



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.**

**Proyecto de Investigación 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

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado (a) por la señorita **NIAMO LEMA MARUJA ABIGAIL** cuyo tema es **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** y en tal virtud acepto asesorar a la estudiante en calidad de Director durante la etapa de proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 20 días del mes de febrero del 2019.



Firma
Dr. C. Marlon García
Cd. N°0200724714

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN.....	1
ABSTRAC	3
CAPÍTULO I.....	5
ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE.....	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
PREGUNTAS DIRECTRICES	8
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	11
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO REFERENCIAL	13
MARCO GEOREFERENCIAL.....	13
MARCO LEGAL	14
DE LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR	14
DERECHOS DENTRO DE LA CONSTITUCIÓN	14
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR.....	14
LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	15
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL	15
MARCO REFERENCIAL	17

MARCO CONCEPTUAL.....	20
PROCEDIMIENTO	20
CONTROL	20
CONTROL INTERNO	20
PROCESO.....	20
GESTIÓN	20
ADMINISTRACIÓN	20
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20
MARCO CIENTÍFICO	21
DEFINICIÓN.....	21
IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	21
OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	21
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO.....	22
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	22
Ambiente de Control.	22
Evaluación del Riesgo	23
Actividades de Control.....	23
Información y Comunicación.....	23
Seguimiento.....	24
BENÉFICOS DE CONTAR CON UN CONTROL INTERNO.....	24
VALORES Y PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	25
Valores	25
Principios.....	25
CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	26
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	26
CONTROL INTERNO CONTABLE.....	27
ESTRUCTURA	27
DEFINICIÓN.....	27
UTILIDAD DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	27
MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	28
Método Gráfico	28
Cuestionario de Control Interno	29
Método Narrativo y Descriptivo	29

PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO.....	30
CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS	30
CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	30
Procedimientos de Línea:	30
Procedimientos Internos:.....	31
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	31
DEFINICIÓN.....	31
PRINCIPIOS.....	31
IMPORTANCIA	31
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32
FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	32
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	33
Ventajas	33
Desventajas.....	33
TIPOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	33
CARACTERIZACIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SANTIAGO	34
LOCALIZACIÓN FÍSICA DEL PROYECTO	34
BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	34
JUNTA ADMINISTRADORA	35
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA	38
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	38
INVESTIGACIÓN DE CAMPO	38
INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	38
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS	39
OBSERVACIÓN	39
ENTREVISTA	39
ENCUESTA	40
UNIVERSO Y MUESTRA.....	40

POBLACIÓN.....	40
CAPÍTULO IV.....	41
ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN.....	42
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA	44
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.	44
PROCESAMIENTO DE DATOS.....	47
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.	47
MARCO ADMINISTRATIVO.....	57
RECURSOS Y FINANCIAMIENTO.....	57
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Directivos de la Junta Administradora.....	40
Tabla 2: Manual de Procedimientos.....	47
Tabla 3: Establecer un Manual de Procedimientos	48
Tabla 4: Ausencia de un Manual de Procedimientos	49
Tabla 5: Procedimientos establecen actividades de control	50
Tabla 6: Mejora de desarrollo de Actividades	51
Tabla 7: Evitar errores.....	52
Tabla 8: Dificultades en los Cobros	53
Tabla 9: Importancia del Manual de Procedimientos del Control Interno.....	54
Tabla 13: Cronograma de Actividades.....	57
Tabla 14: Presupuesto	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de Control Interno.....	46
Gráfico 2: Manual de Procedimientos.....	47
Gráfico 3: Establecer un Manual de Procedimientos	48
Gráfico 4: Ausencia de un Manual de Procedimientos	49
Gráfico 5: Procedimientos establecen actividades de control.....	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Junta Administradora de Agua.....	63
Anexo 2: Reglamento de la Junta Administradora	64
Anexo 3: Formato de entrevista al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.	65
Anexo 4: Formato de la encuesta a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.	66

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: Maruja Abigail Niamo Lema

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 contará 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 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 así mismo 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 de Agua Potable 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: Maruja Abigail Niamo Lema

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

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 de 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?

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.

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 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.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Marco Georeferencial

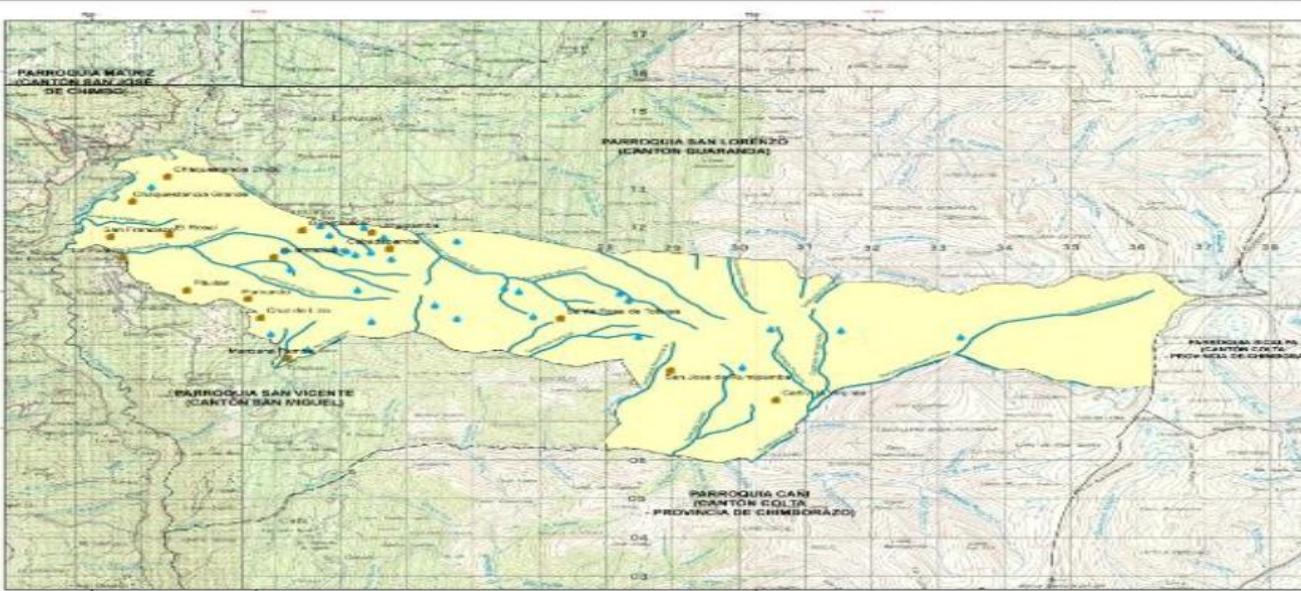


Gráfico 1: Mapa geográfico de la parroquia Santiago

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



Gráfico 2: Parroquia Santiago

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

MARCO LEGAL

DE LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2015)

