



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**



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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de Ingenieras  
en Contabilidad y Auditoría CP.**

**“DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA  
BOLÍVAR, AÑO 2019”**

**Autoras:**

**SIGCHA AZOGUE NATALY OFELIA  
TUALOMBO MASABANDA JESSICA DANIELA**

**Director:**

**DR. RICARDO VILLACIS**

**Pares Académicos:**

**ING. FERNANDA DURAN  
ECON. CARMITA BORJA**

Guaranda - Ecuador

Año 2020

## Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a Dios por habernos permitido culminar la fase académica y la elaboración del proyecto de investigación, que ha sido de gran trascendencia en nuestra vida. A la Universidad Estatal de Bolívar, que ha facilitado grandes profesionales para la preparación personal y profesional, compartiendo sus conocimientos, experiencias en su vida sin alguna restricción, formándonos como profesionales con ética, valores, principios y responsables en servicio de la colectividad.

Al director y en especial a los pares académicos quienes nos guiaron en todo el proceso de elaboración del proyecto de investigación, que siempre estuvieron a disposición para resolver cualquier inquietud, revisando las correcciones y direccionando hacia el objetivo propuesto.

Un agradecimiento fraterno a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, que nos abrió la puerta para el desarrollo de la investigación, proporcionando documentación necesaria veraz y oportuna, a los directivos de la misma, por permitir realizar la entrevista y a los usuarios del servicio a quienes se aplicó la encuesta respondiendo con toda sinceridad.

A nuestros familiares, amigos que nos apoyaron económicamente y emocionalmente dando fuerzas para culminar con este trabajo.

Nataly Ofelia Sigcha Azogue  
Jessica Daniela Tualombo Masabanda

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se la dedico en primer lugar a Dios por darme la fuerza, fortaleza y la perseverancia en la consecución de mis metas, a mis padres que son el pilar fundamental, me han dado el ánimo de no renunciar a mi sueño de ser una profesional, además me inculcaron valores, principios y a no darme por vencida, a mis hermanos que son profesionales mi ejemplo a seguir.

A mi hijo Thiago, que es lo más valioso que puede existir, por esa fuerza que me brinda y que todo se puede si se pone de parte.

Nataly Ofelia Sigcha Azogue

Dedico este trabajo primeramente a Dios por darme la vida y haber permitido lograr esta meta, a mis padres por brindarme su apoyo en los buenos y malos momentos del transcurso de mis estudios, a mis hermanos que me ayudaron con su apoyo moral y emocionalmente y a mis hijos son mi pilar fundamental para seguir en adelante cumpliendo cada uno de mis objetivos.

Jessica Daniela Tualombo Masabanda

IV

**DR. LUIS RICARDO VILLACIS MONAR EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTES INTERESADAS**

**CERTIFICA:**

Que las señoritas **NATALY OFELIA SIGCHA AZOGUE Y JESSICA DANIELA TUALOMBO MASABANDA** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su Proyecto Final denominado **“DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”** en tal virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 3 de Marzo del 2020

Atentamente,



Dr. Luis Ricardo Villacis Monar  
Cd. N°: 020080293-2  
**DIRECTOR**

V

**ING. MARÍA FERNANDA DURAN VELOZ EN CALIDAD DE PAR  
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN  
DE PARTES INTERESADAS**

**CERTIFICA:**

Que las señoritas **NATALY OFELIA SIGCHA AZOGUE Y JESSICA DANIELA TUALOMBO MASABANDA** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su Proyecto Final denominado **“DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”** en tal virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de Febrero del 2020

Atentamente,



Ing. María Fernanda Duran Veloz  
Cd. N°: 0603612326  
**PAR ACADÉMICO**

VI

**ECON. CARMITA GALUDTH BORJA BORJA EN CALIDAD DE PAR  
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN  
DE PARTES INTERESADAS**

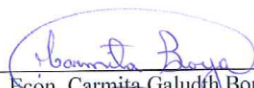
**CERTIFICA:**

Que las señoritas **NATALY OFELIA SIGCHA AZOGUE Y JESSICA DANIELA TUALOMBO MASABANDA** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su Proyecto Final denominado **“DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”** en tal virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente,



Econ. Carmita Galudth Borja Borja  
Cd. N°: 0201541877  
**PAR ACADÉMICO**



VII

### Declaración juramentada del autor

Nosotros, **Nataly Ofelia Sigcha Azogue** y **Jessica Daniela Tualombo Masabanda** en calidad de autores del trabajo de investigación: **DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Sigcha Azogue Nataly Ofelia  
Cd. N° 0250063088

Tualombo Masabanda Jessica Daniela  
Cd. N° 0202350765

*Notaria Tercera del Cantón Guaranda*  
*Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez*  
*Notario*

N° ESCRITURA 20200201003P00298

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

JESSICA DANIELA TUALOMBO MASABANDA y NATALY OFELIA SIGCHA AZOGUE

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS L.L.

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día cuatro de marzo del dos mil veinte, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen las señoritas: JESSICA DANIELA TUALOMBO MASABANDA soltera, domiciliada en la parroquia Salinas del Cantón Guaranda, celular 0989296189, correo electrónico es [danielatua1994@gmail.com](mailto:danielatua1994@gmail.com); y, NATALY OFELIA SIGCHA AZOGUE soltera, domiciliada en la parroquia Salinas del Cantón Guaranda, celular 0983726419, correo electrónico [natalysigcha16@gmail.com](mailto:natalysigcha16@gmail.com); por sus propios y personales derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P., manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a las comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy fe.

JESSICA DANIELA TUALOMBO MASABANDA

C.C. 020235076-5

NATALY OFELIA SIGCHA AZOGUE

C.C. 0250063088

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ  
NOTARIO PÚBLICO TERCERO DEL CANTÓN GUARANDA



## Índice

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Índice General de Contenidos.....	XIII
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de gráficos.....	XV
Índice de anexos.....	XVI
Resumen ejecutivo.....	XVII
Abstract.....	XVIII
Tema.....	1
Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Descripción del problema.....	9
Formulación del problema.....	11
Preguntas de investigación.....	12
Justificación.....	13
Objetivos.....	15
General.....	15
Específicos.....	15
Capítulo I: Marco teórico.....	16
Marco referencial.....	16
Marco geo referencial.....	21
Marco legal.....	24



Marco conceptual.....	27
Capítulo II: Metodología .....	30
Tipos de investigación .....	30
Métodos .....	30
Técnicas e instrumentos de investigación.....	31
Entrevista: .....	31
Encuesta: .....	31
Universo y Muestra.....	31
Procesamiento de información.....	34
Capítulo III: Resultados y discusión .....	35
Discusión de resultados de la encuesta .....	47
Discusión de resultados de la entrevista .....	48
Propuesta.....	50
Introducción.....	50
Objetivos .....	51
Objetivo general.....	51
Objetivos específicos .....	51
Desarrollo de la propuesta .....	52
La empresa.....	52
Logotipo de la institución .....	53
Filosofía organizacional propuesto.....	53

Misión .....	53
Visión.....	53
Políticas.....	53
Valores .....	54
Estructura organizacional .....	56
Nivel legislativo.....	56
Nivel directivo .....	56
Nivel ejecutivo.....	56
Nivel auxiliar .....	56
Nivel operativo .....	56
Organigrama Estructural de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas propuesto.....	57
Flujograma Funcional .....	58
Área Administrativa.....	60
Área Financiera.....	62
Funciones del Contador .....	62
Funciones de la Tesorera .....	63
Área Operativa.....	65
Funciones del Operador .....	65
Junta Directiva .....	67
Funciones de los Vocales.....	67
Procesos Administrativos y Financieros.....	68

Procedimiento para el ingreso de usuarios a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.....	68
Flujograma para el ingreso de usuarios a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.....	70
Procedimiento de elaboración de la factura para el cobro del servicio de agua potable al usuario.....	71
Flujograma de elaboración de la factura para el cobro del servicio de agua potable al usuario .....	72
Procedimiento para la Compra de Materiales e Insumos .....	73
Flujograma de Compras de Materiales .....	75
Procedimientos de la Purificación del Agua.....	76
Flujograma de la Purificación del Agua .....	78
Procedimiento de Registro Contable de ingresos recaudados por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Salinas .....	79
Flujograma para el Registro Contable de ingresos recaudados por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Salinas .....	81
Procedimiento para la Atención a los Usuarios .....	82
Flujograma para la Atención a los Usuarios .....	84
Procedimiento Administrativo de Capacitación a los miembros directivos y a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable .....	85
Flujograma de Capacitación a los Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable .....	87
Procedimiento Administrativo de Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto Anual de la Institución.....	88

Flujograma de Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto Anual de la Institución .....	90
Procedimiento de Actualización y Mejoramiento del Reglamento Interno de la Institución .....	91
Flujograma Actualización y Mejoramiento del Reglamento Interno de la Institución .....	93
Caso práctico.....	94
Estados Financieros del mes de Diciembre del año 2019 .....	94
Estados Financieros del mes de Enero del año 2020 .....	103
Conclusiones .....	112
Recomendaciones .....	113
Bibliografía .....	114
Anexos .....	118

## Índice General de Contenidos

### Índice de Tablas

Tabla: N° 1. Registro de las Juntas Administradoras de Agua Potable de la provincia Bolívar .....	5
Tabla: N° 2. Miembros de la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.....	6
Tabla: N° 3. Matriz FODA .....	8
Tabla: N° 4. Universo .....	32
Tabla: N° 5. Conoce la Junta de Agua Potable.....	35
Tabla: N° 6. Visita la Junta Administradora de Agua Potable .....	36
Tabla: N° 7. Calificación el servicio.....	37
Tabla: N° 8. Calificación de desempeño .....	38
Tabla: N° 9. Asiste a las reuniones y mingas .....	39
Tabla: N° 10. Reclamos realizados.....	40
Tabla: N° 11. Reclamos y sugerencias son solucionados .....	41
Tabla: N° 12. Base que paga del servicio prestado.....	42
Tabla: N° 13. Registros contables de ingresos y gastos .....	43
Tabla: N° 14. Uso adecuado del agua.....	44
Tabla: N° 15. Estructura de planificación.....	45
Tabla: N° 16. Manual de procedimientos .....	46
Tabla: N° 17. Valores .....	54
Tabla: N° 18 Principios Propuesto.....	55
Tabla: N° 19. Funciones del Presidente.....	58
Tabla: N° 20. Funciones de la Secretaria.....	60

Tabla: N° 21. Funciones del Contador.....	62
Tabla: N° 22. Funciones de la Tesorera.....	63
Tabla: N° 23. Funciones del Operador .....	65
Tabla: N° 24. Funciones de los Vocales .....	67
Tabla: N° 25. Procedimiento de Ingreso.....	68
Tabla: N° 26. Procedimiento de Elaboración de Factura.....	71
Tabla: N° 27. Procedimiento de Compra.....	73
Tabla: N° 28. Procedimientos de la Purificación.....	76
Tabla: N° 29. Procedimiento de Registro Contable.....	79
Tabla: N° 30. Procedimiento de Atención al Usuario .....	82
Tabla: N° 31. Procedimiento de Capacitación.....	85
Tabla: N° 32. Procedimiento del Presupuesto .....	88
Tabla: N° 33. Flujograma de Actualización del Reglamento .....	91

## Índice de gráficos

Gráfico: N° 1. Conoce la Junta de Agua Potable.....	35
Gráfico: N° 2. Visita la Junta Administradora de Agua Potable .....	36
Gráfico: N° 3. Calificación el servicio.....	37
Gráfico: N° 4. Calificación de desempeño .....	38
Gráfico: N° 5. Asiste a las reuniones y mingas .....	39
Gráfico: N° 6. Reclamos realizados.....	40
Gráfico: N° 7 Reclamos y sugerencias son solucionados.....	41
Gráfico: N° 8. Base que paga del servicio prestado .....	42
Gráfico: N° 9. Registros contables de ingresos y gastos .....	43
Gráfico: N° 10. Uso adecuado del agua.....	44
Gráfico: N° 11. Estructura de Planificación .....	45
Gráfico: N° 12. Manual de procedimientos .....	46
Gráfico: N° 13. Flujograma de ingreso.....	70
Gráfico: N° 14. Flujograma de Elaboración de la Factura .....	72
Gráfico: N° 15. Flujograma de Compras.....	75
Gráfico: N° 16. Flujograma de Purificación.....	78
Gráfico: N° 17. Flujograma de Registro Contable .....	81
Gráfico: N° 18. Flujograma de Atención al Usuario .....	84
Gráfico: N° 19. Flujograma de Capacitación.....	87
Gráfico: N° 20. Flujograma del Presupuesto .....	90
Gráfico: N° 21. Flujograma de Actualización del Reglamento .....	93

## Índice de anexos

Anexo: N° 1. Recursos.....	118
Anexo: N° 2. Presupuesto ejecutado.....	118
Anexo: N° 3. Entrevista .....	119
Anexo: N° 4. Encuesta.....	124
Anexo: N° 5. Cronograma de actividades .....	127
Anexo: N° 6. Listado de usuarios.....	128
Anexo: N° 7. Fotos de la encuesta, Sociabilización y Junta Directiva .....	137
Anexo: N° 8. Certificado del Urkund .....	140



## Resumen ejecutivo

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas se encuentra ubicado en la parroquia Salinas, perteneciente al cantón Guaranda, provincia Bolívar, tiene como objetivo primordial, prestar el servicio de agua potable y alcantarillado a los habitantes del casco parroquial, la cual es administrada por los mismos usuarios del servicio, motivo por la que debe llevar una adecuada gestión administrativa financiera, ya que maneja recursos económicos del estado en beneficio del casco parroquial.

Con la realización del diagnóstico en el área administrativa financiera, se determinó que la administración es deficiente, esto se debe a varios factores entre ellas falencias en procesos administrativas financieras, insatisfacción de los usuarios en los reclamos presentados, falta de planificación de las actividades a realizar, desactualización del reglamento y la razón social, ausencia de la contabilidad técnica entre otros. Por lo tanto, existe una debilidad en el control eficiente de los procesos y recursos, esto origina que el servicio prestado por parte de esta entidad no sea de calidad.

Es necesario un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera, que sirva de guía para los miembros de la Junta Directiva y de esta forma mejorar los procesos y conjuntamente la calidad del servicio, porque en el Manual estará descrito las funciones de cada miembro de la directiva de la entidad, las actividades o procedimientos internos, sin omitir ningún proceso, para que el resultado se optimice, la entidad maneje la contabilidad técnica, desarrollando el ciclo contable de manera secuencial cada proceso financiero, es decir desde los documentos fuente o comprobantes hasta los Estados Financieros.

**Palabras claves:** Procedimientos, gestión, administración, financiera y manual.

## **Abstract**

The Salinas Potable Water and Sewerage Administrative Board is located in the Salinas parish, belonging to the Guaranda canton, Bolívar province, has the primary objective of providing potable water and sewerage service to the inhabitants of the parish, which is administered by the same users of the service, which is why they must carry out adequate financial administrative management, since it manages economic resources of the state for the benefit of the parish.

With the completion of the diagnosis in the financial administrative area, it was determined that the administration is deficient, this is due to several factors including failures in financial administrative processes, dissatisfaction of the users in the claims presented, lack of planning of the activities to be carried out, outdated regulations and corporate name, absence of technical accounting among others. Therefore, there is a weakness in the efficient control of processes and resources, this causes that the service provided by this entity is not of quality.

A Manual of Financial Administrative Management Procedures is necessary, which serves as a guide for the members of the Board of Directors and thus improve the processes and jointly the quality of the service, because the Manual will describe the functions of each member of the board of the entity, the internal activities or procedures, without omitting any process, so that the result is optimal, the entity manages the technical accounting, developing the accounting cycle in a sequential manner each financial process, that is, from the source documents or vouchers to the Financial Statements.

Keywords: Procedures, management, administration, financial and manual.

## **Tema**

Diseño de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2019.

## **Introducción**

En la actualidad el mundo ha sufrido constantes cambios, motivo por el cual las grandes empresas han tenido que adaptarse a los cambios existentes, al igual que las instituciones públicas ha venido evolucionando buscando la mejora continua en beneficio de la sociedad.

Las instituciones cuentan con procedimientos administrativos financieros establecidos que deben cumplir a cabalidad.

El presente proyecto de investigación se trata del diseño de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, cuya problemática se centra en procesos administrativos deficientes, desactualización del reglamento interno y la razón social, personal no capacitado, desconocimiento de las funciones que deben desarrollar la Junta Directiva, falta de una planificación estratégica administrativa, ausencia de estructura organizacional, funcional y flujogramas, carece de filosofía institucional entre otros.

Por esta razón se planteó como objetivo general Diseñar Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2019; y como objetivos específicos analizar los referentes teóricos y conceptuales acerca de los procedimientos de Gestión Administrativa Financiera, realizar un diagnóstico de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas en relación al área administrativa financiera, elaborar un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, la cual permita llevar un control eficiente de los procesos administrativos, identificar claramente sus funciones a desempeñar y así dar solución a los problemas descritos anteriormente.

La metodología aplicada en la presente investigación se refiere a la investigación descriptiva, de campo y la investigación documental, con la aplicación del método inductivo y el deductivo, a través de técnicas e instrumentos de investigación, como es la entrevista realizada al Presidente y la encuesta dirigida a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.

Con la cual se realizó el análisis e interpretación de los resultados, llegando a determinar que la institución carece de procedimientos internos y dichos procedimientos no se encuentran plasmados en un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera, que sea de guía para los directivos de la Institución.

## Antecedentes

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, plantea Objetivos con metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental; dentro de los cuales se considera el Objetivo 6 “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” y establece a 2030 la meta para “mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial” (ENCA, 2016)

En Ecuador la gestión del servicio de agua potable ha sido impulsada por el gobierno nacional, mediante el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), que son normas que facilita el desarrollo de nuevos proyectos referentes al abastecimiento del agua potable, así también el alcantarillado, en el tratamiento de las aguas residuales de nuestro país. Gracias a esta norma se creó los sistemas de agua potable en varios sectores del país surgiendo junto a ello, ciertas deficiencias como la administración de los servicios, debido a que en ese entonces no tenían claro cuáles fueron sus responsabilidades y funciones que debían desempeñar los directivos que estuvieron a cargo del sistema del agua potable; eso se debe a que en aquellos tiempos se enfocaban en realizar más números de obras que en otorgar mejor calidad de los servicios para la humanidad.

Por la escasa cantidad de entidades competentes y comunitarias se crea por Ley, las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en el año de 1979, encargadas de brindar un mejor servicio, es decir que puedan trabajar en conjunto con la comunidad de forma unida, participativa en beneficio de los mismos. (Polo, 2007)

En la provincia Bolívar existen Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, encargados de la administración y operación de los sistemas de agua potable, teniendo como objetivo principal brindar un servicio de calidad a la comunidad, mediante la administración eficiente y eficaz, tratando de alcanzar el desarrollo institucional.

Según la investigación que se realizó en Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA) del cantón Guaranda, a la fecha existen de 249 Juntas de Agua Potable situadas en los siguientes cantones:

**Tabla: N° 1. Registro de las Juntas Administradoras de Agua Potable de la provincia Bolívar**

<b>N°</b>	<b>Cantón</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Guaranda	107
<b>2</b>	Chimbo	22
<b>3</b>	San Miguel	42
<b>4</b>	Chillanes	30
<b>5</b>	Caluma	12
<b>6</b>	Echeandía	30
<b>7</b>	Las Naves	6
<b>Total</b>		<b>249</b>

**Fuente:** SENAGUA, 2019

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

El servicio de agua potable en el casco parroquial Salinas, en sus inicios fue administrada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Salinas en el año 2000 y posteriormente fue nombrado como Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado en el año 2008 y en el año 2010 la misma decide obtener el RUC: 0291515576001 en el Servicio de Rentas Internas, desde aquel instante dicha institución inicia con las obligaciones tributarias y pasa a convertirse en un organismo con autonomía administrativa y financiera en la prestación de los servicios públicos de agua potable sin fines de lucro y en beneficio de los consumidores.

Desde aquel momento la administración ha realizado algunos cambios en busca de la mejora continua, sin embargo, existe falencias como es el no contar con un Manual de Gestión Administrativa Financiera, que es fundamental para la institución, pues sirve de guía para los funcionarios, en él se encuentra plasmado cada una de las funciones y procesos aplicados en la institución fortaleciendo a la organización.

Actualmente en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas (JAAPS) se encuentran registrados 357 usuarios, contando con una recaudación mensual de \$200 dólares, pero en sus inicios solo existía 100 usuarios, por lo tanto, su recaudación era menor a \$130 dólares, la directiva presente a buscado mejorar el servicio de agua potable y saneamiento porque el casco parroquial tiene alcantarillado, pero las aguas residuales se van al río, con las gestiones realizadas por la Junta Directiva se obtuvo el proyecto de Saneamiento proporcionado por el ex alcalde Ramsés Torres que beneficiará a los habitantes del casco parroquial Salinas La directiva fue elegida por el pueblo mediante voto popular el 19 de julio de 2014, en Asamblea General Extraordinaria, siendo los siguientes:

**Tabla: N° 2. Miembros de la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas**

N°	Nombres	Cargo
1	Sr. Walter Rodrigo Vásconez Vega	Presidente
2	Sra. Jhoselyn Elevación Salazar Chamorro	Secretaria
3	Sra. Nathaly Carolina Cuji Fajardo	Tesorera
4	Sra. Livia Margarita Salazar Pungaña	Primer vocal
5	Sr. Víctor Manuel Yanchaliquín Tixilema	Segundo vocal

**Fuente:** Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

A pesar del logro del proyecto de saneamiento la administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas (JAAPS) es deficiente, ya que es



una entidad autónoma en el área administrativa, financiera y no hay quien lo supervise, cuando termine el período de su gestión en el año 2020 tiene la obligación de rendir cuentas a la Asamblea General de usuarios, e informar sobre las actividades que se desarrollaron durante su período.

La administración, operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua potable, tiene como objetivo la prestación eficiente de dicho servicio, bajo los principios de universalidad, igualdad, calidad, responsabilidad, obligatoriedad, accesibilidad, regularidad, continuidad y solidaridad; para lo cual la JAAPSS podrá establecer alianzas con organismos comunitarios, con GADs parroquiales, GADs municipales, a través de instrumentos jurídicos en la que respete la autonomía de la institución.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas tiene 20 años en la prestación del servicio, su atención es regular pero seria, más eficiente si contaran con un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa y Financiera, pues tendrían claro las acciones o actividades a seguir e incluso hacer el seguimiento para verificar si cumplen con lo programado, el tiempo en que se demora en realizar, el uso de los recursos tecnológicos, financieros y materiales, los métodos que se va a emplear en los procesos cotidianos.

El diagnóstico que se realizará es en base a:

- Estructura organizacional
  - Organigrama de la institución
  - Base legal vigente
  - Determinación de funciones
- Procesos administrativos y financieros
  - Capacitación

- Gestión de cobro
- Información financiera
- Presupuesto
- Procesos de recaudación
- Sistema de cobro

### **Matriz FODA de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas**

**Tabla: N° 3. Matriz FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Costos accesibles en el pago de servicio de agua potable.</li> <li>- Trabaja con autonomía administrativa financiera en la prestación de los servicios públicos de agua potable en beneficio de los usuarios.</li> <li>- Brinda el servicio de agua potable a todas las personas naturales y jurídicas domiciliadas en el casco parroquial sin alguna discriminación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con la ley (SENAGUA) que sirve como asesoramiento para la institución.</li> <li>- Puede establecer alianzas con organizaciones comunitarias, GADs parroquiales, municipales.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La institución no cuenta con el personal capacitado.</li> <li>- No cuenta con la infraestructura propia para el desarrollo de su trabajo.</li> <li>- No se lleva una adecuada gestión financiera.</li> <li>- Falta de comunicación hacia los usuarios en caso de algún inconveniente con el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El sector no cuenta con otras fuentes hídricas para abastecer del líquido vital a la población.</li> <li>- Uso indebido del líquido vital que es destinado para el consumo humano.</li> <li>- Falta de presupuesto en municipios y prefectura para proyectos del sector rural.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración Propia

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## **Descripción del problema**

En la Constitución del Ecuador consagra el principio de que el agua es un Patrimonio Nacional que ningún ser humano debe ser privado del líquido vital, por lo que el estado tiene la potestad de administrar, gestionar, regular y controlar sectores estratégicos en la que el gobierno ha realizado grandes inversiones con resultados positivos. Además, se han encargado de crear varias Juntas Administradora de Agua Potable y Alcantarillado cuya función es brindar un servicio a la comunidad mediante una administración adecuada.

En la provincia Bolívar existe una cobertura baja del agua potable, por lo que el problema se enfoca más en la gestión administrativa financiera, ya que el SENAGUA no se preocupa por los procesos administrativos que se realizan en las Juntas Administradoras de Agua, porque es un organismo que trabaja con autonomía administrativo, financiera en la prestación de los servicios públicos que rinden cuentas anualmente a la Asamblea General de Consumidores.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas conlleva procesos administrativos financieros deficientes como es la no elaboración del presupuesto anual, mismo que afecta a la entidad, ya que no se conoce con exactitud cuánto se va a gastar en procesos como: capacitación al personal, mantenimiento de tuberías, alcantarillado, mantenimiento del sistema de cobro, compra de suministro de oficinas, pago de servicios básicos, materiales de ferretería y remuneración del personal.

Carecen de procesos de planificación, organización, dirección y control de las actividades, existe una deficiencia en los inventarios actualizados de los activos que posee la Junta de Agua, tienen un sistema llamado CISYARUSOFT que se encarga de registrar los ingresos, resumen de cobros diarios, reporte de facturas ordenadas por el cobro diario pero

el libro diario lo realiza manualmente. Otro aspecto es que no realizan la gestión para la capacitación de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas esto ocasiona que no se desarrolle las diferentes actividades de manera eficiente dentro de la institución.

La institución no cuenta con una estructura organizacional como: misión, visión, valores, principios, políticas, objetivos, otros, es por ello que se propone un Manual de Gestión Administrativa Financiera para optimizar los procesos y obtener mayores rendimientos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, ya que permitirá reestructurar a la institución y de esta manera tomar decisiones acertadas.

