



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO - FINANCIERO
PARA LA "JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN" DE LA
PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA
DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2022 – 2026.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR:

JUAN ALEXANDER CHASIG POMBOZA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO - FINANCIERO
PARA LA "JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN" DE LA
PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA
DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2022 – 2026.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR: JUAN ALEXANDER CHASIG POMBOZA

DIRECTORA: ING. GINA MARICELA CEDEÑO ÁVILA

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Juan Alexander Chasig Pomboza

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Juan Alexander Chasig Pomboza, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 23 de diciembre de 2022

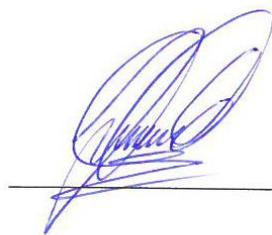


Juan Alexander Chasig Pomboza

180516217-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO - FINANCIERO PARA LA "JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN" DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2022 – 2026.**, realizado por el señor: **JUAN ALEXANDER CHASIG POMBOZA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Francisco Eduardo Toscano Guerra PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-12-23
Ing. Gina Maricela Cedeño Ávila DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-23
Ab. Andrés Gustavo Loza Torres ASESOR DEL TRIBUNAL INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-23

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Investigación lo dedico a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y estuvieron en los momentos malos y buenos. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Juan

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Juan

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Delimitación del problema	3
1.3. Problema General de la Investigación	3
1.4. Sistematización del problema	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación Teórica</i>	4
1.6.2. <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.6.3. <i>Justificación Práctica social</i>	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Referencias teóricas	7
2.2.1. <i>Finanzas</i>	7
2.2.2. <i>Gestión</i>	7
2.1.1.1 <i>Gestión financiera</i>	8
2.1.1.2 <i>Gestión administrativa</i>	8
2.2.3. <i>Modelo</i>	8
2.1.2 <i>Modelo de gestión</i>	9

2.1.3	Análisis FODA.....	10
2.1.4	Modelo de gestión administrativo – financiero.....	10
2.1.4.1	Procesos administrativos.....	11
2.1.4.2	Filosofía.....	12
2.1.4.3	Servicios.....	12
2.1.4.4	Misión.....	13
2.1.4.5	Visión.....	13
2.1.4.6	Valores Corporativos	13
2.1.4.7	Estructura Organizacional.....	13
2.1.4.8	Objetivos institucionales.....	14
2.1.4.9	Eficiencia.....	14
2.1.4.10	Eficacia.....	15
2.1.5	Análisis.....	15
2.1.5.1	Importancia modelo de gestión financiera.....	16
2.1.6	Análisis financiero.....	16
2.1.6.1	Métodos de Análisis financiero	17
2.1.6.2	Análisis horizontal.....	17
2.1.6.3	Análisis vertical.....	17
2.1.6.4	Indicadores financieros	17
2.1.7	Procesos operativos.....	20
2.1.7.1	Beneficios de la implantación de procesos.....	20
2.1.8	Estrategias y ejes de mejora.....	21
2.1.8.1	Elaboración de políticas y procedimientos administrativos y financieros	21
2.1.8.2	Ciclo de planificación anual.....	21
2.1.8.3	Estructura de control.....	22
2.1.9	Usuario.....	22
2.1.10	Servicio de agua potable.....	22
2.1.11	Fundamento legal.....	23
2.1.11.1	Juntas administradoras de agua potable y alcantarillado	23
2.1.12	Idea a defender	23
2.1.13	Variables	23

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	24
3.1	Enfoque de investigación.....	24

3.1.1	<i>Enfoque cualitativo</i>	24
3.1.2	<i>Enfoque cuantitativo</i>	24
3.2	Nivel de investigación	24
3.2.1	<i>Investigación exploratoria</i>	25
3.2.2	<i>Investigación descriptiva</i>	25
3.2.3	<i>Investigación explicativa</i>	26
3.3	Diseño de investigación	26
3.3.1	<i>No experimental</i>	26
3.3.2	<i>Longitudinal</i>	27
3.4	Tipo de estudio	27
3.4.1	<i>Investigación aplicada.</i>	27
3.4.2	<i>Investigación de campo</i>	27
3.5	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	28
3.5.1	<i>Población</i>	28
3.5.2	<i>Muestra</i>	28
3.5.2.1	<i>Tamaño de la muestra</i>	29
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	30
3.6.1	<i>Métodos</i>	30
3.6.2	<i>Técnicas</i>	30
3.6.3	<i>Instrumentos</i>	31

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
4.1	Análisis e interpretación de resultados	32
4.2	Entrevista	52

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	55
5.1	Propuesta	55
5.1.1	<i>Introducción</i>	55
5.1.1.1	<i>Antecedentes de la Junta</i>	55
5.1.2	<i>Objetivos</i>	56
5.1.2.1	<i>Objetivo general</i>	56
5.1.2.2	<i>Objetivo específico</i>	56

5.1.3	<i>Aplicación de la matriz FODA</i>	57
5.1.3.1	<i>Matriz externa: Oportunidades y Amenazas</i>	57
5.1.3.2	<i>Matriz interna: Fortalezas y Debilidades</i>	57
5.1.3.3	<i>Matriz FODA</i>	59
5.1.3.4	<i>Ponderación de la matriz FODA</i>	59
5.1.3.5	<i>Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)</i>	60
5.1.3.6	<i>Matriz de evaluación de los factores internos (EFI)</i>	61
5.1.3.7	<i>Estrategias de la matriz FODA</i>	63
5.1.4	<i>Plan Estratégico Administrativo- Financiero</i>	65
5.1.4.1	<i>Propuesta de la Misión</i>	65
5.1.4.2	<i>Propuesta de la visión</i>	65
5.1.4.3	<i>Principios corporativos</i>	65
5.1.4.4	<i>Valores organizacionales</i>	66
5.1.4.5	<i>Políticas de control</i>	67
5.1.4.6	<i>Estrategias</i>	68
5.1.5	<i>Cadena de Valor</i>	69
5.1.6	<i>Aplicación del proceso administrativo</i>	71
5.1.6.1	<i>Planificación</i>	71
5.1.6.2	<i>Estructura Organizacional Propuesto</i>	72
5.1.6.3	<i>Manual de funciones</i>	73
5.1.7	<i>Procedimientos administrativos</i>	78
5.1.7.1	<i>Procedimientos administrativos</i>	79
5.1.7.2	<i>Procedimiento de cobro de planillas</i>	83
5.1.7.3	<i>Procedimiento de constatación física de bienes</i>	86
5.1.7.4	<i>Procedimiento de compras</i>	89
5.1.8	<i>Procedimientos financieros</i>	92
5.1.8.1	<i>Procedimientos de contabilización de actividades y transacciones</i>	92
5.1.8.2	<i>Procedimientos de programación, formulación y aprobación del presupuesto</i>	95
5.1.9	<i>Políticas de dirección</i>	98
5.1.9.1	<i>Políticas de personal</i>	98
5.1.9.2	<i>Políticas de procesos</i>	99
5.1.9.3	<i>Políticas de activos</i>	100
5.1.9.4	<i>Políticas contables</i>	101
5.1.10	<i>Propuesta financiera</i>	103
5.1.10.1	<i>Plan de cuentas</i>	104
5.1.10.2	<i>Registros contables</i>	106

<i>5.1.10.3 Construcción de balance general y estado de resultados.....</i>	<i>107</i>
<i>5.1.10.4 Análisis vertical.....</i>	<i>110</i>
<i>5.1.10.5 Análisis horizontal.....</i>	<i>113</i>
<i>5.1.10.6 Indicadores financieros</i>	<i>115</i>
5.1.11 Plan de acción.....	117
5.1.12 Monitoreo.....	121
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES.....	123
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Indicadores financieros.....	18
Tabla 1-4:	Fines de constitución.	32
Tabla 2-4:	Calificación de servicios.....	33
Tabla 3-4:	Trato y la cordialidad de la directiva y/o trabajadores.	34
Tabla 4-4:	Elección de directiva.	35
Tabla 5-4:	Conformación de listas.....	36
Tabla 6-4:	Ingresos recaudados.....	37
Tabla 7-4:	Conflictos por servicios.	38
Tabla 8-4:	Costo de mantenimiento sistema de agua potable.....	39
Tabla 9-4:	Sesiones convocadas.	40
Tabla 10-4:	Tiempo en el que soluciono el problema.....	41
Tabla 11-4:	Opinión del usuario.	42
Tabla 12-4:	Derechos y Obligaciones como Usuario.	43
Tabla 13-4:	Mantenimiento del sistema de agua potable.....	44
Tabla 14-4:	Socialización de ingresos y gastos.....	45
Tabla 15-4:	Costo del servicio.	46
Tabla 16-4:	Cobros indebidos.	47
Tabla 17-4:	Realización de funciones.....	48
Tabla 18-4:	Control mora.....	49
Tabla 19-4:	Uso y contaminación del agua potable.....	50
Tabla 20-4:	Evaluación general de la Junta.	51
Tabla 1-5:	Matriz externa: oportunidades y amenazas.	57
Tabla 2-5:	Matriz interna: fortalezas y debilidades.....	57
Tabla 3-5:	Matriz FODA.....	59
Tabla 4-5:	Ponderación de la matriz.	60
Tabla 5-5:	Matriz de evaluación de factores externos.	60
Tabla 6-5:	Matriz de evaluación de los factores internos.	61
Tabla 7-5:	Estrategias de la matriz FODA.....	63
Tabla 8-5:	Principios corporativos.....	65
Tabla 9-5:	Valores organizacionales.....	66
Tabla 10-5:	Propongo las siguientes políticas:.....	67
Tabla 11-5:	Estrategias institucionales.	68
Tabla 12-5:	Objetivos por área.....	71

Tabla 13-5:	Manual de funciones para la asamblea general de usuarios beneficiarios.....	73
Tabla 14-5:	Manual de funciones para la asesoría por SENAGUA.....	74
Tabla 15-5:	Manual de funciones para la presidencia.....	74
Tabla 16-5:	Manual de funciones para la vicepresidencia.	75
Tabla 17-5:	Manual de funciones para la secretaria.....	75
Tabla 18-5:	Manual de funciones para el contador.....	76
Tabla 19-5:	Manual de funciones para la tesorera.	76
Tabla 20-5:	Manual de funciones para la asesoría técnica operador.....	77
Tabla 21-5:	Manual de funciones para la unidad de tramitación sindico.....	77
Tabla 22-5:	Manual de funciones para vocales.....	78
Tabla 23-5:	Procedimiento: contratación de talento humano.	79
Tabla 24-5:	Procedimiento: contratación de cobro de planillas.....	83
Tabla 25-5:	Procedimiento: contratación de constatación física de bienes.....	86
Tabla 26-5:	Procedimiento: contratación de compra.	89
Tabla 27-5:	Procedimiento de contabilización de actividades y transacciones.	92
Tabla 28-5:	Procedimiento de programación, formulación y aprobación del presupuesto.....	95
Tabla 29-5:	Políticas de dirección.....	98
Tabla 30-5:	Políticas de personal.....	98
Tabla 31-5:	Políticas de procesos.....	99
Tabla 32-5:	Políticas de activos.....	100
Tabla 32-5:	Políticas contables.....	101
Tabla 34-5:	Pasos para a la elaboración de los estados financieros.....	103
Tabla 35-5:	Plan de cuentas.....	104
Tabla 36-5:	Balance general.....	107
Tabla 37-5:	Estado de resultados.....	108
Tabla 38-5:	Análisis vertical del balance general.....	110
Tabla 39-5:	Análisis vertical del estado de resultados.....	112
Tabla 40-5:	Análisis horizontal del balance general.....	113
Tabla 41-5:	Análisis horizontal del estado de resultados.....	114
Tabla 42-5:	Análisis de los indicadores financieros.....	115
Tabla 43-5:	Plan de acción.....	118
Tabla 44-5:	Indicadores de gestión.....	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Modelo de Gestión Administrativo-Financiero.....	9
Gráfico 2-2:	Modelo de gestión propuesto.....	11
Gráfico 1-4:	Fines de constitución.....	32
Gráfico 2-4:	Calificación de Servicios.....	33
Gráfico 3-4:	Trato y la cordialidad de la directiva y/o trabajadores.....	34
Gráfico 4-4:	Elección de directiva.....	35
Gráfico 5-4:	Conformación de listas.....	36
Gráfico 6-4:	Ingresos recaudados.....	37
Gráfico 7-4:	Conflictos por servicios.....	38
Gráfico 8-4:	Costo mantenimiento sistema de agua potable.....	39
Gráfico 9-4:	Costo mantenimiento sistema de agua potable.....	40
Gráfico 10-4:	Tiempo en el que soluciono el problema.....	41
Gráfico 11-4:	Opinión del usuario.....	42
Gráfico 12-4:	Derechos y Obligaciones como Usuario.....	43
Gráfico 13-4:	Mantenimiento del sistema de agua potable.....	44
Gráfico 14-4:	Socialización de ingresos y gastos.....	45
Gráfico 15-4:	Costo del servicio.....	46
Gráfico 16-4:	Cobros indebidos.....	47
Gráfico 17-4:	Realización de funciones.....	48
Gráfico 18-4:	Control mora.....	49
Gráfico 19-4:	Uso y contaminación del agua potable.....	50
Gráfico 20-4:	Evaluación general de la Junta.....	51
Gráfico 1-5:	Actividades de valor.....	70
Gráfico 2-5:	Cadena de valor propuesta.....	70
Gráfico 3-5:	Estructura Organizacional Propuesto.....	72
Gráfico 4-5:	Diagrama de contratación de talento humano.....	82
Gráfico 5-5:	Diagrama de servicios.....	85
Gráfico 6-5:	Diagrama constatación de bienes.....	88
Gráfico 7-5:	Diagrama – Compras.....	91
Gráfico 8-5:	Contabilización de actividades y transacciones.....	94
Gráfico 9-5:	Diagrama - Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto.....	97

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL SEÑOR PRESIDENTE DE LA JUNTA.

ANEXO B: ECUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS.

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es proponer un modelo de gestión administrativo – financiero para la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán” de la parroquia Quisapincha, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2022 – 2026, mediante la reestructuración, recuperación y manejo eficiente de los recursos administrativos y financieros con la finalidad de mejorar el desempeño de la institución. Para el presente trabajo de investigación se utilizó técnicas como: la observación directa, encuestas realizadas a los usuarios y una entrevista al presidente de la junta, además se realizó un análisis FODA donde se pudo determinar que tiene muchos años de operación, que la estructura organizacional, proceso de selección y reclutamiento no tienen correctamente definidos, duplicidad de funciones, se puede decir que se ha manejado empíricamente ya que no han diseñado un organigrama estructural ni manual de funciones, por ello surge la necesidad de proponer un modelo de administración - financiera enfocado en una misión, visión, valores, estrategias y políticas, a partir de los procesos desarrollados en cada área. Finalmente se concluye que el análisis situacional de la junta permitió identificar falencias y debilidades existentes en el área administrativa y financiera, y a la par desarrollar el modelo para la adecuada gestión de los recursos con el fin de alcanzar las metas y objetivos estratégicos fijados por la junta. Se recomienda a la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán” implementar el modelo de gestión administrativa-financiera propuesto ya que contiene políticas institucionales, flujogramas de procesos, manual de funciones, organigrama estructural, y análisis horizontal, vertical, al igual que ratios financieros para mejorar la toma de decisiones dentro de la junta.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN>, <ADMINISTRACIÓN>, <OPERACIÓN>, <ANÁLISIS FINANCIERO>, <RATIOS FINANCIEROS>.



10-01-2023

0089-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The main objective of the research is to propose an administrative-financial management model for the "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" of the Quisapincha parish, canton Ambato, province of Tungurahua, period 2022 - 2026, through the restructuring, recovery and efficient management of administrative and financial resources in order to improve the performance of the institution. For this research work, It was used techniques such as: direct observation, user surveys, and an interview with the president of the board, in addition, a SWOT analysis was conducted where it was determined that it has many years of operation, that the organizational structure, selection, and recruitment process are not properly defined, duplicity of functions, it can be said that it has been managed empirically since they have not designed a structural organization chart or manual of functions, therefore the need arises to propose a model of administration - financial focused on a mission, vision, values, strategies and policies, from the processes developed in each area. Finally, it is concluded that the board's situational analysis allowed to identify existing weaknesses and shortcomings in the administrative and financial area, and at the same time to develop a model for the adequate management of resources in order to achieve the strategic goals and objectives set by the board. It is recommended that the "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" implement the proposed administrative-financial management model since it contains institutional policies, process flow charts, functions manual, structural organization chart, and horizontal and vertical analysis, as well as financial ratios to improve decision making within the board.

Keywords: <MANAGEMENT MODEL>, <ADMINISTRATION>, <OPERATION>, <FINANCIAL ANALYSIS>, <FINANCIAL RATIOS>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.
C.I. 0603339334

INTRODUCCIÓN

La presente investigación desarrolla un modelo de gestión administrativo-financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia Quisapincha, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2022 – 2026 se enfoca en mejorar los procedimientos para buscar brindar un desempeño oportuno a los usuarios y fomentar la parte de la directiva a tomar decisiones que fortalezca el control financiero.

Para lo cual se ha desarrollado un diagnóstico con el fin de aplicar una matriz FODA que mantiene la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" para lo cual se desarrolla, encuesta a los usuarios y entrevista al presidente de la institución lo cual demuestra que no existen capacitaciones a los funcionarios de la junta, inexistencia de políticas y procedimientos, no tiene un organigrama estructural, no tiene una centralización de funciones de la directiva, ausencia de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, principios y valores, no están definidos los procedimientos administrativos y financieros en la junta, falta de manejo contable, financiero y de presupuesto.

La propuesta de un modelo de gestión administrativo – financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" aplica la creación de la filosofía corporativa, manejo contable y financiero mediante proceso que ayudan a mejorar el desempeño y aplicar el proceso contable de forma correcta para un buen servicio a los usuarios y beneficiarios.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Garantizar el acceso y la calidad de los servicios de Agua y Saneamiento (AyS) es un elemento esencial en el camino hacia el desarrollo sostenible a nivel global y, especialmente, en América Latina y el Caribe (ALC), debido a los impactos nocivos que la ausencia de acceso a servicios de Agua y Saneamiento de calidad genera, en el medioambiente, la salud, la educación y el crecimiento económico de la región. Las necesidades y oportunidades de inversión para el cierre de brechas en el sector son importantes. El avance en las últimas décadas ha sido relevante, sin embargo, los datos globales evidencian la existencia de una brecha significativa en el acceso a servicios básicos de agua potable y saneamiento. Según estima la Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2.200 millones de personas carecen de acceso a agua potable (un 29 % de la población mundial, en 2017), y 4.200 millones no tienen acceso a servicios básicos de saneamiento. (Montejo, Vogt, & Cantu, 2022).

En la República del Ecuador se establece que “El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos cumpliendo los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia” (CRE, 2008, art. 313). “El agua no puede ser privatizada, para lo cual la gestión del agua será únicamente pública o comunitaria. De igual forma el servicio público de alcantarillado y saneamiento, el servicio de agua potable y el riego serán suministrados por personas jurídicas del sector estatal o comunitario” (Ley de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014). “Las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento, son organizaciones comunitarias sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar servicios públicos de agua potable en las comunidades rurales”.

En el caso de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán ubicada en la parroquia de Quisapincha del cantón Ambato, dedicada a la regulación y administración de actividades relacionadas con el suministro de agua, comenzó sus actividades en el 2002 y el panorama durante las administraciones pasadas y actuales no es muy alentador, puesto que al no contar con un modelo de gestión administrativo-financiero la dirección de esta tienen dificultades para realizar sus actividades de manera eficiente.

Por lo que luego de haber realizado un breve diagnóstico a la Junta se pudo determinar una serie de falencias que dificultan el desempeño de sus actividades diarias como:

- La inexistencia de misión, visión, objetivos, valores, organigrama estructural esto genera que el personal no tenga el mismo direccionamiento institucional y sea eficiente-eficaz en sus actividades.
- No existe un manual de funciones de las distintas áreas operativas ocasionando la duplicidad de funciones puesto que, no se cumplen a cabalidad las tareas y responsabilidades designadas.
- Se evidencia la falta de capacitación al personal administrativo y operativo en atención tanto al usuario lo que genera un inadecuado servicio y una mala imagen para la Junta.
- Falta de revisión y análisis a los estados financieros, genera problemas en la toma de decisiones sobre inversión, financiamiento o endeudamiento y conlleva a un manejo inadecuado de los recursos.

Todos estos factores mencionados son perjudiciales tanto para la baja productividad como para el mal desempeño de la Junta, por ello es necesario el diseño de un modelo de gestión administrativa-financiera ya que es el eje central para llevar a cabo las diferentes actividades que conducirán a la obtención del máximo rendimiento administrativo y financiero.

1.2. Delimitación del problema

Campo: Administración – Financiera.

Área: Gestión Administrativa y Financiera.

Espacial: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

1.3. Problema General de la Investigación

¿De qué manera un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero incidirá en la operatividad de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan de la Parroquia Quisapincha, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2022-2026?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Cómo se establece la fundamentación teórica de los modelos de gestión administrativo-financiero para mejorar el desempeño de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan?
- ¿Cuál es la situación administrativo-financiero actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan?

- ¿A través de un modelo de gestión administrativo-financiero se podrá mejorar la operatividad de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Proponer un modelo de gestión administrativo-financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia Quisapincha, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2022 – 2026, con la finalidad de mejorar el desempeño de la institución.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Establecer una base teórica la cual va a validar la investigación.
- Identificar la situación administrativa y financiera que presenta en la actualidad la Junta Administradora de Agua potable y Alcantarillado Regional Condezán.
- Realizar un modelo de gestión administrativo-financiero para la Junta Administradora de agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán mediante la implementación de políticas, estrategias propias para el mejoramiento de los procesos administrativo y financieros.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación Teórica*

El presente trabajo de titulación se sustentó en investigación de carácter bibliográfico y científico por lo que se acudió a fuentes fiables como: libros, artículos científicos y sitios web, los mismo que respaldaron y aportaron al desarrollo de nuevo conocimiento que sirvió para la elaboración de esta investigación.

1.6.2. *Justificación Metodológica*

El presente trabajo de titulación posibilitó el uso de métodos de investigación científica como: encuestas, entrevistas, exploración técnica, que ayudaron a recopilar información primordial que junto con información bibliográfica y científica facilitaron acoplar un modelo administrativo-financiero de acorde con situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

1.6.3. *Justificación Práctica social*

La aplicación del presente trabajo de titulación reside desde la actual directiva ya que los beneficios de un modelo de gestión generaran un mejor desempeño de las actividades a partir de la implementación del mismo; a los usuarios ya que la calidad y eficiencia de servicios mejorar notablemente; de igual manera a quien realiza el presente trabajo de titulación, puesto que permitió la aplicación de los conocimientos adquiridos en la formación profesional de la carrera de Finanzas; así mismo a la sociedad, ya que generarían cambios importantes en el ambiente en el que se desarrolla la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para la realización del presente trabajo investigativo, se tomó en cuenta investigaciones similares. A continuación, se citan los siguientes puntos:

Tema: Modelo de gestión financiera para el Minimarket 4buy, ubicado en la parroquia Tumbaco, del cantón Quito. (Vargas, 2021).

Autor(es): Emily Valeria Vargas Concha.

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Objetivo general: Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para optimizar los recursos económicos y financieros del Minimarket 4Buy, ubicado en la parroquia Tumbaco, del cantón Quito. (Vargas, 2021, pág. 4).

Conclusiones:

Finalmente, luego de realizar el diagnóstico pertinente se procedió a diseñar el Modelo de Gestión Financiera partiendo de la información básica de la empresa, el análisis empresarial, el análisis financiero, la propuesta de diseño de organigrama, de un manual de funciones, el establecimiento de objetivos, estrategias, actividades, metas descritos en el POA y políticas financieras; y por último se encuentran los estados financieros proforma mismos que nos permiten visualizar el crecimiento económico y financiero del minimarket en los próximos cinco años. Esta herramienta servirá de guía al gerente general a administrar eficientemente los recursos económicos y financieros de la entidad y a tomar decisiones acertadas y oportunas que orientan a la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Vargas, 2021, pág. 77).

Tema: “Diseño de un modelo de gestión administrativa-financiera para el hospital general RIOHOSPITAL de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”. (Catagña, 2019).

Autor(es): Jessica Judith Catagña Pilco.

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Objetivo General: “Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa-Financiera para el Hospital General RIOHOSPITAL de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo mediante la

reestructuración de la filosofía institucional y financiera para el mejoramiento de los procesos administrativos-financieros”. (Catagña, 2019, pág. 3).

Conclusiones:

Al concluir la tesis propuesta por la autora, se pudo evidenciar que la manera más eficiente para la institución sujeta a análisis mejore su situación en el periodo en el que se efectuó la investigación, fue a través de la implementación de un modelo de gestión administrativa-financiera, puesto que de esta manera se podría contemplar la planificación estratégica adecuada a las necesidades de la organización, la reducción en la duplicidad de funciones, el uso eficiente de recursos y tiempo, y el mejoramiento de la calidad dentro de los procesos. (Catagña, 2019, pág. 145).

Con base en los trabajos anteriormente citados, se puede concluir que un modelo de gestión administrativo-financiero es crucial como herramienta de gestión para diferentes empresas, e instituciones, ya que permite optimizar los recursos económicos y financieros para mejorar el rendimiento y lograr una adecuada gestión de los recursos para el crecimiento y el desarrollo de las entidades.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Finanzas

De conformidad con (Pérez, 2019), las finanzas, ciencia que por excelencia se encarga de entender las causas y consecuencias de las transacciones financieras, así como de la maximización del valor de la empresa en el mercado y de la medida de los riesgos en las decisiones empresariales, es un ejemplo vivo de aciertos previos. Es preciso señalar que, en sus inicios, eran una función dentro de la contabilidad como ciencia económica, por lo que, para entender su devenir histórico y el desarrollo que ha alcanzado, debe partirse de las premisas históricas que condicionaron el surgimiento de las ciencias contables.

2.2.2. Gestión

Etimológicamente, la palabra gestión remite al latín “gestión”, donde se basa en la acción y la administración de algo. Por lo que se establece que la gestión es el conjunto de acciones que un individuo verifica con el fin de administrar un negocio o una institución hacia un fin. Y a su vez, la gestión empresarial da lugar a las actividades que se cumplen en las empresas luego del

planeamiento, convirtiendo en realidad los propósitos consignados en dichas organizaciones. (Fajardo & Soto, 2018 (Arias, 2020), p. 45).

2.1.1.1 Gestión financiera

Según el autor (Rosario & Rosario, 2017), describe que la gestión financiera es la suministración eficiente de las fuentes o recursos financieros, así como su adecuada planificación con la finalidad de tomar decisiones sobre las inversiones y financiación que corresponde a una empresa respecto a un periodo de tiempo que constituye a un valor circulante, en cumplimiento con la capacidad económica.

La gestión financiera como los resultados de las necesidades para disponer la información de manera cuantitativa sobre los diferentes beneficios obtenidos para la elaboración de las actividades económicas para la toma de decisiones respecto a la situación financiera en una empresa, en cumplimiento de sus objetivos financieros, que permita su crecimiento. (Aguilar & Hanni, 2017)

Se puede decir que la gestión financiera es fundamental para las empresas puesto que direcciona a una mejor toma de decisiones a la hora de cumplir sus metas propuestas.

2.1.1.2 Gestión administrativa

Según (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020), la gestión administrativa es un elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del progreso empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas.

2.2.3. Modelo

Un modelo puede definirse como una representación de un objetivo (el referente). Los referentes representados por los modelos pueden ser diversas entidades tales como objetos, fenómenos, procesos, ideas o sistemas. (Acevedo, García, Aragón, & Oliva, 2017).

El modelo es considera un conjunto de procesos integrados partiendo de las principales áreas del sistema de la organización, hasta diseñar indicadores y criterios basados en los planes y programas estratégicos que la organización ha pretendido llevar a cabo.

2.1.2 Modelo de gestión

El Modelo de gestión es la forma como se organizan y adoptan los recursos con el propósito de efectuar las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema. (Ortiz, 2018).

Según (Julio Quintana, 2020), al ser el modelo de gestión un patrón de funcionamiento integral, se debe incorporar la misión, visión, valores, objetivos principales, secundarios, protocolos, procesos e indicadores. Esta línea de pensamiento integradora permitirá contar con una organización eficiente. Además de que el concepto de modelo permite que el movimiento sea circular mediante la mejora continua como parte de la filosofía de calidad. Finalmente, otro beneficio implícito de los modelos es que brinda indicadores de rendimiento de la actividad lo cual facilita la medición del desempeño y el logro de los resultados.

Se puede analizar que un modelo de gestión es estratégico sirve para alcanzar las metas propuestas por la empresa y tomar decisiones adecuadas.

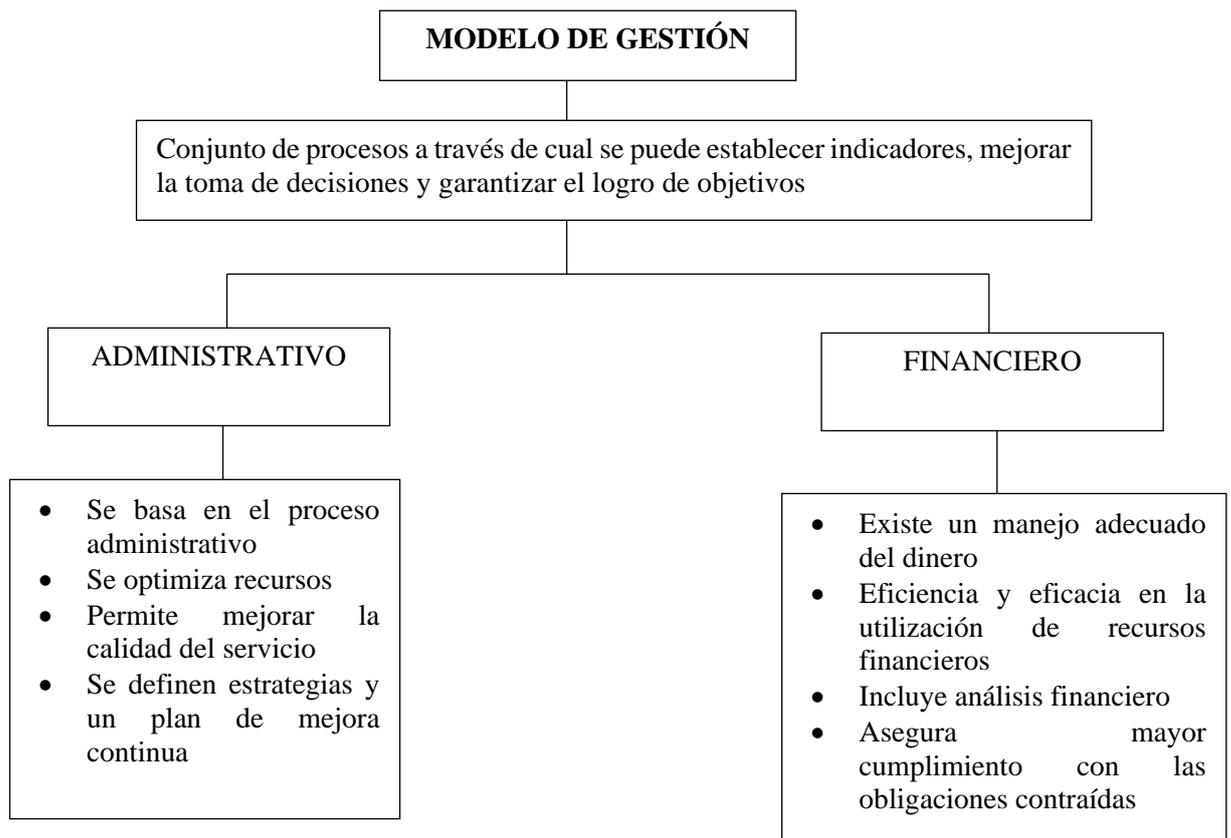


Gráfico 1-2: Modelo de Gestión Administrativo-Financiero.

