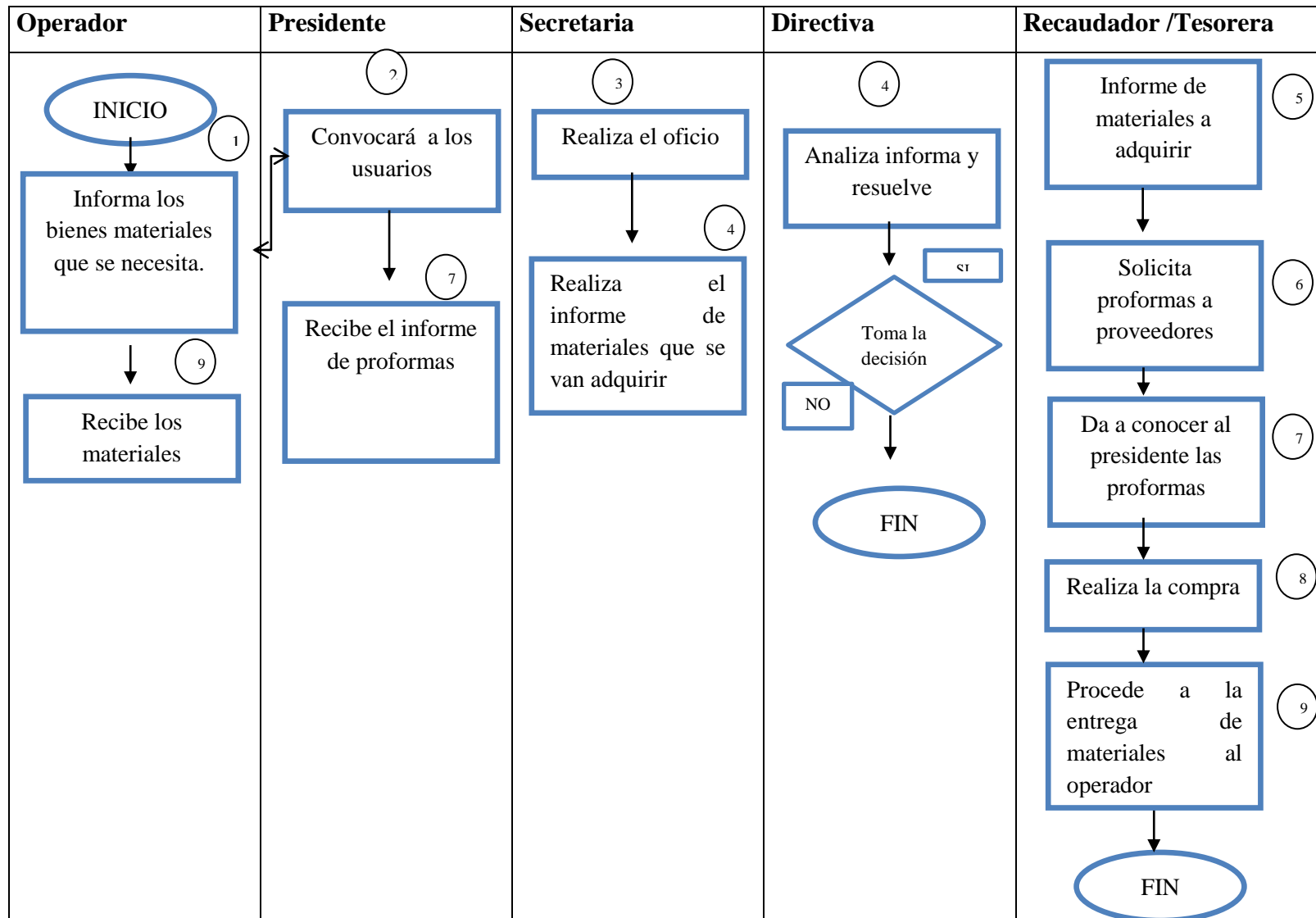
#### **Desarrollo**

Para proceder a realizar las adquisiciones de bienes el presidente convocará mediante oficio a los miembros de la directiva a una reunión, la secretaria procede a realizar el oficio, el operador da a conocer a la directiva, mediante un informe las necesidades materiales, la directiva analiza el informe y resuelve que adquisiciones se van a efectuar, posteriormente la secretaria elaborará un informe y entrega el informe a la recaudadora, la misma que ingresara a la página hacer las subastas inversas electrónicas solicitando proformas a los proveedores en la que se establecen la información y reglas específicas que rigen al procedimiento de adquisición y contratación, incluidos formularios y contrato, la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago señalará las condiciones del mismo y del contrato a suscribirse, así como la determinación y aplicabilidad de los formularios previstos para el presente procedimiento, en caso de hacer un adquisición de bienes directa con el proveedor se solicitará un factura como respaldo, finalmente se entrega los materiales adquiridos al operario para su respectiva utilización.



**Tabla 5**

*Flujo grama para la adquisición de bienes*



## **PROCESO DE PAGO A TRABAJADORES**

### **POLÍTICAS:**

- ✓ La nómina se realizará considerando a la fecha de ingreso a la entidad, las horas trabajadas y anticipos entregados.
- ✓ Los miembros de la misma institución serán personalizados en la nómina en cuanto a las actividades incorrectas de conducta ausentismo o alguna actividad que vaya en contra al reglamento interno de la institución.
- ✓ Los pagos se realizarán máximo en los primeros quince días de cada mes.

### **PROCEDIMIENTOS:**

Los procedimientos que se realizarán en este proceso de pago a trabajadores se describen a continuación para lo cual se ha empleado una cédula narrativa, la cual expresa en forma textual el proceso que se efectúa en el pago de nómina y conjuntamente se presenta un flujo grama el que interpreta en forma gráfica el proceso que se sigue en la Junta Administradora de Agua Potable.



# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO

## PROCESO: PAGO A TRABAJADORES



### CÉDULA NARRATIVA

#### **Introducción**

En la siguiente cédula narrativa se detalla los procesos involucrados, con respecto al pago de nómina de Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel, la misma que incluye todos los procesos que el departamento tiene que seguir para cumplir con la función de pago a trabajadores iniciando por el informe presentado por la recaudación y el operario para finalmente realizar el pago.

#### **Desarrollo**

Se detalla la cancelación de sueldos y obligaciones de la Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel como son al presidente, tesorera/recaudadora, contadora y operarios.