En el Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, expresa que se debe cobrar el 10% por atraso del pago del servicio, pero no se aplica en la actualidad porque el sistema utilizado no le permite realizar esta actividad.

## **Formulación del problema**

¿Incidencia de los Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, Salinas, año 2019?

## **Preguntas de investigación**

¿Qué bases teóricas fundamentan la presente investigación?

¿Cómo se debe realizar el diagnóstico de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?

¿Los procedimientos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas permitirán una efectiva toma de decisiones administrativas financieras?

## Justificación

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, no posee procedimientos de gestión administrativa financiera, la cual repercute en la toma de decisiones, es por ello que surge la **necesidad** de elaborar un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera que permita optimizar los procesos y obtener mayores rendimientos, así como también manejar, controlar los recursos y movimientos económicos de la entidad eficientemente.

La presente investigación es **importante** porque ofrece un beneficio a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, ya que en la actualidad toda entidad debe contar con un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera que facilite el acceso a la información oportuna y permita plantear bases, formar estrategias que refuercen las fortalezas y oportunidades, minimizar las debilidades y amenazas que dificultan el desempeño del personal de la entidad.

Es **pertinente** la ejecución del trabajo de investigación puesto que la entidad a la que se desea facilitar el Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera maneja recursos económicos obtenidos de los usuarios por el pago de los servicios, esto obliga a la institución administrar eficientemente todos los procesos que se realizan diariamente.

El **impacto** que genera el presente proyecto de investigación es que la institución cuente con procesos administrativos financieros eficientes, para la efectiva toma de decisiones, permitiendo con ello el crecimiento social de la parroquia, generando empleo.

Los **beneficiarios** del trabajo de investigación son los directivos, empleados y los usuarios del servicio, que contribuirá a la solución del problema y a la toma de decisiones.

Se estima que la investigación es **factible** por lo que se cuenta con todo el apoyo de los directivos, además con los recursos suficientes para la elaboración del trabajo de investigación.



## Objetivos

### General

- Diseñar procedimientos de gestión administrativa financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, cantón Guaranda.

### Específicos

- Analizar los referentes teóricos y conceptuales acerca de los procedimientos de Gestión Administrativa Financiera.
- Realizar un diagnóstico de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas en relación al área administrativa financiera.
- Elaborar un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.

## Capítulo I: Marco teórico

### Marco referencial

En la parroquia Salinas no existe proyectos de investigación similares que hayan sido elaborados anteriormente; sin embargo, para guiar el tema de la presente investigación sobre el Diseño de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas se hace referencia a los siguientes trabajos de investigación que han sido estudiados.

“UN SISTEMA CONTABLE DEL CONTROL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2011.”

De autorías de: Broncano Urbano, María Alexandra, Pérez Guamán Tannia Yolanda, mismas que citan los siguientes objetivos y conclusiones:

#### General

- Elaborar un Sistema Contable del Control de la Información Financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, período 2011.

#### Específicos

- Establecer la línea base de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillo.
- Investigar los tipos de sistemas contables de control y de información financiera.
- Realizar una propuesta de un sistema contable de control de la información financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Salinas.

“MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO UBICADO EN LA PARROQUIA LOS ANDES, CANTÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI.”

De la autora: Jenny Fernanda Figueroa Moreno misma que cita los siguientes objetivos:

General

- Elaborar un manual de gestión administrativo y financiero para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia Los Andes, cantón Bolívar, provincia del Carchi.

Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” para analizar la estructura interna y externa de la institución a través de un análisis FODA.
- Elaborar las bases teóricas y científicas que sustenten el desarrollo de la presente investigación.
- Elaborar el manual de gestión administrativa y financiera para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Los Andes” y así mejorar la calidad del servicio que brinda a los usuarios a través de una adecuada administración.

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA “ANTODIO” UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL PROVINCIA DEL CARCHI.”

De las autoras: Mayra Alejandra Carlosama Sánchez, Raquel Verónica Carlosama Sánchez las mismas que plantean los siguientes objetivos:

General

- Incorporar buenas prácticas en la gestión administrativa en la microempresa ANTODIO para su fortalecimiento organizacional.

Específicos

- Conocer la situación actual de la microempresa, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Investigar los fundamentos teóricos que permitan sustentar la presente propuesta con el marco teórico.
- Elaborar un manual de procedimientos administrativos financieros para la microempresa ANTODIO ubicada en la ciudad de San Gabriel provincia del Carchi.
- Identificar los principales impactos que resulten del presente proyecto en los siguientes ámbitos: ambiental, socioeconómico, educativo.

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN LOS SISTEMAS COMUNITARIOS DE AGUA POTABLE EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DEL PROYECTO PESILLO –IMBABURA.”

Del autor: Cristian Fernando Espinosa Lozada quien plantean los siguientes objetivos:

### General

- Identificar los sistemas organizativos de las juntas, comunidades y asociaciones que gestionan el agua de consumo humano en el proyecto Pesillo-Imbabura.

### Específicos

- Analizar la organización social y modelos de gestión social del agua en la zona de influencia del proyecto Pesillo-Imbabura.
- Reconocer la influencia de la gestión social del agua en la calidad y disponibilidad de agua potable en el proyecto Pesillo-Imbabura.
- Plantear escenarios futuros deseables en la gestión social del agua para la zona estudiada.

## “MANUAL ADMINISTRATIVO- FINANCIERO EMPRESA DE SERVICIOS CANBRICELL TELECOMUNICACIONES.”

### General

- Implementar un Modelo de Gestión apuntalado en un Manual Administrativo - Financiero para la Empresa de Servicios Canbricell Telecomunicaciones de la ciudad de Riobamba, encaminado a fortalecer procesos administrativos y financieros para lograr un importante crecimiento económico.

### Específicos

- Elaborar un Manual Administrativo – Financiero basado en las fases del proceso Administrativo (Planificación, Organización, Dirección y Control), los mismos que servirán de soporte para el asesoramiento de todos y cada uno de los términos dentro de la empresa.
- Diseñar formatos útiles para la presentación de reportes administrativos y financieros.

- Especificar las actividades que debe desempeñar cada empleado basándose en el orgánico funcional.
- Socializar el manual.
- Implementar el manual administrativo – financiero.

### **Marco geo referencial**

La parroquia Salinas se encuentra ubicada a solo 30 kilómetros del cantón Guaranda a una altitud de 3550 msnm, su temperatura varía de 6 a 7 ° C, su nombre se debe a las minas de agua sal, constituye un atractivo turístico debido a la existencia de las cuevas arqueológicas, grandes rocas, fuente de agua mineral y termal, que han forma parte de la historia que ayudado a la contribución y desarrollo de la parroquia, según (Salinas, 2019).

Se constituyó como parroquia en el año de 1884 por los primeros habitantes, que en aquel entonces fueron los Tomabelas y Simiatugs. En 1970 Salinas inicio su desarrollo con el apoyo del padre Antonio Polo y su gente incentivando a los habitantes de la parroquia a la ganadería y producción agrícola, para posteriormente crear las microempresas y al mismo tiempo generar fuentes de empleo para el pueblo.

Desde sus inicios las autoridades de la Junta Parroquial Salinas se enfocaban en el bienestar del pueblo en lo que se refiere a servicios básicos, además de cumplir con las funciones establecidas en la ley, es por ello que se creó el sistema de agua potable la cual fue administrada por la misma entidad antes mencionada, pero sin embargo el procedimiento de gestión administrativa financiera era deficiente, por el hecho de no contar con la tecnología necesaria, ni el personal capacitado. Consecutivamente para mejorar el abastecimiento del agua las autoridades de la Junta Parroquial, deciden crear una entidad pública que es la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas encargada de brindar un mejor servicio y velar por el cumplimiento de sus funciones establecidas en la ley y sus reglamentos pertinentes.

El agua potable que consume los habitantes proviene de la vertiente el chorro de la comunidad de Verdepamaba parroquia Salinas, que es almacenado en un tanque luego mediante tuberías el agua llega al casco parroquial, de igual manera es almacenada en tres tanques y posteriormente distribuido a los consumidores quienes cuentan con sus respectivos medidores para el control de la misma.





## UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019.



**Director:** Dr. Ricardo Villacis  
**Autores:** Nataly Ofelia Sigcha Azogue  
 Jessica Daniela Tualombo Masabanda  
**Ubicación Lon** = -79.01949  
**Geográfico Lat** = -1.40626

**Provincia Bolívar, Cantón Guaranda**  
**Información base:** OpenStreetMap  
**Sistema de Referencia**  
**Calle:** Panzaleos

## Marco legal

En el artículo 411 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta claramente que el Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua.

En el artículo 412 establece que la autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque ecosistémico. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Según la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua en el artículo 4, primer título, disposiciones preliminares, capítulo uno, de los principios literal b, c, d establece lo siguiente:

- b) El agua, como recurso natural debe ser conservada y protegida mediante una gestión sostenible y sustentable, que garantice su permanencia y calidad;
- c) El agua, como bien de dominio público, es inalienable, imprescriptible e inembargable;
- d) El agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua.

Según artículo 15, segundo capítulo, Institucionalidad y Gestión de los Recursos Hídricos, sección primera. Sistema nacional estratégico del agua. Créase el sistema nacional estratégico del agua, que constituye el conjunto de procesos, entidades e instrumentos que permiten la interacción de los diferentes actores, sociales e institucionales para organizar y coordinar la gestión integral e

integrada de los recursos hídricos. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014)

Según la Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable en el Artículo 1, consideraciones generales. Autorízase al Ministerio de Salud Pública para que por medio del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), organice y constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales, donde se implementen estos servicios de infraestructura sanitaria, las mismas que serán entidades de derecho público con la suficiente autonomía para las funciones a ellas encargadas.

Esta Ley y su reglamentación regirán el funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado que se crearen dentro de la jurisdicción parroquial del País. (Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable, 2016)

Según el Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas en el Artículo 1.- Los habitantes de la parroquia Salinas, del cantón Guaranda, provincia Bolívar, basados en la declaración constitucional del agua como derecho humano fundamental, luego de obtener la personería jurídica emitida por Secretaria del Agua (SENAGUA), cuyas fuentes de agua de donde abastece el sistema se denomina vertiente sin nombre, están ubicadas en las cotas 3887msnm; en las coordenadas N° 9846983 E722387; nos constituimos como Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.

Artículo 3. La directiva tendrá un inventario actualizado de los bienes de la JAAPS; desde la entrada en vigencia de este estatuto, el cual será verificado y recibido por los directivos entrantes.

Artículo 10, capítulo cinco de la directiva. La directiva de JAAPS; es el máximo organismo a nivel organizacional, responsable de la gestión administrativa, financiera, comercial y técnica de la JAAP; esta sesionara de la forma ordinaria o extraordinaria conforme lo determine su

Reglamento Interno, los miembros de la directiva de la JAAPS; serán nombrados mediante un proceso electoral cuyas normas constatan en el Reglamento de Elecciones. La directiva del JAAPS estará dirigida por: presidente, secretario, tesorero y dos vocales, elegidos en forma democrática mediante un voto universal directo y secreto para un periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos por un periodo adicional. (Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, 2016)

## Marco conceptual

**Administración:** Según (Hernández & Rodríguez , 2014). La administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo corporativo, mediante las cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales.

**Control:** El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Descuadrando, 2018)

**Diagramas:** Es un gráfico que puede ser simple o complejo, con pocos o muchos elementos, pero que sirve para simplificar la comunicación y la información sobre un proceso o un sistema determinado. (Raffino, 2019)

**Dirección:** Consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin. El director debe fijar metas, tomar decisiones y guiar a sus subordinados: (Pérez Porto & Gardey, 2017)

**Eficacia:** Es cumplir con los objetivos propuestos. Tiene que ver con la habilidad o capacidad de hacer algo, pero no cómo se hace. (Riquelme, 2019)

**Eficiencia:** Es la productividad, que mide la rapidez con que alguien pueda hacer una tarea. Tiene que ver mucho con el concepto de «ser eficiente», es decir producir lo mismo con menos recursos. (Riquelme, 2019)

**Financiera:** Manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público. (De conceptos.com, 2019)

**Gestión:** Es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Significados.com, 2017)

**Inversionistas:** Son aquellas personas o entidades que realizan inversiones en dinero y sobre las cuales esperan obtener algún rendimiento a futuro, ya sea por el cobro de algún interés, por el cobro de dividendos o por medio de la venta a un mayor valor que el del costo de adquisición. (La enciclopedia de las Inversiones, 2018)

**Manual:** Es un documento que contiene en forma sistemática y ordenada información y/o instrucciones sobre historia políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt Krauss, 1977)

**Organización:** Es la acción admirativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos y jerarquías conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripciones de puestos, así como por las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas. (Hernández & Rodríguez, 2014)

**Planeación:** Es un proceso administrativo que consiste en analizar las diferentes estrategias y cursos de acción, teniendo en cuenta una evaluación del entorno organizacional presente y futuro. (económica, 2019)

**Políticas:** Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados. (Riquelme, 2019)

**Precusores:** Es aquella persona u objeto que signifique el primer paso o el adelanto de una serie de elementos, situaciones o personalidades que le seguirán. (Bembibre, 2015)

**Procedimientos:** Son planes operativos de flujo continuo y permanente para lograr un producto o servicio determinado. Expresan la secuencia cronológica de las fases de las operaciones, así

como los requisitos de forma y fondo que debe cumplirse tanto en las fases intermedias como en el proceso completo para alcanzar su objetivo y función. (Ríos, 2016)

**Recursos:** Son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo. ( Anzil, 2019)

**Supervisión:** Suele enmarcarse dentro de un esquema organizativo, donde cada estamento responde a un nivel superior. (Pérez Porto & Gardey, 2017)

## Capítulo II: Metodología

La metodología es un conjunto de procedimientos que se inicia con la planificación, la gestión de los recursos con su respectiva coordinación del equipo de trabajo, para cumplir con los objetivos planteados, las cuales ayudaron a recopilar información pertinente y veraz.

### Tipos de investigación

**Investigación descriptiva:** Esta investigación permitió identificar la situación actual en la que se encuentra la institución, es decir las actividades que desempeñan los funcionarios, las inconsistencias existentes en los procesos administrativos financieros y el incumplimiento del Reglamento y el Estatuto.

**Investigación de campo:** Contribuyo de forma directa con la investigación, proporcionando información fidedigna de la Junta Directa y los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Salinas y Alcantarillado Salinas, ya que se realizó la entrevista al Presidente y la encuesta a los usuarios, llegando a concluir que la administración es regular y deficiente.

**Investigación documental:** Permitted mediante la lectura la recopilación de información establecidos en diferentes fuentes como el Estatuto, Reglamento y demás Leyes haciendo una recopilación bibliográfica de los documentos que tiene la institución.

### Métodos

**Método inductivo:** Este método se utilizó para manejar información o datos partiendo de lo particular a lo general, principalmente de los problemas existentes en la Junta Administradora de Agua Potable para posteriormente dar una solución efectiva con la propuesta de un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa y Financiera.



**Método deductivo:** Permitted obtener el conocimiento de manera general de las Leyes, Reglamento y Estatuto vigente en la institución, en relación a los Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera que se desarrolla en la misma, dejando al descubierto las necesidades y falencias.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

**Entrevista:** Se aplicó la entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, en la cual se realizó una serie de preguntas referente a los procedimientos administrativos financieros y al desempeño laboral, la misma que manifestó que no está definida la estructura de Planificación Estratégica de Gestión Administrativa Financiera.

**Encuesta:** Se realizó la encuesta a los usuarios para verificar cuales son los inconvenientes existentes con la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, entre ellos encontramos varios reclamos como los cortes inesperados de agua, medidores dañados y tuberías rotas que no dan solución rápidamente debido al proyecto del alcantarillado.

### **Universo y Muestra**

#### **Universo**

Como universo contamos con 357 usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, dentro de la misma está la Junta Administrativa y el operador. De los 357 usuarios, 77 usuarios se encuentran en estado inactivo, es decir tienen medidores, pero no utilizan el servicio, pagando la tarifa básica mensualmente que es de 1,25. Por este motivo se tomó como universo a 280 usuarios que se encuentran en estado activo.

**Tabla: N° 4. Universo**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Junta administrativa</b>	5
<b>Usuarios</b>	274
<b>Operadores</b>	1
<b>Total usuarios activos</b>	280

**Fuente:** JAAPS

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## **Muestra**

### **Fórmula de cálculo:**

Para extraer la muestra representativa aplicamos la siguiente fórmula:

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

### **Simbología:**

$N$ = tamaño de la población (280)

$e$  = error máximo admisible (5%)

$n$ = tamaño de la muestra (165)

### **Datos:**

$n$ = tamaño de la muestra

$e^2 = 0,05$

$N = 280$

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

$$n = \frac{280}{(0,05)^2(280-1) + 1}$$

$$n = \frac{280}{(0,0025)(279) + 1}$$

$$n = \frac{280}{(0.6975) + 1}$$

$$n = \frac{280}{(1.6975)}$$

$$n = 165$$

## **Procesamiento de información**

El proceso de recolección de información se realizó a través la entrevista al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas y la encuesta se ejecutó a los usuarios del servicio, lo cual ayudo a verificar el criterio de la variable planteada.

Para la tabulación de datos se utilizó el programa Excel, lo cual arrojó las respectivas tablas y los gráficos de cada una de las preguntas, realizando posteriormente el análisis e interpretación de resultados en el programa Word.

### Capítulo III: Resultados y discusión

#### 1. ¿Conoce usted la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?

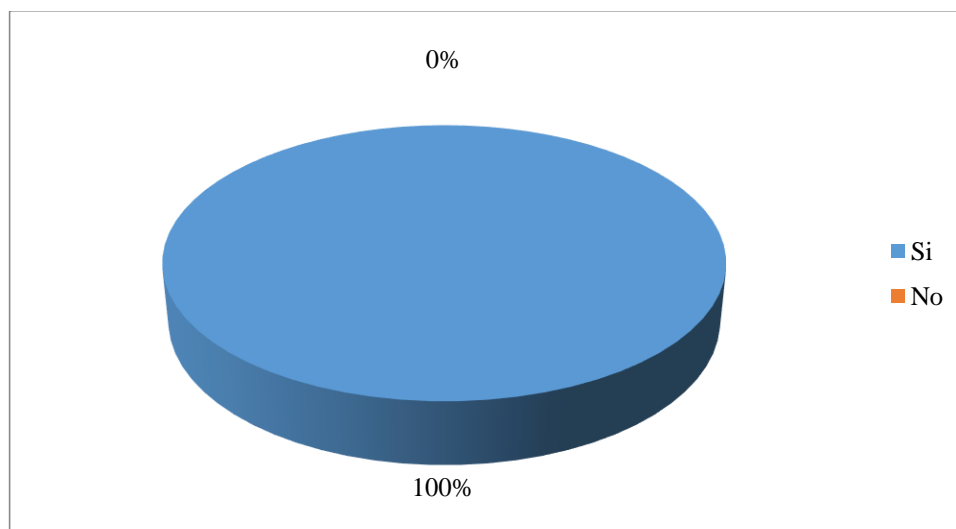
**Tabla: N° 5. Conoce la Junta de Agua Potable**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	165	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 1. Conoce la Junta de Agua Potable**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

#### **Análisis e interpretación**

Todos los usuarios manifiestan que conocen la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, ya que está ubicada a lado de la empresa de chocolates con su respectivo logotipo que permite identificar claramente, siendo una parroquia pequeña.

## 2. ¿Con qué frecuencia visita la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?

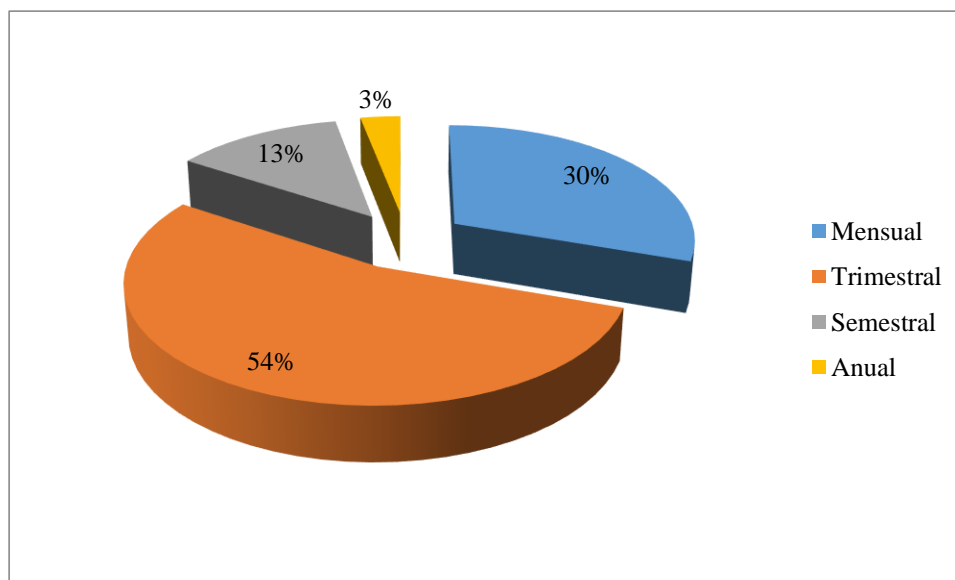
**Tabla: N° 6. Visita la Junta Administradora de Agua Potable**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	50	30%
Trimestral	89	54%
Semestral	21	13%
Anual	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 2. Visita la Junta Administradora de Agua Potable**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### Análisis e interpretación

Gran parte de usuarios (54%) asisten a la oficina de forma trimestral, seguido de personas que visitan semestralmente y anual a cancelar la planilla del agua, porque el sistema de cobro que utiliza no aplica mora, ante una minoría que paga mensual, haciendo que no exista la utilidad tampoco se puede brindar soluciones inmediatas a los problemas vigentes en el servicio prestado.

### 3. ¿Cómo calificaría el servicio que recibe de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?

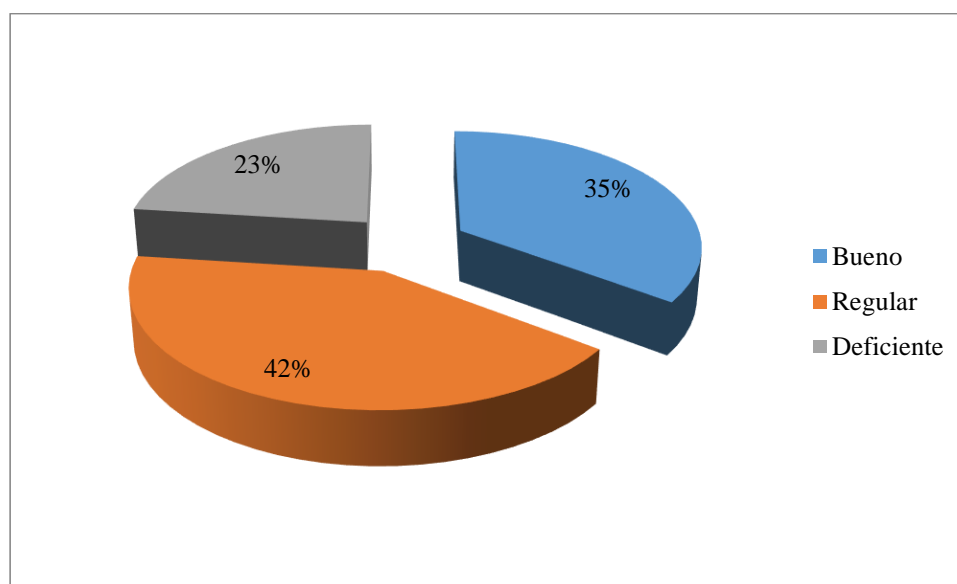
**Tabla: N° 7. Calificación el servicio**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Bueno</b>	58	35%
<b>Regular</b>	69	42%
<b>Deficiente</b>	38	23%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 3. Calificación el servicio**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

#### **Análisis e interpretación**

Una parte de los encuestados (42%) menciona que el servicio es regular por que la atención no es amable, los reclamos no son solucionados inmediatamente, siguiendo con personas que manifiestan que el servicio es bueno pues no han tenido ningún reclamo, ante una minoría que expresa que el servicio es deficiente, esto repercute en la insatisfacción de los usuarios por los feriados existentes, por la inestabilidad del personal que labora.

#### 4. ¿Cómo calificaría el desempeño de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?

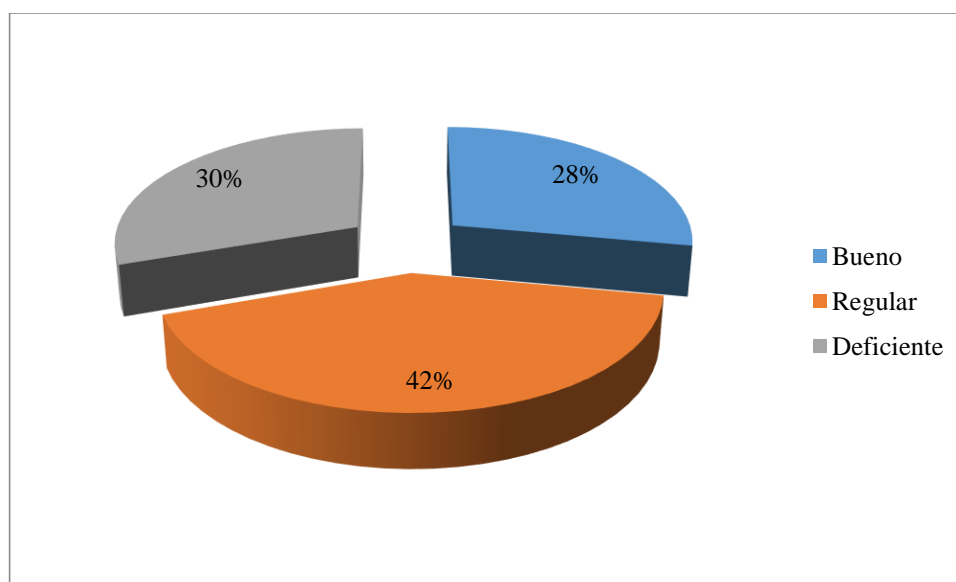
**Tabla: N° 8. Calificación de desempeño**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Bueno</b>	46	28%
<b>Regular</b>	69	42%
<b>Deficiente</b>	50	30%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 4. Calificación de desempeño**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

#### **Análisis e interpretación**

Una parte de los consumidores del servicio (42%) calificaron el desempeño de los miembros de la Junta de Agua como regular porque no cumplen a cabalidad con las responsabilidades establecidas en la normativa, y la variación de 12 puntos porcentuales expresan que el desempeño es deficiente porque se hace notar que la institución no ha tenido ningún avance estos años.