Fuente: (Guerrero Barahona, 2015, pág. 56).

Realizado por: Chasig, J. 2022.

2.1.3 Análisis FODA

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual compete. El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis como producto, mercado, producto – mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios. (García & Paredes, 2018).

Según el autor (Luna A. , 2016), menciona que el análisis FODA implica evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del negocio y lograr conclusiones referentes a los siguientes puntos:

- La ponderación de las fortalezas y oportunidades del negocio en cuanto a sus capacidades de recursos y a sus oportunidades de mercado.
- La importancia para el negocio de solucionar sus debilidades de recursos y anticiparse con medidas de protección contra amenazas o riesgos externos.
- Constituye una base para emprender acciones estratégicas de mejora continua y sustentable.
- Motiva a reflexionar y contesta cuestionamientos referentes al tipo de fortalezas y capacidades futuras que necesita el negocio, en cuanto a las condiciones competitivas para lograr resultados exitosos.
- Toda debilidad o amenaza que se logre solucionar se transformará en una fortaleza u oportunidad.
- Al finalizar el análisis FODA los emprendedores pueden encontrar que para la visión, misión, ética, objetivos y estrategias que analizaron, con las decisiones de mantenimiento, revisión al alza, baja, invalidación y replanteo de la misión, visión, ética, objetivos y estrategias.

2.1.4 Modelo de gestión administrativo – financiero

Un modelo de gestión es un marco de referencia, un estándar, o un esquema administrativo para las organizaciones públicas y privadas en dónde los líderes o administradores plantean sus propias políticas y acciones para el alcance de los objetivos. (Recalde, Páez, Yépez, & Andrade, 2017).

La gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo como a corto plazo, por lo tanto, toda empresa en su funcionamiento diario necesita la gestión administrativa y financiera ya sea por

exigencias legales o por su propia organización interna, que permita el correcto manejo de la empresa.

El modelo descrito por el autor (Terrazas, 2017), tiene como objetivo es hacer que la organización se maneje con eficiencia y eficacia. Se trata de propiciar un manejo técnico, humano y transparente en el proceso tan delicado de la administración y la asignación de los recursos financieros en las organizaciones productoras de bienes. El modelo plantea el desarrollo de 4 fases secuenciales y lógicas: condiciones generales, planificación, ejecución y análisis y una última fase referida al control y la decisión.

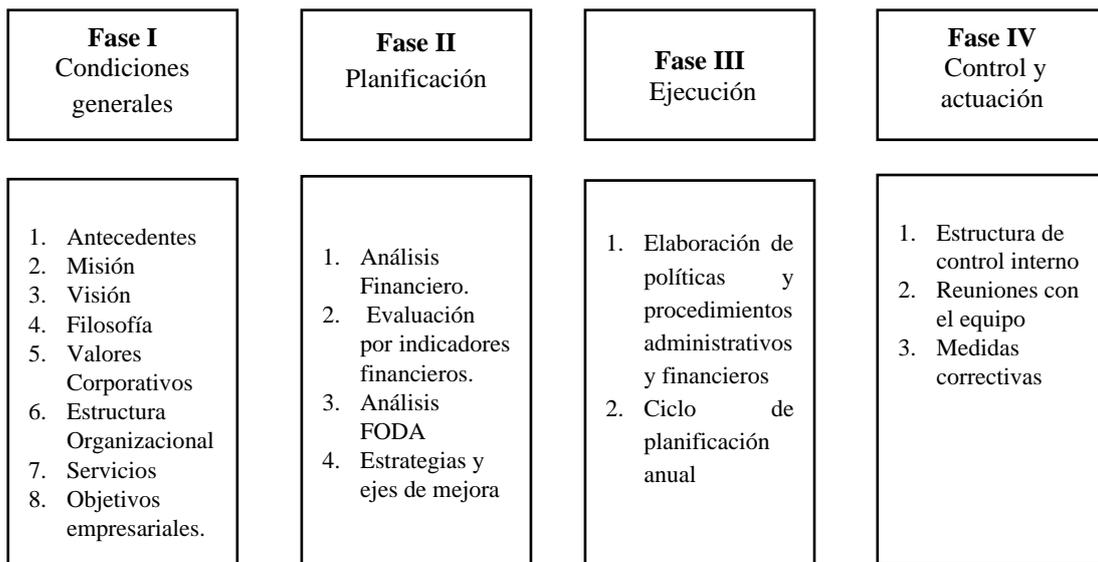


Gráfico 2-2: Modelo de gestión propuesto.

Fuente: (Terrazas, 2017).

Realizado por: Chasig, J. 2022.

2.1.4.1 *Procesos administrativos*

Los procesos administrativos son el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes (productos) o con la prestación de servicios (actividades especializadas) las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; a éstas las constituyen personas y recursos no humanos (físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc.) (Chiavenato, 2001, p. 23).

según (Duque, 2018; Acevedo, García, Aragón, & Oliva, 2017), menciona que es un proceso, en términos generales, es la conjunción de eventos sucesivos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad. Eso es lo que se hace o se debería hacer en las organizaciones, en los grupos

sociales. Ver la administración como un proceso que requiere de la consecución de actividades sucesivas, ordenadas y planeadas es, sin lugar a duda, el mejor elemento para lograr cumplir con lo idealizado por los accionistas de las empresas y los emprendedores de nuestro país.

Un proceso administrativo es una serie de actividades clave organizadas para lograr un objetivo: primero las actividades fijas, luego la asignación de los recursos necesarios, la coordinación de las actividades y finalmente la verificación del logro de los objetivos, son los siguiente:

- **Planificación:** Se fijan los objetivos a corto y largo plazo. Esto, partiendo de un análisis de la situación actual.
- **Organización:** Se establecen los procedimientos y estrategias a seguir para conseguir los objetivos planteados.
- **Dirección:** Es la puesta en marcha de lo planificado, teniendo en ocasiones que existir un gestor que lidere a un grupo de personas para que todos trabajen en la consecución de los mismos objetivos.
- **Control:** Es la etapa final, cuando se contrastan los resultados obtenidos con lo planificado con antelación.

2.1.4.2 *Filosofía*

La filosofía empresarial refleja las creencias, sentido de vida, mente, valores, sueños y corazón de los empresarios, se describe pensando que la empresa está siendo observada; cuando la empresa se hereda los directivos suponen que están cumpliendo una promesa. (Burgos & Rojo, 2017).

La filosofía responde a las siguientes preguntas: ¿Quién soy yo como persona? ¿Cuál es mi sentido de vida? ¿Hacia dónde se dirige la empresa?

2.1.4.3 *Servicios*

Es lo que se ofrece al cliente, distinguiendo su principal atributo o ventaja, precio, características físicas principales de los servicios y características del servicio post-venta o garantías principales. (Farías, Mercado, & García, 2016).

Se debe evaluar el tipo de producto o servicio a ofrecer y qué beneficio brindará a sus clientes, es muy importante que se ofrezca algo diferentes empresas de similares características. (Lara, 2020).

2.1.4.4 Misión

La misión es un enunciado que distingue a una organización de otra porque muestra su propósito. Formular la misión equivale a declarar su principal razón de existir identificando la función que cumple en la sociedad, su naturaleza y filosofía básicas. (Lara, 2020).

Las siguientes preguntas permiten construir la misión empresarial: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Para qué? y ¿Para quién se va a producir un bien o servicio?

2.1.4.5 Visión

La visión es la proyección de la imagen futura de la empresa, un ideal que el empresario sueña lograr, lo que se espera que sea la organización en el futuro. (Lara, 2020).

La visión se puede estructurar respondiendo a lo siguiente: ¿Cuáles son las características fundamentales? ¿Cómo es ahora la empresa y qué se aspira que sea en un tiempo? ¿Hacia dónde se dirige la empresa?

2.1.4.6 Valores Corporativos

Los valores son aquellos juicios éticos que se plantean ante posibles situaciones, su elección depende del empresario ya que tiene un alto grado de utilidad personal y social. Los valores son muy significativos para una empresa porque son fuerzas impulsoras del cómo hacemos nuestro trabajo, permiten posicionar una cultura empresarial, marcan patrones para la toma de decisiones, sugieren topes máximos de cumplimiento en las metas establecidas. (Lara, 2020).

2.1.4.7 Estructura Organizacional

La estructura organizacional indica los puestos de trabajo que tiene una empresa y las personas encargadas de cada uno de ellos. (Cáceres, 2019).

El organigrama es una herramienta gráfica que permite visualizar las relaciones de supervisión y dependencia que existen dentro de tu negocio, así como también las diferentes líneas de mando y autoridad en la empresa.

2.1.4.8 *Objetivos institucionales.*

Planificar implica pensar en el futuro, saber qué somos, a dónde queremos ir y de qué manera lo lograremos. Para ello es necesario fijar objetivos de corto, mediano y largo plazo. (Lara, 2020). De esta manera con los objetivos propuestos, se puede verificar si la empresa se está desarrollando en orden. Para definir los objetivos empresariales, se debe considerar lo siguiente:

- Ser claros y simples.
- Ser medibles para saber a cada momento si se ha avanzado.
- Ser realistas.
- Ser limitados en el tiempo.
- Ser constantemente revisados. (Lara, 2020).

Al elaborar los objetivos debes preguntarse: ¿Qué es lo que se quiere alcanzar? ¿Cuándo? ¿Cómo? Y ¿De qué forma será medido y evaluado?

2.1.4.9 *Eficiencia*

Para (Thompson, 2008), el término eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

El término eficiencia hace referencia a un concepto ampliamente usado dentro del mundo empresarial. La eficiencia es una de las bases y pilares sobre los que se asienta la operativa de cualquier compañía, y de ella depende en gran medida el rendimiento de la compañía. Puede ser técnica o también puede hablarse de eficiencia económica y de ambas trataremos en las siguientes líneas. (Retos Directivos , 2021).

La eficiencia se logra ante todo siendo eficaz logrando el resultado deseado con un uso mínimo de recursos.

2.1.4.10 Eficacia

Según los autores (Calvo, Pelegrín, & Gil, 2018), menciona que la eficacia significa lograr el efecto que se desea o se espera, mientras que eficiencia es la capacidad de disponer de algo o de alguien para conseguir un efecto establecido.

Estos términos por sí solos no contribuyen al desarrollo de la empresa, pero analizados en profundidad pueden ser un factor para lograr un mejor desempeño económico y aumentar la permanencia de la entidad en los mercados en los que opera.

2.1.5 Análisis

Según (Lavalle, 2017), el término análisis se refiere a una evaluación cualitativa y cuantitativa de los componentes de cualquier organismo estudiado. Por otro lado, el concepto de finanzas se refiere al estudio de la movilización de los recursos económicos de una empresa, es decir, en el estudio de la obtención, asignación y uso de dinero. El objetivo general del análisis financiero es permitir a los interesados en una empresa a la toma de decisiones en relación con su financiamiento, estableciendo lo más apropiados, establecer la situación en que se encuentra la empresa y el futuro de las inversiones (Cordova, 2014), el análisis financiero puede ser vertical y horizontal.

El Análisis vertical consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero. Este tipo de análisis se aplica generalmente al balance general y al estado de resultados, y se le conoce también como análisis de porcentajes integrales. Sin embargo, la aplicación de este método se puede hacer también en otros estados financieros. (Lavalle, 2017). La gestión financiera es un proceso de Análisis para la toma de decisiones convenientes sobre las necesidades financieras que tiene una institución, y el uso los recursos económicos y financieros de manera óptima.

Un modelo de gestión financiera se limita como un instrumento que intenta responder a los parámetros de efectividad expuestos y sobre todo apoyar el proceso final de toma de decisiones de los recursos financieros de la organización de un escenario negativo a un escenario positivo.

2.1.5.1 Importancia modelo de gestión financiera

La importancia de la gestión financiera es evidente al enfrentar y resolver el dilema liquidez-rentabilidad, para proveer los recursos necesarios en la oportunidad precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se aseveren los retornos financieros que accedan el desarrollo de la organización. (Cordova, 2014).

Para (Ochoa, Sánchez, Andocilla, Hidalgo, & Median, 2018), la gran importancia de gestión financiera para cualquier organización debe tener en cuenta que ve el control de sus operaciones, consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos fijados por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

Se puede decir que la importancia de la gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas, al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación, enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y de la riqueza, y así garantizar a disponibilidad de fuentes de financiamiento de la entidad.

2.1.6 Análisis financiero

El análisis financiero es indispensable en cualquier tipo de empresa sea comercial, industrial, de servicios, entre otros, este análisis permite conocer la situación real y actual de la información económica y financiera. En este estudio se aplicará un diagnóstico financiero a través de indicadores de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad con relación a los estados financieros de las empresas del sector comercial mediante una consolidación de modo óptimo y así alcanzar las metas de la entidad. (Aguilar & Hanni, 2017).

Según (Ochoa, Sánchez, Andocilla, Hidalgo, & Median, 2018), el análisis financiero es la aplicación de estrategias que permitan visualizar el nivel de liquidez solvencia, endeudamiento y rentabilidad en la actividad empresarial, evaluando el rendimiento de un negocio. Esta herramienta facilita la toma de decisiones en un plan de acción que permita identificar los puntos fuertes y débiles de una institución empresarial comparada con otros negocios.

Para (Catagña, 2019), el análisis financiero se encarga de evaluar la situación financiera de una empresa, manipulando herramientas analíticas propias del área financiera, con la finalidad de

conseguir información de vital importancia para el mejoramiento de la rentabilidad de una empresa.

Se puede mencionar que el análisis financiero es una herramienta para el análisis de la situación financiera como económica para tener un visión más concreto sobre la situación en la que se encuentra la empresa, de manera que se pueda actuar de forma acertada en la toma decisiones que permitan la solución de problemas y el crecimiento de la misma siendo una técnica de procesos de selección y evaluación que ayudara a tomar decisiones en las entidades.

2.1.6.1 Métodos de Análisis financiero

De acuerdo con los requerimientos de los usuarios y la forma de considerar el adjunto de los estados financieros, existen los siguientes métodos de análisis e interpretación de los estados financieros: análisis vertical, análisis horizontal y análisis histórico. (Martínez, 2020).

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo periodo.

2.1.6.2 Análisis horizontal

“Es un análisis dinámico que se ocupa de los cambios o movimientos de cada cuenta entre un periodo y otro del Balance general y el Estado de Resultados”. (Equipo ABC, 2020). Este autor considera que es muy importante porque muestra los cambios de las actividades y de los resultados que se han dado en la empresa ya se de forma positiva como negativa.

2.1.6.3 Análisis vertical

Según (Ortiz, 2018), consiste en tomar un solo estado financiero (puede ser un estado de situación financiera o un estado de resultado) y relacionar cada una de las cuentas con un total establecido, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Además “el análisis vertical pretende establecer si la distribución de los activos y pasivos de la empresa es la más idónea de cara a sus necesidades tanto operativas como financieras”. (Martínez, 2020).

2.1.6.4 Indicadores financieros

Los indicadores o ratios financieros son herramientas de medición que permiten combinar entre sí los elementos de información que se reflejan en los estados financieros. A través del cálculo e interpretación de estos datos contables, es posible realizar un diagnóstico preciso de la salud financiera de una empresa. (BOLD, 2021). Además, se consideran métricas financieras, causas o ratios, que son un conjunto de fórmulas que permiten evaluar la salud financiera de una organización. Requieren que la información contable relevante se refleje en los estados financieros para que los ejecutivos puedan tomar decisiones efectivas basadas en la interpretación de estas métricas. Son representativos de la imagen corporativa de la institución. Existen herramientas analíticas, que debe usar el administrador financiero, para tomar decisiones fundados en relación con los objetivos de la organización , las cuales pueden expresarse en razones e índices, cuyas bases son tomadas de los estados financieros y por lo tanto, son un tipo de Análisis vertical, es decir, establecidas del balance general o del estado de resultados o combinaciones de los dos, cuyas razones e índices deben ser comparadas a través del tiempo con períodos anteriores o contra estándares. (Carrasco & Pallerola, 2018).

Concluyen los índices financieros se basan en la contabilidad de la empresa, estableciendo su pasado y evaluando parámetros como la rentabilidad, el crecimiento, la creación de valor y la estabilidad para la empresa.

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros), los índices financieros se clasifican como se muestran en la tabla 1-2:

Tabla 1-2: Indicadores financieros.

INDICADORES FINANCIEROS			
FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	CONCEPTO	FÓRMULA
I. LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente	Determina la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo.	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
	2. Prueba Ácida	Verifica la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes	$= \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$

II. SOLVENCIA	1. Endeudamiento del Activo	Indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento.	$= \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
	2. Endeudamiento Patrimonial	Mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa.	$= \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$
	3. Endeudamiento del Activo Fijo	Indica la cantidad de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en activos fijos.	$= \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$
	4. Apalancamiento	Determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros.	$= \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$
III. GESTIÓN	1. Rotación de Cartera	Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran.	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
	2. Rotación de Activo Fijo	Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados.	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$
	3. Rotación de Ventas	Mide la efectividad de la administración.	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$
IV. RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo	Capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$

	2. Margen Bruto	Permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.	$= \frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$
	3. Margen Operacional	Indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.	$= \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$
	4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)	Muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014).

Realizado por: Chasig, J. 2022.

2.1.7 *Procesos operativos*

El proceso operativo es la gestión que consta de diversas metodologías con el único fin de mejorar las operaciones de la empresa. Para (Carrasco S., 2019), lo primordial que se debe hacer contar con una visión general de toda la empresa, que implique la integración de todas las partes que la conforman.

2.1.7.1 *Beneficios de la implantación de procesos*

- Aprovechamiento de recursos.
- Facilita la toma de decisiones.
- Descarta actividades que no aportan ningún valor a la empresa.
- Reduce el tiempo de las operaciones.
- Clientes felices y satisfechos.

2.1.8 Estrategias y ejes de mejora

La estrategia responde al ¿Cómo?, son ideas que se generan y diseñan para alcanzar los objetivos propuestos por las empresas.

Las oportunidades de mejora se establecen a partir de un diagnóstico previo sobre los problemas ya identificados, es importante planificar busquen mejorar la ejecución de un proceso por medio de nuevas metas y retos que sean alcanzables y ambiciosos. (Cáceres, 2019).

2.1.8.1 Elaboración de políticas y procedimientos administrativos y financieros

El manual de políticas y procedimientos administrativos y financieros tiene como objetivos:

- Mantener la consistencia en los procedimientos de aprobación, revisión y visto bueno, definiendo que personas al final dan el visto bueno.
- Estandarizar procedimientos en las diferentes áreas o departamentos
- Proporcionar un documento que sirva de respaldo para los auditores y verificar el cumplimiento de procedimientos prescritos.
- Asegurar la continuidad de las operaciones aún en situaciones de cambio de personal.
- Fomentar la eficiencia en la ejecución de las operaciones. (Vivanco, 2017).

2.1.8.2 Ciclo de planificación anual

Es la expresión numérica de los planes de la empresa, la elaboración de un presupuesto resulta clave para la administración financiera, permite planificar, desarrollar y usar el dinero de manera efectiva. (Fernández & Shapiro, 2020).

Un presupuesto es un documento que traduce los planes en dinero: dinero que necesita gastarse para conseguir las actividades planificadas (gasto) y dinero que necesita generarse para cubrir los costes de finalización del trabajo (ingresos). Consiste en una estimación o en conjeturas hechas con fundamento sobre las necesidades en términos monetarios para realizar el trabajo. (Fernández & Shapiro, 2020).

2.1.8.3 Estructura de control

El control es una etapa básica que consiste en medir, valorar, detectar, corregir y retroalimentar las variaciones, para lograr lo que pretende la empresa.” (Luna G. A., 2015). Para llegar a esta última etapa es necesario que las fases de planeación, organización y dirección se hayan realizado adecuadamente ya que de estas depende el éxito del proceso. En esta etapa se evidencia cómo se ha realizado las diferentes actividades. (Luna G. A., 2015).

Controlar es comprobar que lo que se está haciendo sí está de acuerdo con lo planeado, dirigirlo a los objetivos y a través de los programas propuestos para el controlar el manejo del dinero, del tiempo, la calidad, el desempeño de los trabajadores, el mantenimiento, los inventarios, etc.

2.1.9 Usuario

Son todas las personas que, como destinatarios finales, utilizan en su domicilio servicios públicos tales como: electricidad, telefonía convencional o fija, agua potable, gas, saneamiento u otros servicios similares, prestados por prestadores públicos o privados.

2.1.10 Servicio de agua potable

Siendo el agua potable el líquido indispensable para el consumo humano, el servicio de agua potable para las instituciones que han asumido estas competencias, se convierte en una acción prioritaria en la planificación, gestión e inversión, con el único fin de satisfacer las necesidades los ciudadanos. En consecuencia, los órganos de control creados para vigilar normas y el cumplimiento de la normativa establecida, fortalecer la supervisión para verificar la calidad del agua potable que llega a los consumidores finales.

En el Ecuador, la prestación del servicio de agua potable está asegurada por los municipios directamente o mediante la creación de empresas públicas para que tengan autonomía administrativa, financiera, económica y de gestión, para que puedan dedicarse exclusivamente al servicio de los ciudadanos.

2.1.11 Fundamento legal

En la investigación que se realicen es necesario contar con las normas que rijan la creación, gestión, financiamiento y resultados a obtener por parte de las empresas públicas. Es de vital importancia revisar previamente la normativa, pues es necesario conocer el alcance que debe tener el modelo de gestión y lo que se puede desarrollar sin infringir y desobedecer la ley.

2.1.11.1 Juntas administradoras de agua potable y alcantarillado

De acuerdo con Art.12.- Protección, recuperación y conservación de fuentes:

El Estado, los sistemas comunitarios, juntas de agua potable y juntas de riego, los consumidores y usuarios, son corresponsables en la protección, recuperación y conservación de las fuentes de agua y del manejo de paramos así como la participación en el uso y administración de las fuentes de aguas que se hallan en sus tierras, sin perjuicio de las competencias generales de la Autoridades Únicas del Agua de acuerdo con lo previsto en la Constitución y en esta Ley (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014, p.5).

2.1.12 Idea a defender

La aplicación del modelo de gestión administrativo-financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2022 – 2026, ayudara a mejorar los procesos administrativos y financieros para tomar mejores decisiones.

2.1.13 Variables

Variable Independiente: Modelo de gestión administrativa -financiera.

Variable Dependiente: Procesos administrativos y financieros.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

3.1.1 *Enfoque cualitativo*

Consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables para incorporar lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe. (Hernández, 2015).

La investigación cualitativa nos permite obtener información a través de la observación directa del entorno de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia Quisapincha para conocer el problema.

3.1.2 *Enfoque cuantitativo*

La investigación cuantitativa trata de establecer la fuerza de asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. (Hernández, 2015).

Con la utilización de la investigación cuantitativa en la presente investigación se podrá orientar adecuadamente la información en torno de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia Quisapincha, sin dificultad se podrá proporcionar los datos necesarios para ir construyendo lo que pretende el presente trabajo investigativo.

3.2 Nivel de investigación

Según el alcance del objetivo general y objetivos específicos la presente investigación requiere de los siguientes niveles de investigación:

3.2.1 *Investigación exploratoria*

La investigación corresponde a un estudio de carácter exploratorio y descriptivo ya que se trata de una de las primeras aproximaciones empíricas en torno a la planificación estratégica y la competitividad empresarial. En este sentido, “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”. (García, 2018).

Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. (García, 2018).

Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión bibliográfica. Se realizará el estudio exploratorio con el propósito de destacar los aspectos fundamentales en los planes, programas y proyectos que se deberán establecer y concebir con los procedimientos adecuados para elaborar la investigación en la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha.

3.2.2 *Investigación descriptiva*

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de establecer cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. (Monroy & Nava, 2018).

En la presente investigación se aplicará la investigación descriptiva con la realización de una encuesta para establecer la realidad de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha en su entorno, mediante este tipo de investigación se logrará caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características.

3.2.3 Investigación explicativa

Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno para responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado. (Monroy & Nava, 2018).

El estudio explicativo dentro del presente trabajo investigativo nos ayuda con la comprensión y entendimiento del Modelo de gestión administrativo financiero mismo que da paso al disenso de estrategias para dar una solución óptima.

3.3 Diseño de investigación

Por su parte (Navarro, 2019), asegura que el diseño de una investigación, “es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema establecido, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio”. (p. 231).

En el presente trabajo se enmarca en un análisis interpretativo, descriptivo, de campo, la cual dará lugar a una propuesta de modelo de gestión administrativo financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha.

3.3.1 No experimental

Como su nombre lo indica, una investigación no experimental es un tipo de investigación que no extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente controlado para obtener resultados interpretables, es decir: a través de experimentos. (Hernández, 2015).

La presente investigación no aplicará reactivos químicos por lo tanto solo se desarrollará mediante documentos aplicando métodos de solución del problema presentado.

3.3.2 Longitudinal

Una investigación longitudinal es aquella donde se llevan a cabo mediciones continuas o repetidas de un fenómeno establecido durante periodos de tiempo prolongados. A menudo, este tipo de investigación pueden durar años o décadas. Por lo general, son de naturaleza observacional, y pueden recopilar tanto datos cuantitativos como cualitativos. (Hernández, 2015).

3.4 Tipo de estudio

3.4.1 Investigación aplicada.

De este modo, la investigación aplicada se centra en la resolución de problemas en un contexto establecido, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo. (Arias, 2020).

La investigación aplicada en la presente investigación tiene por objetivo resolver un establecido problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo del modelo de gestión administración financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha.

3.4.2 Investigación de campo

La investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa con relación a un problema. Este tipo de investigación es esencial para realizar otras como la exploratoria, la correlacional o la mixta. De hecho, en el método hipotético-deductivo (el utilizado en economía) suele ser el paso posterior al establecimiento de las hipótesis, una vez sabemos qué buscamos, debemos recabar datos y para eso se realiza un trabajo de campo. (Arias, 2020).

Características de la investigación de campo

- Este tipo de investigación tiene una serie de características que aportan una serie de ventajas e inconvenientes a tener en cuenta.
- En primer lugar, obtiene los datos de las llamadas fuentes primarias. Por tanto, la información proviene de la recopilación de forma directa.

- Es muy útil para obtener opiniones de los implicados, o afectados por una situación o fenómeno. Eso sí, hay que seguir el método científico.
- Tiene el inconveniente de la subjetividad del investigador o el investigado, Este problema se puede minimizar utilizando muestreos aleatorios o estratificados, según el caso.
- El coste que a veces supone recopilar la información puede ser elevado. Sin embargo, se puede minimizar eligiendo el tamaño adecuado de la muestra. (Arias, 2020).

La investigación de campo se aplicará en las visitas directas, encuestas, entrevista que se desarrollará a los usuarios y presidente de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha para conocer la problemática.

3.5 Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1 Población

Para (Perez, Perez, & Seca, 2020), “es el conjunto total de unidades de análisis al cual vamos a estudiar”.

En la presente investigación se considera una población de 403 usuarios y al presidente "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha registrados en su base de datos, con los cuales trabajaremos en función de una muestra representativa, especialmente para recoger las opiniones de cada uno de los encuestados.

3.5.2 Muestra

Las muestras son tomas parciales de un conjunto total de cosas materiales o inmateriales que se quieren analizar, y que por su cantidad es imposible hacerlo sobre la cantidad total. Es una colección de unidades de muestreo obtenidas a partir de un marco o marcos. En ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, se selecciona una muestra, entendiendo por tal una parte representativa de la población. Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población. (Porto, 2021).

Según (Castellanos, 2017), muestra es; una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo.

3.5.2.1 Tamaño de la muestra

La búsqueda de la información se hace por medio de dos fuentes: primaria y secundaria, en orden inverso, es decir que primero buscamos la información bibliográfica y según las necesidades que se presenten se identifica el tipo de información que se va a buscar y obtener (Urquiza, 2000). Para la obtención de información se considera a los 403 usuarios de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha y de esta manera se elige la muestra.

La muestra es definida mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Donde

n	Tamaño de la muestra.
Z	Nivel de confiabilidad 95% $0.95 / 2 = 0.4750$ $Z = 1.96$
P	Probabilidad de ocurrencia 0.5
Q	Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$
N	Población: = 403 usuarios
e	Error de muestreo 0.05 (5%)

Efectuando el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)403}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+403(0.05)^2}$$

$$n=197$$

Para la presente investigación se aplicará una muestra de 197 usuarios de los cuales brindaran información necesaria y óptima.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Métodos

Inductivo. - Parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. (Abreu, 2018).

Métodos que se aplican en la recolección de datos necesarios para la construcción del modelo de gestión administrativo - financiero para "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha.

Deductivo. - Parte de razonamientos generales hacia la búsqueda de aplicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares dentro de la organización empresarial. (Abreu, 2018).

Se aplicará en el análisis de la información obtenida para construir soluciones particulares de eficiencia administrativa financiera de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha.

Analítico. - Método de proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio en cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Abreu, 2018).

Método que se lo utilizará con el objeto de conocer, a analizar de modo general de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha requeridos en el modelo de gestión administración financiero, y con ello plantear estrategias de mejora de la institución.

3.6.2 Técnicas

Las técnicas a utilizar son las siguientes:

Entrevistas. – Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. (Urquiza, 2000).

Con la práctica de esta técnica obtendremos principalmente las opiniones del presidente de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de

Quisapincha en función del cuestionario preestablecido.

Encuesta. – Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. (Urquiza, 2000).

La encuesta se aplicará a los socios de "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia de Quisapincha, con ella clarificaremos los aspectos a mejorar, y que programas y proyectos se pueden orientar, por ende, estos aportarán con mejores resultados a la rentabilidad de la organización.

Observación. – Esta técnica se utilizará para establecer cuáles son las principales actividades y procesos que se realiza en cada puesto de trabajo de manera que ayudará a la ejecución de la propuesta del trabajo de titulación.

3.6.3 Instrumentos

Guía de entrevista. – Es un documento que contiene preguntas abiertas para definir el problema y plantear los objetivos de investigación.

Cuestionario. – Es una herramienta para evidenciar la técnica de la encuesta a los usuarios, el cual contiene un conjunto de preguntas cerradas, de múltiple selección y de escala.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Encuesta dirigida a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

1. ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán cumple con los fines para los cuales fue constituida?

Tabla 1-4: Fines de constitución.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
SI	80	41%
NO	117	59%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

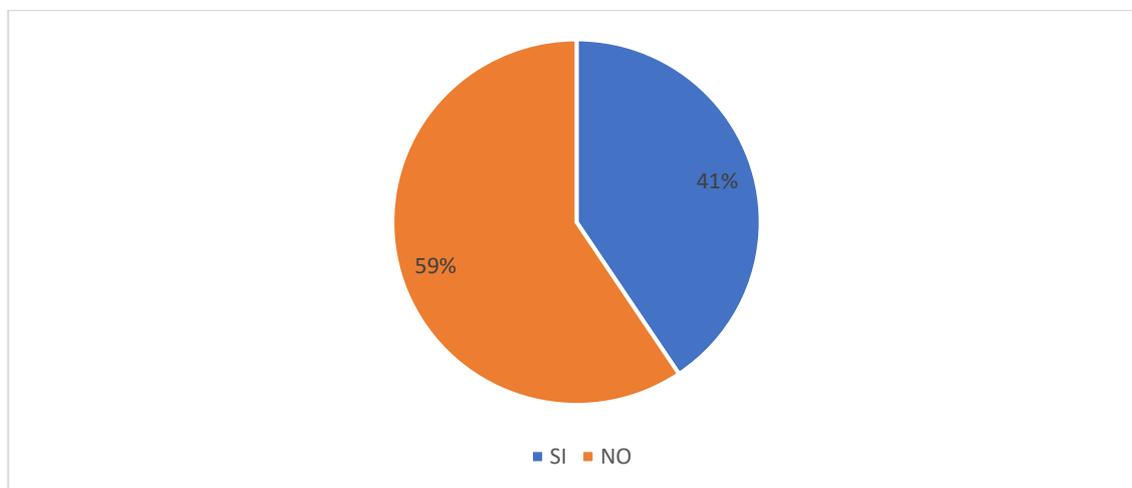


Gráfico 1-4: Fines de constitución.

