



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

Tema:

**EL PRESUPUESTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO
AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE MOCHA, AÑO 2011**

Autora: MARITZA FERNANDA BARRENO GAVILANES

AMBATO –ECUADOR

2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Klever Palma, en mi calidad de Tutor, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría con la Resolución: FCAUD-CD-750-2011 del trabajo de investigación sobre el tema: “EL PRESUPUESTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA, AÑO 2011”, desarrollado por, BARRENO GAVILANES MARITZA FERNANDA, Egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad “Presencial”, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Presencial de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Enero de 2012

EL TUTOR

.....

Dr. Klever Palma

C.I. 180169167-4

AUTORÍA DEL PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, BARRENO GAVILANES MARITZA FERNANDA, con C.I. 180437979-8 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en la presente investigación con el tema: EL PRESUPUESTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA, AÑO 2011, como todos los contenidos presentados, gráficos representativos, análisis y síntesis que no posean descripción bibliográfica específica, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de investigación.

Ambato, Enero de 2012

.....

Maritza Fernanda Barreno Gavilanes

C.I. 180437979-8

APROBACIÓN DE LOS PROFESORES CALIFICADORES

Los suscritos Profesores Calificadores, Miembros de la Comisión de Calificación, nombrados por el Consejo Directivo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría con la Resolución: FCAUD-CD-750-2011, aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema **EL PRESUPUESTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA, AÑO 2011**, de la Srta. Maritza Fernanda Barreno Gavilanes, EGRESADA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Modalidad Presencial, modalidad “Tesis”, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero de 2012

Para constancia firman:

Dra. Jazmina Salazar

PROFESOR CALIFICADOR

Dr. Mauricio Arias

PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, fruto de todo mi esfuerzo, a mis padres que con su abnegación y sacrificio supieron apoyarme en los momentos más difíciles de mi carrera.

A mi hija que con su inocencia, travesuras y sonrisas me dieron la fuerza necesaria para salir adelante convirtiéndose en la motivación más grande que la vida me ha dado.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios y a mis padres por darme la vida.

Gracias a la Universidad Técnica de Ambato y a sus profesores por compartir conmigo sus conocimientos y valores.

Gracias a mis compañeros de aulas por estar conmigo en este duro trajinar de aprendizaje y formación.

Gracias, muchas gracias al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

Fernanda

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DE LOS PROFESORES CALIFICADORES	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
APÉNDICE DE ILUSTRACIONES	x
APÉNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 TEMA	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema	7
1.2.5 Interrogantes del problema	7
1.2.6 Delimitación del problema	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	8
1.4 OBJETIVOS	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	9
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2. FUNDAMENTACIONES	11
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	11
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	14
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	16

2.4.1. Visión Dialéctica de las Conceptualizaciones _____	16
2.5 HIPÓTESIS _____	22
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES _____	22
2.6.1 Variable Independiente: Presupuesto Financiero. _____	22
2.6.2 Variable Dependiente: Servicio al usuario. _____	22
2.6.3 Unidad de Observación: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha _____	22
CAPÍTULO III _____	23
METODOLOGÍA _____	23
3.1 ENFOQUE _____	23
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN _____	23
3.2.1 Investigación de campo _____	23
3.2.2 Investigación bibliográfica _____	24
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN _____	24
3.3.1 Investigación exploratoria _____	24
3.3.2 Investigación Descriptiva _____	24
3.3.3 Investigación Correlacional _____	25
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA _____	25
3.4.1 Población _____	25
3.4.2 Muestra _____	25
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES _____	27
3.5.1. Variable Independiente: Presupuesto Financiero _____	27
3.5.2. Variable Dependiente: Servicio al Usuario _____	28
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN _____	29
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN _____	30
CAPÍTULO IV _____	32
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS _____	32
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados _____	32
4.2. Cuestionario Habitantes de Mocha _____	32
4.3. Verificación de la Hipótesis _____	44
CAPÍTULO V _____	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	48
5.1 CONCLUSIONES _____	48
5.2 RECOMENDACIONES _____	49
CAPÍTULO VI _____	51
PROPUESTA _____	51

6.1. DATOS INFORMATIVOS	51
6.1.1. Título	51
6.1.2. Unidad Ejecutora	51
6.1.3 Beneficiarios	51
6.1.4 Ubicación	51
6.1.5 Tiempo estimado. 2 meses	52
6.1.6. Inicio. 25 de Junio del 2011	52
6.1.7. Equipo Técnico Responsable	52
6.1.8 Costo	52
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	53
6.3. JUSTIFICACIÓN	55
6.4. OBJETIVOS	57
6.4.1 Objetivo General	57
6.4.2 Objetivos Específicos	57
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	58
6.6. FUNDAMENTACIÓN	60
6.6.1. Soporte de la Propuesta	61
6.7. METODOLOGÍA	81
1. Creación de Puestos	82
2. Especificar los Costos y Gastos del Departamento	82
3. Solicitar partidas presupuestarias	83
4. Justificación de partidas presupuestarias	83
5. Diseño de presupuesto	83
6. Elaboración del Presupuesto Total	84
7. Información y Comunicación	84
6.7.1.Técnica	86
6.7.2.Legal	89
6.7.3. Diseño de Presupuestos	90
6.7.4 Misión Institucional	92
6.7.5 Visión Institucional	92
6.7.6 Políticas	92
6.7.7. Organigrama Estructural	99
6.7.7.1 O.es. Dep. de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario	100
6.7.8 Elaboración del Presupuesto de Sueldos y Salarios	100
6.7.9 Presupuesto de Publicidad y Propaganda	105
6.7.10 Presupuesto de Activos Fijos	108
6.7.11 Presupuesto de Viáticos	112
6.7.12 Resumen por grupos de gasto	114
6.8. ADMINISTRACIÓN	114
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	115
6.9.1. Evaluación	117
6.10 Bibliografía	118

APÉNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de Problema	6
Ilustración 2 Superordinación Conceptual	14
Ilustración 3 Subordinación de la Variable Independiente	15
Ilustración 4 Subordinación de la Variable Dependiente	16
Ilustración 5 Definición de Servicio	22
Ilustración 6 Estructura Financiera	33
Ilustración 7 Inversión	34
Ilustración 8 Recursos	35
Ilustración 9 Política Financiera	36
Ilustración 10 Asignación de Recursos	37
Ilustración 11 Servicio	38
Ilustración 12 Servicio al Usuario	39
Ilustración 13 Proceso de Comunicación	40
Ilustración 14 Servicios Actuales	41
Ilustración 15 Servicios Adicionales	42
Ilustración 16 Obras Prioritarias	43
Ilustración 17 Comprobación de la Hipótesis	46
Ilustración 18 Flujograma de Proceso	85
Ilustración 19 Creación de Puestos	86
Ilustración 20 Costos Y Gastos del Departamento	87
Ilustración 21 Diseño de Presupuestos	88
Ilustración 22 Organigrama Estructural	99
Ilustración 23 Organigrama Estructural del Dep. Relaciones Públicas	100

APÉNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente	27
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	28
Tabla 3 Estructura Financiera	33
Tabla 4 Inversión	34
Tabla 5 Recursos	35
Tabla 6 Política Financiera	36
Tabla 7 Asignación de Recursos	37
Tabla 8 Servicio	38
Tabla 9 Adecuado Servicio	39
Tabla 10 Proceso de Comunicación	40
Tabla 11 Servicios Actuales	41
Tabla 12 Servicios Adicionales	42
Tabla 13 Obras Prioritarias	43
Tabla 14 Frecuencia Esperada	47

Tabla 15 Cálculo de Chi Cuadrado _____	47
Tabla 16 Equipo Técnico Responsable _____	52
Tabla 17 Recursos-Costos de la Propuesta _____	52
Tabla 18 Recursos Humanos _____	53
Tabla 19 Metodología de la Propuesta _____	82
Tabla 20 Presupuesto de Sueldos y Salarios _____	103
Tabla 21 Presupuesto de Publicidad y Propaganda _____	107
Tabla 22 Presupuesto de Activos Fijos _____	110
Tabla 23 Presupuesto de Depreciación de Activos _____	111
Tabla 24 Presupuesto de Viáticos _____	113
Tabla 25 Resumen por Grupos de Gasto _____	114
Tabla 26 Previsión de la Evaluación _____	116
Tabla 27 Evaluación _____	117

RESUMEN EJECUTIVO

En el Capítulo 1: **El Problema de Investigación**, se describe el Planteamiento del Problema con una Contextualización Macro, Meso y Micro; Análisis Crítico, Prognosis, Formulación del Problema, Preguntas Directrices que servirán de base para la Formulación de los Objetivos General y Específicos, culminando con la Justificación.

En el Capítulo 2: **Marco Teórico**, se definen los Antecedentes de la Investigación, la Fundamentación Legal, la Fundamentación Filosófica, las Categorías Fundamentales, Conceptualizaciones, Hipótesis y Señalamiento de variables.

En el Capítulo 3: **Metodología**, se refiere al Enfoque, la Modalidad Básica de la Investigación, se señala además el Nivel o Tipo de investigación que incluye las técnicas e instrumentos adecuados que garanticen el éxito del proyecto, la determinación de la Población y Muestra, la Operacionalización de variables, la Recolección de información y por último, el Procesamiento y Análisis de información que se llevará a cabo en el siguiente capítulo.

En el Capítulo 4: **Análisis e Interpretación de Resultados**, En este capítulo se presentarán los resultados de manera estadística, los gráficos con su respectivo análisis e interpretación, además se realizará el cálculo de la comprobación de la Hipótesis por medio de la técnica del Chi cuadrado X^2 .

En el Capítulo 5: **Conclusiones y Recomendaciones**, Este capítulo resume los resultados de la investigación y propone las estrategias tendientes a la solución del problema detectado, es la base para la propuesta.

En el Capítulo 6: **Propuesta**, este capítulo es la solución que la investigadora plantea al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, consta de los Datos informativos de la Institución, los Antecedentes de la propuesta, la

Justificación de la investigación, Definición de objetivos, Análisis de factibilidad, Fundamentación, se define el Soporte de la propuesta, es decir la parte teórica pertinente para la solución, la Metodología a aplicarse, que resume el modelo operativo de la ejecución, y la Previsión de la evaluación una vez aplicada la propuesta.

INTRODUCCIÓN

La situación económica de los Municipios del Ecuador se ve seriamente afectada por la ley emitida por el Presidente Rafael Correa, decretando su descentralización, esta nueva esfera jurídica promueve la gestión interna de cada entidad pública con el fin de ejercer autoría en su organización administrativa, este factor, sumado a los altos niveles inflacionarios que se presentan tanto a nivel nacional como internacional que provocan un decrecimiento en la balanza comercial del Estado y por lo tanto generan menor nivel presupuestario, conlleva a la necesidad de elaborar un Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha para ser tomado en cuenta en el año fiscal siguiente.

La falta de esta herramienta no permite una adecuada gestión de la calidad del servicio a los usuarios dificultando que todas las personas puedan realizar sus solicitudes y que las mismas sean despachadas en los tiempos previstos de una manera eficiente.

La falta de planificación institucional ha detenido el desarrollo del departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario debido a que la creación del mismo fue aprobada, pero no se habían realizado las gestiones pertinentes, tendientes a la asignación de los fondos necesarios para establecer la estructura administrativa pertinente y promover su funcionamiento.

La Investigación propuesta presenta la solución efectiva al problema detectado realizando un desarrollo estratégico contable y administrativo orientado a la creación de puestos, organigramas estructurales, asignaciones presupuestarias, partidas contables, es decir, el cálculo total que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal debe presentar al Ministerio de Economía y Finanzas con el fin de lograr el desembolso de los fondos para dar paso al funcionamiento de este departamento, logrando la satisfacción del usuario, el crecimiento Institucional, y un adecuado ambiente laboral para los Servidores que se desempeñarán profesionalmente en este lugar.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

El Presupuesto Financiero y su incidencia en el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, año 2011.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Macro

En la Constitución de la República del Ecuador en su Capítulo cuarto Régimen de Competencias, de conformidad con el Artículo que a continuación detallo manifiesta que:

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

En la actualidad la centralización de la administración pública y la asignación de recursos financieros no permite que se ejecuten todos los proyectos estipulados, particularmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, no se establece una proforma presupuestaria integral que contemple un estudio de

mercado que promueva el conocimiento de las necesidades de la comunidad y especialmente se presentan falencias en el servicio al usuario.

Meso

La administración pública del Estado y el Ministerio de Economía y Finanzas contempla la asignación de los recursos, pero se evidencia que existe una problemática en el presupuesto financiero debido a que el modelo asignado contempla falencias que no permite que los recursos financieros se designen a mejorar el servicio al usuario, por tanto es necesario establecer una nueva estructura y tipología de presupuestos que sean integrales y que contemplen una inversión integral en beneficio de la comunidad.

Micro

La ley se estructura con base a los principios de unidad, solidaridad, equidad territorial y participación ciudadana, coordinación y corresponsabilidad, subsidiariedad, complementariedad, sustentabilidad del desarrollo.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización desarrolla la organización territorial en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales. Se establece a los distritos metropolitanos autónomos, las circunscripciones territoriales indígenas, afroecuatorianas y montubias y a la provincia de Galápagos como regímenes especiales, que son formas de gobierno y administración del territorio, constituidas por razones de población, étnico culturales o de conservación ambiental.

A diferencia del modelo discrecional de descentralización, el Código regula, de conformidad con la Constitución, un sistema nacional de competencias que será un modelo obligatorio, progresivo y por niveles. Respecto a los recursos económicos se toma como base el año 2010, se repartirá un monto igual al entregado a los gobiernos autónomos en este año, el mismo que comprenderá todas las leyes

generales y especiales existentes a favor de los gobiernos descentralizados. El monto excedente se repartirá utilizando la fórmula de aplicación de cada uno de los criterios constitucionales y de acuerdo a una ponderación definida considerando las necesidades básicas insatisfechas, población, densidad, tamaño, cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo.

El Cootad determina que las transferencias del Presupuesto General del Estado a los Gobiernos Autónomos Descentralizados se eleven del 15% al 21% de los recursos permanentes (tributarios); y, del 5% al 10% de los Recursos no Permanentes (petroleros). Con ello se acaba el argumento de que los recursos crecen solo para el gobierno central y se establece una relación directa entre el crecimiento del presupuesto general del Estado y el de los gobiernos autónomos descentralizados.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha se presenta problemáticas ocasionadas porque el actual modelo de presupuesto no permite satisfacer todos los requerimientos de la comunidad, de esta manera no se han podido ejecutar las acciones necesarias que permita cumplir las actividades programadas, a través de un adecuado proceso de servicio eficiente que tenga la responsabilidad necesaria de generar satisfacción de necesidades poniendo en riesgo no sólo las inversiones, sino también la imagen de la institución en la mente de la comunidad.

1.2.2 Análisis crítico

Se determina que la problemática presentada en la institución es generada en primera instancia porque no existe un control presupuestario el mismo que ocasiona desequilibrio en las partidas, otro factor importante es el desconocimiento de las necesidades de la comunidad lo cual conlleva a la insatisfacción de la misma, finalmente se evidencia que la ausencia de estudios de proyectos de mejora ocasiona un limitado desarrollo en la comunidad.

Árbol de Problemas

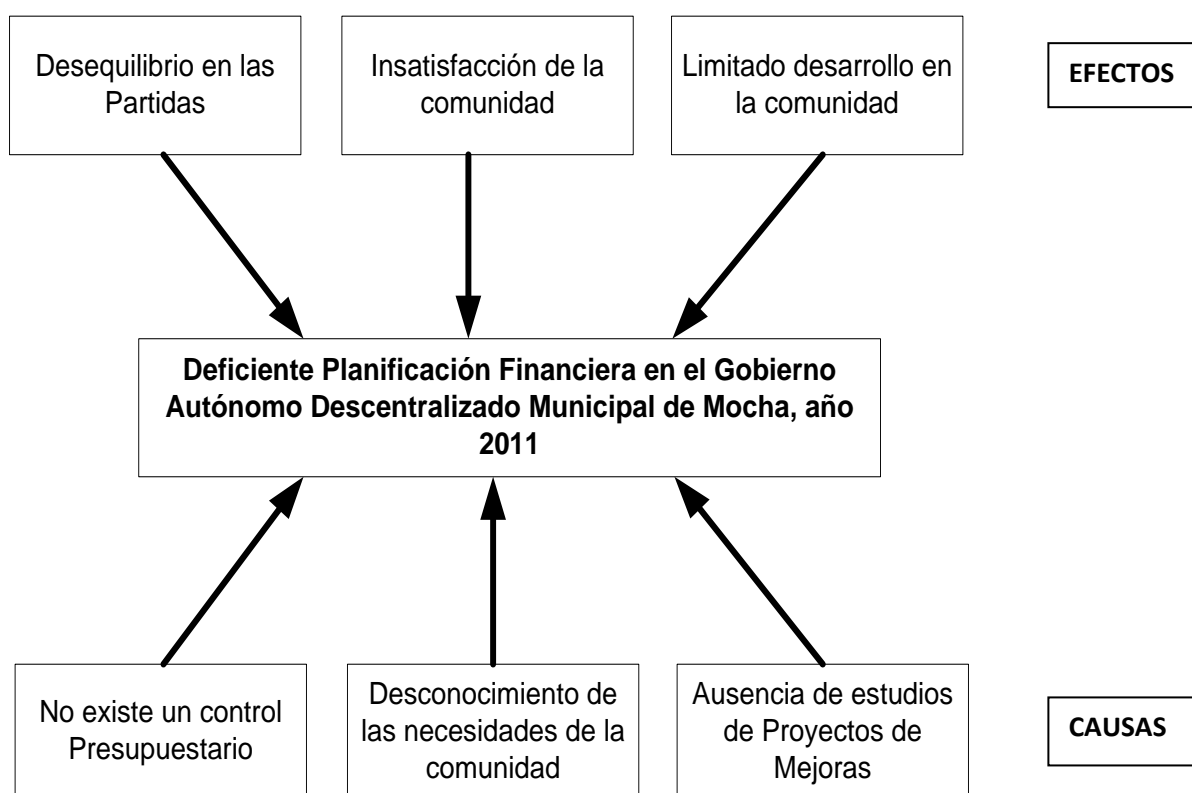


Ilustración 1 Árbol de Problema

Elaborado Por: Fernanda Barreno

1.2.3 Prognosis

Por tanto, el no solucionar la problemática presentada en la institución de efectuar la reestructura del presupuesto financiero no solo que se afectará el servicio al usuario, sino que el desequilibrio de las partidas no permitirán mejorar el desarrollo comunitario relegando al usuario de los cambios del entorno y por tanto la insatisfacción de las necesidades que conlleve a la migración a otras ciudades del país.

El desarrollo de la reestructuración presupuestaria asegura mejoras sustanciales en el desarrollo del gobierno municipal así como en los niveles de satisfacción de los

usuarios, constituyéndose en una herramienta de mejoramiento continuo, tanto para usuarios como empleados.

Se han planteado varias causas y efectos que se originan por no aplicar adecuadamente el presupuesto, lo que también repercute en una buena gestión de servicio al usuario, todas estas variables a más de las consecuencias negativas que provocan un mayor riesgo como es el de no brindar soluciones adecuadas, al usuario pueden llegar a ocasionar una imagen negativa e incluso llegar a reclamos masivos que signifiquen inconformidad total con la gestión del Municipio.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera la ausencia de un presupuesto financiero afecta el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha en el año 2011?

1.2.5 Interrogantes del problema

- ¿Es necesario establecer un nuevo presupuesto financiero que permita mejorar las necesidades en la comunidad?
- ¿De qué manera el deficiente servicio al usuario ocasiona un bajo desarrollo socio-económico?
- ¿Es necesario efectuar un nuevo diseño de presupuesto financiero para mejorar el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha en el año 2011?

1.2.6 Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Financiera

Aspecto: Servicio al usuario

Temporal: El tiempo determinado para el presente estudio será desde el 13 de mayo hasta el 10 de septiembre del 2011.

Espacial: La investigación se llevará a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha de la provincia de Tungurahua.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El interés que tiene por resolver es que se dinamice la inversión en la institución a partir de un nuevo modelo de presupuesto financiero para obtener más recursos financieros y que se constituya en la herramienta que reúna un conjunto de técnicas y métodos que brindan la oportunidad de gestionar recursos para direccionarlos a brindar un mejor servicio al usuario y así satisfacer sus requerimientos.

Es importante por cuanto una nueva asignación de recursos que permitirá la ejecución de proyectos de mejora y así acceder al usuario a un progreso sustentable en donde el trabajo, la vialidad y la integración promueva una ejecución participativa de la entidad con la población para así ser un ejemplo en la localidad de desarrollo social y económico.

La originalidad del trabajo se presenta en el momento en que el cambio de esquemas tradicionales de los procedimientos en la formulación de planes y presupuestos, promueva dinamización y la comunidad obtenga beneficios adicionales, pues presenta un nuevo enfoque en la gestión económica que permita agrupar ingresos y gastos en partidas uniformes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Definir el enfoque metodológico del presupuesto financiero para orientarlos al mejor servicio de la comunidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha en el año 2011.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer las etapas de elaboración del presupuesto financiero para fomentar inversión en el sector.
- Determinar las áreas de servicio al usuario que necesitan de mejoras para promover e impulsar el desarrollo socio-económico.
- Diseñar un modelo de presupuesto financiero direccionado a fortalecer el servicio al usuario y generar participación activa en el sector.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la realización del presente trabajo investigativo se recurrió al siguiente informe:

Elaboración, aprobación, dictamen, y sanción del presupuesto y su reforma en el Gobierno Municipal de Baños. Año 1994 Palma Vallejo, Kléber Hernán quien manifiesta en sus conclusiones:

- En lo que se refiere al sistema de presupuesto y lo estipula la ley de presupuestos para el sector público, hace una excepción a los organismos seccionales autónomos, contemplados en el título V sección III, de la constitución política del estado.
- En correlación los municipios del país se regirán por la ley orgánica de administración financiera y control, así como también la ley orgánica del CONADE, ley régimen municipal.
- En la elaboración de la proforma presupuestaria para el Municipio de Baños se toma muy en cuenta sobre el sistema presupuestario como es la programación, formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación, y liquidación del presupuesto Municipal; pero que en la realidad no se da por cuanto los funcionarios de elección popular no tienen el debido conocimiento sobre esta materia y solamente es el director financiero que elabora la proforma presupuestaria, y la comisión de finanzas de la entidad lo que más le conviene es que exista dinero para obras y casi en su mayoría no les conviene aplicar la ley en lo referente a las remuneraciones.