Para el respectivo proceso de pago se realiza el siguiente proceso el operador y recaudadora entregan el informe de las actividades y trabajos realizados al presidente, el mismo recibe y analiza el informe, posteriormente aprueba el pago y entrega el informe a la tesorera, la misma recibe informe y archivada da conocer el resultado al operario y recaudadora la recaudadora elabora la factura y realiza el pago.



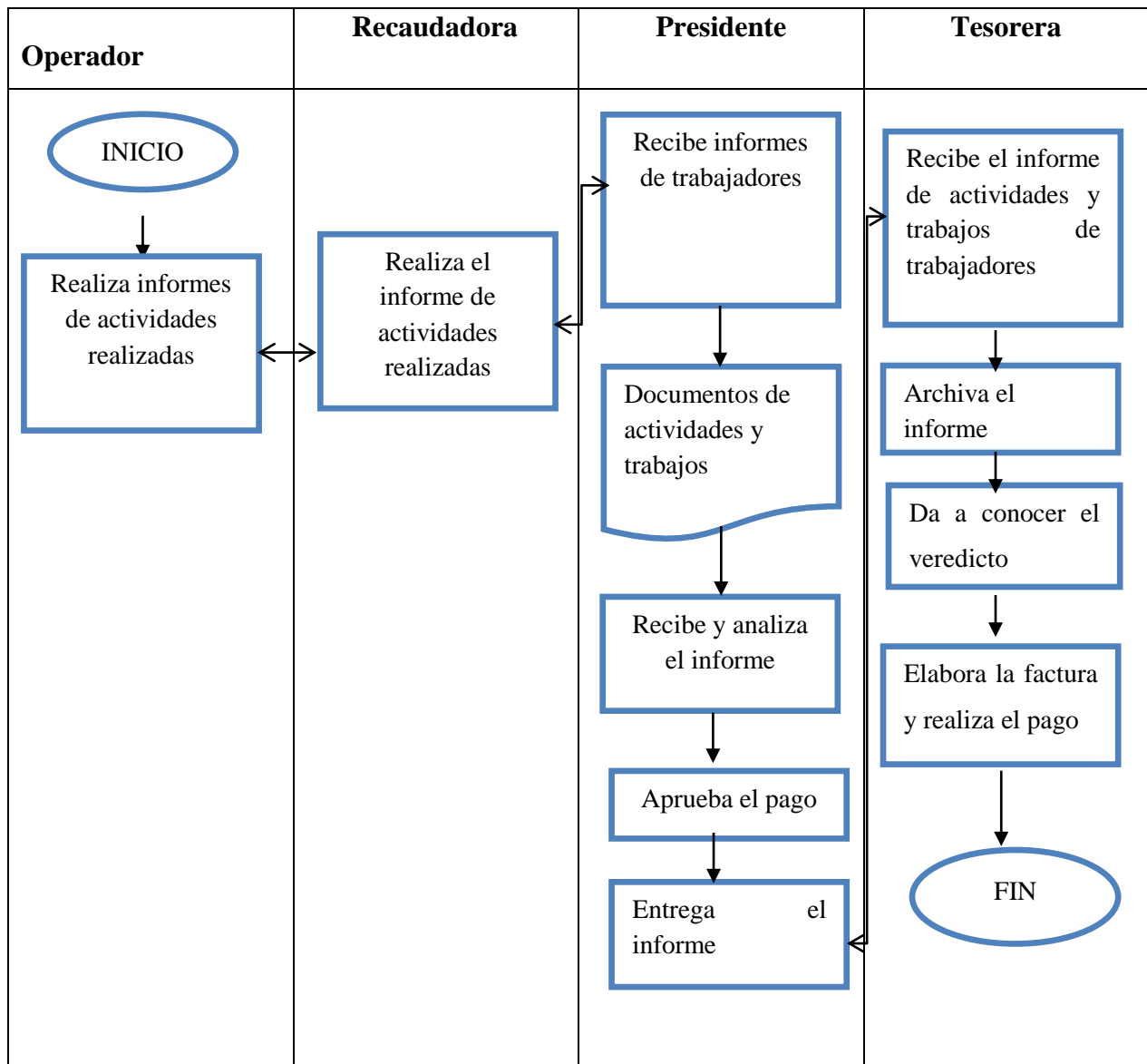
# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



## PROCESO: PAGO A TRABAJADORES

**Tabla 6**

*Flujo grama de pago a trabajadores*



**Fuente:** Elaboración de flujo gramas para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

## **PROCESO: CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES**

### **POLÍTICAS:**

- ✓ Todo bien o activo fijo que ingrese a la institución debe tener factura de respaldo y su ficha de ingreso al archivo de la institución.
- ✓ Debe existir un custodio y encargado de realizar un inventario de la institución.
- ✓ Se debe realizar por lo menos una vez al año un inventario general de los activos tangibles que posee la institución.

### **PROCEDIMIENTOS:**

A continuación se describen los procedimientos que se realizan en el proceso de constatación física de bienes para lo cual se ha utilizado una cedula narrativa en la que describe paso a paso la forma en la que se realiza la constatación y para mayor entendimiento de la misma se utiliza el flujo grama en el cual se presenta de forma gráfica el proceso que se realiza en la Junta Administradora de Agua Potable.



# JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO

PROCESO: CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES



## CÉDULA NARRATIVA

### **Introducción**

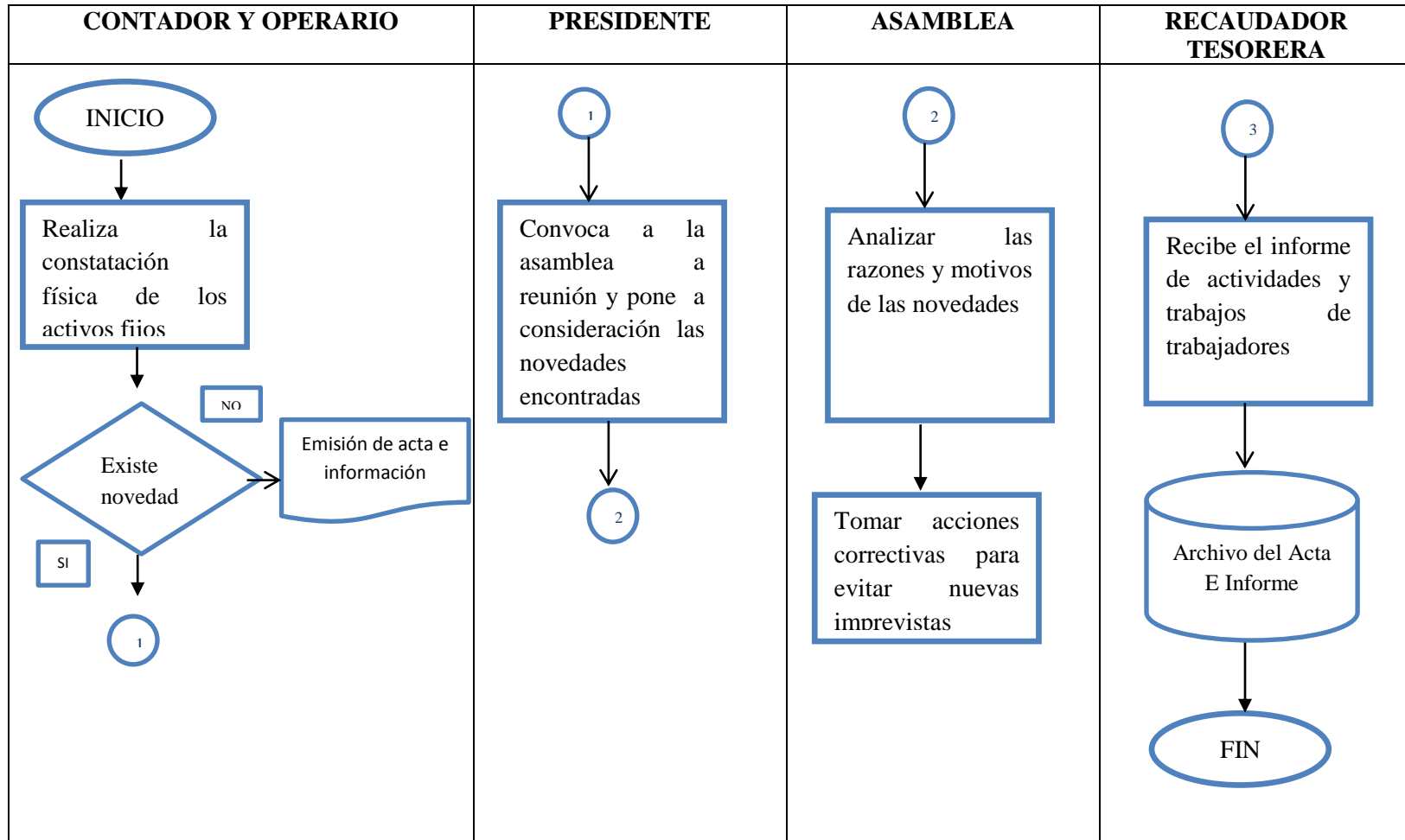
En la presente cédula narrativa se detalla los procesos involucrados, con respecto a la constatación física de bienes de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, dicho control sigue una serie de pasos empezando por la recaudadora, para finalmente cumplir con el registro y rendición de cuentas de cada uno de dichos bienes

### **Desarrollo**

Para este proceso de constatación física de los activos fijos se realizará por medio de etiquetas de código de barras en el cual se le asigna un número de identificación del bien. Esta etiqueta se adhiere al bien donde se asignará a la persona responsable encargada de la constatación física de los activos fijos, durante esta etapa se inicia el levantamiento de base de datos que contendrá los activos fijos existentes, posteriormente se realizará la verificación de los activos fijos en la que identificará tanto su estado físico y su funcionamiento es enviado y redactado en una acta e informe final los hallazgos. Se informará a la máxima autoridad presidente, el cual convoca a la asamblea a reunión y pone a consideración todas las novedades encontradas en la verificación. En la reunión la asamblea analiza las razones y motivos por los cuales se produjeron estas novedades y toma acciones correctivas, en caso de sustracciones se verificara el o la responsable de reposición del bien sustraído, finalmente la secretaria realizará el acta correspondiente junto con el Informe final y archiva el acta.

**Tabla 7**

*Flujo grama de constatación física de bienes*



**Fuente:** Elaboración de flujo gramas para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La comunicación entre departamentos en la Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel es importante ya que permitirá que la información se entregue de manera oportuna y verás permitiéndole cumplir con los objetivos y tomar decisiones adecuadas.

##### Canales de Comunicación e Información

Los canales de comunicación e información que se utilizarán en la Junta Administradora de Agua Potable Santiago del Cantón San Miguel se detallan a continuación en el presente cuadro:

**Tabla 8**

*Canales de comunicación*

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO</b> 			
Procesos	Información que se genera	Dónde se genera	A quien se comunica
Recaudación	Informe	Operario	Recaudadora
Recaudación	Factura	Recaudadora	Usuario
	Informe	Recaudadora	Tesorería
Adquisición de bienes	Oficio	Presidente	Directiva
	Informe	Operario	Directiva
	Informe	Secretaria	Recaudadora
Pago a trabajadores	Informe	Operador-Recaudadora	Presidente
	Pago a trabajadores	Tesorería	Operario
	Cheque	Secretaria	Operario-Secretaria
Constatación física de bienes	Acta	Tesorería	Presidente
	Acta	Secretaria	
	Informe final	Secretaria	

**Fuente:** Elaboración de flujo gramas para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**



## **5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

A continuación se presenta el Plan de Implementación del Manual de Procedimientos de Control interno que utilizaremos en la Junta Administradora de Agua Potable Santiago dónde se establecerá las normas y procedimientos internos que permitan vigilar y dar cumplimiento de las responsabilidades establecidas en los miembros involucrados, también se podrá vigilar el funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

Mediante la supervisión y monitoreo se podrá vigilar el cumplimiento de todos los miembros quienes estarán comprometidos a actuar conforme a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos de Usos y Aprovechamiento del agua, así como también al estatuto y Reglamento Interno ,que regirá las actividades técnicas administrativas ,financieras de operación y mantenimiento del sistema de agua potable .