Fuente: Tabla N.º 1-2, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: A través de las encuestas realizadas se obtuvo que 117 personas que no consideran sus fines de constitución de la junta, esto representa el 59% de la muestra lo cual nos dice que el proceso de constitución aún no ha sido socializado mediante sesiones realizadas,

por lo que no están satisfechos como usuarios y esperan que la junta establezca criterios de acorde con la situación.

2. ¿Como califica usted los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan?

Tabla 2-4: Calificación de servicios.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Muy bueno	2	1%
Bueno	77	39%
Regular	61	31%
Malo	57	29%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

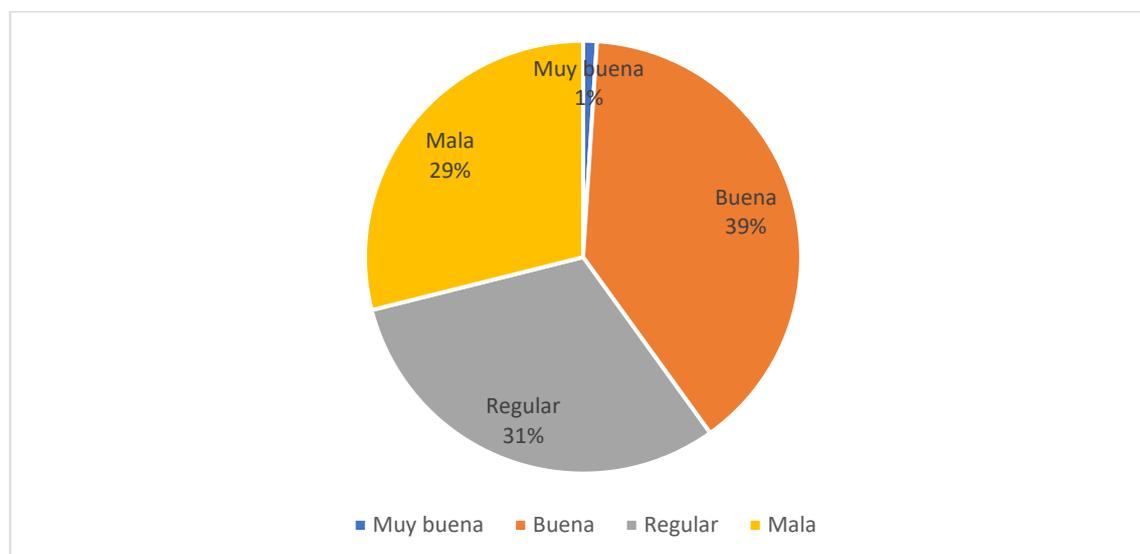


Gráfico 2-4: Calificación de Servicios.

Fuente: Tabla N.º 2-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De acuerdo con las encuestas realizadas se obtuvo un resultado mayoritario de 77 personas, representando a un 39%, lo cual muestra que la mayor cantidad de usuarios indican que los servicios que brindan son buenos, con los resultados obtenidos las personas señalan que la Junta brindan un buen servicio, pero no llega a ser muy bueno lo cual causa molestias.

3. ¿Cómo califica el trato y la cordialidad de la directiva y/o trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

Tabla 3-4: Trato y la cordialidad de la directiva y/o trabajadores.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Buena	151	77%
Mala	46	23%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

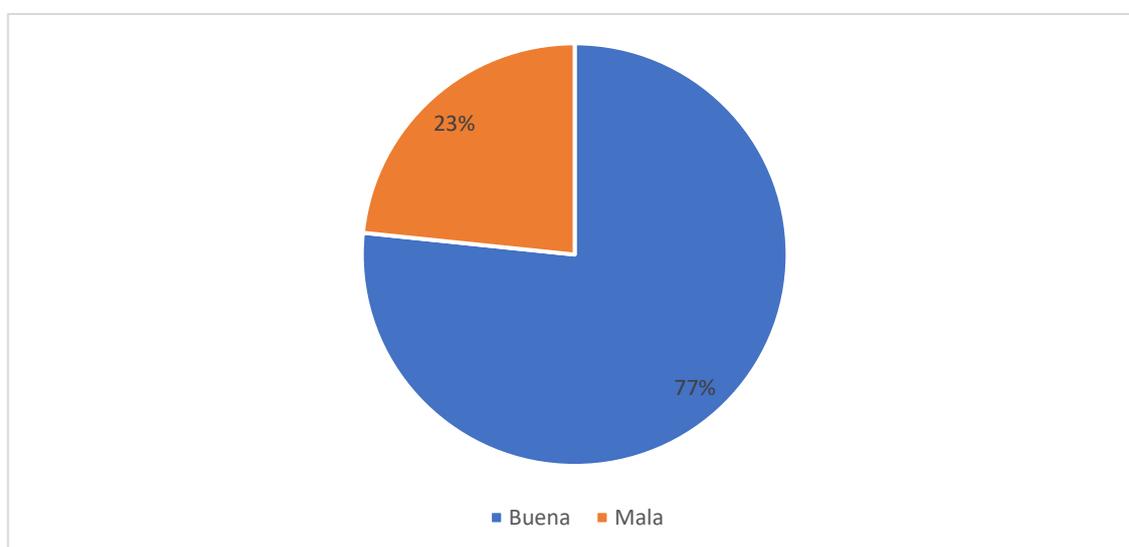


Gráfico 3-4: Trato y la cordialidad de la directiva y/o trabajadores.

Fuente: Tabla N.º 3-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: de conformidad con las encuestas realizadas se obtuvo que 151 personas que representado un 77% aseguran que la cordialidad y buen trato de la directiva y/o trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán es buena, se observa un alto porcentaje en donde los usuarios indican que es mala.

4. ¿Para la elección de la directiva existe conformación de listas sin restricción alguna?

Tabla 4-4: Elección de directiva.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	131	66%
No	66	34%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

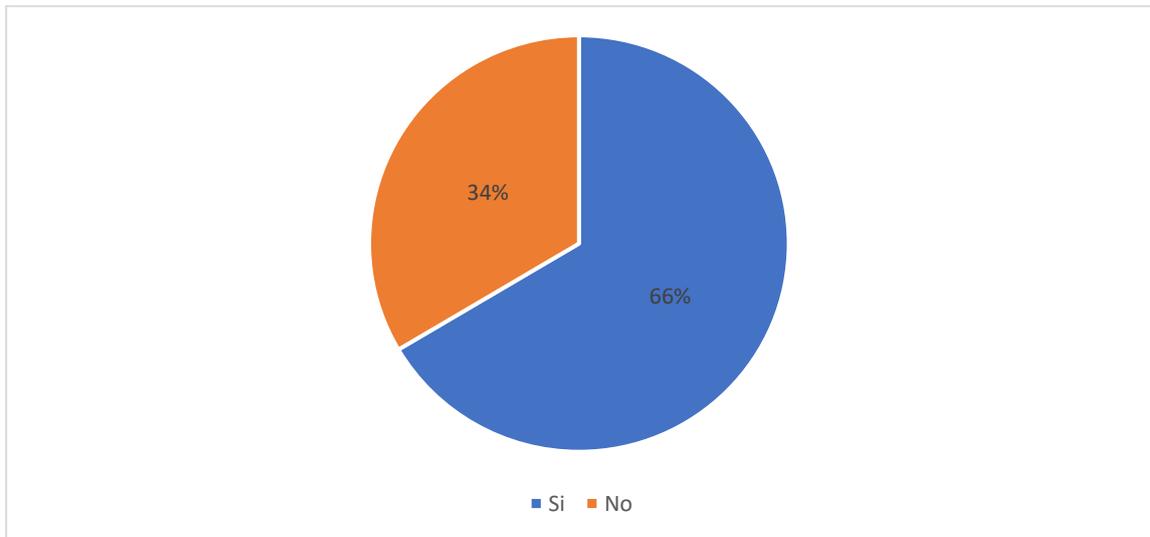


Gráfico 4-4: Elección de directiva.

Fuente: Tabla N.º 4-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según la información obtenida mediante las encuestas realizadas 131 personas representando un 66%, se manifiesta que si existe conformación de listas sin restricción alguna para la elección de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

5. ¿Para ser partícipe de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán los candidatos que tipo de nivel académico deben tener?

Tabla 5-4: Conformación de listas.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Ciclo básico	46	23%
Bachillerato	53	27%
Título de tercer nivel	91	46%
Ninguno	7	4%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

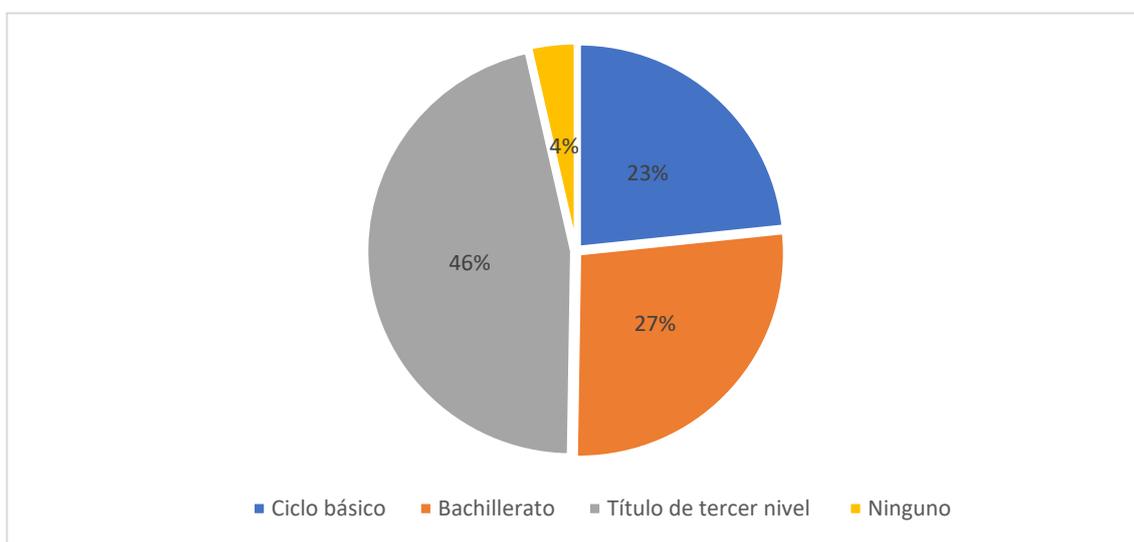


Gráfico 5-4: Conformación de listas.

Fuente: Tabla N.º 5-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Por medio de las encuestas realizadas se obtuvo un resultado donde 91 personas que representan el 46% menciona que para ser partícipes de la directiva de la Junta deben tener título de tercer nivel, lo cual indica que los usuarios consideran que las personas con más formación académica deberían ser candidatos de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

6. ¿Según su criterio la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán detalla la forma en la que gestionan los ingresos recaudados por el cobro de los servicios que brinda?

Tabla 6-4: Ingresos recaudados.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	83	42%
No	114	58%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

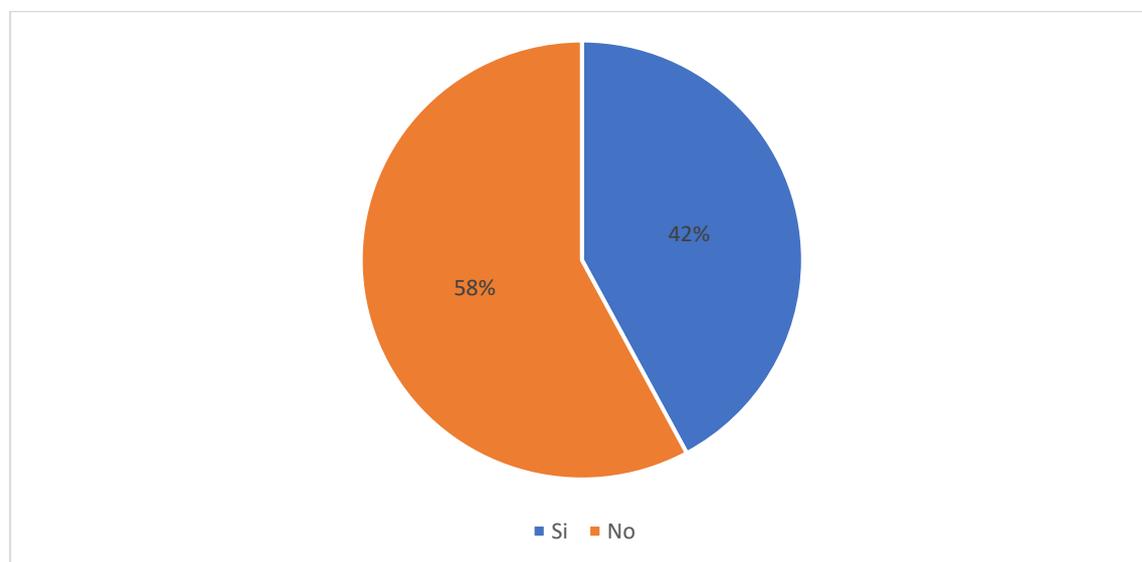


Gráfico 6-4: Ingresos recaudados.

Fuente: Tabla N.º 6-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según los datos que se obtuvo son 114 personas que representan el 58%, considera que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán no detalla la forma en la que gestiona los ingresos recaudados por el cobro de los servicios, esto causa malestar entre los usuarios ya que ellos aportan con el pago y no se les da un detalle del manejo de los ingresos.

7. ¿En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán se han presentado conflictos por los servicios que brindan a usted como usuario?

Tabla 7-4: Conflictos por servicios.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	104	53%
No	93	47%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

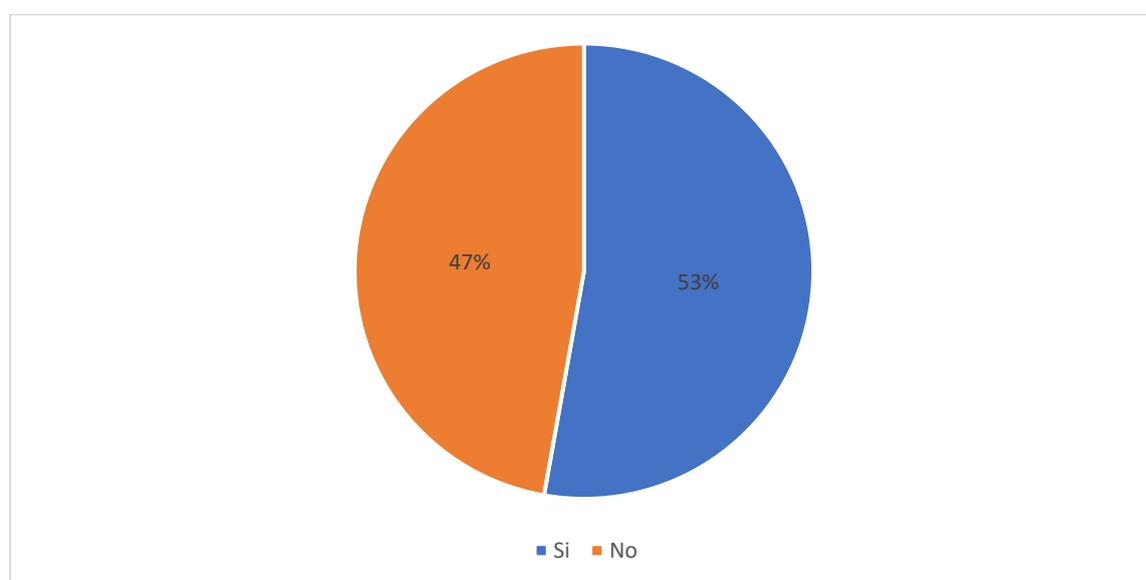


Gráfico 7-4: Conflictos por servicios.

Fuente: Tabla N.º 7-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: En cuanto a los conflictos por los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, se tiene que 104 personas que representa el 53% dice que, si se han dado conflictos, mientras que 93 personas que representa el 47% menciona que no.

8. ¿Usted conoce el costo acerca del mantenimiento del sistema de agua potable?

Tabla 8-4: Costo de mantenimiento sistema de agua potable.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	36	18%
No	161	82%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

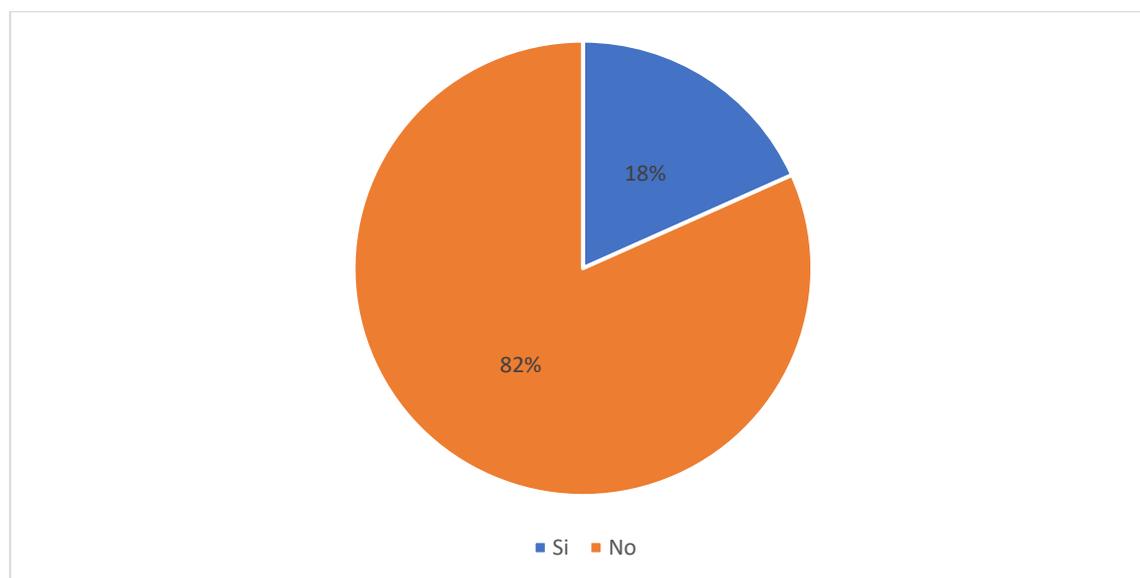


Gráfico 8-4: Costo mantenimiento sistema de agua potable.

Fuente: Tabla N.º 8-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Con base en la información obtenida en el gráfico 10-4, se observó que 161 personas que representa el 82%, no conocen el costo de mantenimiento del sistema de agua potable, lo cual indica que solamente se preocupan por tener el líquido vital en sus domicilios y desconocen el proceso de mantenimiento y su coste.

9. ¿Cuándo usted es convocan a sesiones asiste por voluntad propia?

Tabla 9-4: Sesiones convocadas.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	45	23%
No	152	77%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

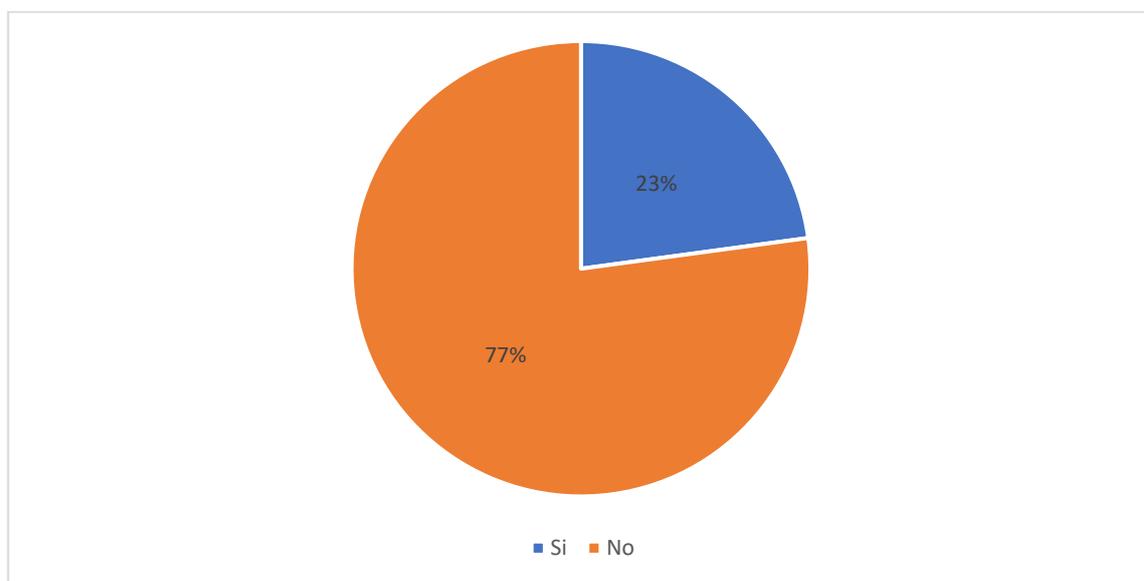


Gráfico 9-4: Costo mantenimiento sistema de agua potable.

Fuente: Tabla N.º 9-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De acuerdo con la encuesta realizada, se encontró que 152 personas que representan el 77% de los usuarios, no están de acuerdo con las reuniones ya que consideran que las sesiones convocadas son de manera obligatoria y establecen un valor económico por la falta de asistencia a las mismas, demostrando así que no tienen interés sobre las reuniones, sino más bien solo les importa el desempeño de las funciones de la directiva.

10. ¿Cuánto tiempo la directiva y/o trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán dan solución su requerimiento?

Tabla 10-4: Tiempo en el que soluciono el problema.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Muy rápidamente	6	3%
Rápidamente	12	6%
Más o menos rápido	27	14%
Más bien lentamente	58	29%
Muy lento	94	48%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

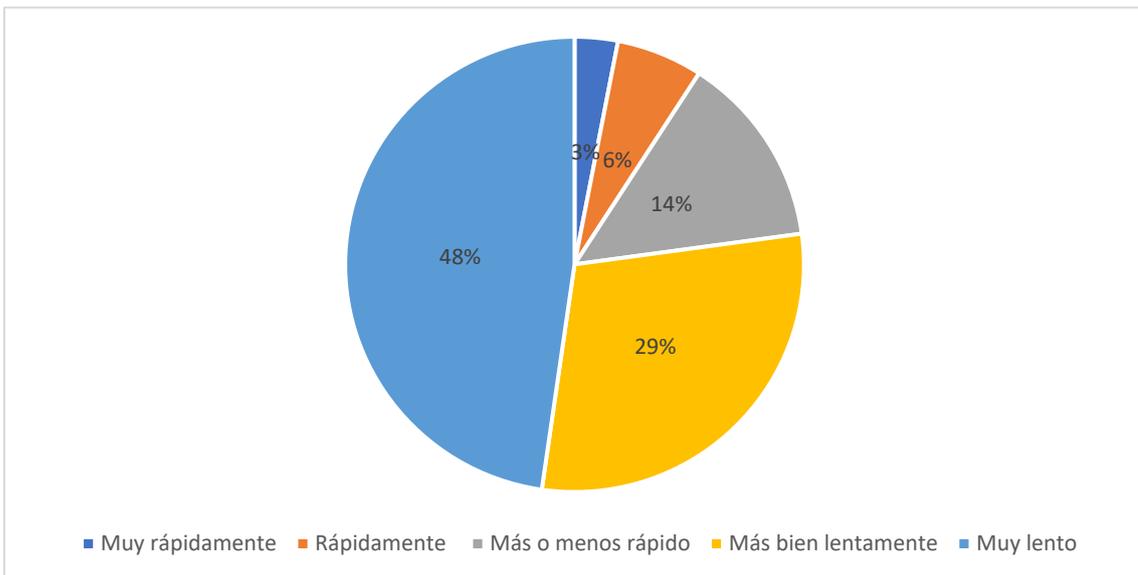


Gráfico 10-4: Tiempo en el que soluciono el problema.

Fuente: Tabla N.º 10-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas 94 personas que representan el 48%, manifiestan que el tiempo de respuesta a sus requerimientos es muy lenta, lo que dificulta lograr satisfacción al usuario. Se asocia a no disponibilidad de recursos.

11. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán toma en cuenta la opinión de los usuarios para las decisiones?

Tabla 11-4: Opinión del usuario.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	41	21%
No	156	79%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

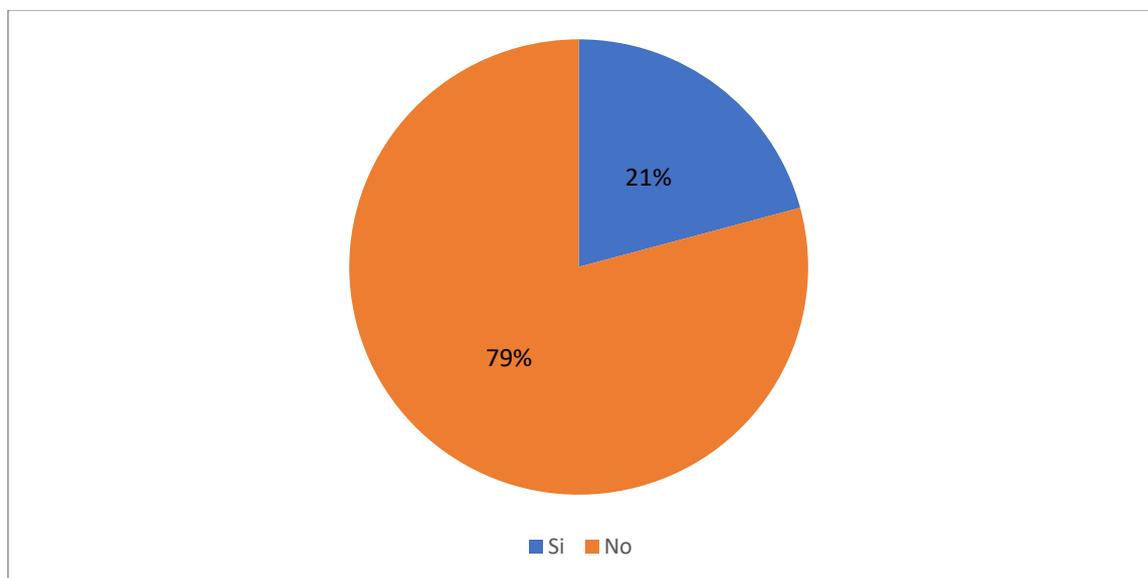


Gráfico 11-4: Opinión del usuario.

Fuente: Tabla N.º 11-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De acuerdo con las encuestas realizadas se obtuvo una mayoría de 156 personas, representado un 79% que indican que no se considera la opinión de los usuarios, considerando la necesidad de participación ya que ellos serán beneficiados directamente en el planteamiento de mejoras para los usuarios, debido a que sus comentarios no toman en cuenta, simplemente aceptan los acuerdos principales que benefician a la Junta.

12. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como usuario de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

Tabla 12-4: Derechos y Obligaciones como Usuario.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	66	34%
No	131	66%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

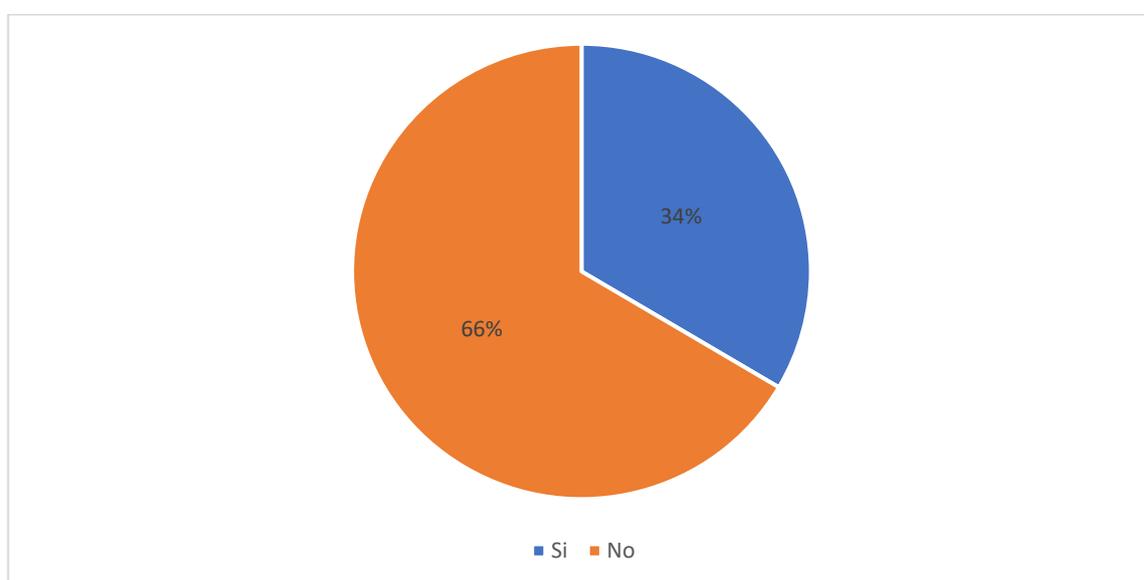


Gráfico 12-4: Derechos y Obligaciones como Usuario.

Fuente: Tabla N.º 12-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según los datos obtenidos demuestran que 131 personas representan el 66% no conocen derechos ni obligaciones como usuarios, debido a que no se ha difundido a los usuarios por lo que expresan el desconocimiento total, en el instante de las sesiones al realizar su reglamento, simplemente leen y no da una explicación.

13. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán solicita el apoyo de los usuarios para trabajos de operación y mantenimiento del sistema de agua potable?

Tabla 13-4: Mantenimiento del sistema de agua potable.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	22	11%
No	175	89%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

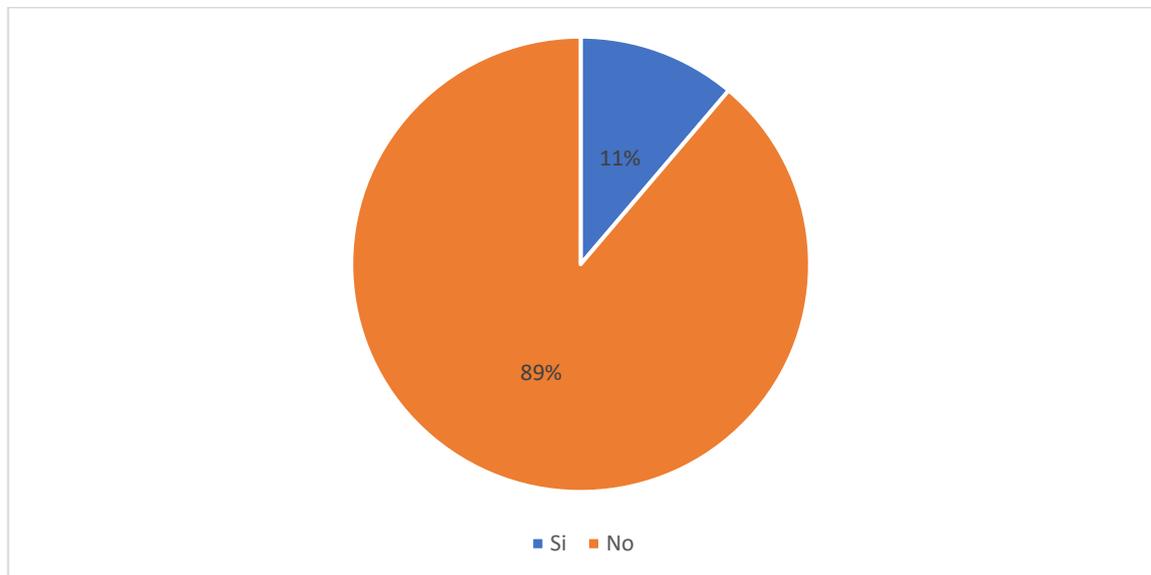


Gráfico 13-4: Mantenimiento del sistema de agua potable.

Fuente: Tabla N.º 13-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según la información obtenida mediante las encuestas realizadas 175 personas representando un 89%, se manifiestan que la Junta realizaba los trabajos con ayuda de los usuarios, lo cual era una buena participación ciudadana, pero la mayor cantidad de personas prefirieron pagar las multas correspondientes de la inasistencia.

14. ¿Indique si la directiva actual socializa de forma frecuente con los usuarios de los ingreso y gastos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

Tabla 14-4: Socialización de ingresos y gastos.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	74	38%
No	123	62%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

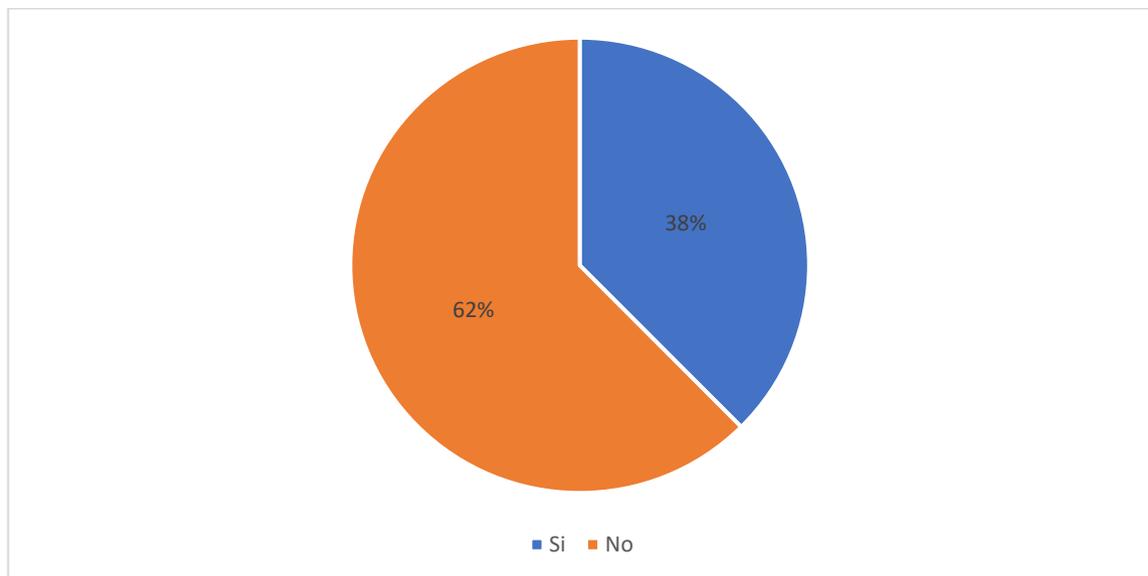


Gráfico 14-4: Socialización de ingresos y gastos.

Fuente: Tabla N.º 14-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De conformidad con las encuestas realizadas se obtuvo que 123 personas, representando un 62% de la muestra, indica que la directiva actual de la junta no socializa de manera frecuente con los usuarios los ingreso y gastos de esta, lo que con lleva a comentarios negativos de la gestión de la directiva por no informar de manera clara y oportuna.

15. ¿Está de acuerdo con el pago que realizan por el servicio de agua potable?

Tabla 15-4: Costo del servicio.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	124	159%
No	73	37%
Total	197	196%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

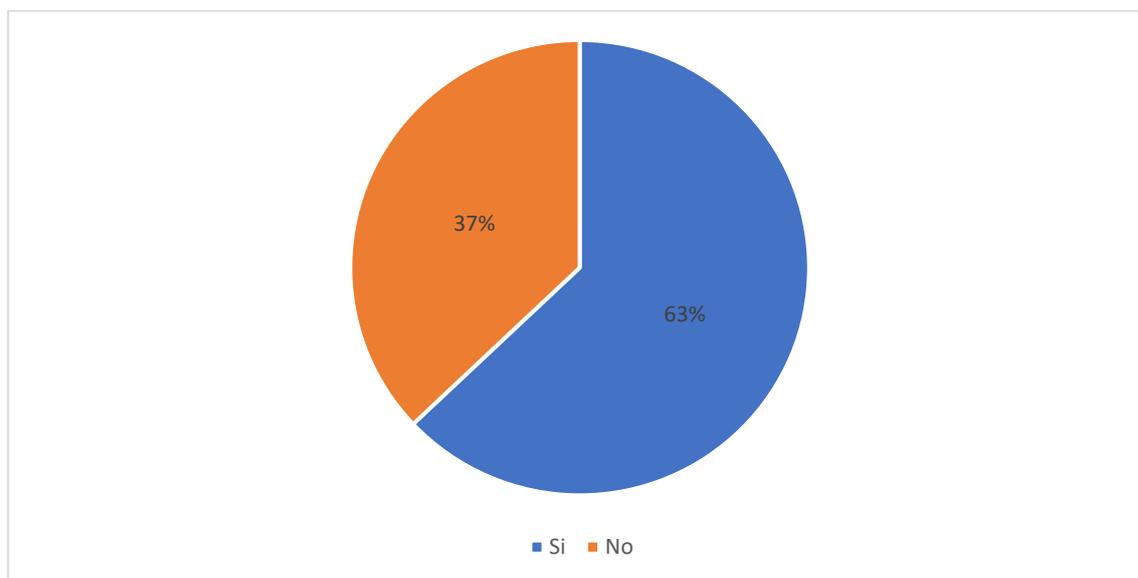


Gráfico 15-4: Costo del servicio.

Fuente: Tabla N.º 15-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según los datos que se obtuvo son 124 personas que representan el 63% que si consideran el valor del servicio debido a que es estable, dado que existe otra Institución que brinda su metro cúbico por un valor más alto, y determinan que es un valor estable que se encuentran dispuestos a pagar.

16. ¿Usted alguna vez a recibido cobros indebidos por parte de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

Tabla 16-4: Cobros indebidos.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	23	12%
No	174	88%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

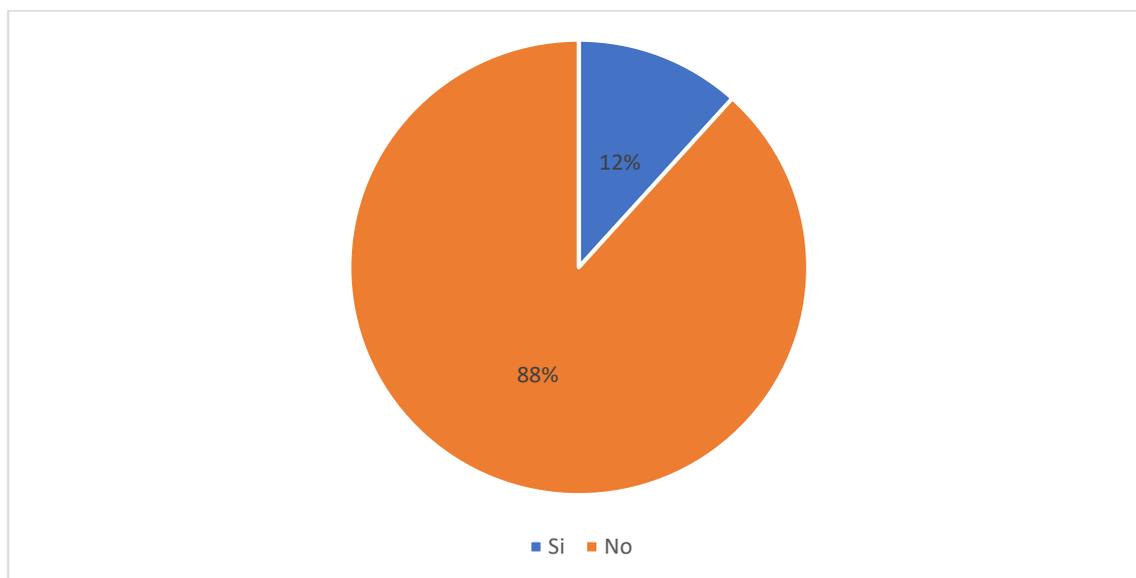


Gráfico 16-4: Cobros indebidos.

Fuente: Tabla N.º 16-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De acuerdo con las encuestas realizadas se obtuvo 174 personas que representan un 88%, menciona que la Junta no ha realizado cobros que no corresponda a los establecidos por los servicios que presta, mientras que 23 personas que representan un 12% indica que si ha sido objetos de cobros que no correspondían a los acordados en el pago del servicio.

17. ¿Considera usted si la directiva actual se encuentra capacitada para realizar sus funciones dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

Tabla 17-4: Realización de funciones.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	133	68%
No	64	32%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

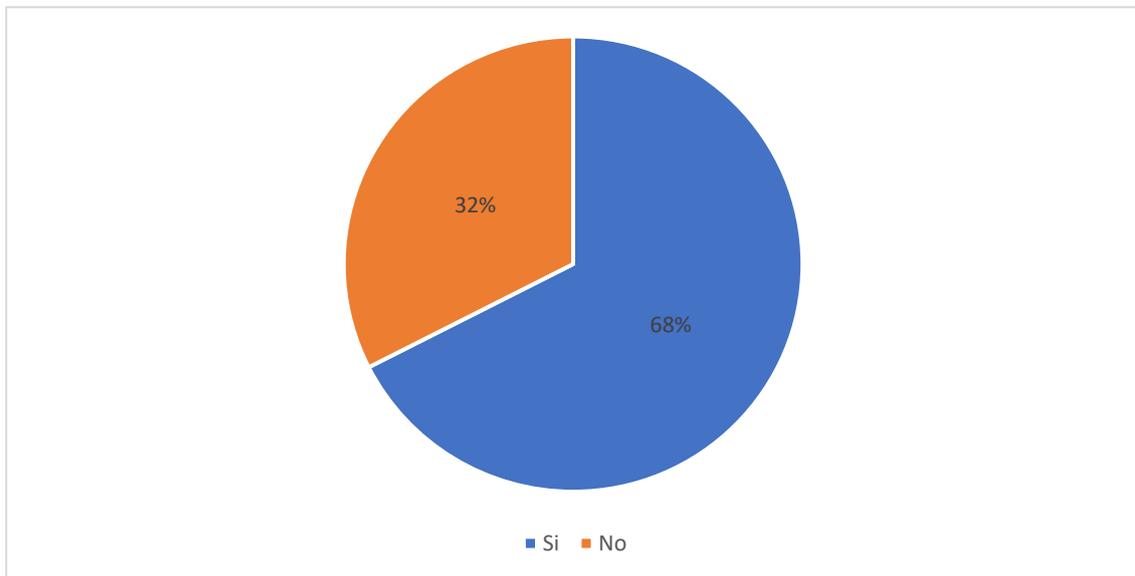


Gráfico 17-4: Realización de funciones.

Fuente: Tabla N.º 14-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según las encuestas realizadas se obtuvo que 133 personas que representan un 68%, menciona que la directiva actual si está capacitada para realizar sus funciones dentro de la Junta, por otro lado 64 personas que representa un 32% no están conformes con la gestión de la directiva. Se relaciona directamente con la falta de satisfacción de requerimientos mencionados en anteriores preguntas.

18. ¿Conoce si las personas que realizan los cobros mensuales dentro la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, tienen un control de las personas que se encuentran en mora?

Tabla 18-4: Control mora.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Si	68	35%
No	34	17%
DESCONOCE	95	48%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

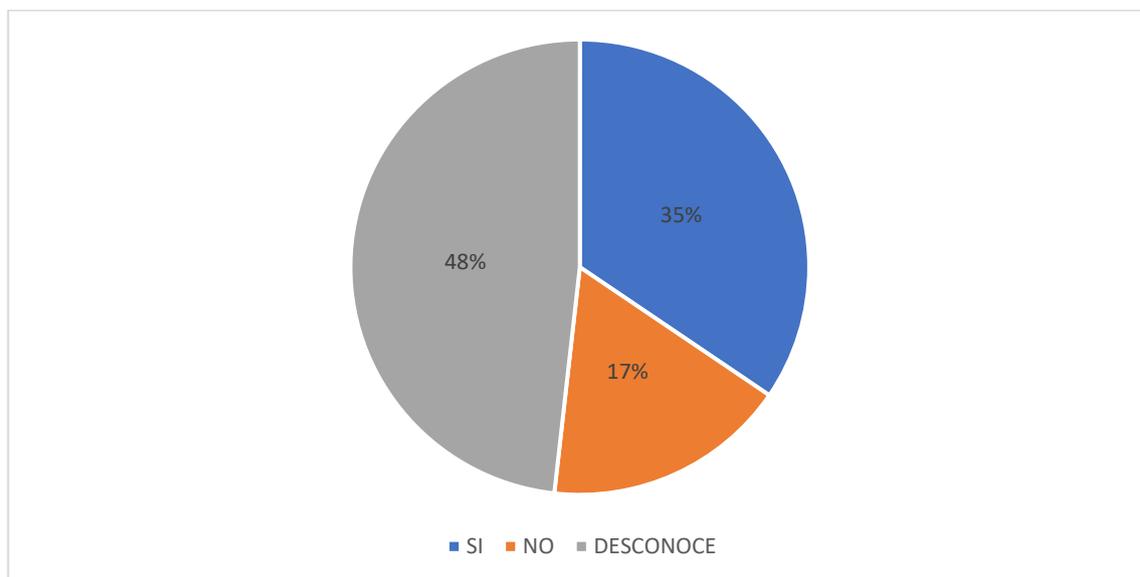


Gráfico 18-4: Control mora.

Fuente: Tabla N.º 18-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De acuerdo con las encuestas realizada se obtuvo que 95 personas que representan un 48%, desconoce si lleva un control de los usuarios que se encuentran en mora, ya que ellos solo se limitan a pagar el consumo de sus servicios, mientras que 68 personas que representan un 35%, menciona que si se lleva un control de los usuarios que se encuentran en mora y 43 personas que representan un 17%, dice que no se lleva un control por parte de las personas que realizan los cobros mensuales.

19. ¿Conoce cómo se capacita la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán en el uso adecuado y contaminación del agua potable?

Tabla 19-4: Uso y contaminación del agua potable.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
SI	57	29%
NO	106	54%
DESCONOCE	34	17%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

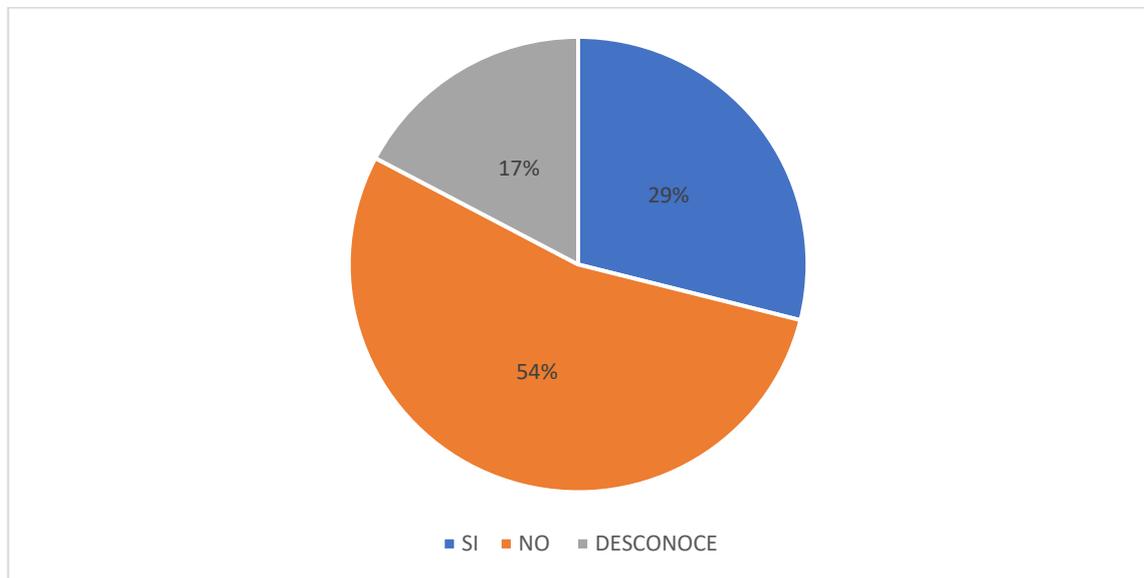


Gráfico 19-4: Uso y contaminación del agua potable.

Fuente: Tabla N.º 19-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: Según las encuestas realizadas se muestra que el 54% equivalente a 106 personas encuestadas, representando la mayor cantidad de usuarios que no conocen las capacitaciones que realizan en la Junta, simplemente conocen los funcionarios que han sido parte del Directorio de años anteriores, sin embargo, no se pronuncian en las sesiones.

20. ¿Cuál es su evaluación general de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

Tabla 20-4: Evaluación general de la Junta.

Alternativa	Tabulación	Porcentaje
Excelente	13	7%
Muy buena	24	12%
Buena	69	35%
Mala	56	28%
Pésima	35	18%
Total	197	100%

Fuente: Encuesta realizada, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

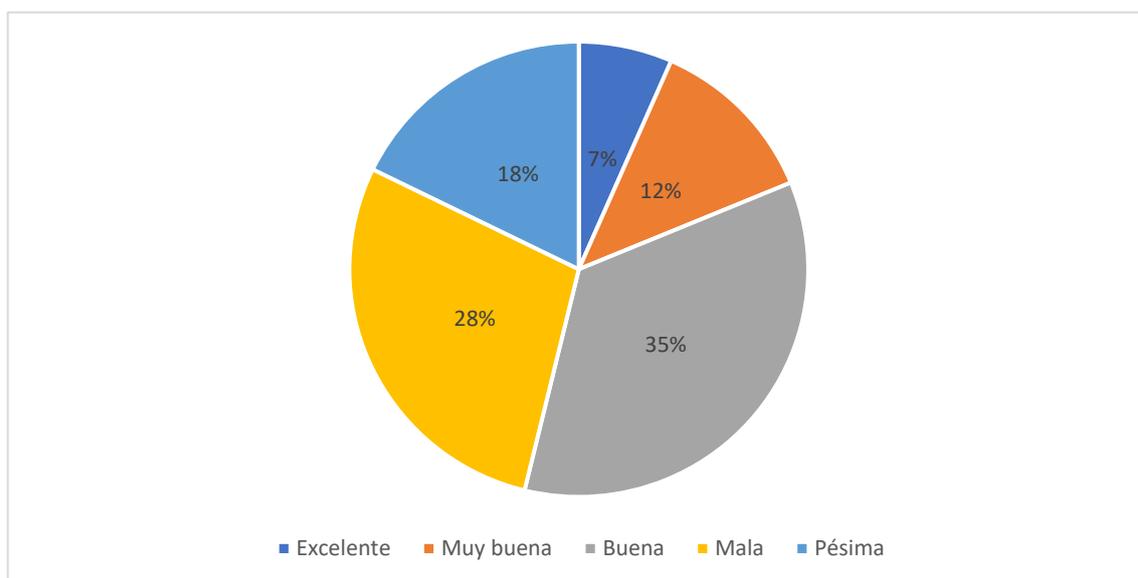


Gráfico 20-4: Evaluación general de la Junta.

Fuente: Tabla N.º 20-4, 2022.

Realizado por: Chasig, Juan, 2022.

Análisis e interpretación: De acuerdo con las encuestas realizadas se obtuvo que la evaluación general de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán no es alentadora, pues que 69 personas que representan un 35% es decir la tercera parte de la muestra indica que es buena y otra proporción similar indica que es mala.

4.2 Entrevista

Entrevista dirigida al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, con el objetivo de recopilar información de aspectos administrativos-financieros.

1. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán tiene definida su misión y visión?

No tiene definida su misión y visión.

2. Cuáles son los principales objetivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

No tiene en sí establecidos objetivos, pero uno de ellos podría ser que el usuario este satisfecho.

3. Como considera usted el nivel de organización de la. Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

Básico ya que no se tiene estructura un organigrama en sí, facilite la designación de trabajos.

4. ¿Cuál es el principal problema que ha identificado respecto a los resultados obtenidos durante su gestión?

No disponer recursos para invertir ni para operar en forma adecuada.

5. La directiva de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" lleva un control para cada área de la institución.

Así de forma manual ya que no se cuenta con los medios para tener un control más adecuado que favorezca al mejoramiento de las actividades de la Junta.

6. Indique si las funciones que realizan los directivos y/o trabajadores se basan en un manual de funciones detallado.

No tenemos un manual de funciones para cada área de la Junta.

7. La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan que tipo de políticas administrativas financieras maneja actualmente.

No se aplica ningún tipo de políticas de administrativas financieras por tal razón que la directiva no cuenta con el conocimiento necesario.

8. Puede usted indicar cuales son estrategias adecuadas para la debida toma dedicaciones dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

Convocar a una asamblea general con todos los usuarios para que juntos con ellos podamos ver que estrategias tomaríamos ante un problema.

9. Considera usted que el reglamento actual que maneja la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan es oportuno para una adecuada gestión administrativo financiero.

Es fundamental actualizar el Reglamento Interno, de acuerdo con las necesidades de la Junta.

10. Como usted aplica la implementación de mejoras para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

De acuerdo con lo establecido en los estatutos y reglamentos de la Junta.

11. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan cuenta con apoyo económicamente por organismos como el Estado?

No cuenta con ningún apoyo económico de ninguna institución del estado.

12. Con qué frecuencia se realiza reuniones con la contadora para informarse acerca de los ingresos y gastos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

Una vez por mes.

13. Como la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan recupera el dinero de personas que se encuentren en mora.

Se les suspende el servicio, hasta que se acerquen a pagar.

14. De acuerdo con el presente trabajo de investigación. Existe un modelo de Gestión Administrativo financiero para "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan"

La junta no cuenta con un modelo de gestión.

15. Qué aspectos cree necesarios que se deben abordar para la aplicación del modelo de gestión administrativo financiero para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

Los que ayuden a mejorar el funcionamiento de la Junta para lograr que los usuarios tengan un servicio de calidad.

16. Considera que al aplicarse un modelo de gestión administrativo financiero a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan podría lograr mejorar el desempeño de las actividades operativas para así brindar un servicio de calidad al usuario.

Que sí, porque existiría mayor control de las funciones que realiza la Junta.

CAPÍTULO

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

5.1.1 *Introducción*

La presente propuesta se ha desarrollado con la objeto de mejorar los procedimientos administrativos – financieros, los mismos que se enfocan en el desempeño de las obligaciones de los usuarios de la Junta y organismos de control, se habla sobre las generalidades y antecedentes de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, el diagnóstico de la situación actual de la institución, con el fin de establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ostenta la junta; esta información es la base principal de estudio para desarrollar la propuesta con el fin de mejoramiento de la organización.

5.1.1.1 *Antecedentes de la Junta*

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán fue fundada en el año 2002 la cual está ubicada en la parroquia rural Quisapincha en el cantón Ambato provincia de Tungurahua y se halla localizada en la zona occidental del cantón Ambato a 12 km del mismo. La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, fue creada para satisfacer con un sistema de agua potable con el objetivo de beneficiar a los moradores de las comunidades de Santa Rosa, Condezán, Chumalica, Quindialo de tal manera mejorar la salud y calidad de vida.

La Junta cuenta con lo siguiente:

Área administrativa

- Presidente.
- Vicepresidente.
- Secretaria.
- Síndico.
- Tesorero.
- Recaudador.
- Operario 1 y 2.

- Contador.

Área financiera

- La tarifa por el pago de agua básica es de \$3,00.
- Alcantarillado \$ 1, 00.
- \$0,50 por fondo mortuario.
- El que no tiene alcantarillado solo paga el servicio básico y el fondo mortuario.
- El excedente se cobra \$0,35 por metro cubico (paso los diez metros cúbicos).

Área técnica

- Cinco vertientes de agua.
- Seis plantas de tratamiento.
- Un tanque reservorio de 80 metros cúbicos.
- Tubería PVC.

5.1.2 Objetivos

5.1.2.1 Objetivo general

Satisfacer necesidades de los consumidores con el fin de favorecer el desarrollo social de Parroquia Quisapincha, contando con un Modelo de Gestión Administrativo y Financiero para llevar una mejora en toma de decisiones en favor de la Junta.

5.1.2.2 Objetivo específico

1. Establecer la filosofía organizacional, misión, visión de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.
2. Plantear el manejo contable de forma correcta que sea plasmado en indicadores para plantear estrategias.
3. Determinar procesos Administrativos y Financieros mediante el modelo de gestión.

5.1.3 Aplicación de la matriz FODA

Para la presente investigación se considera los factores que afectan a la dirección de la institución y se construye de acuerdo a los factores internos y externos que ayuden a conocer las falencias y oportunidades de acuerdo la matriz y de esta forma aplicar estrategias correctivas.

5.1.3.1 Matriz externa: Oportunidades y Amenazas

Tabla 1-5: Matriz externa: oportunidades y amenazas.

FACTORES	OPORTUNIDAD	AMENAZA
POLÍTICOS Y LEGALES		
Crisis económica en el país.		x
Cambios de ideología política.		x
Cambios en la parte legal y tributario.		x
Normativa vigente.	x	
Políticas públicas.	x	
ECONÓMICOS		
Disminuciones constantes de la inflación.		x
Incremento del PIB.	x	
Tasa de Interés Activa mayor a la Tasa de Interés Pasiva.		x
Demanda creciente del servicio por moradores.	x	
SOCIAL		
Incremento del salario básico unificado.	x	
Existencia de vertiente de agua.	x	
Cambios climáticos que afectan al sistema de agua potable.		x
No tiene lazos de apoyo con instituciones públicas.		x
TECNOLÓGICO		
Avance y desarrollo tecnológico.	x	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.3.2 Matriz interna: Fortalezas y Debilidades

Tabla 2-5: Matriz interna: fortalezas y debilidades.

FACTORES	FORTALEZA	DEBILIDAD
USUARIOS		
Los usuarios exigen servicios de calidad.		X
PROVEEDORES		
Buen trato con los proveedores.	X	
Entrega oportuna de insumos de los proveedores.	X	
COMPETENCIA		
Competencia por otra Junta de Agua.	X	
CAPACIDAD ADMINISTRATIVA		

La Directiva está comprometida con el buen funcionamiento de la institución.	X	
Los funcionarios que conforman la Directiva de la Junta son elegidos con votos de los usuarios en la Asamblea General.	X	
Cuenta con recursos propios de los valores recaudados del servicio de agua potable.	x	
No existen capacitaciones a los Directivos de la Junta.		x
Inexistencia de políticas y procedimientos.		x
No tiene un organigrama estructural.		x
No tiene una centralización de funciones de la Directiva.		x
Ausencia de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, principios y valores.		X
No están definidos los procedimientos administrativos y financieros en la Junta.		x
Guía de Reglamentos desactualizados.		x
CAPACIDAD FINANCIERA		
Sistema software contable.	X	
No tiene presupuesto.		x
CAPACIDAD TÉCNICA		
No existen convenios interinstitucionales para apoyo técnico.		x
Infraestructura adecuada.	x	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Interpretación de la matriz FODA

Una vez realizado el análisis de la situación actual de la Junta Administradora de Agua Potable, Riego y Alcantarillado Regional Condezán, se determina que no tiene procedimientos Administrativos y Financieros, que pueda favorecer al fortalecimiento de la gestión administrativa, el cual permita planificar y llevar un control de los recursos de la Junta.

Se prescribe que no tiene una estructura organizacional, ni se encuentran definidos sus procesos, se guían con el reglamento actual, simplemente se basan a ciertas normas determinadas por el mismo Directorio, por lo que debe definir un modelo de Gestión administrativo-Financiero para la Junta, el que les permitirá guiarse para el cumplimiento de las funciones correspondientes como parte del Directorio, y manejar los bienes que tiene la organización, el cual deberá ser comunicado en una Asamblea General, y poder compartir ciertos cambios en mejoramiento de la institución.

5.1.3.3 Matriz FODA

Una vez determinado se plantea la matriz FODA el cual ayuda a determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y se plantea en a la siguiente tabla

Tabla 3-5: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen trato con los proveedores. 2. Entrega oportuna de los insumos de los proveedores. 3. Competencia. 4. La Directiva se encuentra con el compromiso del funcionamiento de la institución. 5. Los miembros de la Directiva de la Junta son elegidos con votos de los usuarios en la Asamblea General. 6. Cuenta con recursos de los valores recaudados del servicio de agua potable. 7. Cuenta con sistema software contable 8. Infraestructura adecuada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa vigente. 2. Políticas públicas. 3. Incremento del PIB. 4. Demanda creciente del servicio por moradores. 5. Incremento del salario básico unificado. 6. Existencia de vertiente de agua. 7. Avance y desarrollo tecnológico.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios exigen servicios de calidad. 2. No existen capacitaciones a los funcionarios de la Junta. 3. Inexistencia de políticas y procedimientos. 4. No tiene un organigrama estructural. 5. No tiene una centralización de funciones de la Directiva. 6. Ausencia de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, principios y valores. 7. No están definidos los procedimientos administrativos y financieros en la Junta. 8. Guía de Reglamentos desactualizados por parte de la directiva. 9. Falta de manejo de presupuesto 10. No existen convenios interinstitucionales para apoyo técnico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis económica en el país. 2. Cambios de ideología política 3. Cambios en la normativa legal y tributario. 4. Disminuciones constantes de la inflación. 5. Tasa de Interés Activa mayor a la Tasa de Interés Pasiva. 6. Cambios climáticos que afectan las vertientes de agua. 7. No tiene lazos de apoyo con instituciones públicas.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.3.4 Ponderación de la matriz FODA

De acuerdo a la elaboración de las matrices de evaluación consiste de cinco etapas:

- Elaborar una lista de factores relacionados con la Junta Administradora de Agua Potable, Riego y Alcantarillado Regional Condezán”, tanto oportunidades y amenazas, como fortalezas y debilidades.

- Se asignará a cada factor un valor de 0 hasta 1, en el cada factor expreso su importancia relativa y así se obtendrá la sumatoria correspondiente.
- Asignar la clasificación de 1 y 4, cada factor para indicar con cuanta eficacia responde las estrategias actuales de la Junta Administradora de Agua Potable, Riego y Alcantarillado Regional Condezan” a dicho factor, basados en la siguiente tabla:

Tabla 4-5: Ponderación de la matriz.

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	DEFICIENTE
2	PROMEDIO
3	ARRIBA DEL PROMEDIO
4	EXCELENTE

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

- Al obtener los valores correspondientes se multiplicarán los valores de cada factor y así se podrá determinar su calificación ponderada.
- Los valores ponderados se determinará el total de ponderación de la Junta Administradora de Agua Potable, Riego y Alcantarillado Regional Condezan” en su conjunto.

5.1.3.5 *Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)*

Tabla 5-5: Matriz de evaluación de factores externos.

FACTORES	VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Normativa vigente.	0,07	4	0,28
Políticas públicas.	0,06	4	0,24
Incremento del PIB.	0,04	2	0,08
Demanda creciente del servicio por moradores.	0,06	3	0,18
Incremento del salario básico unificado.	0,04	2	0,08
Existencia de vertiente de agua.	0,05	3	0,15
Avance y desarrollo tecnológico.	0,05	2	0,10
AMENAZAS			
Crisis económica en el país.	0,07	2	0,14
Cambios de ideología política.	0,05	2	0,10

Cambios en la normativa legal y tributario.	0,06	3	0,18
Disminuciones constantes de la inflación.	0,04	2	0,08
Tasa de Interés Activa mayor a la Tasa de Interés Pasiva.	0,04	2	0,08
Cambios climáticos que afectan las vertientes de agua.	0,08	2	0,16
No tiene lazos de apoyo con instituciones públicas.	0,06	2	0,12
TOTAL	0,77	36	1,97

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

El valor obtenido en la matriz de Evaluación de los Factores Externos es de 1,97; indica que las amenazas no permiten el buen funcionamiento para poder alcanzar a las oportunidades, debido a que tiene que transformar las amenazas en oportunidades y así obtener una mejora en la Junta.

5.1.3.6 Matriz de evaluación de los factores internos (EFI)

Tabla 6-5: Matriz de evaluación de los factores internos.

FACTORES INTERNOS	VALOR	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
FORTALEZAS			
Buen trato con los proveedores.	0,07	3	0,21
Entrega oportuna de los insumos de los proveedores.	0,07	3	0,21
Competencia.	0,08	2	0,16
La Directiva se encuentra con el compromiso del funcionamiento de la institución.	0,06	2	0,12
Los miembros de la Directiva de la Junta son elegidos con votos de los usuarios en la Asamblea General.	0,06	2	0,12
Cuenta con recursos de los valores recaudados del servicio de agua potable.	0,08	3	0,24

Cuenta con sistema software contable.	0,08	3	0,24
Infraestructura adecuada.	0,09	3	0,27
DEBILIDADES			
Los usuarios exigen servicios de calidad.	0,04	2	0,08
No existen capacitaciones a los funcionarios de la Junta.	0,02	1	0,02
Inexistencia de políticas y procedimientos.	0,02	1	0,02
No tiene un organigrama estructural.	0,01	1	0,01
No tiene una centralización de funciones de la Directiva.	0,02	1	0,02
Ausencia de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, principios y valores.	0,02	1	0,02
No están definidos los procedimientos administrativos y financieros en la Junta.	0,02	1	0,02
Guía de Reglamentos desactualizados por parte de la directiva.	0,02	1	0,02
Falta de manejo de presupuesto	0,02	1	0,02
No existen convenios interinstitucionales para apoyo técnico.	0,03	1	0,03
TOTAL	0,83	32	1,83

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

- El valor obtenido en la Matriz de Evaluación de los factores internos es de 1,83 en la que indica que existe un ambiente no muy adecuado con las fortalezas y debilidades de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.
- Por lo tanto, mediante la Matriz FODA se puede ver que debilidades se deberían convertir en fortalezas y así la Junta llegará con una buena administración en beneficio de las personas de la Parroquia de Quisapincha.

5.1.3.7 Estrategias de la matriz FODA

Tabla 7-5: Estrategias de la matriz FODA

MATRIZ FODA		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		O1	Normativa vigente.	A1	Crisis económica en el país.
		O2	Políticas Públicas.	A2	Cambios de ideologías políticas.
		O3	Incremento del PIB	A3	Cambios en el marco legal y tributario.
		O4	Demanda creciente del servicio por moradores de la Parroquia Quisapincha.	A4	Disminuciones constantes de la inflación
		O5	Incremento del Salario Básico Unificado.	A5	Tasa de Interés Activa mayor a la Tasa de Interés Pasiva
		O6	Existencia de vertiente de agua.	A6	Cambios climáticos que afectan las vertientes de agua.
		O7	Avance y desarrollo tecnológico.	A7	No tiene lazos de apoyo con instituciones públicas.
FORTALEZAS		FO		FA	
F1	Buena relación con los proveedores.	Mantener comunicación con los proveedores para la adquisición de materiales, para el cumplimiento de mantenimiento en la vertiente. (F1, F2, O3,06). Mantener a la competencia ya no afecta a la Junta, por lo que la organización cuenta con su número de usuarios perteneciente a la Parroquia. (F3,04,06) Mejorar la imagen institucional de la Junta, a través de la participación activa de los directivos y usuarios, sin conveniencia alguna. (F4, F5, F6,01,02,04). Sustentar con la actualización del sistema contable, de acuerdo con los	Equilibrar las adquisiciones que realice la Junta mediante análisis de la economía del país. (F1, F2, A1, A3, A4, A5). Mantener una imagen adecuada de la Junta, mediante estrategias de publicidad permitiendo de esta manera el apoyo incondicional de organismos públicos, para el mejoramiento de la sociedad y del medio ambiente. (F3, A1, A2, A4, A6, A7). Ampliar niveles de autogestión con las instituciones públicas, para implantar lazos de apoyo, y poder realizar nuevos proyectos en el sistema de Agua Potable. (F4, F5, F6, A1, A2, A7). Adaptarse a la economía del país, para las actualizaciones del sistema contable. (F7, A1, A2, A3, A4, A5). Ajustarse a los cambios económicos y tributarios del país, al momento de su ampliación de infraestructura. (F8, A1, A2, A3, A5).		
F2	Entrega oportuna de materiales de los proveedores.				
F3	Competencia.				
F4	La Directiva está comprometida con el desarrollo de la organización.				
F5	Los miembros de la Directiva de la Junta son elegidos con votos de los usuarios en la Asamblea General.				
F6	Cuenta con recursos propios de las recaudaciones del servicio de agua potable.				
F7	Cuenta con sistema software contable.				
F8	Infraestructura adecuada.				

		avances y desarrollos tecnológicos. (F7,07). Ampliación de infraestructura para mayor espacio en atención al usuario. (F8,04).	
	<u>DEBILIDADES</u>	DO	DA
D1	Los usuarios exigen servicios de calidad.	Diseñar un modelo de gestión administrativo financiero que oriente el trabajo de la Junta en aspectos importantes como la estabilidad institucional y un adecuado servicio al usuario que es la base primordial en una organización, obteniendo un eficiente manejo de los recursos pertenecientes a la Junta. (D1, D2, D3, D4, D5, D6,01,03,04). Implementar herramientas administrativas para la Junta, con la ayuda de procedimientos y controles que permitan obtener un eficiente manejo de recursos pertenecientes a la Junta. (D7,01,02). Realizar presupuestos para poder equilibrar los ingresos de la Junta con sus gastos, y poder establecer un rendimiento que sea de beneficio para la Junta. (D8,03). Realizar autogestiones con SENAGUA para obtener apoyo técnico, y capacitaciones a los operadores y así cumplir con sus funciones establecidas, bajo normas vigentes. (D9, D1001,02,07).	Desarrollar planes de capacitaciones con temas específicos a fin de mejorar los procedimientos y fortalecer a la Directiva ajustándose a las necesidades actuales de la Junta. (D1, D2, D3, D4, D5, D6, A1, A2, A3). Cumplir con las normas, leyes y reglamentos gubernamentales establecidos, en función de la actividad que lleva la Junta, de esta manera poder acatar con mucha claridad lo establecido y dar a entender a los colaboradores y puedan contribuir con el cumplimiento de estas normas. (D7, A2, A3). Desarrollar el presupuesto para poder cubrir los gastos que se van a producir. (D8, A1, A2, A3, A4, A5). Establecer lazos de apoyo con instituciones públicas. (D9, D10A7).
D2	No existen capacitaciones a los Directivos de la Junta.		
D3	Inexistencia de políticas y procedimientos.		
D4	No cuenta con una estructura organizacional.		
D5	No cuenta con una centralización de funciones de la Directiva.		
D6	Ausencia de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, principios y valores.		
D7	No están definidos los procedimientos administrativos y financieros en la Junta.		
D8	Guía de Reglamentos desactualizados por parte de la directiva.		
D9	Falta de manejo de presupuesto.		
D10	No existen convenios interinstitucionales para apoyo técnico.		

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.4 Plan Estratégico Administrativo- Financiero

5.1.4.1 Propuesta de la Misión

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán a pesar de prestar sus servicios por varios años en la Parroquia Quisapincha, no ha identificado su visión y su misión, en lo investigado, es por este motivo que debe poseer como misión:

Proporcionar servicios de agua potable para favorecer al bienestar y calidad de vida de los habitantes de Parroquia Quisapincha, garantizando eficiencia y eficacia, en el desarrollo integral de nuestro personal, aplicando mecanismos tendientes a la educación, socialización y concientización el costo del recurso hídrico.

5.1.4.2 Propuesta de la visión

La visión propuesta para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán está enfocada a:

Ser una institución ordenada, transparente y confiable, en el buen manejo sustentable del recurso hídrico, basándose con el compromiso con los usuarios de Parroquia Quisapincha, y ser reconocida por la excelencia en beneficio del servicio de agua potable y alcantarillado.

5.1.4.3 Principios corporativos

Se considera los siguientes principios que enmarcarán a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, los cuales son relevantes en esta clase de instituciones:

Tabla 8-5: Principios corporativos.

Principios	Detalle
Enfoque en el usuario:	Todas las necesidades de los usuarios deben ser comunicadas de suma importancia a la Directiva, con el fin de conseguir una satisfacción de los usuarios.
Liderazgo:	Es el principal factor interno de la Junta que se encomendará en la toma de decisiones para la Junta, atrayendo a los funcionarios que conforman la Directiva participen y alcanzar una meta en común.

Participación del personal:	Cada persona que realiza su labor lo hace voluntariamente o remunerada, es muy importante reunir retos y responsabilidades.
Enfoque del proceso:	Los resultados serán eficientes cuando todas las actividades y recursos se administren como un solo proceso en la Junta.
Enfoque del sistema hacia la administración:	Realizar movimientos o actividades que sean elementales para elaborar cada trabajo que se ejecuta en beneficio de la Junta de Agua, identificando los procesos como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la Junta.
Mejoramiento continuo:	Es lo que correspondería existir para aumentar la mejoría competitiva a través de contenidos, mejorando constantemente y para siempre cada proceso, y complementar un excelente trabajo sobre los roles principales que realizan en la Junta.
Decisiones basadas en hechos:	Consiste al estudio de datos basándonos en la objetividad de la información, en conocer la organización, opinión de los usuarios para tomar decisiones por la Asamblea General de usuarios y la directiva.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.4.4 Valores organizacionales

Se considera ciertos valores importantes para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, que deben ser trascendentes en el comportamiento de todos quienes conforman la organización ya que sirven de orientación y guía de conducta hacia miembros de la Junta:

Tabla 9-5: Valores organizacionales.

Valores	Descripción
Ética:	La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, se orienta al progreso de las funciones primordiales en favor de los usuarios, manejándose una conducta intachable, adecuada y razonable.
Trabajo en equipo:	Son labores a realizar por los miembros de la Directiva de la Junta hacia un objetivo común, existiendo compañerismo y poder obtener buenos resultados en beneficio de la Junta.
Responsabilidad social:	Es el compromiso entre los funcionarios de la directiva de la Junta de Agua, introduciendo una estimación positiva para toma de decisiones, respondiendo las operaciones y políticas de la Junta que van de acuerdo con leyes y reglamentos establecidos.
Respeto:	Los funcionarios de la Directiva de la Junta, sustentan el respeto y consideración creando un clima adecuado de trabajo para llegar a un fin común, procurando tratar a todos de manera en que deseamos ser

	atendidos, saludar a los demás, utilizar un vocabulario adecuado, pedir las cosas amablemente, evitar interceder en vida privada de los usuarios, para obtener respeto entre nosotros mismos.
Lealtad:	Como miembros de la Junta deben desempeñar con responsabilidad aún frente a situaciones cambiantes o adversas, con el prójimo. Tener la debida confianza, incapaz de delatar los principios y normas de la Junta.
Espíritu de servicio:	Se basa en la actitud necesaria para estar de cara al usuario, con una atención educadamente, el poder resolver problemas como si fueran nuestros en poder auxiliar y cumplir con las satisfacciones del usuario. Proponiendo una atención con respeto, amabilidad, hablando con la verdad, y comprometidos con nuestro trabajo, brindando respeto al usuario.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.4.5 Políticas de control

Se regirá de acuerdo a las funciones cotidianas que realizan en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, lo cual serán precisos para proteger el bienestar en la organización a fin de crear una cultura de servicio, incluyendo conductos de comunicación y soluciones a conflictos.

Tabla 10-5: Propongo las siguientes políticas:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobar la importancia de los objetivos organizacionales. 2. Confirmar el desempeño de las actividades asignadas a cada persona. 3. El personal operativo debe comunicar al presidente las inquietudes que se exhiba a diario con los usuarios. 4. Horario de trabajo será: <table border="1" data-bbox="279 1473 1388 1753"> <tr> <td>Presidente</td> <td>concurrir 2 veces a la semana a la Junta a partir de 8:00 am</td> </tr> <tr> <td>Vicepresidente</td> <td>asistir 2 veces a la semana a la Junta a partir de 8:00am</td> </tr> <tr> <td>Secretaria</td> <td>presentarse a las reuniones en el horario establecido</td> </tr> <tr> <td>Tesorero</td> <td>permanecer de lunes y viernes de 8: 00 am - 13:00 pm</td> </tr> <tr> <td>Recaudadora</td> <td>Atender en horario de 8: 00 am – 16:30 pm</td> </tr> <tr> <td>Operador 1 y 2</td> <td>trabajar de 8: 00 am – 16:00 pm</td> </tr> <tr> <td>Contador</td> <td>acudir un día a la semana a la Junta</td> </tr> </table> 5. El control de asistencia se llevará a diario. 6. La Directiva se deberán reunir dos días a la semana y desarrollar un estudio de cómo va la Junta y trabajo de sus funciones que realizan. 7. Deberán realizar una asamblea general de usuarios para conocer el Estado de Situación Financiera de la Junta. 		Presidente	concurrir 2 veces a la semana a la Junta a partir de 8:00 am	Vicepresidente	asistir 2 veces a la semana a la Junta a partir de 8:00am	Secretaria	presentarse a las reuniones en el horario establecido	Tesorero	permanecer de lunes y viernes de 8: 00 am - 13:00 pm	Recaudadora	Atender en horario de 8: 00 am – 16:30 pm	Operador 1 y 2	trabajar de 8: 00 am – 16:00 pm	Contador	acudir un día a la semana a la Junta
Presidente	concurrir 2 veces a la semana a la Junta a partir de 8:00 am														
Vicepresidente	asistir 2 veces a la semana a la Junta a partir de 8:00am														
Secretaria	presentarse a las reuniones en el horario establecido														
Tesorero	permanecer de lunes y viernes de 8: 00 am - 13:00 pm														
Recaudadora	Atender en horario de 8: 00 am – 16:30 pm														
Operador 1 y 2	trabajar de 8: 00 am – 16:00 pm														
Contador	acudir un día a la semana a la Junta														

8. Realizar adecuadamente la toma de lectura de medidores para aprobar información y datos tomados en las hojas de lectura de medidores, de cada uno de los usuarios.
9. El presidente autorizará la salida de dinero para cualquier actividad.
10. Toda compra efectuada por la Junta deberá tener un respaldo para su justificación.
11. La adquisición de materiales debe ser acorde a la que requieran los operadores.
12. La secretaria es la persona delegada del manejo de archivo de documentos.
13. El movimiento de cuentas de caja e Instituciones Financieras corresponderá ser analizadas por los directivos de la Junta, mediante la información proporcionada por el Contador.
14. Alcanzar presupuestos que permitan proyectar adecuadamente las actividades de la Junta.
15. Restablecer políticas de acuerdo con crecimiento de las actividades de la Junta.
16. Establecer convenios con instituciones de la Parroquia de Quisapincha.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.4.6 Estrategias

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, no cuenta con una planificación estratégica debidamente establecida, simplemente se manejan mediante los estatutos y reglamento interno por lo tanto no tienen una definición totalmente práctica, sino son llevadas en base a sus fines, por lo tanto, las estrategias que propongo para la Junta son las siguientes:

Tabla 11-5: Estrategias institucionales.

- Otorgar un servicio eficaz y eficiente a la parroquia de Quisapincha.
- Crear procedimientos de trabajo efectivos mediante determinación de funciones por áreas.
- Generar Informes Financieros, de acuerdo a los principales componentes de los Estados Financieros de la Junta.
- Reorganizar los recursos de la Junta para brindar un servicio eficiente.
- Usar los avances tecnológicos que permita la actualización de software contable que tiene la Junta.
- Crear una filosofía organizacional para la Junta.
- Generar una cultura organizacional que permita un amplio poder de comunicación y retroalimentación.
- Premiar al personal voluntario y remunerado por el trabajo de sus funciones.
- Optimizar los procesos organizacionales.
- Exigir Asesoría Técnica y Financiera a organismos de control para apoyo de la Junta.
- Capacitar constantemente con temas de emprendimiento, al Directorio de la Junta.

Fuente: Investigación de campo,2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.5 Cadena de Valor

Se considera las actividades importantes de la Junta que permitirán el establecimiento de las actividades que aumentarán el valor al servicio a medida que éste para cada una de las actividades.

El cual fundamentamos las actividades creadoras de valor de la Junta en dos:

Las actividades primarias, de apoyo o de soporte.

Actividades primarias

Son las actividades directamente conexas con el servicio de la Junta:

- Logística interior (de entrada): Se presenta con la recepción, almacenaje y distribución de los insumos que necesita la Junta.
- Operaciones: Radica en las actividades que se relacionan con el servicio de agua potable de la Parroquia.
- Logística exterior (de salida): Consiste con la repartición de insumos necesarios que exija los operadores para el sistema del agua potable.
- Recaudación: Son actividades correspondientes con el procedimiento de recaudación por servicio de agua potable.
- Servicio: Se fundamenta con la actividad correspondiente con instalación, reparación, y mantenimiento, y tratamiento del agua potable.

Actividades de apoyo o de soporte

Son actividades que dan valor agregado al servicio, pero no están rectamente relacionadas con el servicio, sino que sirven de apoyo a las funciones principales.



Gráfico 1-5: Actividades de valor.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

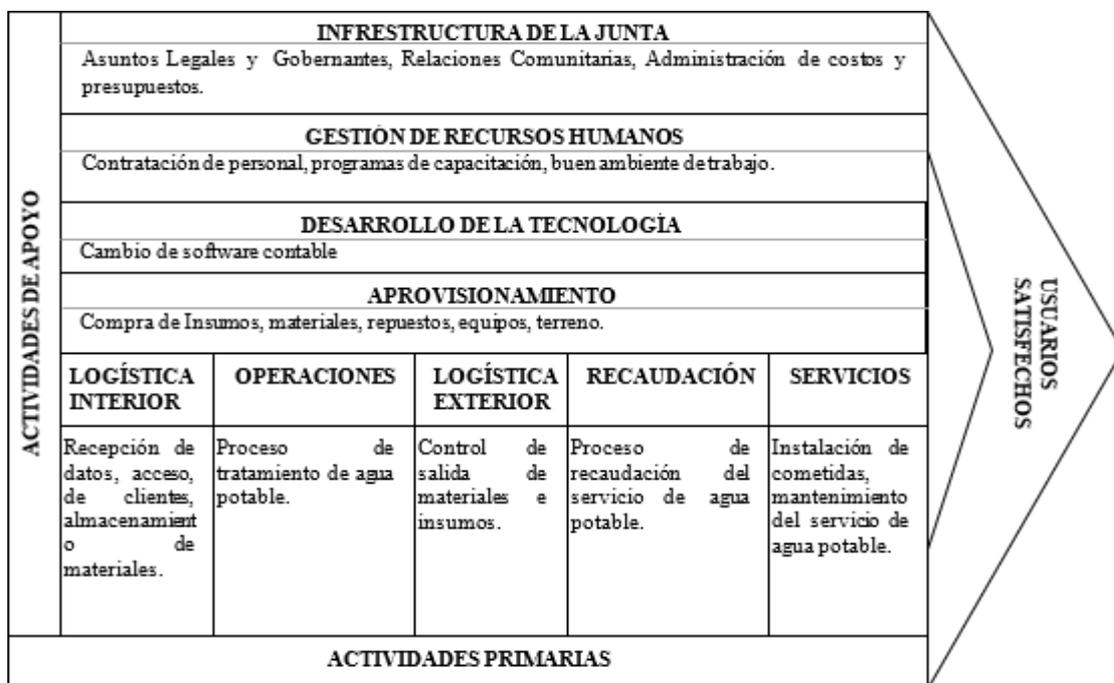


Gráfico 2-5: Cadena de valor propuesta.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.6 Aplicación del proceso administrativo

5.1.6.1 Planificación

Es la primera función administrativa, pues procura proyectar las funciones que debe ejecutar la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán para poder mejorar sus actividades admitiendo alcanzar nuevos retos organizacionales, por lo que, la Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativo es muy necesario, motivo que pretende distribuir las actividades que desempeñan el personal remunerado y voluntario, con el fin de optimizar la ejecución de actividades y otorgar un direccionamiento adecuado a procesos que realizan en la Junta.

Por lo que iniciaré con la creación de los objetivos por áreas.

Tabla 12-5: Objetivos por área.

Objetivo	Descripción
Objetivos del área administrativa.	Implantar un mejoramiento de recursos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, con una correcta definición de planificación estratégica y del establecimiento de objetivos, estrategias y técnicas, para conseguir metas en beneficio de la Junta.
Objetivos del área financiera.	Facilitar información oportuna, verás y adecuada acorde a la realidad de la situación económica de la institución, con un control ordenado de los registros contables, y mantener un equilibrio de ingresos y egresos, con el fin de poseer siempre informes acerca de la situación financiera para que la directiva tome las medidas más correctas.
Objetivos del área técnica.	Promover con un buen ambiente de trabajo en equipo y atractivas relaciones, siendo el responsable en la captación, expansión, mantenimiento y repartimiento del servicio de agua potable con eficacia.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.6.2 Estructura Organizacional Propuesto

Propongo la siguiente estructura para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, la misma que está establecida en operaciones que realiza y en las necesidades actuales. Juntamente se determinan las funciones básicas por cada una de las personas que conforman el Directorio de la Junta.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, no tiene un organigrama estructural, por lo que se consideró necesario para ejecutar sus actividades correctamente por cada persona que se determina dentro del Directorio.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO

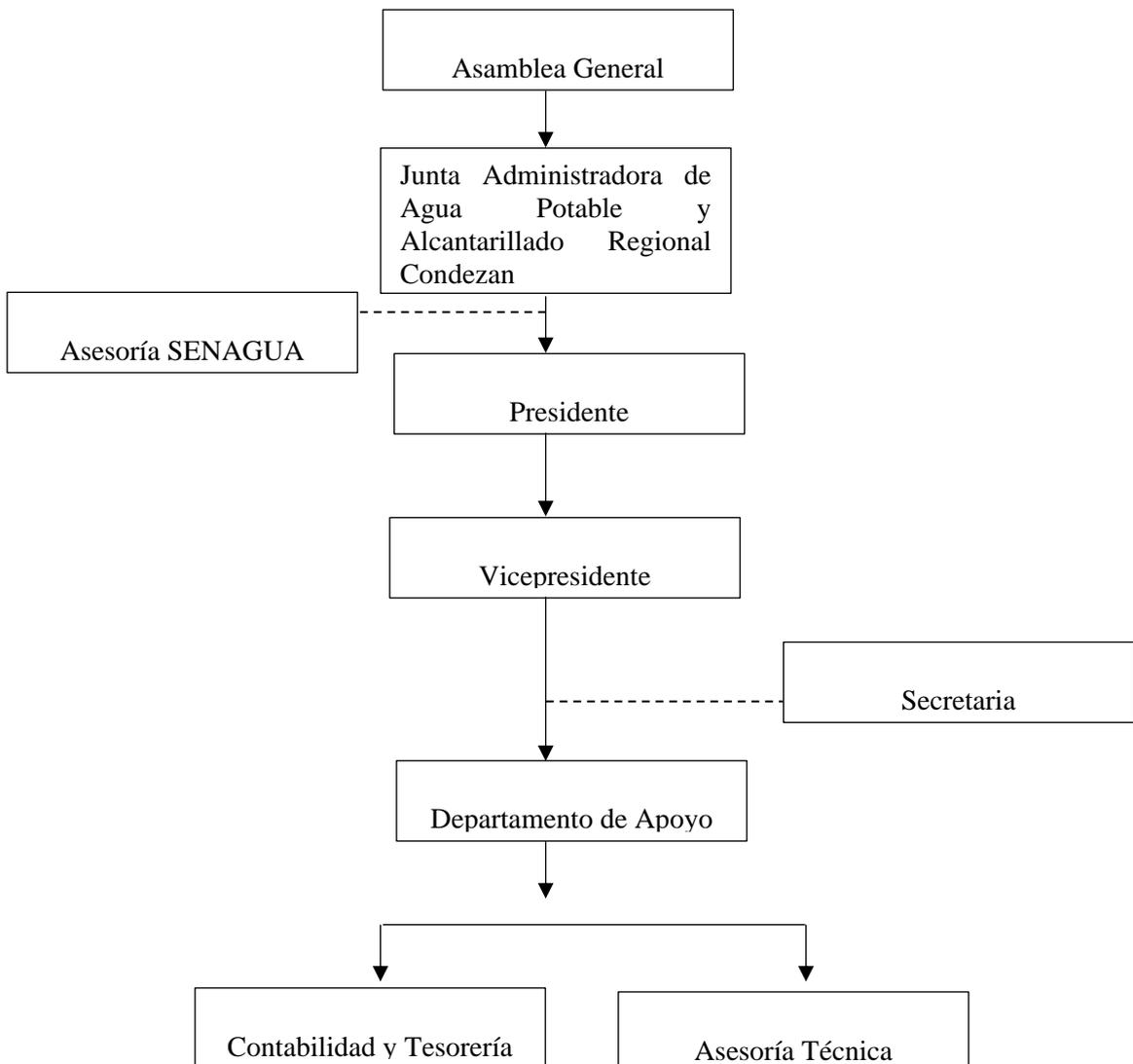


Gráfico 3-5: Estructura Organizacional Propuesto.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.6.3 *Manual de funciones*

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, se basa en el reglamento interno y estatuto por lo que se pone en conocimiento sus principales deberes y derechos que realizan en la Junta por parte del Directorio quienes son elegidos por la Asamblea de los Usuarios Beneficiarios.

Considero que la asamblea general de usuarios beneficiarios, es la parte primordial donde es el resultado de un proceso de discusión y análisis el cual es tomado en cuenta para cualquier decisión por parte de la Junta.

Propongo ciertas atribuciones que deben ser tomadas en cuenta en la Asamblea General de Usuarios Beneficiarios.

Tabla 13-5: Manual de funciones para la asamblea general de usuarios beneficiarios.

ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS BENEFICIARIOS
PERSONAL DELEGADO: Usuarios –Directiva y demás personal.
OBJETIVO: Tomar acuerdos y decisiones para el desempeño de los deberes y derechos de los usuarios, de los Directivos y demás personal voluntario y personal remunerado.
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">• Designar a funcionarios que conformaran la Directiva.• Aprobar planes de trabajo que sean presupuestados.• Disponer sobre la instalación de medidores de consumo.• Resolver problemas relacionados con los usuarios.• Aprobar la tarea administrativa y económica de la Junta a través de un estudio a los Estados Financieros semestrales.• Discutir y aprobar los Estatutos, reglamento interno para la Junta.• Conocer las cuentas contables que muestren por parte de la Junta, explicando menudamente.• Conocer el proceso de servicio de agua potable por el Analista Técnico de la Junta.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 14-5: Manual de funciones para la asesoría por SENAGUA.

ASESORÍA – SENAGUA	
ÁREA: ASESORÍA	
PERSONAL A SU CARGO: PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE, SECRETARIA, SINDICO, VOCALES.	
OBJETIVO: Asesorar el ámbito legal de la Junta en sus leyes, reglamentos, y estatutos.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none">• Informar a la directiva de procesos de legalización, adjudicaciones, y trámites que requiera la Junta de Agua.• Conocer los informes de las gestiones realizadas y el plan de trabajo anual, que presenta la Directiva de la Junta.• Analizar propuesta de Estatutos por parte de la Junta.	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 15-5: Manual de funciones para la presidencia.

PRESIDENCIA	
ÁREA: DIRECTIVA	
PERSONAL A SU CARGO: VICEPRESIDENTE, SECRETARIA, SÍNDICO, VOCALES.	
OBJETIVO: Representar como máxima autoridad de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, en cualquier acontecimiento.	
FUNCIONES PRINCIPALES:	
<ul style="list-style-type: none">• Representar a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, en cuanto a las gestiones sean necesarias para beneficio común.• Realizar el trámite de nombramiento del Directorio.• Convocar a reuniones de asambleas generales y de directiva de las calles.• Exigir respeto y responsabilidad sobre los cargos que obtienen cada directivo.• Controlar el manejo de recursos económicos.• Autorización de gastos que sean necesarios.• Supervisar el plan de trabajo que se esté ejecutando.• Aprobación del personal remunerado.• Asistir dos veces a la semana a la Junta de Agua.	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 16-5: Manual de funciones para la vicepresidencia.

VICEPRESIDENCIA
ÁREA: DIRECTIVA
PERSONAL A SU CARGO: SECRETARIA, SÍNDICO, VOCALES.
OBJETIVO: Contribuir al desarrollo de actividades de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, con el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades en ausencia del presidente.
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">• Colaboración de funciones que realice el presidente.• Apoyar con la agenda de mingas y reuniones.• Asumir con responsabilidad en caso de ausencia del presidente.• Reemplazo de comisiones del presidente.• Apoyar en el proceso de contratación del personal remunerado.• Realizar otras funciones que le asigne el presidente.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 17-5: Manual de funciones para la secretaria.

SECRETARIA
ÁREA: AUXILIAR
PERSONAL A SU CARGO: OPERADORES.
OBJETIVO: Brindar un eficiente servicio de secretariado y recepción a los usuarios, con un mejoramiento en la buena imagen organizacional.
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">• Llevar el libro de actas de sesiones de la Asamblea General y reuniones de la Directiva.• Encargarse de la actualización permanente del archivo y de la correspondencia• Controlar el trabajo de los operadores de la Junta.• Guardar y cuidar los archivos de la Junta digitalmente y físicamente.• Apoyar al presidente para la formulación y control del plan operativo anual de trabajo.• Estar pendiente de la tramitación que realice la Junta.• Otras funciones que le asigne el presidente.• Mantener actualizado el listado de catastro de ellos consumidores.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 18-5: Manual de funciones para el contador.

CONTADOR
ÁREA: CONTABILIDAD PERSONAL A SU CARGO: TESORERA
OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none">• Proporcionar información oportuna y confiable.• Realizar mantenimiento de un sistema de control interno, contable y tributario.
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">• Registrar contablemente los movimientos económicos al programa que es utilizado en la Junta.• Verificación que las facturas recibidas cumplan con las formalidades requeridas.• Realizar Declaraciones de:<ul style="list-style-type: none">• Impuesto al valor agregado mensual.• Retenciones en la fuente mensual Impuesto a la renta anual.• Controles y conciliaciones de cuentas de balances y gastos.• Elaboración de Estados Financieros.• Aplicación de Indicadores Financieros.• Brindar apoyo en las asambleas en cuanto a Informes Económicos.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 19-5: Manual de funciones para la tesorera.

TESORERA
ÁREA: TESORERÍA PERSONAL A SU CARGO: CONTADOR
OBJETIVO: <p>Proveer una estructura económica adecuada para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, obteniendo un control apropiado, que garanticen un funcionamiento óptimo.</p>
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">• Registros adecuados de planillas cobradas de los usuarios.• Depositar valores recaudados en la cuenta semanalmente.• Realizar pago de sueldos correspondientes al personal remunerado.• Conjuntamente con el presidente, autorizar con su firma los pagos y adquisiciones de la Junta.• Apoyar al presidente para la elaboración y control del plan operativo anual de trabajo.• Receptar solicitudes de nuevas conexiones para ser aprobados conjuntamente con la Directiva.• Realizar funciones que le asigne el presidente.

- Responder el manejo y custodia de fondos económicos.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 20-5: Manual de funciones para la asesoría técnica operador.

ASESORÍA TÉCNICA - OPERADOR
ÁREA: TÉCNICA
OBJETIVO: Velar por un buen mantenimiento en la operación del sistema de agua potable.
<p>FUNCIONES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar mantenimiento de las válvulas, llaves de paso, y control de acometidas. • Realizar la toma de lecturas de los medidores en coordinación con la Tesorera. • Controlar las acometidas de los beneficiarios. • Prevenir cualquier daño e imprevisto en las conexiones y tratar de solucionarlo. • Estar pendiente de cualquier daño e imprevisto en las conexiones y tratar de repararlo o dar solución inmediata del mismo. • Comunicar por escrito cualquier anomalía o daño existente en el sistema de agua indicando hora, fecha y lugar. • Comunicar que materiales necesitan para los daños existentes para la adquisición a los proveedores. • Llevar un control de inventarios en la bodega. • Presentar informes de las actividades diarias que realicen. • Reportarse a donde se dirige a realizar sus actividades para mayor control. • Comunicar que materiales necesitan para los daños. • Ser responsables de los materiales entregados por la Junta. • Asistir a las reuniones de la Directiva y Asambleas.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 21-5: Manual de funciones para la unidad de tramitación sindico.

UNIDAD DE TRAMITACIÓN-SÍNDICO
OBJETIVO: Representar en toda actividad administrativa, financiera y técnica a los que conforman Parroquia Quisapincha.
<p>FUNCIONES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar si la Junta presta servicios eficientes y de calidad. • Supervisar la ejecución de reparaciones por daños imprevistos en conexiones de la Parroquia. • Verificar solicitud de acometidas en reparación. • Acudir a realizar trámites legales correspondientes a la Junta.

- Coordinar la ejecución de las Asambleas.
- Brindar información en las asambleas de las reuniones asistidas de cualquier trámite de la Junta.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Tabla 22-5: Manual de funciones para vocales.

VOCALES
<p>OBJETIVO: Ser apoyo con voz y voto en todas las decisiones que vaya a tomar la Directiva en el bienestar de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.</p>
<p>FUNCIONES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser oyentes en reuniones que hacen el municipio o dichas organizaciones. • Informantes de cualquier actividad a la parroquia. • Colaborar en la convocatoria a las asambleas para registro de asistencias. • Asumir las funciones de algún miembro ausente en forma temporal. • Asumir otras funciones que la Directiva crea conveniente. • Presidir las comisiones de trabajo que impulsen a la gestión de los servicios del agua.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.7 Procedimientos administrativos.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, no realiza procedimientos por los cuales solo se basan en la experiencia o conocimiento de la organización, por lo que propongo procedimientos que debe basarse la Junta para un mejoramiento en la administración.

5.1.7.1 *Procedimientos administrativos.*

Tabla 23-5: Procedimiento: contratación de talento humano.

 <p>Junta Administradora Agua Potable Regional Condezán</p>	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN		
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO-PERSONAL REMUNERADORECAUDADOR (A)	CÓDIGO:	000-01
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	
<p>En la actualidad la persona recaudadora de la Junta es quién realiza ciertas actividades tanto económicas como administrativas, por lo tanto, deben elegir mediante un proceso para cumplir con el requerimiento que este a su necesidad.</p>			
OBJETIVO	<p>Elaborar contratos de personal para brindar el requerimiento de talento humano en esta área de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.</p>		
ALCANCE	<p>Inicia desde la recepción del requisito de Talento Humano generado por los responsables de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, y finalizará en la legalización del contrato de Talento Humano.</p>		
DOCUMENTOS A UTILIZAR			
PARTE DE LA JAAPAC	<p>Convocar o Informar mediante asamblea la necesidad de la persona recaudadora mediante una Carta con requisito de la necesidad del personal.</p>		
PARTE DEL ASPIRANTE	<p>El aspirante deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida • Documentos de identificación • Documentos de comprobación de la Hoja de vida. 		
POLÍTICAS	<p>El proceso de selección del personal de una organización sin fines de lucro conlleva una serie similar a los procesos de cualquier institución.</p> <p>En la selección del personal se debe plantear el número de personas que se necesitan en el puesto vacante, características que debe reunir y recursos económicos.</p>		

<p>PROCESO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Directiva debe realizar un listado de las necesidades o experiencias que requiera la Junta, y así decidir prioridades sobre el puesto. 2. El presidente redactará la oferta de trabajo con todos los requisitos. 3. El vicepresidente colocará anuncios sobre el puesto vacante que necesita la Junta, en este caso una persona para Recaudación, con los perfiles que necesita la Junta, en la que lo harán de diferentes maneras: <ul style="list-style-type: none"> • Colocar un anuncio en la cartelera de sesiones de la parroquia de Quisapincha. • Publicar el anuncio en páginas de internet dedicadas a la búsqueda de empleo. • Colocar anuncios en las tiendas de la Parroquia. 4. Receptará el presidente en la Junta carpetas de todos los postulantes con todos los requerimientos. 5. Revisión de carpetas que cumplan con todos los requerimientos, por parte de toda la Directiva. 6. El presidente entregará las hojas de vida, al vicepresidente para que se contacte con cada candidato para su preselección y establecerá una fecha para su entrevista. 7. El presidente se entrevistará personalmente con cada uno de los candidatos, le conversará de que actividades desempeña en la Junta, el horario de trabajo y de su remuneración. 8. El presidente realizará un pequeño test, a cada uno de los candidatos. 9. Analizarán todos los test de los candidatos indicando sus ventajas y desventajas de cada entrevistado y elegirán el mejor por parte de la Directiva para la aprobación de la contratación de la nueva persona. 10. El vicepresidente se comunicará con el mismo, y le informa sobre su selección y le indicará que debe acercarse a la Junta para proceder con la firma de su contrato. 11. La persona que es seleccionada se acerca a la Junta, y el presidente le indica el contrato en donde estará clausulas y
-----------------------	---

	<p>observara si está de acuerdo con ellas y así procederá a firmar tanto el presidente como el nuevo trabajador, en caso de no estar de acuerdo se buscará a una nueva persona para que ocupe el puesto.</p> <p>12. Después de la firma de los contratos con el presidente, esto tiene que ser legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales.</p> <p>13. El presidente deberá acercarse al Ministerio de Relaciones Laborales con toda la documentación requerida para su legalización del contrato, para que no haya inconvenientes con el nuevo personal, o realizar por medio de la página web del Ministerio.</p> <p>LEGALIZACIÓN EN EL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el registro del contrato de trabajo. • Copias de cédulas del trabajador y presidente de la Junta. • Papeleta de votación del trabajador y presidente de la Junta. • Copia del RUC de la Junta. • La legalización del contrato se deberá realizar máximo en 48 horas después de la firma.
--	---

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

DIAGRAMA DE FLUJO

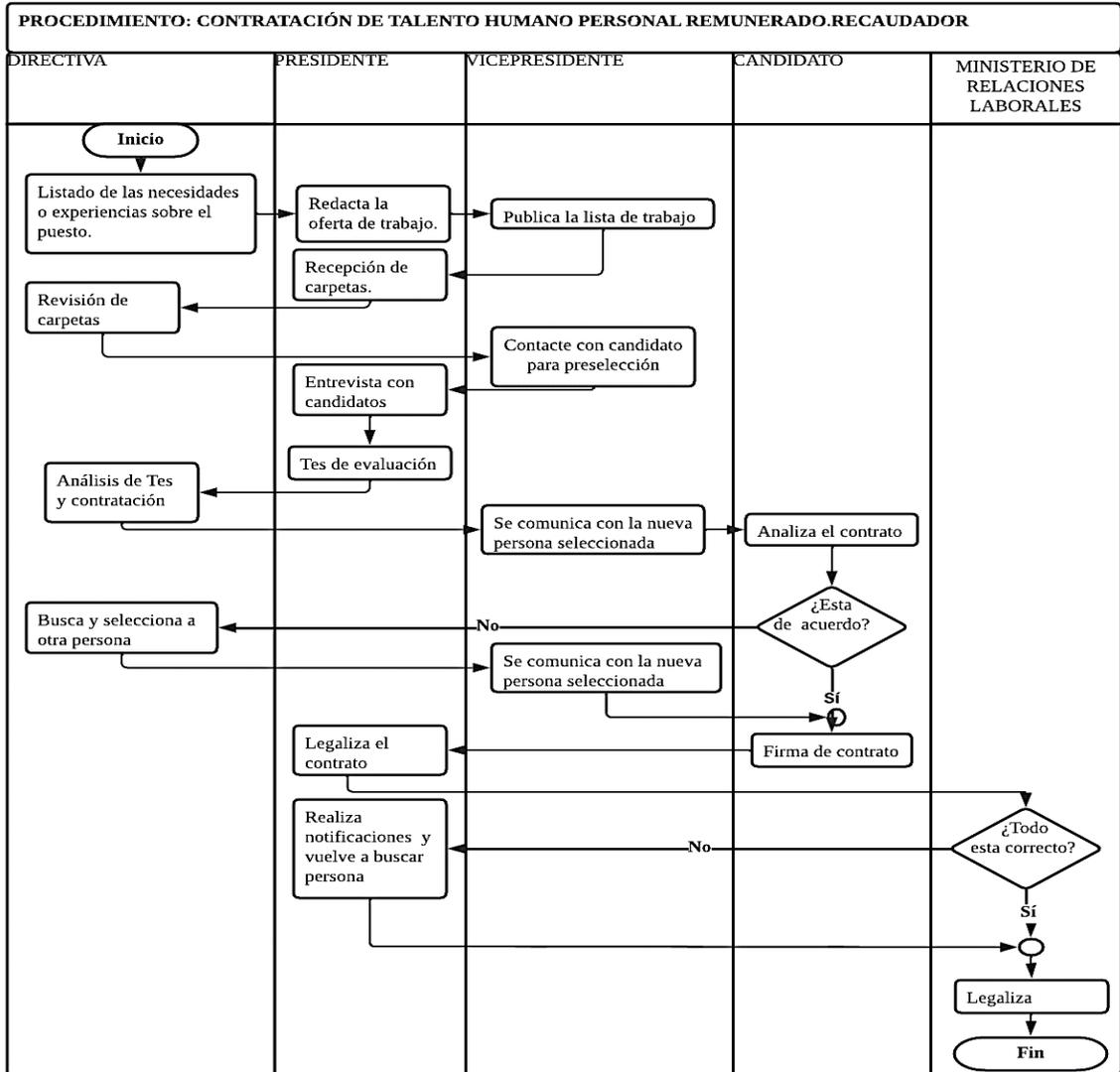


Gráfico 4-5: Diagrama de contratación de talento humano.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.7.2 Procedimiento de cobro de planillas

Tabla 24-5: Procedimiento: contratación de cobro de planillas.

 <p>Junta Administradora Agua Poble Regional Condezán</p>	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN		
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE COBRO DE PLANILLAS	CÓDIGO:	000-02
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	
En la actualidad la Recaudadora es quien realiza el cobro de planillas de agua potable, brindando un servicio de cobro demostrando un buen trato con los beneficiarios de la Parroquia.			
OBJETIVO	Recaudar eficientemente el pago por servicios de agua potable para financiar parte del presupuesto, cubriendo los gastos, y necesidades dentro y fuera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.		
ALCANCE	Para el cobro oportuno del servicio de agua, nos permita una mejora en la captación del flujo de efectivo de la Junta.		
DOCUMENTOS A UTILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro de cobro de planilla. • Planilla de consumo respectiva del mes. 		
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario debe acercarse a la oficina de la Junta a pagar el servicio de agua potable con el número de medidor de cada usuario, la que se le entregará la factura debidamente cancelada. • La recaudadora se quedará con una copia de la factura para su registro. • El pago debe ser en efectivo, por lo que se considera billetes menores de \$50.00 para mayor seguridad por la persona recaudadora. • Todo billete falso será perforado y no devuelto. • La factura será el único documento para realizar algún reclamo. • Los cobros se realizarán la primera semana de cada mes. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar al usuario el corte del servicio de agua potable por no cumplir con el pago.
<p>PROCESO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona recaudadora debe atender a cada uno de los usuarios que se acerquen a pagar la planilla, correspondiente al mes de pago. 2. La persona recaudadora realizará el cobro del valor correspondiente de la factura. 3. Sellará la factura cancelada y entregará el original al usuario, y la copia de la factura deberá ser archivada para su registro contable. 4. La persona encargada de recaudación deberá realizar una carta constando los valores recaudados de acuerdo a las facturas archivadas. 5. Entregar en efectivo los valores recaudados al Tesorero la carta redactada y deberá contener las respectivas firmas de aprobación y entrega del dinero. 6. La Tesorera realizará el depósito correspondiente del dinero recaudado en el Banco. 7. La Tesorera entregará el Boucher del depósito el mismo día debe haber realizado dicha actividad, para que la recaudadora realice el archivo correspondiente. 8. La Recaudadora entregará al contador la carta con las firmas correspondientes de haber entregado el dinero, copias de las facturas para su registro inmediato de la cuenta bancos de la Junta.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

DIAGRAMA DE FLUJO

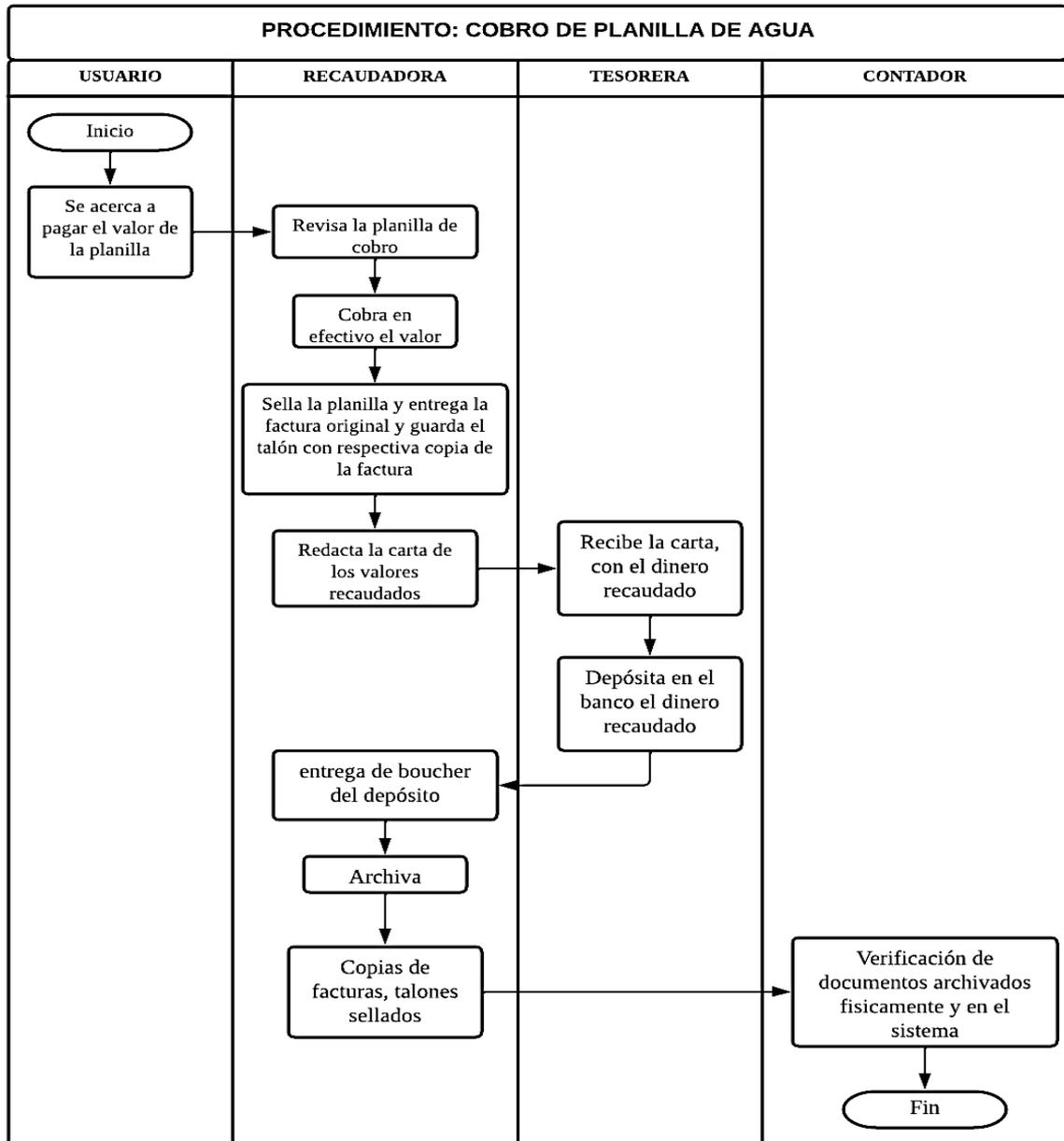


Gráfico 5-5: Diagrama de servicios.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.7.3 Procedimiento de constatación física de bienes.

Tabla 25-5: Procedimiento: contratación de constatación física de bienes.

	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN		
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE CONSTATACIÓN FÍSICA DE BIENES.	CÓDIGO:	000-03
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	
La constancia física que realiza la Junta es por parte de los operadores, sin ningún formato establecido sino solo por presentación de listados de bienes, suministros y materiales existentes en la bodega de la Junta.			
OBJETIVO	Realizar periódicamente o rotativamente constataciones físicas de los bienes por lo menos una vez al año en forma normal o cuando sea requerido, con el fin de determinar oportunamente las novedades con respecto a la utilización, ubicación y conservación de los activos de larga duración.		
ALCANCE	Aplicar el macro Proceso Control de Inventario de la Junta, que inicia con el cronograma de constataciones incluyendo los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Control de Bienes de Larga duración. • Control de suministros y materiales. 		
DOCUMENTOS A UTILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma establecido para el control de bienes de la Junta. • Impresión de listado de bienes. • Comparación de bienes físicos con el listado. • Informes de años anteriores 		
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • La ejecución del Proceso Control de Inventario es necesario con el compromiso y participación de toda la Directiva. • Mediante el cronograma de bienes de la Junta, se verificará el control de Activos que tenga la organización. 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará el Proceso de Control de Inventario semestralmente. • Cuando se solicite la baja de un bien informático se deberá elaborar un informe técnico. • El presidente es el responsable de autorizar la baja de los Bienes. • La Recaudadora solicitará los suministros de aseo, siendo la responsable. • Al momento de entrega de los suministros deberá firmar el acta de haber recibido, e informar al presidente. • Presentar informes de haber realizado la constatación física de bienes, con su respectivo respaldo de haber cumplido con el cronograma.
<p>PROCESO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceder con el cronograma establecido durante el periodo, informando a la directiva sobre las acciones de constatación. 2. Impresión de listados de los bienes respectivos que estén a referencia de inventarios en la Junta, teniendo el orden de compra para su verificación. 3. Constatación física de los bienes, identificando si existieran faltantes o si encuentran algún daño sobre ellos. 4. Información detalladamente de las novedades que existieran al señor presidente de la Junta. 5. Entregar una copia del informe de constatación física del bien al señor presidente de la Junta. 6. En caso de existir faltantes debe constar en el informe para solicitar una justificación o sino caso contrario será archivado el documento. 7. Realizar informes justificando las novedades existentes. 8. Al existir faltantes de bienes de la Junta la opción sería devolver el bien sino existe o justificar como responsable, el costo del bien, o resolver la novedad. 9. Emitir el nuevo listado actualizado de los Bienes existentes.

	<p>10. Ingresar información en el Sistema Contable por parte del Contador.</p> <p>11. Presentar el Informe de Constatación Física de Bienes en la Asamblea de Usuarios.</p>
--	---

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

DIAGRAMA DE FLUJO

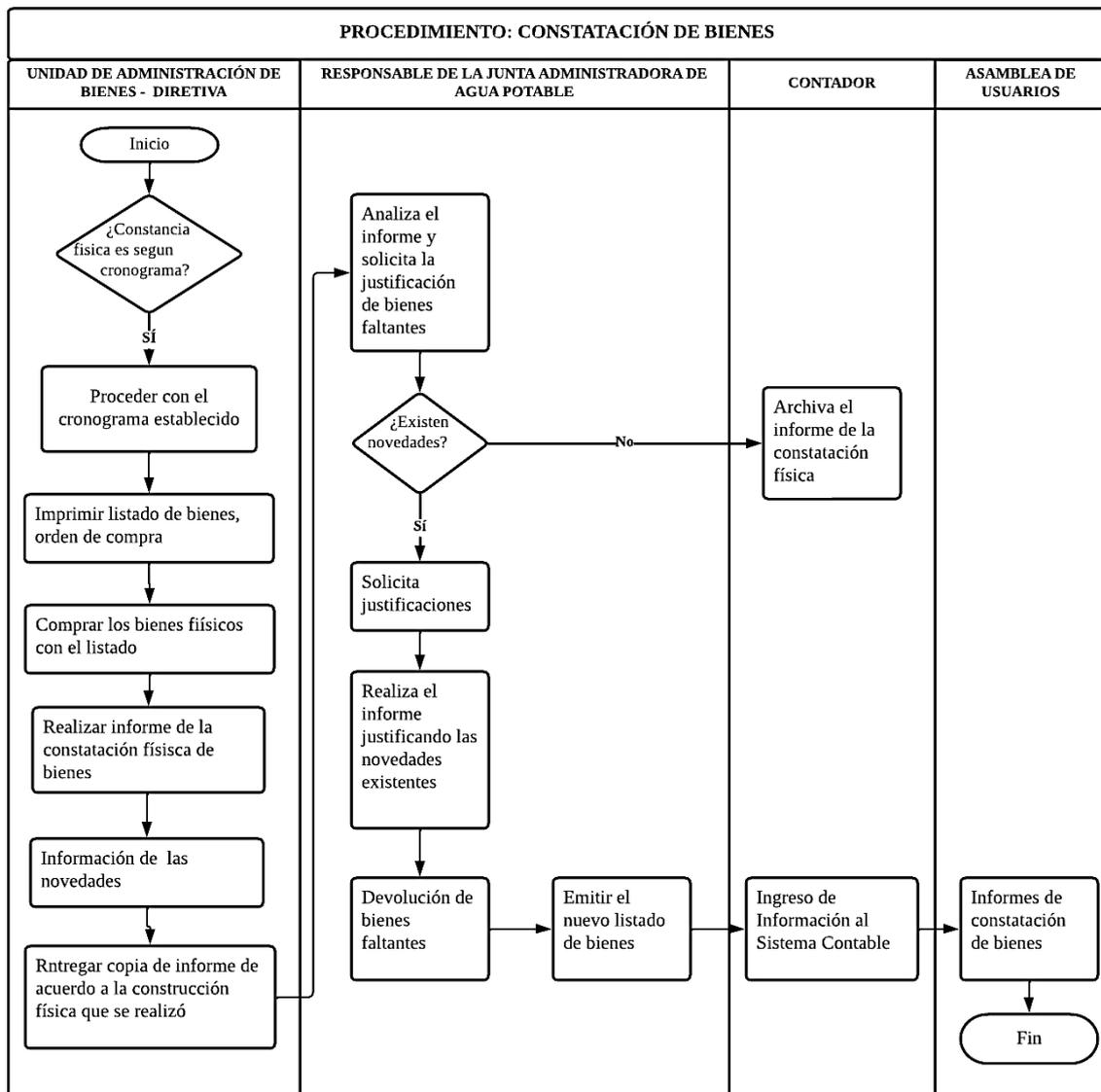


Gráfico 6-5: Diagrama constatación de bienes.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.7.4 Procedimiento de compras

Tabla 26-5: Procedimiento: contratación de compra.

	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN		
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE COMPRA	CÓDIGO:	000-04
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	
<p>Actualmente la Junta realiza sus compras de acuerdo a la necesidad de los operadores en la adquisición de materiales, por lo que acuden a las Ferreterías que hay en la Parroquia para realizar su compra, el pago realiza de acuerdo a la Factura que entregan a la Recaudadora y ella comunica lo que adquirieron al presidente, y autoriza el pago al respectivo proveedor.</p>			
OBJETIVO	Detallar el proceso de compras para realizar cualquier adquisición.		
ALCANCE	Se encamina desde la aprobación hasta la adquisición, con el fin de satisfacer necesidades de las áreas solicitantes para continuar con el normal desarrollo de las actividades que realizan.		
DOCUMENTOS A UTILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de requisición de compra • Proformas • Facturas, notas de venta, o comprobantes de ventas. 		
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • El orden de requisición debe llenarse con letras y números claros. • Las proformas que realice la Junta deben ser comunicado a toda la Directiva. • Análisis de proformas entregadas a la Junta. • Verificar los requisitos de solicitud de compra, por parte del solicitante. • Toda compra debe ser respaldada por una factura o comprobante. • La forma de pago debe ser en efectivo o realizar un convenio de pago. 		

<p>PROCESO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal solicitante debe llenar el orden de requisición de compra en indicar al presidente de la Junta. 2. El presidente es quien analiza el requerimiento de compra y da su visto bueno. 3. El documento de orden de requisición deberá ser entregado a la Recaudadora para su respectivo archivo. 4. El presidente autoriza al Tesorero para que desembolse el dinero al solicitante que realice la adquisición. 5. La Tesorera de la Junta entrega el dinero a la persona solicitante para que realice la compra respectiva, de acuerdo al orden de compra. 6. Al momento de la compra la persona solicitante realiza el pago y solicita su factura. 7. Entrega de factura a la Recaudadora para su archivo respectivo, verificando la compra realizada. 8. La Recaudadora ingresará las compras en el Sistema Contable. 9. El Contador verificará facturas ingresadas de compras en el Sistema Contable, y verificará si la información ingresada este respalda con documentos.
-----------------------	--

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

DIAGRAMA DE FLUJO

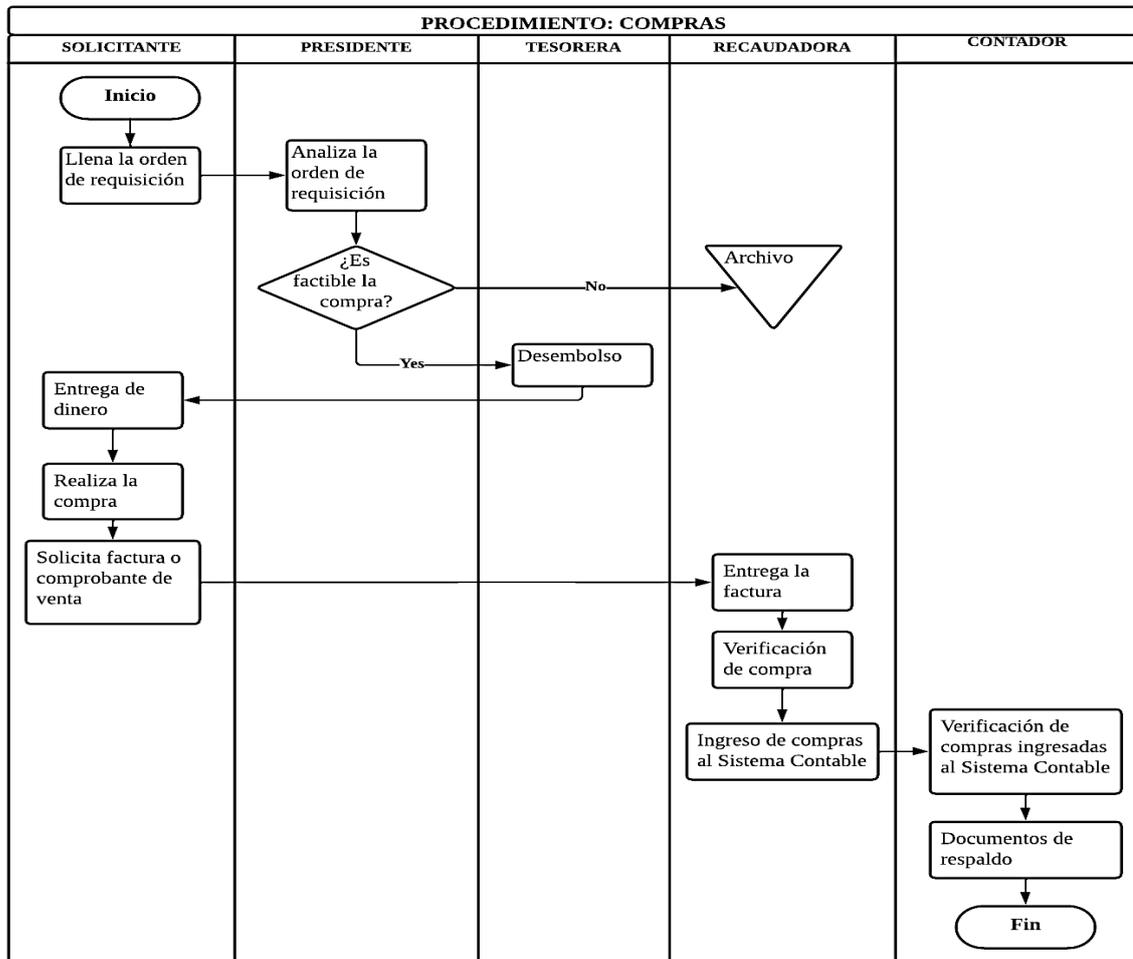


Gráfico 7-5: Diagrama – Compras.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.8 Procedimientos financieros

5.1.8.1 Procedimientos de contabilización de actividades y transacciones.

Tabla 27-5: Procedimiento de contabilización de actividades y transacciones.

 <p>Junta Administradora Agua Poble Regional Condezán</p>	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN		
	PROCEDIMIENTO DE CONTABILIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y TRANSACCIONES.	CÓDIGO:	000-05
		FECHA DE APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	
El registro contable en la Junta es realizado por la persona Recaudadora ya que ella realiza esa actividad en la cual el Contador revisa su trabajo ingresado al Sistema Contable y lleva su información para ser declarado los impuestos Tributarios correspondientes al mes.			
OBJETIVO	Obtener información ordenada y sistemática sobre el movimiento económico y financiero de la Junta en cualquier momento necesario.		
ALCANCE	Enfocado para conocer en un momento determinado los valores disponibles del movimiento de cuentas y análisis de la información que se genera dentro de un periodo determinado hasta llegar a la formulación de Estados Financieros de la Junta.		
DOCUMENTOS A UTILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Copias de facturas y Talones sellados de las planillas de consumo. • Cartas de constancia de valores recibidos. • Rol de pago • Recibos de pago. • Ordenes de requisición. • Documentos de respaldo. • Facturas, comprobantes de venta. • Libro diario. • Libro Mayor. • Estados Financieros. 		

POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las transacciones registradas deben ser respaldadas por un documento. • El registro contable se lo realizará de inmediato para no confundir o acumular valores, de acuerdo al sistema contable de la Junta. • Los Estados Financieros se realizará de manera semestral, para la Asamblea General. • Los Informes Económicos deberá ser presentado por el Contador en la Asamblea para mayor conocimiento.
PROCESO	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Recaudadora receipta los documentos para su registro. 2. La Recaudadora realiza el registro contable en el sistema. 3. La Recaudadora siendo la responsable deberá entregar al contador toda la documentación que respalde la transacción realizada. 4. El Contador de la Junta comprueba que correspondan los valores, con la documentación entregada, caso contrario realizará rectificaciones, de estar bien registrado aprueba el registro contable. 5. El Contador lleva información del Sistema Contable para realizar las declaraciones correspondientes. 6. El contador de la Junta entregará a la Recaudadora todos los documentos que fueron registrados en el Sistema. 7. El Contador presentará Estados Financieros con sus respectivos Indicadores Financieros para realizar análisis de cómo se encuentra la Junta. 8. El Contador presentará Informes Económicos semestralmente en la Asamblea de Usuarios.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

DIAGRAMA DE FLUJO

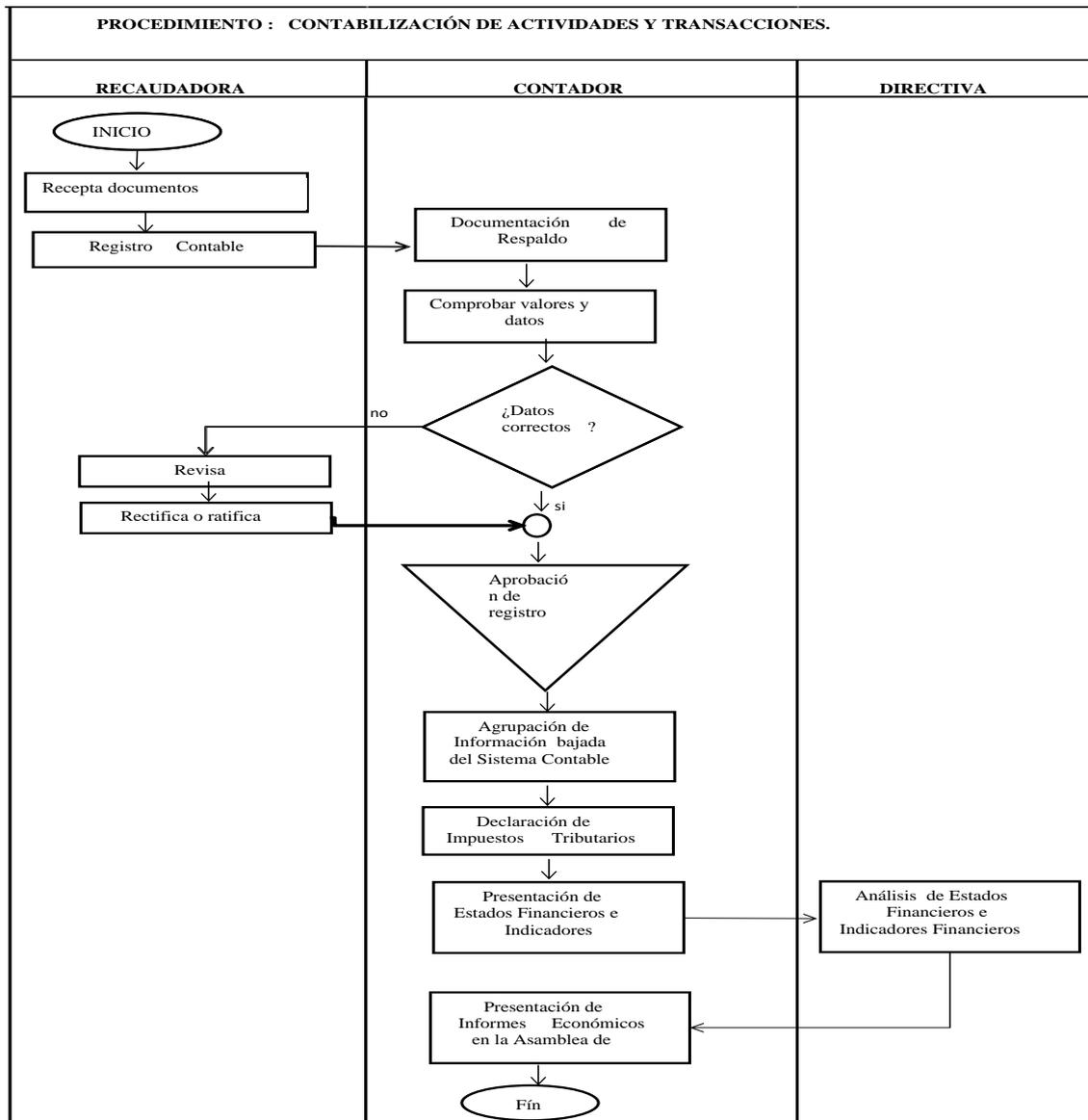


Gráfico 8-5: Contabilización de actividades y transacciones.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.8.2 *Procedimientos de programación, formulación y aprobación del presupuesto.*

Tabla 28-5: Procedimiento de programación, formulación y aprobación del presupuesto.

 <p>Junta Administradora Agua Poble Regional Condezán</p>	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN		
	PROCEDIMIENTO DE PROGRAMACIÓN, FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO.	DE	000-
		CÓDIGO:	06
		Y FECHA DE APROBACIÓN:	
		PÁGINA:	
La Junta no realiza la formulación de presupuesto, por lo que es necesario que lo realicen tanto la Tesorera con el Contador, para así llevar a cabo una adecuada administración en los fondos de la organización.			
OBJETIVO	Sostener una adecuada administración de los fondos de la organización, cumpliendo con políticas que optimicen recursos humanos, materiales y económicos, establecidos en los diferentes planes y programas emitidos por el presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, a fin de satisfacer las necesidades insatisfechas de la Parroquia de Quisapincha.		
ALCANCE	Se comienza el ciclo presupuestario con la programación de las necesidades de cada una de las unidades administrativas y se termina con la entrega de los planes, programas y proyectos financiados con recurso provenientes por ingresos de recaudación directa, seguido de segunda fase del ciclo presupuestario inicia con el proyecto de presupuesto aprobado por el presidente de la Junta y presentado a los Usuarios.		
PROCESO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos donde establecen políticas de financiamiento y utilización de recursos. 2. Requerimientos de las áreas de la Junta con sus necesidades que deben constar en el Plan Operativo Anual. 3. Elaboración de documentos estableciendo formatos. 		

	<ol style="list-style-type: none"> 4. La persona responsable será el presidente quien revisará el Plan Operativo Anual. 5. Sistematiza la información entregada con el fin de definir las asignaciones presupuestarias a cada área. 6. Reunión con el presidente de la Junta y su directiva para determinar las asignaciones presupuestarias para cada área. 7. Receptar el proyecto de presupuesto. 8. El presidente de la Junta entrega el presupuesto aprobado para la ejecución después de terminación de su periodo. 9. Inicia el proceso de ejecución del presupuesto anual por la nueva directiva elegida.
--	---

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

DIAGRAMA DE FLUJO

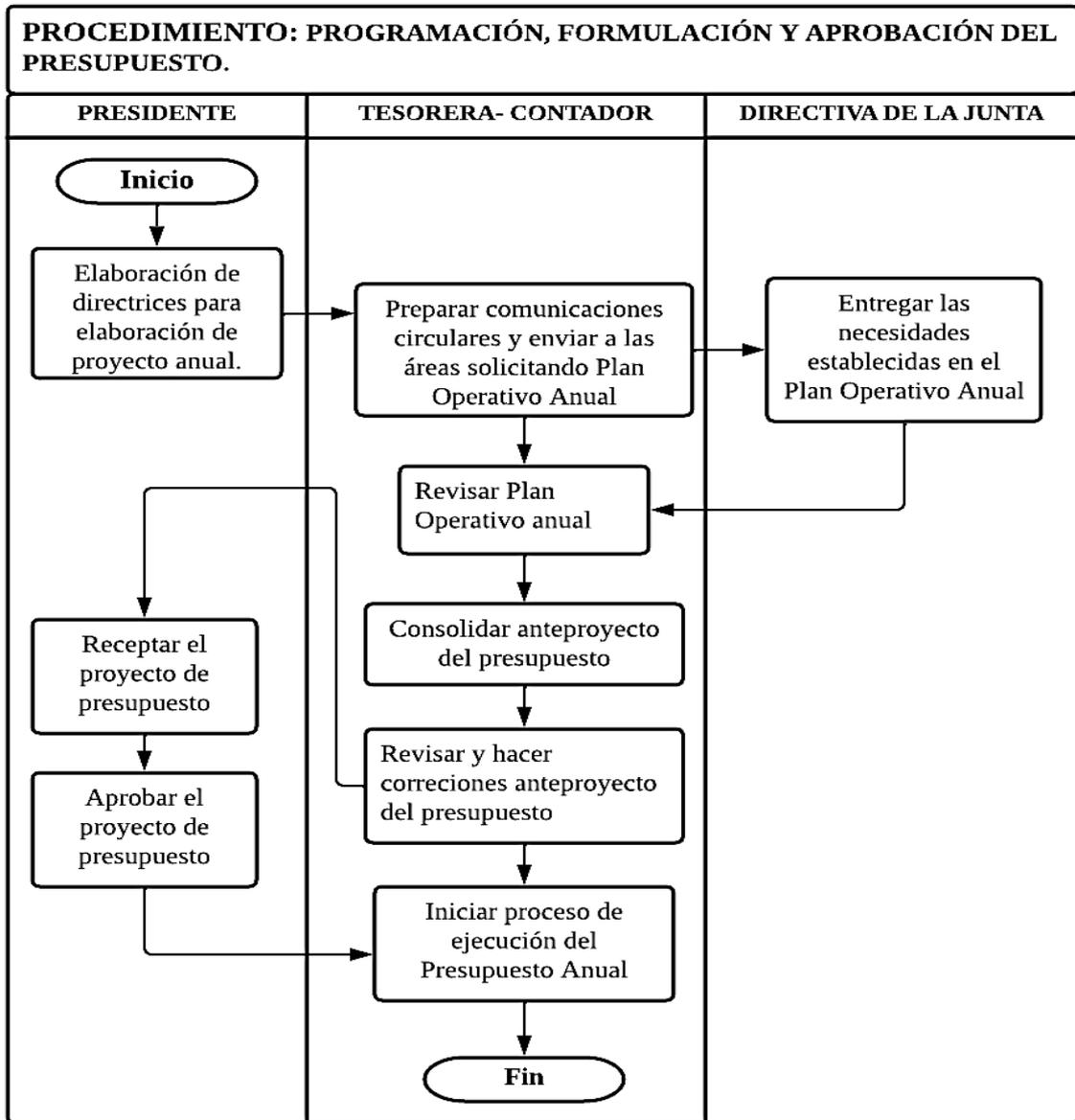


Gráfico 9-5: Diagrama - Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.9 Políticas de dirección

Tabla 29-5: Políticas de dirección.

POLÍTICA	DETALLE
Políticas de dirección	<p>La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, debe facilitar el manejo de información, beneficiándose por un buen manejo de clima organizacional, ambiente de confianza y apoyo dentro del grupo de trabajo que conforman el Directorio, y personal remunerado, comprometiéndose a un buen desempeño eficiente y eficaz.</p> <p>El presidente tiene un perfil que le identifica con la gran capacidad de resolver problemas, imprevistos que se presenten, dando una solución para así obtener un control adecuado por cada una de sus actividades, obteniendo un mejoramiento y así le permitirá ejercer un papel muy importante dentro de su periodo.</p> <p>Manteniendo un control adecuado y apto para cada una de las actividades, ejecutando procesos, para disminuir gastos, y así obtener una inversión muy adecuada en el mejoramiento del servicio de agua potable, razón por la cual, es muy importante dentro de la Junta de Agua.</p>

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.9.1 Políticas de personal

Tabla 30-5: Políticas de personal.

POLÍTICA	DETALLE
Políticas de personal	<p>Dentro del Talento Humano tiene las tareas principales el proporcionar las capacidades humanas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más confortable para sí mismo y para la organización en que se desenvuelven.</p> <p>Una organización debe contar con un buen control para su buen funcionamiento, eso depende conseguir el éxito en una</p>

	<p>organización, contando con un buen personal, lo que es un elemento primordial en la organización.</p> <p>En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, cuenta con un personal voluntario y dispuesto a trabajar en conjunto con la parroquia, por lo tanto, se compromete a salir con un buen desempeño el poder cumplir con los cargos establecidos y así poder encajar en el equipo.</p> <p>Por lo que es muy necesario llevar una buena administración del personal que conforman dentro de la Junta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal voluntario: Directorio • Personal remunerado: persona de recaudación-operadores • Profesional con honorarios: Contador-Asesoría Técnica de Calidad de Agua.
--	---

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.9.2 Políticas de procesos

Tabla 31-5: Políticas de procesos.

POLÍTICA	DETALLE
Políticas de procesos	<p>La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, para obtener un buen manejo administrativo deberá realizar procesos de sus actividades, y así obtendrá ciertas ventajas como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorrar tiempo al eliminar tareas innecesarias. • Optimizar tareas internas y externas • Evitará esfuerzos duplicados. • Prevenir de errores. • Permitirá terminar con un trabajado el más rápido. • Mejorar la visibilidad sobre la ejecución de procesos. • Permitirá terminar con un trabajado el más rápido. • Asegurar que los procesos sean ejecutados correctamente. <p>Las políticas están directamente relacionadas con las actividades que realiza la Junta, lo cual es necesario para evaluar el</p>

	<p>desempeño del control de cada una de ellas. Por lo tanto, en un proceso planteo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener coherencia y armonía dentro del proceso. • Definir claramente cada actividad. • Revisar antes de informar los procesos. • Comunicar en la Asamblea de Usuarios cada proceso existente para mayor conocimiento.
--	---

Fuente: investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.9.3 Políticas de activos

Tabla 32-5: Políticas de activos.

POLÍTICA	DETALLE
Políticas de activos	<p>Esto permitirá tener una administración y control adecuado de los activos de la Junta. Se debe manejar hojas de control, estableciendo un formato propuesto para la realización de inventario de estos activos. Detallar el control Físico de sus activos, facilitando rápidamente el registro contable en la actualidad realizan el proceso de activos básicamente en hojas por parte de los operadores de la Junta.</p> <p>La tarjeta de control de activos es la más común en las organizaciones por lo que en la Junta es indispensable para su control de bienes, y poder llevar un buen manejo de sus activos ya que actualmente se registra mediante un formato básico.</p> <p>Esto ayudará a la Recaudadora a ingresar fácilmente al sistema la información de control de activos.</p>

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.9.4 Políticas contables

Tabla 33-5: Políticas contables.

POLÍTICA	DETALLE
	<p>Dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, se hace referencia a principios, bases y convenciones, reglas y prácticas específicas adoptadas por la misma para los efectos de la preparación y presentación de sus estados financieros, por lo que se debería considerar una base adecuada para la consecución de objetivos organizacionales. Por lo que propongo lo siguiente para poder asegurar los objetivos organizacionales de la Junta:</p>
<p>Efectivo y equivalentes al efectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá realizar la apertura de Caja Chica, por un monto que estime la Directiva para cubrir gastos, dentro del periodo contable, respaldado por facturas, notas de venta, etc. • Todos los valores recaudados por cobro de planillas de agua deberán ser depositados en la cuenta bancaria de la Junta. • Se solicitará el respectivo estado de cuenta a la institución financiera, para poder realizar verificación de saldos, de acuerdo a los depósitos realizados por el cobro de planillas de consumo del agua potable y Alcantarillado Regional Condezán.
<p>Cuentas por cobrar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá explicar la información sobre las cuentas por cobrar, de acuerdo a su vencimiento, o plazo establecido que lo plantea la Junta. • Las cuentas por cobrar deberán ser actualizadas con mayor frecuencia para obtener información sobre los registros.
<p>Impuestos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los Impuestos deberán ser declarados de acuerdo a la normativa legal y tributaria vigente en nuestro país, para así cumplir correctamente con los impuestos.
<p>Propiedad, Planta y Equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se manejarán hojas de control de activos. • Se valuarán costos de adquisición menos la depreciación acumulada, y el importe de cualquier pérdida por deterioro de valor que haya sufrido a los largos de la vida útil del activo.
<p>Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán los asientos contables respectivos de la depreciación mensual de Propiedad, Planta y Equipo, aplicando el método de Línea Recta.
<p>Inventarios de Suministros y Materiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se registrarán al costo de acuerdo a la adquisición de los suministros de oficina, útiles de limpieza y aseo, hasta que estén disponibles para ser utilizados por la Junta de Agua.

	<ul style="list-style-type: none"> • Se manejarán hojas de control sobre los inventarios de suministros de oficina, útiles de limpieza y aseo.
Sueldos, Salarios y demás remuneraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Los sueldos deberán ser cancelados cada fin de mes al personal remunerado. • Se deberá realizar el respectivo registro contable, y se emitirá su rol de pagos. • Si el personal remunerado desea algunos préstamos, o adelanto de sueldo al trabajador, deberán acceder siempre y cuando se lo plantee su forma de pago y que conste en su respectivo rol de pagos.
Cuentas y Documentos por pagar.	<ul style="list-style-type: none"> • Se llevará un registro de las cuentas por pagar que tiene la Junta de Agua, para poder llevar un control y realizar sus pagos rápidamente. • Se deberá notificar a sus proveedores cuando realizarán el pago.
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • El ingreso por planilla de consumo de agua potable se lo realizará la primera semana de cada mes con su respectivo registro contable de recaudación. • Deberá tener las facturas selladas de cancelado por la persona recaudadora para el respaldo físico.
Gastos	<ul style="list-style-type: none"> • Los gastos que deseen realizar deberán ser aprobados por el señor presidente de la Junta. • Tener el respaldo físico para los registros contables de gastos.
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Todo documento de respaldo deberá encontrarse sin manchones, rayones etc. Los cuales son respaldos de las transacciones y deberán ser archivados en un lugar específico dentro de la Junta de Agua.

Fuente: investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.10 Propuesta financiera

De acuerdo al modelo financiero es una herramienta de gestión que permitirá a la Junta proyectar el resultado futuro de las decisiones que se planean tomar en el presente.

En lo que la Directiva debe planificar en una Asamblea General y consultar si están de acuerdo al presente presupuesto para realizar cualquier actividad.

El presupuesto nos permitirá hacer cálculos anticipados para una actividad o servicio. Suelen estar relacionados con los gastos e ingresos generados durante un período determinado y pueden ser de varios tipos: mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

Elaboración de los estados financieros para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, tiene como actividad primordial el brindar agua potable de calidad para una población aproximada de 403 usuarios de la Parroquia de Quisapincha.

Tabla 34-5: Pasos para a la elaboración de los estados financieros.

Pasos	Detalles
Responsables de la Elaboración.	<p>Es un trabajo difícil para la elaboración del presupuesto y de gran responsabilidad, la persona que sea encargado de realizar el presupuesto debe:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entender los valores, estrategias, planes y actividades de la organización.• Comprender el significado de desarrollo y mejoramiento continuo.• Intuir las implicaciones recaudar fondos y satisfacer necesidades de los usuarios. <p>Dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, el personal indicado que debe participar en el proceso presupuestario para la determinación de rubros, son considerables las personas cómo es la Tesorera y el Contador, quiénes tienen mayor conocimiento sobre el manejo administrativo y económico de la Junta.</p>

Información de Partida	Para realizar este paso se debe tener información contribuida como es lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Datos económicos de años anteriores. • Datos de recaudación de dinero de acuerdo a las planillas de consumo. • Desembolsos de dinero ya sea por remuneraciones, compras o devoluciones.
Herramientas	Es muy útil para este tipo de presupuesto, las cuales son las hojas de cálculo, las que podemos realizar en Excel, ya que es de mucha habilidad y accesible a nuestro alcance económico, para poder realizar la elaboración de presupuestos para la Junta.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.10.1 Plan de cuentas

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán, al ser una organización que brinda servicios sin fines de lucro de manejar un plan de cuentas contables básicos, ya que son detalladamente utilizadas sobre las transacciones enfocadas a satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo tanto, se plantea un Catálogo de Cuentas de la Junta, en la que constara cuentas que deberían estar cerradas contablemente.

Tabla 35-5: Plan de cuentas.

CODIGO	CUENTA
1.	ACTIVO
1.1.	CORRIENTE
1.1.1.	DISPONIBLE
1.1.1.1.	CAJA
1.1.1.1.01	Caja General
1.1.1.3.	Cooperativas de ahorro y Créditos
1.1.1.3.01	COAC San Francisco
1.1.2.	Exigible
1.1.2.3.	Impuestos pagados por
1.1.2.3.01	Anticipo impuesto a la Renta
1.2.	Fijo
1.2.2.	Depreciable
1.2.2.2.	Maquinaria y Equipo
1.2.2.2.02	Equipo de Oficina
1.2.2.3.	Muebles de Oficina
1.2.2.3.01	Muebles de Oficina
1.2.2.4.	Equipos de Computación
1.2.2.4.01	Equipos de Computación
1.2.2.9.	Dep. Acum. Maquinaria y Equipo

1.2.2.9.02	Dep. Acum. Maquinaria y Equipo
1.2.2.9.03	Dep. Acum. Muebles de Oficina
1.2.2.9.04	Dep. Acum. Equipo de Computación
2.	Pasivo
2.1.	Corriente
2.1.1.	Cuentas por pagar
2.1.1.2.	Obligaciones Patronales
2.1.1.2.02	IESS por Pagar
2.1.1.2.03	XIII Sueldo por Pagar
2.1.1.2.04	XIV Sueldo por pagar
2.1.1.2.05	Vacaciones por Pagar
2.1.1.3.	Obligaciones Tributarias
2.1.1.3.01	1% Retención Bienes
2.1.1.3.03	2% Retención Servicios
3.	Patrimonio
3.1.	Capital Social
3.1.1.	Capital Suscrito Y/O
3.1.1.01	Capital
3.3.	Resultados
3.3.1.	Resultados
3.3.1.01	Utilidad Acumulada
4.	Ingresos
4.1.	Operacionales
4.1.1.	Ventas
4.1.1.02	Ventas Tarifa 0%
4.2.	No operacionales
4.2.1.	Otros Rentas
4.2.1.01	Rendimientos financieros
5.	Costos y Gastos
5.2.	Gastos
5.2.1.	Gastos Operacionales
5.2.1.1.	Gastos de Personal
5.2.1.1.01	Sueldos
5.2.1.1.05	Aporte de IESS
5.2.1.1.06	XIII Sueldos
5.2.1.1.07	XIV Sueldo
5.2.1.1.08	Vacaciones
5.2.1.1.09	Fondo de reserva
5.2.1.1.10	Uniformes
5.2.1.1.11	Alimentación y hospedaje
5.2.1.3.	Mantenimiento reparación y otros
5.2.1.3.02	Combustibles
5.2.1.4.	Transportes
5.2.1.4.01	Transporte
5.2.1.6.	Servicios Básicos
5.2.1.6.01	Agua
5.2.1.6.03	Teléfono
5.2.1.6.04	Internet
5.2.2.	Gastos Administrativos
5.2.2.1.	Gastos de Personal

5.2.2.1.01	Sueldos y Salarios
5.2.2.2.	Honorarios Profesionales
5.2.2.2.01	Honorarios Profesionales
5.2.2.2.02	Servicios Prestados
5.2.2.3.	Impuestos y Contribuciones
5.2.2.3.02	Impuestos Fiscales
5.2.2.4.	Depreciaciones
5.2.2.4.01	Dep. Muebles y enseres
5.2.2.4.02	Dep. Equipo de oficina
5.2.2.4.03	Dep. Equipo de computo
5.2.2.9.	Otros Gastos Administrativos
5.2.2.9.01	Suministros y materiales
5.2.2.9.02	Promoción y publicidad
5.2.2.9.04	Gastos de viaje y gestión
5.2.2.9.05	Mantenimiento
5.2.2.9.09	Útiles de aseo
5.2.2.9.10	Servicios Sociales
5.2.2.9.11	Útiles de limpieza
5.2.2.9.99	Otros gastos
5.2.3.	Gastos Financieros
5.2.3.2.	Comisiones Bancarias
5.2.3.2.02	comisiones bancarias

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Se considera para el buen manejo de los principios del Catálogo de cuentas, la finalidad de servir de guía para el registro de transacciones y movimientos que realizan en la Junta mediante la presentación de Informes y Estados Financieros.

El manejo de un Catálogo de cuentas debe ser correctamente, en la que considero que debería ser actualizado anualmente dentro de cada periodo elegido al Directorio que conforma la Junta.

5.1.10.2 Registros contables

Son las transacciones diarias en la que se establece en la Junta de acuerdo a sus registros transaccionales como es:

- Libro diario.
- Libro mayor.
- Estados Financieros.

Por lo que sus registros son realizados de acuerdo a las transacciones diarias presentadas en la Junta.

Y sus Estados Financieros son presentados semestralmente por el contador, en las sesiones que realizan el Directorio de la Junta, hacía los usuarios mediante una Asamblea General.

5.1.10.3 Construcción de balance general y estado de resultados

Para construir el estado financiero se realizó un levantamiento de información del año 2020 y 2021 los cuales ayudan a ver la situación económica de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 36-5: Balance general.

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL
CONDEZAN
BALANCE DE GENERAL**

CODIGO	CUENTA	AÑO 2020	AÑO 2021
1.	ACTIVO	17.977,31	30.866,90
1.1.	CORRIENTE	16.290,59	29.440,93
1.1.1.	DISPONIBLE	16.263,25	29.413,59
1.1.1.1.	CAJA	15.946,74	19.538,37
1.1.1.1.01	Caja General	15.946,74	19.538,37
1.1.1.3.	Cooperativas de ahorro y Créditos	316,51	9.875,22
1.1.1.3.01	COAC San Francisco	316,51	9.875,22
1.1.2.	Exigible	27,34	27,34
1.1.2.3.	Impuestos pagados por	27,34	27,34
1.1.2.3.01	Anticipo impuesto a la Renta	27,34	27,34
1.2.	Fijo	1.686,72	1.425,97
1.2.2.	Depreciable	1.686,72	1.425,97
1.2.2.2.	Maquinaria y Equipo	235,00	235,00
1.2.2.2.02	Equipo de Oficina	235,00	235,00
1.2.2.3.	Muebles de Oficina	110,00	110,00
1.2.2.3.01	Muebles de Oficina	110,00	110,00
1.2.2.4.	Equipos de Computación	6.774,90	7.009,90
1.2.2.4.01	Equipos de Computación	6.774,90	7.009,90
1.2.2.9.	Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	-5.433,18	-5.928,93
1.2.2.9.02	Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	-13,71	-15,67
1.2.2.9.03	Dep. Acum. Muebles de Oficina	-29,33	-54,04
1.2.2.9.04	Dep. Acum. Equipo de Computación	-5.390,14	-5.859,22
2.	Pasivo	2.337,56	3.148,66
2.1.	Corriente	2.337,56	3.148,66
2.1.1.	Cuentas por pagar	2.337,56	3.148,66
2.1.1.2.	Obligaciones Patronales	2.336,61	3.139,77
2.1.1.2.02	IESS por Pagar	250,08	255,24
2.1.1.2.03	XIII Sueldo por Pagar	96,47	884,47
2.1.1.2.04	XIV Sueldo por pagar	482,50	98,50
2.1.1.2.05	Vacaciones por Pagar	1.507,56	1.901,56
2.1.1.3.	Obligaciones Tributarias	0,95	8,89
2.1.1.3.01	1% Retención Bienes	0,45	8,89
2.1.1.3.03	2% Retención Servicios	0,50	-

3.	Patrimonio	18.727,43	15.639,75
3.1.	Capital Social	7.216,40	7.216,40
3.1.1.	Capital Suscrito Y/O	7.216,40	7.216,40
3.1.1.01	Capital	7.216,40	7.216,40
3.3.	Resultados	11.511,03	8.423,35
3.3.1.	Resultados	11.511,03	8.423,35
3.3.1.01	Utilidad Acumulada	11.511,03	8.423,35
	Perdida O Utilidad	-3.087,68	12.078,49
	Total, Pasivo y Patrimonio	17.977,31	30.866,90

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Estado de resultados

Tabla 37-5: Estado de resultados.

CODIGO	CUENTA	AÑO 2020	AÑO 2021
4.	Ingresos	46.277,42	45.824,44
4.1.	Operacionales	46.271,36	45.812,93
4.1.1.	Ventas	46.271,36	45.812,93
4.1.1.02	Ventas Tarifa 0%	46.271,36	45.812,93
4.2.	No operacionales	6,06	11,51
4.2.1.	Otros Rentas	6,06	11,51
4.2.1.01	Rendimientos financieros	6,06	11,51
5.	Costos y Gastos	49.365,10	33.745,95
5.2.	Gastos	49.365,10	33.745,95
5.2.1.	Gastos Operacionales	22.780,68	15.605,36
5.2.1.1.	Gastos de Personal	19.095,29	14.058,15
5.2.1.1.01	Sueldos	12.738,33	9.456,24
5.2.1.1.05	Aporte de IESS	1.688,40	1.654,41
5.2.1.1.06	XIII Sueldos	1.158,00	788,00
5.2.1.1.07	XIV Sueldo	1.171,75	798,00
5.2.1.1.08	Vacaciones	579,00	394,00
5.2.1.1.09	Fondo de reserva	1.158,00	788,00
5.2.1.1.10	Uniformes	404,56	92,00
5.2.1.1.11	Alimentación y hospedaje	197,25	87,50
5.2.1.3.	Mantenimiento reparación y otros	36,00	-
5.2.1.3.02	Combustibles	36,00	-
5.2.1.4.	Transportes	2.042,00	385,50
5.2.1.4.01	Transporte	2.042,00	385,50
5.2.1.6.	Servicios Básicos	1.607,39	1.161,71
5.2.1.6.01	Agua	99,94	85,03
5.2.1.6.03	Teléfono	1.295,42	895,66
5.2.1.6.04	Internet	212,03	181,02
5.2.2.	Gastos Administrativos	26.571,52	18.129,99
5.2.2.1.	Gastos de Personal	1.158,03	-
5.2.2.1.01	Sueldos y Salarios	1.158,03	-
5.2.2.2.	Honorarios Profesionales	1.953,89	10.489,06
5.2.2.2.01	Honorarios Profesionales	1.020,49	721,82
5.2.2.2.02	Servicios Prestados	933,40	9.767,24
5.2.2.3.	Impuestos y Contribuciones	13,11	6,24
5.2.2.3.02	Impuestos Fiscales	13,11	6,24
5.2.2.4.	Depreciaciones	1.742,06	495,75

5.2.2.4.01	Dep. Muebles y enseres	11,00	11,00
5.2.2.4.02	Dep. Equipo de oficina	13,71	15,67
5.2.2.4.03	Dep. Equipo de computo	1.717,35	469,08
5.2.2.9.	Otros Gastos Administrativos	21.704,43	7.138,94
5.2.2.9.01	Suministros y materiales	1.212,31	335,66
5.2.2.9.02	Promoción y publicidad	-	20,00
5.2.2.9.04	Gastos de viaje y gestión	1.423,00	712,20
5.2.2.9.05	Mantenimiento	18.870,26	6.025,09
5.2.2.9.09	Útiles de aseo	25,80	-
5.2.2.9.10	Servicios Sociales	99,95	-
5.2.2.9.11	Útiles de limpieza	-	45,99
5.2.2.9.99	Otros gastos	73,11	-
5.2.3.	Gastos Financieros	12,90	10,60
5.2.3.2.	Comisiones Bancarias	12,90	10,60
5.2.3.2.02	comisiones bancarias	12,90	10,60
	Resultados	-3.087,68	12.078,49

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.10.4 Análisis vertical

Tabla 38-5: Análisis vertical del balance general.

CUENTA	AÑO 2020			AÑO 2021		
	AÑO 2020	POR GRUPOS	TOTAL	AÑO 2021	POR GRUPOS	TOTAL
ACTIVO	17.977,31		100,00%	30.866,90		100,00%
CORRIENTE	16.290,59	100,00%	90,62%	29.440,93	100,00%	95,38%
DISPONIBLE	16.263,25	99,83%	90,47%	29.413,59	99,91%	95,29%
CAJA	15.946,74	97,89%	88,70%	19.538,37	66,36%	63,30%
Caja General	15.946,74	97,89%	88,70%	19.538,37	66,36%	63,30%
Cooperativas de ahorro y Créditos	316,51	1,94%	1,76%	9.875,22	33,54%	31,99%
COAC San Francisco	316,51	1,94%	1,76%	9.875,22	33,54%	31,99%
Exigible	27,34	0,17%	0,15%	27,34	0,09%	0,09%
Impuestos pagados por	27,34	0,17%	0,15%	27,34	0,09%	0,09%
Anticipo impuesto a la Renta	27,34	0,17%	0,15%	27,34	0,09%	0,09%
Fijo	1.686,72	100,00%	9,38%	1.425,97	100,00%	4,62%
Depreciable	1.686,72	100,00%	9,38%	1.425,97	100,00%	4,62%
Maquinaria y Equipo	235,00	13,93%	1,31%	235,00	16,48%	0,76%
Equipo de Oficina	235,00	13,93%	1,31%	235,00	16,48%	0,76%
Muebles de Oficina	110,00	6,52%	0,61%	110,00	7,71%	0,36%
Muebles de Oficina	110,00	6,52%	0,61%	110,00	7,71%	0,36%
Equipos de Computación	6.774,90	401,66%	37,69%	7.009,90	491,59%	22,71%
Equipos de Computación	6.774,90	401,66%	37,69%	7.009,90	491,59%	22,71%
Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	-5.433,18	-322,12%	-30,22%	-5.928,93	-415,78%	-19,21%
Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	-13,71	-0,81%	-0,08%	-15,67	-1,10%	-0,05%
Dep. Acum. Muebles de Oficina	-29,33	-1,74%	-0,16%	-54,04	-3,79%	-0,18%
Dep. Acum. Equipo de Computación	-5.390,14	-319,56%	-29,98%	-5.859,22	-410,89%	-18,98%
Pasivo	2.337,56		13,00%	3.148,66		10,20%
Corriente	2.337,56	100,00%	13,00%	3.148,66	100,00%	10,20%
Cuentas por pagar	2.337,56	100,00%	13,00%	3.148,66	100,00%	10,20%
Obligaciones Patronales	2.336,61	99,96%	13,00%	3.139,77	99,72%	10,17%
IESS por Pagar	250,08	10,70%	1,39%	255,24	8,11%	0,83%
XIII Sueldo por Pagar	96,47	4,13%	0,54%	884,47	28,09%	2,87%

XIV Sueldo por pagar	482,50	20,64%	2,68%	98,50	3,13%	0,32%
Vacaciones por Pagar	1.507,56	64,49%	8,39%	1.901,56	60,39%	6,16%
Obligaciones Tributarias	0,95	0,04%	0,01%	8,89	0,28%	0,03%
1% Retención Bienes	0,45	0,02%	0,00%	8,89	0,28%	0,03%
2% Retención Servicios	0,50	0,02%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Patrimonio	18.727,43	100%	104,17%	15.639,75	100%	50,67%
Capital Social	7.216,40	39%	40,14%	7.216,40	46%	23,38%
Capital Suscrito Y/O	7.216,40	39%	40,14%	7.216,40	46%	23,38%
Capital	7.216,40	39%	40,14%	7.216,40	46%	23,38%
Resultados	11.511,03	61%	64,03%	8.423,35	54%	27,29%
Resultados	11.511,03	61%	64,03%	8.423,35	54%	27,29%
Utilidad Acumulada	11.511,03	61%	64,03%	8.423,35	54%	27,29%
Perdida O Utilidad	-3.087,68	-16%	-17,18%	12.078,49	77%	39,13%
Total, Pasivo y Patrimonio	17.977,31		100,00%	30.866,90		100,00%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Análisis vertical del estado de resultados

Tabla 39-5: Análisis vertical del estado de resultados.

CUENTA	AÑO 2020	POR GRUPOS	AÑO 2021	POR GRUPOS
Ingresos	46.277,42		45.824,44	
Operacionales	46.271,36	100,00%	45.812,93	100,00%
Ventas	46.271,36	100,00%	45.812,93	100,00%
Ventas Tarifa 0%	46.271,36	100,00%	45.812,93	100,00%
No operacionales	6,06	100,00%	11,51	0,03%
Otros Rentas	6,06	100,00%	11,51	0,03%
Rendimientos financieros	6,06	100,00%	11,51	0,03%
Costos y Gastos	49.365,10		33.745,95	
Gastos	49.365,10		33.745,95	
Gastos Operacionales	22.780,68	100,00%	15.605,36	100,00%
Gastos de Personal	19.095,29	83,82%	14.058,15	90,09%
Sueldos	12.738,33	55,92%	9.456,24	60,60%
Aporte de IESS	1.688,40	7,41%	1.654,41	10,60%
XIII Sueldos	1.158,00	5,08%	788,00	5,05%
XIV Sueldo	1.171,75	5,14%	798,00	5,11%
Vacaciones	579,00	2,54%	394,00	2,52%
Fondo de reserva	1.158,00	5,08%	788,00	5,05%
Uniformes	404,56	1,78%	92,00	0,59%
Alimentación y hospedaje	197,25	0,87%	87,50	0,56%
Mantenimiento reparación y otros	36,00	0,16%	-	0,00%
Combustibles	36,00	0,16%	-	0,00%
Transportes	2.042,00	8,96%	385,50	2,47%
Transporte	2.042,00	8,96%	385,50	2,47%
Servicios Básicos	1.607,39	7,06%	1.161,71	7,44%
Agua	99,94	0,44%	85,03	0,54%
Teléfono	1.295,42	5,69%	895,66	5,74%
Internet	212,03	0,93%	181,02	1,16%
Gastos Administrativos	26.571,52	100,00%	\$ 18.129,99	100,00%
Gastos de Personal	1.158,03	4,36%	-	0,00%
Sueldos y Salarios	1.158,03	4,36%	-	0,00%
Honorarios Profesionales	1.953,89	7,35%	10.489,06	57,85%
Honorarios Profesionales	1.020,49	3,84%	721,82	3,98%
Servicios Prestados	933,40	3,51%	9.767,24	53,87%
Impuestos y Contribuciones	13,11	0,05%	6,24	0,03%
Impuestos Fiscales	13,11	0,05%	6,24	0,03%
Depreciaciones	1.742,06	6,56%	495,75	2,73%
Dep. Muebles y enseres	11,00	0,04%	11,00	0,06%
Dep. Equipo de oficina	13,71	0,05%	15,67	0,09%
Dep. Equipo de computo	1.717,35	6,46%	469,08	2,59%
Otros Gastos Administrativos	21.704,43	81,68%	7.138,94	39,38%
Suministros y materiales	1.212,31	4,56%	335,66	1,85%
Promoción y publicidad	-	0,00%	20,00	0,11%
Gastos de viaje y gestión	1.423,00	5,36%	712,20	3,93%
Mantenimiento	18.870,26	71,02%	6.025,09	33,23%
Útiles de aseo	25,80	0,10%	-	0,00%
Servicios Sociales	99,95	0,38%	-	0,00%
Útiles de limpieza	-	0,00%	45,99	0,25%
Otros gastos	73,11	0,28%	-	0,00%
Gastos Financieros	12,90	100,00%	10,60	100,00%
Comisiones Bancarias	12,90	100,00%	10,60	100,00%
comisiones bancarias	12,90	100,00%	10,60	100,00%
Resultados	-3.087,68		12.078,49	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.10.5 Análisis horizontal

Tabla 40-5: Análisis horizontal del balance general.

CUENTA	AÑO 2020	AÑO 2021	variaciones año2-año1	
			Absolutos	Relativos
ACTIVO	17.977,31	30.866,90	12.889,59	72%
CORRIENTE	16.290,59	29.440,93	13.150,34	81%
DISPONIBLE	16.263,25	29.413,59	13.150,34	81%
CAJA	15.946,74	19.538,37	3.591,63	23%
Caja General	15.946,74	19.538,37	3.591,63	23%
Cooperativas de ahorro y Créditos	316,51	9.875,22	9.558,71	3020%
COAC San Francisco	316,51	9.875,22	9.558,71	3020%
Exigible	27,34	27,34	-	0%
Impuestos pagados por	27,34	27,34	-	0%
Anticipo impuesto a la Renta	27,34	27,34	-	0%
Fijo	1.686,72	1.425,97	-260,75	-15%
Depreciable	1.686,72	1.425,97	-260,75	-15%
Maquinaria y Equipo	235,00	235,00	-	0%
Equipo de Oficina	235,00	235,00	-	0%
Muebles de Oficina	110,00	110,00	-	0%
Muebles de Oficina	110,00	110,00	-	0%
Equipos de Computación	6.774,90	7.009,90	235,00	3%
Equipos de Computación	6.774,90	7.009,90	235,00	3%
Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	-5.433,18	-5.928,93	-495,75	9%
Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	-13,71	-15,67	-1,96	14%
Dep. Acum. Muebles de Oficina	-29,33	-54,04	-24,71	84%
Dep. Acum. Equipo de Computación	-5.390,14	-5.859,22	-469,08	9%
Pasivo	2.337,56	3.148,66	811,10	35%
Corriente	2.337,56	3.148,66	811,10	35%
Cuentas por pagar	2.337,56	3.148,66	811,10	35%
Obligaciones Patronales	2.336,61	3.139,77	803,16	34%
IESS por Pagar	250,08	255,24	5,16	2%
XIII Sueldo por Pagar	96,47	884,47	788,00	817%
XIV Sueldo por pagar	482,50	98,50	-384,00	-80%
Vacaciones por Pagar	1.507,56	1.901,56	394,00	26%
Obligaciones Tributarias	0,95	8,89	7,94	836%
1% Retención Bienes	0,45	8,89	8,44	1876%
2% Retención Servicios	0,50	-	-0,50	-100%
Patrimonio	18.727,43	15.639,75	-3.087,68	-16%
Capital Social	7.216,40	7.216,40	-	0%
Capital Suscrito Y/O	7.216,40	7.216,40	-	0%
Capital	7.216,40	7.216,40	-	0%
Resultados	11.511,03	8.423,35	-3.087,68	-27%
Resultados	11.511,03	8.423,35	-3.087,68	-27%
Utilidad Acumulada	11.511,03	8.423,35	-3.087,68	-27%
Perdida O Utilidad	-3.087,68	12.078,49	15.166,17	-491%
Total, Pasivo y Patrimonio	17.977,31	30.866,90	12.889,59	72%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Análisis horizontal del estado de resultados

Tabla 41-5: Análisis horizontal del estado de resultados.

CUENTA	AÑO 2020	AÑO 2021	Absolutos	Relativos
Ingresos	46.277,42	45.824,44	-452,98	-1%
Operacionales	46.271,36	45.812,93	-458,43	-1%
Ventas	46.271,36	45.812,93	-458,43	-1%
Ventas Tarifa 0%	46.271,36	45.812,93	-458,43	-1%
No operacionales	6,06	11,51	5,45	90%
Otros Rentas	6,06	11,51	5,45	90%
Rendimientos financieros	6,06	11,51	5,45	90%
Costos y Gastos	49.365,10	33.745,95	-15.619,15	-32%
Gastos	49.365,10	33.745,95	-15.619,15	-32%
Gastos Operacionales	22.780,68	15.605,36	-7.175,32	-31%
Gastos de Personal	19.095,29	14.058,15	-5.037,14	-26%
Sueldos	12.738,33	9.456,24	-3.282,09	-26%
Aporte de IESS	1.688,40	1.654,41	-33,99	-2%
XIII Sueldos	1.158,00	788,00	-370,00	-32%
XIV Sueldo	1.171,75	798,00	-373,75	-32%
Vacaciones	579,00	394,00	-185,00	-32%
Fondo de reserva	1.158,00	788,00	-370,00	-32%
Uniformes	404,56	92,00	-312,56	-77%
Alimentación y hospedaje	197,25	87,50	-109,75	-56%
Mantenimiento reparación y otros	36,00	-	-36,00	-100%
Combustibles	36,00	-	-36,00	-100%
Transportes	2.042,00	385,50	-1.656,50	-81%
Transporte	2.042,00	385,50	-1.656,50	-81%
Servicios Básicos	1.607,39	1.161,71	-445,68	-28%
Agua	99,94	85,03	-14,91	-15%
Teléfono	1.295,42	895,66	-399,76	-31%
Internet	212,03	181,02	-31,01	-15%
Gastos Administrativos	26.571,52	18.129,99	-8.441,53	-32%
Gastos de Personal	1.158,03	-	-1.158,03	-100%
Sueldos y Salarios	1.158,03	-	-1.158,03	-100%
Honorarios Profesionales	1.953,89	10.489,06	8.535,17	437%
Honorarios Profesionales	1.020,49	721,82	-298,67	-29%
Servicios Prestados	933,40	9.767,24	8.833,84	946%
Impuestos y Contribuciones	13,11	6,24	-6,87	-52%
Impuestos Fiscales	13,11	6,24	-6,87	-52%
Depreciaciones	1.742,06	495,75	-1.246,31	-72%
Dep. Muebles y enseres	11,00	11,00	-	0%
Dep. Equipo de oficina	13,71	15,67	1,96	14%
Dep. Equipo de computo	1.717,35	469,08	-1.248,27	-73%
Otros Gastos Administrativos	21.704,43	7.138,94	-14.565,49	-67%
Suministros y materiales	1.212,31	335,66	-876,65	-72%
Promoción y publicidad	-	20,00	20,00	0%
Gastos de viaje y gestión	1.423,00	712,20	-710,80	-50%
Mantenimiento	18.870,26	6.025,09	-12.845,17	-68%
Útiles de aseo	25,80	-	-25,80	-100%
Servicios Sociales	99,95	-	-99,95	-100%
Útiles de limpieza	-	45,99	45,99	0%
Otros gastos	73,11	-	-73,11	-100%
Gastos Financieros	12,90	10,60	-2,30	-18%
Comisiones Bancarias	12,90	10,60	-2,30	-18%
comisiones bancarias	12,90	10,60	-2,30	-18%
Resultados	-3.087,68	12.078,49	15.166,17	-491%

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.10.6 Indicadores financieros

Tabla 42-5: Análisis de los indicadores financieros.

NOMBRE	FORMULA	AÑO	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Endeudamiento del Activo	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	Año 1	$= \frac{2.337,56}{17.977,31}$	0,13	La institución está financiando un 13% de su actividad con recursos ajenos y tan solo un 87% con fondos propios.
		Año 2	$= \frac{3.148,66}{30.866,90}$	0,10	La institución está financiando un 10% de su actividad con recursos ajenos y con un 28% con fondos propios.
Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	Año 1	$= \frac{2.337,56}{18.727,43}$	0,12	Se considera que por cada dólar de patrimonio que tiene la entidad se ha endeudado con 0,12 centavos.
		Año 2	$= \frac{3.148,66}{15.639,75}$	0,20	Se considera que por cada dólar de patrimonio que tiene la entidad se ha endeudado en 0,20 centavos.
Endeudamiento del Activo Fijo	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto}}$	Año 1	$= \frac{18727,43}{1.686,72}$	11,10	El endeudamiento del activo nos da a conocer que la institución ha invertido 11.10 para la adquisición de activos fijos
		Año 2	$= \frac{15.639,75}{1.425,97}$	10,97	El endeudamiento del activo nos da a conocer que la institución ha invertido 10,97 para la adquisición de activos fijos en comparación al patrimonio que posee.
Aplacamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	Año 1	$= \frac{17.977,31}{18.727,43}$	0,96	Podemos establecer cuánto ha obtenido de ganancia con relación a cada dólar que se tiene en el patrimonio que es de 0,96 centavos.
		Año 2	$= \frac{30.866,90}{15.639,75}$	1,97	Podemos establecer cuánto ha obtenido de ganancia con relación a cada dólar que se tiene en el patrimonio que es de 1,97 centavos.

Endeudamiento a Corto Plazo	$\frac{\textit{Pasivo Corriente}}{\textit{Patrimonio Neto}}$	Año 1	$= \frac{2.337,56}{18.727,43}$	0,12	Se puede apreciar que por cada dólar que posee en patrimonio tiene una deuda a corto plazo de 0,12 centavos.
		Año 2	$= \frac{3.148,66}{15.639,75}$	0,20	Se puede apreciar que por cada dólar que posee en patrimonio tiene una deuda a corto plazo de 0,20 centavos.
Liquidez Corriente	$\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$	Año 1	$= \frac{16.229,60}{2.337,56}$	6,97	Este índice nos demuestra que la entidad cuenta con una alta liquidez que le permitirá hacer frente a sus obligaciones del 6,97 de cada dólar.
		Año 2	$= \frac{29.440,93}{3.148,66}$	9,34	Este índice nos demuestra que la entidad cuenta con una alta liquidez que le permitirá hacer frente a sus obligaciones del 9,34 de cada dólar.
Rotación de Activo Fijo	$\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Activos fijos}}$	Año 1	$= \frac{46.271,36}{1.686,72}$	27,43	con relación a cada dólar que se ha invertido en la adquisición de los activos fijos se ha generado 27,43 dólares.
		Año 2	$= \frac{45.812,93}{1.425,97}$	32,13	con relación a cada dólar que se ha invertido en la adquisición de los activos fijos se ha generado 32,13 dólares.
Rotación en Ventas	$\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Activos Total}}$	Año 1	$= \frac{46.271,36}{17.977,31}$	2,57	La rotación de las ventas está entre el 2,57 de cada dólar invertido en los activos fijos.
		Año 2	$= \frac{45.812,93}{30.866,90}$	1,48	La rotación de las ventas está entre el 1,48 de cada dólar invertido en los activos fijos.

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

5.1.11 Plan de acción

Plan de acción para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan

.
El plan de acción es lo que la institución debe poner en práctica, es decir: las actividades que deben realizar cada departamento para poder alcanzar los objetivos planteados, con documentación adecuada para poner en marcha una política eficiente que identifique las inversiones necesarias para asegurar trabajos oportunos y óptimos por parte de la Junta, por lo que se elaborará un Plan de acción para la Junta.

Plan de acción: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán

Tabla 43-5: Plan de acción.

Estrategia	PROGRAMAS que	ACCIONES INMEDIATAS como	RECURSOS NECESARIOS Con que	PLAZO (FECHA DE INICI Y FINALIZACIÓN) cuando	RESPONSABLE quien	PRESUPUESTO
Poner en práctica el plan estratégico.	Capacitaciones sobre el plan estratégico. Documentar y difundir entre los directivos y usuarios la misión, visión, objetivos, principios, valores y políticas de la institución.	Determinación a quien solicitarán las respectivas capacitaciones.	Humano. Financiero. Materiales.	2 de enero al 31 de diciembre del 2023.	Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.	30.00 por capacitación
Propagar la estructura organizacional, los procesos y políticas de la Junta.	Instruir a los usuarios sobre la importancia del manejo de una estructura organizacional de la Junta.	Mediante medios de comunicación.	Materiales. Tecnología.	2 de enero al 31 de diciembre del 2023.	Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.	50.00

Mejorar el clima cultural y laborar del personal de la Junta.	Procesos de motivación y delegación de poder.	Eventos internos dentro del Directorio.	Materiales. Tecnología. Financiero.	2 de enero al 31 de diciembre del 2023.	Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.	30.00
Elaborar un formato para el control adecuado de activos.	Aplicación informática que tenga hojas de cálculo.	Establecer costo financiero.	Financiero. Tecnología.	1 de febrero al 28 de diciembre del 2023.	Tesorero. Contador. Usuarios.	500.00
Solicitar Asesoría Técnica y Financiera.	Capacitación de asesoría técnica a operadores. Capacitación financiera sobre presupuestos.	Instando asesores Técnicos y Financieros.	Materiales. Financiero.	1 de enero al 5 de marzo del 2023. (operadores) 6 de enero al 10 de marzo del 2023. (Directiva).	Operadores Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.	300.00
Incrementar el índice de satisfacción de los usuarios.	Implementación de procesos de retroalimentación y mejora.	Retroalimentación Constructiva. Retroalimentación Apreciativa.	Materiales. Financiero.	11 de enero al 20 de enero del 2023.	Capacitador Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.	100.00
Concientizar sobre la importación del agua y saneamiento	Instruir a los usuarios sobre la importancia del agua.	Mediante medios de comunicación.	Materiales. Afiches. Trípticos.	25 de enero del 2023.	Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.	25.00

Mejorar la calidad de agua potable.	Diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de la calidad de agua para el consumo humano.	Estudios de calidad de agua, cloración.	Financiero.	1 de enero al 31 de enero del 2023.	Analista Técnico en calidad de Agua.	300.00
--	---	---	-------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--------

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

Por medio de este plan de acción se espera que la Junta pueda llevar a cabo los objetivos planteados cada año, y así llegar al cumplimiento de metas, permitiendo mejorar todo su funcionamiento tanto administrativo como financiero, y lograr que la Junta sea muy eficiente y eficaz en sus actividades

5.1.12 Monitoreo

Indicadores de gestión

Tabla 44-5: Indicadores de gestión.

GESTION	INDICADORES	INDICE	RESPONSABLES
Gestión proceso directivo	Reportes mensuales sobre el avance en la implementación del plan estratégico.	Porcentaje cumplimiento de la implementación del plan estratégico.	Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.
Gestión proceso administrativo	Avance bimestral de cumplimiento de metas establecidas en el plan estratégico.	Metas alcanzadas.	Directorio de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.
		Metas programadas.	
Gestión proceso administrativo	Reporte trimestral del cumplimiento de los procesos administrativos.	Cumplimiento de los procesos administrativos Total.	Tesorero.
		procesos administrativos programados.	
Gestión proceso productivo	Cumplimiento de procesos por contratos.	Procesos por obras ejecutados.	Asistente Administrativo.
		Total, de procesos del año.	
Gestión proceso productivo	Cumplimiento de procesos por contratos.	Número de contratos.	Asistente Administrativo.
		de trabajadores.	
Gestión proceso contable	Cumplimiento de procesos contables y tributarios.	Procesos contables y tributarios ejecutados.	Presidente. Tesorero. Contadora.
		Total, de procesos contables y tributarios del año.	

Fuente: Investigación de campo, 2022.

Realizado por: Chasig, J. 2022.

CONCLUSIONES

- Al realizar la investigación del modelo de gestión administrativo financiero se consideró como guía de citas bibliográficas de diferentes autores lo cual encamino a trazar un esquema de cómo desarrollar el modelo considerando los conceptos más oportunos.
- Al desarrollar el levantamiento de información mediante encuesta, entrevista, aplicación de la matriz FODA, análisis de los estados financieros se identificó la falta de capacitación al personal administrativo, la escasez de información, la falta de planificación en los recursos financieros, provocando la desorganización interna y un pésimo servicio causando inconformidad en los usuarios
- El desarrollo del modelo de gestión administrativo-financiero para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán se realizó con el objeto de mejorar los procedimientos, los mismos que se enfocan en planificar organizar, dirigir y controlar cada actividad desarrollada.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al realizar una investigación considerar temas relevantes de diferentes autores que apliquen guías para cumplir con los objetivos propuestos y brindar una solución a la problemática presentada.
- Se recomienda a la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán realizar levantamientos de información tanto de factores que afectan a cumplir con el buen funcionamiento de la institución y brindar un buen servicio al usuario.
- Se encomienda la aplicación del modelo de gestión administrativo-financiero para aplicar un proceso administrativo enfocado en la filosofía corporativa adecuada donde canalice cada actividad y de esta forma tener un buen manejo contable y así brindar cuentas oportunas a los usuarios y entidades que regula a la institución

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2018). *Análisis al Método de la Investigación*. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)
- Acevedo Díaz, J. A., García Carmona, A., Aragón Méndez, M. M., & Oliva Martínez, J. M. (2017). Modelos científicos: significado y papel en la práctica científica. *Revista Científica*, 30 (3), 155-166. doi: 10.14483/23448350.12288
- Aguilar, L. & Hanni, A. (2017). *Prácticas de contabilidad*. México: Grupo Editorial Patria.
- Asamblea Nacional. (2014, 05 de agosto). *Ley de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua*. Recuperado de: <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- Bold. (2021). *Indicadores financieros*. Recuperado de: <https://www.bold.com.ec/indicadores-financieros/>
- Burgos, J. & Rojo, A. (2017). La innovación comercial y la filosofía empresarial como factores de éxito en la empresa familiar SAPRIET: Una experiencia ecuatoriana. *Revista Espacios*, 25(2), 104-107. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p25.pdf>
- Carrasco, Z. & Pallerola, C. (2018). *Gestión Financiera*. Buenos Aires: RA-MA Editorial.
- Castellanos Prieto, B. J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*. 18(46). 1-27. doi: 10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi
- Catagña, J. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativa-financiera para el Hospital General RIOHOSPITAL de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11684>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Procesos Administrativos*. México: Mc Graw Hill.
- Cordova, M. (2014). *Análisis financiero*. México: Ecoe Ediciones.
- Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Equipo ABC. (2020, 29 de Mayo). *Análisis horizontal o dinámico*. Recuperado de: <https://abcfinanzas.com/administracion-financiera/analisis-horizontal/>
- Fajardo, M. & Soto, C. (2018). *Gestión financiera empresarial*. Quito: UTMACH.
- Farías, B., Mercado, C. & García, G. (2016). A Knowledge Management Model for Graduate Development. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18 (1), 128-139. Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/579>

- Fernández, D. & Shapiro, J. (2020). *Elaboración de un preupuesto*. Recuperado de: <https://www.endvawnow.org/es/articles/1344-elaboracin-del-presupuesto.html>
- Galeano, M. (2020). *Enfoque cualitativo*. Medellín: Universidad Eafit.
- García, D. (2018). *Metodología de investigación para administradores*. Bogotá: Trillas.
- García, N. & Paredes, H. (2018). *Estrategias financieras empresariales*. México. Grupo Editorial Patria.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universitaria y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032
- Guerrero, M. (2015). *Modelo de gestión Administrativo-Financiero para la empresa "Admitec" dedicada a la prestación de servicios de administración y mantenimiento de bienes inmuebles*. (Proyecto de titulación, Universidad Central del Ecuador) Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9141/1/T-UCE-0003-CA222-2015.pdf>
- Hernández, J. (2005). *Técnicas de análisis financiero. Los indicadores financieros*. [Entrada de blog]: Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-analisis-financiero-los-indicadores-financieros/>
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Julio Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista Enfoques*, 4(16), 278-283. doi: 10.33996/revistaenfoques.v4i16.99
- Lavalle, B. (2017). *Análisis financiero*. México: Editorial Digital UNID.
- López, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Editorial Paraninfo.
- Luna, A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. Bogotá: Grupo Editorial Patria.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Bogotá: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, Á. (2020). *Análisis vertical y horizontal de los Estados Financieros. Parte I*. Recuperado de: <https://www.ineaf.es/tribuna/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros-parte-i/>
- Martinez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Editorial UNED.
- Molina, L., Oña, J., Tipán, M. & Topa, S. (2018). Análisis financiero en las empresas comerciales de Ecuador. *Revista de investigación sigma*, 5(1), 9-10. doi: 10.24133/sigma.v5i01.1202
- Monroy, M. & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172512?page=71>.
- Montejo, I., Vogt, K. & Cantu, V. (2022). Guía práctica de instrumentos financieros innovadores para el sector de agua y saneamiento en América Latina y Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 24(8). 3-6. doi: 10.18235/0004004

- Navarro, J. (2019). *Epistemología y metodología*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39400?page=239>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 8ª. ed. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ochoa, C., Sánchez, A., Andocilla, J., Hidalgo, H. & Median, D. (2018). El análisis financiero. Observatorio de la Economía Latinoamericana, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 3-4. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/analisis-financiero-ecuador.html>
- Ortiz, H. (2018). *Análisis financiero aplicado, bajo NIIF*. Recuperado de: <https://publicaciones.uexternado.edu.co/gpd-analisis-financiero-aplicado-bajo-niif-16a-edicion-9789587728798.html>
- Pérez Álvarez, R. (07 de octubre de 2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Cofin Habana*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612019000200014
- Perez, L., Perez, R. & Seca, M. (2020). Metodología de investigación científica. *Maipue*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/138497?page=230>
- Pérez, P. (2019). *Definición de Modelo de gestión*. Recuperado de: <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>
- Porto, J. (2021). *Definiciones del método inductivo o inductivismo*. Recuperado de: <https://definicion.de/metodo-inductivo/>
- Recalde, M., Páez, J., Yépez, J. & Andrade, M. (2017). Los modelos de gestión administrativa de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Quito. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 12(2), 2-5. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gestion-administrativa-quito.html>
- República del Ecuador Asamblea Nacional . (2014, 05 de agosto). *Ley Orgánica de Decursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. Asamblea Nacional. Recuperado de: file:///C:/Users/Usuario/Desktop/LEY-ORGANICA-DE-RECURSOS-HIDRICOS_USOS-Y-APROVECHAMIENTO-DEL-AGUA.pdf
- Retos Directivos. (2021). *Concepto de eficiencia técnica y económica*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/concepto-de-eficiencia-tecnica-y-economica/>
- Rosario, A. & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. Editorial Universidad de Almería.
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2014, de febrero). *Indicadores financieros*. Recuperado de: http://181.198.3.71/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf
- Terrazas, R. (2017). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, 2(23), 55-72. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

- Thompson, I. (2008). *Definición de Eficiencia*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Urquiza, A. (2000). *Guía para una Investigación Educativa*. Riobamba: Edipcentro.
- Vargas, E. (2021). *Modelo de gestión financiera para el Minimarket 4buy, ubicado en la parroquia Tumbaco, del cantón Quito*. (Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/15295>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*. 9(3), 247-252. Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL SEÑOR PRESIDENTE DE LA JUNTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA "JUNTA ADMINISTRADORA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN"**

Objetivo: Proponer un modelo de gestión administrativo-financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia Quisapincha, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2022 – 2026, con la finalidad de mejorar el desempeño de la institución

1. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán tiene definida su misión y visión?

.....

.....

.....

.....

2. Cuáles son los principales objetivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

.....

.....

.....
.....

3. Como considera usted el nivel de organización de la. Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán.

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cuál es el principal problema que ha identificado respecto a los resultados obtenidos durante su gestión?

.....
.....
.....
.....

5. La directiva de la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" lleva un control para cada área de la institución.

.....
.....
.....
.....

6. Indique si las funciones que realizan los directivos y/o trabajadores se basan en un manual de funciones detallado.

.....
.....

.....
.....

7. La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan que tipo de políticas administrativas financieras maneja actualmente.

.....
.....
.....
.....

8. Puede usted indicar cuales son estrategias adecuadas para la debida toma dedicaciones dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

.....
.....
.....
.....

9. Considera usted que el reglamento actual que maneja la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan es oportuno para una adecuada gestión administrativo financiero.

.....
.....
.....
.....

10. Como usted aplica la implementación de mejoras para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

.....
.....

.....
.....
11. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan cuenta con apoyo económicamente por organismos como el Estado?

.....
.....
.....
.....

12. Con qué frecuencia se realiza reuniones con la contadora para informarse acerca de los ingresos y gastos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

.....
.....
.....
.....

13. Como la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan recupera el dinero de personas que se encuentren en mora.

.....
.....
.....
.....

14. De acuerdo con el presente trabajo de investigación. Existe un modelo de Gestión Administrativo financiero para "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan"

.....
.....

.....
.....

15. Qué aspectos cree necesarios que se deben abordar para la aplicación del modelo de gestión administrativo financiero para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan.

.....
.....
.....
.....

16. Considera que al aplicarse un modelo de gestión administrativo financiero a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan podría lograr mejorar el desempeño de las actividades operativas para así brindar un servicio de calidad al usuario.

.....
.....
.....
.....

ANEXO B: ENCUESTA A LOS USUARIOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA "JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL CONDEZAN"

Objetivo: Proponer un modelo de gestión administrativo-financiero para la "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán" de la Parroquia Quisapincha, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2022 – 2026, con la finalidad de mejorar el desempeño de la institución

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione una alternativa que usted considere mejor en cada pregunta.

¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán cumple con los fines para los cuales fue constituida?

SI	
NO	

¿Como califica usted los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

¿Cómo califica el trato y la cordialidad de la directiva y/o trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

BUENA	
MALA	

¿Para la elección de la directiva existe conformación de listas sin restricción alguna?

SI	
NO	

¿Para ser partícipe de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán los candidatos que tipo de nivel académico deben tener?

CICLO BASICO	
BACHILLERATO	
TITULO DE TERCER NIVEL	
NINGUNO	

¿Según su criterio la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán detalla la forma en la que gestionan los ingresos recaudados por el cobro de los servicios que brinda?

SI	
NO	

¿En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán se han presentado conflictos por los servicios que brindan a usted como usuario?

SI	
NO	

¿Usted conoce el costo acerca del mantenimiento del sistema de agua potable?

SI	
-----------	--

NO	
----	--

¿Cuándo usted es convocan a sesiones asiste por voluntad propia?

SI	
NO	

¿Cuánto tiempo la directiva y/o trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán dan solución su requerimiento?

MUY RÁPIDAMENTE	
RÁPIDAMENTE	
MAS O MENOS RÁPIDO	
MAS BIEN LENTO	
MUY LENTO	

¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán toma en cuenta la opinión de los usuarios para las decisiones?

SI	
NO	

¿Conoce sus derechos y obligaciones como usuario de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

SI	
NO	

¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán solicita el apoyo de los usuarios para trabajos de operación y mantenimiento del sistema de agua potable?

SI	
NO	

¿Indique si la directiva actual socializa de forma frecuente con los usuarios de los ingreso y gastos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

SI	
NO	

¿Está de acuerdo con el pago que realizan por el servicio de agua potable?

SI	
NO	

¿Usted alguna vez a recibido cobros indebidos por parte de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan?

SI	
NO	

¿Considera usted si la directiva actual se encuentra capacitada para realizar sus funciones dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan?

SI	
NO	

¿Conoce si las personas que realizan los cobros mensuales dentro la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan, tienen un control de las personas que se encuentran en mora?

SI	
NO	
DESCONOSCO	

¿Conoce cómo se capacita la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezan en el uso adecuado y contaminación del agua potable?

SI	
NO	

DESCONOSCO	
-------------------	--

¿Cuál es su evaluación general de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Condezán?

EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
MALA	
PESIMA	



esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 10 / 01 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JUAN ALEXANDER CHASIG POMBOZA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADO EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0089-DBRA-UPT-2023