DERECHOS DENTRO DE LA CONSTITUCIÓN

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2015)

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Según la (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017) (SEMPLADES, 2017)

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Según (SEMPLADES, 2017) 1.1 Promover la inclusión, la equidad y la erradicación de la pobreza en todas sus formas y en todo el territorio nacional, a fin de garantizar la justicia económica, social y territorial.

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 4. - Principios. - Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria a de excedentes. (Asamblea Nacional, 2011)

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Según (Ministerio de Inclusión Económica Social, 2015) en el Direccionamiento Estratégico del **Art. 8. - Objetivos estratégicos.** Afirma “objetivos estratégicos que guían la gestión del MIES son los siguientes”

- Ampliar las capacidades de la población, mediante la generación de oportunidades para acceder a servicios de inclusión y movilidad social que amplíen las libertades fundamentales del individuo, hacia el buen vivir.
- Promover la Inclusión Económica de la Población, mediante la generación, garantía de las oportunidades de poseer y utilizar los recursos económicos de la sociedad, para consumir, producir intercambios, que garanticen las oportunidades de acceso a trabajo, ingreso y activos. (Ministerio de Inclusión Económica Social, 2015)

LA CORPORACIÓN EDI-ÁBACO CÍA. LTDA, NOS FACILITA CON RESUMEN SOBRE EL CONTENIDO DE LA NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA (NÍA 6) ACERCA DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO QUE SE ENCUENTRA EN LA SECCIÓN 400.

- 1 El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes:

riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (Normas Internacionales de Auditoría, 2002) (NIA, 2002)

- 2 El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. (NIA, 2002)
- 3 El término —Sistema de control interno‖ significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (NIA, 2002)

MARCO REFERENCIAL

En la actualidad en Ecuador, existen diferentes normativas y regulaciones que inciden en el cumplimiento de los procedimientos entre las que se encuentran: Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Normas de Control Interno para el Sector Público, Estatuto Orgánico de Procesos de la Función Judicial, la primera, tiene por objeto organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de Finanzas Públicas, y regular su funcionamiento en los diferentes niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales.” La segunda, establece las guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a promover la adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional y la tercera describe los procesos que elaboran los productos y servicios del Consejo de la Judicatura, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. (Ecuador, 2009)

El control interno desde tiempos atrás ha venido adquiriendo mayor importancia ya que ha garantizado el cumplimiento de los objetivos que han sido propuestos, y logrando así la dirección acertada, es por ello que he realizado una búsqueda de información respecto a estudios investigativos entre otros trabajos afines, de lo cual se ha obtenido lo siguiente:

Control interno aporta una seguridad razonable, a la alta dirección, con relación al cumplimiento de los objetivos y la existencia de errores en las operaciones. Este mismo autor desarrolla los Componentes del Control de los Recursos y los Riesgos-Ecuador (CORRE), tomando como referencia el Informe COSO II y sus componentes y lo agrupa de la siguiente forma: Ambiente Interno de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta a los Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo. (Andrade, 2006, pág. 52)

El control interno aporta una seguridad razonable, a la alta dirección, con relación al cumplimiento de los objetivos y la existencia de errores en las operaciones en su tesis “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda.”, en la que señala como objetivo general “Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones”. Expresa “El presente estudio permitirá brindar a la administración de la Compañía una herramienta útil para la toma de decisiones así como también generará una cultura de constante control y supervisión que permita encaminar los procesos a la consecución de los objetivos a corto y largo plazo. (Segovia, 2012, pág. 38)

Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”. Tesis presentada como requisito para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador, cuyos objetivos son Establecer una definición de control interno que corresponda a las necesidades de las distintas partes, facilitar un modelo en base al cual la empresa y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza puedan evaluar sus sistema de control interno el mismo que concluye con; aplicar el modelo COSO como herramienta para desarrollar un Sistema de Control Interno o para evaluar el control de Electro Instalaciones permitió realizar un análisis de los riesgos de está, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito. (Dominguez, 1997, pág. 15)

Control Interno y su importancia en los hoteles”, quien destaca la importancia de la función del control interno, aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, considerando que de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, resaltando y concluyendo que la gerencia necesita que los datos sean exactos y confiables y esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno. (Rivera, 2001, pág. 21)

Todas la investigaciones se relacionan con el tema de estudio ya que buscan definir los procedimientos de algunos factores dentro del desarrollo del control interno en varias partes

del país pese a no tener el mismo direccionamiento pero si el mismo enfoque que es determinar los procedimientos del control interno lo cual los convierte en base de estudio y por ende ayudan de manera significativa a visualizar de forma más clara y amplia todo lo que desea realizar en el presente proyecto de investigación haciendo que se analice cuidadosamente los problemas existentes en la institución, cumpla con lo establecido para mejorar cada proceso realizado, con ello se puede denotar que está presente investigación que se está ejecutando es única para el sector y la institución que se consideró para el estudio.

MARCO CONCEPTUAL

Procedimiento:

Según (Gardey, 2012) afirma. “Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.”

Control:

Según (Donnel & Koontz, 2010) afirman que (...). “Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización también es medir y corregir las actividades de subordinados para asegurarse que los eventos se ajustan a los planes.”

Control interno:

Según (Tamayo, 2014) afirma. “Conjunto de planes, métodos, principios, normas y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así también la forma como se administra la información y los recursos.”

Proceso:

Según ("Anónimo", 2015) afirma. “Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.”

Gestión:

Según ("Anónimo", 2017) afirma. “Es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.”