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS POR PROGRAMAS DE LA U.T.A ENITH CIELMIDAD PEÑA MERINO,

Conclusiones:

- De acuerdo a las experiencias vividas ha de indicarse que la formulación de la proforma presupuestaria ha sido siempre un problema por cuanto no todas las funciones (facultades) cuentan con personal especializado en el campo de la programación presupuestaria y peor aún con conocimientos de presupuestos programados adoptándose diversos mecanismos que hacen que se prepare un documento no confiable.
- Siendo la planificación y programación una parte modular en la dirección de la institución, esta no se hace presente transformándose un problema por cuanto no se tiene un plan de acción para controlar la ejecución a través del presupuesto y llevarle una optimización de recursos.

2.2. FUNDAMENTACIONES

La fundamentación filosófica que guiará la investigación será el paradigma crítico- propositivo, debido a que se ha establecido la problemática presentada en la institución para posteriormente generar una alternativa de cambio mediante la estructura de la propuesta.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El contexto legal para desarrollar el siguiente trabajo será el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas COPFP que manifiesta:

La Disposición Transitoria 4ta. del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP) señala que hasta el 31 de Diciembre del 2011, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) -Prefectura, Municipios, Juntas Parroquiales- deben formular los Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial (PDOTs), de acuerdo con los lineamientos que prevé tanto el

COOTAD como el COPFP. “Cumplido este plazo, los GADs no podrán aprobar proformas presupuestarias si no han sido aprobados los PDOTs respectivos”.

Administración Financiera – PRESUPUESTO

302-01 Responsabilidad del control

La máxima autoridad de una entidad, u organismo del sector público, dispondrá a los responsables de las unidades inherentes a la materia, el diseño de los controles que se aplicarán para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del presupuesto y alcanzar los resultados previstos.

Control previo al compromiso

Se denomina control previo, al conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles directivos de las entidades, antes de tomar decisiones, para precautelar la correcta administración del talento humano, financieros y materiales.

Control previo al devengado

Previa a la aceptación de una obligación, o al reconocimiento de un derecho, como resultado de la recepción de bienes, servicios u obras, la venta de bienes o servicios u otros conceptos de ingresos, las servidoras y servidores encargados del control.

Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultados

La evaluación presupuestaria es una herramienta importante para la gestión de las entidades del sector público, por cuanto determina sus resultados mediante el análisis y medición de los avances físicos y financieros obtenidos.

3 Administración Financiera - DEUDA PÚBLICA

303-01 Gestión de la deuda

Las máximas autoridades encargadas de la gestión de la deuda pública deberán establecer y mantener un ambiente de control que fomente: los valores éticos, las políticas de talento humano que apoyen los objetivos de gestión de la deuda pública, una estructura organizacional con claras líneas de responsabilidad y comunicación y sistemas de información computarizados que incluyan controles de seguridad adecuados.

Administración Financiera - CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

304-01 Aplicación de los principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental

La Contabilidad Gubernamental se basará en principios y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de información financiera, para la toma de decisiones.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

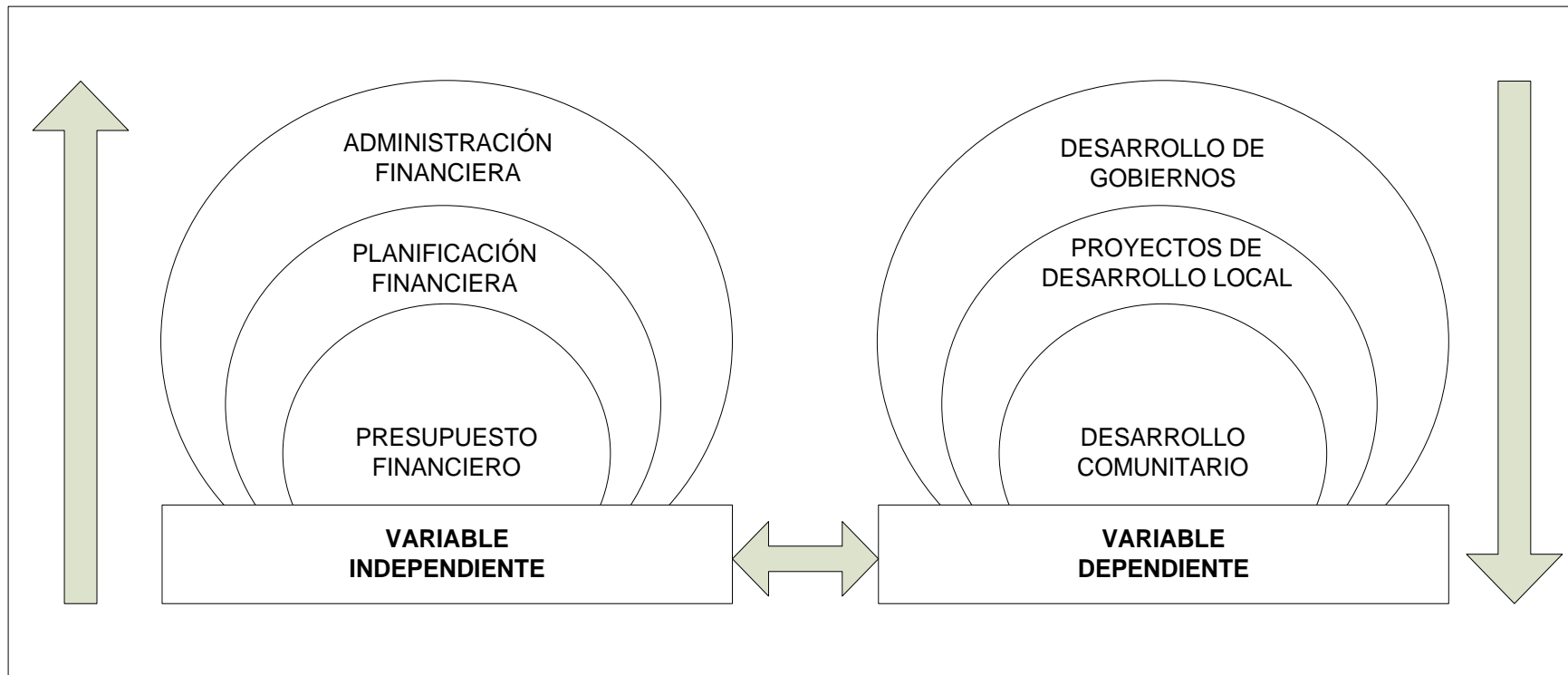


Ilustración 2 Superordinación Conceptual

Elaborado Por: Fernanda Barreno

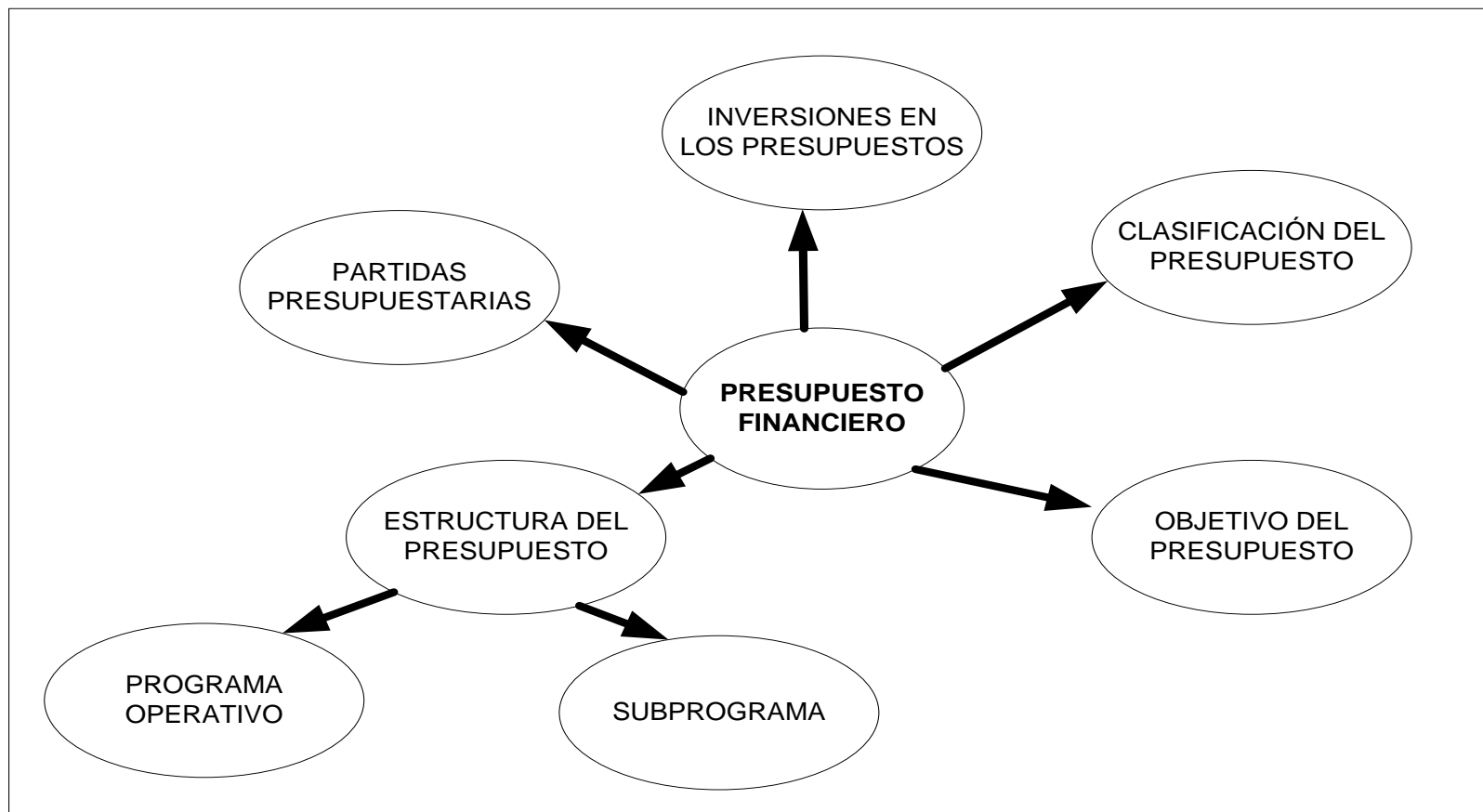


Ilustración 3 Subordinación de la Variable Independiente
Elaborado Por: Fernanda Barreno

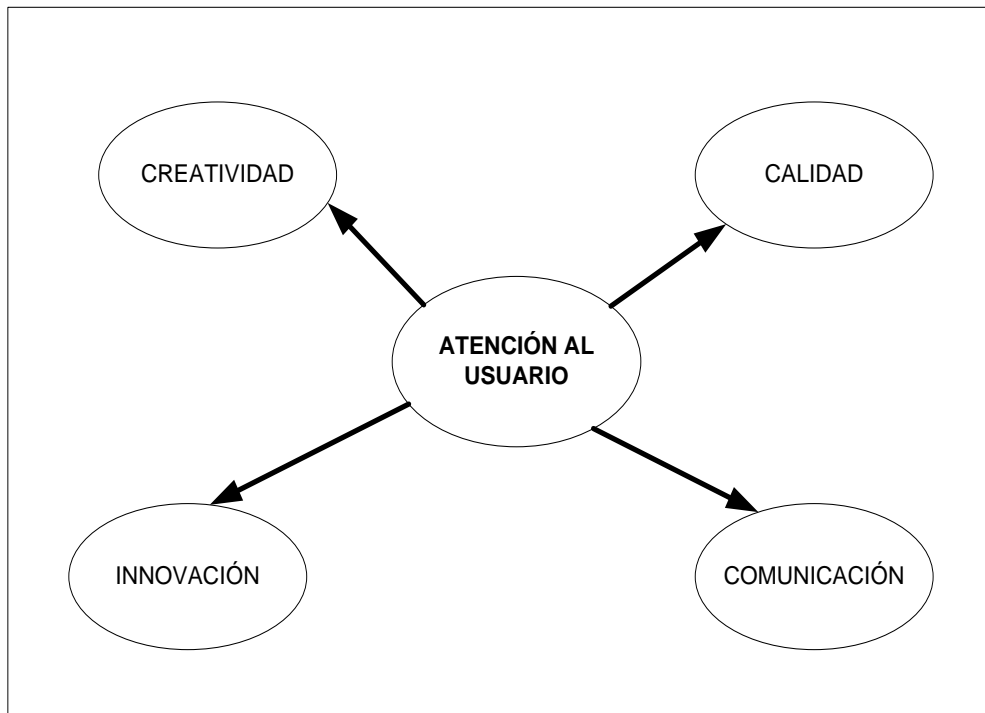


Ilustración 4 Subordinación de la Variable Dependiente

Elaborado por: Fernanda Barreno

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Visión Dialéctica de las Conceptualizaciones

Administración financiera

Según **Lawrence J (1996: Pág.35)** La administración financiera se refiere a las tareas y objetivos dirigidos a lograr la maximización de las inversiones, tiene la responsabilidad del efectivo y los valores negociables de la empresa, la planeación de su estructura de capital, la venta de acciones y obligaciones para la obtención de capital, donde la principal meta es la maximización de la riqueza de los accionistas o maximización de las acciones comunes aunados al beneficio social.

Planificación financiera

Según **Douglas R., Jhon D. Jhon S. (2004: Pág. 14)**, expresa: La Planeación financiera crea un “croquis” para el futuro de la compañía y es necesaria para:

- 1.- Establecer las metas de la compañía
- 2.- Escoger estrategias operativas y financieras
- 3.- Pronosticar los resultados operativos y usar estos pronósticos para monitorear y evaluar el desempeño
- 4.- Crear planes de contingencia para enfrentar circunstancias imprevistas.

Presupuesto financiero

Según **José M (2003, Pág. 67)** El presupuesto financiero es el que ocupa de la estructura financiera de la empresa, esto es, de la composición y relación que debe existir entre los activos, pasivos y el capital. Es importante considerar las necesidades de capital de trabajo, los orígenes y aplicaciones de recursos, así como el flujo de efectivo y la rentabilidad de la entidad, pudiendo resumirse en dos objetivos: liquidez y rentabilidad.

La composición de la estructura financiera varía de empresa a empresa, pero se puede afirmar que existen grandes grupos que tienen una importancia considerable en la composición de las estructuras financieras, y son los siguientes:

- Efectivo en caja y bancos e inversiones temporales (activos líquidos).
- Cuentas por cobrar a clientes.
- Inventarios.
- Inversiones permanentes.
- Deudas a corto y largo plazo.
- Cuentas por pagar a proveedores.
- Gastos e impuestos acumulados por pagar.
- Capital social y utilidades retenidas.

Estructura del presupuesto Financiero

Según J M (2003, Pág. 67) El presupuesto de esta partida es de suma importancia. Las empresas requieren conservar cantidades adecuadas para hacer frente a las obligaciones e inversiones que se han trazado en el plan general. Es importante destacar que este concepto es el principio y fin de los ciclos financieros, interviniendo en las operaciones invariablemente para la realización de cobros y pagos.

Servicio al usuario

El servicio al usuario significa proporcionar a los habitantes lo que quieren o necesitan, en la forma en la que desean y a la primera oportunidad. Por lo común, esto depende de la velocidad y de lo confiable que una organización sea para entregar sus productos o servicios. Entre las acciones que significan un excelente servicio al usuario se cuentan las siguientes:

- Velocidad para satisfacer y entregar los pedidos normales.
- Disposición para cumplir las necesidades de emergencia.
- Entrega de mercancía en buenas condiciones.
- Prontitud para retirar los bienes defectuosos y sustituirlos con rapidez.
- Disponibilidad de servicios de instalación, reparación y las partes.
- Cargos por el servicio (es decir los servicios son “gratuitos” o se cobran aparte). Bateman, T. (2002, Pág 56).

Formas del Servicio al Servicio

- Tradicionales.- el servicio al servicio en su forma tradicional, empezó juntamente con la mercadotecnia, cuando un ofertante llegaba al servicio con cualquier producto o servicio y le ofrecía algún tipo de información sobre él. El servicio al servicio en la actualidad constituye un eje importante en lo que a incremento en ventas se refiere, puesto que el servicio al momento de realizar sus compras desea ser bien atendido.

- Científicas.- El servicio al servicio ha adquirido desde hace algunos años una significancia importante dentro del campo de la mercadotecnia. Se puede considerar en realidad que el servicio o atención al servicio, es el punto de partida para las estrategias comerciales. Por eso, las formas del servicio al servicio merecen en la actualidad un estudio detallado y práctico en cuanto a las relaciones interpersonales, estas se demuestran como parte de las ciencias sociales, junto con todo aquel proceso de comunicación humana. Picazo L(2003. Pág. 126).

A través de los años el servicio al servicio ha sido un tema en el que se ha puesto un mayor empeño, porque al satisfacer al servicio se incrementan las ventas.

Propósito e importancia del servicio al servicio

A medida que los negocios en general y el sector de servicios en particular se vuelven más competitivos; se agudiza la necesidad de una diferenciación competitiva significativa. Por ello, asumimos el propósito propio del servicio al servicio, cuya diferenciación se aboca en la determinación de actividades dirigidas a la satisfacción del servicio. El servicio al servicio es importante por eso precisamente se incluye en ello una estrategia especial esta trascendencia se da porque:

- La empresa se orienta a tipos de servicios específicos, para quienes se equipa de la mejor manera en cuanto a la prestación de sus servicios porque una estrategia conoce el modo de hacerlo.
- La empresa selecciona las técnicas especiales para cada tipo de servicio.
- Se reduce la tensión dentro de la organización al permitir mayor desenvolvimiento en las actividades de los empleados, quienes representan el "servicio interno". Picazo L(2003. Pág. 126).

La alta competencia entre las empresas ha obligado a enfocarse en la atención al servicio ya que se lo ha catalogado como el punto más importante para mantenerse en el mercado.

Ámbitos y áreas del servicio

Todo lo que la gente compra se reduce a dos cosas:

- Lo que le hace sentirse bien, y
- Soluciones a sus problemas

Todo tipo de negocio sea pequeño, mediano o grande tiene que enfocarse a brindar un producto ciento por ciento y un servicio ciento por ciento, y por ende los sujetos pueden estar abiertos a la doble perspectiva:

- Servir a todos los servicios en general.
- Ofrecer un servicio a la sociedad o la comunidad. Picazo L (2003. Pág. 21).

El servicio es la persona más importante en cualquier negocio por lo que es de vital importancia hacer que el servicio se sienta bien y ayudarlo en satisfacer sus necesidades requeridas.

Categorías de servicios

Según la ingeniería de servicios tenemos tres tipos de servicios:

- **Servicio Interno.-** El personal de la empresa es contado como servicio interno, ya que es el receptor primario de la visión, misión, estrategias y acciones planteadas por la ingeniería de servicios para crear valor y ofrecer un buen servicio al servicio externo.

- **Servicio Externo.-** Esta categoría de servicios comprende a los intermediarios que directamente tienen relación con la empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible y una calidad en el servicio que establezca una diferencia.
- **Consumidor Final.-** Es la categoría de servicios a las comunidades del producto, quienes validarán cuanto se diga o se anuncie. Ellos son los que deben estar plenamente convencidos de que el producto contiene un valor agregado o beneficio superior al que proporciona la competencia, además de cómo se ofrezca o sea el servicio de apoyo. En esta última instancia, del consumidor final es de quien depende la lealtad al producto y a la empresa. Picazo L (2003. Pág. 149).

Definir a los servicios

En los momentos actuales de cambio que estamos observando en los mercados, en los estilos de vida de la gente, así como en lo económico y tecnológico, la definición de los servicios frecuentemente implica un replanteamiento de lo que la empresa ha estado haciendo en el mercado, en función de los resultados que ha obtenido.

La definición de los servicios se refiere a cuestionar si los actuales son los que deben seguir siendo, o bien si tendrá que identificar y llegar a otros que convengan más a la empresa porque en ellos existan oportunidades. Picazo L (2003. p.151).

Cada empresa deberá definir a qué tipo de servicio está enfocado, ya que son diferentes las necesidades y soluciones de problemas de cada individuo.

Definición de Servicios

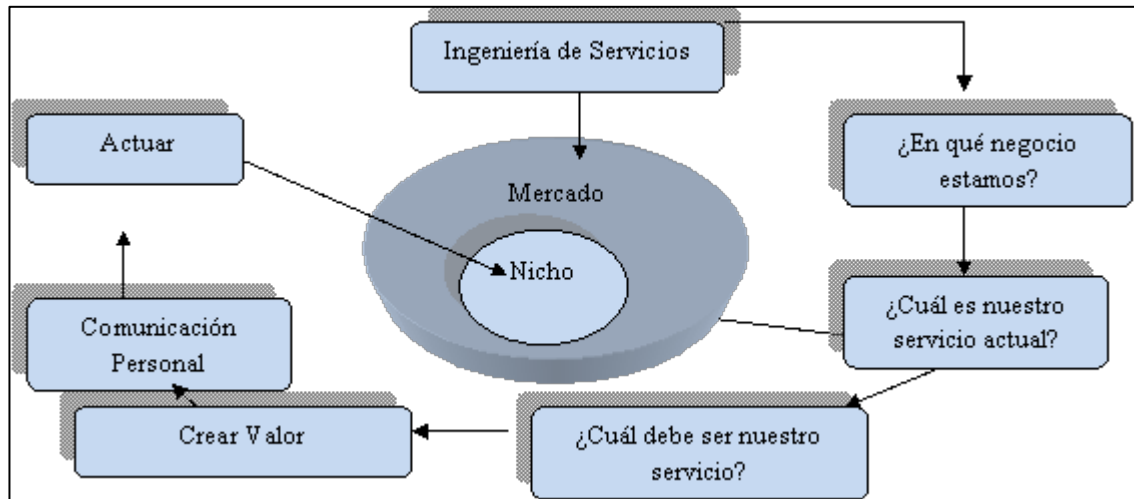


Ilustración 5 Definición de Servicio

Fuente: Picazo L

2.5 HIPÓTESIS

El diseño de un presupuesto financiero conllevará a un mejor servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente: Presupuesto Financiero.