**Tabla 9***Plan de implementación del manual de procedimientos de control*

<b>Elementos de control interno</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Documentos a implementar</b>
<b>Ambiente de control</b>	Junta Administradora de Agua Potable de Santiago	1 semana	Organigrama estructural y funcional
<b>Evaluación de riesgos</b>	Junta Administradora de Agua Potable de Santiago	1 semana	Matriz de hallazgos
<b>Actividades de control</b>	Junta Administradora de Agua Potable de Santiago	1 semana	Políticas procedimientos cédulas narrativas
<b>Información y comunicación</b>	Junta Administradora de Agua Potable de Santiago	1 semana	Canales de comunicación
<b>Supervisión y monitoreo</b>	Junta Administradora de Agua Potable de Santiago	1 semana	Plan de implementación de manual de procedimientos de control interno

**Fuente:** Plan de implementación del manual de procedimientos de control**Elaboración Propia**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional*. (2011).
- Asamblea Nacional contituyente del ecuador*. (2015).
- Abril, V. (2011). *Técnicas e Instrumentos de la Investigación*. Quito, Ecuador.
- Abrisabac. (2002). *Saneamiento Básico Rural*, de [http// aprisabac.computextos.com.pe](http://aprisabac.computextos.com.pe).
- Alvarado. (2005). *Guía para la simplificación de control interno*. San Borja: Lima.
- Alvarez & Torres. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. publisher panorama editorial.
- Andrade. (2006). *Integrado Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador* ,. Quito -Ecuador.
- Aparicio, M. C. (1990). *Introducción a la Contabilidad PGC* . de <https://www.contabilidadtk.es/concepto-de-pagos-y-cobros-12.htm>
- Barrón. (1983). *Control interno: Instrucciones para llenar el cuestionario*. Ediciones contables y administrativas S. A. 3ª reimpresión.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Cajas, C. (2002). *Administración de un Sistema de Agua Potable*., de [http//www.camaren.org](http://www.camaren.org) y [www.ucuenca.edu.ec](http://www.ucuenca.edu.ec).
- Contraloría General del Estado. (1998). *Acuerdo 039*.
- Coopers & Lybrand. (1997). *eumed.net*., de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Corvo. (2003). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Cuervo & Carvo. (2009).
- Dominguez. (1997). *Manual de procedimientos y control interno en el area de inventarios*. 3.
- Velasquez Navas, (2011).
- Ecuador, C. (2009). . *Normas de Control Interno*. Quito.
- Estupiñán , R. (2002). *Control Interno y Fraude*. 1ª Edición. Colombia.
- Fonseca. (2011). [/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml](#).
- Galán, M. (21 de Febrero de 2013). *Metodología de la investigación*.de La observación como método de investigación: [http://manuelgalan.blogspot.com/2013/02/la-observacion-como-metodo-de\\_21.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2013/02/la-observacion-como-metodo-de_21.html)

- Gómez. (1997). En *flujogramas*.
- Gómez, G. (2001). Manuales de procedimientos y su uso en control interno.
- Hernandez, G. ( 2011). *SlideShares.*, de <http://es.slideshare.net/combertidor/investigacion-de-campo>
- Junta-Administradora-de-Agua-Potable-Regional-Santiago. (s.f.).  
<https://es.scribd.com/presentation/365986221>.
- Lara. (2012). *Toma de Control de tu negocio*. Mexico: lid empresarial.
- Lybrand, C. y. (1997). *eumed.net*. de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Mantilla, S. (2007). "Control Interno- Informe Coso", Administración de riesgos del emprendimiento, Santa Fe De Bogota, Bogota.: Primera Edición. .
- Mantilla, S. (2008). , "Control Interno- Informe Coso", Administración de riesgos del emprendimiento, . Santa Fe De Bogota, Bogota.: Cuarta Edición. Santa Fe de Bogota
- Moncoya, M. (2016). Observación científica. *MasTiposde*, 23.
- Moreno , G. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación educativa II*. México: Progreso,S.A.
- Neyra, C. A. (enero de 2008). *Ministerio De Economía Y Finanzas*. de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Rivera. (2001). Control Interno y su importancia en los hoteles.
- Rivera, L. M. (s.f.). Control Interno y su importancia en los hoteles.
- Rodríguez, M. (10 de Agosto de 2013). *Guía de Tesis.*, de <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Rojas. (2001).
- Rojas, F. G. (14 de julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Salazar & Mejia. (2013). Obtenido de <http://administrativages.blogspot.com/>
- Salazar & Mejia. (17 de agosto de 2013)., de <http://administrativages.blogspot.com/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. (2017).
- Segovia. (2012). Diseño e implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía" DATUGOURMET CIA. LTDA.
- Soliz Carrion, D. (2013). Estatuto Orgánico De Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Tamayo, M. (19 de Agosto de 2014). de <https://definicion-de-control-interno/>

Terry, G. (2011). *Procedimientos de control contenidos*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>

Thompson, I. (2008). *www.promonegocios.net*. de <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

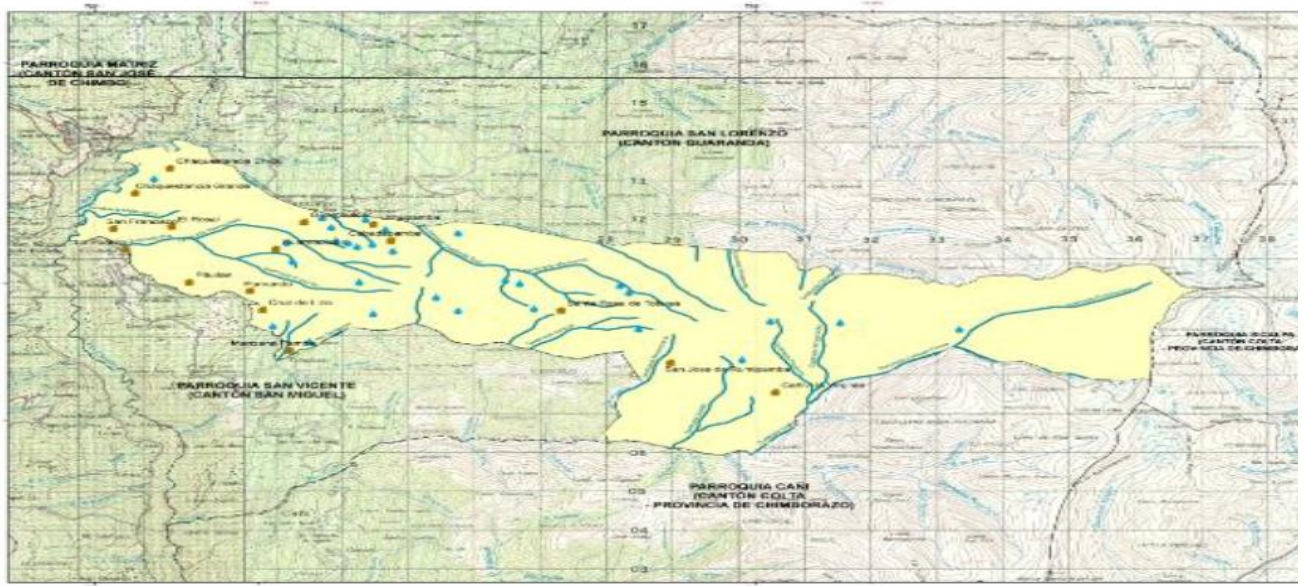
Toro. (2005). colombia: profi editorial.