Administración:

Según (Thompson, 2008) afirma. “Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos.”

Gestión administrativa:

Según ("Anónimo", 2009) afirma. “Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados.”

MARCO CIENTÍFICO

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

- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios. (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.
- ✓ 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

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).

Principios

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

- ✓ Efectividad
- ✓ Objetividad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Proyección
- ✓ 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 3: Clasificación de Control Interno

Fuente: (Mantilla, Auditoria del Control, 2018, pág. 35)

Elaboración Propia

Control Interno Administrativo

Esta clase de control interno hace referencia al plan de la organización de las actividades de la empresa cómo: organigramas, líneas de responsabilidad, métodos encaminados a promover la eficiencia, sistemas de autorización entre otros. Así mismo se refiere a los sistemas de movimiento de documentos, requisitos formales. El control interno administrativo establece el sas-1 (statements on auditing standards) que significa; declaraciones de las normas de auditoria. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer control de operaciones, para mejorar la eficiencia operacional. (Mantilla, 2007, pág. 38)

Control Interno Contable

Se refiere básicamente a los procedimientos que se establecen con respecto a la actividad de contabilidad, tal como clasificador de cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar información. El control interno contable comprende la preparación de los estados financieros contables. Existencia de principios contables además verifica el adecuado cumplimiento de la normativa que se encuentre vigente. (Mantilla, 2007, pág. 38)

Estructura

Está estructurado por el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto al logro de objetivos del control interno. Una estructura sólida del control interno es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en las operaciones de cada entidad. (Mantilla, 2018, pág. 48)

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, 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, 2001, pág. 217)

Métodos de evaluación del control interno

La evaluación del control interno es un proceso que comprende la Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados; ejecutado por auditores. En la evaluación de control interno, el relevamiento del diseño de los controles se realiza en la etapa de planificación y la comprobación del funcionamiento de los controles existentes forma parte de la ejecución. La evaluación una vez planificada y ejecutada se complementará con la etapa de comunicación de resultados donde se elaboran los informes correspondientes. Es muy importante para las entidades ya que mediante la misma podemos ejecutar una planificación y ver cómo se lleva a cabo el movimiento y al mismo tiempo la detención de posibles errores. (Gómez, 2001, pág. 217)

Método Gráfico

Se refiere a los flujo gramas consisten en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas al proceso de control interno, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Este método del flujo grama es el más técnico y presenta mayores ventajas de aplicación desde luego manteniendo una secuencia lógica y ordenada, para observar un circuito de

conjuntos de controles. Esto nos da a conocer de la importancia de crear un flujo grama institucional, para llevar una secuencia y fácil manejo de los controles internos a cada una de las áreas a las que se quiera aplicar. (Gómez, 2001)

Cuestionario del Control Interno

Es un instrumento de unión a los procedimientos de control de la entidad, que permite conocer si la gerencia ha implantado medidas de seguridad de los recursos y fiabilidad del control interno tanto a nivel global.

En los cuestionarios de control interno se contempla un modelo de pregunta cerrada un texto con elementos de control relacionados por una parte, con el conocimiento de negocio, la organización, los sistemas de información y tecnología, la actitud de la gerencia, etc. y por otro lado, con los factores de riesgo que pueden afectar la validez de las afirmaciones a nivel de componente o cuenta de los estados financieros. De acuerdo a lo mencionado se puede decir que los cuestionarios de control interno son importantes al momento de querer adquirir datos de la entidad, con el fin de recolectar la información necesaria para poder tomar decisiones oportunas (Velasquez & Cobeña, 2011)(...).

Método Narrativo y Descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Este método que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el trabajo de evaluación tenga la suficiente experiencia para obtener la información que es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso, se presentan varios modelos de evaluación para áreas de balance o ciclos de operación para una mejor orientación de control interno.

Se puede concluir de la investigación que se encarga de la formulación y presentación de la indagación más relevante de la entidad que la clasifica en áreas, trabajo para una mejor distribución de los métodos y recolección veras y confiable de la misma. (Estupiñán, 2006, pág. 153)

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. (Gómez, 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 (Gómez, 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.
- 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

- ✓ 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 concretar 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 ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- ✓ **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)(...).

CARACTERIZACIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SANTIAGO

Localización Física del Proyecto

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Parroquia Santiago, Cantón San Miguel Provincia de Bolívar.

Breve Reseña Histórica

La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago es una entidad de servicios y que funciona de los fondos de los usuarios que provienen de cobros mensuales por el servicio, diferentes multas, fue fundada el 10 de mayo de 2000, en la provincia Bolívar sus inicios fue con pocos usuarios pero en la actualidad se ha incrementado a 283 usuarios distribuidos en 10 recintos, más el centro de la parroquia, los mismo que se beneficia de este servicio.

La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago es responsable de la administración, operación, mantenimiento y entrega de los servicios de agua potable en la actualidad tiene

varias deficiencias administrativas, existe un proceso técnico que garantiza la calidad de agua potable; sin embargo la organización administrativa tiene debilidades.

Junta Administradora de Agua Potable

La Junta es un ente autónomo que está encargado de la administración y el buen funcionamiento garantizando el servicio básico se encuentra constituido por un grupo de personas que fueron elegidas democráticamente por la asamblea general de los usuarios. En la actualidad cuenta con 14 personas que laboran en la misma.

La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago está compuesta por la siguiente estructura organizacional:

- ✓ Asamblea general de usuarios
- ✓ Presidente
- ✓ Secretario
- ✓ Tesorero
- ✓ Vocales

Los directivos no perciben sueldo según la ley de juntas de agua son cargos honoríficos, a diferencia del operador y tesorera que reciben una pequeña comisión. Los ingresos que obtiene para realizar las diferentes actividades proviene de la tarifa que se cobra por el servicio brindado, y de las multas por no cumplir con el pago mensual pero dicha cuota se la realiza en base a aprobaciones de la asamblea es decir no es una cuota técnica que cubre los gastos necesarios operativos y de mantenimiento por la misma razón no se ha podido realizar la contratación de personal adecuado para que lleve el trabajo que beneficie a la parroquia en el cumplimiento de los objetivos que son anhelados buscando el bienestar de la misma y de la parroquia para brindar el servicio de calidad y de manera eficiente y eficaz con ello se puede determinar que la falta de un manual de procedimientos de control interno les ha ocasionado dificultades en su gestión administrativa. .