2.6.2 Variable Dependiente: Servicio al usuario.

2.6.3 Unidad de Observación: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La presente investigación es predominante cuantitativo.

La investigación utilizará el enfoque cuantitativo, porque el problema se encuentra bien definido y se han detallado los objetivos, para entonces plantear la hipótesis y delinear la variable independiente y dependiente, también se utilizará instrumentos debidamente estructurados para la recolección de la información.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de campo

Para **César B (2007:Pág45)** Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos.

De esta manera se recurrirá al lugar de los hechos, en donde se visitará a las comunidades involucradas y se tomará contacto con los habitantes de los servicios de la institución.

3.2.2 Investigación bibliográfica

Es la investigación que se realiza en depositarios de información, utilizando fuentes secundarias de información.

Consecuentemente se recurrirá a libros como fuente de recolección de datos para fundamentar conceptualmente el uso de las variables en estudio en la presente investigación, como son Variable Independiente: Presupuesto financiero y la Variable Dependiente: Servicio al usuario.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación exploratoria

Según **Roberto S (2004: 45)** 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.

De esta manera en la presente investigación el nivel exploratorio permitirá conocer el nivel de desarrollo en el que se encuentran los servicios que se proporcionan en la institución pública.

3.3.2 Investigación Descriptiva

En el proceso investigativo se describirá los fenómenos que genera el problema de la deficiente gestión administrativa no permite el diseño de un presupuesto financiero y como afecta el servicio al usuario.

3.3.3 Investigación Correlacional

Se pretende mostrar y examinará la relación entre las variables en estudio, por tanto se examinará la asociación entre la Variable Independiente: Presupuesto financiero y en la Variable Dependiente: Servicio al usuario.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población para la siguiente investigación constituyen los habitantes del Cantón Mocha, que de acuerdo al Censo Poblacional realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) se contabilizó que son de 7636 habitantes.

3.4.2 Muestra

Para **Restituto Sierra Bravo (1999:174)** De modo más científico se puede definir las muestras como parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos.

Para el estudio se realizará el cálculo de la muestra, con el objetivo de facilitar el análisis de la población, para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

e = Error máximo admisible (0.05)

$$\mathbf{n} = \frac{7636}{(0.05)^2(7636-1)+1}$$

n = 400 habitantes

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Variable Independiente: Presupuesto Financiero

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Es el que se ocupa de la estructura financiera de la empresa, esto es la composición y relación que debe existir entre los activos, pasivos y capital. Es importante considerar las necesidades de capital de trabajo, los orígenes y aplicaciones de recursos , así como el flujo de efectivo y la rentabilidad de la entidad, pudiendo resumirse en la liquidez y la rentabilidad	Estructura financiera Origen de recursos	Inversión Créditos Propios Ajenos	¿Cree Ud. que la actual estructura financiera de la institución es? ¿La inversión que se realiza para la prestación de servicios es? ¿Existe una política financiera equilibrada? ¿Los recursos que se obtienen para prestar el servicio a los habitantes en su mayoría son? ¿Considera necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal debe mejorar la asignación de recursos?	Formulario de encuestas dirigidas a los habitantes del Cantón Mocha. Anexo No. 1

Elaborado Por: Fernanda Barreno

3.5.2. Variable Dependiente: Servicio al Usuario

Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Significa proporcionar a los habitantes lo que quieren o necesitan , en la forma en la que desean y a la primera oportunidad.	Requerimientos Necesidades	Pedidos Atención Sugerencias Comunicación Actividades Oportunidad	<p>¿Cómo califica el actual servicio que se presta en la dependencia?</p> <p>¿Considera Ud. que se cumplen todos los requerimientos solicitados por la comunidad?</p> <p>¿El proceso de comunicación entre la entidad y la comunidad le permite?</p> <p>¿Cree Ud. que el desarrollo de los actuales servicios le permite?</p> <p>¿Adicionalmente a los servicios existentes, cuáles serían necesarios para agilizar los procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha?</p> <p>¿A su criterio cuáles serían las obras que debería priorizar la administración municipal para cubrir las necesidades existentes?</p>	Formulario de encuestas dirigidas a los habitantes del Cantón Mocha. Anexo No. 1

Elaborado Por: Fernanda Barreno

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la investigación a más de los métodos se recurrirá a determinados medios que operativicen dichos métodos para eso se utilizará las técnicas y los instrumentos.

Estas, como los métodos, son respuestas al “como hacer” para alcanzar un fin o resultado propuesto, pero se sitúan a nivel de los hechos o de las etapas prácticas que, a modo de dispositivos auxiliares, permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos, concretos y adaptados a un objeto bien definido, (Ander-Egg, 1987.p.42).

Los instrumentos que auxiliarán la elaboración del trabajo son:

- **Encuesta.-** Consiste en recolectar información sobre una parte de la población denominada muestra. Se elabora en función a las variables e indicadores de trabajo en la investigación, la encuesta se lo realiza por el cuestionario. (Ander-Egg, 1987.p.42).

En el proceso investigativo se utilizará la encuesta, que es una técnica o una manera de obtener información de la realidad del actual servicio al cliente que se brinda en la institución municipal la misma se lo hará a través de preguntas que se realizan a una muestra de personas; para recolectar dicha información se apoyará en el cuestionario.

- **Cuestionario.-** Cuestionario “no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra”. Restituto Sierra Bravo. (1993.Pág. 267).
- **Entrevista.-** La entrevista es una técnica que sirve para recolectar datos y consiste en hacer preguntas orales sobre determinado tema. Pineda E (1998,p. 49).

Con lo expuesto anteriormente la entrevista será la herramienta que permitirá recolectar información certera de datos, que recoge sugerencias, actividades y puntos de vista, es decir en la investigación se desarrollará un modelo de entrevista dirigido a las comunidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha

Preguntas básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Definir el enfoque metodológico del presupuesto financiero para orientarlos al mejor servicio de la comunidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.
2. ¿De qué personas u objetos?	Habitantes de la comunidad
3. ¿Sobre qué aspectos?	Presupuesto financiero Servicio al usuario
4. ¿Quiénes?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Septiembre 2011
6. ¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha
7. ¿Cuántas veces?	Prueba piloto Prueba definitiva
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista dirigida a los habitantes
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	Visitas intempestivas

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Las técnicas para el procesamiento de la información se lo hacen mediante la consistenciación, clasificación y tabulación de datos.

- **La revisión y consistenciación de la información.-** este paso consiste en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo o de investigación de campo, la consistenciación se efectúa con el propósito de ajustar los datos primarios.
- **Clasificación de la información.-** es una etapa básica en el tratamiento de datos, se efectúa con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de la variable independiente y dependiente, también se las puede agrupar en series cronológicas.
- **Codificación y tabulación.-** es una etapa que consiste en formar un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal forma que los datos pueden ser tabulados.

Plan de análisis e interpretación de resultados

La metodología para el análisis de los datos es:

- Una vez codificados los datos y presentados en una matriz se procede a su análisis e interpretación cualitativa de los datos.
- El análisis tienen tres factores: el nivel de medición de las variables, formulación de hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

Para mejor comprensión y justificación del presente trabajo de investigación, se procede a ilustrar los resultados de las encuestas mediante gráficos estadísticos propuestos para cada pregunta realizada una vez tabulada la información.

4.2. Interpretación de los Resultados

Cuestionario Habitantes de Mocha

Datos Observados 400

PREGUNTA No 1

¿Cree Ud. que la actual estructura financiera de la institución es?

Tabla 3 Estructura Financiera

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excelente	0	0,00%
Muy Buena	18	4,50%
Regular	352	88,00%
Mala	30	7,50%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

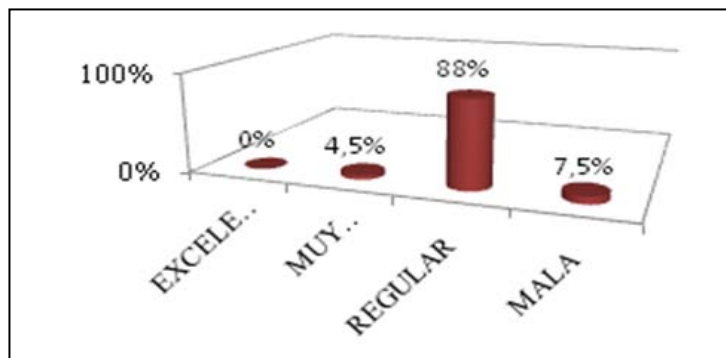


Ilustración 6 Estructura Financiera

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 4.50% de la población respondió que considera que la actual estructura financiera de la institución es muy buena mientras que el 7.50% dijo que la estructura financiera es mala pero por otro lado el 88% de los encuestados coinciden en que la actual estructura financiera de la institución es regular, basándose en la premisa de que consiste en la forma en la que se van a financiar los activos de una empresa, incluye las deudas a corto y a largo plazo, así como el capital contable de las contribuciones, sin lugar a duda, es una de las funciones de mayor relevancia porque facilita a todo ejecutivo de una empresa, a tomar decisiones y planificar actividades futuras y si esto no funciona correctamente no se puede hablar de una adecuada planificación organizativa.

PREGUNTA No 2

¿La inversión que se realiza para la prestación de servicios es?

Tabla 4 Inversión

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Alta	9	2,25%
Media	11	2,75%
Baja	380	95,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

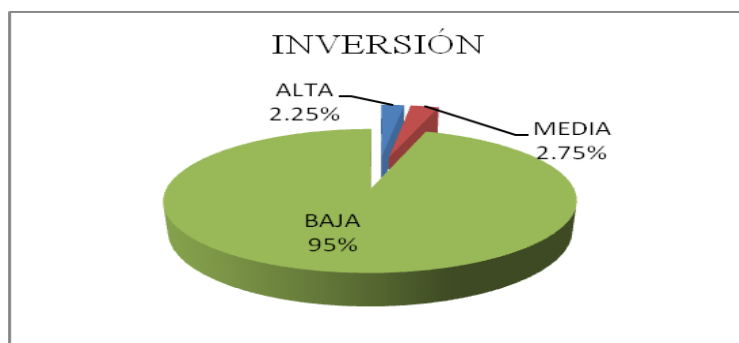


Ilustración 7 Inversión

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 2.25% de la población respondió que la inversión que se realiza para la prestación de servicios es alta al igual que el 2.75% que dijo que la inversión es baja; mientras que el 95% de los encuestados concluyen que la inversión que se realiza para la prestación de servicios al usuario es baja, debido a que los trámites que se realizan en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA son lentos, por la falta de recursos (humanos, económicos, financieros y de tiempo) que no permiten el desenvolvimiento adecuado, eficiente y oportuno de los diferentes procesos, ocasionando que la atención hacia los usuarios no sea eficiente y eficaz; eso confirma que la presente investigación será una herramienta de valioso aporte al mejoramiento continuo para satisfacer los requerimientos existentes.

PREGUNTA No 3

¿Los recursos que se obtienen para prestar el servicio a los habitantes en su mayoría son?

Tabla 5 Recursos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Eficiente	0	0,00%
Deficiente	400	100,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

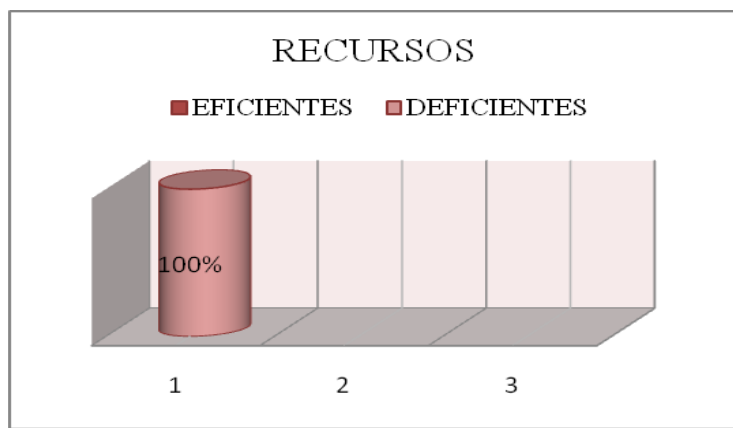


Ilustración 8 Recursos

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 100% de los encuestados concuerdan que el servicio que presta el Municipio del Cantón Mocha a los usuarios es deficiente, debido que el crecimiento que ha tenido este cantón no ha sido significativo en la actual administración, existiendo varias necesidades insatisfechas como falta de alcantarillado, mejoramiento de vías, creación de áreas verdes, explotación del turismo, entre otros, siendo temas fundamentales que se deben atender con la finalidad de llenar las expectativas de los habitantes para lograr que Mocha se convierta en uno de los cantones más productivos de la Provincia de Tungurahua.

PREGUNTA No 4

¿Existe una política financiera equilibrada?

Tabla 6 Política Financiera

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	40	10,00%
NO	360	90,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

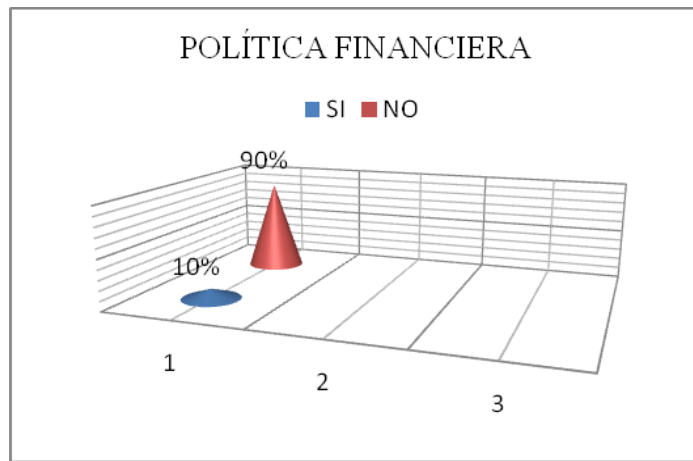


Ilustración 9 Política Financiera

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

Mientras que el 10% de los encuestados afirma que existe una correcta asignación de recursos, es decir una política financiera equilibrada; el 90% de los encuestados se inclinan a que no existe, bajo la premisa de que es necesario la aplicación de un conjunto de criterios, lineamientos y directrices emitidas por parte del Estado para regular la Administración Pública y canalizar los Recursos hacia las actividades productivas, pero cuando no se planifica de manera equitativa el crecimiento es lento, lleno de obstáculos, generando el desperdicio de recursos y varias necesidades insatisfechas que ocasionan malestar en el sector.

PREGUNTA No 5

¿Considera necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha debe mejorar la asignación de recursos?

Tabla 7 Asignación de Recursos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	380	95,00%
NO	20	5,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno



Ilustración 10 Asignación de Recursos

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 95% de los encuestados coinciden en que se debe mejorar la asignación de recursos, direccionando para la reestructuración de departamentos que permitan agilizar los trámites, ayudando a los usuarios a satisfacer sus necesidades, además para atender urgencias viales, turísticas y mejoras en general haciendo que el Cantón Mocha sea uno de los más desarrollados de la Provincia y la Región Sierra Central, mientras que el 5% restante no considera necesario mejorar la asignación de recursos.

PREGUNTA No 6

¿Cómo califica el actual servicio que se presta en la dependencia?

Tabla 8 Servicio

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excelente	0	0,00%
Muy Buena	0	0,00%
Regular	376	94,00%
Mala	24	6,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

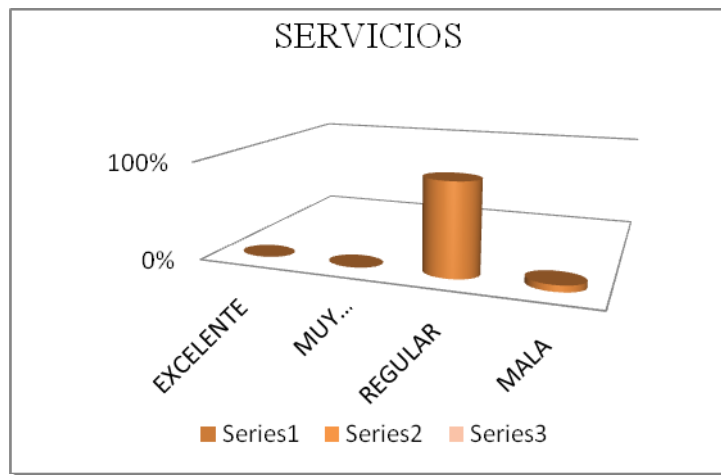


Ilustración 11 Servicio

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 6% de la población respondió que el servicio que presta la dependencia es mala mientras que el 94% de los encuestados concuerdan en que el servicio que se presta en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA es regular, debido a la lentitud en los trámites, lentitud en la entrega de obras y falta de atención en temas prioritarios para el Cantón, cuando lo idóneo sería que todos los esfuerzos estén orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la entidad. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

PREGUNTA No 7

¿Considera Ud. que se brinda un adecuado Servicio al usuario?

Tabla 9 Adecuado Servicio

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	36	9,00%
NO	364	91,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

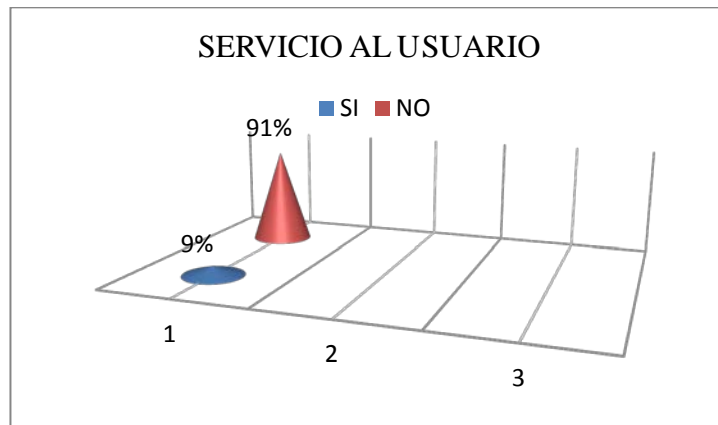


Ilustración 12 Servicio al Usuario

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 9% de la población respondió que si brindan un adecuado servicio al usuario mientras que el 91% restante de los encuestados concluyen en que no se cumplen todos los requerimientos de la comunidad, existiendo varias necesidades que no han sido cubiertas a tiempo y con eficiencia, generando malestar e inconformidad en la población, ocasionando el retroceso del cantón, desperdicio de recursos y sobre todo insatisfacción en la comunidad que tiene tanta expectativa del desenvolvimiento del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA.

PREGUNTA No 8

¿El proceso de comunicación entre la entidad y la comunidad le permite?

Tabla 10 Proceso de Comunicación

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Satisfacer Requerimientos	35	8,75%
Efectuar Peticiones	296	74,00%
Ninguna	69	17,25%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

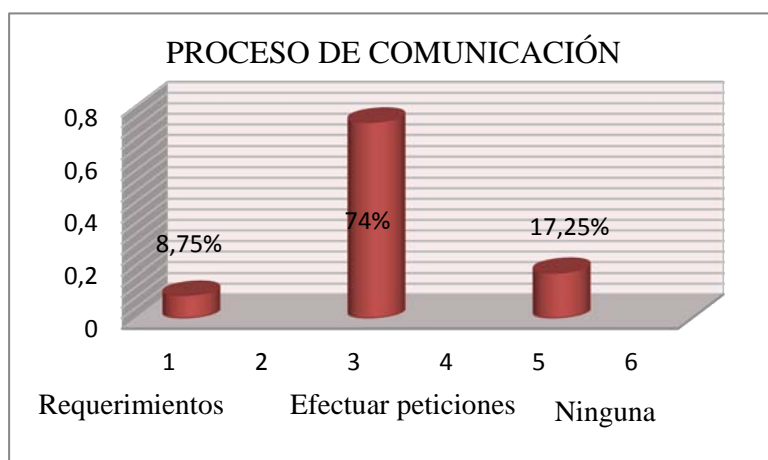


Ilustración 13 Proceso de Comunicación

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 8.75% de la población respondió que el proceso de comunicación entre la entidad y la comunidad permite satisfacer requerimientos mientras que el 17.25% dijo que no permite ninguna comunicación entre la entidad y la comunidad, pero el 74% de los encuestados coinciden en que el proceso de comunicación entre la entidad gubernamental y la comunidad permite efectuar peticiones, las mismas que no son cumplidas oportunamente, haciendo que varios trámites queden obstaculizados por falta de atención a las solicitudes de la población, generando desconfianza de la administración y eso conlleva a que la productividad y la competitividad disminuya produciendo el incumplimiento de objetivos organizacionales.

PREGUNTA No 9

¿Cree Ud. que el desarrollo de los actuales servicios le permite?