**5. ¿Usted asiste a las reuniones y mingas que convoca la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

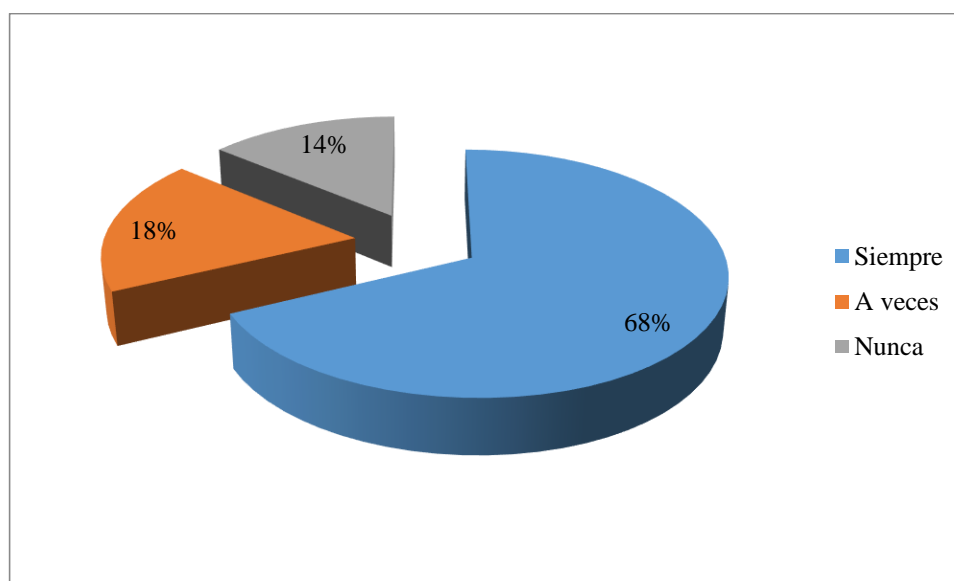
**Tabla: N° 9. Asiste a las reuniones y mingas**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	112	68%
<b>A veces</b>	30	18%
<b>Nunca</b>	23	14%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 5. Asiste a las reuniones y mingas**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### **Análisis e interpretación**

La mayoría de los usuarios (68%) siempre asisten a mingas y reuniones, ante una minoría por sus responsabilidades de trabajo fuera de la parroquia y no pueden asistir a estas actividades que son en beneficio de la institución, pero, en caso de no asistir a las mingas se les cobra una multa de \$20 dólares.

**6. ¿Los motivos de sus reclamos realizados a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas son por:**

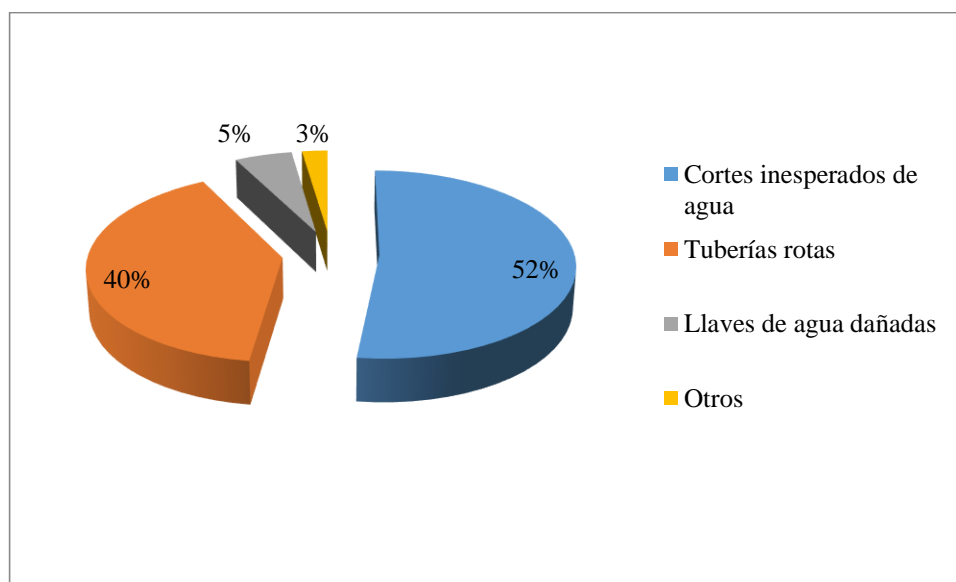
**Tabla: N° 10. Reclamos realizados**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Cortes inesperados de agua</b>	88	52%
<b>Tuberías rotas</b>	68	40%
<b>Medidores dañados</b>	9	5%
<b>Otros</b>	4	3%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 6. Reclamos realizados**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### **Análisis e interpretación**

Los consumidores en su mayor parte (52%) manifestaron que sus reclamos son por cortes inesperados de agua, porque el proyecto del alcantarillado se ha demorado más de lo que estaba planificado, mientras que la minoría han reclamado por tuberías rotas y medidores dañados porque han terminado su vida útil y al no existir un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera que ayude a identificar las funciones y actividades establecidas.

**7. ¿Con qué frecuencia sus reclamos y sugerencias son solucionados por la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

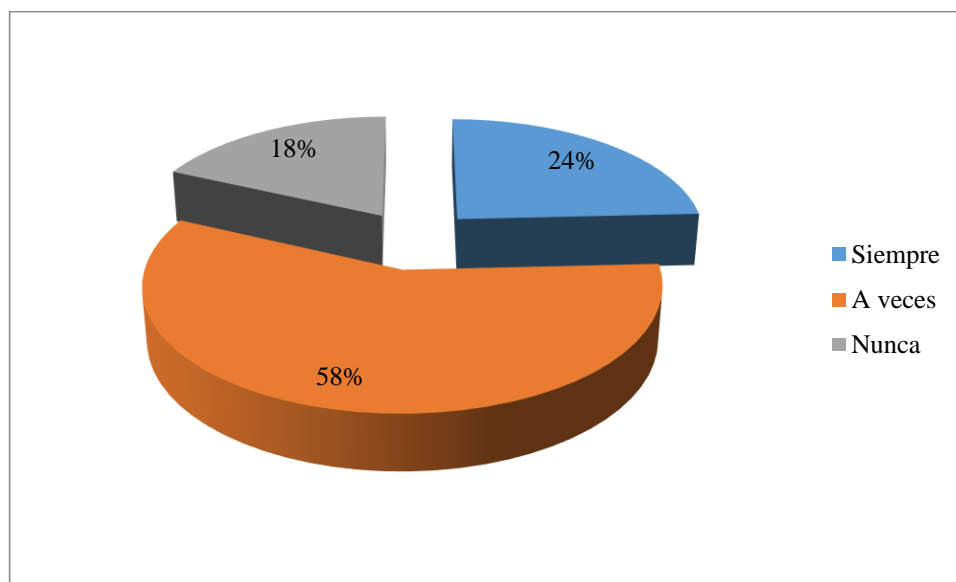
**Tabla: N° 11. Reclamos y sugerencias son solucionados**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	40	24%
<b>A veces</b>	95	58%
<b>Nunca</b>	30	18%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 7 Reclamos y sugerencias son solucionados**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### **Análisis e interpretación**

Gran parte de los usuarios (58%) dan a conocer que no todos sus reclamos realizados han sido solucionados, porque a veces el operador no alcanza con tantas actividades que tiene por cumplir y referente a los reclamos administrativos el presidente trabaja medio tiempo haciendo imposible dar solución a los tramite presentados.

## 8. La base que paga del servicio prestado por la Junta de Agua Potable y Alcantarillado

Salinas es la siguiente:

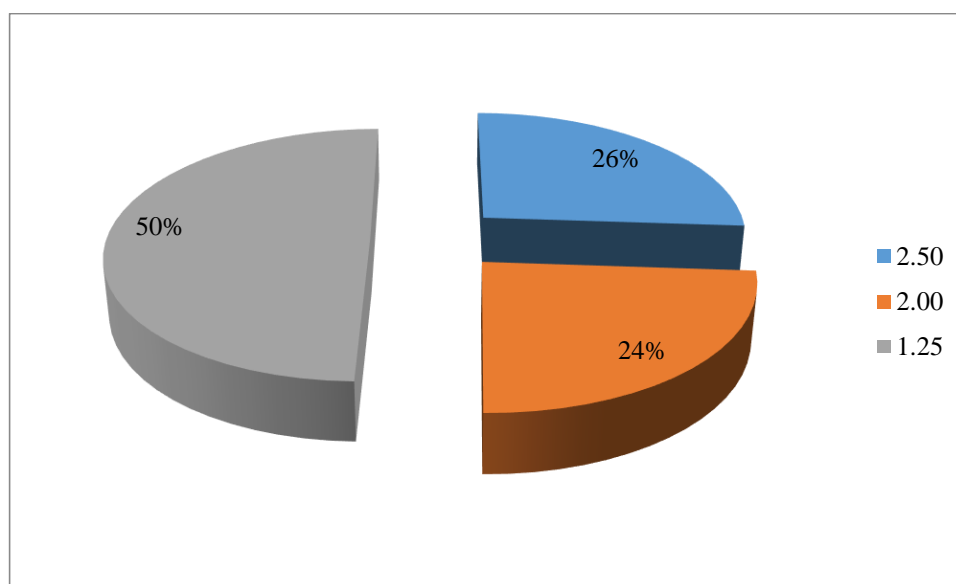
**Tabla: N° 12. Base que paga del servicio prestado**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2.50	43	26%
2.00	40	24%
1.25	82	50%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 8. Base que paga del servicio prestado**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### Análisis e interpretación

Gran parte de los usuarios (50%) conocen la base que se cancela por el servicio prestado especialmente las personas que se acercan a la oficina a cancelar y adquirir la factura, mientras tanto, la minoría desconoce cuál es el valor de la base a pagar porque algunas personas no son letrados.

9. **¿Considera que es importante que la Institución lleve registros contables de ingresos y gastos correctamente, y se conserve con seguridad esta información?**

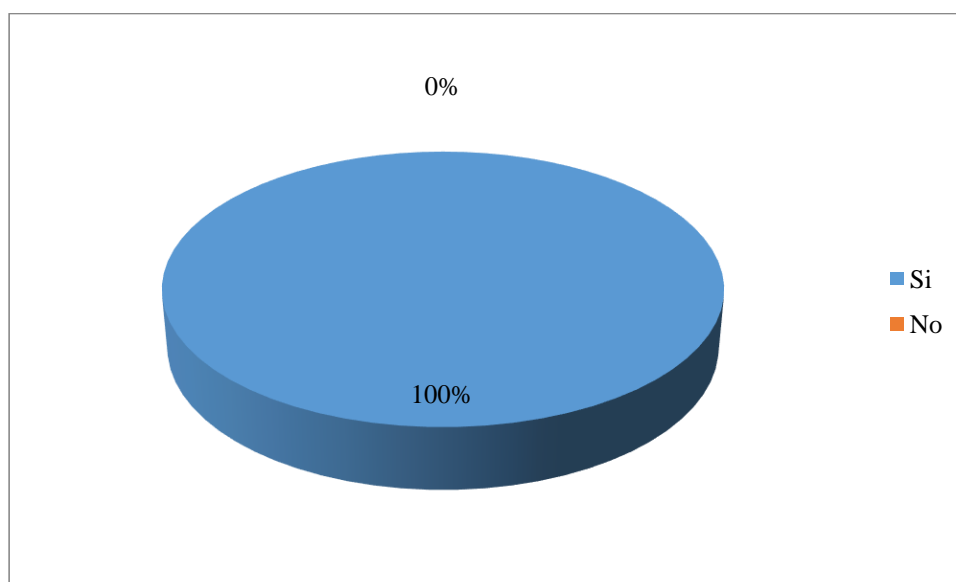
**Tabla: N° 13. Registros contables de ingresos y gastos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	165	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	165	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 9. Registros contables de ingresos y gastos**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### **Análisis e interpretación**

Todos están de acuerdo que es indispensable llevar la contabilidad técnica en toda institución, pues permite tener un control de todos los ingresos-egresos y al final elaborar los reportes financieros y tomar decisiones en mejora del casco parroquial.

**10. ¿Ha recibido alguna especificación sobre el uso adecuado del agua, la preservación de los páramos, u otra en beneficio del medio ambiente?**

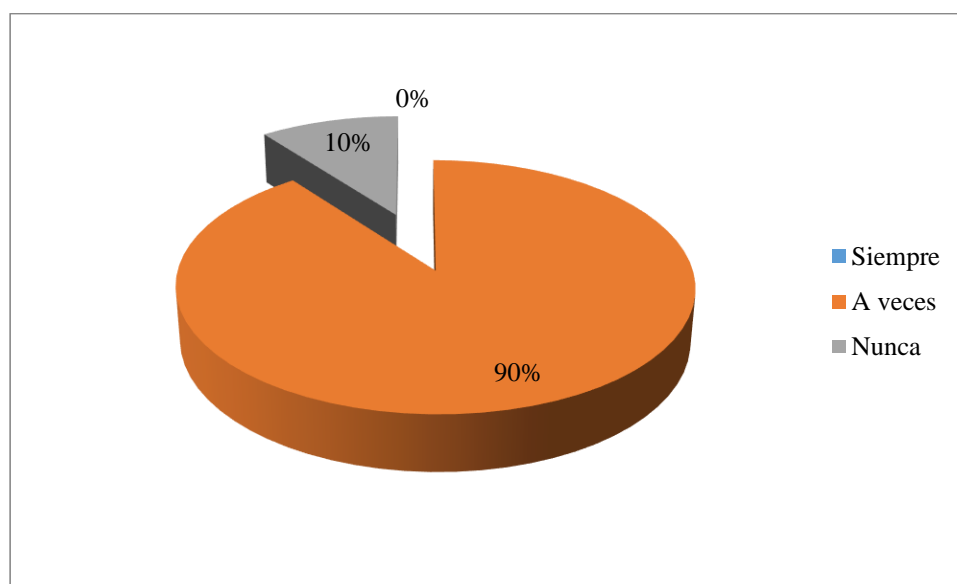
**Tabla: N° 14. Uso adecuado del agua**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	148	90%
Nunca	17	10%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 10. Uso adecuado del agua**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### **Análisis e interpretación**

El (90%) de los usuarios manifestaron que a veces la Junta de Agua realiza capacitaciones, mediante medios de comunicación, tales como radio el Salinerito, Matiavi Salinas, redes sociales, para el uso adecuado del agua y del páramo de la parroquia, cuidando de esta manera el medio ambiente para la preservación de futuras generaciones.

**11. ¿Conoce usted si la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas cuenta con una estructura de Planificación Estratégica Administrativa Financiera?**

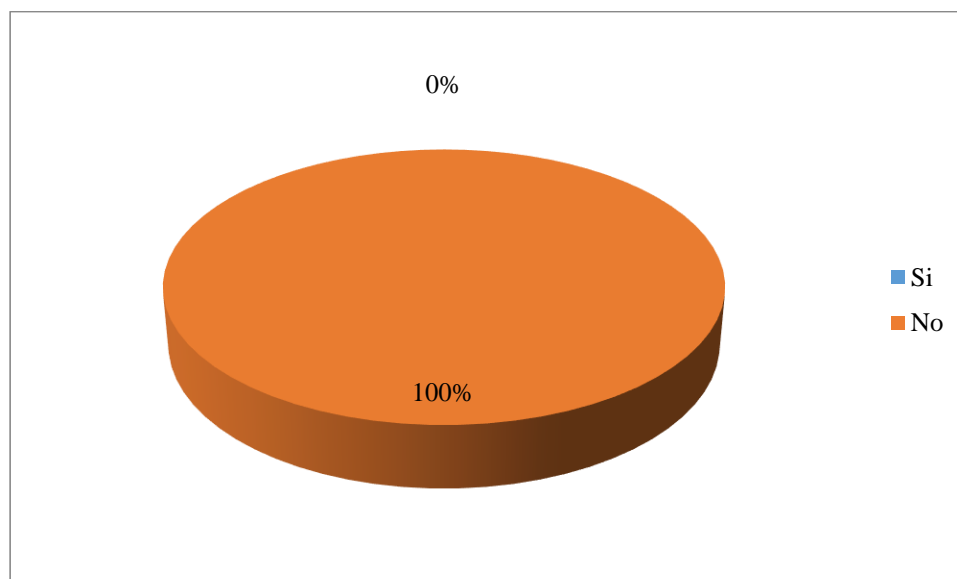
**Tabla: N° 15. Estructura de planificación**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	165	100%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 11. Estructura de Planificación**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Análisis e interpretación**

Todos los consumidores desconocen totalmente la existencia de una Planificación Estratégica Administrativa Financiera, desde que la institución paso a ser una entidad con autonomía propia se han despreocupado por el mejoramiento de la misma, ocasionando que todos los documentos y Reglamentos están desactualizados.

**12. ¿Está de acuerdo en que se elabore un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, para optimizar los recursos y procedimientos?**

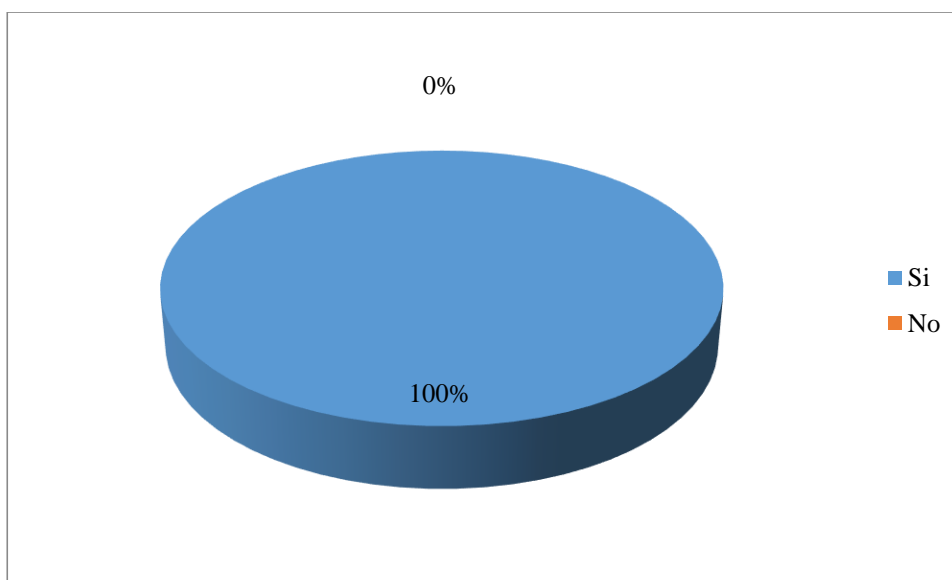
**Tabla: N° 16. Manual de procedimientos**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	165	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Gráfico: N° 12. Manual de procedimientos**



**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios de la Junta Agua Potable

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

### **Análisis e interpretación**

Todos están totalmente de acuerdo que se elabore el Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera, ya que será una herramienta fundamental en la que se plasmará todas las actividades, procedimientos, estructura orgánica, filosofía organizacional, flujogramas, entre otros. Lo que mejorará la eficiencia en el servicio de la institución.



## **Discusión de resultados de la encuesta**

Mediante la encuesta realizada a los usuarios del servicio de agua potable se pudo hacer el diagnóstico en el área administrativa financiera, concluyendo que el servicio prestado es regular y deficiente, ya que los directivos y administrativos no han sido responsables con las funciones que deben cumplir. Como consecuencia de esto la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas no ha tenido ningún avance en estos seis años, puesto que son la misma Directiva que ha venido laborando y que no han tenido el más mínimo interés en buscar el bienestar de la población, deficiencia de una estructura de Planificación Estratégica Administrativa Financiera, al no contar con un Plan Estratégico de la institución, por ende no tiene establecido la estructura organizacional, funcional, filosofía institucional y los procedimientos administrativos que realizan en la misma.

Los usuarios se encuentran molestos por inconvenientes presentados con el proyecto del alcantarillado, debido a que ya es casi un año que han venido trabajando, pero que aún no termina, provocando pestilencia y mal ambiente para la población y los turistas que visitan a diario la parroquia Salinas, las tuberías se han roto desperdiciando el agua y como resultado de esto los usuarios se quedan sin el líquido vital, existen cortes inesperados de agua en la que no han sido comunicados a todos los usuarios, mediante esto se evidencia que no existe una comunicación eficiente entre los directivos y los usuarios.

Referente a la contabilidad de la institución manifiestan que no tienen conocimiento sobre si llevan un control de los ingresos y egresos, por lo que muchos de ellos han sugerido que se haga auditoría o que se informe en las reuniones a la Asamblea General de Consumidores, pero que hasta la actualidad no han tomado a consideración dichas sugerencias, al finalizar el año la directiva da a conocer las actividades que han realizado y la situación económica pero los usuarios no tienen la certeza que la información presentada sea confiable y veraz.

Con todos estos antecedentes planteados es factible el diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera que permitirá dejar plasmado la misión, visión, valores, principios, estructura orgánica, organigrama funcional, procesos administrativos con respectivo flujo gramas y los formatos de los estados financieros para facilitar la toma de decisiones.

### **Discusión de resultados de la entrevista**

En base a la entrevista realizada al Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas se llegó a determinar que no tiene claro todas las funciones que debe desempeñar entre ellas: presidir el Consejo Directivo de la Junta y la firma del movimiento económico de las cuentas que manejan en la institución son las únicas que tiene conocimiento, en cuanto a las sanciones existe tres tipos: por morosidad la multa es del 10%, retiro del medidor, tasa de reconexión el costos es de \$5 dólares, pero no cumple con dichas sanciones, también ha existido reclamos del servicio por parte de los usuarios por la presión del agua en algunos barrios pero pocas han sido solucionados.

En cuanto a la estructura organizacional antes que ingresen la presente directiva si existía, pero manifiesta que se ha perdido los documentos por la nueva reubicación, de la misma manera la capacitación se realizaba al operador, a la tesorera, se realizaban también campañas en medios de comunicación, pero hace dos años que no lo realizan.

La reunión se realiza cada mes entre los Directivos, pero con la Asamblea General se lo hace una vez al año o cuando la necesidad lo requiera, para ello elabora el orden del día conjuntamente con el Presidente y la Secretaria dejando como último punto a tratar los puntos varios, en la cual el usuario puede dar a conocer cualquier inconveniente o información a los demás.

En conclusión, la administración es deficiente porque no desempeña correctamente sus funciones requiere de un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativo Financiera con sus respectivos organigramas que ayude a definir las funciones de cada uno de los directivos y trabajadores, mejorando de esta manera la calidad del servicio.

## **Propuesta**

### **Introducción**

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, es una entidad pública sin fines de lucro, que presta servicios al casco parroquial con la finalidad de satisfacer las necesidades indispensables, es una institución con autonomía administrativa financiera en la prestación de los servicios públicos de agua potable, por lo tanto la administración, operación y mantenimiento de la infraestructura tiene como objetivo la prestación eficiente y la calidad del servicio; administra recursos del Estado buscando el desarrollo y crecimiento sostenible de la parroquia realizando autogestiones propias en base a las necesidades presentadas.

Realizado el diagnóstico en el área administrativa financiera se ha determinado la ausencia de Manuales de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera, ya que este manual es un documento del Sistema de Control Interno creado para mantener ordenada la información e incluso todas las actividades y procedimientos concernientes a la institución.

El presente manual establece como base procedimientos o lineamientos a las cuales debe sujetarse la institución, con el fin de mejorar procesos administrativos, el manejo eficiente y eficaz de los recursos obtenidos por el servicio prestado, además es un instrumento de apoyo para la organización y la buena administración, el contenido de este Manual debe ser aplicado por el personal administrativo y operativo, contienen también la estructura organizacional, parte filosófica y los procesos administrativos con sus respectivos flujogramas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Elaborar un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

### **Objetivos específicos**

- Sociabilizar el manual a los directivos para el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Entregar el Manual a los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas para que su aplicación y toma decisiones sean efectivas.

## **Desarrollo de la propuesta**

### **La empresa**

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, lleva funcionando desde el año 2000, fue administrada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Salinas, quien apoyo en sus inicios para su creación y en el año 2008 es nombrada como Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas y en 2010 obtiene personería jurídica.

Actualmente es una institución pública sin fines de lucro, brinda el servicio de agua potable para los consumidores del casco parroquial Salinas. Tiene infraestructura propia para la producción, almacenamiento y distribución del agua potable, mientras que la infraestructura para trámites administrativos y atención al cliente es arrendada. La Directiva está formada por cinco miembros elegidos por el pueblo, el presidente gana la mitad del sueldo básico, la Recaudadora y el Operador que trabaja a tiempo completo gana el sueldo básico con todos los beneficios de Ley y los Vocales no perciben sueldo.

## Logotipo de la institución



## Filosofía organizacional propuesto

### Misión

Brindar el servicio de Agua Potable y Alcantarillado de calidad a los usuarios del casco parroquial Salinas, satisfaciendo las necesidades indispensables, mediante una eficiente gestión administrativa financiera.

### Visión

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas al 2024, será una institución reconocida a nivel provincial al brindar el servicio de calidad y excelencia en la atención a los consumidores del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, garantizando el derecho al líquido vital a toda su población.

### Políticas

- Desarrollar las actividades y procedimientos de acuerdo a lo que estipula la Ley y el Reglamento emitido por la máxima entidad Pública Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA) y demás normativas internas.

- Todos los que forman parte de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas deben poseer valores, principios y comportamientos ético, además el compromiso del cuidado del líquido vital.
- Prevalecer la igualdad entre todos los usuarios en cuanto a reclamos y solicitudes realizados por los mismos, ya que el objetivo de Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas es proporcionar el servicio para la parroquia.

### **Valores**

Los valores escritos a continuación serán de ayuda a los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas para que actúen a cabalidad.