El presidente que fue escogido democráticamente por los usuarios ,mismo que ha notado que es prioridad esencial en este momento una adecuado aplicación de guías técnicas o documentos específicos que puedan servir de ayuda y rijan el proceder de las personas que laboran en la Junta Administradora de Agua Potable ,en vista al no tener clara sus funciones como directivos que son todos no colaboran para el bienestar de la parroquia dejando a cargo

al presidente y tesorero, por ende se determinó la necesidad de impulsar al desarrollo de un manual de procedimientos de control interno la cual será de ayuda para determinar especificaciones concretas en la administración que permita el control adecuado de los recursos humanos, económicos y material.

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:

Promover el desarrollo de la comunidad y brindar un servicio de calidad, con un trato cordial y con tarifas justas.

Visión

Abastecer a todos los usuarios de la parroquia con el servicio de agua potable, ser reconocida por sus usuarios como institución de servicio oportuno e eficiente, contar con una gestión administrativa que permita el crecimiento de la institución, de forma ordenada y transparente.

Valores institucionales

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

CAPÍTULO

III

METODOLOGÍA

La presente investigación a desarrollar es de tipo no experimental por ende no se van a manipular las variables, esta investigación en la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, se basa en un enfoque cualitativo, en la cual se analizara la gestión administrativa se aplica para conocer la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo dentro de la institución.

Método Inductivo

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con su estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios, fundamentos o una teoría. (Bernal, 2006, pág. 42)

Utilizaré este método ya que permitirá observar y controlar los hechos pasados y permitirá llegar a su generalidad y a la verificación de los mismos de esta manera la situación del medio donde se ejecuta la investigación.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

Según (Hernandez, 2011) afirma que. “Es el proceso permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada)”

Se utilizó este tipo de investigación ya que se pudo tomar de manera directa el contacto con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Investigación Bibliográfica

(Rodríguez, 2013) Afirma que. “Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción” (pág. 46) .Se realiza este tipo de investigación porque es un proceso de abstracción científica , generalizando sobre

la base de lo fundamental ;permitiendo descubrir hechos, sugerir problemas ,orientar hacia otras fuentes de investigación y elaborara hipótesis .

La aplicación de este tipo de investigación es de gran utilidad, ya que me ha permitido conocer y hacer uso de herramientas indispensables para llevar a cabo un buen estudio, haciendo uso de alternativas como el internet, libros, revistas entre otros z de esta manera se ha podido adquirir diferentes criterios en cuanto al tema de estudio así mismo se pudo analizar diferentes autores que me ha ayudado a tener la pauta para poder concluir este trabajo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Para la recolección de los datos se utilizó las técnicas de observación, encuestas y entrevistas los mismos que son los principales instrumentos que se utilizaron para conseguir información necesaria, misma que permitió el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Observación

(Galán, 2013) Afirma que.

El investigador durante las diversas etapas de su trabajo, al utilizar sus sentidos: oído, vista, olfato, tacto y gusto, acumula hechos que le ayudan a identificar un problema. Mediante la observación descubre pautas para elaborar una solución teórica de su problema. ¿Para qué se observa?

Es una técnica muy importante ya que en la investigación me permitirá poner en práctica todos los sentidos para recopilar la información relevante, conociendo cada detalle que acontece en la entidad, palpando de cerca todos los procesos realizados, siendo de gran ayuda para reconocer los problemas y definir las posibles soluciones de manera teórica, realizando interrogantes y presentando las respuestas oportunas y eficaces para el bienestar de la entidad.

Entrevista

Según (Moreno, 2007)afirma que. “La entrevista es un recurso que el investigador tiene a su alcance para recabar información por medio de preguntas que se plantean en forma directa, esto es, personalmente y en forma oral, a cada uno de los sujetos de la muestra seleccionada” (pág. 29)

Encuesta

La encuesta es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar. Técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. (Abril, 2011, pág. 19)

Es una técnica que nos permite recolectar información en base a cuestionarios de preguntas de direccionadas al tema de investigación .Esta técnica será aplicada a los miembros directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

UNIVERSO Y MUESTRA

Población

Según (Rojas, 2010) afirma que. “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”

Para la presente investigación la población está conformada por los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago ,la cual se procedió a realizar a todos los que conforman la directiva ,conociendo que no es un muy grande, no fue necesario tomar la muestra los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1

Directivos de la Junta Administradora de Agua Potable

Cargo	Cantidad
Presidente	1
Secretario	1
Tesorero	1
Vocal	11
Total	14

Fuente: Lista de directivos de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago

Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN

Una vez realizada la observación se pudo determinar que:

Tabla 2

Análisis de observación

Proyecto:	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.	Observador: Abigail Niamo		
Lugar:	Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago			
Objetivo de la observación:	Verificar si la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santiago cuenta con un manual de procedimientos de control interno.			
Actividades	Si cumple	No cumple	De vez en cuando	
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		
Dificultades en la institución al no contar con un manual de procedimientos de control interno		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: Análisis de observación realizada a la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago
Elaboración Propia

Análisis

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 ya que no tienen definidas sus actividades que tienen que realizar cada uno esto les ha originado dificultades entre ellos y con sus usuarios, es así que la gestión administrativa estaba llevándose inadecuadamente esto no les ha permitido trabajar eficientemente y no cumplir con los objetivos. También se demuestra que 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 REALIZADA

Una vez realizada la entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago, se determina 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 realice en la entidad lo cual se les 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 producir los 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.

ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.

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: Abigail Niamo

Entrevistado: Gerardo Ramírez

1. ¿La entidad que usted trabaja cuenta con un manual de procedimientos de control interno para la gestión administrativa?

Respuesta: Todos los procedimientos que realizamos son en base a la necesidad de cada actividad no contamos con un manual de procedimientos de control interno.

2. ¿Se han definido las políticas o procedimientos de control para cada área de la junta administradora de agua?