Tabla 11 Servicios Actuales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Generar desarrollo	65	16,25%
Nuevos Proyectos	51	12,75%
Ninguna	284	71,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

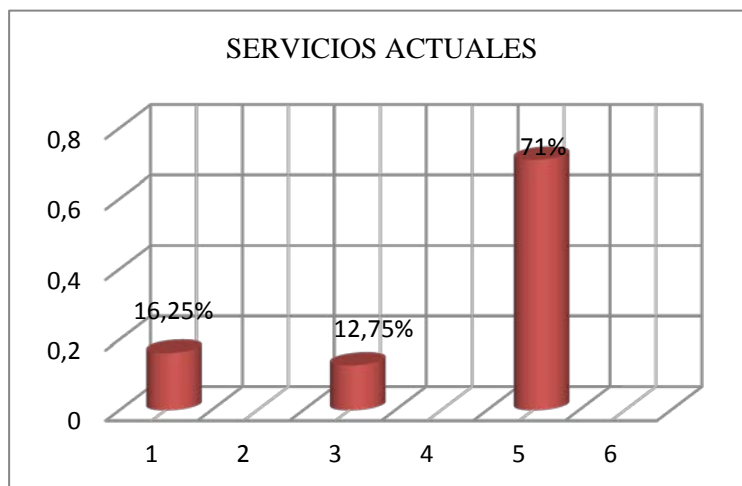


Ilustración 14 Servicios Actuales

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 16.25% de la población respondió que el desarrollo de los actuales servicios le permite generar desarrollo, el 12.75% dijo que el desarrollo de los servicios permite crear nuevos proyectos mientras que el 71% de los encuestados concluyen en que el desarrollo de los actuales servicios no permite ningún crecimiento significativo, debido a que no hay personal suficiente, espacio suficiente, es decir, no se han cubierto todas las necesidades con la creación de ciertos departamentos, porque la demanda es grande y los correctivos no son los idóneos para sanear la problemática existente en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA, impidiendo el desarrollo planificado del sector y de la competitividad.

PREGUNTA No 10

¿Adicionalmente a los servicios existentes, cuáles serían necesarios para agilizar los procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha?

Tabla 12 Servicios Adicionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Balcón de Servicios	100	25,00%
Manejo de Recursos Hídricos	96	24,00%
Relaciones Públicas	204	51,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

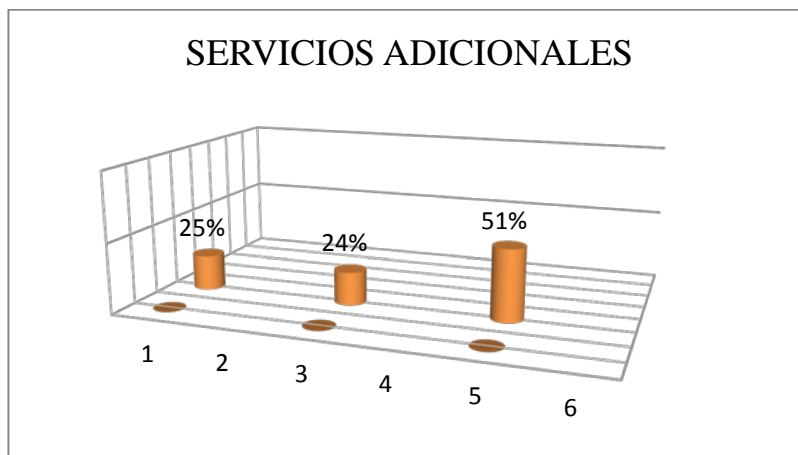


Ilustración 15 Servicios Adicionales

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

Para mejorar la atención al usuario de Mocha el 25% de la población respondió que necesitarían de un balcón de servicios, el 24% dijo que sería necesario de un manejo de recursos hídricos y el 51% de la ciudadanía concuerda en que es necesario el departamento de relaciones públicas para que se pueda fomentar el turismo de manera adecuada y convertirlo en una fuente de ingresos y desarrollo, el 25% de encuestados concluyen que sería necesario que se cree el balcón de servicios en donde se pueda tener contacto directo con los usuarios y conocer sus requerimientos y necesidades de manera directa, y el 24% coinciden en que es necesario el departamento de recursos hídricos, para que se pueda manejar eficientemente el tema de infraestructura sanitaria y así cumplir una de las necesidades prioritarias del Cantón Mocha.

Pregunta No 11

¿A su criterio cuáles serían las obras que debería priorizar la administración municipal para cubrir las necesidades existentes?

Tabla 13 Obras Prioritarias

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Áreas Verdes	52	13,00%
Alcantarillado	64	16,00%
Mejoramiento Vial	80	20,00%
Turismo	204	51,00%
TOTAL	400	100,00%

Elaborado Por: Fernanda Barreno

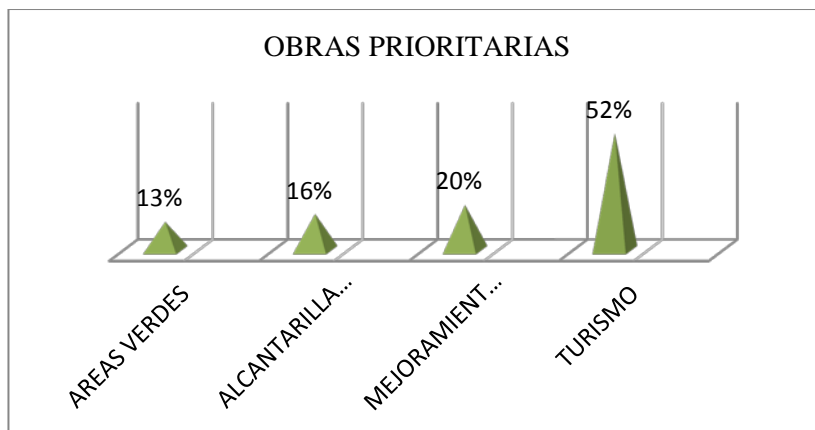


Ilustración 16 Obras Prioritarias

Elaborado Por: Fernanda Barreno

Interpretación

El 16% de los encuestados coinciden en que las obras prioritarias para el Cantón Mocha es la infraestructura sanitaria, es decir, cubrir el requerimiento de alcantarillado para brindar una mejor imagen de la comunidad, mientras que el 20% de los encuestados solicitan atender el mejoramiento vial para mejorar el acceso al cantón y también sería considerado como un impulso para fomentar el turismo y convertir en una fuente de ingresos adicional para el sector, el 13% considera que se deberían crear áreas verdes adecuadas para fomentar el deporte en la población y el 51% de la población respondió que deberían priorizar al turismo para cubrir las necesidades existentes.

4.3. Verificación de la Hipótesis

Una vez determinado el problema, para la presente investigación el deficiente modelo de Presupuesto Financiero afecta al Servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, se procedió a plantear la hipótesis con su correspondiente operacionalización de variables. La hipótesis planteada debe ser sometida a un contraste de hipótesis para verificar su validez, como se trata de variables cualitativas, se debe utilizar el contraste Chi-cuadrado, que servirá para comprobar si los valores obtenidos en la encuesta y los esperados, tienen concordancia y son válidos.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Paso 1. Definir las Hipótesis

Hipótesis Nula

H0: El diseño de un Presupuesto Financiero no conllevará a un mejor Servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

Hipótesis Alternativa

H1: El diseño de un Presupuesto Financiero conllevará a un mejor Servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

Paso 2. Tipo de Prueba

Es una prueba de tipo no paramétrico con un nivel de confianza del 95%. Se trabaja con las preguntas 5 y 7 de la encuesta a los Habitantes del Cantón Mocha, con las cuales se elabora una tabla de contingencia.

- **Pregunta 5:** ¿Considera necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha debe mejorar la asignación de recursos?
- **Pregunta 7:** ¿Considera Ud. que se brinda un adecuado Servicio al usuario?

Frecuencia Observada

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
	SI	NO	TOTAL
Pregunta 5	19	381	400
Pregunta 7	35	365	400
TOTAL	54	746	800

Elaborado por: Fernanda Barreno

Los grados de libertad para la prueba son:

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

Donde:

gl = Grados de libertad

f = número de filas = 2

c = número de columnas = 2

$$gl = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

El valor crítico de X^2 para $\alpha = 0,05$ y 1gl se obtiene de la tabla de la distribución Chi-cuadrado

$$X^2_{(0,05; 1)} = \mathbf{3.84}$$

Comprobación de la Hipótesis

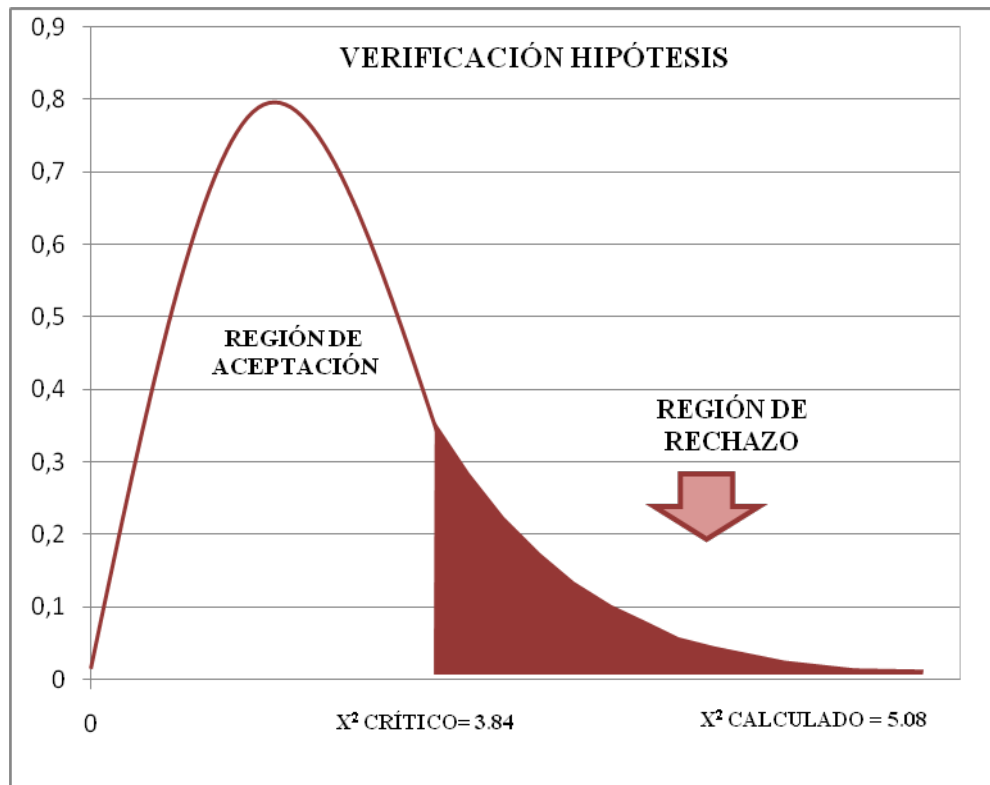


Ilustración 17 Comprobación de la Hipótesis
Elaborado Por: Fernanda Barreno

Paso 3. Estadístico de Prueba

Para el cálculo de X^2 se utiliza la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Para el cálculo de las frecuencias esperadas se utiliza la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{(\text{Total Fila}) (\text{Total Columna})}{\text{Gran Total}}$$

Tabla 14 Frecuencia Esperada

FRECUENCIAS ESPERADAS		
	fo	fe
Pregunta 5	19	27
	35	27
Pregunta 7	381	373
	365	373
TOTAL	800	800

Elaborado por: Fernanda Barreno

Tabla 15 Cálculo de Chi Cuadrado

Fo	Fe	fo-fe	(fo-fe)²	(fo-fe)²/fe
19	27	-8	64	2,37
35	27	8	64	2,37
381	373	8	64	0,17
365	373	-8	64	0,17
800	800	0	256	5,08

Elaborado por: Fernanda Barreno

Paso 4. Regla de Decisión

Se rechaza H₀ si $X^2_{\text{calculado}} \geq X^2_{\text{crítico}}$. Como $5.08 > 3.84$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, concluyendo que existen indicios estadísticos de que el diseño de un presupuesto financiero conllevará a un mejor servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La Estructura Financiera es necesaria sin lugar a duda, porque es una de las funciones de mayor relevancia de toda entidad, debido a que está direccionada a la toma de decisiones y a la planificación de actividades futuras; actualmente se ha detectado que es calificada la estructura como regular, porque existen debilidades en los procesos, demoras, duplicidad de funciones, entre otras.
- La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad con el objetivo de incrementarlo y satisfacer necesidades urgentes e importantes, por ello se concluye en que la inversión realizada para la prestación de servicios al usuario del Cantón Mocha no es la más idónea para poder cubrir todos los requerimientos de los usuarios y demostrar agilidad en los procesos.
- La Política Financiera es un conjunto de criterios, lineamientos y directrices que utiliza el Estado para regular el sistema financiero nacional y canalizar los Recursos hacia las actividades productivas y si no existe una política financiera equilibrada generará retroceso en el desarrollo, impidiendo el mejoramiento continuo y la productividad en la entidad gubernamental.
- El Presupuesto Financiero es una herramienta administrativa y Contable que permite aprovechar los recursos de forma eficiente y eficaz, es por eso que debe existir un presupuesto bien elaborado para que los objetivos planteados sean cumplidos a cabalidad.

- El Servicio que deben brindar los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales debe ser de calidad, oportuno, eficiente y responsable para llenar las expectativas de los usuarios, si no se cumple con este objetivo se genera inconformidad, desperdicio de recursos, molestias en el sector y genera una pérdida de oportunidades de generar autogestión.
- Los recursos Naturales del Cantón Mocha se deberían aprovechar fomentando el Turismo para convertirlo inclusive en una fuente de ingresos importantes para el usuario, sería necesario explotar todos los encantos del sector para incentivar a nivel provincial y nacional que lo visiten y así generar varias fuentes de empleo.
- En el gobierno no existe un adecuado fomento del turismo ni de promoción de las bondades del sector.

5.2 RECOMENDACIONES

- La Estructura Financiera debe ser realizada con un análisis previo del entorno, fijándose un plan estratégico, en el cual se pueda definir los objetivos y metas que se lograrán alcanzar a través de esta herramienta administrativa, para cumplir en su totalidad las expectativas de los usuarios, promoviendo el desarrollo del sector.
- Se debe realizar un análisis profundo de los rubros de inversión para cubrir las necesidades prioritarias con eficiencia, eficacia y satisfacer los requerimientos de la población y así no descuidar temas fundamentales que necesiten de atención urgente para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón Mocha.
- Las políticas financieras deben ser equilibradas para poder cubrir las necesidades de forma global, de modo que no exista el riesgo de descuidar proyectos prioritarios que generen desarrollo y eliminen las debilidades del sector, permitiendo convertirlas en fortalezas.
- Se debe hacer una evaluación de desempeño para verificar la calidad de los servicios y proponer correctivos en el caso de que exista falencias para

lograr eliminar los obstáculos y conseguir que los procesos fluyan con mayor agilidad.

- Se debe reestructurar adecuadamente el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario para que sea el encargado de realizar alianzas estratégicas, analizar mecanismos de promoción y difusión de las bondades que tiene el Cantón Mocha para aprovechar de su naturaleza, tradiciones, gastronomía y más aspectos para fomentar el turismo, logrando convertir estos recursos en una fuente de ingresos para los habitantes del sector.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. Título

Elaboración del Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario.

6.1.2. Unidad Ejecutora

Empresa: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA.

6.1.3 Beneficiarios

- Funcionarios del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCHA.
- Usuarios de la entidad gubernamental
- Investigadora

6.1.4 Ubicación

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Mocha
- **Dirección:** Alonso Ruíz 1-40 y Av. El Rey

6.1.5 Tiempo estimado. 2 meses

6.1.6. Inicio. 25 de Junio del 2011

6.1.7. Equipo Técnico Responsable

Tabla 16 Equipo Técnico Responsable

Director Financiero	Funcionario Designado
Funcionarios	Departamento: Financiero
Tutor	Tutor Designado
Investigadora	Fernanda Barreno

Elaborado por: Fernanda Barreno

6.1.8 Costo

6.1.8.1 Recursos Económicos

Tabla 17 Recursos-Costos de la Propuesta

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Financiamiento			
Copias	80	0,02	1,60
Transcripciones	100	0,10	10,00
Impresiones	95	0,20	19,00
Transporte	20	1,00	20,00
Mantenimiento de la computadora	10	25,00	250,00
Alimentación	40	2,50	100,00
Personal de encuesta	3	30,00	90,00
Recursos de apoyo		118,00	118,00
Anillado	6	3,00	18,00
Materiales de oficina		70,00	70,00
Internet		30,00	30,00
Memory	1	15,00	15,00
		Sub total	741,60
		Imprevistos 10%	74,16
		TOTAL	815,76

Elaborado por: Fernanda Barreno

6.1.8.2 Recursos Humanos

Tabla 18 Recursos Humanos

COSTO DE LA PROPUESTA		
Director Financiero	Funcionario Responsable	0.00
Funcionarios	Departamento: Financiero y Relaciones Públicas	0.00
Tutor	Tutor Designado	170.00
Investigadora	Fernanda Barreno	200.00
	SUBTOTAL	370.00
	10% IMPREVISTOS	37.00
	TOTAL	\$407.00

Elaborado por: Fernanda Barreno

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, en el Cantón Mocha, en la calle Alonso Ruíz 1-40 y Av. El Rey, actualmente bajo la administración del Sr. Sipriano Ocaña, quien ostenta la dignidad de Alcalde. Entre sus competencias consta planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad; planificar, construir y mantener la viabilidad urbana, también prestar los servicios de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley, entre otras.

Entre los objetivos básicos se puede mencionar:

- ❖ Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del gobierno local.
- ❖ Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población.
- ❖ Mejorar la calidad de vida de los habitantes, entre otras.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha se rige para el desenvolvimiento de sus actividades en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización que desarrolla la organización territorial en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales.

A diferencia del modelo discrecional de descentralización, el Código regula, de conformidad con la Constitución, un sistema nacional de competencias que será un modelo obligatorio, progresivo y por niveles.

El COOTAD determina que las transferencias del Presupuesto General del Estado a los Gobiernos Autónomos Descentralizados se eleven del 15% al 21% de los recursos permanentes (tributarios); y, del 5% al 10% de los Recursos no Permanentes (petroleros). Con ello se acaba el argumento de que los recursos crecen solo para el gobierno central y se establece una relación directa entre el crecimiento del Presupuesto General del Estado y el de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Es necesario considerar que se llama Presupuesto al cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. El Presupuesto es el instrumento de desarrollo

anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha se presentan problemáticas, porque el actual modelo de Presupuesto no permite satisfacer todos los requerimientos de la comunidad, de esta manera no se han podido ejecutar todas las acciones necesarias que permitan cumplir las actividades programadas para lograr que el servicio sea eficiente, y se estaría poniendo en riesgo no sólo las inversiones, sino también la imagen de la institución en la mente de la comunidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, considera indispensable se elabore y aplique el Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario con el objetivo de poseer información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, y especialmente para incrementar el turismo en el sector y así generar más fuentes de trabajo y de ingresos. Se pretende además identificar y minimizar las debilidades, convirtiéndolas en oportunidades de desarrollo económico sustentable con una visión estratégica a corto y largo plazo.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación planteada: El Presupuesto Financiero y su incidencia en el Servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, año 2011 es la base fundamental para el desarrollo económico sustentable y sostenible del sector, ya que permitirá implementar los respectivos proyectos que permiten mejorar la calidad de vida de los habitantes.

La principal función de los Presupuestos se relaciona con el Control Financiero de la organización y el control presupuestario que es el proceso de descubrir qué es lo que se está haciendo, comparando los resultados con sus datos presupuestados correspondientes para verificar los logros o remediar las diferencias. Los Presupuestos pueden desempeñar tanto roles preventivos como correctivos dentro de la organización.

Estas 3 funciones son las más importantes hablando en términos generales.

Los Presupuestos son útiles en la mayor parte de las organizaciones como: utilitaristas (compañías de negocios), no-utilitaristas (agencias gubernamentales), grandes (multinacionales, conglomerados) y pequeñas empresas, siendo importantes, porque ayudan a minimizar el riesgo en las operaciones de la organización.

Por medio de esta herramienta administrativa se mantiene el plan de operaciones de la empresa en unos límites razonables, sirven también como mecanismo para la revisión de políticas y estrategias de la empresa y direccionarlas hacia lo que verdaderamente se busca. Las partidas del Presupuesto sirven como guías durante la ejecución de programas de personal en un determinado período, y sirven como norma de comparación una vez que se hayan completado los planes y programas.

Los Presupuestos sirven como medios de comunicación entre unidades a determinado nivel y verticalmente entre ejecutivos de un nivel a otro. Una red de estimaciones presupuestarias se filtran hacia arriba a través de niveles sucesivos para su ulterior análisis, mientras que las lagunas, duplicaciones o sobre posiciones pueden ser detectadas y tratadas al momento en que los gerentes o directores financieros observan su comportamiento en relación con el desenvolvimiento del Presupuesto.

El Presupuesto es un instrumento importante como norma, utilizado como medio administrativo de determinación adecuada de capital, costos e ingresos necesarios en una organización, así como la debida utilización de los recursos disponibles acorde con las necesidades de cada una de las unidades y/o departamentos. Este instrumento también sirve de ayuda para la determinación de metas que sean comparables a través del tiempo, coordinando así las actividades de los departamentos a la consecución de estas, evitando costos innecesarios y mala utilización de recursos. De igual manera permite a la administración conocer el desenvolvimiento de la empresa, por medio de la comparación de los hechos y

cifras reales con los hechos y cifras presupuestadas y/o proyectadas para poder tomar medidas que permitan corregir o mejorar la actuación organizacional y ayuda en gran medida para la toma de decisiones.

Un Presupuesto para cualquier persona, empresa o gobierno, es un plan de acción de gasto para un período futuro, generalmente de un año, a partir de los ingresos disponibles. Un año calendario para un gobierno se le denomina "año fiscal".

Aquí viene la importancia de elaboración de un Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha, ya que esta herramienta de administración, permitirá en el mediano plazo un excelente desarrollo y un crecimiento rentable adecuado, acorde a las expectativas y objetivos del sector.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Elaborar el Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario, mediante la aplicación de normas, procedimientos y estrategias contables - administrativas para promover la Productividad del Departamento.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la necesidad de elaborar un Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario.
- Procesar la información contable, financiera y administrativa que se requiere para elaborar el Presupuesto.
- Determinar los recursos necesarios para el buen funcionamiento del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario.