Torres. (2009). <http://www.economicas.unsa.edu.ar>. Obtenido de <http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsasistema-de-control-interno.pdf>

Torres, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de politicas y procedimientos*. publisher panorama editorial.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MAPA GEO REFERENCIAL



*Gráfico 3:* Mapa geográfico de la parroquia Santiago

**Fuente:** (Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial parroquia Santiago, 2010)



*Gráfico 2:* Parroquia Santiago

**Fuente:** (Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial parroquia Santiago, 2010)

## ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	ACTIVIDADES	MESES/SEMANAS																											
		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	Selección de la modalidad de titulación.																												
2	Presentación de documentos para la denuncia del tema.																												
3	Presentación de la denuncia del tema.																												
4	Aprobación del tema.																												
5	Desarrollo del proyecto.																												
6	Recolección de información y datos.																												
7	Presentación del avance del proyecto.																												
8	Entrega de proyecto e informe de investigación.																												
9	Entrega de ejemplares.																												
10	Defensa del proyecto de investigación.																												

**Fuente:** Cronograma de actividades.

**Elaboración Propia**



## ANEXO 3

### RECURSOS Y FINANCIAMIENTO

Talento humano

**Autora:**

Maruja Abigail Niamo Lema

**Tutor:**

Dr. Marlon García

**Materiales:**

Equipo de computación

Internet

Suministro de oficina (flash memory, hojas, cuadernos)

**Tabla 10**

*Presupuesto*

<b>INGRESOS</b>	<b>MONTO</b>
<b>Aporte de autora</b>	
Abigail Niamo	400.00
<b>Ingresos totales</b>	<b>400.00</b>
<b>EGRESOS</b>	<b>MONTO</b>
Internet	80.00
Copias Escaneo	20.00
Suministro De Oficina	40.00
Impresiones	60.00
Movilización	60,00
Anillados Y Empastados	40.00
Imprevistos	50.00
Alimentación	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>400.00</b>

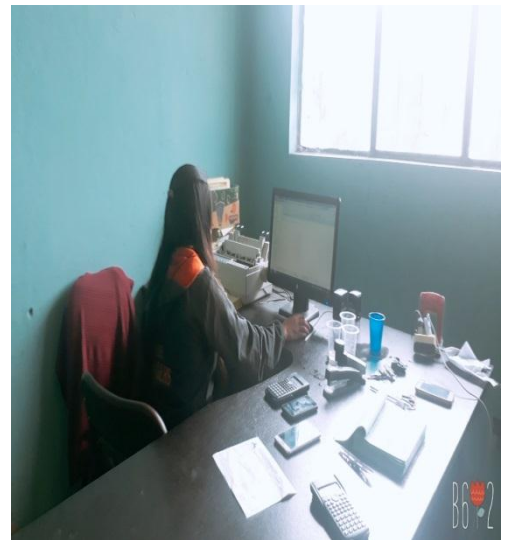
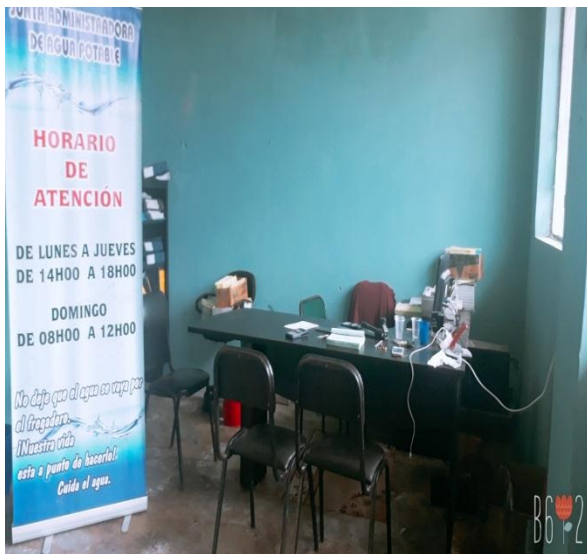
**Fuente:** Elaboración del presupuesto la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago  
**Elaboración Propia**

## ANEXO 4

### JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SANTIAGO



### Encuesta Aplicada a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable Santiago



## Entrevista Aplicada a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable Santiago



## ANEXO 5

### REGLAMENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA

REGLAMENTO INTERNO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SANTIAGO, según el reglamento del 08 de Mayo del 2013, el mismo que se encuentra en el anexo No.....