Respuesta: No se han definido en vista a que los que conforman la directiva no apoyan en su totalidad ya que desconocen cada uno de sus funciones y piensan que el presidente es el que debe gestionar y encargarse de toda la actividad.

3. ¿La institución cuenta con un organigrama funcional?

Respuesta: No se cuenta con un organigrama funcional ya que se realiza trabajos debido a las necesidades sin especificar quien es el encargado de esa función.

4. ¿Conoce lo que es un manual de procedimientos de control interno?

Respuesta: Un poco es una herramienta de control que permite a una información del funcionamiento de actividades y funciones de los trabajadores de luna instituciones

5. ¿Han existido dificultades en la institución al no contar con un manual de procedimientos de control interno para la gestión administrativa?

Respuesta: Si ha existido, por el desconocimiento de las actividades o funciones de cada integrante en la directiva no se ha podido llevar una adecuada gestión administrativa por ende no se ha logrado eficiencia, eficacia para el cumplimiento de objetivos.

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?

Respuesta: No ya que por no tener definidas y claras las actividades que tienen cada directivo de la junta.

7. ¿La institución cuenta con una adecuada gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago?

Respuesta: No ya que la falta de definir actividades a cada una de las personas que conforman la directiva hace que la gestión administrativa no se lleve de manera eficiente y eficaz.

8. ¿Considera usted que existe un cronograma de cumplimiento de las actividades en el departamento de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago?

Respuesta: No ya que no se cuenta con un manual establecido por ende no se puede realizar el debido control para verificar si se están cumpliendo con las actividades encargadas.

9. ¿Considera usted que es necesario implementar un manual de procedimientos de control interno?

Respuesta: Si ya que se podrá desarrollar mejor las actividades, tener un mejor control en el cobro mensual de agua potable que dé liquidez a la Junta Administradora de Agua Potable para así tener ingresos para realizar las actividades que no se pueden realizar por falta de control.

PROCESAMIENTO DE DATOS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO.

1) ¿La Junta Administradora de Agua Potable de Santiago le facilito un manual de procedimientos de control interno para realizar sus funciones?

Tabla 3

Manual de Procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Elaboración Propia

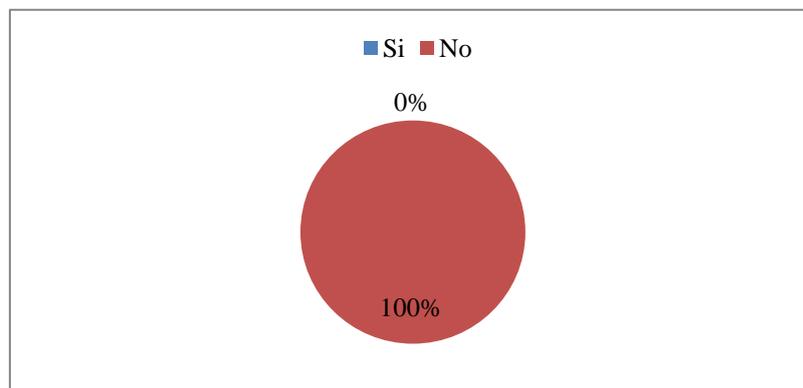


Gráfico 4: Manual de Procedimientos

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Elaboración Propia

Análisis: Con los resultados obtenidos mediante la encuesta manifiestan en su totalidad que no se les facilito un manual de procedimientos de control interno para realizar sus funciones, por ello se llegó a la conclusión de que la Junta Administradora de Agua Potable no cuenta con un manual de procedimientos de control interno.

2) ¿Usted considera que los procedimientos para realizar sus tareas deben estar establecidas en un manual de procedimientos?

Tabla 4

Establecer un Manual de Procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	60%
De acuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Elaboración Propia

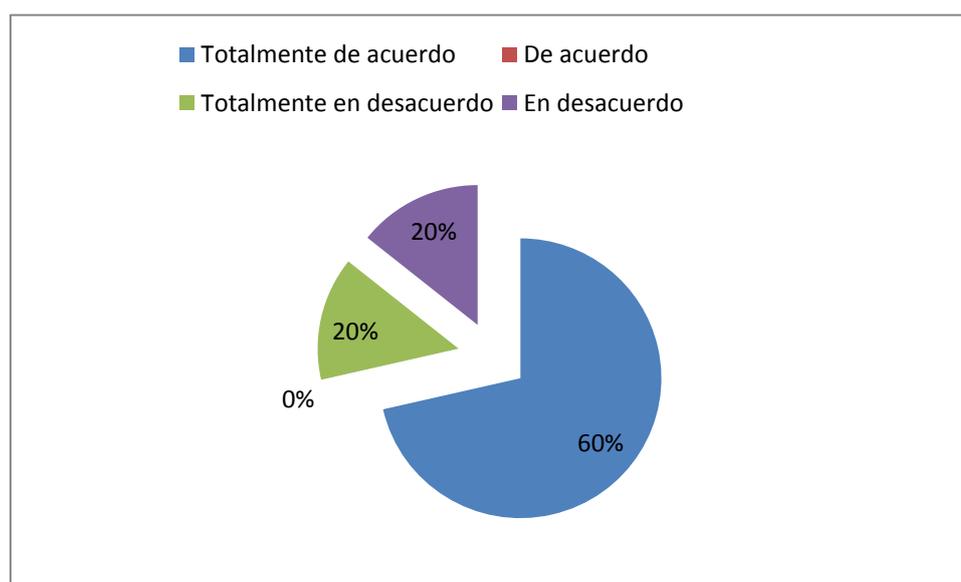


Gráfico 5: Establecer un Manual de Procedimientos

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Elaboración Propia

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede deducir que la mayoría de encuestados consideran que es necesario establecer un manual de procedimientos de control para poder realizar sus funciones según corresponda a cada uno y así llevar una buena gestión administrativa con eficacia y eficiencia buscando la mejora institucional.

3) ¿Al no contar con un manual de procedimientos de control interno hace que afecte a sus actividades diarias en el trabajo que desempeña?