- Establecer el proceso de evaluación de los resultados de la aplicación del Presupuesto con el objetivo de determinar si ha incrementado la productividad.
- Socializar los resultados de la presente investigación con los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

En el mundo globalizado que vivimos, los mercados de capitales mundiales, las relaciones de negocios, la competitividad de las entidades, la oferta masiva de servicios y las campañas publicitarias agresivas, entre otras actividades, no tienen fronteras. Las máximas autoridades y directores de instituciones que se desenvuelven en estos escenarios, esperan no tener barreras para desarrollar sus actividades en cualquier parte del mundo y aspiran tener acceso a información financiera de alta calidad, confiable, transparente y comparable, que sirva de base para la toma de las mejores decisiones económicas.

El contexto legal para desarrollar el presente trabajo de investigación se basará en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas COPFP que manifiesta:

La Disposición Transitoria 4ta. del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP) señala que hasta el 31 de Diciembre del 2011, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) -Prefectura, Municipios, Juntas Parroquiales- deben formular los Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial (PDOTs), de acuerdo con los lineamientos que prevé tanto el COOTAD como el COPFP. “Cumplido este plazo, los GADs no podrán aprobar proformas presupuestarias si no han sido aprobados los PDOTs respectivos”.

Administración Financiera – PRESUPUESTO

302-01 Responsabilidad del control

La máxima autoridad de una entidad, u organismo del sector público, dispondrá a los responsables de las unidades inherentes a la materia, el diseño de los controles que se aplicarán para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del Presupuesto y alcanzar los resultados previstos.

Control previo al compromiso

Se denomina control previo, al conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles directivos de las entidades, antes de tomar decisiones, para precautelar la correcta administración del talento humano, financieros y materiales.

Control previo al devengado

Previa a la aceptación de una obligación, o al reconocimiento de un derecho, como resultado de la recepción de bienes, servicios u obras, la venta de bienes o servicios u otros conceptos de ingresos, las servidoras y servidores encargados del control.

Control de la evaluación en la ejecución del Presupuesto por resultados

La evaluación presupuestaria es una herramienta importante para la gestión de las entidades del sector público, por cuanto determina sus resultados mediante el análisis y medición de los avances físicos y financieros obtenidos.

3Administración Financiera - DEUDA PÚBLICA

303-01 Gestión de la deuda

Las máximas autoridades encargadas de la gestión de la deuda pública deberán establecer y mantener un ambiente de control que fomente: los valores éticos, las políticas de talento humano que apoyen los objetivos de gestión de la deuda pública, una estructura organizacional con claras líneas de responsabilidad y comunicación y sistemas de información computarizados que incluyan controles de seguridad adecuados.

Administración Financiera - CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

304-01 Aplicación de los principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental

La Contabilidad Gubernamental se basará en principios y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de información financiera, para la toma de decisiones.

La planificación presupuestaria es necesaria en la entidad gubernamental, porque las autoridades requieren de finanzas sólidas y balances totalmente transparentes que reflejen la verdadera situación de la organización, así como también las proyecciones.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

La investigación se fundamentará en el Paradigma Crítico- Propositivo, debido a que se ha establecido la problemática detectada en la Institución para posteriormente generar una alternativa de cambio mediante la elaboración del Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario.

Considerando que el departamento a crearse en la entidad cumplirá dos procesos de producción: el proceso de gestión y el proceso de control.

En el proceso de gestión, comprende tareas de producción, de coordinación (tanto interna como externa), y de conducción y manejo de operaciones del sector.

En el proceso de control, comprende a la supervisión de todas las actividades y los resultados que se deben obtener.

Para poder llegar a obtener una gestión adecuada a las necesidades de la entidad, el departamento debe estar apoyado en un estudio que lleva el nombre Brief. Un estudio de tipo Brief es toda la información que la Institución le envía al Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario para que genere comunicación.

Por lo tanto permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos y así determinar las alternativas más idóneas para tratar el problema y facilitar la toma de decisiones de forma oportuna y veraz.

Dicha investigación se caracteriza por buscar el desarrollo del recurso humano y la constante evolución que forma parte de la entidad, permitiendo, a través de un internamiento en esta, determinar de modo directo todas sus potencialidades y debilidades, analizando los factores internos y externos y sus diferentes relaciones para establecer los orígenes de los problemas y sus posibles soluciones.

6.6.1. Soporte de la Propuesta

6.6.1.1 Definición de Relaciones Públicas

Es una herramienta que permite forjar buenas relaciones con los diversos públicos de un sector mediante la obtención de publicidad favorable, la creación de una

buena imagen corporativa y el manejo o bloqueo de rumores, relatos o sucesos desfavorables.

Los Departamentos de Relaciones Públicas desempeñan las siguientes funciones:

- Entablar relaciones con la prensa o fungir como agencia de prensa.
- Hacer publicidad de los servicios.
- Encargarse de asuntos públicos.
- Hacer cabildeo.
- Entablar relaciones con inversionistas.
- Encargarse de actividades de desarrollo.

Lo importante, en caso de no haber un departamento específico, es contar con alguien idóneo en la materia. Según Billoriu Oscar: "En toda empresa debe existir un profesional publicitario, única persona capacitada técnicamente para manejar la actividad publicitaria de la empresa con eficiencia".

Al frente del departamento de Relaciones Públicas de una empresa puede estar un gerente, un jefe o, simplemente, un encargado, con lo que varía el poder de decisión que tenga:

- **Director de Relaciones Públicas:** cuenta con mayor libertad para tratar directamente con la agencia, aprobar Presupuestos, etc.
- **Jefe de Relaciones Públicas:** este depende de la gerencia de Marketing, ve más restringido su accionar, debido a que debe consultar las decisiones importantes.
- **Encargado de Relaciones Públicas:** se limita prácticamente a funciones de control y verificación del cumplimiento de los convenios.

6.6.1.2 Ventajas del departamento de Relaciones Públicas

- Existe una persona idónea y profesional, que velará por los intereses de la empresa.
- El costo operativo es menor en comparación con las agencia de publicidad.
- Permite realizar un mayor control presupuestario y de resultados.
- Comunicación fluida con los diferentes sectores productivos, debido a la cercanía física y social.
- Conoce la política y la dinámica interna y externa de la entidad.

6.6.1.3 Desventajas del departamento de Relaciones Públicas

- Que la persona no sea adecuada para el departamento, que provenga de otras ramas.
- Superposición de tareas, ejemplo, la persona se dedica a controlar el aviso en gráfica, y a controlar a los agentes de medios. No existe una específica tarea.

6.6.1.4 Concepto de Presupuesto

Se le llama Presupuesto al cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. El Presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

Elaborar un Presupuesto permite a las empresas, los gobiernos, las organizaciones privadas o las familias establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos. Para alcanzar estos fines, puede ser necesario incurrir en déficit (que los

gastos superen a los ingresos) o, por el contrario, puede ser posible ahorrar, en cuyo caso el Presupuesto presentará un superávit (los ingresos superan a los gastos).

En el ámbito del comercio, Presupuesto es también un documento o informe que detalla el coste que tendrá un servicio en caso de realizarse. El que realiza el Presupuesto se debe atener a él, y no puede cambiarlo si el cliente acepta el servicio.

El Presupuesto se puede cobrar o no, en caso de no ser aceptado. El Presupuesto puede considerarse una parte del clásico ciclo administrativo que consiste en planear, actuar y controlar (o, más específicamente, como una parte, de un sistema total de administración).

6.6.1.5 Funciones de los Presupuestos

La principal función de los Presupuestos se relaciona con el Control financiero de la organización.

El control presupuestario es el proceso de descubrir qué es lo que se está haciendo, comparando los resultados con sus datos presupuestados correspondientes para verificar los logros o remediar las diferencias.

Los Presupuestos pueden desempeñar tanto roles preventivos como correctivos dentro de la organización.

Los Presupuestos son útiles en la mayor parte de las organizaciones como: utilitaristas (compañías de negocios), no-utilitaristas (agencias gubernamentales), grandes (multinacionales, conglomerados) y pequeñas empresas.

Los Presupuestos son importantes porque ayudan a minimizar el riesgo en las operaciones de la organización.

Por medio de esta herramienta se mantiene el plan de operaciones de la empresa en unos límites razonables.

Sirven como mecanismo para la revisión de políticas y estrategias de la empresa y direccionarlas hacia lo que verdaderamente se busca.

Cuantifican en términos financieros los diversos componentes de su plan total de acción.

Los Presupuestos sirven como medios de comunicación entre unidades a determinado nivel y verticalmente entre ejecutivos de un nivel a otro. Una red de estimaciones presupuestarias se filtran hacia arriba a través de niveles sucesivos para su ulterior análisis.

6.6.1.6 Usos del Presupuesto

El Presupuesto es un instrumento importante como norma, utilizado como medio administrativo de determinación adecuada de capital, costos e ingresos necesarios en una organización, así como la debida utilización de los recursos disponibles acorde con las necesidades de cada una de las unidades y/o departamentos. Este instrumento también sirve de ayuda para la determinación de metas que sean comparables a través del tiempo, coordinando así las actividades de los departamentos a la consecución de estas, evitando costos innecesarios y mala utilización de recursos. De igual manera permite a la administración conocer el desenvolvimiento de la empresa, por medio de la comparación de los hechos y cifras reales con los hechos y cifras presupuestadas y/o proyectadas para poder tomar medidas que permitan corregir o mejorar la actuación organizacional y ayuda en gran medida para la toma de decisiones.

Un Presupuesto para cualquier persona, empresa o gobierno, es un plan de acción de gasto para un período futuro, generalmente de un año, a partir de los ingresos disponibles. Un año calendario para un gobierno se le denomina "año fiscal".

6.6.1.7 El proceso presupuestario en las organizaciones

El proceso presupuestario tiende a reflejar de una forma cuantitativa, a través de los Presupuestos, los objetivos fijados por la empresa a corto plazo, mediante el establecimiento de los oportunos programas, sin perder la perspectiva del largo plazo, puesto que ésta condicionará los planes que permitirán la consecución del fin último al que va orientado la gestión de la empresa.

6.6.1.8 Clasificación del Presupuesto

Es común encontrar que existen distintos tipos o denominaciones del presupuesto, en realidad estas diferentes formas.

1) **Por el tipo de empresa**

- **Públicos.-** Controla las finanzas de las distintas dependencias del Estado.
- **Privados.-** Empresas Particulares como instrumento de Administración. Su base son los Ingresos. Su finalidad en la obtención de utilidades.

2) **Por su contenido**

- **Principales.-** Resume los elementos medulares de los presupuestos de la Empresa.
- **Auxiliares.-** Muestra en forma analítica las operaciones de cada departamento.

3) **Por su forma**

- **Flexibles.-** Permiten cierta elasticidad por cambios o fluctuaciones.
- **Fijos.-** Permanecen invariables durante la vigencia del período presupuestario.

4) **Por su duración**

- ✓ **Cortos.-** Abarcan un año o menos.
- ✓ **Largos.-** Se formulan para más de un año

5) **Por la técnica de evaluación**

- **Estimados.-** Sobre bases empíricas.
- **Estándar.-** Sobre bases Científicas.

6) **Por su reflejo en los estados financieros**

- ♣ **Situación Financiera.-** A través del Balance General Presupuestado se muestra la situación estática que tendría la empresa.
- ♣ **De Resultados.-** Muestra la posibilidad de utilidades a obtener en un período futuro.
- ♣ **De Costos.-** Erogaciones que se hayan de efectuar por costo total, cualquiera que sea sus partes.

7) **Por las finalidades que pretende**

- ⇒ **De Promoción.-** Se presenta en forma de proyecto financiero o de expansión, se requiere estimar ingresos y egresos.
- ⇒ **De Aplicación.-** Para solicitud de crédito, sobre distribución de recursos con que cuenta o habrá de contar la empresa.

8) **Por Programas**

Preparado por dependencias Gubernamentales, sus cifras expresan los gastos en relación a los objetivos.

- **De Fusión**

Determinan anticipadamente las operaciones.

- **De trabajo**

Es el presupuesto común utilizado por cualquier empresa, en base en ellos se desarrolla de la siguiente manera:

6.6.1.9 Planeación y Formulación

- ♣ **Presupuestos parciales.-** Se elaboran en forma analítica, mostrando las estimaciones estimadas para cada departamento.

- ♣ **Presupuestos Previos.-** Constituyen la fase anterior a la elaboración definitiva, sujetos a estudio y a la:

- ♣ **Aprobación**

La formulación previa está sujeta a estudio, da lugar ajustes para dar paso a:

- ♣ **Presupuesto definitivo**

Es el que finalmente se va a ejercer, coordinar, y controlar en el período al cual se refiera, la experiencia en estos presupuestos dan lugar a la elaboración de:

- ♣ **Presupuesto maestro o tipo**

Estos ahorran tiempo, dinero, esfuerzo sobre los que tengan variaciones substanciales.

6.6.1.10 Presupuesto Flexible

Es el resultante, de la consideración anticipada de las consideraciones que pudieran existir en los ingresos y en las ventas, estos, conduce a la predeterminación de los cambios factibles de los volúmenes de producción y por consiguiente en los gastos.

Se considera planos alternativos de aplicación directa e inmediata, las variaciones pueden presentarse de dos maneras, en forma de cuota (por unidad producida) o en forma escalonada (fijando porcentaje sobre una base determinada).

6.6.1.11 Presupuesto Público y Presupuesto Privado

Es necesario hacer la distinción entre ambos tipos de presupuestos.

❖ Presupuesto Público

Es el que se elabora para entidades gubernamentales: Gobierno Central, Ministerios, Gobiernos Seccionales, entidades autónomas, colegio, universidades, etc. para optimizar la percepción de los ingresos y distribución de los gastos, teniendo como principal objetivo la satisfacción de las necesidades de la comunidad; es decir no persiguen la obtención de utilidades.

Los presupuestos públicos se elaboran en base a la idea de control de gastos. Los gobiernos primero realizan una estimación de los gastos para satisfacer necesidades públicas, y después planean la forma como pueden ser financiadas, a través de impuestos, obtención de préstamos, convenios intergubernamentales, etc.

La función pública utiliza el presupuesto por programas.

❖ **Presupuesto por Programas**

Tiene una orientación clara y objetiva de la política económica fiscal de una entidad, mediante el establecimiento de programas y actividades y la clasificación de los gastos de operación y de inversión.

Este presupuesto realiza una distribución por sectores o funciones, determinando los programas a realizar y los objetivos que se pretenden alcanzar.

❖ **Presupuesto Privado**

Son los que se elaboran para las entidades económicas del sector privado: industrias, comercio y servicios en base a los objetivos y particulares que tiene cada uno de ellos, teniendo como finalidad fundamental la obtención de utilidades.

Las empresas privadas por el contrario, primero deben estimar sus ingresos, para, sobre esta base, predeterminedar su distribución o aplicación, lo que ocasiona que la integración y control presupuestal sea compleja y difícil de solucionar.

Un aspecto fundamental para la elaboración de presupuestos para este tipo de empresas, esta la determinación del punto de equilibrio.

6.6.1.12 El Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio no pertenece a la técnica presupuestal, pero es sencillo determinarlos en base al presupuesto general consolidado.

Es el vértice en el que se juntan las ventas con los gastos totales, representa el momento en el cual, no existen utilidades ni pérdidas en una empresa, es decir los ingresos son iguales a los gastos.

6.6.1.13 Ingresos públicos y su clasificación

Los recursos (ingresos) públicos son las diversas formas de agrupar, ordenar y presentar los recursos (ingresos) públicos, con la finalidad de realizar análisis y proyecciones de tipo económico y financiero que se requiere en un período determinado. Su clasificación depende del tipo de análisis o estudio que se desee realizar; sin embargo, generalmente se utilizan tres clasificaciones que son:

→ Según su periodicidad

Ésta agrupa a los ingresos según la frecuencia con que el fisco los percibe. Se clasifican en ordinarios y extraordinarios, siendo los ordinarios, aquellos que se recaudan en forma periódica y permanente, provenientes de fuentes tradicionales, constituidas por los tributos, las tasas y otros medios periódicos de financiamiento del Estado. Los ingresos, extraordinarios por exclusión, serían los que no cumplen con estos requisitos.

No obstante, para efectos de la clasificación presupuestaria, deben considerarse también como ingresos extraordinarios la existencia del Tesoro no comprometidas al treinta y uno de diciembre del ejercicio fiscal anterior al vigente.

→ Económica

Según esta clasificación los ingresos públicos se clasifican en corrientes, recursos de capital y fuentes financieras. Los ingresos corrientes son aquellos que proceden de ingresos tributarios, no tributarios y de transferencias recibidas para financiar gastos corrientes. Los recursos de capital son los que se originan por la venta de bienes de uso, muebles e inmuebles, indemnización por pérdidas o daños a la propiedad, cobros de préstamos otorgados, disminución de existencias, etc.

Las fuentes financieras se generan por la disminución de activos financieros (uso de disponibilidades, venta de bonos y acciones, recuperación de préstamos, etc.) y

el incremento de pasivos (obtención de préstamos, incremento de cuentas por pagar, etc.)

→ **Por Sectores de Origen**

Esta clasificación se fundamenta en uno de los aspectos que caracterizan la estructura económica, donde una elevada proporción de productos se realizan en actividades petroleras, lo cual implica que la mayoría de los ingresos surgen de las operaciones ejecutadas en el exterior. Dicha clasificación presenta lo siguiente:

Sector externo:

- Petroleros
- Utilidad cambiaria
- Endeudamiento externo

Sector interno:

- ✓ Impuestos
- ✓ Tasas
- ✓ Dominio territorial
- ✓ Endeudamiento interno
- ✓ Otros ingresos

6.6.1.14 De los egresos públicos (gastos públicos) y su clasificación

Estos constituyen las diversas formas de presentar los egresos públicos previstos en el Presupuesto, con la finalidad de analizarlos, proporcionando además información para el estudio general de la economía y de la política económica que tiene previsto aplicar el Gobierno Nacional para un período determinado. A continuación se presentan las distintas formas de clasificar el egreso (gasto) público previsto en el Presupuesto:

- **Clasificación institucional**

A través de ella se ordenan los gastos públicos de las instituciones o dependencias a las cuales se asignan los créditos presupuestarios, en un período determinado, para el cumplimiento de sus objetivos.

- **Clasificación por naturaleza de gasto**

Permite identificar los bienes y servicios que se adquieren con las asignaciones previstas en el Presupuesto y el destino de las transferencias, mediante un orden sistemático y homogéneo de éstos y de las variaciones de activos y pasivos que el sector público aplica en el desarrollo de su proceso productivo.

- **Clasificación económica**

Ordena los gastos públicos de acuerdo con la estructura básica del sistema de cuentas nacionales para acoplar los resultados de las transacciones públicas con el sistema, además permite analizar los efectos de la actividad pública sobre la economía nacional.

6.6.1.15 Descripción de los principales rubros de la clasificación económica:

- **Gastos corrientes:** son los gastos de consumo o producción, la renta de la propiedad y las transacciones otorgadas a los otros componentes del sistema económico para financiar gastos de esas características.
- **Gastos de capital:** son los gastos destinados a la inversión real y las transferencias de capital que se efectúan con ese propósito a los exponentes del sistema económico.

6.6.1.16 Determinación del Presupuesto para Relaciones Públicas

La determinación del Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario no es una tarea fácil. ¿Cómo sabe una Institución si está gastando la cantidad correcta? Algunos críticos alegan que las grandes entidades de servicios para el consumidor tienden a gastar demasiado en publicidad y que las compañías industriales por lo general gastan menos de lo debido en publicidad. Afirman que, por una parte, las grandes compañías de productos para el consumidor emplean una gran cantidad de publicidad de imágenes, sin saber realmente cuáles son sus efectos. Gastan en exceso como una forma de "seguro" contra no gastar lo suficiente.

¿Qué tanto impacto tiene realmente el gasto en publicidad en las compras del consumidor y en su lealtad? Un estudio de investigación que analizó las compras de los hogares de productos y servicios para el consumidor que se adquieren con frecuencia, llegó a esta sorprendente conclusión:

La publicidad parece efectiva para incrementar el volumen de compras de los compradores leales, pero menos efectiva para atraer a nuevos compradores. Para los compradores leales, los elevados niveles de exposición a la semana pueden ser improductivos, debido a que se nivela la efectividad del anuncio. Según parece, es improbable que la publicidad tenga algún efecto acumulativo que propicie la lealtad. Las características, las exhibiciones y en especial el precio, tienen un impacto más poderoso que la publicidad en la respuesta.

En contraste, la mayor parte de la publicidad requiere muchos meses, o incluso años, para crear posiciones poderosas para la marca y la lealtad del consumidor. Estos efectos a largo plazo son difíciles de medir.

6.6.1.17 Factores

El Presupuesto del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario vendrá influido por una serie de factores:

- **Estrategia empresarial**

La estrategia empresarial y la estrategia de marketing nos guían en la elaboración del Presupuesto. Algunas empresas mantienen una estrategia de líderes en costes, de forma que tratan de posicionarse como la opción más barata para los consumidores preocupados por el precio. Las empresas que tratan de vender muy barato pueden elegir una estrategia de bajo gasto.

- **Los objetivos empresariales y de marketing**

Por ejemplo si el objetivo es crecer muy rápido en un mercado de consumo competitivo, para lograr el objetivo posiblemente será necesario un alto gasto publicitario.

- **Los competidores y el gasto publicitario que realizan**

El esfuerzo publicitario puede variar dependiendo de las acciones de la competencia, dependiendo de nuestra cuota de mercado y de los objetivos a alcanzar.

- **El servicio que ofertamos**

Dependiendo del sector en el que nos encontramos y de las características y beneficios que ofrece nuestro servicio. Algunos sectores muy competitivos requieren un alto gasto en publicidad si queremos desarrollar reconocimiento.

- **La situación en el ciclo de vida del servicio**

Es decir si se trata de un servicio en fase de lanzamiento, crecimiento, madurez o declive. El tipo de publicidad y la cantidad de gasto publicitario son distintos. Por ejemplo el lanzamiento del producto suele requerir un mayor gasto publicitario para darlo a conocer.