#### **Tabla: N° 17. Valores**

<b>VALORES PROPUESTOS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS</b>	
<b>Respeto</b>	Trato adecuado entre los usuarios, directivos, personal administrativo y operativo, destacando sus virtudes y habilidades.
<b>Honestidad</b>	Transparencia absoluta, sobresaliendo la sinceridad para con los demás y tener paz con uno mismo.
<b>Trabajo en equipo</b>	Trabajar todos por un mismo objetivo en beneficio de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Salinas respetando las ideas o puntos de vistas de los demás
<b>Solidaridad</b>	Ayudarse unos a otros con el fin de alcanzar el objetivo institucional.
<b>Compromiso</b>	Ser responsable en su trabajo y esforzarse al máximo
<b>Servicio</b>	Brindar el servicio de calidad y atención de excelencia garantizando el bienestar de los usuarios.
<b>Unión</b>	Es fundamental la unión en la institución ya que permite tomar decisiones acertadas escuchando comentarios de todos

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



## Principios

El principio es fundamental para los seres humanos permitiendo comportarse de manera razonable frente a situaciones que obligue a tomar decisiones.

**Tabla: N° 18 Principios Propuesto**

<b>PRINCIPIOS PROPUESTOS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS</b>	
<b>Integridad</b>	Consiste en decir lo uno piensa sin esconder nada, es decir hacer lo correcto a pesar de las consecuencias e inconveniencias.
<b>Universalidad</b>	Es el derecho que tenemos todos sobre una cosa, es decir el servicio del agua potable es para todos sin excepción.
<b>Calidad</b>	Es la satisfacción que siente el usuario al contar con el servicio de agua potable en buenas condiciones.
<b>Igualdad</b>	Recibir un trato justo entre todos quienes conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas ya que todos tienen las mismas oportunidades.
<b>Responsabilidad</b>	Es un valor que está en la conciencia de un individuo que asume las acciones de sus actos.
<b>Eficiencia</b>	Consiste en la capacidad de alcanzar el objetivo optimizando los recursos disponibles al menor tiempo.
<b>Eficacia</b>	Consiste en alcanzar un objetivo propuesto sin importar el tiempo ni los recursos utilizados.

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## **Estructura organizacional**

La estructura organizacional o conocido como organigrama consiste en la representación gráfica de la estructura orgánica de la entidad, permitiendo de esta manera conocer o identificar las relaciones jerárquicas acorde a su nivel de autoridad y responsabilidad establecida.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas está compuesta por los siguientes niveles jerárquicos:

**Nivel legislativo:** Se encuentra integrado por la Asamblea General de Consumidores

**Nivel directivo:** Se encuentra integrado por dos Vocales: 1er, 2do Vocal, y una Secretaria

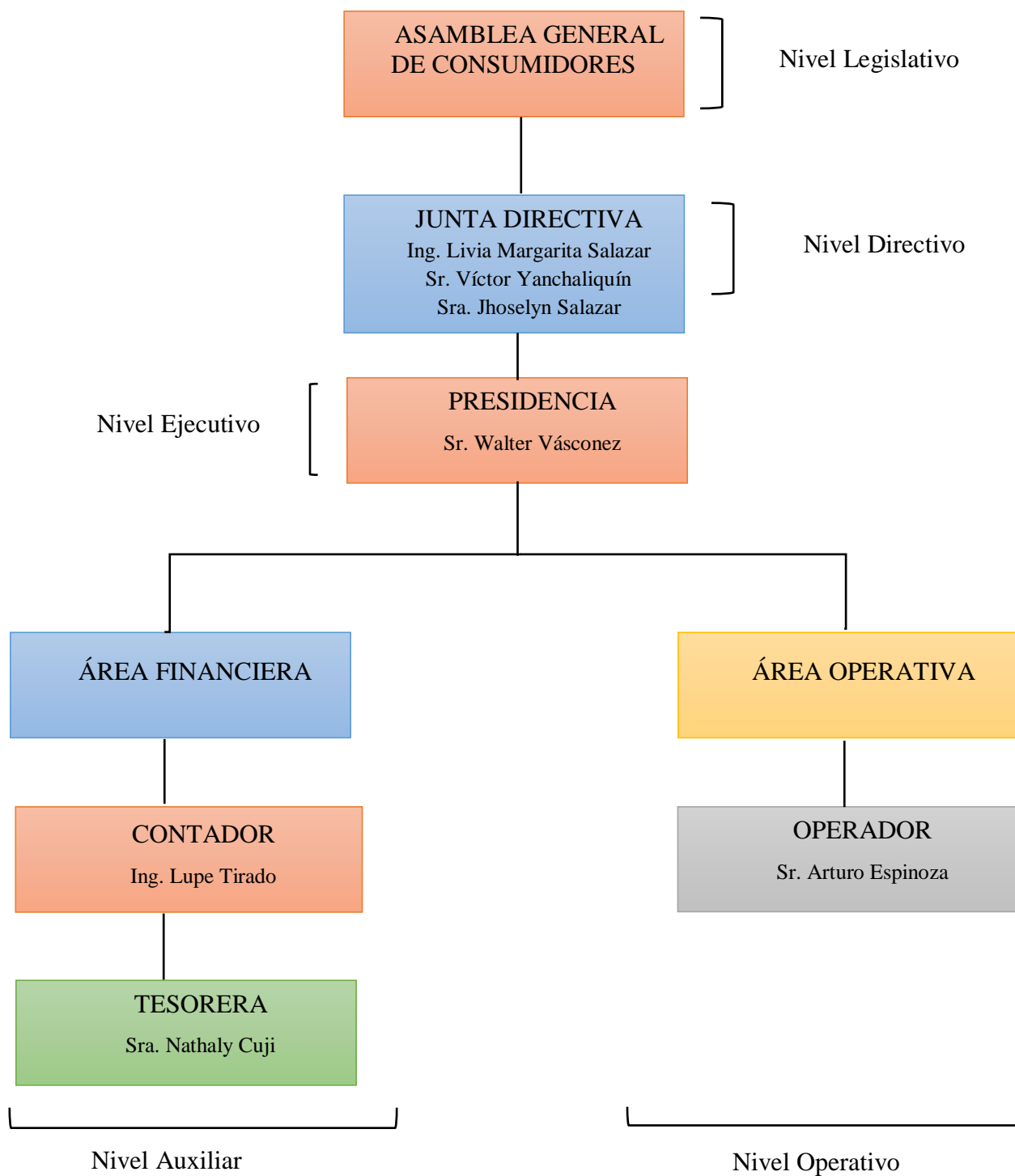
**Nivel ejecutivo:** Se encuentra integrado por el Presidente

**Nivel auxiliar:** Se encuentra integrado por la Contadora y Tesorería

**Nivel operativo:** Se encuentra integrado por el Operador

## Organigrama Estructural de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

### Salinas propuesto




**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma Funcional

**Tabla: N° 19. Funciones del Presidente**

	<p><b>FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA</b></p> <p><b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y</b></p> <p><b>ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>
<p><b>Puesto:</b> Presidente</p>	
<p><b>Nivel jerárquico:</b> Ejecutivo</p>	
<p><b>Nivel superior:</b> Asamblea General de Consumidores</p>	
<p><b>Perfil:</b> Elegido por voto popular del pueblo, graduado en administración y manejo de fondos públicos</p>	
<p><b>Objetivo del Puesto:</b> Direccionar correctamente a los miembros directivos en la mejora de las actividades y demás procesos siendo líder para con los demás, buscando el desarrollo sostenible de la institución.</p>	
<p><b>Funciones y Responsabilidades:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas y suscribir a nombre de ella todo instrumento público o privado que implica asumir derechos o contraer obligaciones que vaya en beneficio de su representada.</li> <li>• Asumir la responsabilidad de la gestión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, por tanto, estará facultado para contratar el personal que se requiera para la administración, comercialización, manejo financiero, operación y mantenimiento del sistema, sujetándose al ordenamiento jurídico vigente en el país.</li> </ul>	


- Convocar y presidir las reuniones de la Directiva y de la Asamblea General de Consumidores, sean estas ordinarias o extraordinarias y aprobar las actas que se originen por las mismas.
- Representar directamente a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.
- Asumir junto a la Tesorera la administración de los recursos financieros de la entidad
- Firmar junto con la Secretaria la autorización de ciertos documentos
- Realizar gestiones sobre nuevos proyectos en beneficio del casco parroquial.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Al concluir su período de gestión deberá presentar un informe de todas las actividades realizadas durante su gobernación.

**Fuente:** Recopilación Bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Área Administrativa

**Tabla: N° 20. Funciones de la Secretaria**

	<p><b>FUNCIONES DE LA SECRETARIA</b></p> <p><b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y</b></p> <p><b>ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>
<p><b>Puesto:</b> Secretaria</p>	
<p><b>Nivel jerárquico:</b> Junta Directiva</p>	
<p><b>Nivel superior:</b> Asamblea General de Consumidores</p>	
<p><b>Perfil:</b> Graduado en contabilidad o secretariado</p>	
<p><b>Objetivo del Puesto:</b> Llevar un control adecuado de todas las actividades que se desarrolle en la institución, que sea de fácil entendimiento para los demás miembros de la directiva.</p>	
<p><b>Funciones y atribuciones:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar y convocar a reuniones a la Asamblea General de Consumidores mediante convocatorias u oficios.</li> <li>• Brindar un servicio amable y cortes a los usuarios</li> <li>• Certificar todo documento referente a la gestión de la institución y ser responsable.</li> <li>• Redactar actas de las reuniones realizadas conjuntamente con el Presidente</li> <li>• Encargar de la suscripción, certificación, almacenamiento en archivos permanente las actas de reuniones.</li> <li>• Almacenar las actas físicas en un folder para su custodia.</li> <li>• Asumir la recepción, despacho de trámite de todos los procesos administrativos y financieros.</li> </ul>	

- Llevar un listado o registro de los usuarios del agua
- Publicar cualquier información que sea de interés para los usuarios
- Al finalizar el período conjuntamente con el Presidente deben dar a conocer a los usuarios las actividades realizadas y la situación económica.


**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Área Financiera

### Funciones del Contador

**Tabla: N° 21. Funciones del Contador**

	<p><b>FUNCIONES DEL CONTADOR</b></p> <p><b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y</b></p> <p><b>ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>
<p><b>Puesto:</b> Contador</p>	
<p><b>Nivel jerárquico:</b> Contabilidad</p>	
<p><b>Nivel superior:</b> Presidente</p>	
<p><b>Perfil:</b> Graduado en contabilidad y conocimiento en tributación</p>	
<p><b>Objetivo del Puesto:</b> Presentar los Estados Financieros de la institución con su respectivo documento de respaldo y que la información sea confiable y veraz para tomar decisiones acertadas.</p>	
<p><b>Funciones y Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y verificar la documentación presentada junto con los saldos presentados por tesorería.</li> <li>• Elaborar asientos contables, es decir. libro diario, libro mayor, balance de comprobación, Estado de Resultados y Estado de Situación Financiera</li> <li>• Realizar los pagos a los trabajadores que laboran en la institución</li> <li>• Realizar declaraciones de impuestos de la institución</li> <li>• Efectuar la constatación física de inventarios y compara la existencia en libros.</li> </ul>	


**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



## Funciones de la Tesorera

Tabla: N° 22. Funciones de la Tesorera

	<p><b>FUNCIONES DEL TESORERO</b></p> <p><b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y</b></p> <p><b>ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>
<p><b>Puesto:</b> Tesorera</p>	
<p><b>Nivel jerárquico:</b> Tesorería</p>	
<p><b>Nivel superior:</b> Presidente</p>	
<p><b>Perfil:</b> Graduado en contabilidad</p>	
<p><b>Objetivo del Puesto:</b> Recaudar eficientemente los ingresos por la prestación del servicio y administrar los gastos mensualmente para el desarrollo institucional.</p>	
<p><b>Funciones y Responsabilidades:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al concluir su período de gestión deberá presentar un informe de todas las actividades realizadas durante su gobernación.</li> <li>• Encargar de la administración económica y financiera de la entidad trabajando de manera coordinada y junto con el presidente son los responsables tanto de los ingresos como de las obligaciones contraídas.</li> <li>• Informar de manera obligatoria de la gestión financiera y estará sustentada en base a los reportes financieros (estado de resultados, estado de situación financiera)</li> <li>• Presentar la caución respectiva.</li> </ul>	

- Informar a la Asamblea General de Consumidores y a la Directiva sobre los pagos recibidos, gastos realizados, usuarios que se encuentran morosos, incumplimiento de cuotas, multas.
- Administrar los activos que posee la institución
- Autorizar junto con el presidente los pagos de toda obligación contraída como institución.
- Recaudar los recursos económicos y abrir una cuenta en una institución financiera que determine la Directiva y depositar lo recaudado.


**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Área Operativa

### Funciones del Operador

**Tabla: N° 23. Funciones del Operador**

	<p><b>FUNCIONES DEL OPERADOR</b></p> <p><b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y</b></p> <p><b>ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>
<p><b>Puesto:</b> Operador</p>	
<p><b>Nivel jerárquico:</b> Operativo</p>	
<p><b>Nivel superior:</b> Contabilidad y Tesorería</p>	
<p><b>Perfil:</b> Educación básica, trabajo referente a manejo de maquinaria, tratamiento de agua potable, mantenimiento y arreglo de tuberías.</p>	
<p><b>Objetivo del Puesto:</b> Brindar un servicio de calidad a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable, dando el debido mantenimiento al sistema de agua potable y nadie prive del líquido vital.</p>	
<p><b>Funciones y Responsabilidades:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar constantemente el sistema con el fin de prevenir molestias a los usuarios</li> <li>• Realizar procedimientos preventivos y correctivos de operación, mantenimiento del sistema de agua guiándose en los manuales respectivos.</li> <li>• Realizar instalaciones de medidores, reconexiones de la misma</li> <li>• Mantener la limpieza de equipos, instalaciones, estructura.</li> <li>• Realizar mantenimiento y reparación de la captación, redes de conducción y distribución.</li> </ul>	

- Velar por que todos los usuarios reciban el servicio de calidad y en cantidad suficiente
- Garantizar la calidad del servicio mediante la desinfección y cloración del agua.
- Realizar un informe mensual sobre la cloración, aforos de caudales, de la operación mantenimiento, novedades y contratiempos.


**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Junta Directiva

### Funciones de los Vocales

**Tabla: N° 24. Funciones de los Vocales**

	<p><b>FUNCIONES DE LOS VOCALES</b></p> <p><b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y</b></p> <p><b>ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>
<p><b>Puesto:</b> Vocales</p>	
<p><b>Nivel jerárquico:</b> Junta Directiva</p>	
<p><b>Nivel superior:</b> Asamblea General de Consumidores</p>	
<p><b>Perfil:</b> Educación básica y gozar con todos los derechos de la constitución</p>	
<p><b>Objetivo del Puesto:</b> Tomar decisiones acertadas en beneficio de la institución e integrar comisiones para solicitar proyectos al municipio y así buscar del desarrollo de la Junta.</p>	
<p><b>Funciones y Responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el Presidente y demás directivos en la administración, operación y mantenimiento del sistema.</li> <li>• Conformar y presidir comisiones de trabajo que impulse la gestión de los servicios de agua potable.</li> <li>• Informar sobre las necesidades del casco parroquial relacionado a la calidad del servicio y elaborar informes que sustente su criterio.</li> </ul>	


**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Procesos Administrativos y Financieros

### Procedimiento para el ingreso de usuarios a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas

Tabla: N° 25. Procedimiento de Ingreso

 <b>INGRESO DE USUARIOS A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Usuario	1	Solicita mediante oficio al Presidente de la Junta de Agua el ingreso como usuario del agua potable, adjuntando documentos personales, adjudicación del lugar en donde se ubica la vivienda.
Presidente	2	Analiza y evalúa el oficio presentado por la parte interesada y pone a consideración de los directivos de la Junta de Agua para su aprobación.
Junta directiva	3	Analizan la carpeta y autoriza su ingreso como usuario del servicio y delega esta función al Tesorera.
Tesorera	4	Elabora y ayuda a llenar el formulario de ingreso de la solicitud y en él establece los costos de la conexión domiciliaria que el usuario debe cancelar
Operador	5	Realiza la respectiva inspección y elabora el presupuesto de materiales que debe comprar el Operador para la conexión.

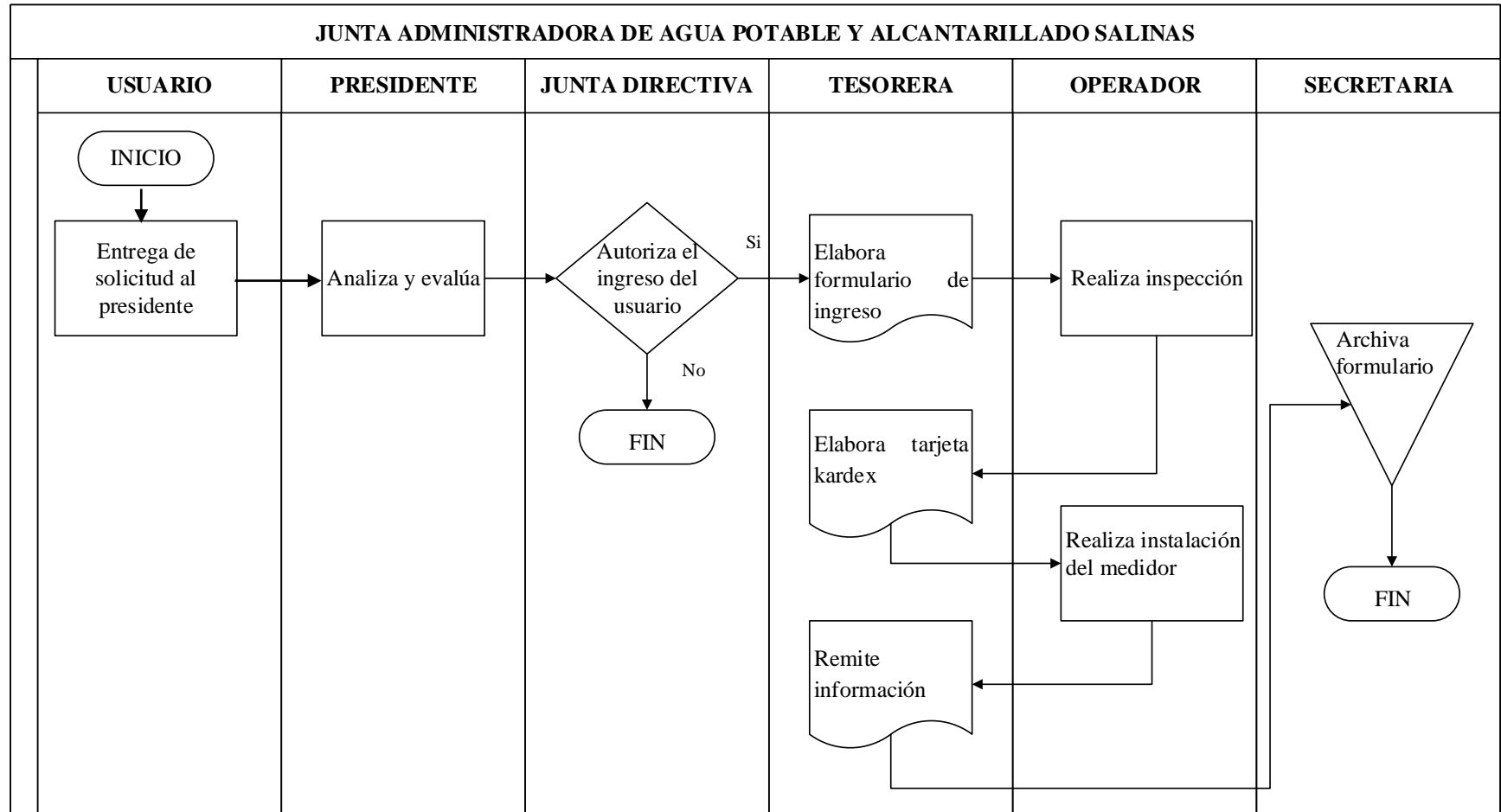
Tesorera	6	Elabora la tarjeta kardex, en la cual se establecerá cual será las condiciones de pago, entre ellas el pago en efectivo o a crédito en la que pagará mensualmente junto a la planilla del agua, también se emitirá el orden de trabajo para la instalación del medidor.
Operador	7	Realiza la instalación de la conexión del medidor dejando al usuario con el líquido vital disponible y cumple de esta manera con la orden de trabajo.
Tesorera	8	Remite la información a la Secretaria sobre la instalación terminada.
Secretaria	9	Archiva el formulario de ingreso del nuevo usuario tanto en físico como en digital y este pasa a formar parte del padrón de usuarios.
<b>Duración del proceso:</b> Mínimo 15 días , Máximo 30 días		

**Fuente:** Recopilación Bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma para el ingreso de usuarios a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas

Gráfico: N° 13. Flujograma de ingreso




Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



**Procedimiento de elaboración de la factura para el cobro del servicio de agua potable al usuario**

**Tabla: N° 26. Procedimiento de Elaboración de Factura**

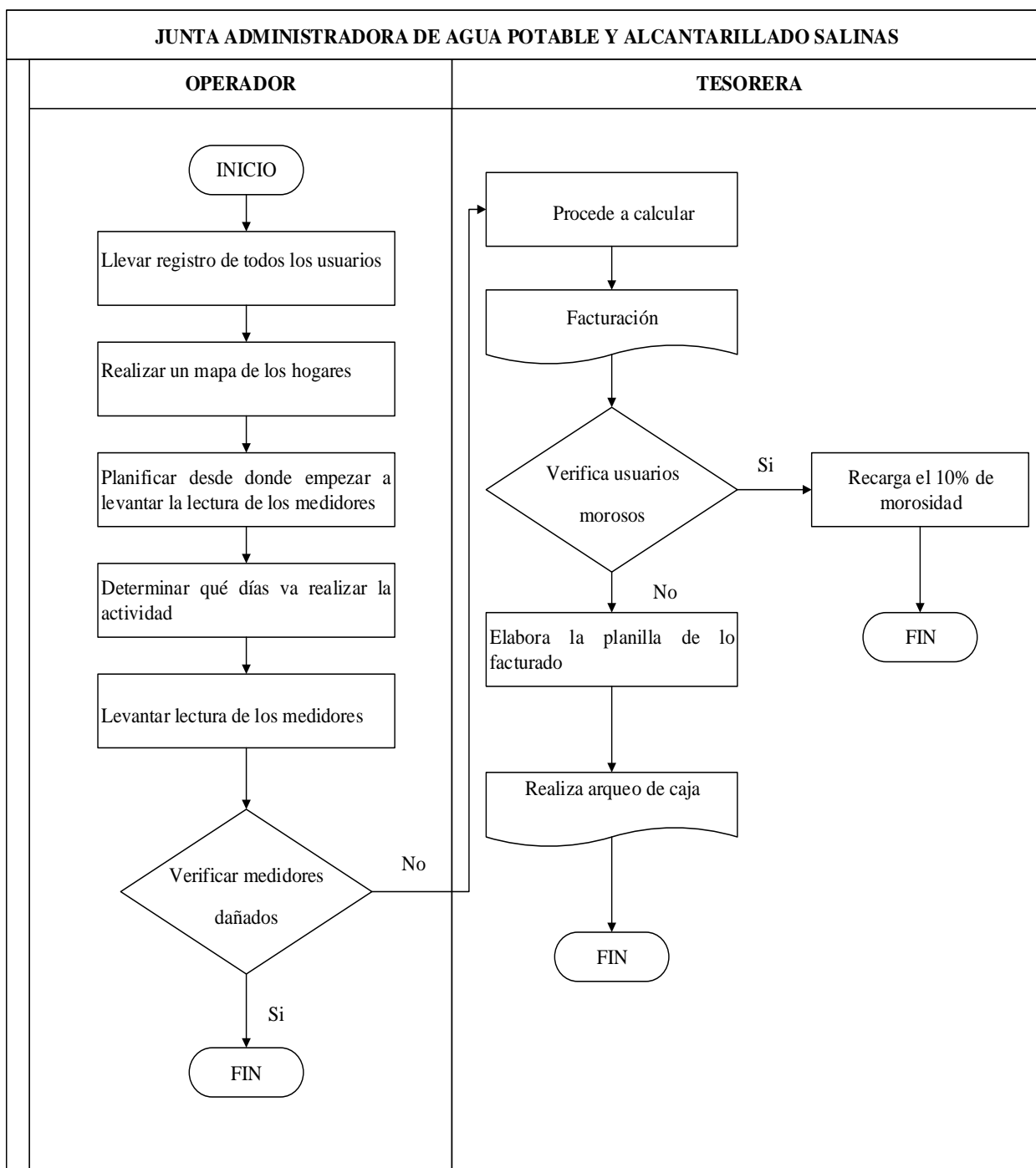
 <b>ELABORACIÓN DE LA FACTURA PARA EL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE AL USUARIO</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>FUNCIONES</b>
Operador	1	Llevará un registro de todos los usuarios que constan en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.
	2	Realizara un mapa de los hogares en la cual debe levantar las lecturas de los medidores.
	3	Se planificará desde donde empezará a levantar las lecturas para no tener confusiones ni perder el tiempo.
	4	Determinará qué días del mes va a realizar esta actividad.
	5	Procede a levantar las lecturas de los medidores
	6	Informa en caso de encontrar medidores dañado
Tesorero	7	Procede a calcular de acuerdo a los metros cúbicos consumidos más la tarifa de base que es de \$1,25
	8	Elabora la factura respectiva de cada usuario y realiza el cobro.
	9	Una vez elaborado la factura verifica a usuarios que sean morosos.
	10	Reporta con cobros adicionales del 10%.
	11	Elabora la planilla de reportes de lo facturado
	12	Realiza diariamente el arqueo de caja cuadrándolo.
<b>Duración del proceso:</b> Mínimo 3 días , Máximo 5 días		

**Fuente:** Recopilación Bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma de elaboración de la factura para el cobro del servicio de agua potable al usuario

Gráfico: N° 14. Flujograma de Elaboración de la Factura




**Fuente:** Elaboración Propia

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Procedimiento para la Compra de Materiales e Insumos

Tabla: N° 27. Procedimiento de Compra

 <b>COMPRA DE MATERIALES</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>FUNCIONES</b>
Operador	1	Solicita los materiales necesarios para la operación y mantenimiento del sistema del agua potable
Tesorerera	2	Se encarga de visitar las ferreterías y pedir las proformas de los materiales.
Presidente	3	Analiza las proformas de los materiales y opta por el menor costo (menor a \$100) y autoriza al tesorero para su respectiva compra.
Tesorera	4	Procede a comprar los materiales juntamente con la factura para su evidencia y obligaciones tributarias.
	5	Ingresa los materiales comprados en bodega y registra en la tarjeta kardex para llevar un adecuado control de los inventarios.