Tabla 5

Ausencia de un Manual de Procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	60%
De acuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

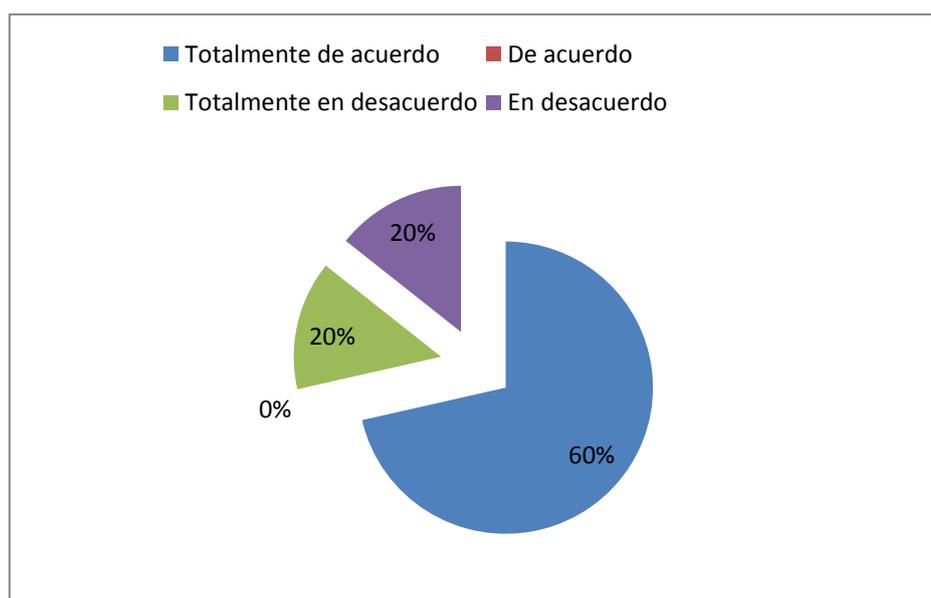


Gráfico 6: Ausencia de un Manual de Procedimientos

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

Análisis: La mayoría de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable están totalmente de acuerdo con esto, ya que manifiestan que la falta de un manual de procedimientos de control afecta en las actividades que deben realizar cada directivo debido al desconocimiento de las mismas esto hace que existan inconvenientes en la gestión administrativa.

4) **¿Considera usted que los procedimientos actuales aseguran la eficacia y eficiencia administrativa?**

Tabla 6
Procedimientos establecen actividades de control

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

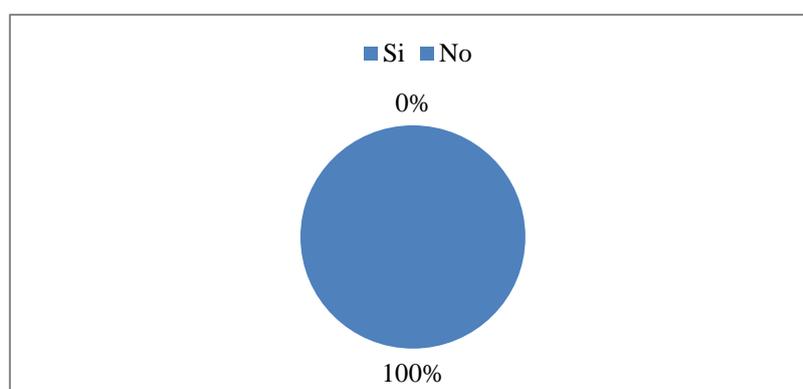


Gráfico 7: Procedimientos establecen actividades de Control

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

Análisis: La totalidad de sus miembros indican que los procedimientos actuales no garantizan un adecuado control de los ingresos que mantiene la Junta Administradora de Agua Potable por concepto del servicio de agua. Por lo que la investigación se ratifica basada en que los sistemas de control que mantiene actualmente la organización no permiten alcanzar la eficiencia y eficacia en la misma.

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?**

Tabla 7
Mejora de desarrollo de Actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	60%
De acuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

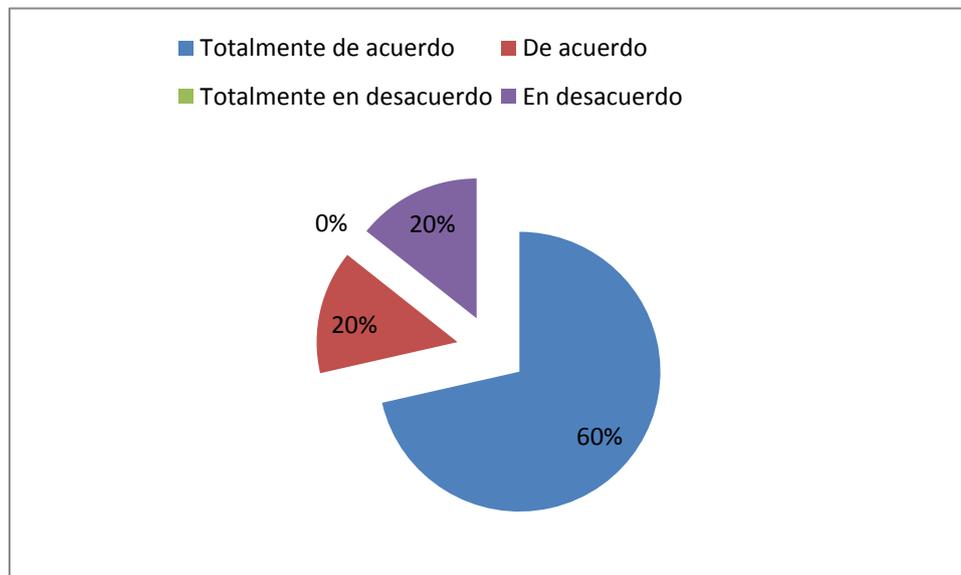


Gráfico 8: Mejora de desarrollo de Actividades

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

Análisis: Los resultados nos demuestran que entre totalmente de acuerdo y de acuerdo sobre el manual de procedimientos de control interno para una adecuada gestión administrativa, se aprecia que casi la totalidad de sus miembros indican que es necesario para la organización.