- **Coordinación**

El Presupuesto del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitarios debe ser coherente y estar coordinado con el Presupuesto de marketing de la Institución. Las diversas partidas del Presupuesto deben estar coordinadas entre sí.

6.6.1.18 Metodología para realizar el Presupuesto del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario

Ante el dilema de tener que determinar una cifra para inversión en el departamento, las instituciones acuden a varios métodos tradicionales:

- a) porcentaje sobre los ingresos;
- b) suma fija por habitante;
- c) actividad publicitaria de la competencia;
- d) objetivo – tarea.

Los métodos a, b y c son arbitrarios, porque hacen que el Departamento se sujete a factores ajenos a sus verdaderos propósitos.

1. El último período de los ingresos fueron bajos, el porcentaje que se destinará obviamente, será escaso. Será igualmente escaso si se arranca con un pronóstico de ingresos poco favorable, y se gastará más dinero de la cuenta si se confía en un pronóstico alentador que resulte equivocado.
2. No se aprovechan las oportunidades, sino que se toman en cuenta los fondos disponibles.
3. Para fijar un Presupuesto se debe tomar en cuenta los gastos que realiza otras entidades similares para evitar errores.

La determinación de crear un departamento de Relaciones Públicas en la empresa, dependerá de la necesidad de la Institución. Siempre se busca la eficiencia en toda organización. Y para eso, se crea el departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario para responder y controlar acciones comunicacionales conociendo el circuito operativo que tiene la publicidad. Y también se dio a conocer como se determina y procede a la hora de hacer una previsión en la comunicación, no es más otro que el Presupuesto.

Lo provechoso de tener un departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario es que la Institución sabe quien gestiona y controla, una acción comunicacional.

6.6.1.19 El Control Presupuestal

Es un instrumento del que se valen las empresas para dirigir todas sus operaciones, lo anterior se logra a través de la comparación sistemática del conjunto de previsiones establecidas para cada uno de sus departamentos, con los objetivos históricos que refleja la contabilidad durante el mismo período.

Cuando se habla de control presupuestal, se está indicando la coordinación de las actividades de los diversos departamentos de la organización por medio de la estructuración de un plan, cuyas partes forman un conjunto coherente e indivisible, en el que la omisión de cualquiera de sus secciones afectaría el logro de los objetivos deseados.

Se puede decir entonces que el control presupuestal es el conjunto de presupuestos parciales, correspondientes a cada una de las diferentes actividades de una entidad.

Responsabilidad, preparación, manejo y administración del control presupuestal.

La responsabilidad de la elaboración del control presupuestal se delega en una persona que habrá de fungir como Director del mismo.

El director del presupuesto, deberá ser alguien que posea conocimientos amplios y experiencia sobre la empresa, necesita estar compenetrado con el sistema contable de la entidad, organización, operaciones, problemas, administración, etc., y requiere la colaboración de todo el personal de la empresa: Gerente General, Director Financiero, Contador, Gerente de Ventas, Gerente de Producción, etc.

Sus principales funciones son:

- Analizar y estudiar las variaciones e investigar sus causas.
- Formular el presupuesto general, así como preparar estados proforma y presupuestados.
- Coordinar y supervisar los presupuestos parciales.
- Aprobar el diseño de las formas que se utilizarán.
- Elaborar manuales o instructivos claros, precisos y suficientemente amplios.
- Pulsar continuamente lo presupuestado con lo realizado, y hacer las correcciones pertinentes.

Duración del Presupuesto

El período de duración del presupuesto regularmente abarca uno o dos ejercicios contables (12 o 24 meses) por la imposibilidad de prever más delante de estos lapsos, pero fraccionándolos en estimaciones mensuales, trimestrales o semestrales.

Mecánica del Control Presupuestal

Una vez determinado el periodo presupuestario, la selección del personal que deberá trabajar en la elaboración del presupuesto y del estudio para su conexión con el sistema contable, se puede iniciar con un boletín dirigido a todos los

componentes de la organización, en el que se comuniquen las perspectivas y objetivos de la empresa, conteniendo un mensaje optimista y atractivo sobre las ventajas que se derivarán para todos, lo cual deberá promover entusiasmo y buena voluntad en el personal para la tarea que se inicia, y en la que cada uno tendrá un papel importante a desempeñar.

Deberá existir sincronización y coordinación en todos los aspectos, si se quiere trabajar eficientemente, por lo que es preciso fijar las fechas en las que la información deba estar disponible para cada uno de los demás departamentos. Un auxiliar valioso para el control de las actividades es la implementación de un sistema de redes de actividades (camino crítico) para determinar los puntos críticos en que se requiere la atención del coordinador.

Fases del Control Presupuestal

Todo estudio sistemático requiere de una orden o encauzamiento en su desarrollo, respecto al sistema presupuestal, las etapas son:

- Planeación
- Formulación
- Aprobación
- Ejecución y Coordinación
- Control
- Planeación del Presupuesto

El primer paso es determinar la o las personas indicadas que tendrán a cabo la elaboración de los presupuestos, en esta fase el directorio ha permitido que la investigadora prepare los presupuestos en base cero para este período, posteriormente y después de la capacitación correspondiente, será responsabilidad de cada gerente en su área.

Esta fase de planeación conlleva múltiples aspectos:

- Recopilación de datos
- Estudio de Costos y Gastos
- Ordenamiento e Integración Presupuestal

Formulación

Integra la formulación de presupuestos parciales en forma analítica según cada módulo de decisión, estos están sujetos a ajustes para acoplar la visión general del presupuesto.

Aprobación

Presentados los presupuestos al directorio, serán aprobados y se designarán los futuros responsables de los presupuestos previos.

Ejecución y Coordinación

La ejecución vincula a todo el personal, por lo que será necesario manuales específicos con procedimientos y métodos para la ejecución metódica de cada uno.

Control

Corresponde a una serie de funciones encaminadas a la observación y vigilancia del ejercicio del presupuesto.

Tiene como objetivo el control y desarrollo del presupuesto, para evitar y resolver los problemas que pueden presentarse durante la ejecución.

El control del presupuesto se realiza para determinar las variaciones que se producen entre lo presupuestado y lo realizado para compararlas y establecer las acciones correctivas cuando sea necesario.

Manual de Presupuestos

El manual de control presupuestal, tiene mucha similitud con los manuales de contabilidad. Presenta de forma escrita las políticas, operaciones, etc. de la empresa, para lograr esto se requiere uniformidad, con el objeto de coordinar las actividades de las personas encargadas de la preparación y ejecución de los presupuestos.

Dicho manual debe contener en forma detallada:

- ✓ Las bases, propósitos y funcionamiento del sistema de presupuestos y responsabilidad asignada a cada jefe de departamento.
- ✓ El período que abarcará el presupuesto
- ✓ La organización necesaria para su administración
- ✓ Los procedimientos para formular presupuestos
- ✓ El instructivo para el manejo de las formas necesarias para su control, así como el establecimiento de los informes del presupuesto.

Ofrece numerosas ventajas, ya que por medio de él se entera el personal de los propósitos y resultados que se esperan obtener, define las autoridades y funciones, delimita responsabilidades de las personas que formularán y ejecutarán los presupuestos, se logra una uniformidad en el manejo del mismo, y facilita la supervisión.

6.7. METODOLOGÍA

La presente investigación propuesta se llevará a cabo según los lineamientos que se determinan en la matriz a continuación detallada.

Tabla 19 Metodología de la Propuesta

FASE	METAS	ACTIVIDADES
<p>1. Creación de Puestos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear puestos de trabajo para el Dep. de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha. • Implementar Objetivos y Políticas departamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reformar los estatutos para incluir en ellos la creación del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario y el nombramiento del director, asistente, secretaria, comunicador social y trabajador social de esta área, sus funciones, atribuciones, modo de elección y período de labor. • Graficar flujos de Proceso • Establecer misión y visión del departamento.
<p>2. Especificar los Costos y Gastos del Departamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los Costos y Gastos para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario. • Estimar los Costos y Gastos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento general del Departamento de Relaciones Públicas. • Cálculo de los gastos y costos en que se incurrirán para el desarrollo de los procesos departamentales.

<p>3. Solicitar partidas presupuestarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los gastos y solicitar partidas presupuestarias para el desarrollo de las actividades departamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Justificar cada una de las actividades a desarrollar para el análisis correspondiente y la aprobación de la partida presupuestaria.
<p>4. Justificación de partidas presupuestarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Justificar cada una de las actividades a realizarse para medir la factibilidad del departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar cada uno de los procesos, actividades y metas a cumplirse con el propósito de determinar la factibilidad del departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario. • Establecer niveles definidos de autorización
<p>5. Diseño de presupuesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los presupuestos de activos fijos, publicidad y propaganda, sueldos y salarios, viáticos y mantenimiento en base cero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los presupuestos correspondientes bajo el esquema de base cero, con su respectivo análisis.

<p>6. Elaboración del Presupuesto Total</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un presupuesto global en donde se resuma las partidas presupuestarias a utilizarse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el presupuesto global bajo el esquema de base cero.
<p>7. Información y Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar los resultados obtenidos en cada área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir informes periódicos

Elaborado por: Fernanda Barreno

Flujograma de Procesos

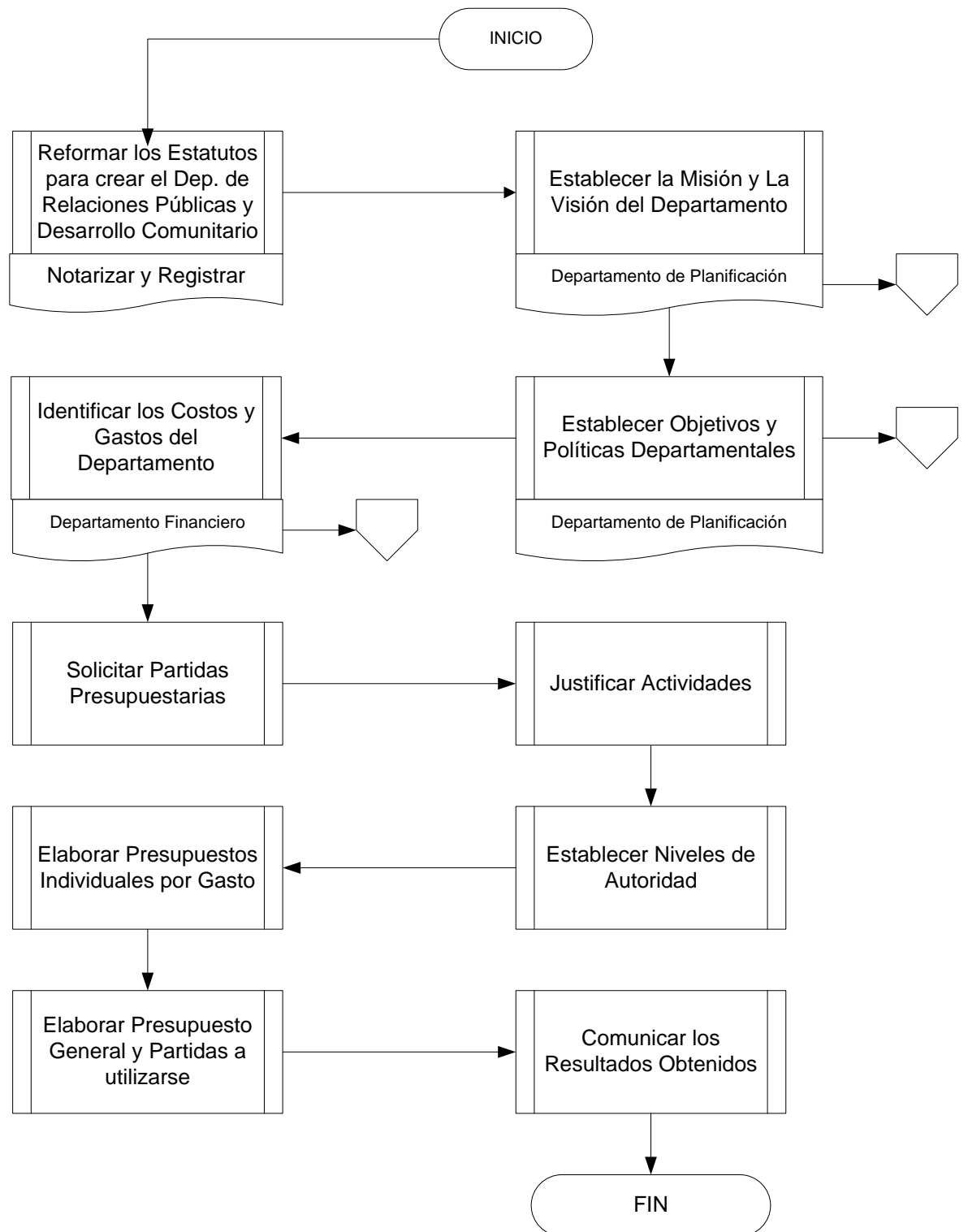


Ilustración 18Flujograma de Proceso
Fuente: Propia
Elaborado Por: Fernanda Barreno

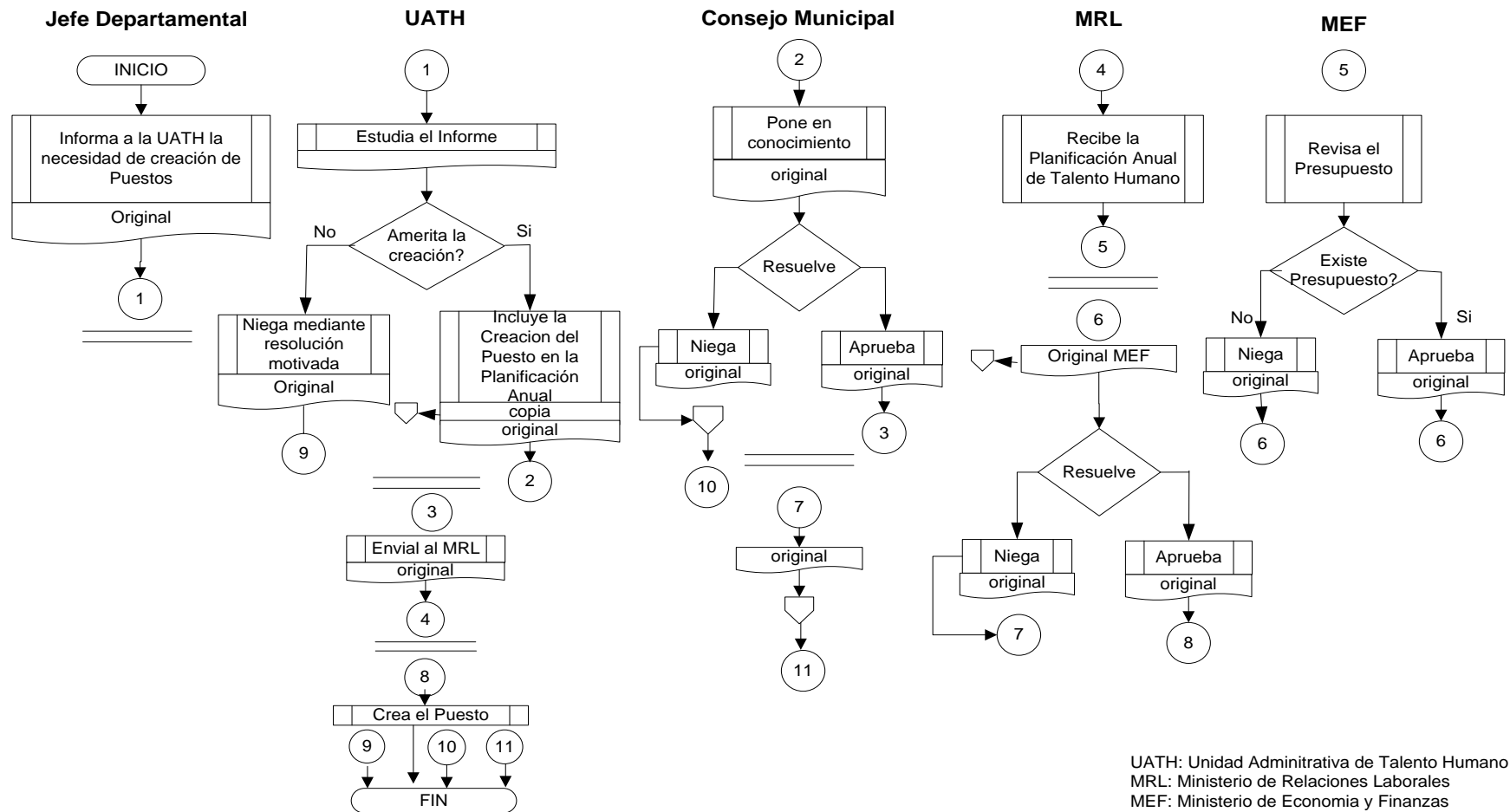
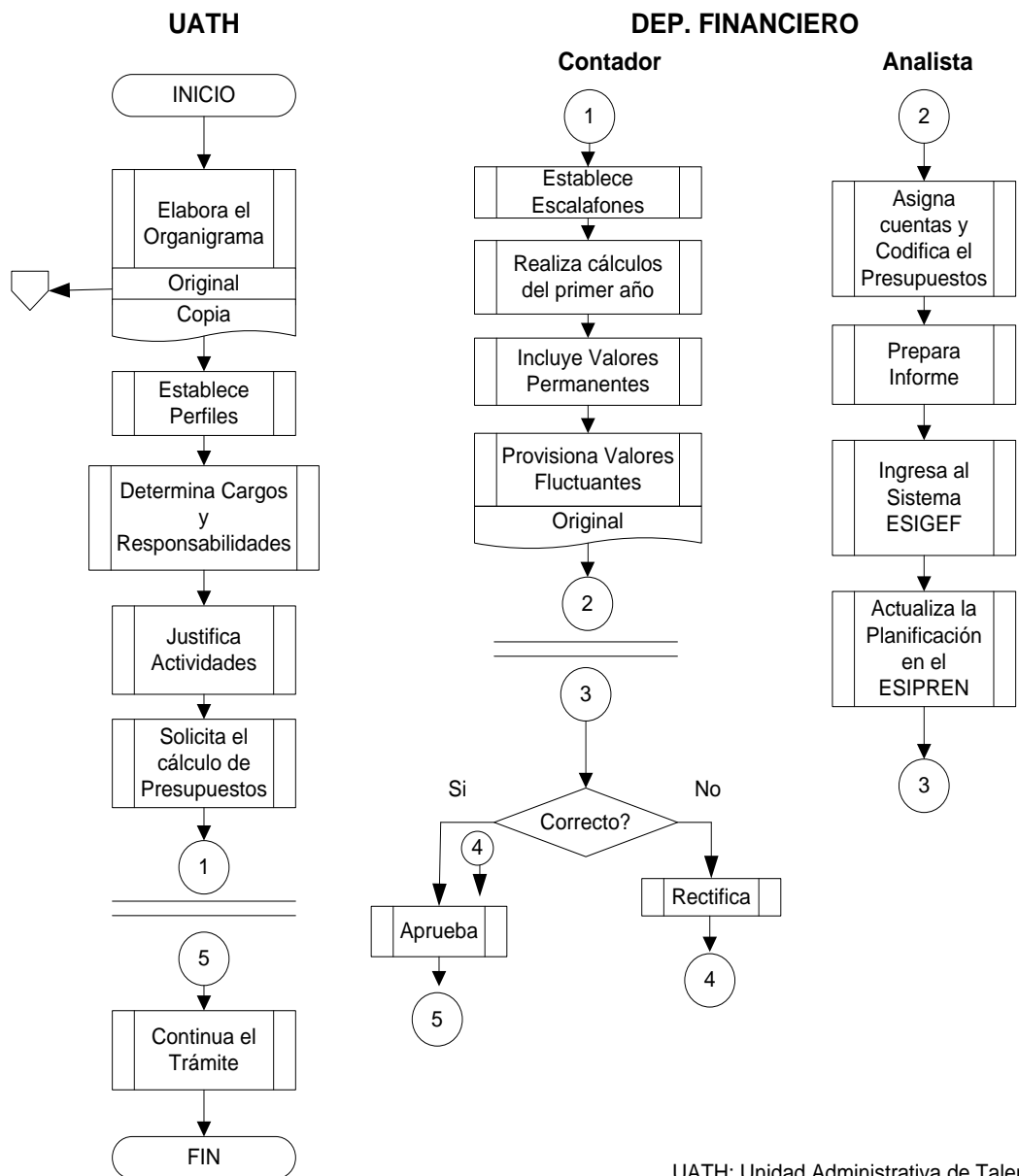
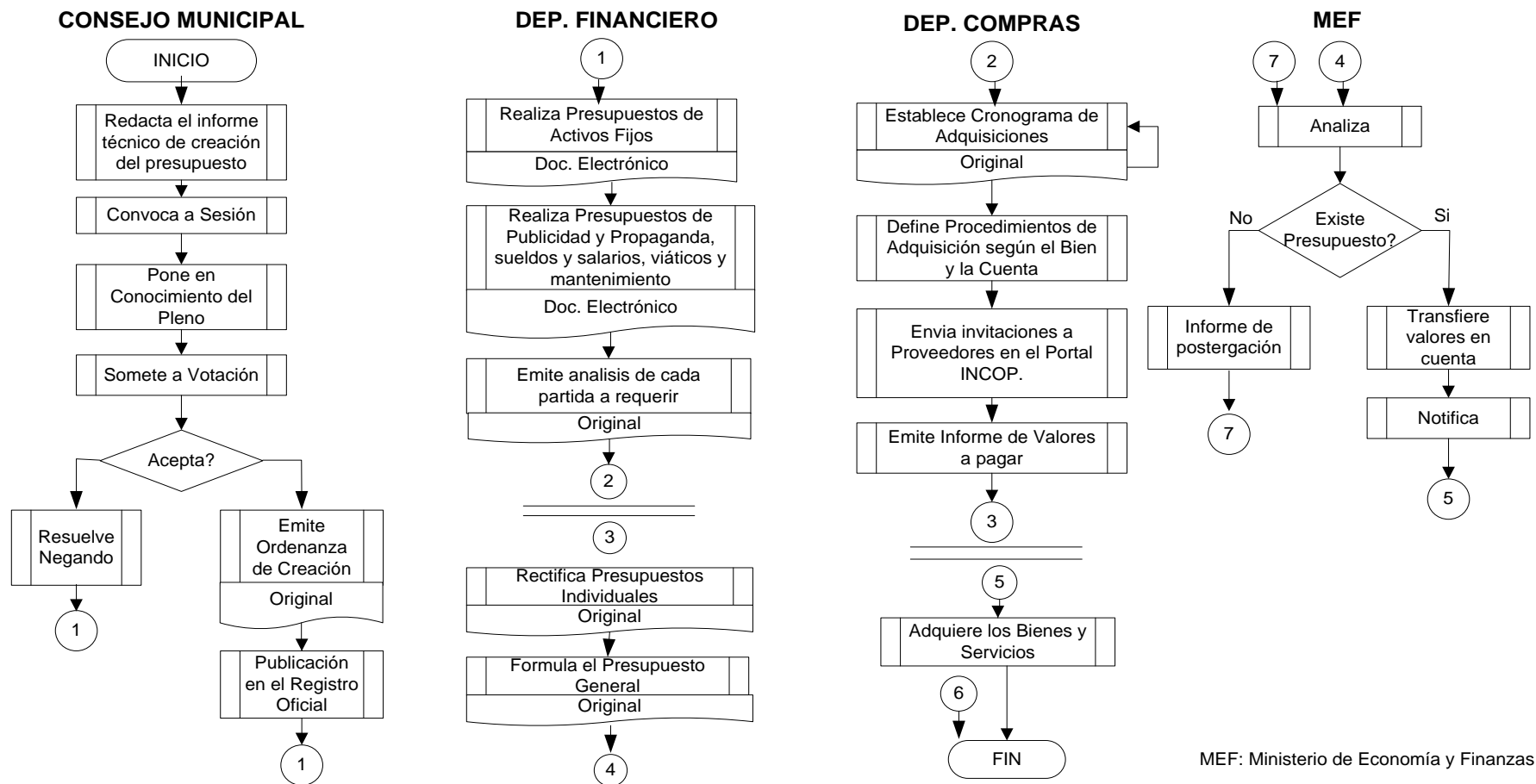


Ilustración 19 Creación de Puestos
 Fuente: Propia
 Elaborado Por: Fernanda Barreno



UATH: Unidad Administrativa de Talento Humano

Ilustración 20 Costos Y Gastos del Departamento
Fuente: Propia
Elaborado Por: Fernanda Barreno



MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

Ilustración 21 Diseño de Presupuestos
 Fuente: Propia
 Elaborado Por: Fernanda Barreno

6.7.1. Técnica

La Elaboración del Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha es totalmente factible ya que se cuenta con el compromiso del área financiera para ejecutar cada una de las acciones requeridas para llegar a la eficiencia y eficacia, lo que beneficiará a cada uno de los actores ya que se logrará mejor rentabilidad en cada período económico.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha además proporcionará los datos y el acceso a toda la información necesaria y el ambiente más adecuado para que la Elaboración del Presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario sea un éxito, es decir, se dé total cumplimiento a lo establecido en los objetivos planteados.