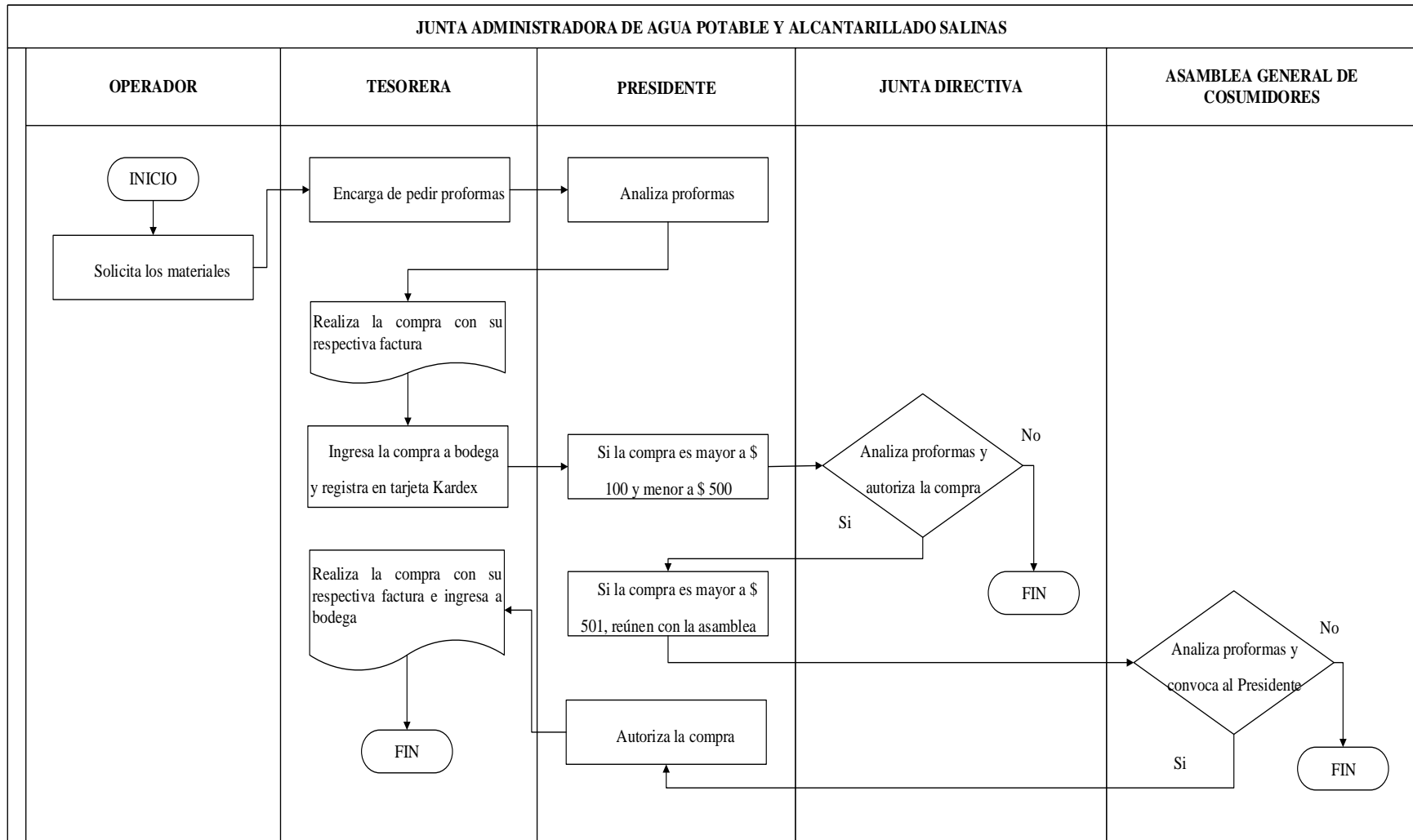
Presidente	6	Si el costo es mayor a \$ 100 dólares y menor a \$ 500 pone a consideración de los directivos de la Junta de Agua para tomar conjuntamente la decisión.
Junta Directiva	7	Analizan las proformas y autoriza que se compre dichos materiales al Tesorero.
Presidente	8	Si el costo supera los \$501 se pone a consideración de la Asamblea General de Consumidores para su rechazo o aprobación
Asamblea General de Consumidores	9	Analiza los costos mediante la proforma y si es necesario la compra de los materiales autorizan sin inconvenientes al Presidente.
Presidente	10	Autoriza que se realice la compra al Tesorero
Tesorera	11	Compra los materiales e ingresa a bodega con su respectivo registro del inventario.
<b>Duración del proceso:</b> Mínimo 1 día cuando la compra es menor a \$ 100, Máximo 15 días cuando la compra es mayor a \$501.		

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Flujograma de Compras de Materiales**

**Gráfico: N° 15. Flujograma de Compras**




**Fuente:** Elaboración Propia

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Procedimientos de la Purificación del Agua

Tabla: N° 28. Procedimientos de la Purificación

 <b>PURIFICACIÓN DEL AGUA</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>FUNCIONES</b>
Operador	1	Presenta el listado de los productos para la purificación y limpieza del agua.
Tesorera	2	Elabora el orden de compra para que el Presidente autorice la compra.
Presidente	3	Autoriza la orden de compra de los productos
Tesorera	4	Compra los químicos e ingresa a bodega con su respectivo registro del inventario.
Operador	5	Adquiere los químicos para la limpieza y purificación del agua.
	6	Realiza el mantenimiento y la limpieza de los tanques de agua para su purificación.
	7	Mantenimiento de las herramientas de trabajo.
	8	Recepción del agua en los tanques para la purificación.

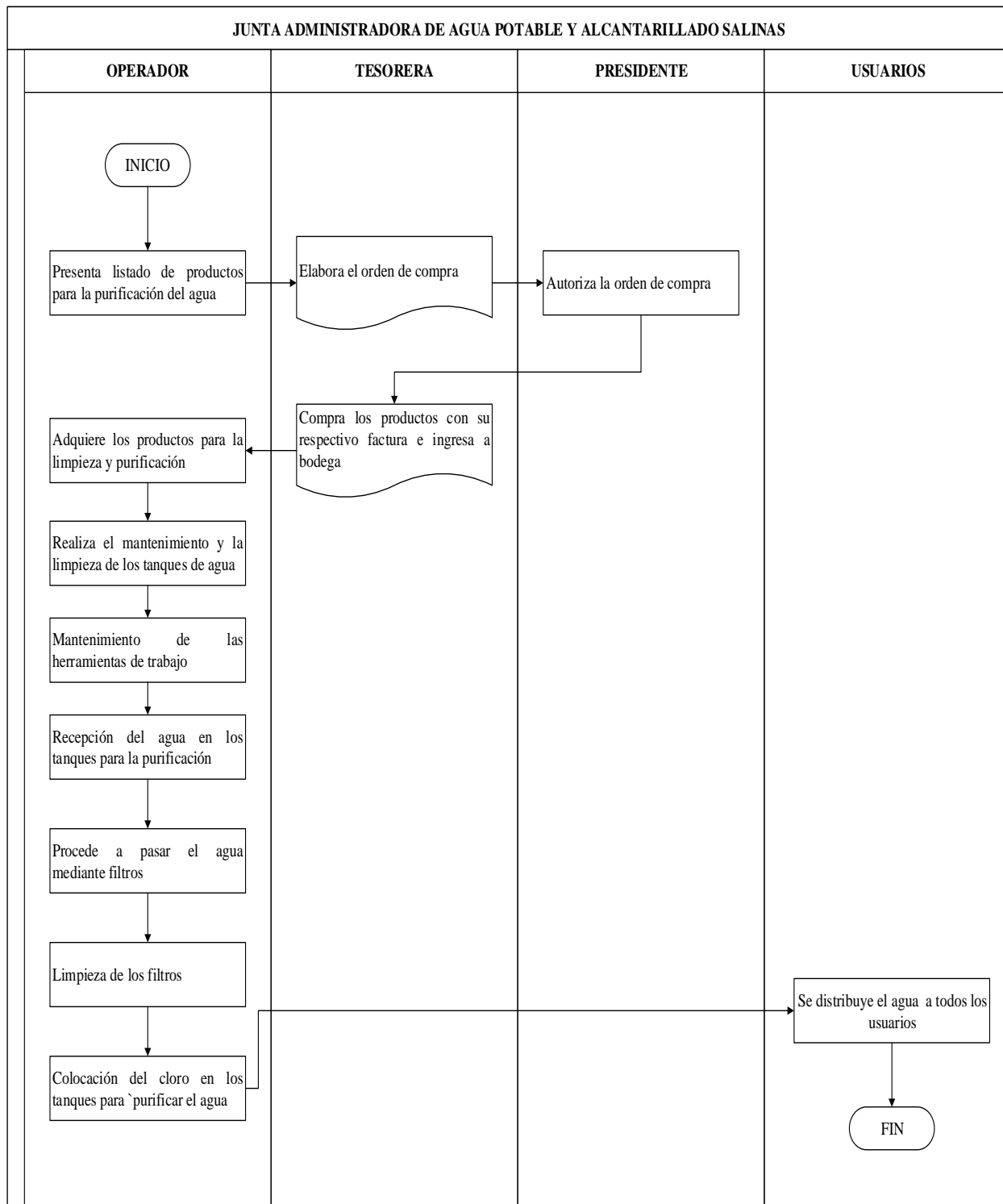
	9	Procede a pasar el agua mediante filtros para eliminar impurezas, arena, hojas de árboles que se encuentra en el agua.
	10	Limpieza de los filtros
	11	Colocación del cloro en los tanques para eliminar bacterias y así `purificar el líquido vital.
Usuarios	12	Una vez clorado el agua se distribuye a todos los usuarios del casco parroquial.
<b>Proceso de duración:</b> Mínimo 1 día, Máximo 3 días.		

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma de la Purificación del Agua

Gráfico: N° 16. Flujograma de Purificación




Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



**Procedimiento de Registro Contable de ingresos recaudados por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Salinas**

**Tabla: N° 29. Procedimiento de Registro Contable**

 <p style="text-align: center;"><b>REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS RECAUDADOS POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Contador	1	Solicita los comprobantes de las facturas recaudados y los depósitos realizados a la cuenta de la institución financiera.
Tesorero	2	Entrega los comprobantes de recaudación, comprobantes de depósito y emite un informe detallado de las recaudaciones recibido y los depósitos realizados.
Contador	3	Recibe los comprobantes
	4	Verifica si son confiables y veraces junto con los informes de cada uno.
	5	Una vez revisado que estén correctos procede a devolver los comprobantes.
Tesorera	6	Recibe y archiva los documentos proporcionados.

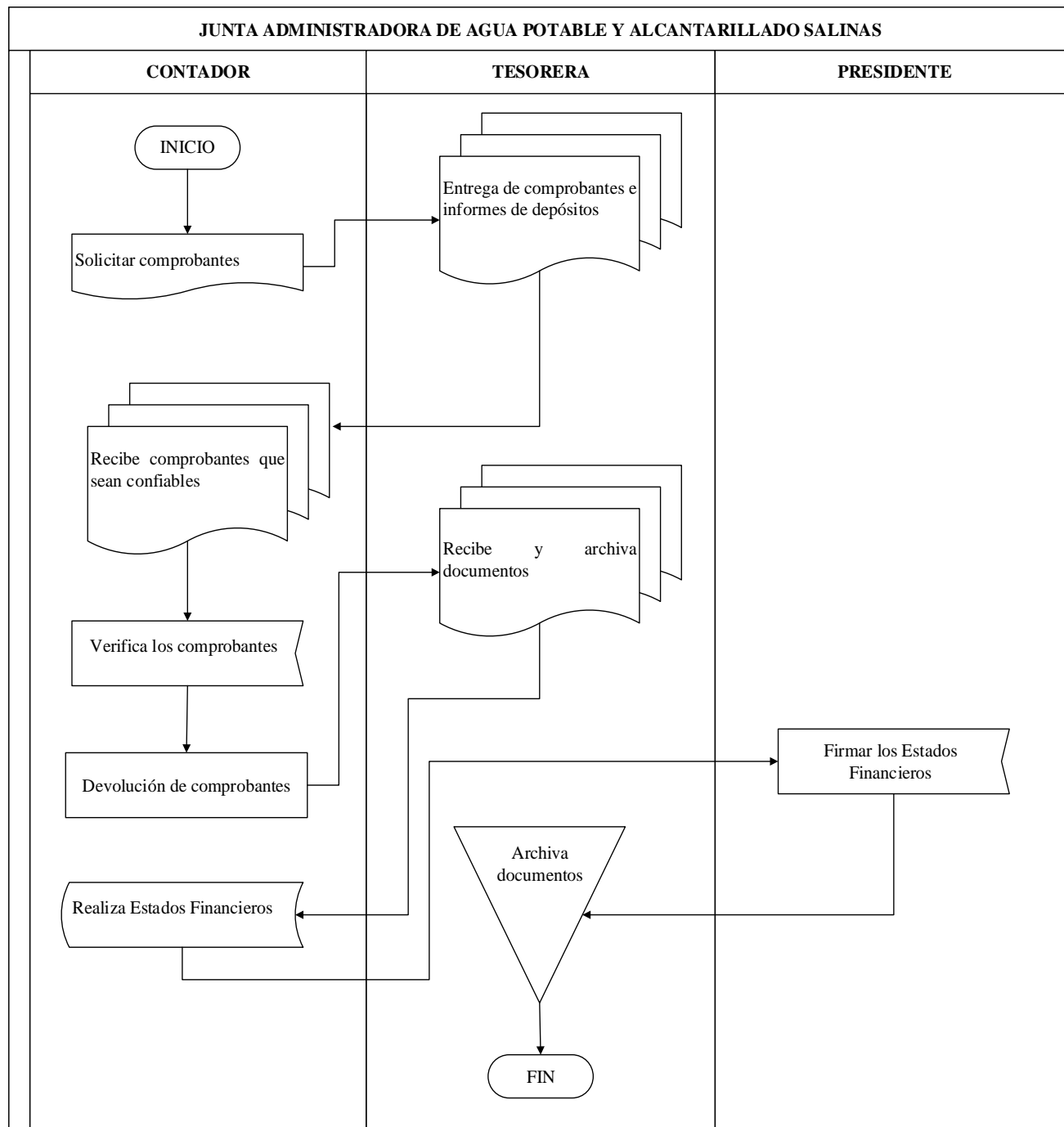
Contador	7	Elabora los Estados Financieros
Presidente	8	Firma los estados financieros conjuntamente con el Contador
Tesorera	9	Archiva los estados financieros en magnéticos y el físico en un folder.
<b>Proceso de duración:</b> Mínimo 1 semana, Máximo 2 semanas.		

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma para el Registro Contable de ingresos recaudados por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Salinas

Gráfico: N° 17. Flujograma de Registro Contable




**Fuente:** Elaboración Propia

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Procedimiento para la Atención a los Usuarios

Tabla: N° 30. Procedimiento de Atención al Usuario

		
<b>ATENCIÓN A LOS USUARIOS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Operador	1	Distribuye el líquido vital a todos los usuarios del casco parroquial.
	2	Verificar la existencia de algún daño en la que el usuario no disponga del servicio para que sea arreglado inmediatamente
	3	Levantamiento de la lectura del consumo del servicio de los usuarios.
Tesorera	4	Recibe el levantamiento de las lecturas del agua y procede a calcular el valor de cobro.
	5	Recauda los ingresos del servicio brindado a los usuarios
	6	Emite la factura en la cual indica el valor a cancelar
	7	Recibe los reclamos o sugerencias que emiten los usuarios para brindar un mejor servicio
	8	Atiende a los usuarios sobre algún problema o inquietud dando la solución.

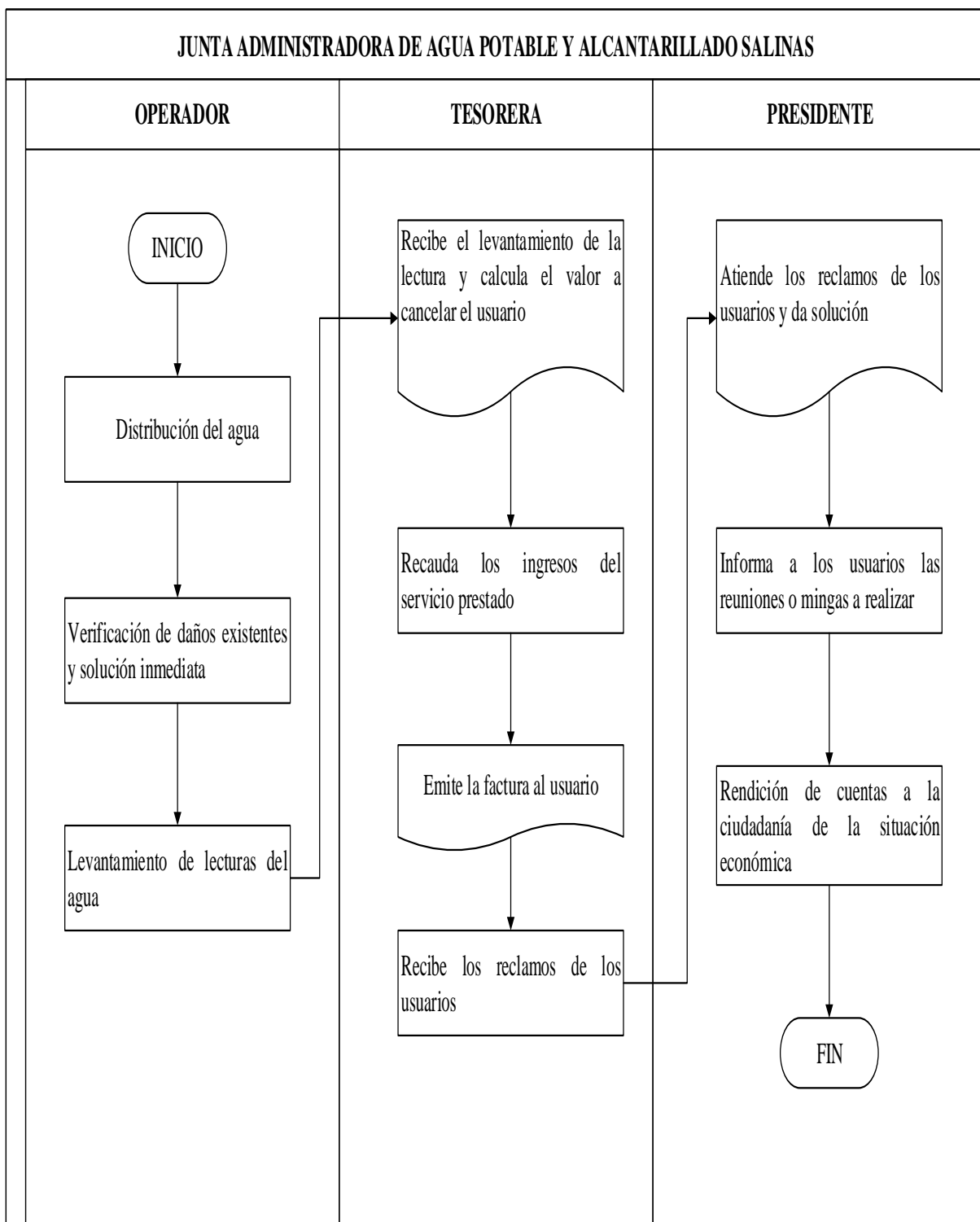
Presidente	9	Informa a la ciudadanía acerca de las reuniones o mingas a realizar.
	10	Rendición de cuentas de forma anual sobre la situación económica de la institución.
<b>Proceso de duración:</b> Diariamente		

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma para la Atención a los Usuarios

Gráfico: N° 18. Flujograma de Atención al Usuario




Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Procedimiento Administrativo de Capacitación a los miembros directivos y a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable**

**Tabla: N° 31. Procedimiento de Capacitación**

 <p style="text-align: center;"><b>CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS</b></p>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Secretaria	1	Solicita temas para la capacitación a los usuarios mediante oficio
Usuarios del servicio	2	Recibe el oficio y emite los temas en la que desean ser capacitados
Secretaria	3	Recibe los temas en los requiere la capacitación y elabora un informe dirigido al Presidente.
Presidente	4	Analiza y selecciona los temas a capacitar.
Secretaria	5	Busca a la persona apropiada en el tema a capacitar.
Presidente	6	Autoriza los recursos necesarios para la capacitación.
Tesorera	7	Entrega los recursos económicos retirando de la institución financiera en el cual tiene abierta la cuenta y pide la factura.

Secretaria	8	Contrata el servicio de capacitación para los usuarios.
Usuarios del agua	9	Asisten a la capacitación
Secretaria	10	Evalúa la capacitación y entrega los certificados de la misma.
<b>Proceso de duración:</b> Mínimo 5 días, Máximo 15 días.		

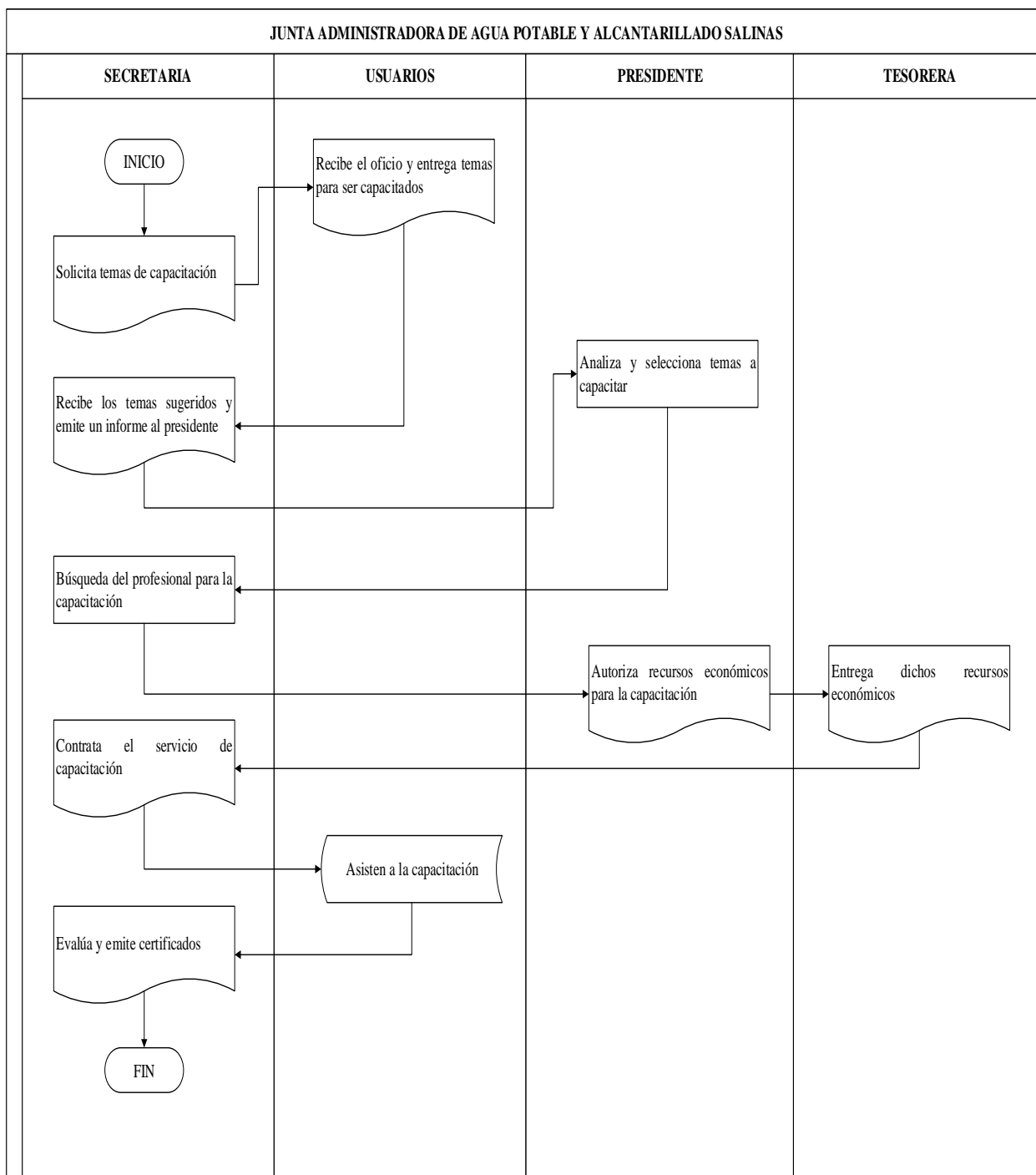
**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



## Flujograma de Capacitación a los Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable

Gráfico: N° 19. Flujograma de Capacitación




Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

**Procedimiento Administrativo de Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto Anual de la Institución**

**Tabla: N° 32. Procedimiento del Presupuesto**

 <p align="center"><b>PROGRAMACIÓN, FORMULACIÓN, ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SALINAS</b></p>		
<b>DETALLE</b>	<b>N° DE PASOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Presidente	1	Programar el presupuesto de ingresos, egresos de la institución y comunicar a la reunión a la Junta Directiva y miembros que laboran en la misma.
Junta directiva y demás miembros de la institución	2	Asisten a la reunión una vez recibo la convocatoria.
Presidente	3	Presenta el presupuesto a la junta directiva para analizar y modificar en base a las necesidades expuestas.
Junta directiva	4	Realizar las respectivas correcciones del presupuesto en beneficio de los usuarios.
Secretaria	5	Formula los requerimientos que la institución necesita para que sean aprobadas.
Junta directa	6	Analiza y evalúa las necesidades y requerimientos de la institución, y con la ayuda

		del contador elabora el presupuesto en base a lo recaudado.
Contador	7	Presenta el informe en la que se encuentra los ingresos recaudados anualmente.
Junta directiva	8	Procede a elaborar el presupuesto de ingresos y gastos gracias al informe presentado por el contador, aprueban, entregan programas y proyectos firmando las respectivas actas.
Secretaria	9	Recibe los programas y proyectos de la institución junto a los recursos económicos de cada uno.
Presidente	10	Da por terminado la reunión y pide una copia del presupuesto y procede archivar dicho documento.
<b>Proceso de duración:</b> Mínimo 5 días, Máximo 15 días.		