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

Tabla 8

Evitar errores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	80%
De acuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

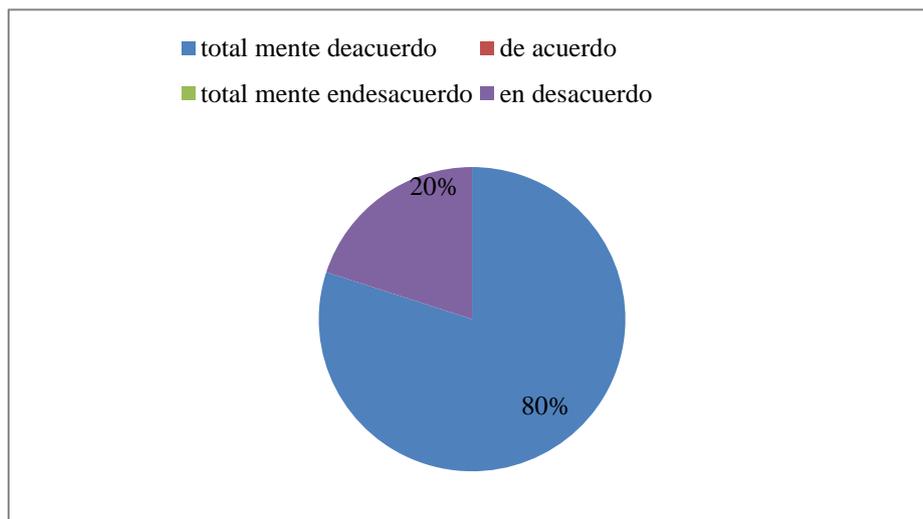


Gráfico 9: Evitar errores

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

Análisis: El gráfico nos hace denotar que la mayor parte de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable del Agua está totalmente de acuerdo que la existencia del manual de procedimientos de control interno ayudara a evitar errores en un futuro, lo que me permite determinar que un manual de procedimientos de control interno es esencial en la junta administradora de agua, siendo solo uno de sus integrantes que tiene una respuesta negativa sobre este particular.

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?

Tabla 9

Dificultades en los cobros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Elaboración Propia

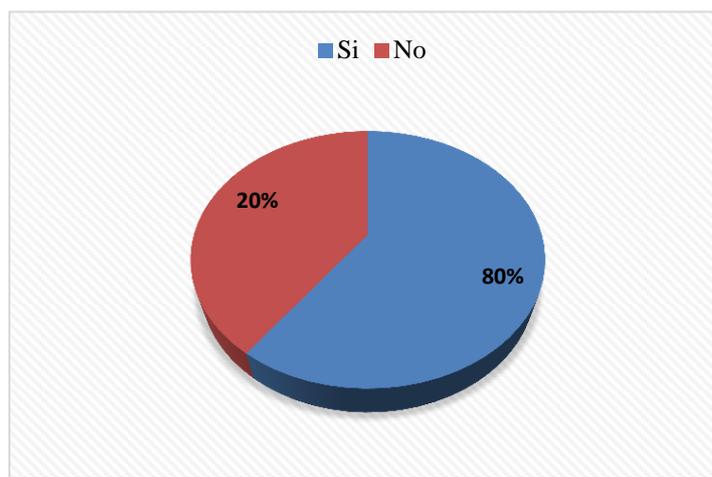


Gráfico 10: Dificultades en los cobros

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.

Elaboración Propia

Análisis: Esta pregunta ratifica la necesidad de elaborar un manual de control interno, puesto que la gran mayoría indica que han tenido dificultades con sus socios, sin embargo existe dos de sus miembros que en casi todas sus respuestas, se podría decir que es pesimista o no conoce de la realidad de la organización.

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?**

Tabla 10

Importancia del manual de procedimientos del control interno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	80%
De acuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

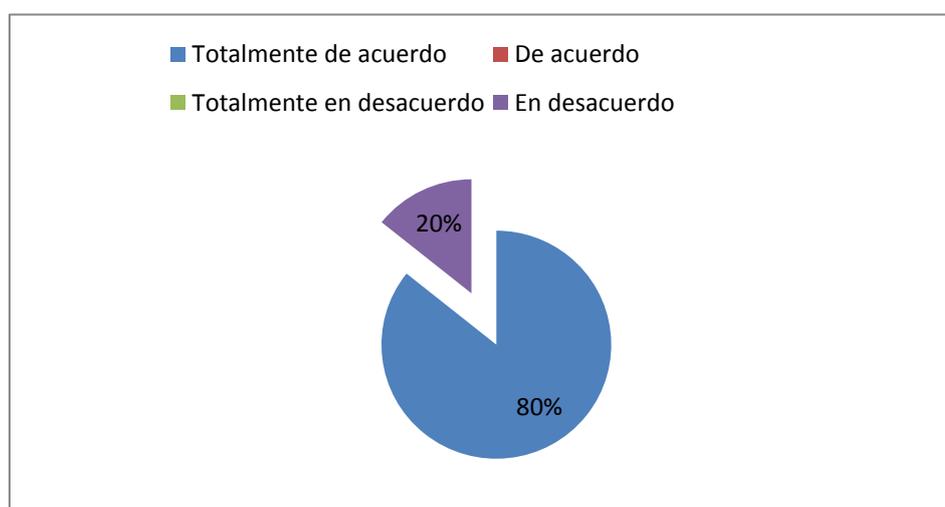


Gráfico 11: Importancia del manual de procedimientos del control interno

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

Análisis: La respuesta a esta interrogante se ratifica en la necesidad de implementar el manual de procedimientos de control interno, ya que existirán instrucciones donde los miembros van a conocer sus funciones y responsabilidades dentro de la Junta Administradora de Agua Potable, de esa manera evitar dificultades con sus miembros.

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?

Tabla 11

Disposición de implementación un manual de procedimientos de control interno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	2	20%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia



Gráfico 12: Disposición de implementación de un manual de procedimientos de control interno

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de Santiago.
Elaboración Propia

Análisis: Se denota que casi todos los miembros directivos de la Junta Administradora de Agua Potable, están dispuestos a trabajar bajo los lineamientos de un manual de procedimientos de control interno, con el fin de fortalecer las actividades y la buena marcha de la organización, sin embargo en la respuesta a esta interrogante se ratifica el pesimismo que tienen dos de sus integrantes.

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 de manera interna ya que no todos realizan las actividades que tienen que realizar cada uno.

La entidad se ha llevado de manera empírica la administración ya que no tienen conocimientos de la gestión administrativa por ende se ha tenido dificultades tanto en la gestión administrativa como con los usuarios y directivos en vista a que se tiene ningún tipo de control, también se pudo observar que existen dificultades con los usuarios por el incumplimiento de pagos por el servicios por la morosidad mencionaron que algunos de los usuarios están adeudando más de 1 año y se puede denotar que estos tipos de situaciones no se encuentran bien definidas para realizar una gestión en ese punto y así evitar este tipo de dificultades con los usuarios.

El problema que se puede observar en cuanto a la organización de la Junta Administradora de Agua Potable, es que los diferentes puestos de trabajo no cumplen a cabalidad con todas las funciones por la falta de un organigrama organizacional y funcional esto ha ocasionado dificultades entre los directivos, por este y otros motivos más están dispuestos a colaborar en la implementación del manual.

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.

MARCO ADMINISTRATIVO

Tabla 12

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

RECURSOS Y FINANCIAMIENTO

Talento humano

Autora:

Maruja Abigail Niamo Lema

Tutor:

Dr.C. Marlon García

Materiales:

Equipo de computación

Internet

Suministro de oficina (flash memory, hojas, cuadernos)

Tabla 13

Presupuesto

Ingresos	Monto
Aporte de autora	
Abigail Niamo	400.00
Ingresos totales	400.00
Egresos	Monto
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
Total	400.00

BIBLIOGRAFÍA

- "Anónimo".(2009).Obtenido de lectura Principios de gestion:
<http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa1154671.html>
- "Anónimo". (2015). Obtenido de lectura autor a Anónimo definición de procesos:
<https://definicion.mx/proceso/>
- "Anónimo". (2017). Obtenido de lectura gestion de empresas:
<https://www.significados.com/gestion/>
- Asamblea Nacional.* (2011).
- Asamblea Nacional Contituyente del Ecuador.* (2015).
- Abril. (2011). *Técnicas e Instrumentos de la Investigacion.* Quito, Ecuador.
- Alvarado. (2005). *Guía para la simplificación de control inerno.* San Borja: Lima.
- Alvarez &Torres. (1996). *Manual para elaborar manuales de politicas y procedimientos.*
publisher panorama editorial.
- Andrade. (2006). Integrado Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador ,. Quito -Ecuador.
- Aparicio.(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
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación:*
Administración, economía, humanidadesy ciencias sociales. México: Pearson.
- Cajas. (2002). *Administración de un Sistema de Agua Potable* de:
<http://www.camaren.org> y www.ucuenca.edu.ec.
- Contraloría General del Estado. (1998). *Acuerdo 039.*
- Coopers & Lybrand. (1997). *Obtenido de control interno* de:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Corvo. (2003). Obtenido de Gestión Administrativa :
<https://www.lifeder.com/gestión-administrativa/>
- Cuervo & Carvo. (2009) *Sistema de control interno financiero y administrativo*
- Dominguez. (1997). Manual de procedimientos y control interno en el area de inventarios. 3.
Ecuador. (2009). . *Normas de Control Interno. Quito.*
- Estupiñán. (2006). *Introducción a la gestión Empresarial. Instituto.*
- Estupiñán, R. (2002). Control Interno y Fraude. 1ª Edición. Colombia.

- Fonseca. (2011). Obtenido de control interno y su influencia de:
<https://www./trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>.
- Galán. (2011). *El control interno y su incidencia en la toma de decisiones*.
- Galán. (2013). *Metodología de la investigación*. Obtenido de la observación como método de investigación: http://manuelgalan.blogspot.com/2013/02/la-observacion-como-metodo-de_21.html
- Gardey.(2012). de <https://definicion.de/procedimiento/>
- General, N. d. (s.f.). *Evaluación del control interno Estado*.
- Gomes. (1997). *Procedimientos de control interno*.
- Gómez, G. (2012 de diciembre de 2001). Manuales de procedimientos y su uso en control interno.
- Hernandez. (2011). *SlideShares*. <http://es.slideshare.net/combertidor/investigacion-de-campo>
- Junta Administradora de Agua Potable Regional Santiago. (2004).
<https://es.scribd.com/presentation/365986221>.
- Koontz & O'Donnell. (17 de Abril de 2010). *zonaeconomica.com*. Recuperado el 23 de Abril de 2019, de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Lara. (2012). *Toma de Control de tu negocio*. Mexico: lid empresarial.
- Mantilla. (2007). “Control Interno- informe coso”, Administración de riesgos del emprendimiento Santa Fe de Bogotá, Bogotá.: Primera Edición.
- Mantilla. (2018). Auditoria del Control. cuarta.
- Mantilla.S. (2008). ,“Control interno- informe coso”, Administración de riesgos del emprendimiento, . Santa Fe de Bogotá, Bogotá.: cuarta edición.
- Moncoya, M. (2016). Observación científica. *MasTiposde*, 23.
- Moreno. (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>
- NIA. (2002). La corporacion -Abaco CIA LTDA.
- Normas Internacionales de Auditoria. (2002). La corporacion edi-Abaco CIA LTDA.
- (Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial parroquia Santiago, 2010)
<http://app.sni.gob.ec/sni->
- Rivera. (2001). Control Interno y su importancia en los hoteles.

- Rodríguez. (2013). *Guia de Tesis*. Obtenido de:
<https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Rojas. (2010). *Metodología de la Investigación*. , de
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Salazar & Mejia. (2013). de <http://administrativages.blogspot.com/>
- Salazar & Mejia. (2013). Obtenido 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.
- SEMPLADES. (2017). Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo.
- Soliz . (2013). Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del ministerio de
 incusión económica y social.
- Tamayo, M. (1 2014). de <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>
- Terry, G. (2011). *Procedimientos de control contenidos*. Obtenido de:
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Thompson, I. (2008). 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>
- Velasquez & Cobeña. (2011). *Control Interno*.

ANEXOS

ANEXO 1
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE SANTIAGO



ANEXO 2

REGLAMENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA POTABLE DE SANTIAGO

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 secretaria.
- 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.

ANEXO 3

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 AUDITORIA

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 4

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 AUDITORIA

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