La factibilidad de este proyecto se sustenta en las técnicas de investigación aplicadas para obtener los datos bibliográficos y teóricos enmarcados al profundo estudio del problema.

6.7.2. Legal

La factibilidad legal se halla respaldada por:

- El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización..
- Manual de Contabilidad Gubernamental.
- Reglamento de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

6.7.3. Diseño de Presupuestos

Para la presente propuesta se ha estimado conveniente formular el presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario para su posterior aprobación ante el Concejo Cantonal de Mocha.

6.7.3.1 Presupuesto Base Cero

Es una metodología de planeación y presupuesto que trata de reevaluar cada año todos los programas y gastos de una organización.

Proporciona información detallada sobre los recursos económicos que se necesitan para lograr los resultados deseados, destacando la duplicidad de esfuerzos.

El proceso de elaboración del presupuesto base cero consiste en identificar paquetes de decisión y clasificarlos según su orden de importancia, mediante un análisis de costo - beneficio.

Establece programas, fija metas y objetivos, toma decisiones relativas a las políticas básicas de la organización.

Características

- ❖ Enfoca la atención hacia el capital necesario para los programas en lugar de enfocarse hacia el porcentaje de aumento o reducción del año anterior.
- ❖ Es una herramienta flexible y poderosa para el aparato estatal, puede simplificar los procedimientos presupuestales, ayuda para evaluar y asignar los recursos financieros de manera eficiente y eficaz.
- ❖ El proceso requiere que cada director departamental justifique el presupuesto solicitado totalmente y en detalle, comprobar porqué se debe gastar, ayuda a la toma de decisiones, y a la asignación de recursos.

- ❖ Proporciona a cada director un mecanismo para identificar, evaluar y comunicar sus actividades y alternativas a los niveles superiores.
- ❖ Cada director debe preparar un “paquete de decisión” de cada actividad u operación, el cual debe incluir un análisis de costos, propósitos, alternativas, evaluación de resultados, consecuencias de la no adopción del paquete y beneficios obtenidos.
- ❖ Se analizan a detalle las distintas actividades que se deben llevar a cabo para instrumentar los programas, se selecciona la opción que permite obtener los resultados deseados.
- ❖ Se realiza un estudio comparativo de costo-beneficio entre las diferentes alternativas existentes, para cumplir con las actividades.
- ❖ Este método se puede adaptar a cualquier organización, tanto para la industria como para el gobierno.

Objetivos

- ⇒ Reducir gastos sin afectar actividades prioritarias, manteniendo los servicios o minimizando los efectos negativos de la medida. Suprime las actividades de baja prioridad que no afectan el resultado esperado de la organización. En caso de requerirse economías mayores, la reducción se extiende a las actividades de prioridad media, tratando de minimizar los efectos negativos de la medida.
- ⇒ Identificar cada actividad y operación al ciento por ciento, a fin de que cada gerente evalúe y analice la necesidad de cada función, así como los métodos alternativos para desempeñar esa función.
- ⇒ Evaluar a fondo, por cada gerente de actividad o centro de costos, todas las operaciones para valorar las alternativas y comunicar su análisis y recomendaciones a la alta dirección, a fin de que las revisen y examinen al determinar las asignaciones del presupuesto.
- ⇒ Identificar los paquetes de decisión y clasificarlos de acuerdo a su importancia, detallando las actividades u operaciones (paquete de decisión) que se han de añadir o suprimir.

6.7.4 Misión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del gobierno local. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y con el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

6.7.5 Visión Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha

El gobierno local para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo de desarrollo de la región y contará con una organización interna, altamente eficiente, que gerencie productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con identidad cultural y de género, descentralizando y optimizando los recursos, que se asegure la calidad de vida de la población.

6.7.6 Políticas.- Art.1.- Se adoptan las siguientes políticas de trabajo:

- a) Concertación con los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo de la ciudad.
- b) Movilización de esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor y procesar adecuadamente los efectos de la descentralización.
- c) Fortalecimiento y desarrollo municipal, a base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y esfuerzos sostenidos para mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia, impuestos, tasas, contribuciones, etc. que permita el autofinanciamiento de los gastos, mediante un proceso de gerencia municipal.

- d) Preservar y encausar los intereses municipales y ciudadanos como finalidad institucional.
- e) Voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, basándose en concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo: Normativo, Ejecutivo, de Apoyo y Operativo; en consecuencia, dinamismo y creatividad de las autoridades y servidores para lograr una sostenida y equilibrada participación y apoyo mutuo, como la base del mejor enfrentamiento de problemas y soluciones.
- f) Identificación de los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuadas, con el menor costo y el mayor beneficio.

Objetivos

Se establecen los siguientes objetivos institucionales:

- a) Procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- b) Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón y de sus áreas urbanas y rurales.
- c) Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón Mocha.
- d) Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y asistencia social.
- e) Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- f) Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo

uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión de gobierno local.

- g) Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, cursos y otras actividades de integración de trabajo.
- h) Capacitación de los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.
- i) Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte a la comunidad.

I. Base legal

- El cantón Mocha, fue creado mediante Ley No. 028 de abril 17 de publicado en el Registro Oficial número 434 de mayo 13 de 1986.

Su vida Jurídica se basa en las siguientes disposiciones legales:

- a) Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).
- b) Ley Orgánica de la Contrataría General del Estado.
- c) Ley de Presupuestos del Sector Público.
- d) Ley de Régimen Tributario Interno.
- e) Ley de Regulación Económica y Control del Gasto Público.
- f) Código del Trabajo.
- g) Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y su reglamento.
- h) Ley de Fomento y Atención de Programas para los sectores vulnerables en los gobiernos Seccionales.

II. Funciones y objetivos generales de la entidad

- a) Procurar el bienestar de la comunidad y contribuir al fomento y protección de la colectividad poblacional, en especial de los sectores vulnerables.
- b) Planificar el desarrollo físico del cantón en sus áreas urbanas y rurales.
- c) Prestar servicios y ejecutar obras prioritarias que requiere la población ante un sinnúmero de necesidades frente a los escasos recursos económicos disponibles.
- d) Procurar por todos los medios acrecentar el espíritu de nacionalidad y civismo dentro de la población, para así alcanzar la unión de toque hacemos la población local y por ende del país.

III. Funciones específicas

- a) Organizar en forma técnica y racional la administración Municipal a fin de cumplir a cabalidad los objetivos propuestos por la institución.
- b) Dotación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado.
- c) Convenios con la Empresa Eléctrica Ambato de la provincia de la dotación de energía eléctrica para el Cantón.
- d) Construcción, mantenimiento y reglamentación en el uso de los bienes de uso público.
- e) Recolección de desechos sólidos.
- f) Control de la vía pública y mercados.
- g) Autorización y control de construcciones.
- h) Licencias para el funcionamiento de industrias, comercio y toda actividad ligada al desarrollo del Cantón.

IV. Política de la entidad

- a) Planificar en forma racional y adecuada el desarrollo de la ciudad y del cantón.
- b) Elaborar estudios y proyectos para la realización de obras.

- c) Ampliar y mejorar el servicio y dotación de agua potable y alcantarillado.
- d) Incrementar obras de infraestructura en el cantón.
- e) Coordinar acciones con las demás instituciones públicas y/o privadas para la realización de convenios de estudios, obras y servicios en beneficio de la comunidad que irán de acuerdo con la disponibilidad económica de la entidad.
- f) Elaborar un plan integral de recaudación de ingresos propios, para ello se emprenderá con una campaña de actualización de ordenanzas tributarias y la actualización de catastros de Predios Urbanos, Rústicos, Patentes, etc; así como la revisión de tarifas de servicios de agua potable, recolección de basura, servicios de alcantarillado, arrendamientos y otros.

VI. Política de financiamiento

Ante el cúmulo de necesidades y las escasas posibilidades de generación de recursos propios de la entidad, se hace necesario emprender en acciones tendientes a la recuperación total de los tributos que se encuentran emitidos y que son de cartera vencida; así mismo se debe emprender en una política coherente de austeridad y control en los gastos; los objetivos que se persiguen en las áreas mencionadas son las siguientes:

- a) Elaboración, actualización de Ordenanzas Tributarias para la obtención de recursos propios o de autogestión municipal, que por Ley está facultada la Institución.
- b) Se encuentra en vigencia los catastros de Predios Rústicos y Urbanos para el período 2010-2011, trabajo realizado mediante Convenio con la AME.
- c) La recuperación de cartera vencida, es política prioritaria, revisar los rubros de patentes, arrendamientos de bienes inmuebles del municipio.
- d) Revisión de las tasas de recaudación por concepto de permisos de construcción, aprobación de planos y líneas de fábrica.
- e) Aplicar las sanciones sobre las construcciones clandestinas, así como revisar el valor de las multas a aplicarse.

- f) A partir del año 2004, se aplicó la tasa por recolección de basura, conforme a una tabla aprobada en Ordenanza por el Concejo, conjuntamente con las cartas de Agua Potable.
- g) Se continuará actualizando cada año, las tarifas de agua potable conforme la fórmula polinómica contemplada en la Ordenanza Municipal.
- h) Como medida de recuperación de ingresos, se ha previsto realizar las gestiones necesarias hasta lograr la devolución de los entregados al SRI.
- i) Recuperación de la cartera vencida en todos los tributos, dentro de un plan de trabajo bajo la responsabilidad del Tesorero y el Asesor Jurídico, y de ser el caso ejercer la acción coactiva.

VII.- Política de austeridad en el gasto

En razón de que para el año 2011, el Gobierno Nacional no ha previsto incrementos en la distribución de las transferencias corrientes hacia las municipalidades, el presupuesto de gastos corrientes, especialmente en lo referente a Servicios y Suministros y Materiales, se ha reducido considerablemente, por lo que se hace necesario aplicar las siguientes medidas de austeridad en el gasto:

- a) Al señor Alcalde se autoriza un máximo de dos días al mes de viáticos al interior del país.
- b) Se autoriza un máximo de un día al mes de viáticos en el interior del país para los funcionarios Directores o Jefes Departamentales, evitando el traslado de dos o más personas para una misma comisión.
- c) El uso de los servicios de teléfono o Internet, será limitado exclusivamente para asuntos oficiales.
- d) Por el alto costo de las tintas de impresoras, se prohíbe el uso de las mismas en trabajos particulares.
- e) Se deberá controlar el consumo de papel y otros “materiales de oficina”, estrictamente al necesario, se entregará la cantidad mínima para todo el año y en caso de comprobarse desperdicios, se dispone que cada

servidor tendrá que adquirir el material para el resto del año con sus propios recursos.

- f) Se dispone que los señores Directores y Jefes de sección, a través de Bodega y Proveduría, controlen el uso de los materiales de construcción, especialmente en la ejecución de obras por administración directa, así como se vigilará que los materiales entregados a las comunidades, se los destinen a los fines para los que fueron solicitados.

6.7.7. Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

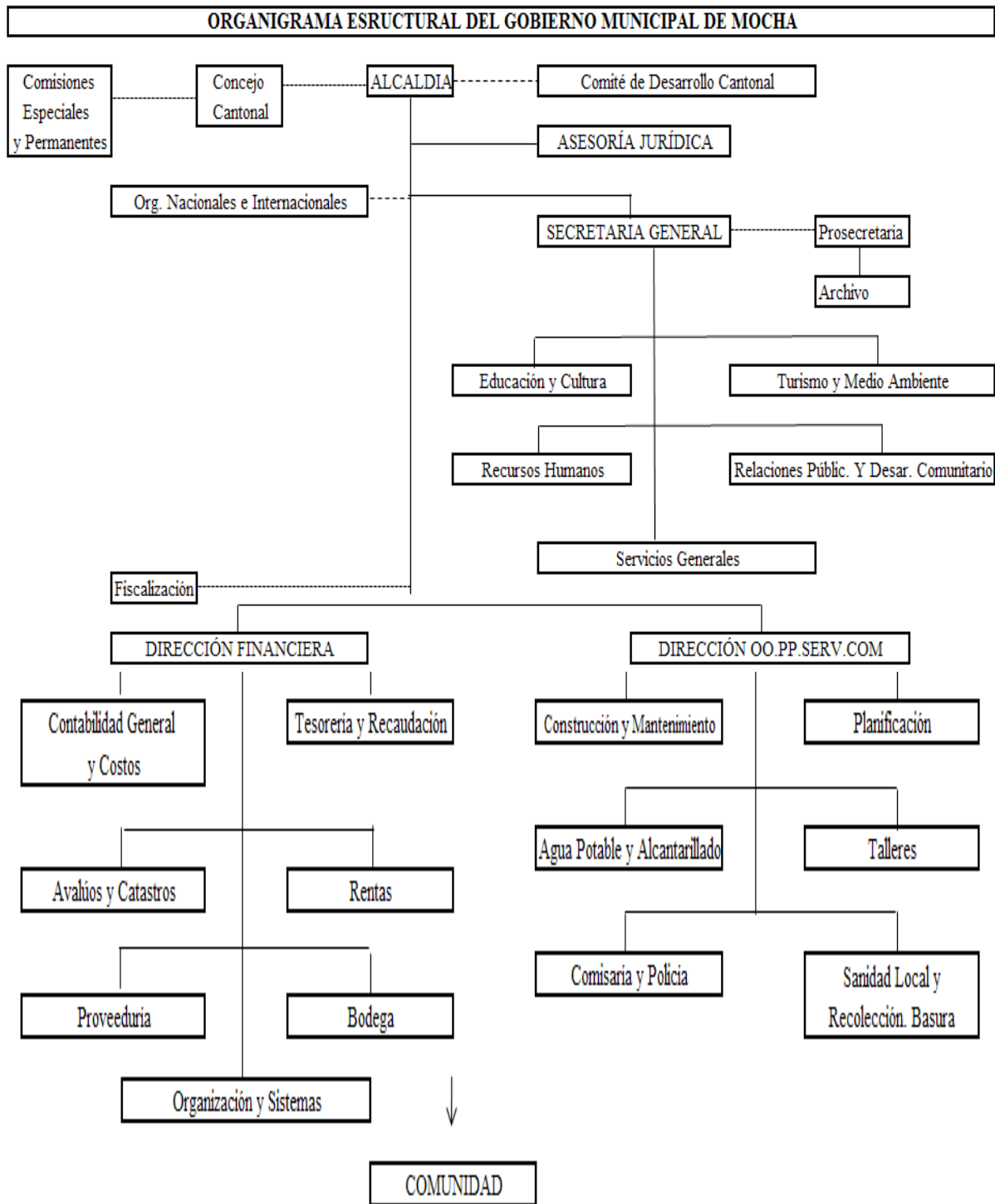


Ilustración 22 Organigrama Estructural
Elaborado Por: Fernanda Barreno

6.7.7.1 Organigrama Estructural del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario

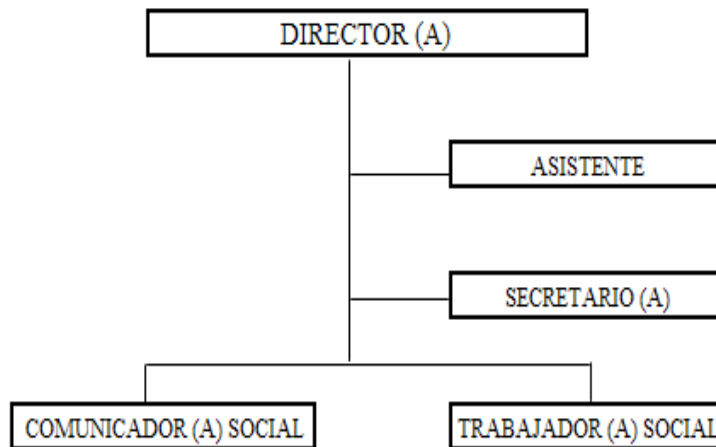


Ilustración 23 Organigrama Estructural del Dep. Relaciones Públicas

Elaborado Por: Fernanda Barreno

6.7.8 Elaboración del Presupuesto de Sueldos y Salarios

En base a los cargos solicitados en el organigrama estructural del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario se procederá a diseñar el presupuesto de Sueldos y Salarios para el año 2012.

DEPARTAMENTO: Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario

PROGRAMA : Sueldos y Salarios

DESCRIPCIÓN

A través de este programa se coordina y dirige todas las actividades de las distintas secciones que conforman el Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario, para que cumplan con sus objetivos y metas propuestas; es así que el Director Financiero se encarga del manejo presupuestario, gestión y

control del uso de recursos económicos y materiales, vigilancia sobre la gestión de presupuesto, evaluación y liquidación presupuestaria.

Este programa contiene las siguientes secciones y unidades:

Director (a) Departamental, se encargará de aplicar la política de difusión y comunicación, coordina los distintos programas de relaciones públicas a desarrollarse en la Institución, organizará eventos informativos públicos en donde intervenga alguna autoridad municipal, coordinará y participará en la organización de jornadas de extensión, exposiciones, foros, congresos, conferencias, eventos deportivos, culturales y otros; atiende y acompaña visitantes especiales, en la Institución, realiza diligencias ante instituciones públicas y privadas en cuanto a donaciones, intercambio, alojamiento, transporte, pasajes y otros, divulgará mediante programas permanentes o especiales, las diversas actividades de la Institución a través de los medios de comunicación social, coordinará lo relativo a ruedas de prensa y entrevistas de las autoridades municipales en relación a la consecución y ejecución de convenios de cooperación intra e interinstitucional, evaluará el personal a su cargo, asesorará en materia de su competencia, establecerá políticas comunicacionales acordes con las actividades de la Institución.

Sin embargo necesitará contar con el apoyo del **Comunicador (a) Social**, quién será el encargado elaborar mensajes públicos noticiosos o de opinión, para transmitirlos a través de los Medios de Comunicación masiva, manejar y procesar información en periódicos, diarios, revistas, publicaciones, al igual que en radio y televisión; desempeñarse como reportero, diagramador, diseñador, fotógrafo y gerente de información y redacción en el medio impreso y audiovisual, laborar en oficinas públicas y privadas, como relacionista público y gerente de comunicación, procesar textos en editoriales, planificar, programar, desarrollar e implementar estrategias comunicacionales que le permitan influir en la opinión pública y aceptación masiva de las ideas que genera, entre otras.

Las actividades se apoyarán con un **Trabajador (a) Social** para el aspecto de Desarrollo Comunitario, es necesario recalcar que el trabajador social es un profesional de la acción social que se ocupa de fomentar el bienestar del ser humano y la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales de las personas, familias, grupos y del medio social en el que viven.

Será la persona encargada de dar información, orientación y ayuda psicosocial a personas y grupos familiares en situación de crisis, violencia, desorganización, pérdidas familiares, laborales o de vivienda. También ayuda a personas con dificultades para la integración social (marginados, inmigrantes, personas con disminución psíquica o física), entre otras.