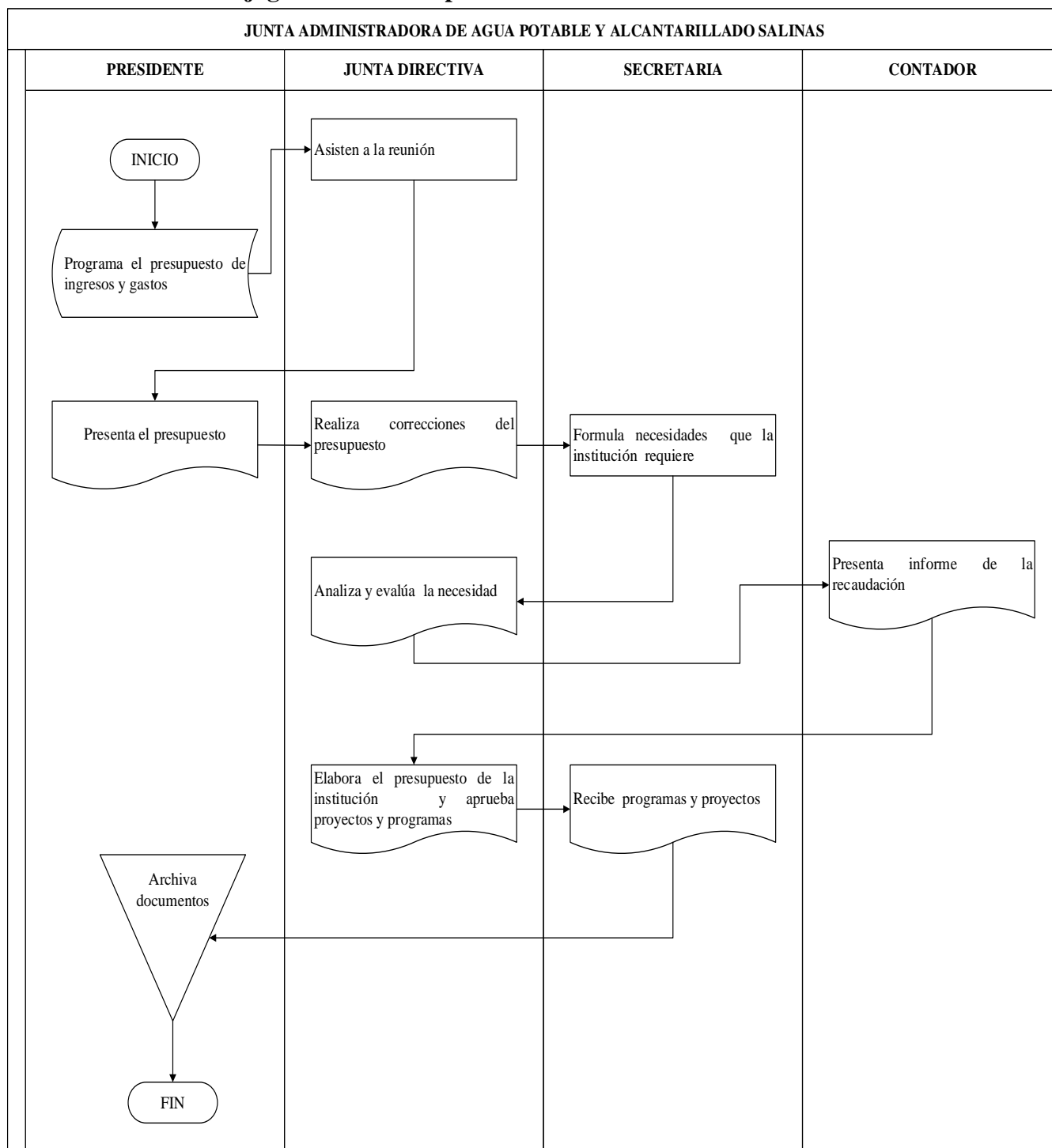
**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma de Programación, Formulación, Elaboración y Aprobación del Presupuesto

### Anual de la Institución

Gráfico: N° 20. Flujograma del Presupuesto



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Procedimiento de Actualización y Mejoramiento del Reglamento Interno de la Institución

Tabla: N° 33. Flujograma de Actualización del Reglamento

		
<b>ACTUALIZACIÓN, MEJORAMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SALINAS</b>		
DETALLE	N° DE PASOS	ACTIVIDADES
Asamblea general de consumidores	1	Solicita la actualización y el mejoramiento del Reglamento Interno y el Estatuto de la Institución.
Presidente	2	Da la autorización y convoca a la reunión mediante convocatoria a la Asamblea General de Consumidores.
Junta directiva, asamblea general de consumidores	3	Asistir a la reunión previo convocatoria
Tesorera	4	Toma sugerencias emitidas por los usuarios para el mejoramiento del Reglamento Interno y el Estatuto de la Institución
Asamblea general de consumidores	5	Analizar los cambios realizados en el Reglamento Interno y el Estatuto de la Institución
Junta directiva	6	Aprueba la actualización que del Reglamento Interno y el Estatuto de la Institución

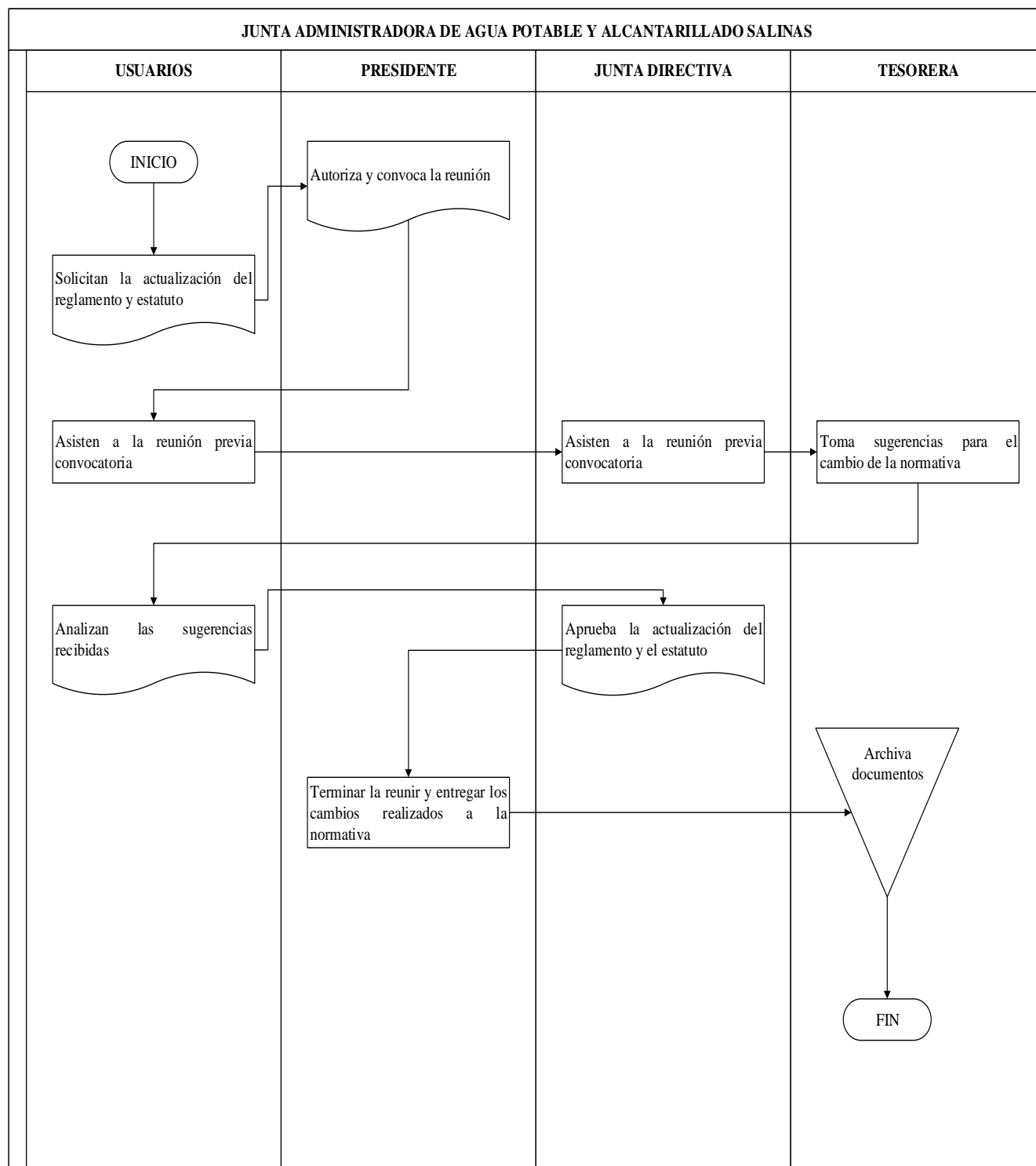
Presidente	7	Termina la reunión y entrega los cambios efectuados en el Reglamento Interno y el Estatuto de la Institución
Tesorera	8	Recibir los cambios, el mejoramiento y archivar documentos
<b>Proceso de duración:</b> Mínimo 15 días, Máximo 30 días.		

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Flujograma Actualización y Mejoramiento del Reglamento Interno de la Institución

Gráfico: N° 21. Flujograma de Actualización del Reglamento



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Caso práctico

### Estados Financieros del mes de Diciembre del año 2019

#### Estado de Situación Financiera

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS**

**RUC: 0291515576001**



#### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA



**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

<b>Activo</b>		<b>Pasivo</b>	
Caja general - recaudadora	0,00	Cuentas por pagar	0,00
Bancos	605,67	<b>Total pasivo</b>	<b>0,00</b>
Cuentas por cobrar a usuarios	2649,66	<b>Patrimonio</b>	
Muebles y enseres de oficina	536,00	Capital social acumulado (S. inicial)	3.135,33
Equipos de oficina y de computación	627,73	Capital social actual (A. fijos)	1.503,73
Maquinarias y equipos	220,00	<b>Total patrimonio</b>	<b>4.639,06</b>
<b>Total activos</b>	<b>4639,06</b>	<b>Total pasivo + patrimonio</b>	<b>4.639,06</b>

**Elaborado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
Carolina Cuji

**Tesorera de la JAAPS-S**

\_\_\_\_\_  
Sr. Walter Vásquez

**Presidente de la JAAPS-S**

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



## **Transacciones**

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas realiza las siguientes transacciones en el mes de Diciembre:

Diciembre 8 Se recaudó por tarifa de consumo \$1395,39 nueva conexión domiciliaria por \$50 y nuevos medidores por \$11,50.

Diciembre 15 Se compró materiales de oficina \$20,55 más IVA y se canceló en efectivo.

Enero 20 Se canceló la cantidad de \$ 40,46 más IVA por compra de materiales de ferretería se cancela en efectivo.

Diciembre 20 Se canceló la cantidad de \$ 38,69 por servicios básicos en efectivo.

Diciembre 23 Se canceló por servicios profesionales la cantidad de \$ 271,50 mediante cheque N° 002.

Diciembre 31 Se canceló la cantidad de \$ 11,84 por gastos varios en efectivo

Diciembre 31 Se paga sueldos de tres empelados la cantidad de \$ 985,00; dos empleados a tiempo completo y uno de medio tiempo realizar el rol de pagos y registrar las aportaciones y el pago al IESS.

### **Se pide:**

- Estado de Situación Inicial
- Libro Diario
- Libro Mayor
- Balance de Comprobación
- Estado de Resultado

## Libro Diario

## JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001



## LIBRO DIARIO



AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>1</b>		
1/12/2019	Caja general - recaudadora	0,00	
	Bancos	605,67	
	Cuentas por cobrar a usuarios	2649,66	
	Muebles y enseres de oficina	536,00	
	Equipos de oficina y de computación	627,73	
	Maquinarias y equipos	220,00	
	Cuentas por pagar		0,00
	Capital social acumulado (S. inicial)		3.135,33
	Capital social actual (A. fijos)		1.503,73
	V/R Estado de Situación Inicial		
	<b>2</b>		
8/12/2019	Caja general - recaudadora	1.456,89	
	Tarifa por consumo		1.395,39
	Nueva conexión domiciliaria		50,00
	Nuevos medidores		11,50
	V/R. Cobro a los usuarios por el servicio		
	<b>3</b>		
15/12/2019	Materiales de oficina	20,55	
	IVA compras	2,47	
	Caja general - recaudadora		23,02
	V/R Compra de materiales de oficina		
	<b>4</b>		
20/12/2019	Materiales de ferretería	40,46	
	IVA compras	4,86	
	Caja general - recaudadora		45,32
	V/R. Compra de materiales de ferretería		
	<b>5</b>		
23/12/2019	Servicio básicos	38,69	
	Caja general - recaudadora		38,69
	V/R Pago de servicios básicos		
	<b>Pasan</b>	<b>6.202,97</b>	<b>6.202,97</b>

<b>Vienen</b>		6.202,97	6.202,97
	<b>6</b>		
27/12/2019	Servicios profesionales	271,50	
	Bancos		271,50
	V/R. Pago por servicios profesionales		
	<b>7</b>		
31/12/2019	Otros gastos	11,84	
	Caja general - recaudadora		11,84
	V/R. Pago por otros gastos		
	<b>8</b>		
31/12/2019	Pago sueldos	974,00	
	Pago aporte patronal	119,68	
	Bancos		1.000,60
	IESS por pagar		93,08
	V/R. Pago sueldos mes de Diciembre		
	<b>9a</b>		
31/12/2019	Depreciación muebles y enseres de oficina	8,04	
	Depreciación acum. muebles y enseres de oficina		8,04
	V/R Depreciación acumulada muebles y enseres de oficina		
	<b>10b</b>		
31/12/2019	Depreciación equipos de oficina y de computación	8,37	
	Depreciación acum. equipos de oficina y de computación		8,37
	V/R Depreciación acumulada equipos de oficina y de computación		
	<b>11c</b>		
31/12/2019	Depreciación maquinarias y equipos	1,65	
	Depreciación acum. maquinarias y equipos		1,65
	V/R Depreciación acumulada maquinarias y equipos		
<b>Total</b>		7.598,05	7.598,05

Elaborado por:

Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
 Carolina Cuji  
**Tesorera de la JAAPS-S**

\_\_\_\_\_  
 Sr. Walter Vásquez  
**Presidente de la JAAPS-S**

Fuente: Recopilación bibliográfica

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Libro Mayor

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001

LIBRO MAYOR

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019



Caja general - recaudadora		Bancos		Cuentas por cobrar a usuarios		Muebles y enseres de oficina	
0,00	23,02	605,67	271,50	2.649,66		536,00	
1.456,89	45,32		1.000,60				
	38,69	605,67	1.272,10	2.649,66		536,00	
	11,84	-666,43					
1.456,89	118,86						
1.338,03							

Equipos de oficina y de computación		Maquinarias y equipos		Cuentas por pagar		Capital social acumulado (S. inicial)	
627,73		220,00			0,00		3.135,33
627,73		220,00					3.135,33

Capital social actual (A. fijos)		Tarifa por consumo		Nueva conexión domiciliaria		Nuevos medidores	
	1.503,73		1.395,39		50,00		11,50
	1.503,73		1.395,39		50,00		11,50

Materiales de oficina	
20,55	
20,55	

IVA compras	
2,47	
4,86	
7,32	

Materiales de ferretería	
40,46	
40,46	

Servicios básicos	
38,69	
38,69	

Servicios profesionales	
271,50000	
271,50	

Otros gastos	
11,84	
11,84	

Pago sueldos	
974,00	
974,00	

Pago aporte patronal	
119,68	
119,68	

IESS por pagar	
	93,08
	93,08

Depreciación muebles y enseres de oficina	
	8,04
	8,04

Depreciación acum. muebles y enseres de oficina	
	8,04
	8,04

Depreciación equipos de oficina y de computación	
	8,37
	8,37

Depreciación acum. equipos de oficina y de computación	
	8,37
	8,37

Depreciación maquinarias y equipos	
	1,65
	1,65

Depreciación acum. maquinarias y equipos	
	1,65
	1,65

Elaborado por:

Carolina Cuji

Tesorera de la JAAPS-S

Aprobado por:



Sr. Walter Vásquez

Presidente de la JAAPS-S

Fuente: Recopilación bibliográfica

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Balance de Comprobación

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS RUC: 0291515576001 <b>BALANCE DE COMPROBACIÓN</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>							
				SUMAS		SALDOS	
				DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1	Caja general - recaudadora	1.456,89	118,86	1.338,03			
2	Bancos	605,67	1.272,10	-666,43			
3	Cuentas por cobrar a usuarios	2.649,66		2.649,66			
4	Muebles y enseres de oficina	536,00		536,00			
5	Equipos de oficina y de computación	627,73		627,73			
6	Maquinarias y Equipos	220,00		220,00			
7	Cuentas por pagar		-		-		
8	Capital social acumulado		3.135,33		3.135,33		
9	Capital social actual		1.503,73		1.503,73		
10	Tarifa por consumo		1.395,39		1.395,39		
11	Nueva conexión domiciliaria		50,00		50,00		
12	Nuevos medidores		11,50		11,50		
13	Materiales de oficina	20,55		20,55			
14	IVA compras	7,32		7,32			
15	Materiales de ferretería	40,46		40,46			
16	Servicios básicos	38,69		38,69			
17	Servicios profesionales	271,50		271,50			
18	Otros gastos	11,84		11,84			
19	Pago sueldos	974,00		974,00			
20	Pago aporte patronal	119,68		119,68			
21	IESS por pagar		93,08		93,08		
22	Depreciación muebles y enseres de oficina	8,04		8,04			
23	Depreciación acumulada muebles y enseres de oficina		8,04		8,04		
24	Depreciación equipos de oficina y de computación	8,37		8,37			
25	Depreciación acumulada equipos de oficina y de computación		8,37		8,37		
26	Depreciación maquinarias y equipo	1,65		1,65			
27	Depreciación acumulada maquinaria y equipo		1,65		1,65		
<b>TOTAL</b>		<b>7.598,05</b>	<b>7.598,05</b>	<b>6.207,09</b>	<b>6.207,09</b>		

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Estado de Resultados

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001

ESTADO DE RESULTADOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019



### Ingresos operacionales

Ingreso por consumo del servicio 1.395,39

### Gastos Operacionales

Materiales de oficina 20,55

Materiales de ferretería 40,46

Servicios básicos 38,69

Servicios profesionales 271,50

Gastos sueldos 974,00

Gasto aporte patronal 119,68

Depreciación muebles y enseres de oficina 8,04

Depreciación equipos de oficina y de computación 8,37

Depreciación maquinarias y equipo 1,65

Total gastos operacionales 1.482,94

**Utilidad en operación -87,55**

Otros gastos 11,84

**Perdida del ejercicio -99,39**

Elaborado por:

Aprobado por:

Carolina Cuji

Tesorera de la JAAPS-S

Sr. Walter Vásquez

Presidente de la JAAPS-S

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Rol de pagos



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001

ROL DE PAGOS

DICIEMBRE DEL 2019



N°	Cédula	Nombres y apellidos	Cargo	Modalidad de trabajo	Días	Remuneración básica unificada	Aporte patronal (12.15%)	Total ganado	Aporte personal IESS	Líquido a recibir	Fondos de reserva	Anticipo	Total pagado	Firma
1	1802807816	Walter Rodrigo Vásquez Vega	Presidente	Medio tiempo	15	197,00	23,94	197,00	18,62	178,38	16,42		194,80	
2	201879590	Arturo David Espinoza Masabanda	Operador	Tiempo completo	30	394,00	47,87	394,00	37,23	356,77	32,83		389,60	
3	1315009793	Nathaly Carolina Cují Fajardo	Tesorera	Tiempo completo	30	394,00	47,87	394,00	37,23	356,77	32,83		389,60	
<b>TOTALES</b>						<b>985,00</b>	<b>119,68</b>	<b>985,00</b>	<b>93,08</b>	<b>891,92</b>	<b>82,08</b>	<b>0,00</b>	<b>974,00</b>	

Elaborado por:

Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
Carolina Cují  
Tesorera de la JAAPS-S

\_\_\_\_\_  
Sr. Walter Vásquez  
Presidente de la JAAPS-S

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



## Estados Financieros del mes de Enero del año 2020

### Estado de Situación Financiera

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001



### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA



AL 31 DE ENERO DEL 2020

<b>Activo</b>		<b>Pasivo</b>	
Caja general - recaudadora	500,00	Cuentas por pagar	0,00
Bancos	1939,95	<b>Total pasivo</b>	<b>0,00</b>
Cuentas por cobrar a usuarios	1435,86	<b>Patrimonio</b>	
Muebles y enseres de oficina	536,00	Capital social acumulado (S. inicial)	3.135,33
Equipos de oficina y de computación	627,73	Capital social actual (A. fijos)	2.124,21
Maquinarias y equipos	220,00	<b>Total patrimonio</b>	<b>5.259,54</b>
<b>Total activos</b>	<b><u>5259,54</u></b>	<b>Total pasivo + patrimonio</b>	<b><u>5.259,54</u></b>

Elaborado por:

Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
Carolina Cuji

**Tesorera de la JAAPS-S**

\_\_\_\_\_  
Sr. Walter Vásquez

**Presidente de la JAAPS-S**

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## **Transacciones**

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas realiza las siguientes transacciones en el mes de Enero de 2020:

Enero 8 Se recaudó por tarifa de consumo \$2368,75 nueva conexión domiciliaria por \$270,00 y nuevos medidores por \$35,00.

Enero 15 Se compró materiales de oficina \$6,75 más IVA y se canceló en efectivo.

Enero 20 Se canceló la cantidad de \$ 848,99 más IVA por compra de materiales de ferretería se cancela en efectivo.

Enero 20 Se canceló la cantidad de \$ 32,51 por servicios básicos en efectivo.

Enero 23 Se canceló por servicios profesionales la cantidad de \$ 61,50 mediante cheque N° 002.

Enero 31 Se canceló la cantidad de \$ 69,08 por gastos varios en efectivo

Enero 31 Se paga sueldos de tres empelados la cantidad de \$ 988,53; dos empleados a tiempo completo y uno de medio tiempo realizar el rol de pagos y registrar las aportaciones y el pago al IESS.

### **Se pide:**

- Estado de Situación Inicial
- Libro Diario
- Libro Mayor
- Balance de Comprobación
- Estado de Resultado

## Libro Diario

## JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001



## LIBRO DIARIO



AL 31 DE ENERO DEL 2020

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>1</b>	-	
1/1/2020	Caja general - recaudadora	500,00	
	Bancos	1939,95	
	Cuentas por cobrar a usuarios	1435,86	
	Muebles y enseres de oficina	536,00	
	Equipos de oficina y de computación	627,73	
	Maquinarias y equipos	220,00	
	Cuentas por pagar		0,00
	Capital social acumulado (S. inicial)		3.135,33
	Capital social actual (A. fijos)		2.124,21
	V/R Estado de Situación Inicial		
	<b>2</b>		
8/1/2020	Caja general - recaudadora	2.673,75	
	Tarifa por consumo		2.368,75
	Nueva conexión domiciliaria		270,00
	Nuevos medidores		35,00
	V/R. Cobro a los usuarios por el servicio		
	<b>3</b>		
15/1/2020	Materiales de oficina	6,75	
	IVA compras	0,81	
	Caja general - recaudadora		7,56
	V/R Compra de materiales de oficina		
	<b>4</b>		
20/1/2020	Materiales de ferretería	848,99	
	IVA compras	101,88	
	Caja general - recaudadora		950,87
	V/R. Compra de materiales de ferretería		
	<b>5</b>		
23/1/2020	Servicio básicos	32,51	
	Caja general - recaudadora		32,51
	V/R Pago de servicios básicos		
	<b>Pasan</b>	8.924,23	8.924,23

<b>Vienen</b>		8.924,23	8.924,23
	<b>6</b>		
27/1/2020	Servicios profesionales	61,50	
	Bancos		61,50
	V/R. Pago por servicios profesionales		
	<b>7</b>		
31/1/2020	Otros gastos	69,08	
	Caja general - recaudadora		69,08
	V/R. Pago por otros gastos		
	<b>8</b>		
31/1/2020	Pago sueldos	988,83	
	Pago aporte patronal	121,50	
	Bancos		1.015,83
	IESS por pagar		94,50
	V/R. Pago sueldos mes de Diciembre		
	<b>9a</b>		
31/1/2020	Depreciación muebles y enseres de oficina	8,04	
	Depreciación acum. muebles y enseres de oficina		8,04
	V/R Depreciación acumulada muebles y enseres de oficina		
	<b>10b</b>		
31/1/2020	Depreciación equipos de oficina y de computación	8,37	
	Depreciación acum. equipos de oficina y de computación		8,37
	V/R Depreciación acumulada equipos de oficina y de computación		
	<b>11c</b>		
31/1/2020	Depreciación maquinarias y equipos	1,65	
	Depreciación acum. maquinarias y equipos		1,65
	V/R Depreciación acumulada maquinarias y equipos		
<b>Total</b>		10.183,20	10.183,20

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Libro Mayor



RUC: 0291515576001  
LIBRO MAYOR  
AL 31 DE ENERO DEL 2020



Caja general - recaudadora		Bancos		Cuentas por cobrar a usuarios		Muebles y enseres de oficina	
500,00	7,56	1.939,95	61,50	1.435,86		536,00	
2.673,75	950,87		1.015,83				
	32,51	1.939,95	1.077,33	1.435,86		536,00	
	69,08	862,62					
3.173,75	1.060,02						
2.113,73							
<b>Equipos de oficina y de computación</b>		<b>Maquinarias y equipos</b>		<b>Cuentas por pagar</b>		<b>Capital social acumulado (S. inicial)</b>	
627,73		220,00			0,00		3.135,33
627,73		220,00					3.135,33
<b>Capital social actual (A. fijos)</b>		<b>Tarifa por consumo</b>		<b>Nueva conexión domiciliaria</b>		<b>Nuevos medidores</b>	
	2.124,21		2.368,75		270,00		35,00
	2.124,21		2.368,75		270,00		35,00

Materiales de oficina	
6,75	
6,75	

IVA compras	
0,81	
101,88	
102,69	

Materiales de ferretería	
848,99	
848,99	

Servicios básicos	
32,51	
32,51	

Servicios profesionales	
61,50000	
61,50	

Otros gastos	
69,08	
69,08	

Pago sueldos	
988,83	
988,83	

Pago aporte patronal	
121,50	
121,50	

IESS por pagar	
	94,50
	94,50

Depreciación muebles y enseres de oficina	
	8,04
	8,04

Depreciación acum. muebles y enseres de oficina	
	8,04
	8,04

Depreciación equipos de oficina y de computación	
	8,37
	8,37

Depreciación acum. equipos de oficina y de computación	
	8,37
	8,37

Depreciación maquinarias y equipos	
	1,65
	1,65

Depreciación acum. maquinarias y equipos	
	1,65
	1,65

Elaborado por:

Carolina Cuji

Tesorera de la JAAPS-S

Aprobado por:

Sr. Walter Vásquez

Presidente de la JAAPS-S

Fuente: Recopilación bibliográfica

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Balance de Comprobación

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS



RUC: 0291515576001

BALANCE DE COMPROBACIÓN

AL 31 DE ENERO DEL 2020



N°	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1	Caja general - recaudadora	3.173,75	1.060,02	2.113,73	
2	Bancos	1.939,95	1.077,33	862,62	
3	Cuentas por cobrar a usuarios	1.435,86		1.435,86	
4	Muebles y enseres de oficina	536,00		536,00	
5	Equipos de oficina y de computación	627,73		627,73	
6	Maquinarias y Equipos	220,00		220,00	
7	Cuentas por pagar		-		-
8	Capital social acumulado		3.135,33		3.135,33
9	Capital social actual		2.124,21		2.124,21
10	Tarifa por consumo		2.368,75		2.368,75
11	Nueva conexión domiciliaria		270,00		270,00
12	Nuevos medidores		35,00		35,00
13	Materiales de oficina	6,75		6,75	
14	IVA compras	102,69		102,69	
15	Materiales de ferretería	848,99		848,99	
16	Servicios básicos	32,51		32,51	
17	Servicios profesionales	61,50		61,50	
18	Otros gastos	69,08		69,08	
19	Pago sueldos	988,83		988,83	
20	Pago aporte patronal	121,50		121,50	
21	IESS por pagar		94,50		94,50
22	Depreciación muebles y enseres de oficina	8,04		8,04	
23	Depreciación acumulada muebles y enseres de oficina		8,04		8,04
24	Depreciación equipos de oficina y de computación	8,37		8,37	
25	Depreciación acumulada equipos de oficina y de computación		8,37		8,37
26	Depreciación maquinarias y equipo	1,65		1,65	
27	Depreciación acumulada maquinaria y equipo		1,65		1,65
	<b>TOTAL</b>	<b>10.183,20</b>	<b>10.183,20</b>	<b>8.045,85</b>	<b>8.045,85</b>

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Estado de Resultados

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE ENERO DEL 2020



### Ingresos operacionales

Ingreso por consumo del servicio 2.368,75

### Gastos Operacionales

Materiales de oficina 6,75

Materiales de ferretería 848,99

Servicios básicos 32,51

Servicios profesionales 61,50

Gastos sueldos 988,83

Gasto aporte patronal 121,50

Depreciación muebles y enseres de oficina 8,04

Depreciación equipos de oficina y de computación 8,37

Depreciación maquinarias y equipo 1,65

Total gastos operacionales 2.078,14

**Utilidad en operación 290,61**

Otros gastos 69,08

**Utilidad del ejercicio 221,53**

Participación trabajadores (15%) 33,23

**Utilidad antes de impuesto 188,30**

Impuesto a la renta (22%) 41,43

**Utilidad neta del ejercicio 146,87**

Elaborado por:

Aprobado por:

Carolina Cuji

Tesorera de la JAAPS-S

Sr. Walter Vásquez

Presidente de la JAAPS-S

Fuente: Recopilación bibliográfica

Elaborado por: Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



## Rol de pagos



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS

RUC: 0291515576001

ROL DE PAGOS

ENERO DEL 2020



N°	Cédula	Nombres y apellidos	Cargo	Modalidad de trabajo	Días	Remuneración básica unificada	Aporte patronal (12.15%)	Total ganado	Aporte personal IESS	Líquido a recibir	Fondos de reserva	Anticipo	Total pagado	Firma
1	1802807816	Walter Rodrigo Vásquez Vega	Presidente	Medio tiempo	15	200,00	24,30	200,00	18,90	181,10	16,67		197,77	
2	0201879590	Arturo David Espinoza Masabanda	Operador	Tiempo completo	30	400,00	48,60	400,00	37,80	362,20	33,33		395,53	
3	1315009793	Nathaly Carolina Cují Fajardo	Tesorera	Tiempo completo	30	400,00	48,60	400,00	37,80	362,20	33,33		395,53	
<b>TOTALES</b>						<b>1000,00</b>	<b>121,50</b>	<b>1000,00</b>	<b>94,50</b>	<b>905,50</b>	<b>83,33</b>	<b>0,00</b>	<b>988,83</b>	

Elaborado por:

\_\_\_\_\_  
Carolina Cují  
Tesorera de la JAAPS-S

Aprobado por:

\_\_\_\_\_  
Sr. Walter Vásquez  
Presidente de la JAAPS-S

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo

## Conclusiones

- Según el trabajo de investigación realizado se determinó el diagnóstico situacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, en la cual se pudo detectar varias falencias en la gestión administrativa financiera, carece de una estructura organizacional, funcional, filosofía institucional, falta claridad en el conocimiento de las funciones que está estipulada en el Reglamento y en el Estatuto a las cuales deben regir, se determinó que la contabilidad aplica en la entidad no es técnica que ayude a tomar decisiones acertadas.
- Carece de infraestructura propia en el cual pueda remodelar y hacer cambios necesarios con el fin de que la institución tenga una buena presentación, y junto con el personal capacitado brinde un mejor servicio, no realizan ninguna gestión de cobro que concientice a los usuarios a pagar las planillas pendientes, y el sistema de cobro que utilizan tiene ciertas limitaciones que no permite realizar completamente el trabajo.
- El Reglamento de la institución no ha sido modificado desde el año 2012 y siguen con el mismo, pero aun así no se rige a lo que está establecido, el nombre que consta en la razón social es Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, pero actualmente la Junta Directiva en el logotipo tiene las siglas de JAAPSS que significa Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Salinas e incluso en documentos que emite la institución sin estar legalizado la razón social.
- De acuerdo al análisis realizado se determinó que el problema es por la inexistencia de un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera en la institución, con la finalidad de mejorar los procesos internos y así la parroquia reciba un servicio de calidad.

## Recomendaciones

- Es necesario que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas establezca una estructura orgánica, funcional, filosofía institucional, conocimiento de las funciones de la Junta Directiva y aplicar la contabilidad técnica de forma cronológica que permita ser una entidad eficaz y eficiente al realizar procedimientos administrativos financieros de manera objetiva y oportuna.
- Se recomienda capacitar a los miembros de la Junta Directiva y al operador para que sean más eficientes en sus funciones, así brindar un servicio de calidad a los usuarios, además se cumpla con el Reglamento acerca de las sanciones del 10% si el consumidor es moroso y si pasa los seis meses y aun no cancela se proceda a sacar los medidores del agua y para su reconexión pagar la multa de \$5 dólares.
- Se recomienda la actualización del Reglamento y la razón social de la institución, mejorando el desempeño y procedimientos internos acordes a las necesidades actuales, de esta manera fortalecer a la Institución.
- Es indispensable que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas disponga de un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera, cuya implementación permitirá conocer, instruir desarrollar actividades y flujo de procesos administrativos que tenga una secuencia adecuada.

## Bibliografía

- Anzil, F. (11 de Diciembre de 2019). *Zona Económica*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>
- Amador , J. (2003). *Proceso Administrativo*. Obtenido de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/)
- Amador, J. P. (06 de Abril de 2008). *Historia de la Administración*. Obtenido de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/historiadelaadministracion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/historiadelaadministracion/)
- Anzola , S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: McGrawhill.
- Bembibre, C. (2015). *Definición ABC del Diccionario Hecho Fácil*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/precursor.php>
- Benjamín , E. (2009). *Organización de Empresas* (Tercera Edición ed.). México: McGraw-hill-Hill Internacioal.
- Cadena, P. (Febrero de 2014). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CABECERA PARROQUIAL DE EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3100/1/02%20ICA%20758%20TESIS.pdf>
- Campos Encalada , S., & Loza Chávez , P. (2015). *INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA ENMEJORA DE LA CALIDAD*. Ibarra.
- Chiavenato , I. (2003). *Gestión Del Talento Humano* (segunda edición ed.). Colombia: McGrawhill.

*Constitución de la República del Ecuador*. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera* (Primera Edición ed.). Bogotá: Eco ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false>

*De conceptos.com*. (2019). Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/financiero>

*Descuadrando*. (20 de Junio de 2018). Obtenido de <http://descuadrando.com/Control>

Duhalt Krauss, M. (1977). *Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas* (Segunda Edición ed.). México: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.

económica, Z. (2019). *Qué es Planeación*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/que-es-planeacion>

ENCA, E. N. (Septiembre de 2016). *Secretaria Nacional del Agua*. Obtenido de [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/Estrategia-Nacional-de-Calidad-del-Agua\\_2016-2030.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/Estrategia-Nacional-de-Calidad-del-Agua_2016-2030.pdf)

(2016). *Estatuto de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas*. Guaranda.

Gómez , F. (2009). *Manual Administrativo* .

Gonzalez Pelaez , M. (03 de Noviembre de 2015). *Elaboración de Manuales de Métodos y Procedimientos*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-metodos-procedimientos/objetivo-manuales-metodos-procedimientos>

Hernández, S. J., & Rodríguez , G. (2014). *Administración Teoría, Procesos, Áreas funcionales y Estratgias para la Competitividad* (Tercera edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- La enciclopedia de las Inversiones*. (Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.inversiones.com/inversionistas.html>
- Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable*. (20 de Julio de 2016). Obtenido de <https://www.ircwash.org/sites/default/files/202.2-92LE-16136.pdf>
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. (6 de Agosto de 2014). Obtenido de <https://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEYD-E-RECURSOS-HIDRICOS-II-SUPLEMENTO-RO-305-6-08-204.pdf>
- Perdomo , A. (2002). *Elementos básicos de administración financiera*. México: Cengage Learning Editores.
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2017). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/direccion/>
- Polo, A. (2007). *La Puerta Abierta* (tercera edicion ed.). (A. Yala, Ed.) Ecuador.
- Raffino, M. E. (11 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://concepto.de/diagrama/>
- Reyes, L. M. (08 de Abril de 2010). *El Proceso Administrativo*. Obtenido de [http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_ice\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_ice_lama/padmon.htm)
- Ríos, R. (2016). *El Talento Humano en los Sistemas de Gestión*. Bogotá.
- Riquelme, M. (26 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo Elaborar y Usar Manuales Administrativos* (Cuarta Edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S. A. de C. V.
- Salinas, G. A. (2019). *InforPlus*. Obtenido de <http://gadsalinas.gob.ec/web/>
- Significados.com*. (9 de Marzo de 2017). Obtenido de <https://www.significados.com/gestion/>
- Van, H., & Wachowicz. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera Edición ed.). México: Pearson.

Vázquez , A. (2007). *Fundamentos de la Gestión Administrativa*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>

## Anexos

### Anexo: N° 1. Recursos

Los siguientes recursos técnicos serán utilizados en el transcurso de la investigación:

- 2 computadoras
- 1 impresora
- 1 scanner
- Internet
- Libros

### Anexo: N° 2. Presupuesto ejecutado

N°	DETALLE	CANTIDAD	V/U	V/T
1	Paquete de hojas A4	2	\$ 5,00	\$ 10,00
2	Copias	2	\$ 12,00	\$ 24,00
3	Carpetas	7	\$ 1,00	\$ 7,00
4	Impresiones	7	\$ 5	\$ 35,00
5	Gasto de movilización			\$ 80,00
6	Alimentación			\$ 40,00
7	Gastos extras			\$ 20,00
8	Legalización de documentación			\$ 10,00
10	Anillados			\$ 10,00
11	Flash Memory	1	\$ 10,00	\$ 10,00
<b>Total</b>				\$ 246

**Fuente:** Recopilación bibliográfica

**Elaborado por:** Nataly Sigcha y Jessica Tualombo



### Anexo: N° 3. Entrevista



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

**Objetivo:** Recopilar información sobre los procesos de gestión administrativa financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS**

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

- Presidir el Consejo Directivo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas
- La firma del movimiento económico de las cuentas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas

**2. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando el cargo de Presidente en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

Llevo 4 años como miembro de la Junta Directiva desde el año 2016

**3. ¿Con qué frecuencia realiza las reuniones la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

Hay dos tipos de reuniones con el Consejo Directivo y con los usuarios.

Con el Consejo Directivo se realiza mensualmente y con la Asamblea General de consumidores se realiza anualmente, pero en el Reglamento establece cada seis meses, también existe reuniones extraordinarias cuando lo requiera.

**4. ¿Elaboran el orden para las reuniones con los usuarios la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas y cuáles son los temas tratados continuamente?**

Si, elaboramos el orden del día, junto con la Secretaria, además se pone a consideración los puntos varios, para que la Asamblea General de Consumidores puedan opinar o informar sobre algún tema de interés.

**5. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas tiene definida su estructura organizacional?**

Si se hizo años atrás, pero con la reubicación de la institución se ha perdido los documentos por lo que ahora no tiene.

**6. ¿En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas se realizan cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?**

Si se realizaban hace dos años atrás capacitaciones al Operador y la Tesorera, pero en estos años no se ha realizado por estar pendiente del proyecto del alcantarillado.

**7. ¿Qué tipo de sanciones existe por incumplimiento del pago del servicio de agua potable?**

- Por mora 10% de interés
- Retiro del medidor
- Tasa de reconexión de \$5 dólares

**8. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas? ¿Cuáles?**

Si se ha presentado reclamos entre ellas por la presión del agua en los barrios, por el costo de metros cúbicos, por tuberías rotas, por cortes inesperados de agua pero que han sido soluciones en su momento.

**9. ¿Qué sucede con los reclamos realizados por parte de los usuarios del servicio del agua potable?**

Si se han realizado las respectivas inspecciones y han llegado a concluir que algunas viviendas estaban mal construidas haciendo que el agua sea absorbida por la tierra y así el agua no llegaba a la llave para su uso.

**10. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

- Gastos de ferretería
- Pagos de sueldos
- Adjudicación de terreno
- Compra de materiales e insumos

**11. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas cuenta con un sistema de cobro? ¿Especifique cuál?**

Si se llama CIYURISOFT que permite realizar los cobros, emitir facturas y realizar el arqueo de caja, es un sistema que tiene limitaciones, como por ejemplo no permite el cálculo de la mora de los usuarios.

**12. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas cuenta con procesos de gestión administrativa financiera? ¿cuales?**

No cuenta con estos procesos por prestar más atención al proyecto del alcantarillado.

**13. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros directivos que laboran en la Junta?**

Si tenemos una buena comunicación tanto en las reuniones como en el desempeño de las funciones llegamos a tomar decisiones en equipo.

**14. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas cumple con sus obligaciones tributarias?**

Si contamos con una contadora que realiza declaraciones mensualmente

**15. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas lleva registros contables?**

Si lleva registro contable como es el Libro Diario, Balance General y Estado de Resultados

**16. ¿Con qué frecuencia realiza los informes financieros la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

Se realiza anualmente el Balance General y el Estado de Resultados, dando a conocer a la Asamblea General de Consumidores

**17. ¿Existe una cultura para el cuidado del agua que no se desperdicie (campaña que realice para la práctica de minimizar el desperdicio del agua)?**

Si existe los usuarios son conscientes que no deben desperdiciar el agua, incluso se realizaba campañas en medios de comunicación tales como: radio Salinerito, radio Matiavi Salinas y redes sociales.

**18. ¿Cree que sea pertinente elaborar un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, que permita obtener información sistemática e integral y responsabilidades de la misma?**

Claro que sí, pienso que cada institución debe contar con uno, ya que es una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades y así mejorar el desempeño laboral brindando un mejor servicio a los usuarios que es lo que siempre reclaman.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo: N° 4. Encuesta**



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

**Objetivo:** Recopilar información sobre los procesos de gestión administrativa financiera en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS**

- 1. ¿Conoce usted la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**  
 Si ( )  
 No ( )
- 2. ¿Con qué frecuencia visita la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**  
 Mensual ( )  
 Trimestral ( )  
 Semestral ( )  
 Anual ( )
- 3. ¿Cómo calificaría el servicio que recibe de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Deficiente ( )
- 4. ¿Cómo calificaría el desempeño de los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Deficiente ( )

**5. ¿Usted asiste a las reuniones y mingas que convoca la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**6. ¿Los motivos de sus reclamos realizados a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas son por:**

Cortes inesperados de agua ( )

Tuberías rotas ( )

Llaves de agua dañadas ( )

Otros ( )

**7. ¿Con qué frecuencia sus reclamos y sugerencias son solucionados por la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**8. La base que paga del servicio prestado por la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas es la siguiente:**

2.50 ( )

2.00 ( )

1.25 ( )

**9. ¿Considera que es importante que la Institución lleve registros contables de ingresos y gastos correctamente, y se conserve con seguridad esta información?**

Si ( )

No ( )

**10. ¿Ha recibido alguna especificación sobre el uso adecuado del agua, la preservación de los páramos, u otra en beneficio del medio ambiente?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**11. Conoce usted si la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas cuenta con una estructura de planificación estratégica administrativa financiera**

Si ( )

No ( )

**12. ¿Está de acuerdo en que se elabore un Manual de Procedimientos de Gestión Administrativa Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Salinas, para optimizar los recursos y procedimientos?**

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**





**Anexo: N° 6. Listado de usuarios.**

<b>J.A.A.P.Y.S.S.</b>			
<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS</b>			
<b>R.U.C:0291515576001</b>			
<b>PROVINCIA:BOLÍVAR</b>		<b>CANTÓN:GUARANDA</b>	
<b>PARROQUIA: SALINAS</b>		<b>COMUNA:SALINAS</b>	
<b>DIRECCIÓN: PANZALEOS</b>			
<b>TELÉFONO.:032210104</b>			
<b>LISTADO DE SOCIOS POR LECTURAS PROCESADAS</b>			
<b>N°</b>	<b>USUARIO DEL SISTEMA</b>	<b>CÓDIGO DEL USUARIO</b>	<b>CÉDULA-USUARIO</b>
1	ACARO SILVA MARCO ANTONIO	0000000265	1721254397
2	ACEBO MENA MARIUXI	0000000176	0200854632
3	AGUILAR CORDOVA JORGE ELIVERTO	0000000317	0201271517
4	AGUILAR ROCHINA MARÍA ROSA	0000000002	0201549755
5	ALDAZ ASAS CARMEN ESTHER	0000000270	0201292414
6	ALLAUCA REA CARMEN ISABEL	0000000005	0502551344
7	ALLAUCA REA MARCELO JAVIER	0000000003	0502052954
8	ARIAS LEMA ROSA AMADA	0000000006	0201807229
9	ARIAS LEMA SERGIO JAVIER	0000000235	0201689908
10	ARIAS LEMA SERGIO JAVIER	0000000358	0201538352
11	ARIAS TUALOMBO LILIANA SOLEDAD	0000000311	0202109716
12	ARIAS TUALOMBO LUIS ENRIQUE	0000000300	0202089587
13	ARIAS VALLADARES BETHI MARGOTH	0000000004	0201295532
14	ARIAS VALLADARES EFRAIN ENRIQUE	0000000007	0201104684
15	ARIAS VALLADARES MARCIA CARMITA	0000000008	0201170651
16	ARIAS VALLADARES MARCIA CARMITA	0000000320	0201170651
17	ARIAS VALLADARES SENAY MARINA	0000000009	0200984235
18	AZAS POAQUIZA MARÍA ESTHER	0000000323	0201131067
19	AZAS POAQUIZA SEGUNDO ÁNGEL	0000000324	0200704948
20	AZAS POAQUIZA SEGUNDO REYMUNDO	0000000326	0201369824
21	AZOGUE AZOGUE JUAN JOSÉ	0000000010	0200966315
22	AZOGUE CAIZA ROSA PATRICIA	0000000237	1804679833
23	AZOGUE JUAN MARIANO	0000000236	0202005898
24	CADENA PUNGAÑA HONORIO	0000000254	0201800513
25	CADENA GARCES CERBULO EBELIO	0000000012	0200550838
26	CADENA GARCES CONSUELO FABIOLA	0000000011	0201021656
27	CADENA GARCES MERY ORAIDA	0000000013	0201457959
28	CADENA MASABAMBA CESAR ALFREDO	0000000016	0201197704
29	CADENA QUIHPE MARTHA CATALINA	0000000310	1803422185
30	CADENA YANCHALIQUN MANUEL MESIAS	0000000018	0200650208

31	CADENA YANCHALIQVIN SEGUNDO JUAN	000000014	0200426351
32	CALDERON LÓPEZ GLORIA MARIETA	000000282	0200587947
33	CALDERON LÓPEZ MARCO ELICEO	000000020	201124427001
34	CALDERON LÓPEZ RAÚL HERNAN	000000021	0200705176
35	CALDERON LÓPEZ MARÍA NATIVIDAD	000000161	0200705168
36	CASTRO AIDA MARINA	000000024	0200642221
37	CASTRO MUSSOLINE	000000025	0200063089
38	CASTRO VEGA MAGDA ELENA	000000276	0201799061
39	CASTRO VEGA MERCY ADRIANA	000000026	0200555007
40	CENTRO DE ABARROTOS ACOPIO	000000001	0200587020
41	CENTRO DE DESARROLLO ARTESANAL - TEXAL	000000027	291502733001
42	CENTRO DE QUESOS PHD	000000029	290044634001
43	CENTRO FEMENINO MARÍA AUXILIADORA	000000028	200950558001
44	CHAMORRO ALDAZ HUGO LENIN	000000335	0201463098
45	CHAMORRO ALDAZ SILVIA GUADALUPE	000000262	0201385945
46	CHAMORRO CALDERON ERICA ARACELY	000000293	0201650736
47	CHAMORRO CALDERON VÍCTOR HUGO	000000295	0201769650
48	CHAMORRO CHAMORRO JHONY ROLANDO	000000030	0201609757
49	CHAMORRO CHAMORRO MARÍA ISABEL	000000252	0201755352
50	CHAMORRO CHAMORRO OMAR GILBERTO	000000031	0200749711
51	CHAMORRO CHAMORRO OMAR GILBERTO	000000032	0200749711
52	CHAMORRO CHAMORRO SILVANA ELIZABETH	000000033	0200356996
53	CHAMORRO CÓRDOVA ANABEL	000000344	1803388527
54	CHAMORRO JOSEFINA	000000238	0201219102
55	CHAMORRO LÓPEZ JOHANNA FABIOLA	000000036	0201497310
56	CHAMORRO LÓPEZ MARIO ESTUARDO	000000037	0200074854
57	CHAMORRO LÓPEZ MAURO GILBERTO	000000038	0200587947
58	CHAMORRO LÓPEZ MARIO ESTUARDO	000000357	0200074854
59	CHAMORRO MASABANDA CESAR HUMBERTO	000000035	0201593027
60	CHAMORRO MASABANDA LISANDRO	000000322	0201712080
61	CHAMORRO MASABANDA ROSA ELENA	000000046	0200909034
62	CHAMORRO MAZABANDA SONIA MARGOD	000000167	0201669926
63	CHAMORRO MONTERO CESAR HUMBERTO	000000039	0200064673
64	CHAMORRO MONTERO LUIS ELIBERTO	000000040	0200025674
65	CHAMORRO MONTERO NAPO GONZALO	000000041	0200471340
66	CHAMORRO MONTERO NAPO GONZALO	000000042	0200471340
67	CHAMORRO MONTERO NAPO GONZALO	000000290	0200471340
68	CHAMORRO MONTERO SEGUNDO JUAN	000000043	0200356996
69	CHAMORRO MONTERO SEGUNDO JUAN	000000044	0200356996
70	CHAMORRO MONTERO SEGUNDO JUAN	000000045	0200356996
71	CHAMORRO PUNGAÑA RAÚL EDUARDO	000000061	0202087219

72	CHAMORRO SALAZAR ANABEL	0000000341	1803455300
73	CHAMORRO SALAZAR ANGELICA VIVIANA	0000000080	1803759769
74	CHAMORRO SALAZAR DARWIN IVAN	0000000305	1803369550
75	CHAMORRO SALAZAR EDGAR NAPOLEÓN	0000000047	0200471373
76	CHAMORRO SALAZAR EDGAR NAPOLEÓN	0000000048	0200471373
77	CHAMORRO SALAZAR EVA ERLINDA	0000000049	0200763431
78	CHAMORRO SALAZAR EVA ERLINDA	0000000119	0200763431
79	CHAMORRO SALAZAR LUIS HERNAN	0000000050	0201101714
80	CHAMORRO SALAZAR MARIO VINICIO	0000000332	1803018348
81	CHAMORRO SALAZAR SAUL BOLÍVAR	0000000051	1707507271
82	CHAMORRO SALAZAR VICTORIA ROMELIA	0000000057	0201184934
83	CHAMORRO SILVA JORGE MAURICIO	0000000258	0201712064
84	CHAMORRO SILVA LINO HERNÁN	0000000052	0201237450
85	CHAMORRO SILVA LINO HERNÁN	0000000053	0201237450
86	CHAMORRO VASCONEZ GALUTH ARMIDA	0000000054	0200320893
87	CHAMORRO VASCONEZ HUGO ANIBAL	0000000055	0200023034
88	CHAMORRO VELASTEGUI KARLA NATALIA	0000000056	0021540564
89	CHASI ROCHINA JOSÉ RAFAEL	0000000058	0200593390
90	CHÁVEZ CHÁVEZ LUIS FERNANDO	0000000059	0200732360
91	CHÁVEZ CHÁVEZ LUIS FERNANDO	0000000060	0200732360
92	CHELA MULLO AGUSTÍN	0000000239	0201039716
93	CHISAG MASABANDA LUZ EDELMIRA	0000000302	0202107272
94	CHULCO LUZ MARÍA	0000000296	0201678273
95	CHUÑIR CHILPE FLAVIO ARTURO	0000000099	0102721819
96	CHUÑIR CHILPE FLAVIO ARTURO	0000000062	0102721719
97	COLLAY COLLAY FAUSTO EDUARDO	0000000312	0201251758
98	COLLAY MASABANDA CARMENAMELIA	0000000301	0201627346
99	COLLAY MAZABANDA LUIS RAÚL	0000000064	0201445491
100	COLLAY TALAHUA TELMO ALCIDES	0000000063	0200965366
101	COMUNA MATIAVÍ SALINAS	0000000330	291501605001
102	COMUNA MATIAVÍ SALINAS /BAÑOS PÚBLICOS	0000000079	291501605001
103	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA	0000000069	290034337001
104	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA.	0000000100	290034337001
105	COOPERATIVA DE PROD. AGROP. EL SALINERITO	0000000264	291504639001
106	CÓRDOVA ARIAS BLANCA NORMITA	0000000266	0201055563
107	CÓRDOVA ARIAS BLANCA NORMITA	0000000070	0201055563
108	CÓRDOVA AZAS WILIAM JAVIER	0000000333	0201714771
109	CÓRDOVA PUNGAÑA CÉSAR ÁNGEL	0000000327	0200640233
110	CORPORACIÓN GRUPPO SALINAS	0000000259	291505511001
111	DELGADO SALAZAR GLADYS ALEXANDRA	0000000267	0201498474
112	DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 -GUARANDA- MAG	0000000303	260004750001

113	DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN GUARANDA	<b>000000065</b>	260023110001
114	DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN GUARANDA	<b>000000066</b>	260023110001
115	DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN GUARANDA	<b>000000078</b>	260023110001
116	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD N° 02001 GUARANDA	<b>000000184</b>	260002970001
117	DURAN DURAN DANIEL MARCELINO	<b>000000071</b>	0201196110
118	DURAN DURAN FLAVIO ENRIQUE	<b>000000072</b>	0201104122
119	DURAN DURAN GILDER SALOMÓN	<b>000000245</b>	0201408697
120	DURAN DURAN NANCY ORAIDA	<b>000000073</b>	0201022530
121	DURAN PUNGAÑA FERNANDO MARCELINO	<b>000000074</b>	0200014926
122	ECHANIQUE BURT GINA MARÍA	<b>000000151</b>	0908239924
123	EMBUTIDORA FUNORSAL	<b>000000075</b>	290041708001
124	EMBUTIDORA FUNORSAL 2	<b>000000346</b>	290041708001
125	ESCOBAR ESCOBAR CRISTHIAN GEOVANNY	<b>000000077</b>	0202000550
126	ESCOBAR ESCOBAR MARCO VINICIO	<b>000000299</b>	0201953064
127	ESCOBAR ESCOBAR NANCY	<b>000000168</b>	0201115623
128	ESCOBAR ESCOBAR RUTH NELLY	<b>000000076</b>	0200654887
129	ESPÍN PUNGAÑA ILLIANITA MARLENE	<b>000000351</b>	0201411790
130	ESPINOZA MASABANDA AMADOR RODRIGO	<b>000000083</b>	0201495710
131	ESPINOZA MASABANDA ARTURO DAVID	<b>000000081</b>	0201879590
132	ESPINOZA MASABANDA EDGAR ARNULFO	<b>000000084</b>	0201612926
133	ESPINOZA MASABANDA MELIDA ERMILA	<b>000000297</b>	0201806528
134	ESPINOZA MASABANDA GRIMA MORAYMA	<b>000000347</b>	0201245875
135	ESPINOZA PASOS ARTURO OLMEDO	<b>000000082</b>	0200357028
136	FANTON IVANO	<b>000000345</b>	1726141573
137	FUNCONQUERUCOM	<b>000000359</b>	290044979001
138	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - ALLI SALINAS	<b>000000068</b>	291501583001
139	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - EX GUARDERIA	<b>000000096</b>	291501583001
140	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - ACEITES ESENCIALES	<b>000000022</b>	291501583001
141	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - ACEITES ESENCIALES	<b>000000128</b>	291501583001
142	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - ADULT O MAYOR	<b>000000298</b>	291501586001
143	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - CAPINA	<b>000000288</b>	291501583001
144	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - GRANJA	<b>000000257</b>	291501583001
145	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - HOGAR FEMENINO	<b>000000087</b>	291501583001
146	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - HOGAR MASCULINO	<b>000000086</b>	291501583001
147	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - HOGAR MASCULINO	<b>000000328</b>	291501586001
148	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - OFICINA CENTRAL	<b>000000088</b>	291501583001
149	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - PADRE LORINI	<b>000000023</b>	291501583001
150	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA - PISCINA	<b>000000329</b>	291501586001
151	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA CONFITES	<b>000000085</b>	291501583001
152	FUNDACIÓN FAMILIA SALESIANA SALINAS - TISANA	<b>000000348</b>	291501583001
153	FUNORSAL - HILANDERIA SALINAS	<b>000000342</b>	290041708001

154	FUNORSAL BAR CAFETRIA	000000019	200594521001
155	FUNORSAL CAPINA	0000000292	290041708001
156	FUNORSAL CENTRAL	0000000090	290041708001
157	FUNORSAL CONA	0000000067	290041708001
158	FUNORSAL-EX SALÓN CALIENTE	0000000178	290041708001
159	GAD PARROQUIAL RURAL SALINAS	0000000126	260012690001
160	GAD PARROQUIAL RURAL SALINAS	0000000268	260012690001
161	GAD PARROQUIAL RURAL SALINAS	0000000273	260012690001
162	GÓMEZ CORDOVA VILMA NATIVIDAD	0000000308	1802606978
163	GÓMEZ MIGUEL	0000000091	0201001523
164	GONZÁLES OÑA LUIS ALFONSO	0000000092	0702189739
165	GUALAN CHASI LUIS ENRIQUE	0000000093	0201164837
166	GUAMAN TUALOMBO CARMEN ELENA	0000000120	0201385903
167	GUAMAN TUALOMBO CARMEN ELENA	0000000121	0201385903
168	GUAMAN TUALOMBO SEGUNDO MANUEL	0000000094	0200597623
169	GUAMAN TUALOMBO VÍCTOR MANUEL	0000000095	0201111291
170	GUAMAN YUMBULEMA MARÍA JUANA	0000000249	0201348620
171	HOSPEDERIA FUNORSAL	0000000097	290041708001
172	HOTEL EL REFUJIO SALINAS	0000000098	201783875001
173	LÓPEZ SAMANIEGO JUDITH IRENE	0000000106	0200752038
174	LÓPEZ CHAMORRO GUIDO ORLANDO	0000000218	0200489250
175	LÓPEZ DURAN NANCY GEOVANNA	0000000255	0201909777
176	LÓPEZ NEPTALY	0000000101	0290195805
177	LÓPEZ RAMÍREZ FREDY BOLÍVAR	0000000102	0201085636
178	LÓPEZ RAMÍREZ MARÍA GEOMANA	0000000280	0201815347
179	LÓPEZ RAMÍREZ OSCAR AUGUSTO	0000000103	0200820749
180	LÓPEZ RAMÍREZ SHERMAN MAURICIO	0000000104	0201532017
181	LOPEZ RAMÍREZ VICENTE SHOBYN	0000000034	020133879-5
182	LÓPEZ RAMÍREZ WILSON SALOMÓN	0000000105	0200642262
183	LÓPEZ RAMÍREZ WILSON SALOMÓN	0000000240	0200642262
184	LÓPEZ SAMANIEGO JUDITH IRENE	0000000286	0200752038
185	LÓPEZ SAMANIEGO LUIS JOVANNY	0000000107	0200092234
186	LÓPEZ VASCONEZ EDISON FERNANDO	0000000256	1802217883
187	LÓPEZ VASCONEZ EDWIN ERNESTO	0000000109	1801582279
188	LUMBI PATIN RODRIGO	0000000241	0200642262
189	LUMBI QUINALOA RAMON	0000000110	0200501682
190	LÓPEZ LÓPEZ MARCO ANTONIO	0000000356	0201814522
191	MANOBANDA CHIDA MARÍA HILDA	0000000242	0201958055
192	MANOBANDA GOMEZ MANUEL SEGUNDO	0000000113	0200540813
193	MANOBANDA GOMEZ MIGUEL ÁNGEL	0000000112	0200766657
194	MANOBANDA GOMEZ SEGUNDO AGUSTÍN	0000000111	0200554640

195	MANZANO CASTRO CÉSAR AUGUSTO	0000000114	0200324366
196	MANZANO CASTRO LUZ AMADA	0000000115	0200977437
197	MASABANADA CHULCO CÉSAR VICENTE	0000000118	0201378593
198	MASABANDA CHAMORRO ANA JAQUELINE	0000000089	0201692829
199	MASABANDA CHULCO FREDY ANIBAL	0000000116	0201598337
200	MASABANDA GALLO VILMA ESTER	0000000122	0201714383
201	MASABANDA LEMA WILLIAN FERNANDO	0000000117	0605792837
202	MASABANDA REA VICENTE	0000000125	0200764686
203	MASABANDA VEGA ÁNGEL MIGUEL	0000000124	0201692829
204	MAZABANDA CAIZAHUANO MARIA CONSUELO	0000000355	1803576857
205	MEDINA SILVA NANCY LIZBETH	0000000243	0104727458
206	MIRANDA ORTIZ ELSIA	0000000127	201171832001
207	MIRANDA ORTIZ ELSIA	0000000309	0201171832
208	PAROLIN DAVIDE	0000000250	175543316001
209	PAROLIN DAVIDE	0000000334	175543316001
210	POAQUIZA AZAS ANGEL EUCLIDES	0000000253	0200922904
211	POAQUIZA AZAS MARÍA ROSA	0000000129	0200922128
212	POAQUIZA AZAS SEGUNDO MANUEL	0000000304	0201123122
213	PUNGAÑA PUNGAÑA ELVIA CENAYDA	0000000136	0201630787
214	PUNGAÑA COLLAY MIRIAM ELENA	0000000319	0201942380
215	PUNGAÑA ESPINOZA OFELIA MARIETA	0000000130	0200836575
216	PUNGAÑA LINARES ROSA AMÉRICA	0000000132	0201040516
217	PUNGAÑA LINARES ROSA AMÉRICA	0000000133	0201040516
218	PUNGAÑA MASABANDA CÉSAR ALFREDO	0000000294	1804708483
219	PUNGAÑA MASABANDA EDISON ALEXANDRO	0000000279	0201866191
220	PUNGAÑA MASABANDA HUGO ORLANDO	0000000141	0201032703
221	PUNGAÑA MAZABANDA CÉSAR ALFREDO	0000000134	0200597615
222	PUNGAÑA MILTON GUALBERTO	0000000135	0200841047
223	PUNGAÑA PUNGAÑA ELVIA CENAYDA	0000000154	0201630787
224	PUNGAÑA SEGUNDO CAMILO	0000000138	0200600096
225	PUNGAÑA SEGUNDO CAMILO	0000000139	0200600096
226	PUNGAÑA SENaida ELSA	0000000140	0200657112
227	PUNGAÑA TERESA JUDITH	0000000137	0201302841
228	PUNINA CAMBO ÁNGEL LLOVANI	0000000142	0201254250
229	PUNINA CHIMBORAZO NELSON RAMIRO	0000000289	0201679552
230	PUNINA CHIMBORAZO SERGIO ASDRUBAL	0000000143	0201348471
231	PUNINA COLLAY ZOILA VICTORIA	0000000285	0200696821
232	PUNINA MASABANDA JULIA	0000000144	0201502176
233	PUNINA MASABANDA MARCIA	0000000244	0201630787
234	PUNINA TOABANDA DOLORES	0000000145	0200748499
235	QUINALOA ARELLANO FLOR MERIDA	0000000146	0200647154

236	QUINALOA ROBALINO CARLOS	0000000147	0201337432
237	QUINATO A CHAMORRO MARIELA	0000000272	1803388576
238	QUINATO A POZO VINICIO GERMAN	0000000148	1705450945
239	QUISHPE SIGCHA MARIA ROSA	0000000251	0200740546
240	RAMÍREZ LOPEZ WASHINGTON VINICIO	0000000150	1802997831
241	RAMÍREZ CHAMORRO MERCEDES	0000000108	0201672177
242	RAMÍREZ CHAMORRO SAMUEL	0000000149	0200074805
243	RAMÍREZ CHAMORRO SAMUEL	0000000278	0200748005
244	RAMÍREZ LÓPEZ WILLIAM EDUARDO	0000000343	1802328938
245	RAMÍREZ LÓPEZ DAVID AURELIO	0000000353	1803723640
246	RAMÍREZ VÁSCONEZ CRISTINA ALEXANDRA	0000000152	0201532371
247	RAMOS CHAMORRO JUDITH CECILIA	0000000153	0200923051
248	RAMOS TIXILEMA BENJAMIN RAÚL	0000000155	0200637577
249	RAMOS TIXILEMA BENJAMIN RAÚL	0000000287	0200637577
250	RAMOS TIXILEMA MANUEL MESIAS	0000000156	0200880870
251	RAMOS TIXILEMA MANUEL MESIAS	0000000157	0200880870
252	RAMOS TIXILEMA MARCELINO NICANOR	0000000158	0201007788
253	REA ALDAZ GILBERTH FABIAN	0000000338	0202315453
254	REA PUNINA LUIS MAURO	0000000159	0201197266
255	REA ROCHINA SEGUNDO RAFICO	0000000131	0201430444
256	REA TOALOMBO LUIS VÍCTOR	0000000160	0201193695
257	REA TOALOMBO LUIS VIÍCTOR	0000000321	0201193695
258	RUÍZ LIZANDRO	0000000163	0200984615
259	RUÍZ MIRANDA RIGOBERTO	0000000164	0201801107
260	RUÍZ QUINALOA CLEVER	0000000165	0200966661
261	RUÍZ QUINALOA CLEVER	0000000166	0200966661
262	RUÍZ QUINALOA FREDY EDUARDO	0000000162	0201446085
263	RUÍZ URBANO DORIAN FERNANDO	0000000271	0201805447
264	SALAZAR CHAMORRO WILMAN GEOVANNY	0000000248	0201557410
265	SALAZAR GONZALO MISAEAL	0000000169	0200471381
266	SALAZAR GONZALO MISAEAL	0000000170	0200471381
267	SALAZAR GUERRERO ERLINDA CUMANDA	0000000260	0200820749
268	SALAZAR GUERRERO OSWALDO	0000000171	0200645083
269	SALAZAR MASABANDA MARINA YOLANDA	0000000174	0201527249
270	SALAZAR MASABANDA RENAN MISAEAL	0000000173	0201104767
271	SALAZAR MASABANDA TARGELIA SARA	0000000202	0200956068
272	SALAZAR PUNGAÑA ORLIN ELICEO	0000000175	0201374535
273	SALAZAR PUNGAÑA JOHN MAURICIO	0000000352	2015338436
274	SALAZAR RUIZ CARLOS HUMBERTO	0000000177	0200272268
275	SAMANIEGO CHAMORRO WASHINGTON	0000000179	1801531359
276	SÁNCHEZ SÁNCHEZ JORGE LUIS	0000000247	1802887297



277	SÁNCHEZ SÁNCHEZ JORGE LUIS	000000284	1802887297
278	SECADORA DE HONGOS	000000180	290044863001
279	SILVA LÓPEZ ELADIA NATIVIDAD	000000181	0201039708
280	SILVA RUÍZ ELADIO MISAEL	000000182	0201207669
281	SILVA VALLE WILLIAM GEOVANY	000000183	0201180445
282	TALAHUA COLLAY LUIS ALBERTO	000000017	020125678 1
283	TALAHUA COLLAY LUIS ALBERTO	000000185	0201256781
284	TIRADO VALLADARES ARGELIA PETITA	000000187	0200640282
285	TIRADO VALLADARES BLANCA	000000186	0200650125
286	TIXILEMA SIGCHA MARÍA ALEGRÍA	000000188	0200863512
287	TOALOMBO PUNINA LUIS ARMANDO	000000336	0201783875
288	TOALOMBO FRANCISCO	000000189	0200743714
289	TOALOMBO MASABANDA JUAN PABLO	000000283	0201940061
290	TOALOMBO PAZ GREGORIO	000000199	0200852135
291	TOALOMBO PUNINA LUIS ARMANDO	000000337	0201783875
292	TOALOMBO PUNINA LUIS GONZALO	000000190	0200858066
293	TOALOMBO PUNINA SEGUNDO AURELIO	000000281	0201021110
294	TOALOMBO PUNINA SEGUNDO OSWALDO	000000201	0201203544
295	TOALOMBO PUNINA SEGUNDO OSWALDO	000000291	0201203544
296	TOALOMBO QUISHPE EDWIN ISRAEL	000000192	0201400827
297	TOALOMBO QUISHPE JAVIER ALONSO	000000194	0201527231
298	TOALOMBO RICARDO	000000123	0200696854
299	TOALOMBO TOALOMBO JOSE MANUEL	000000195	0200660116
300	TOALOMBO TUALOMBO CLAUDIO PATRICIO	000000172	0201850625
301	TOAPANTA AZOGUE LUZ BEATRÍZ	000000318	0201447554
302	TOAPANTA DE LA CRUZ ANA YOLANDA	000000263	0201634797
303	TOAPANTA DE LA CRUZ LIDA LUZMILA	000000196	0201541828
304	TOAPANTA DE LA CRUZ MARY PATRICIA	000000275	0201748878
305	TUALOMBO ARIAS SHOFRE WLADIMIR	000000246	0201837663
306	TUALOMBO HUGO ISRAEL	000000193	0201484466
307	TUALOMBO MASABANDA JESSICA DANIELA	000000354	0202350765
308	TUALOMBO PUNINA CARLOS ANDRES	000000331	0201841798
309	TUALOMBO PUNINA ERMELINDA	000000198	0201198686
310	TUALOMBO PUNINA ROSALINA	000000191	0200646606
311	TUALOMBO PUNINA SEGUNDO AURELIO	000000200	0201021110
312	TUAPANTA LINARES CÉSAR ALCIDES	000000197	0200013308
313	VALLE ATACUSHI JAVIER	000000205	0201552080
314	VALLE CHAMORRO ROSA ADRIANA	000000203	0200921674
315	VALLE SALAZAR CARLOS DARWIN	000000204	0201723855
316	VARGAS CHAMORRO BLANCA GABRIELA	000000306	0201114501
317	VARGAS CHAMORRO CLAUDIO FABIAN	000000207	0201114618

318	VARGAS CHAMORRO CLAUDIO FABIÁN	000000313	0201114618
319	VARGAS CHAMORRO JOSÉ ANTONIO	000000206	0200587020
320	VARGAS ESCOBAR EDGAR GUILLERMO	000000208	0201593159
321	VARGAS LÓPEZ AIDE AVIGALL	000000314	0200953586
322	VARGAS LÓPEZ GILBERTO BOLIVAR	000000210	0200504355
323	VARGAS LÓPEZ GLADYS ELENA	000000315	0200587020
324	VARGAS LÓPEZ JOSE ALONSO	000000211	0200076412
325	VARGAS LÓPEZ OSWALDO ROGRIGO	000000212	0200414969
326	VARGAS SEVILLA GILBERT WILFRIDO	000000214	0201480324
327	VARGAS SEVILLA JANETH PATRICIA	000000213	0201727633
328	VARGAS SEVILLA JUAN CARLOS	000000350	0201835386
329	VÁSCONEZ VEGA JORGE EDUARDO	000000219	0201301850
330	VÁSCONEZ CHÁVEZ CARMITA MORAIMA	000000307	0200586899
331	VÁSCONEZ CHÁVEZ CELIDA HORTENCIA	000000215	0200066884
332	VÁSCONEZ CHÁVEZ CELIDA HORTENCIA	000000274	0200066884
333	VÁSCONEZ CHÁVEZ CÉSAR GERMAN	000000216	0200064117
334	VÁSCONEZ CHÁVEZ EDGAR ANIBAL	000000217	0200395671
335	VÁSCONEZ LÓPEZ ADRIANA ESPERANZA	000000015	1803419488
336	VÁSCONEZ NARANJO HUGO WILSON	000000209	0200428712
337	VÁSCONEZ NARANJO HUGO WILSON	000000220	0200428712
338	VÁSCONEZ NARANJO HUGO WILSON	000000221	0200428712
339	VÁSCONEZ SALAZAR LUCILA	000000261	0201385945
340	VÁSCONEZ VALLE LENIN RENELMO	000000269	1708861628
341	VÁSCONEZ VEGA CLARA ERNESTINA	000000222	0200930535
342	VÁSCONEZ VEGA JENNY LORENA	000000339	0201628088
343	VÁSCONEZ VEGA JENNY LORENA	000000340	0201628082
344	VASCONEZ VEGA NAPOLEÓN	000000223	0201064631
345	VÁSCONEZ VEGA RENAN BOLÍVAR	000000224	0200971554
346	VÁSCONEZ VEGA RIQUELME	000000225	0200811842
347	VEGA SALAZAR WILFRIDO EDISON	000000229	0201115458
348	VEGA SALAZAR WILSON ALBERTO	000000230	0201010709
349	VEGA SALAZAR WILSON ALBERTO	000000231	0201010709
350	VEGA PEDRO SEGUNDO	000000227	0200060549
351	VEGA PEDRO SEGUNDO	000000325	0200060549
352	VEGA QUINALOA GENARO GUALBERTO	000000226	0201602976
353	VEGA SALAZAR VÍCTOR ISAIAS	000000228	0200909034
354	VEGA SOLANO LAURA MERCEDES	000000232	0201003977
355	VEGA SOLANO TERESA DE JESÚS	000000277	0200925097
356	YANCHALIQVIN BAZANTEZ GILBERTH	000000316	0201618626
357	YANCHALIQVIN TIXILEMA LUIS AMABLE	000000233	1801394436

**Anexo: N° 7. Fotos de la encuesta, Sociabilización y Junta Directiva**









**Anexo: N° 8. Certificado del Urkund**

**DR. LUIS RICARDO VILLACIS MONAR EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTES INTERESADAS**

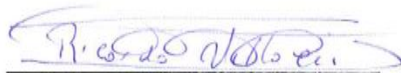
**CERTIFICA:**

Que las señoritas **SIGCHIA AZOGUE NATALY OFELIA Y TUALOMBO MASABANDA JESSICA DANIELA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación) ) ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 14 de Enero del 2020, del informe Final del Proyecto de Investigación denominado **“DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”** dando como resultado el 4% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro de parámetro legal establecido, en tal virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 15 de enero del 2020

Atentamente,



Dr. Luis Ricardo Villacis Monar  
Cd. N°: 020080293-2  
**DIRECTOR**

**URKUND**

Documento [TESIS DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.docx](#) (06336689)  
 Presentado 2020-01-14 16:05 (105:00)  
 Presentado por nataly@guab16@gmail.com  
 Recibido hiliacs.web@analys.orkund.com  
 Mensaje Buenas tardes Ing. le envío el trabajo de investigación, fuera tan amable de remitir el certificado. [listarvial@mercadopay.com.ec](#)  
 4% de estas 52 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes

67%

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA  
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y  
 AUDITORIA CP  
 TITULO DEL TRABAJO: DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTION ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE  
 YALCANTARILLADO SALINAS, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2019

AUTOR: Sighe Abogue Nataly Orla Tuatombo Macabanda Jerzica Daniela  
 Guaranda, noviembre 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
 Proyecto de Investigación,  
 previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

CP: "DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SALINAS, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2019"

Autor: SIGHE AZOQUE NATALY OFELIA TUALOUBO MASABANDA JESSICA DANIELA Director DR. RICARDO VILLALBA PAREING FERRNADA DURAN ECON. CARINITA BORJA Guaranda - Ecuador Año 2019

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS Ultima Correccion.docx
	<a href="https://goopen.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10689/6/UP-S1001601.pdf">https://goopen.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10689/6/UP-S1001601.pdf</a>
	<a href="https://repositorio.uce.edu.ec/bitstream/4600/1471/1/DISEÑO%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20ADMINISTRATIVOS%20EN%20LA%20JUNTA%20ADMINISTRADORA%20DE%20AGUA%20POTABLE%20Y%20ALCANTARILLADO%20SALINAS%20CANTON%20GUARANDA%20PROVINCIA%20BOLIVAR%20AÑO%202019.pdf">https://repositorio.uce.edu.ec/bitstream/4600/1471/1/DISEÑO%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20ADMINISTRATIVOS%20EN%20LA%20JUNTA%20ADMINISTRADORA%20DE%20AGUA%20POTABLE%20Y%20ALCANTARILLADO%20SALINAS%20CANTON%20GUARANDA%20PROVINCIA%20BOLIVAR%20AÑO%202019.pdf</a>
	sandra peero.docx
	TESIS DEFENSA CORRECTO.docx
	INFORME FINAL PROYECTO INVESTIGATIVO corregido.docx
	Tesis Arreglada Defensa - norma APA BIEN.docx

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR / INFORME FINAL PROYECTO INVESTIGATIVO corregido.docx 67%

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA  
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y  
 AUDITORIA  
 TITULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN Los Procedimientos De Control Interno En Los Cobros Mensuales En La Junta Administradora De Agua Potable

*Nataly Orla Tuatombo Macabanda Jerzica Daniela*