Esto enviar a anexos

Art 2.- De los deberes y atribuciones de la junta administradora de agua potable Santiago: Son deberes y atribuciones de la Junta Administradora de Agua Potable Santiago

- a) Fomentar la unidad y solidaridad de todos los usuarios del sistema de Agua Potable de Santiago.
- b) Evitar todo tipo de interferencias políticas, religiosas o sectarias que atenten el buen funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
- c) Cuidar que los fondos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, sean utilizados exclusivamente en la operación y mantenimiento del sistema de agua potable y programas de educación sanitaria, previa la elaboración de un plan de actividades de acuerdo a la necesidad de la comunidad
- d) Revisar el plan tarifario por consumo de agua potable las veces que sean necesarias, al fin de garantizar la buena marcha del sistema de agua potable y hacer conocer a los usuarios en asamblea general aplicando el capítulo VIII, Art. 36, 37 del Reglamento General de la Ley de Juntas de Agua.
- e) Cuidar permanentemente que el sistema de agua potable funcione en perfectas condiciones a fin de garantizar un buen servicio de agua en calidad, cantidad y continuidad a los usuarios.
- f) La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago podrá señalar el cobro de movilización para sus miembros y de acuerdo al lugar donde deba desplazarse, a fin de realizar trámites que vayan en beneficio del Sistema de Agua Potable, debiendo por tal motivo presentar un informe por escrito de la gestión realizada, el mismo que reposará en secretaría.
- g) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley de Juntas Administradoras, Reglamento General y del presente reglamento.
- h) Difundir entre los usuarios del Sistema de Agua Potable el presente reglamento interno, para su conocimiento y aplicación.
- i) Vigilará que todos los usuarios deberán tener su conexión domiciliaria en un lugar visible para la lectura y arreglo del medidor por parte del operador. (Lindero)
- j) Proteger mediante todo tipo de acciones y gestiones de los recursos hídricos que proveen de agua en los sectores de las vertientes y abastecimientos que alimentan el sistema de agua potable, declarando zona prohibida para el pastoreo y deforestación.

## PLANILLA DE COBRO

Fecha de Emisión: 13-09-2019		N° Medidor: 52	Mes: Marzo/Abril 2019
Nombre: Augusto Postoyez		Lectura Actual: 1434	Cantidad: 19ml
Lectura Anterior: 1419			
Dir:			
Por servicio			\$ 2,50
Multa por Morosidad Ina Secio.Min			
Traspaso de usuarios			
Por conexión domiciliar nueva			
Por préstamos usuarios + interés			
Interés crédito conexión domiciliar			
Por consumo			
Otros:			
Iva %			\$ 0,50
Alcantarillado			\$ 4,00
Total			
F. Trazar@ Junta de Agua		Debe sello de cancelación	

**FORMA DE PAGO:**  
 EFECTIVO  DINERO ELECTRONICO  TARJETA DE CRÉDITO/DEBITO  OTROS

Imprenta "Gutenberg" II - García Montero Wilfer Walper AUT. SRI. 2213 - RUC. 0201422425001-  
 Fecha de Autorización: 11/Septiembre/2018 del 10801 al 14400 - Fecha de Caducidad: 11/Septiembre/2019

\* Original: Adquirente  
 \* Copia: Emisor

## FORMATO DE TÉCNICA DE OBSERVACIÓN

<b>Proyecto:</b>	Los Procedimientos de Control Interno en los cobros mensuales en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago, Cantón San Miguel Provincia Bolívar en el periodo 2018-2019.	<b>Observador:</b> Abigail Niamo		
<b>Lugar:</b>	Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago			
<b>Objetivo de la observación:</b>	Verificar si la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago cuenta con un manual de procedimientos de control interno.			
<b>Actividades</b>	<b>Si cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>De vez en cuando</b>	
Escaso compromiso del personal y desmotivación de la directiva.		X		
Inexistencia de un manual de procedimientos de control interno.		X		
Inexistencia de un organigrama estructural.		X		
El personal no se encuentra capacitado para el trabajo que desempeña.		X		
Inadecuada gestión administrativa.		X		
No cuenta con un cronograma de actividades.		X		

**Fuente:** Elaboración de la técnica de observación para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago

**Elaboración Propia**

## ANEXO 6

### FORMATO DE ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Objetivo:** Determinar los procedimientos de control interno y su incidencia en gestión administrativa, de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago. Ubicada en la Parroquia Santiago, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar.

Entrevistador:.....Fecha:.....

Entrevistado:.....Lugar de la entrevista:.....

1. ¿La entidad que usted trabaja cuenta con un manual de procedimientos de control interno para la gestión administrativa?
2. ¿Se han definido las políticas o procedimientos de control para cada área de la junta administradora de agua?
3. ¿La institución cuenta con un organigrama funcional?
4. ¿Conoce lo que es un manual de procedimientos de control interno?
5. ¿Han existido dificultades en la institución al no contar con un manual de procedimientos de control interno para la gestión administrativa?
6. ¿Considera usted que el personal que conforma la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago se encuentra capacitado a las actividades que desempeñan?
7. ¿La institución cuenta con una adecuada gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago?
8. ¿Considera usted que existe un cronograma de cumplimiento de las actividades en el departamento de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago?
9. ¿Considera usted que es necesario implementar un manual de procedimientos de control interno?

## ANEXO 7

### FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Objetivo:** Obtener información relevante sobre la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago enfocada a la gestión administrativa

#### Indicación General

Leer detenidamente las siguientes preguntas y conteste de acuerdo a su criterio

- 1. ¿La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago le facilito un manual de procedimientos de control interno para realizar sus funciones?**  
Si ( ) No ( )
- 2. ¿Usted considera que los procedimientos para realizar sus tareas deben estar establecidos en un manual de procedimientos?**  
Si ( ) No ( )
- 3. ¿Al no contar con un manual de procedimientos de control interno hace que afecte a sus actividades diarias en el trabajo que desempeña?**  
Si ( ) No ( )
- 4. ¿Considera usted que los procedimientos actuales aseguran la eficacia y eficiencia administrativa?**  
Si ( ) No ( )
- 5. ¿Considera usted que un manual de procedimientos de control interno va permitir mejorar la gestión administrativa, en el desarrollo de sus actividades diarias que desempeña?**  
Si ( ) No ( )



**6. ¿Cree usted que la existencia de un manual de procedimientos de control interno puede evitar errores graves en un futuro?**

Si ( )

No ( )

**7. ¿El personal que realiza los cobros mensuales del agua en la Junta Administradora del Agua Potable ha tenido dificultades con los usuarios por realizar esta gestión?**

Si ( )

No ( )

**8. ¿Considera usted importante que se implemente un manual de procedimientos de control interno, que permita una adecuada gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago?**

Totalmente en desacuerdo ( )

De acuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

**9. ¿Usted está de acuerdo a trabajar bajo lineamientos de un manual de procedimientos de control interno cuándo este se haya implementado en la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Santiago?**

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 8

# OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



Santiago, 18 de Marzo del 2019

**Ing. Gerardo Ramírez**  
**PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE**  
**Presente**


**De mi consideración:**

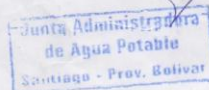
Reciba un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame solicitarle muy comedidamente me autorice realizar un proyecto de tesis de la Universidad Estatal de Bolívar siendo éste requisito indispensable para la aprobación y culminación de mi carrera.

Por tal motivo, he seleccionado esta Institución. Para lo cual me autorice realizar la actividad antes mencionada.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud. Teniendo en cuenta que dicha actividad será beneficiosa tanto para esta Institución y para mí como interesada.

**Atentamente**

  
Maruja Abigail Niamo Lema



*Recibido: 2019-03-18.*



## ANEXO 9

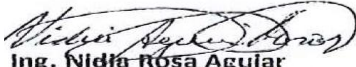
### FORMATO DE INGRESOS Y EGRESOS DE LOS COBROS MENSUALES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO

#### MOVIMIENTO DE CAJA Correspondiente al mes de Enero del 2018

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	1512,90
Por Tarifas del mes	2359,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	300,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>4171,90</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	827,06
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	166,20
Energía Eléctrica y Teléfono	16,76
Gastos Administrativos	640,52
Otros	1,35
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1651,89</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>2520,01</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	759,07
Bancos	1760,94
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>2520,01</b>

#### OBSERVACIONES

Santiago, 31 de Enero del 2018

  
Ing. Nidia Rosa Aguilar  
Présidenta  
JAAPR- SANTIAGO

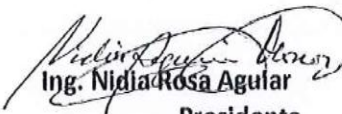
  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
Correspondiente al mes de Febrero del 2018

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	2520,01 ✓
Por Tarifas del mes	1025,00 ✓
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>3545,01 ✓</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	0,00
Productos Químicos y Análisis	211,68
Materiales y Accesorios	542,52
Energía Eléctrica y Teléfono	16,67
Gastos Administrativos	416,05
Otros	0,27 ✓
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1187,19 ✓</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>2357,82</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	661,14
Bancos	1696,68
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>2357,82</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 28 de Febrero del 2018

  
**Ing. Nidia Rosa Aguilar**  
 Presidenta  
 JAAPR- SANTIAGO

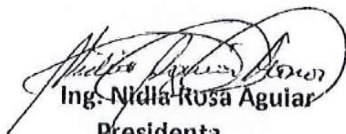
  
**Lcda. Rocío Buffay**  
 Asistente Contable  
 JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Marzo del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	2357,82
Por Tarifas del mes	932,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>3289,82</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	867,00
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	56,99
Energía Eléctrica y Teléfono	16,93
Gastos Administrativos	384,24
Otros	1,08
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1326,24</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1963,58</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	858,88
Bancos	1104,70
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1963,58</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 29 de Marzo del 2018

  
Ing. Nidia-Rosa Aguiar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO

  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO


## MOVIMIENTO DE CAJA

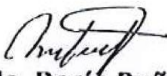
Correspondiente al mes de Marzo del 2018

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	2357,82
Por Tarifas del mes	932,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>3289,82</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	867,00
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	56,99
Energía Eléctrica y Teléfono	16,93
Gastos Administrativos	384,24
Otros	1,08
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1326,24</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1963,58</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	858,88
Bancos	1104,70
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1963,58</b>

### OBSERVACIONES

Santiago, 29 de Marzo del 2018

  
Ing. Nidia-Rosa Aguiar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO

  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO




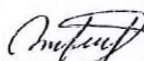
**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Mayo del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	1549,19
Por Tarifas del mes	906,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>2455,19</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	417,00
Productos Químicos y Análisis	41,00
Materiales y Accesorios	10,00
Energía Eléctrica y Teléfono	17,51
Gastos Administrativos	533,09
Otros	0,78
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1019,38</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1435,81</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	302,79
Bancos	1133,02
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1435,81</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 31 de Mayo del 2018

  
Ing. Nidia Rosa Aguilar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO

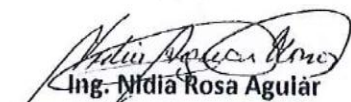
  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Junio del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	1435,81
Por Tarifas del mes	880,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>2315,81</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	417,00
Productos Químicos y Análisis	41,00
Materiales y Accesorios	30,00
Energía Eléctrica y Teléfono	16,88
Gastos Administrativos	337,04
Otros	0,51
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>842,43</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1473,38</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	741,40
Bancos	731,98
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1473,38</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 30 de Junio del 2018

  
Ing. Lidia Rosa Aguiar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO

  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

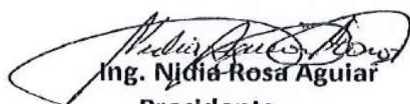


**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Julio del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	1473,38
Por Tarifas del mes	2459,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	300,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>4232,38</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	417,00
Productos Químicos y Análisis	215,38
Materiales y Accesorios	19,70
Energía Eléctrica y Teléfono	7,88
Gastos Administrativos	382,30
Otros	0,51
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1042,77</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>3189,61</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN C.</b>	
Efectivo	694,14
Bancos	2495,47
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>3189,61</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 31 de Julio del 2018

  
Ing. Nidia Rosa Aguiar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO


  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Agosto del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	3189,61
Por Tarifas del mes	1132,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>4321,61</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	417,00
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	14,40
Energía Eléctrica y Teléfono	8,50
Gastos Administrativos	396,80
Otros	0,51
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>837,21</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>3484,40</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	957,99
Bancos	2526,41
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>3484,40</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 31 de Agosto del 2018

  
Ing. Nidia Rosa Aguilar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO

  
Lcda. Rocío Buñay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de septiembre del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	3484,40
Por Tarifas del mes	634,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>4118,40</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	722,58
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	626,80
Energía Eléctrica y Teléfono	7,51
Gastos Administrativos	625,35
Otros	1,11
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1983,35</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>2135,05</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	632,85
Bancos	1502,20
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>2135,05</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 30 de Septiembre del 2018

  
Ing. Nidia Rosa Aguilar  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO


  
Lcda. Rocío Buffay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de octubre del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	2135,05
Por Tarifas del mes	713,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>2848,05</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	644,00
Productos Químicos y Análisis	295,68
Materiales y Accesorios	45,20
Energía Eléctrica y Teléfono	10,88
Gastos Administrativos	541,86
Otros	2,49
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>1540,11</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1307,94</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	141,41
Bancos	1166,53
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1307,94</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 31 de Octubre del 2018

  
**Ing. Nidia Rosa Aguiar**  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO


  
**Lcda. Rocío Buñay**  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Noviembre del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	1307,94
Por Tarifas del mes	212,00
Por Multas y Reconexión	0,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>1519,94</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	417,00
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	0,00
Energía Eléctrica y Teléfono	0,00
Gastos Administrativos	31,29
Otros	0,00
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>448,29</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1071,65</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	212,12
Bancos	859,53
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1071,65</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 8 de Noviembre del 2018

  
**Ing. Nidia Rosa Aguilar**  
Presidenta  
JAAPR- SANTIAGO

  
**Lcda. Rocío Buffay**  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

**MOVIMIENTO DE CAJA**  
**Correspondiente al mes de Noviembre del 2018**

<b>1.- INGRESOS</b>	
Saldo Anterior	
Por Tarifas del mes	1071,65
Por Multas y Reconexión	514,00
Por Conexiones Domiciliarias nuevas	0,00
Interés por Ahorro	0,00
Otros Ingresos	0,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>1585,65</b>
<b>2.- EGRESOS</b>	
Remuneraciones	0,00
Productos Químicos y Análisis	0,00
Materiales y Accesorios	5,00
Energía Eléctrica y Teléfono	7,79
Gastos Administrativos	177,35
Otros	0,51
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>190,65</b>
<b>3.- SALDO EN CAJA</b>	<b>1395,00</b>
<b>DEMOSTRACIÓN DE SALDOS EN CAJA</b>	
Efectivo	511,98
Bancos	883,02
Faltante	0,00
<b>SALDO TOTAL</b>	<b>1395,00</b>

**OBSERVACIONES**

Santiago, 30 de Noviembre del 2018

Ing. Gerardo Ramírez  
Presidente  
JAAPR- SANTIAGO

  
Lcda. Rocío Buffay  
Asistente Contable  
JAAPR- SANTIAGO

## **CURRICULUM VITAE**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Maruja Abigail Niamo Lema

**EDAD:** 26 Años

**DIRECCIÓN:** Recinto San José de la Puntilla –Parroquia Santiago.

**TELÉFONO:** 0980968221

**EMAIL:** abyniamo19@gmail.com



### **ESTUDIOS REALIZADOS**

Estudios Primarios: Escuela mixta Juan salinas

Estudios Secundarios: Colegio Técnico Nacional 10 de Enero

Especialización: Ciencias Sociales

Estudios Superiores: Universidad Estatal de Bolívar Extensión San Miguel

### **CURSOS REALIZADOS:**

Practicas pre-profesionales GAD San Miguel en el área de contabilidad

Seminario Introducción al Mercado de Valores: BOLSA DE VALORES GUAYAQUIL

Seminario Juego Bursátil: BOLSA DE VALORES GUAYAQUIL

Seminario Programa Pasaporte Tributario: SRI ciudad de Guaranda



### **CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

Yo Dr. Marlon García director del proyecto de investigación ,certifico que la señorita **NIAMO LEMA MARUJA ABIGAIL**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría ,dentro de la modalidad de titulación ( proyecto de investigación) ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUM , el día 18 de junio del 2019, del proyecto de investigación denominado **“LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS COBROS MENSUALES EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO, CANTÓN SAN MIGUEL PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2018-2019.”** Dando como resultado en el proyecto de investigación el 7%de coincidencia, porcentaje que se encuentra del parámetro establecido.

Es todo en cuanto certificar



Dr. Marlon García

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



Lista de Fuentes	Bloques
Documento <a href="#">PROCESO DE TITULACION (SOLICITUD)</a>	
Presentado 2018-09-20 11:45:21	
Presentado por <a href="#">kayrunez@gnail.com</a>	
Recibido <a href="#">mgarcia@kayrunez.com</a>	
Mensaje Procedimiento de control interno en los centros mensuales de la junta administradora de agua potable: <a href="#">Mensaje de control interno</a>	
<p>1. Se creó la empresa de control interno en el centro de agua potable.</p>	
	<p>15/09/2018 11:45:21</p> <p>15/09/2018 11:45:21</p> <p>15/09/2018 11:45:21</p> <p>15/09/2018 11:45:21</p> <p>15/09/2018 11:45:21</p> <p>15/09/2018 11:45:21</p>

Activo  Inactivo  Borrado  Comentar

80%	81%	Activo
CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO		
CONTROL INTERNO CONTINUA		
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		
UNIDAD OPERATIVA DE BOLLAR		
FACULTAD DE CERCAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA		
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP		

TITULO DE TRABAJO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS CENTROS MENSUALES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO CAUTIN SANTIAGO DE BOLLAR PERIODO 2018-2019		
AGROPECUARIO DE BOLA BOLA		
Superviso 18/07/2018		
UNIDAD OPERATIVA DE BOLLAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA		
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP TITULO DE TRABAJO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS CENTROS MENSUALES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO CAUTIN SANTIAGO DE BOLLAR PERIODO 2018-2019		
PROYECTO DE INVESTIGACION PRESENTADO COMO REQUISITO PARA PROSEGUIR EL TRABAJO DE TITULACION TESIS DE GRADO EN TITULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD		

Archivo de programa Unidad: JUNTA ADMINISTRADORA DE BOLLAR DE BOLA ESTADISTICA DE BOLLAR  
 CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO  
 CONTROL INTERNO CONTINUA  
 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO  
 UNIDAD OPERATIVA DE BOLLAR  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA  
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP  
 TITULO DE TRABAJO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS CENTROS MENSUALES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO CAUTIN SANTIAGO DE BOLLAR PERIODO 2018-2019  
 AUTORA: MARCELA DE BOLA BOLA  
 Superviso 18/07/2018  
 UNIDAD OPERATIVA DE BOLLAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA  
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP TITULO DE TRABAJO LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LOS CENTROS MENSUALES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTIAGO CAUTIN SANTIAGO DE BOLLAR PERIODO 2018-2019  
 Proyecto de investigación presentado como requisito para continuar el trabajo de tesis en el área de Ingeniería en Contabilidad

Activo  Inactivo  Borrado  Comentar