Todas las actividades se apoyarán en el trabajo de una **Secretaria** (o) quien será el encargado (a) de tramitar correspondencia, su entrada y salida, recepción de documentos, atender llamadas telefónicas, atender visitas, archivo de documentos, cálculos elementales, informar sobre todo lo referente al departamento del que depende, estar al día de la tramitación de expedientes, tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones, poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa, así mismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan, entre otras.

También colaborará un (a) **Asistente** quien será el (la) responsable del desarrollo de los programas y actividades de la unidad, participará en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la unidad, también en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo, elaborará proyectos de compromiso por concepto de: alquileres, pago asignaciones y otras asignaciones, realizará solicitudes de dotación de equipos y materiales para la dependencia.

COSTO MENSUAL: \$ 8912.60

COSTO ANUAL : \$106951.20

PRESUPUESTO DE SUELDOS Y SALARIOS

Tabla 20 Presupuesto de Sueldos y Salarios

DETALLE	SUELDOS	APORTE PERSONAL 11,35%	APORTE PAT. 11,65%	DECIMO TERCER	DECIMO CUARTO	VACACIONES	FONDOS RESERVA	TOTAL
DIRECTOR (A) DEPARTAMENTAL	2.190,00	248,57	255,14	182,50	22,00	91,25	182,5	3.171,95
COMUNICADOR (A) SOCIAL	1.150,00	130,53	133,98	95,83	22,00	47,92	95,83	1.676,08
TRABAJADOR (A) SOCIAL	1.150,00	130,53	133,98	95,83	22,00	47,92	95,83	1.676,08
ASISTENTE	855,00	97,04	99,61	71,25	22,00	35,625	71,25	1.251,78
SECRETARIO (A)	775,00	87,96	90,29	64,58	22,00	32,29	64,58	1.136,71
TOTAL MENSUAL	6.120,00	694,62	712,98	510,00	110,00	255,00	510,00	8.912,60
TOTAL ANUAL	73.440,00	8.335,44	8.555,76	6.120,00	1.320,00	3.060,00	6.120,00	106.951,20

Elaborado Por: Fernanda Barreno

PARTIDAS

DENOMINACIÓN

5.1.1.1.1.01 **SUBGRUPO1: Remuneraciones Básicas**

5.1.1.1.1.01.05 Remuneraciones Unificadas

5.1.1.1.1.02	SUBGRUPO 2: Remuneraciones Complementarias
5.1.1.1.1.02.03	Décimo Tercer Sueldo
5.1.1.1.1.02.04	Décimo Cuarto Sueldo
5.1.1.1.1.06	SUBGRUPO 6: Aportes Patronales a la Seguridad Social
5.1.1.1.1.06.01	Aporte Patronal
5.1.1.1.1.06.02	Fondos de Reserva
5.1.1.1.1.06.03	Aporte Personal
5.1.1.1.1.07	SUBGRUPO 7: Otros Beneficios
5.1.1.1.1.07.01	Vacaciones

JUSTIFICACIÓN

El presente diseño de Presupuesto para Sueldos y Salarios del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario necesitará las partidas presupuestarias mencionadas anteriormente para su correspondiente desembolso y de esa forma se desarrolle de manera oportuna y responsable las actividades departamentales y lograr los objetivos planteados. Lo más importante sería llenar las expectativas del sector y mantener la buena imagen institucional.....

6.7.9 Presupuesto de Publicidad y Propaganda

A través de este programa se estructura la política de la Institución y se dirige toda la difusión y comunicación municipal, con el objetivo de mantener informada a la población de las actividades y logros que obtiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

Para la preparación del presupuesto de publicidad es necesario la cantidad de dinero que se haya destinado, con el fin de poder hacer la estimación de los objetivos a alcanzar y los medios para lograrlos. La elaboración de este presupuesto se puede llevar a cabo siguiendo los métodos más conocidos, pero ocupando el que más se acomode a las exigencias de la entidad.

DEPARTAMENTO: Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario

PROGRAMA : Publicidad y Propaganda

DESCRIPCIÓN

A través de este programa se logrará difundir la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha y los principales proyectos para generar participación ciudadana en cada uno de ellos, se puede mencionar el turismo que es uno de los objetivos de este departamento.

En general, es posible hablar de dos formas de publicidad: la directa y la indirecta. La publicidad directa es la que se pone en contacto (sin agentes intermediarios) con el consumidor; por ejemplo, las visitas a domicilio, la correspondencia, los viajantes de comercio, los folletos, etc.

La publicidad indirecta, en cambio, no se dirige personalmente a cada consumidor, sino que utiliza los medios de comunicación masiva que hacen llegar su mensaje a todo un sector de la comunidad. Es el caso de publicidad en diarios, revistas, afiches, televisión, radio, etc.

También existe la publicidad combinada, como campañas televisivas y gráficas (en diarios y revistas) de venta de nuevos productos, con el envío de folletos o cartas a domicilio.

Con la aplicación de estas estrategias (radio, televisión, prensa) se logrará difundir los proyectos municipales.

COSTO MENSUAL: \$ 1600.00

COSTO ANUAL : \$19200.00

PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

Tabla 21 Presupuesto de Publicidad y Propaganda

MEDIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Impresos	250,00	240,00	300,00	250,00	240,00	220,00	250,00	300,00	310,00	250,00	280,00	305,00	3195,00
Radio	450,00	450,00	400,00	450,00	450,00	480,00	450,00	400,00	420,00	450,00	440,00	445,00	5285,00
Televisión	700,00	700,00	750,00	700,00	700,00	700,00	700,00	750,00	670,00	700,00	710,00	690,00	8470,00
Otros	200,00	210,00	150,00	200,00	210,00	200,00	200,00	150,00	200,00	200,00	170,00	160,00	2250,00
SUB-TOTAL	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	1.600,00	19.200,00

Elaborado Por: Fernanda Barreno

PARTIDAS	DENOMINACIÓN
5.3.1.1.3.02	SUBGRUPO 2: Servicios Generales
5.3.1.1.3.02.04	Impresión, reproducción y publicaciones
5.3.1.1.3.02.05	Impresos
5.3.1.1.3.02.06	Radio
5.3.1.1.3.02.07	Televisión
5.3.1.1.3.02.08	Otros
5.3.1.1.3.02.09	Difusión, información y publicidad

JUSTIFICACIÓN

El Presupuesto de Publicidad y Propaganda necesitará de las partidas presupuestarias del subgrupo 2 que corresponde a Servicios Generales como ya se detalló anteriormente, en el cual constan los rubros de impresión, reproducción y publicaciones, impresos, radio, televisión, difusión, información y publicidad para lograr las metas departamentales, cumplir la misión, visión de la entidad municipal y algo importantísimo se daría paso a la utilización de una de las estrategias de marketing contundentes para llegar a la mente de los habitantes y mantener una buena imagen institucional.

6.7.10 Presupuesto de Activos Fijos

A través de este programa el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha ha destinado algunas partidas presupuestarias para la adquisición de Activos Fijos para el desenvolvimiento de las actividades del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario, con el objetivo de mantener organizada la información y facilitar el desarrollo de los procesos.

DEPARTAMENTO: Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario

PROGRAMA : Activos Fijos

DESCRIPCIÓN

A través de este programa se logrará desarrollar las actividades departamentales para cumplir los objetivos propuestos, es necesario recalcar que los activos fijos se definen como los bienes que una empresa utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones; representan al conjunto de servicios que se recibirán en el futuro a lo largo de la vida útil de un bien adquirido.

Los Activos Fijos que se necesitarán son: Muebles y Enseres, Equipo de Cómputo y Equipo de Oficina.

Se tomará en cuenta las depreciaciones de los Activos Fijos a través del método legal autorizado por el Servicio de Rentas Internas en el cual se trabajarán con los porcentajes establecidos:

10% Muebles y Enseres y 10 años de vida útil.

33.33% Equipo de Cómputo y 3 años de vida útil.

10% Equipo de Oficina y 10 años de vida útil.

La depreciación es definida como el proceso de asignar a gastos el costo de un activo fijo en el período en el cual se estima que se utilizará.

COSTO ACTIVOS FIJOS:	\$4590.00
COSTO MENSUAL DEPRECIACIÓN A.F:	\$98.63
COSTO ANUAL DEPRECIACIÓN A.F:	\$1183.50

PRESUPUESTO DE ACTIVOS FIJOS

Tabla 22 Presupuesto de Activos Fijos

No	DETALLE	ACTIVOS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
MUEBLES Y ENSERES				
5	ESCRITORIOS		90,00	450,00
10	SILLAS		23,00	230,00
2	ESTANTERÍAS		50,00	100,00
3	ARCHIVADORES		40,00	120,00
EQUIPO DE CÓMPUTO				
1	COMPUTADORA COMPLETA INCLUIDO IMPRESORA		750,00	750,00
4	COMPUTADORAS (SIN IMPRESORAS)		600,00	2400,00
EQUIPO DE OFICINA				
2	TELÉFONO		120,00	240,00
1	FAX		250,00	250,00
5	GRAPADORAS		5,00	25,00
5	PERFORADORAS		5,00	25,00
TOTAL				4590,00

Elaborado Por: Fernanda Barreno

PARTIDAS

DENOMINACIÓN

5.3.1.1.3.04

SUBGRUPO 4: Instalación, Mantenimiento y Reparación

5.3.1.1.3.04.03

Mobiliario o Muebles y Enseres

5.3.1.1.3.04.03.01

Archivadores, estanterías

5.3.1.1.3.04.03.02

Escritorios

5.3.1.1.3.04.03.03

Sillas

5.3.1.2.3.04.04

Equipos informáticos

5.3.1.2.3.04.04.01

Computadoras

5.3.1.2.3.05.05	Equipo de Oficina
5.3.1.2.3.05.05.01	Teléfonos
5.3.1.2.3.05.05.02	Fax
5.3.1.2.3.05.05.03	Grapadoras
5.3.1.2.3.05.05.04	Perforadoras

JUSTIFICACIÓN

El Presupuesto de Activos Fijos detalla las partidas presupuestarias a utilizar para el desembolso del dinero, se han tomado en cuenta activos fijos como: archivadores, estanterías, escritorios, sillas, computadoras, teléfonos, fax, grapadoras y perforadoras, que permitirán el desenvolvimiento adecuado del departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario.

PRESUPUESTO DE DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

Tabla 23 Presupuesto de Depreciación de Activos

DETALLE	PARCIAL	VALOR DEL ACTIVO	PORCENTAJE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN MENSUAL
MUEBLES Y ENSERES		900,00	10%	90,00	7,50
ESTANTERÍAS	100,00				
ARCHIVADORES	120,00				
SILLAS	230,00				
ESCRITORIOS	450,00				
EQUIPO DE CÓMPUTO		3150,00	33%	1039,50	86,63
EQUIPO DE OFICINA		540,00	10%	54,00	4,50
TOTAL DEPRECIACIÓN				1.183,50	98,63

Elaborado Por: Fernanda Barreno

JUSTIFICACIÓN

Estos valores de depreciación que constan en el Presupuesto se verán reflejados en los Estados Financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha de forma mensual, el trabajo que se ha realizado es proyectar los valores de depreciación de cada uno de los Activos Fijos que se deben enviar al gasto a través del correspondiente ajuste contable.

6.7.11 Presupuesto de Viáticos

A través de este programa el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha destinará el financiamiento de las partidas presupuestarias destinadas a las actividades de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario, con la finalidad de ayudar a difundir dentro y fuera de la Provincia de Tungurahua las principales actividades del Cantón Mocha para que se fomente el turismo y para permitir el Desarrollo Comunitario de las comunidades del sector generando mejores condiciones de vida de los habitantes.

DEPARTAMENTO: Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario

PROGRAMA : Viáticos

DESCRIPCIÓN

Se realizará el presupuesto de viáticos para funcionarios del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario, específicamente para los profesionales de Comunicación Social y de Trabajo Social, quienes realizarán actividades de difusión, información y progreso, fomentando el bienestar del ser humano, la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales del sector.

Se realizarán los cálculos en base a los artículos 4, 5, 6, 7 y 8 del Reglamento de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público.

COSTO MENSUAL: \$468.75

COSTO ANUAL: \$5625.00

PRESUPUESTO DE VIÁTICOS

Tabla 24 Presupuesto de Viáticos

DETALLE	CARGOS	No. DÍAS	VALOR DIARIO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
VIÁTICOS	COMUNICADOR SOCIAL	15 DIAS AL AÑO	75,00	93,75	1125,00
ALIMENTOS					
ALIMENTACIÓN					
MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE					
VIÁTICOS	TRABAJADOR SOCIAL	5 DIAS AL MES	75,00	375,00	4500,00
ALIMENTOS					
ALIMENTACIÓN					
MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE					
TOTAL VIÁTICOS				468,75	5625,00

Elaborado Por: Fernanda Barreno

PARTIDAS

DENOMINACIÓN

- 6.3.4.1.3.03 **SUBGRUPO 3: Traslados, Instalación, Viáticos y Subsistencias**
- 6.3.4.1.3.03.01 Pasajes al Interior
- 6.3.4.1.3.03.03 Viáticos y Subsistencias en el Interior

JUSTIFICACIÓN

El Presupuesto de Viáticos se financiará con las partidas presupuestarias mencionadas anteriormente para los rubros de hospedaje, alimentación, movilización y transporte, que permitirán el desarrollo de las actividades de los

profesionales de Comunicación Social y Trabajo Social y así cumplir con las metas institucionales.

6.7.12 Resumen por grupos de gasto

A través de este resumen se conocerá cuánto costará el funcionamiento del Departamento de Relaciones Públicas y Desarrollo Comunitario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha.

Tabla 25 Resumen por Grupos de Gasto

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
SUELDOS Y SALARIOS	8912,60	106951,20
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1600,00	19200,00
ACTIVOS FIJOS	0,00	4590,00
VIÁTICOS	468,75	5625,00
TOTAL PRESUPUESTO		136.366,20

Elaborado Por: Fernanda Barreno

6.8. ADMINISTRACIÓN

La administración y ejecución del proyecto será realizada por todos los funcionarios que se encuentren relacionados con el presupuesto:

- Departamento Financiero
- Contabilidad
- Jefes departamentales

Los funcionarios indicados son responsables del control y ejecución del presupuesto de acuerdo a los valores planificados y efectuar los cambios de partida o los cambios que sean necesarios para la aplicación de los mismos.

En la práctica es muy difícil que se cumpla el ciento por ciento de lo planificado, por lo tanto y de acuerdo a las circunstancias, el presupuesto puede ser factible de modificaciones, para responder a las variaciones que pueden producirse durante la ejecución.

Cualquier modificación o transferencia de partidas tendrán que ser autorizadas por el Concejo Cantonal.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Una vez realizada la presente investigación, con el fin de orientar los recursos necesarios para la entrega de una mejor calidad en el servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocha, es necesario considerar y/o sugerir que los valores recaudados por autogestión y los diferentes servicios que brinda el Municipio, como son las patentes y permisos otorgados entre otras; se dirijan al mejoramiento de la calidad en la gestión del servicio.

Además, también se debe distribuir de una mejor manera lo recibido por el gobierno en las distintas actividades que se tienen planeadas para que a lo largo del proceso la institución se encuentre preparada para cualquier imprevisto; para esto se sugiere que el Concejo Municipal realice los oficios correspondientes para pedir la reestructuración del presupuesto asignado del Gobierno Central.

Es necesario evaluar periódicamente las acciones tomadas con el fin de verificar el cumplimiento de las mismas y así disminuir el riesgo de fracaso en la Institución para determinar las variaciones producidas entre los valores presupuestados y ejecutados, investigar las causas y establecer las conclusiones necesarias para tomar los correctivos correspondientes para el futuro, de tal manera que esta herramienta se constituya en la base para la toma de decisiones de las autoridades municipales, por lo que plantea la siguiente matriz de evaluación para el respectivo seguimiento de lo propuesto en la presente investigación:

Tabla 26 Previsión de la Evaluación

CARGOS	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	MOMENTO DE LA EVALUACIÓN
❖ Director Financiero	Controlar y verificar las políticas y requerimientos que afecten los aspectos económico-financieros que incluyen caja, cuentas por cobrar y pagar, gastos generales, nómina, estadística y costos.	Una vez puesta en marcha la propuesta en la Institución.
❖ Colaboradores (Funcionarios)	Asignar funciones y alcance de responsabilidades.	Después de la Evaluación de las encuestas planteadas.
❖ Investigadora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar Riesgos. 2. Aplicar el Presupuesto planteado. 3. Socializar el Presupuesto del Departamento de Relaciones Públicas. 4. Capacitar al talento humano. 5. Evaluar y dar seguimiento a la propuesta puesta en marcha. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inmediato a la aplicación de encuestas. 2. Después de la obtención de los resultados de la evaluación. 3. Una vez asignadas las funciones específicas. 4. Durante la ejecución de la Propuesta. 5. Finalizado el proceso de implementación.
❖ Asesor	Evaluar la viabilidad y ejecución de la propuesta.	Presentada la propuesta total

Elaborado por: Fernanda Barreno

6.9.1. Evaluación

Tabla 27 Evaluación

QUÉ	PARA QUÉ	CÓMO	CON QUÉ
Colaboradores	Descubrir los riesgos existentes.	Verificando que los procedimientos se enmarquen a los principios de la Institución.	Fichas de Observación
Nivel Directivo	Establecer cumplimiento o incumplimiento de reglamentos y políticas internas en la aplicación del Presupuesto planteado.	Comprobando la existencia de reglamentos internos valorando el nivel de aplicación de los mismos.	Cuestionarios de Control Interno. Ficha de observación
Documentos Contables	Determinar diferencia substanciales.	Aplicación de Técnicas Contables Cálculos el Investigador	Ficha de Observación
Planificación Estratégica	Conocer los objetivos de la empresa.	Evaluación de cumplimiento de Misión y Visión.	Cuestionarios de Control Interno
Proceso de Reclutamiento de Personal	Evaluar el desempeño.	Comparando los resultados de los Test con el desempeño en cada puesto de trabajo y su evolución.	Ficha de Observación

Elaborado por: Fernanda Barreno

6.10 Bibliografía

MORENO J (2005).- **Planeación Financiera**. Editorial Continental, México. Corporación Financiera Nacional. 2005.- **Manual de Uso de plaguicidas y fertilizantes**. 4 Tomos. Quito, Ecuador

COSTALES B (2003).- **Diseño, elaboración y evaluación de proyectos**. Lascano editorial. Quito-Ecuador.

DOBLES, Zúñiga y García (2004).- **Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad**. Buenos Aires: Paidós

DOUGLAS R. (2004).- **Técnica Presupuestal** Editorial Gestión España.

LAWERENCE J (1996).- **Gestión Económica**. Editorial Alfa Omega. México.

MESA, Jesús (2.000).- **Tendencias en la teoría general de sistemas**. Madrid: Alianza.

MORENO J (2003).- **Planeación Financiera**. Editorial Continental, México.

PICAZO L (2003).- **Ingeniería de servicios**. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

TOSO K (2003).- **Atención al Cliente**”, Editora Business E.I.R.L., Primera Edición, Lima-Perú.

WELLINGTON P (2004).- **Como brindar un Servicio integral al cliente** Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá.

BURBANO, Jorge y ORTIZ, Alberto. **Presupuestos: Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos**. Mc Graw Hill Bogotá. Segunda Edición.

City Cream, Departamento de publicidad

Guía completa de la publicidad, Torin Douglas.

H.W Allen Sweeny & Robert Rachlin. Editorial McGraw Hill, primera edición, Elaborado en México, esta edición contiene 884 Págs.

La empresa publicitaria, de Néstor Martínez

SARMIENTO, Euclides Alfredo. **Los presupuestos teoría y aplicaciones**. Universidad Distrital. Bogotá. 1989.

Cuerpos Legales

- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Sitios Web

- www.monografias.com / Administración de Mercadeo
- es.wikipedia.org/wiki/Presupuesto
- www.getcited.org/pub/103433587

ANEXOS

ANEXO 1

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
MOCHA**

DATOS INFORMATIVOS

FECHA.....

LUGAR.....

INVESTIGADOR.....

OBJETIVO

La presente encuesta tiene en propósito de identificar los procedimientos del presupuesto financiero y como afecta al servicio al usuario.

INSTRUCCIONES

- Solicito de la manera más comedida se llene la presente encuesta de una manera veraz y objetiva.
- La encuesta es confidencial y anónima, por lo tanto no ponga su nombre ni firma.
- En cada pregunta señale una sola respuesta, la que usted considera adecuada.

Contenido:

1.- ¿Cree Ud. que la actual estructura financiera de la institución es?

EXCELENTE ()

MUY BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

2.- ¿La inversión que se realiza para la prestación de servicios es?

ALTA ()

MEDIA ()

BAJA ()

3.- ¿Los recursos que se obtienen para prestar el servicio a los habitantes en su mayoría son?

EFICIENTE ()

DEFICIENTES ()

4.- ¿Existe una política financiera equilibrada?

SI ()

NO ()

5.- ¿Considera necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha debe mejorar la asignación de recursos?

SI ()

NO ()

6.- ¿Cómo califica el actual servicio que se presta en la dependencia?

EXCELENTE ()

MUY BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

7.- ¿Considera Ud. que se brinda un adecuado Servicio al usuario?

SI ()

NO ()

8.- ¿El proceso de comunicación entre la entidad y la comunidad le permite?

SATISFACER SUS REQUERIMIENTOS

EFECTUAR PETICIONES

NINGUNA

9.- ¿Cree Ud. que el desarrollo de los actuales servicios le permite?

GENERAR DESARROLLO EN LA LOCALIDAD

EFECTUAR NUEVOS PROYECTOS

NINGUNO

10.-¿Adicionalmente a los servicios existentes, cuáles serían necesarios para agilizar los procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Mocha?

BALCÓN DE SERVICIOS

MANEJO DE RECURSOS HÍDRICOS

RELACIONES PÚBLICAS

11.- ¿A su criterio cuáles serían las obras que debería priorizar la administración municipal para cubrir las necesidades existentes?

AREAS VERDES

ALCANTARILLADO

MEJORAMIENTO VIAL

TURISMO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN