

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



"Sistema de control para fortalecer la Dirección de Administración y Finanzas de la Organización No Gubernamental TECHO El Salvador ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad".

Trabajo de investigación presentado por:

Nombre	DUE
Guadrón Trigueros, Diana Ivonne	GT06015
Recinos Márquez, Dinora Arely	RM06101
Vásquez Alvarenga, Steffany Lisseth	VA05030

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Septiembre 2013

San Salvador

El Salvador

Centroamérica

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Ing. Mario Roberto Nieto Lovo

Secretaria General: Dr. Ana Leticia Zavaleta de Amaya

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano: Msc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario: Msc. José Ciriaco Gutiérrez Contreras

TRIBUNAL EXAMINADOR

Coordinador de Seminario: Lic. Rafael Arístides Campos

Docente Director: Licda. Sandra Elizabeth Ruíz

Septiembre 2013

San Salvador

El Salvador

Centro América

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Padre Celestial por las bendiciones recibidas y brindado las fuerzas necesarias para culminar mi carrera con éxito, a mi familia especialmente a mi madre Ivonne Trigueros que me brindó su apoyo y creyó en mí incondicionalmente; y a todos los amigos que de alguna manera me apoyaron y ofrecieron su ayuda.

Diana Ivonne Guadrón Trigueros.

A Dios por su amor y bendiciones, por darme las fuerzas necesarias para culminar mi carrera, a mis padres Dinora de Recinos y Alejandro Recinos por su amor, confianza y por ser el motor que alimenta mis sueños cada día, a mi Hermana Yesenia Recinos por su compañía y apoyo incondicional. Agradezco a toda mi familia en general porque han estado en todos los momentos difíciles y alegres.

Dinora Arely Recinos Márquez.

Primeramente agradezco a Dios por colmarme de fortaleza y permitirme terminar mi carrera, a mi madre Margarita Alvarenga y mi padrastro Agustín Ortega por el apoyo y confianza brindado. Así como infinitas gracias a mi familia en general y amigos que de distintas formas abonaron para obtener éste logro.

Steffany Lisseth Vásquez Alvarenga.

Agradecemos como grupo de investigación al Docente Director Licenciada Sandra Elizabeth Ruiz, por sus consejos, amistad y apoyo incondicional en el desarrollo en el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO 1	
“GENERALIDADES DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES Y ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LOS SISTEMAS DE CONTROL PARA LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ONG TECHO EL SALVADOR”	1
A. GENERALIDADES DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES EN EL SALVADOR	1
1. DEFINICIONES	1
a. Organizaciones:	1
b. Organización No Gubernamental:	2
2. ANTECEDENTES	2
3. IMPORTANCIA	4
4. OBJETIVOS	6
5. CLASIFICACIÓN	7
6. CARACTERÍSTICAS	8
a. Son independientes del Estado:	8
b. No lucrativas:	8
c. Son voluntarios:	8
B. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO-EL SALVADOR	9
1. ANTECEDENTES	9
2. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	12
a. MISIÓN:	12
b. VISIÓN:	12
c. VALORES	12

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	14
a. ORGANIGRAMA	14
b. FUNCIONES PRINCIPALES	15
5. MARCO LEGAL	17
6. SERVICIOS QUE PRESTA.	18
a. Vivienda de emergencia.	18
b. Habilitación Social:	19
C. GENERALIDADES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	20
1. ANTECEDENTES	20
2. IMPORTANCIA	21
3. OBJETIVOS	22
4. FILOSOFÍA	22
5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	23
a. Organigrama:	23
b. Funciones Principales:	23
D. GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS	24
1. DEFINICIONES	24
2. IMPORTANCIA	25
3. CARACTERÍSTICAS	26
4. ESTRUCTURA	27
a. Inputs:	27
b. Procesos:	27
c. Outputs:	27
d. Feedback:	27
5. CLASE DE SISTEMAS	28
6. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	28
7. FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS SISTEMAS EN LA ADMINISTRACIÓN	29

E. GENERALIDADES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.	31
1. PLANEACIÓN	31
a. Definiciones	31
b. Tipos de planes	32
c. Pasos de la Planeación	34
2. ORGANIZACIÓN	34
a. Definiciones	34
b. Organización Formal e Informal	35
c. Estructura y proceso de organización.	36
3. DIRECCIÓN	37
a. Definiciones	37
b. Motivación	37
c. Liderazgo	38
d. Comunicación	38
4. CONTROL	39
a. Definiciones	39
b. Importancia	39
c. Objetivos.	40
d. Características	40
e. Tipos.	41
f. Técnicas de control.	41
g. Proceso de control	44
h. Principios.	45

CAPÍTULO II

"DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO-EL SALVADOR"	48
A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	48
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
1. GENERAL	48
2. ESPECÍFICOS	48
C. METODOLOGÍA UTILIZADA	49
1. MÉTODO	49
a. CIENTÍFICO	49
b. ANÁLITICO	49
c. INDUCTIVO	50
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3. TIPO DE DISEÑO	51
4. FUENTES DE INFORMACIÓN	51
a. PRIMARIAS	51
b. SECUNDARIAS	51
D. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	52
1. TÉCNICAS	52
a. ENTREVISTA	52
b. ENCUESTA	53
c. OBSERVACIÓN DIRECTA	53
2. INSTRUMENTOS	54
a. GUÍA DE ENTREVISTA	54
b. CUESTIONARIO	54
c. GUÍA DE OBSERVACIÓN	55
E. IDENTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS	55

F.	UNIVERSO Y MUESTRA	56
1.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO	56
2.	CÁLCULO DE LA MUESTRA	56
G.	TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	57
H.	ALCANCES Y LIMITACIONES	57
1.	ALCANCES	57
2.	LIMITACIONES	58
I.	DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO	59
1.	Filosofía organizacional	60
2.	Estructura organizativa	61
3.	Planes de trabajo	62
4.	Manuales Administrativos	63
5.	Inducción.	64
6.	Capacitación	65
7.	Evaluación del personal administrativo	66
8.	Motivación.	67
9.	Trabajo en equipo	68
10.	Comunicación.	68
11.	Estructura Física.	69
12.	Sistema de Control	70
J.	CONCLUSIONES	70
K.	RECOMENDACIONES	71

CAPÍTULO III

	"PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO-EL SALVADOR."	73
A.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.	73
B.	IMPORTANCIA	74

C.	OBJETIVOS	75
1.	GENERAL	75
2.	ESPECÍFICOS	75
D.	SISTEMA DE CONTROL PARA LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ONG TECHO EL SALVADOR.	76
1.	PLANEACIÓN	76
a.	Marco Filosófico	76
2.	ORGANIZACIÓN	80
a.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	80
b.	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	87
c.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	93
3.	DIRECCIÓN	116
a.	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	116
b.	MANUAL DE COMUNICACIÓN	124
4.	CONTROL	128
a.	SISTEMA CONTABLE	128
b.	MANUAL DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	137
E.	IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	139
1.	OBJETIVOS	139
a.	GENERAL	139
b.	ESPECÍFICOS	139
2.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	140
3.	RECURSOS	141
4.	PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE CONTROL	142
5.	SEGUIMIENTO	143
	BIBLIOGRAFÍA	146
	ANEXOS	

RESUMEN

Uno de los problemas que se presentan en la sociedad es la pobreza. La Organización Techo El Salvador busca superar la situación de pobreza que viven miles de personas en los asentamientos precarios, a través de la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios. Para ello es necesario realizar procesos y procedimientos que permitan la realización de las actividades en las zonas precarias.

Por lo anterior, como grupo se decidió elaborar un Sistema de Control para la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador debido a que se observaron una diversidad de limitantes en el desarrollo de los procesos internos.

Para solventar dichas limitantes se diseñó la propuesta de Sistema de Control estableciendo como los objetivos en primer lugar, identificar las deficiencias en los procesos que impiden el óptimo desempeño de las funciones de la Dirección de Administración y Finanzas en la Organización No Gubernamental TECHO El Salvador, para aportar a la ONG herramientas técnicas que permitan medir el desarrollo efectivo de las funciones que desempeña la Dirección de Administración y Finanzas en la Organización No Gubernamental TECHO El Salvador con el fin de elaborar un sistema de control para el manejo adecuado de los recursos humanos y financieros de la dirección de administración y finanzas en la Organización No Gubernamental TECHO El Salvador.

Estos objetivos fueron alcanzados a través de la metodología utilizada para la investigación de campo, por medio del método científico, analítico e inductivo, ya que se estudió cada uno de los elementos descomponiéndolos para obtener un mejor resultado, cabe mencionar que el diseño de éste trabajo de investigación

fue no experimental porque no se manipuló ninguna variable por lo que el diagnóstico resultó de la verdadera situación que se desarrolla en la ONG Techo El Salvador.

Con el fin de obtener datos reales y veraces se hizo uso de Técnicas e instrumentos de recolección de datos siendo estos: la encuesta con la cual se obtuvieron datos a través de cuestionarios; así mismo se utilizó la entrevista la cual permitió obtener información a través de una guía de preguntas y finalmente la observación directa que permitió dar veracidad a la información; dicha información fue procesada por medio de cuadros tabulares que luego fueron analizados para realizar el diagnóstico.

El diagnóstico permitió concluir que la ONG presenta inestabilidad en la estructura organizativa, en cuanto a la Dirección de Administración y Finanzas no cuenta con una estructura organizativa ni distribución de funciones. Además la mayoría de las Direcciones no cuentan con manuales administrativos.

Dado lo anterior se recomienda dar a conocer a todo el personal el nuevo organigrama con el fin que puedan tener conocimiento de la misma. Es importante que la Dirección de Administración y Finanzas cuente con descriptores de puestos, considerando la estructura organizativa propuesta, con el objetivo de definir los perfiles y las funciones de los puestos que conforman la Dirección.

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control para la Dirección de Administración y Finanzas consiste en proporcionar diferentes herramientas que ayuden a ordenar y clarificar cada uno de los procesos que se realizan en la ONG Techo El Salvador. Dicho sistema contribuirá a mejorar las relaciones entre las distintas direcciones de la ONG y minimizar los tiempos de respuestas entre las mismas. Fortaleciendo así la administración del recurso humano y financiera.

La propuesta está compuesta por tres capítulos los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I Se describen los antecedentes, tipos, importancia, etc., de las organizaciones no gubernamentales y aspectos fundamentales de los sistemas de control para la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador tales como antecedentes, importancia y objetivos, así se detalla las generalidades del proceso administrativo.

En el capítulo II se realizó una investigación con el fin de conocer la situación actual de la organización en sus diferentes Direcciones, principalmente la Dirección de Administración y Finanzas el cual comprende la metodología de la investigación, los objetivos e importancia, las unidades de análisis, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos, así como la determinación de la población y cálculo de la muestra, el procesamiento de la información y comentario de los datos, dando a conocer los alcances y limitaciones que surgieron durante la investigación, lo anterior dio lugar a establecer conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III, se compone de actividades e instrumentos para mejorar las áreas de oportunidad encontradas en el diagnóstico, se establece la divulgación de la filosofía de la ONG así como también la creación de la filosofía de la Dirección de Administración Y Finanzas además se han diseñado los perfiles de puesto para dicha Dirección.

Como parte de la integración de las Direcciones de la ONG se ha propuesto un plan de capacitación que fortalecerá las competencias de los voluntarios lo cual permitirá un desarrollo en cada una de los procesos que ejecuten. Además se implementara un software contable el cual permitirá un mejor manejo y control de todas las transacciones que realiza la Dirección de Administración y Finanzas.

Finalmente, en los anexos se presenta la guía de entrevista, tabulación y comentario de los datos.

CAPÍTULO I

"GENERALIDADES DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES Y ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LOS SISTEMAS DE CONTROL PARA LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ONG TECHO EL SALVADOR".

A. GENERALIDADES DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES EN EL SALVADOR

1. DEFINICIONES

a. Organizaciones:

- "Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) deliberadamente constituidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos"
- Organización es un sistema social integrado por individuos y grupos que bajo una determinada estructura y dentro de un contexto al cual controlan parcialmente, desarrollan actividades, aplicando recursos en pro de ciertos valores comunes.¹

¹ Sugerencias para una aproximación sociológica a la teoría de las organizaciones, Talcott Parsons 1987, pág. 132.

b. Organización No Gubernamental:

- "Una agrupación de ciudadanos voluntarios, sin ánimo de lucro, que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas que comparte un interés común y desempeñan una serie de servicios y funciones humanitarias."²
- Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro: siempre y cuando no persiga el enriquecimiento directo de sus miembros, fundadores y administradores. En consecuencia, no podrán distribuir beneficios, remanentes o utilidades entre ellos, ni disponer de la distribución del patrimonio de la entidad entre los mismos al ocurrir la disolución y liquidación de la entidad."³

2. ANTECEDENTES

Las Organizaciones No Gubernamentales (que más adelante abreviaremos ONG's), nacen tras la segunda guerra mundial en el año de 1945 y la reestructuración de los países posterior a ella; son conocidas también como Organizaciones sin fines de lucro. Estas Organizaciones han ganado visibilidad, reconocimiento y legitimidad ante Gobiernos, Organismos y Agencias Internacionales, Medios de Comunicación y la opinión

² <http://www.un.org/spanish/aboutum/ONG's/brochure.htm>

³ Ley de Asociaciones y Fundaciones sin fines de lucro en El Salvador, Decreto 894, Diario Oficial N° 238, Tomo N° 333, 17 de diciembre de 1996, Artículo 9

pública en general, no sólo por su acción en el terreno de la ayuda humanitaria sino también como protagonistas del desarrollo y la regulación social.

Antes del año 1979, existían pocas organizaciones sin fines de lucro, interesadas en ayudar a los países centroamericanos, sólo las organizaciones vinculadas a las Iglesias Católicas y Evangélicas se dedicaban a estos fines.

En el año de 1985, tras el conflicto armado en El Salvador las ONG's instaladas, sufrieron un retroceso, ya que estas tenían objetivos de atender los sectores afectados por la guerra, con dimensiones políticas.

Para el año de 1989 la reanudación de las negociaciones de paz, incitó que las ONG's, reflexionaran sobre sus políticas de ayuda.

A partir del año 1990 la ayuda de Organismos No Gubernamentales se ha enfocado a salud, vivienda, educación, asistencia técnica y social a los sectores más necesitados. La firma de los acuerdos de paz en Chapultepeque México en el año de 1992, implicó una redefinición profunda de su papel en un nuevo ambiente político y con un proceso de reestructuración.

Actualmente las ONG's tienen papeles protagónicos en el crecimiento de comunidades rurales que no cuentan con los servicios básicos, ofreciendo ayuda para un desarrollo sostenible.

3. IMPORTANCIA

Las ONG's surgen como una respuesta, a las necesidades que el Estado no satisface y la sociedad civil trata de buscar medidas alternas de solución y se convierten en iniciativas que garantizan en muchas ocasiones soluciones y posibles respuestas a las necesidades de la sociedad.

Tienen como labor primordial, velar por los sectores vulnerables, por las áreas geográficas diagnosticadas como críticas y con carencias, para obtener un crecimiento y desarrollo económico social con mejores estándares de vida para la población, tanto a nivel local, nacional e Internacional. Cubren una gran variedad de ámbitos, que definen su accionar éstos están relacionados con ayuda humanitaria, salud pública, investigación, desarrollo económico, desarrollo humano, cultura, derechos humanos, transferencia tecnológica, etcétera.

Estas Organizaciones no tratan de reemplazar las acciones del Estado u Organismos Internacionales en sus correspondientes países, sino de cubrir y ayudar en aquellas áreas en las cuales no existen políticas sociales o económicas, o bien cuando estas políticas resultan insatisfactorias para algunos grupos de la sociedad.

En El Salvador hay muchas ONG's que sirven de soporte a diversos grupos de personas en todo el territorio Nacional. El surgimiento de este tipo de Organizaciones ha sido de gran importancia en el progreso del país, ya que buscan llenar aquellos vacíos que las políticas gubernamentales no atienden. Además inculcan en la comunidad la democracia y equidad en las oportunidades de desarrollo, seguridad ciudadana y jurídica, transformación de la educación y renovación de patrones culturales, oportunidades de ingreso y empleo productivo y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

4. OBJETIVOS⁴

Algunos objetivos que persiguen las ONG's son:

Contribuir al fortalecimiento de los procesos de desarrollo a nivel Nacional y Local priorizando los sectores de más escasos recursos.

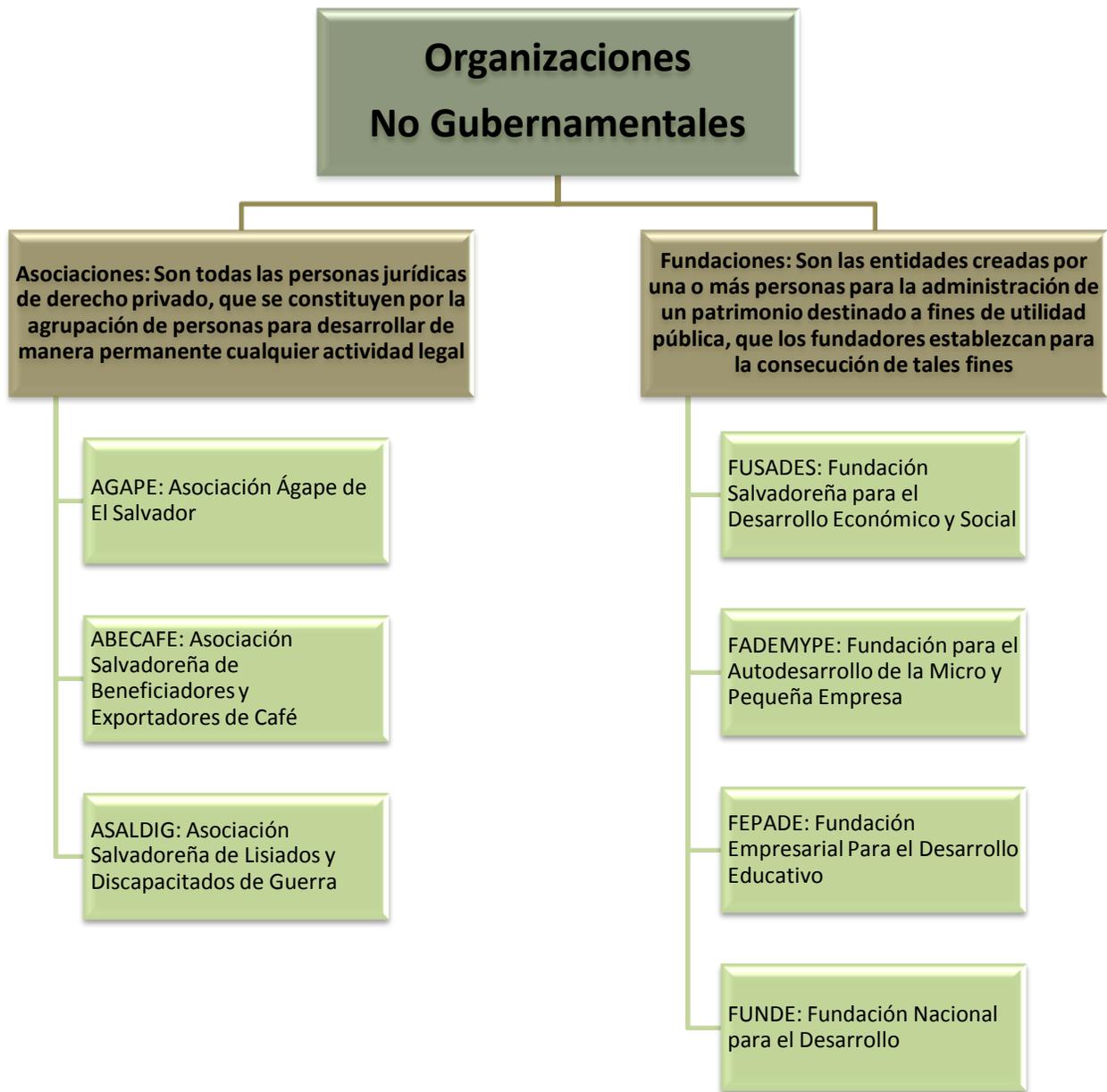
Gestionar la obtención de recursos Nacionales, Internacionales, públicos o privados, para poner en marcha los Proyectos.

Establecer sistemas de Cooperación e intercambio con ONG's Internacionales u otras Organizaciones similares.

⁴ Propuesta de una guía de procedimientos prácticos para la administración efectiva del departamento de recursos humanos para ONGs del Área Metropolitana de San Salvador, Universidad Francisco Gavidia. Méndez Batres, José Iván; Palacios Palma, Yanira Ivett; Ventura Alas, Sandra Betriz. Tesis 2007 página 4.

5. CLASIFICACIÓN

Según la Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro de El Salvador, la cual rige el accionar de las ONG's, se clasifican como:



6. CARACTERÍSTICAS

- a. **Son independientes del Estado:** Nacen con iniciativa privada, y en principio están sostenidas por las aportaciones de particulares y de Organismos internacionales, así como por los fondos generados de las operaciones o proyectos que realizan.
- b. **No lucrativas:** las actividades de este tipo de organizaciones no se orienta a la obtención de lucro, es una entidad constituida para prestar un servicio que mejore o mantenga la calidad de vida de la sociedad.
- c. **Son voluntarios:** este fenómeno pretende explicar las actividades de solidaridad; las donaciones como fuente de recurso voluntario. También en muchos otros niveles de la organización se encuentran voluntarios, personas que prestan el servicio.

B. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO-EL SALVADOR.

1. ANTECEDENTES

La Organización No Gubernamental TECHO-El Salvador (ahora llamada TECHO) nace en el año 2001 bajo la denominación: Asociación "Voluntarios Construyendo El Salvador" (VOCES), después de la necesidad de ayudar a las familias damnificadas por los dos terremotos durante ese año y con el apoyo de la Organización No Gubernamental Un Techo Para Chile la cual como trabajo social realizaba construcción de viviendas en Chile. Es a través de un joven de nacionalidad salvadoreña estudiante en la Universidad Católica de Chile y Voluntario de Un Techo para Chile quien exportó la idea de construir casas temporales para los afectados que son de pobreza extrema e hizo el vínculo con la ONG Techo El Salvador.

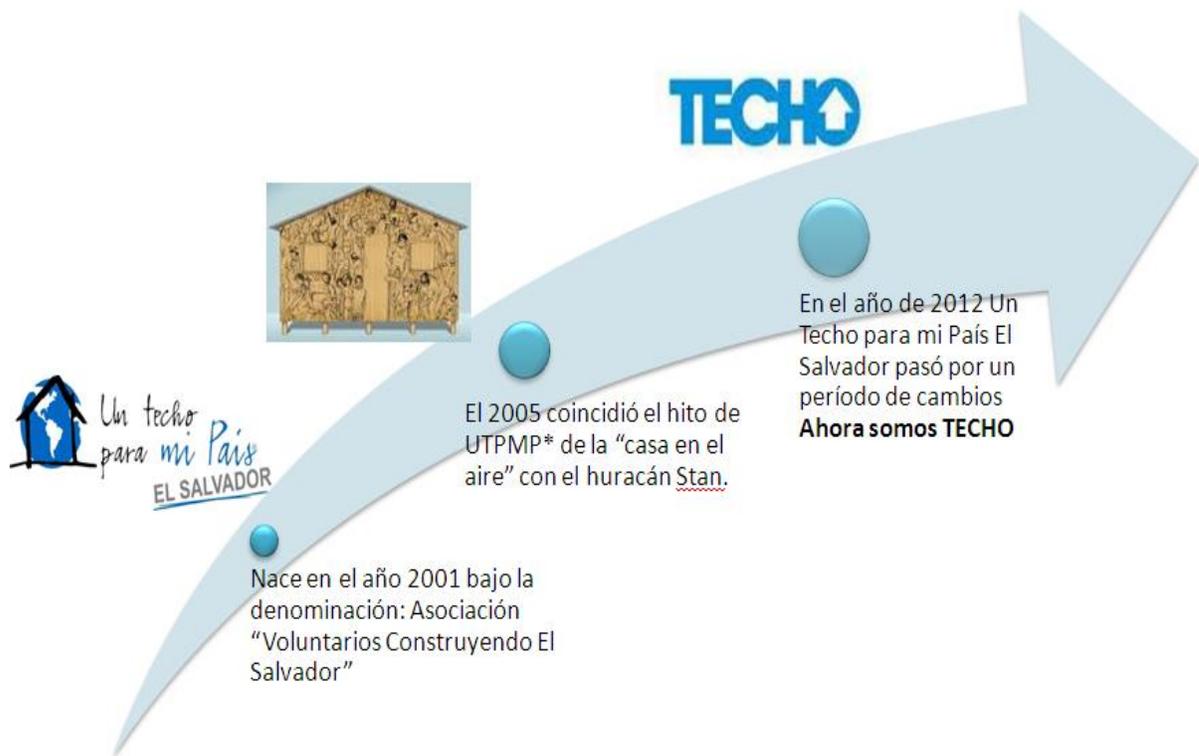
Fue en el mismo año de 2001 que Perú fue azotado por los desastres naturales y Un Techo Para Chile se transforma a Un Techo para mi País Chile adoptando a El Salvador y Perú como sus primeras extensiones en Latinoamérica y convirtiéndose éstas en Un Techo Para mi País El Salvador (UTPMPES) y Un Techo para mi País Perú respectivamente. En mayo de 2012 Un Techo para mi País El Salvador inicia un proceso de cambio de marca al igual las

otras 18 extensiones presentes en Latinoamérica a: TECHO seguido por el nombre del país; TECHO-El Salvador.

Fue así como en el año 2001, con la colaboración de la Fundación Empresarial de Acción Social (FUNDEMAS) se lograron edificar las primeras viviendas en Cojutepeque y más de 100 voluntarios universitarios conocieron la realidad que enfrentaban las familias más pobres del país. En el transcurso del proyecto se fueron sumando más jóvenes estudiantes de todas las universidades del país. El primer reto fue financiar las viviendas, paso que era difícil por el bajo conocimiento y la corta trayectoria que se tenía. Pero se contaron con personas que confiaron en el proyecto siendo Don Ricardo Poma, quien financió las primeras 6 viviendas que se construyeron. Dando pie a nuevos patrocinadores, entre empresas y familias altruistas, que fueron consolidando los primeros años de crecimiento.

En el año 2005 tras las tragedias por el huracán Stan más de mil voluntarios, empresas y ciudadanos se volcaron a las comunidades a trabajar y se duplicó la cantidad de familias beneficiadas con el apoyo del Banco Scotiabank que desde entonces otorga un aporte permanente a la sociedad por medio de TECHO, alianza que impulsó un trabajo con las familias más vulnerables de forma permanente, logrando que en el 2006 se diera el segundo paso en el Modelo de Intervención: Habilidad Social.

A través de la siguiente línea de tiempo se puede resumir el proceso de cambios y transformaciones que ha tenido TECHO El Salvador desde sus inicios.



*Ahora llamada Techo El Salvador

2. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL⁵

a. MISIÓN: Trabajar sin descanso en los asentamientos precarios para superar la pobreza, a través de la formación y la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios, promoviendo el desarrollo comunitario, denunciando la situación en la que viven las comunidades más excluidas e incidiendo junto a otros en política.

b. VISIÓN: Una sociedad justa y sin pobreza, donde todas las personas tengan las oportunidades para desarrollar sus capacidades y puedan ejercer y gozar plenamente sus derechos.

c. VALORES⁶

- Solidaridad.
- Convicción.
- Excelencia.
- Diversidad.
- Optimismo.

⁵<http://www.techo.org/paises/elsalvador/techo/mision-vision/>

⁶<http://www.techo.org/paises/elsalvador/techo/valores/>

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

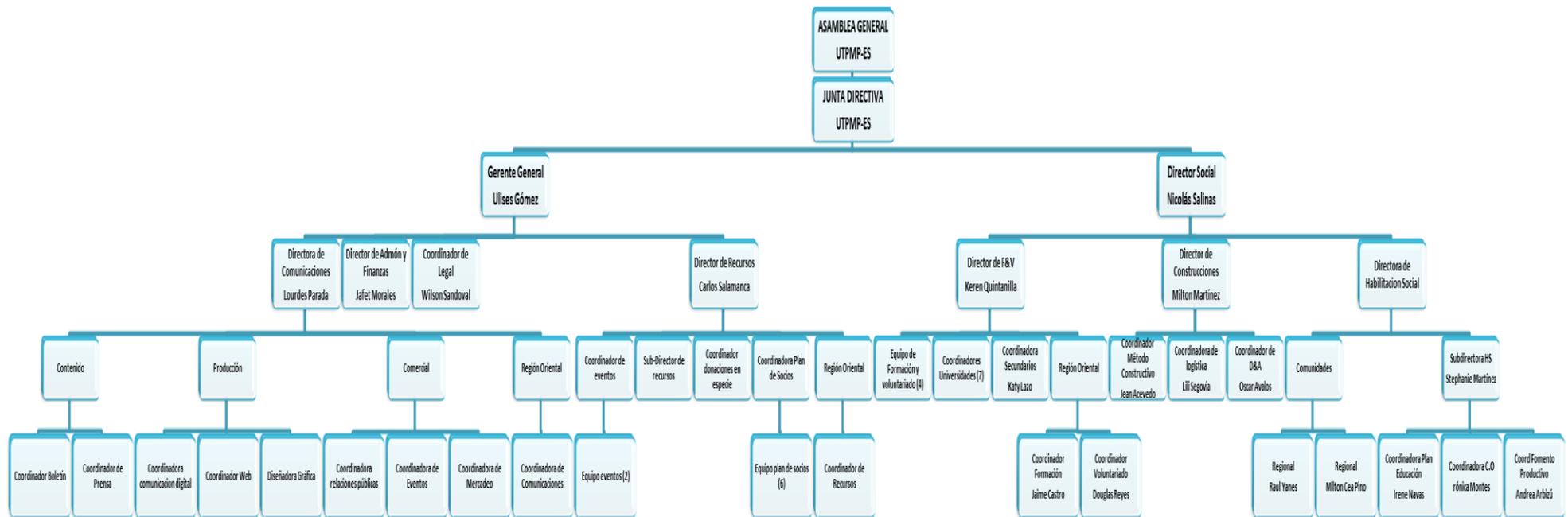
TECHO El Salvador tiene la convicción de que la pobreza se puede superar definitivamente si la sociedad en su conjunto logra reconocer que este es un problema prioritario y trabaja activamente por resolverlo.

Por esto, **TECHO** persigue tres objetivos estratégicos:

- El fomento del desarrollo comunitario en asentamientos precarios, a través de un proceso de fortalecimiento de la comunidad, que desarrolle liderazgos validados y representativos, y que impulse la organización y participación de miles de pobladores de asentamientos para la generación de soluciones a sus problemáticas.
- La promoción de la conciencia y acción social, con especial énfasis en la masificación del voluntariado crítico y propositivo trabajando en terreno con los pobladores de los asentamientos e involucrando a distintos actores de la sociedad.
- La incidencia en política, que promueva los cambios estructurales necesarios para que la pobreza no se siga reproduciendo y disminuya rápidamente.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

a. ORGANIGRAMA



FUENTE: Organización No Gubernamental TECHO-EL SALVADOR
 Lic. Jafet Morales
 Director de Administración y Finanzas
 Agosto de 2012

b. FUNCIONES PRINCIPALES

- **Gerente General:** Impulsar la misión, visión y valores de la organización. Sus funciones específicas son: establecer el vínculo de la ONG con la sociedad, cooperantes e instituciones públicas y privadas.
- **Director de Comunicaciones:** Está a cargo de la difusión y manejo de la imagen institucional, y el desarrollo de las comunicaciones internas y externas. Sus funciones incluyen la publicidad de la organización en todas sus formas, acciones de prensa y acciones alternativas.
- **Director de Administración y Finanzas:** Mantener, cuidar y administrar adecuadamente los recursos de la fundación con austeridad, justicia e inteligencia, Registrar, documentar y ordenar la información financiera de manera que permita demostrar la transparencia, orden y correcta gestión de los fondos de la organización.
- **Director de Recursos:** Se encarga de la búsqueda y obtención de donaciones y fondos para financiar el trabajo de la organización. Establece y mantiene un contacto fluido y permanente con las empresas, incentiva la Responsabilidad Social Empresarial y gestiona las donaciones.
- **Coordinador legal:** Tiene la misión de mantener la transparencia en las cuestiones administrativas, contables y legales. Fiscaliza los gastos de la organización.

- **Director Social:** Conduce a la organización hacia el logro de sus objetivos y misión. Sus funciones específicas son: toma de decisiones, establecimiento de políticas y de lineamientos que definan el trabajo de la ONG.
- **Director de Formación y Voluntariado:** Se ocupa de fomentar y mantener la identidad propia que caracteriza a la institución en Latinoamérica. Procura que en cada área se preserve la claridad con respecto al proyecto y el fin último del trabajo voluntario que se realiza, mientras que provee elementos de reflexión para orientar la visión. Transmite los valores de la organización a los voluntarios y busca lograr cohesión entre ellos.
- **Director De Construcción:** Se encarga de la vivienda. Su tarea se centra en la preparación previa a una construcción, la capacitación de los voluntarios y la supervisión de la calidad de las viviendas construidas; además, hay una búsqueda constante de mejoras para las mismas.
- **Director de Habilitación Social:** Es el área que le da continuidad a la primera etapa - construcción de viviendas mínimas de emergencia - del modelo de intervención social institucional en los asentamientos en que se trabaja. Desarrolla proyectos de trabajo comunitario en función de las necesidades e iniciativas de los habitantes, uno de los pilares fundamentales para crear comunidad.

5. MARCO LEGAL

En la actualidad se cuenta con instituciones y leyes con las cuales se rige la ONG Techo El Salvador, estas se detallan a continuación:

Instituciones u Organizaciones que rigen su accionar: Que velan por el buen funcionamiento de las ONG's, a través de instrumentos legales idóneos para crear una Sociedad saludable y democrática. Dentro de éstas Instituciones se encuentran:

- **Ministerio de Gobernación:** Se registró con el fin de dar inicio legal a sus operaciones como se menciona en la Ley de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro, en su Decreto N° 894: "Esta legislación y su respectivo reglamento han sido creados con el objeto de establecer las disposiciones pertinentes que regulen las actividades y las funciones de las Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, a través de un registro que sirva como instrumento de publicidad formal de su creación, organización y dirección, y que a su vez, brinde seguridad jurídica a dichas personas, a sus miembros y a terceros que contraten con ellas."⁷

⁷Ley de Asociaciones y Fundaciones sin fines de lucro en El Salvador, Decreto 894, Diario Oficial N° 238, Tomo N° 333, 17 de diciembre de 1996.

- **El Ministerio de Hacienda:** Se da cumplimiento con las obligaciones tributarias tales como: pago de renta, Impuesto al Valor Agregado y demás tributos que el Estado exige, así como también se acopla a lo detallado en el artículo 146 del Código Tributario: Las corporaciones y fundaciones están en la obligación de informar a la administración tributaria de toda donación que se les efectúe dentro de los diez primeros días hábiles del mes siguiente, expresando la identificación y Número de Identificación Tributaria del donante y el monto de la donación”.⁸

6. SERVICIOS QUE PRESTA.

Techo El Salvador desarrolla sus proyectos en dos etapas:

- a. Vivienda de emergencia.** La construcción de viviendas de emergencia es la primera etapa de la intervención que realiza la ONG en los asentamientos de extrema pobreza previamente identificados, es decir a través de una consulta en las comunidades donde se les expone los beneficios así como también los requisitos para proceder a la construcción bajo el consentimiento de sus habitantes.

La vivienda de emergencia es una casa de madera prefabricada y armable por una cuadrilla de 8 a 10 voluntarios en 2 días.

⁸Código Tributario de El Salvador, decreto Legislativo 230, Diario Oficial 241, Tomo 349, Artículo 146, 23 de noviembre de 2011, pág. 77

Una vivienda tiene 18 metros cuadrados (6 metros de frente por 3 metros de fondo) y cuesta US \$1,500.00 del cual la familia contribuye con un 10%. Una vivienda de emergencia otorga a las familias un refugio que protege de la lluvia, el frío y posibles enfermedades, así como también provee seguridad y defensa contra el crimen. Estos resultados básicos tienen impactos importantes a largo plazo, por ejemplo: reduce enfermedades, mejora la seguridad y un lugar donde estudiar previene la deserción escolar en los niños.

b. Habilitación Social: tiene como objetivo disminuir el nivel de vulnerabilidad y exclusión social que tienen las familias que viven en extrema pobreza, focalizándose en movilizar los capitales físicos, humanos y sociales que cada uno de ellos tiene.

Herramientas y Planes que ofrece Habilitación Social

- Fondos Concursables (Fontecho)
- Capacitación en oficios
- Fomento Productivo
- Plan de Educación
- Plan jurídico
- Plan Agrícola

C. GENERALIDADES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

1. ANTECEDENTES

La Dirección de Administración y Finanzas surge cuando fue creada la ONG en el año 2001, como un elemento importante para garantizar el óptimo funcionamiento a través del manejo de los recursos con los que cuenta la misma.

Desde su creación ha sido administrada solo por una persona, el Director de la unidad y es éste el encargado de garantizar el cumplimiento de todas las funciones delegadas a la dirección como administración y distribución de recursos financieros y humanos.

En el año 2012 la Dirección sufre una transición, debido a que el director es trasladado hacia las oficinas centrales de TECHO-Chile por lo que la Dirección de TECHO-El Salvador fue asumida por un nuevo miembro. Es entonces cuando el nuevo Director se encuentra con barreras que impiden su desempeño, debido a que no se posee herramientas básicas que permitan llevar el monitoreo y control de las funciones de la Dirección. Es de ésta forma cuando se detecta la necesidad de poseer un Sistema de control que permita fortalecer la Dirección.

2. IMPORTANCIA

La importancia del funcionamiento de la dirección se puede analizar en dos vías:



Tomando en cuenta lo anterior, los gerentes deben prestar atención a ésta Dirección y se debe acondicionar con el personal idóneo y suficiente para lograr cumplir todas las funciones. A mayor importe de fondos mayor será la información necesaria para gestionarlos y, consiguientemente, mayor ha de ser los miembros de la Dirección que generen y gestionen esa información.

3. OBJETIVOS

- Administrar el personal.
- Involucrar a los voluntarios y directores en el cuidado de los recursos organizacionales, en la gestión de procesos ordenados y en los proyectos de mejora.
- Entender que desde todas las áreas se erradica la extrema pobreza (es un privilegio).
- Mantener, cuidar y administrar adecuadamente los recursos de la fundación con austeridad, justicia e inteligencia.
- Detectar, organizar e implementar planes de mejora en función de la reducción de costos y gestión de procesos internos.
- Cumplimiento de las obligaciones organizacionales en el pago de facturas, servicios, seguros e impuestos.

4. FILOSOFÍA

La Dirección de Administración y Finanzas actualmente no tiene definida la Misión, Visión y Valores específicos para la unidad.

5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

a. Organigrama: La Dirección Administración y Finanzas actualmente no posee organigrama.

b. Funciones Principales:

- Velar por la correcta asignación de los recursos financieros, teniendo siempre presente los criterios y los fines de TECHO.
- Administrar al personal de la oficina en los temas prácticos de contratación, finiquitos, beneficios sociales, pago de sueldos, etc.
- Gestión de la tesorería (pago de proveedores, solicitudes, caja chica, reembolsos)
- Administrar y planificar la compra de insumos y servicios de la Oficina.
- Administrar mobiliario y equipos de la oficina. (sesiones, líneas telefónicas, teléfonos celulares, Internet, escritorios, sillas, impresoras, carpetas, hojas, etc.)
- Administrar las cuentas bancarias, llevar la Contabilidad al día, realizar y analizar estados financieros
- Velar por el cumplimiento de las exigencias fiscales y tributarias del país, realizar análisis mensuales de ingresos y egresos, indicadores de eficiencia y control presupuestario

D. GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS

1. DEFINICIONES

- Un sistema es una red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo con un esquema integrado para lograr una mayor actividad
- Es un conjunto organizado, formando un todo, en el que cada una de sus partes están interrelacionadas a través de un orden lógico, que concatena sus actos hacia el fin determinado.⁹
- Es la agrupación de personas, recursos, conceptos y procedimientos que intentan obtener una función identificable y servir a un objetivo¹⁰

En general se puede resumir que un sistema es un proceso continuo que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaz de transformar insumos en productos para satisfacer objetivos de su ambiente.

⁹Gómez Ceja, Guillermo, Planeación y organización de Empresas, 8° Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, 1994, Pág.326

¹⁰Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistema y Procedimientos Administrativos, tercera edición, Editorial Thomson Learning, junio 2006, página 20

Está compuesto por una serie de elementos que al concatenarse pueden formar un elemento para un sistema más grande. Los elementos del sistema pueden ser desde procedimientos, procesos y actividades hasta recursos humanos, financieros o materiales.

2. IMPORTANCIA

La administración de una organización consiste fundamentalmente en la capacidad de manejar sistemas complejos, en mayor o menor grado. Los sistemas y su estudio cobran importancia de acuerdo con el desarrollo de las organizaciones. Se puede afirmar que los procedimientos, formas y métodos para llevar a cabo las actividades son elementos componentes del sistema.

La práctica administrativa adecuada y actualizada, será resultado de los sistemas utilizados. Éstos por lo tanto deben de ser realistas, objetivos y flexibles, de modo que vayan acorde con el momento histórico y la situación en que sean implantados. Es necesario también que sean claros y que den la posibilidad a cambios estructurales, pero no de esencia. La administración es en sí una metodología efectiva aplicable a las actividades y a las relaciones humanas, siendo los sistemas un medio de acción y de resultados. Mediante ellos se evita que se pierdan de vista los objetivos primordiales de la empresa, pues de no ser por ellos se caería en divagaciones.

Los sistemas que se elaboran sin haber considerado posibles situaciones de cambio corren el riesgo de quedar obsoletos e inservibles.

3. CARACTERÍSTICAS

Todo sistema, cualquiera que sea su naturaleza, tiene tres características básicas:

Todo sistema contiene otros sistemas (subsistemas) y a la vez está contenido en otros de carácter superior. Esto da como resultado, haciendo hincapié en la idea, una categorización de suprasistemas, sistemas y subsistemas.

Todos los componentes de un sistema, así como sus interrelaciones, actúan y operan orientados en función de los objetivos del sistema. Se puede deducir que los objetivos constituyen el factor o elemento que direcciona todas las partes del conjunto.

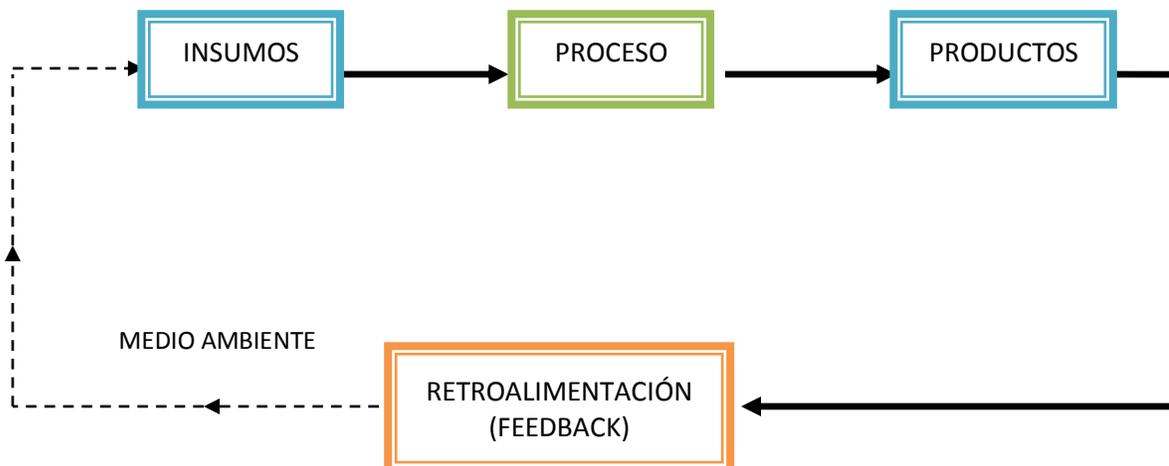
La alteración o variación de una de las partes o de sus relaciones incide en las demás y en el conjunto. Sin dejar de reconocer la importancia de las otras características, ésta constituye uno de los soportes básicos para la construcción del modelo o matriz de análisis administrativo.

4. ESTRUCTURA

Los sistemas en general se dividen en tres partes diferentes: Entradas (Inputs), Procesos y Salidas (Outputs). Están rodeados por un entorno frecuentemente conectados con un mecanismo de retroalimentación.

- a. **Inputs:** incluyen todos aquellos elementos que entran al sistema.
- b. **Procesos:** se incluyen todos los elementos necesarios para convertir las entradas en salidas.
- c. **Outputs:** describen los procesos terminados o las consecuencias de arrancar el sistema.
- d. **Feedback:** es el flujo de información de decisor concerniente a las salidas del sistema, es lo que se denomina Retroalimentación. Basándose en dicha información el decisor puede modificar las entradas, proceso o ambos.

Por lo tanto un sistema es un procesador que cambia las entradas en salidas según se ejemplifica en el siguiente diagrama:



5. CLASE DE SISTEMAS

Existen tres clases de sistemas los cuales son:

SISTEMAS ABIERTOS

- Se caracterizan porque su estado original se modifica constantemente, por la acción retroalimentadora del ambiente desde su nacimiento hasta su extinción; su supervivencia depende de su capacidad de adaptación a las exigencias del medio ambiente en el que vive.

SISTEMAS SOCIALES

- Se caracterizan por estar constituidos por grupos de seres humanos y por ser una alta capacidad de adaptabilidad al ambiente en el que viven. Son dinámicos y actúan con base en objetivos y metas que se fijan .

SISTEMAS CERRADOS

- Se caracterizan porque no tienen capacidad de cambio por sí mismos para adaptarse a las demandas del ambiente son irreversibles y su estado presente y final está determinado por su estado original.

6. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Los sistemas administrativos son un conjunto de elementos (recursos humanos, materiales, técnicos) que se interrelacionan entre sí con un orden sinérgico de manera que se lleven a cabo actividades del proceso administrativo aplicado a las áreas funcionales de la empresa como producción, finanzas, mercadotecnia, etcétera para que de manera integral la empresa sobreviva, evolucione y se desarrolle.

Los sistemas administrativos son considerados las herramientas básicas de cualquier organización. La utilización de los sistemas administrativos ayuda al logro de los objetivos que persigue la organización.

El sistema administrativo está relacionado básicamente con la toma de decisiones para planear, organizar, dirigir y controlar el esfuerzo personal en una organización¹¹

7. FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS SISTEMAS EN LA ADMINISTRACIÓN¹²

Las funciones de los sistemas en la administración deben quedar enmarcadas dentro de la estructura orgánica de una empresa, en una unidad o departamento que por su situación jerárquica pueda conseguir sus objetivos.

El sistema administrativo debe ejecutar las funciones siguientes:

- Estudiar y analizar permanentemente la organización y el funcionamiento general de la empresa o área de estudio.

¹¹Introducción a la Administración Con Enfoque de Sistemas Escrito por Joaquín Rodríguez Valencia, cuarta edición, pág. 174

¹² Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, Joaquín Rodríguez Valencia pág. 61-69, tercera edición.

- Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- Estudiar y analizar permanentemente los procedimientos y relaciones de organización en términos de límite en la estandarización del trabajo, la simplificación y la medición de la productividad.
- Diseñar sistemas más eficientes y comparar con las distintas opciones de selección.
- Formular manuales administrativos que incluyan todos los elementos necesarios para cada sistema aprobado, observando su aplicación y actualización.

E. GENERALIDADES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

1. PLANEACIÓN

a. Definiciones

- Consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo)¹³
- Procedimiento que implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para llevar a cabo las primeras y alcanzar los segundos; requiere tomar decisiones, esto es, elegir entre alternativas de futuros cursos de acción.¹⁴

De este modo los planes constituyen un método racional para el cumplimiento de objetivos preseleccionados. La planeación y el control son etapas mutuamente relacionadas en la administración.

¹³ **Administración**, Stephen P. Robbins, Mary Coulter, 7a. Edición editorial Pearson, año 2005 página 159.

¹⁴ **Administración**, Harold Koontz y Heinz Weihrich, 12a. edición, editorial Mc Graw Hill, año 2004 página 122

Todo intento de control sin planes carece de sentido, porque la gente no tendrá manera de saber si efectivamente se dirige a dónde quiere ir (resultado de la tarea de control) sin antes saber dónde quiere ir (parte de la tarea de planeación). Así, los planes proporcionan las normas de control.

b. Tipos de planes



- **Propósitos o Misiones:** en la misión o propósito se identifica la función o tarea básica de una empresa o institución o de una parte de ésta.
- **Objetivos o Metas:** son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole.

- **Estrategias:** es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.
- **Políticas:** son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones.
- **Procedimientos:** son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.
- **Reglas:** en ellas se exponen acciones o prohibiciones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona.
- **Programas:** son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado.
- **Presupuesto:** es la formulación de resultados esperados expresados en términos monetarios.

c. Pasos de la Planeación



2. ORGANIZACIÓN

a. Definiciones¹⁵

- Las organizaciones son unidades sociales (o grupos humanos) debidamente contruidos y reconstruidos para buscar fines específicos.
- Es el arreglo personal para facilitar el logro de ciertos propósitos preestablecidos, a través de una adecuada ubicación de funciones y de responsabilidad.

¹⁵ Organización y administración universitarias, Boris Yopo, Biblioteca central de Buenos Aires, año. 1970, Página 3

b. Organización Formal e Informal¹⁶

- **Organización Formal:** es la estructura intencional de funciones en una empresa organizada formalmente. La organización formal debe ser flexible. Debe dar lugar a la discrecionalidad, la utilización del talento creativo ventajoso y el reconocimiento de los gustos y capacidades individuales en las organizaciones más formales. No obstante, en una situación grupal los esfuerzos individuales deben canalizarse hacia metas grupales y organizacionales.
- **Organización Informal:** es una red de relaciones interpersonales que surge cuando se asocia la gente, de este modo, las organizaciones informales -relaciones que no aparecen en los organigramas- podrían incluir al grupo a otras áreas de la empresa que no han sido contempladas.

¹⁶ Administración, Harold Koontz y Heinz Weihrich, 12a. edición, editorial Mc Graw Hill, año 2004 página 243

c. Estructura y proceso de organización.

Para concebir la función de organización como un proceso es preciso considerar varios elementos fundamentales:

La estructura debe ser el reflejo de los objetivos y planes

Ser el reflejo de la autoridad con que cuenta la dirección de una empresa

Debe responder a las condiciones en las que se encuentra la organización

Lógica de la organización:

- Establecimiento de los objetivos de la empresa.
- Formulación de los objetivos, políticas y planes de apoyo.
- Identificación, análisis y clasificación de las actividades necesarias para cumplir esos objetivos.
- Agrupación de esas actividades de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles y con la mejor manera de utilizarlos dadas las circunstancias.
- Delegación al responsable de cada grupo de la autoridad necesaria para el desempeño de las actividades.
- Enlace horizontal y vertical de los grupos entres sí, por medio de relaciones de autoridad y flujos de información.

3. DIRECCIÓN

a. Definiciones

- Es el proceso que consiste en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.¹⁷
- Dirigir implica mandar, influir, motivar, a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección.¹⁸

b. Motivación

Las motivaciones humanas se basan en necesidades, ya sea consciente o inconscientemente experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos, otras pueden considerarse secundarias.

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

¹⁷ Administración, Harold Koontz y Heinz Weihrich, 12a. edición, editorial Mc Graw Hill, año 2004 página 494

¹⁸ Administración, James A. F. Stoner, Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, 6ª edición, Editorial Pearson, año 1996. Página 13

c. Liderazgo

Es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales.

- **COMPONENTES**

Para hacer uso eficaz y responsable del poder.

Comprender que los seres humanos tienen diferentes motivaciones en diferentes momentos y situaciones.

Capacidad de inspirar a los seguidores para que ejerzan todas sus capacidades,

Capacidad para actuar en favor del desarrollo de un clima organizacional.

d. Comunicación

Aunque la comunicación se aplica a todas las fases de la administración, es particularmente importante en la función de la Dirección. Por lo tanto Comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla.

El objetivo de la comunicación en una empresa es sustentar un cambio, moverá a la acción para el bien de la compañía. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integra las funciones administrativas

4. CONTROL

a. Definiciones

- Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado¹⁹.
- Es el proceso de vigilar las actividades para cerciorarse que se desarrollen conforme a lo planeado y para corregir cualquier desviación evidente²⁰.

b. Importancia

Una de las razones por la que se requiere el control es porque cualquier plan se puede desviar, y se utiliza para vigilar los cambios del ambiente, es decir; evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo así como sus repercusiones en el avance de la organización.²¹

¹⁹ Análisis administrativo, técnicas y métodos, Carlos Hernández Orozco, 1ª edición, año 1996 Página 191

²⁰ Administración I y II, Lic. Américo Alexis Serrano, 1ª Edición, año 2006, Editorial UCA, Página 227

²¹ Administración, James Arthur Finch Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Pilar Mascaró Sacristán, Editorial Pearson Education, Página 612.

c. Objetivos.²²

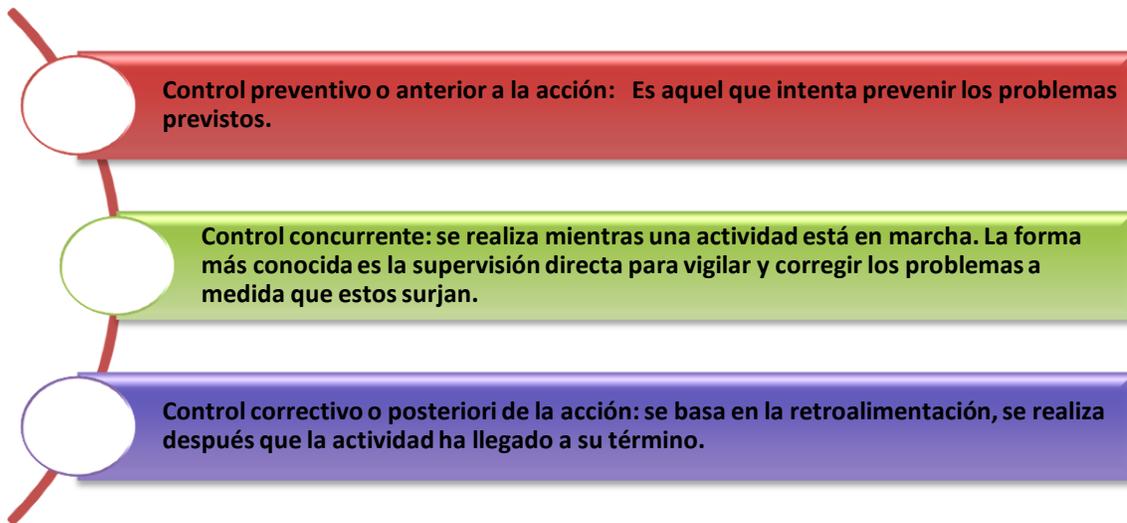
- Ser instrumento para la toma de decisiones.
- Ser instrumento para comparar los resultados con los planes preestablecidos.
- Ser un instrumento para corregir las desviaciones significativas.

d. Características

- Establece estándares de desempeño.
- Mide los resultados presentes.
- Compara estos resultados con las normas establecidas.
- Toma medidas correctivas cuando se presenten desviaciones.
- Las técnicas y los sistemas de control son aplicables a cualquier actividad administrativa.
- Se constituye para los jefes en una herramienta, a través de la cual se comprueban si los objetivos de la empresa son alcanzados conforme a la planificación.

²²Sistema de Control Administrativo para Fortalecer El Servicio de Agua Potable de la ADESCO Loticalpus, Lotificación Chancala, Municipio de Mejicanos, Universidad de El Salvador Chévez Cruz, Omar Antonio, EsquivelRecinos, Karina Joan ,Peña Quintanilla, Zenayda Azucena Tesis 2012, Departamento De San Salvador", Página 12.

e. Tipos.²³



f. Técnicas de control.²⁴

Son los recursos para controlar las operaciones de una empresa.

A continuación se mencionan las siguientes:

- **Técnicas presupuestales**

En el cual los planes y objetivos se encuentran expresados en términos cuantitativos, lo que facilita grandemente la comparación de lo actuado con relación a lo planeado.

²³ Stephen P. Robbins, Mary Coetzer "Administración" 10a Edición Editorial Pearson, Pág.563.

²⁴ Administración I y II, Lic. Américo Alexis Serrano, 1ª Edición año 2006, Editorial UCA, Página 239

- **Técnicas no presupuestales**

Recursos de control utilizados frecuentemente en forma conjunta con los presupuestos, entre los cuales se encuentran:

- Reportes o análisis especiales.
- La observación directa.
- Análisis del punto de equilibrio.
- Programa de auditoría.

- **Técnicas modernas de control**

- **Técnicas de revisión y evaluación de proyectos (PERT):** Permite planificar y controlar el desarrollo de un proyecto. Analiza las tareas involucradas en completarlo y especialmente el tiempo para cada tarea, identificando el tiempo mínimo necesario (tiempos probabilísticos), representándolas de forma gráfica.
- **Gráficos de GANTT:** Tiene como objetivo mostrar el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado. Esta herramienta no solo servirá para la planificación de los contenidos, sino para su posterior control y reasignación de actividades en los espacios no críticos.

Este diagrama de planificación de tiempos, es un modelo a seguir, las tareas se deberán complementar de forma ordenada y consecutiva.

- **Costeo directo:** Es un sistema de operación que valúa los costos que están directamente relacionados con el producto final considerando únicamente los gastos variables y dejando fuera los gastos fijos ya que estos son asumidos como parte de la operación y se llevan directamente al Estado de Resultados.

- **Investigación de operaciones:** Es una rama de las matemáticas que consiste en el uso de modelos matemáticos, estadística y algoritmos para realizar un proceso de toma de decisiones. Frecuentemente trata del estudio de complejos sistemas reales, con la finalidad de mejorar (u optimizar) su funcionamiento.

La investigación de operaciones permite el análisis de la toma de decisiones teniendo en cuenta la escasez de recursos, para determinar cómo se puede optimizar un objetivo definido.

g. Proceso de control

Es el proceso que consiste en medir el rendimiento real, compararlo con un estándar y aplicar la acción administrativa apropiada para corregir las desviaciones a los estándares inadecuados.²⁵

El proceso de control puede esquematizarse de la siguiente manera:



²⁵Control de la gestión empresarial, Juan F. Pérez Carballo Veiga 7^a Edición, año 2008, Editorial ESIC, página 35

h. Principios.²⁶

- **Equilibrio:** A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarle el grado de control correspondiente. De la misma manera la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se están cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.
- **Oportunidad:** El control, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.
- **Objetivos:** Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos. Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si, a través de él, no se revisa el logro de los mismos.

²⁶Sistema de Control Administrativo para Fortalecer El Servicio de Agua Potable de la ADESCO Loticalpus, Lotificación Chancala, Municipio de Mejicanos, Universidad de El Salvador Chévez Cruz, Omar Antonio, Esquivel Recinos, Karina Joan, Peña Quintanilla, Zenayda Azucena Tesis año 2012, Departamento De San Salvador Página 16.

- **Desviaciones:** Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de manera que sea posible conocer las causas que lo originaron, a fin de tomar medidas necesarias para evitarlas en futuro.
Es inútil detectar desviaciones si no se hace el análisis de las mismas y si no se establecen medidas preventivas y correctivas.
- **Costeabilidad:** Un control sólo deberá implantarse si su costo se justifica en los resultados que se esperen de él; de nada servirá establecer un sistema de control si los beneficios financieros que produce resultan menores que el costo y el tiempo que implican su implantación.
- **Excepción:** El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente que funciones estratégicas requieren el control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

- **Función controladora:** Este principio es básico, ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

Toda la información contenida en este capítulo es de utilidad para el conocimiento de la estructura interna de la ONG Techo El Salvador, así como también el funcionamiento de la Dirección de administración y finanzas, además servirá de base para poder realizar el diagnóstico a través de la aplicación de las diferentes técnicas de recolección de información.

CAPÍTULO II

"DIAGNÓSTICO DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO-EL SALVADOR"

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Fue fundamental realizar la investigación de campo, ya que por este medio se logró recolectar la información necesaria para determinar la situación actual de la ONG, la cual es de vital importancia para crear una propuesta de un sistema de control para fortalecer la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. GENERAL

Diseñar un sistema de control para fortalecer la dirección de administración y finanzas de la ONG Techo El Salvador.

2. ESPECÍFICOS

- Conocer los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de la ONG Techo El Salvador.
- Analizar las estrategias que han implementado para el logro de los objetivos organizacionales.

- Analizar la situación actual de la ONG, con el fin de detectar oportunidades de mejora, buscando el fortalecimiento de la Dirección de Administración y Finanzas.

C. METODOLOGÍA UTILIZADA

1. MÉTODO

Los métodos son de ayuda en la obtención de datos, ya que por medio de la realización de cada uno de sus procesos sistemáticos ha sido posible la recolección de información. A continuación se detalla cada uno.

a. CIENTÍFICO: Se utilizó el método científico por ser un conjunto de procesos sistemáticos, controlado y crítico. La aplicación de este método fue importante ya que permitió una sucesión de pasos lógicos a través de la observación para poder así validar o rechazar las posibles hipótesis sobre la problemática a desarrollar en la Organización No Gubernamental TECHO El Salvador.

b. ANÁLITICO: Se aplicó este método con el fin de separar ordenadamente cada uno de las necesidades o problemáticas que presenta la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador. Habiéndose separado se analizaron

cada una de las partes para identificar las causas que producen la problemática y poder aportar soluciones que beneficien el desarrollo de los procesos y hacer las actividades administrativas y financieras más eficientes.

c. INDUCTIVO: Se recurrió a la investigación inductiva, ya que de ésta manera se complementa el método analítico. Se partió del estudio de hechos particulares a generales a fin de obtener como resultado final conclusiones que aporten información sustancial. Para ello se utilizaron la observación directa para establecer un diagnóstico como paso inicial, y se analizaron los procesos y procedimientos que se realizan en la Dirección de Administración y Finanzas para determinar un Sistema de Control que asegure el óptimo funcionamiento de la Dirección.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizada fue **cuantitativa**, con el fin de poder analizar los datos recolectados de forma numérica y bajo la ayuda de herramientas estadísticas. El conocer donde inició el problema de la Dirección de Administración y Finanzas y el tipo de incidencias que existen en cada una de sus partes hace posible la aplicación de un método de investigación y generar resultados descriptivos y generalizados.

3. TIPO DE DISEÑO

Se utilizó el tipo de diseño **no experimental**, ya que se observaron los problemas de la ONG TECHO El Salvador lo cual permitió analizarlos y poder definir de manera adecuada cuales son las deficiencias de la organización sin afectar el medio en el cual se desarrollan las actividades cotidianas. Lo anterior se realizó a través de la recolección de datos en un solo momento, y en tiempo único para identificar las variables que afectan las actividades que realiza el personal de la ONG e identificar la incidencia de los problemas en el proceso del desarrollo de las actividades; siendo así un diseño No experimental, Transversal Descriptivo.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

a. PRIMARIAS: Para el desarrollo de la investigación se utilizó toda la información que proporcionó la ONG Techo El Salvador, haciendo uso de la recolección de datos por medio de encuestas, entrevistas y observación directa. Dicha información fue sustancial para la ejecución de la investigación.

b. SECUNDARIAS: Las fuentes en las que se basó la investigación fueron: La Constitución de la República de El Salvador, Código Civil, Ley de Asociaciones y Fundaciones,

Ley del Impuesto Sobre la Renta; estas son normas que se deben cumplir dentro de la ONG de manera obligatoria, además de libros y material sobre el tema.

D. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. TÉCNICAS

Se utilizaron las técnicas de entrevista, encuesta y observación directa; para la recolección de datos a fin de hacer más efectivo el proceso de investigación.

a. ENTREVISTA: Esta técnica fue de gran utilidad, ya que proporcionó información de carácter exploratorio a través de la entrevista dirigida al personal ejecutivo y Directores que labora dentro de la ONG TECHO El Salvador. Entre ellos se entrevistó a Gerente General, Director de Administración y Finanzas, Director de Recursos, Director de Formación y Voluntariado, Director de Construcción, Director de Habilitación Social.

El desarrollo de las entrevistas permitió conocer diferentes puntos de vista de cada Director, además de indagar en los antecedentes del problema y a su vez se establecieron posibles vías de solución.

b. ENCUESTA: Esta técnica fue muy importante para poder diseñar un instrumento de recolección de información el cual fue dirigida a la población en estudio en la ONG Techo El Salvador que para tal caso fueron el personal administrativo (por honorarios y voluntariado) en total fueron 27, así como también a los voluntarios de campo de la ONG Techo El Salvador en total fueron 47. Se realizaron 2 visitas a la ONG para recopilar los datos, además de asistir a una reunión de Voluntarios que se realizó en las instalaciones de la "Universidad Centroamericana José Simeón Cañas" con el fin de recopilar las encuestas de todos los voluntarios. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el censo, ya que la población a la que iba dirigida era muy pequeña para sacar una muestra.

c. OBSERVACIÓN DIRECTA: Esta técnica permitió obtener información del comportamiento de las personas que laboran en la ONG, así como también del manejo de los procesos y desarrollo de las actividades, todo esto se pudo observar mediante visitas presenciales teniendo contacto directo con las unidades de análisis en su ambiente natural. Se hizo uso de cámara fotográfica con el fin de capturar momentos y actividades que se realizaban.

2. INSTRUMENTOS

Permitió obtener información certera de las diferentes áreas de trabajo y así identificar cuál es la que tiene mayor dificultad y que afecta directamente a la Dirección de Administración y Finanzas. Por tanto, se utilizaron:

- a. **GUÍA DE ENTREVISTA:** para poder realizar la entrevista fue necesario contar con una guía de preguntas la cual se realizó previamente y contenía preguntas abiertas para que el personal (que en este caso fueron los Directores de las diferentes áreas), pudieran relatar cuáles son las tareas y actividades que desempeñan y cuáles son las funciones que realizan diariamente. Además de identificar los procesos deficientes. Se entrevistó a **6 Directores**.

- b. **CUESTIONARIO:** este instrumento fue de vital importancia para el desarrollo de la encuesta. Se entregaron al personal y voluntariado de la Organización un cuestionario con una serie de preguntas de tipo abiertas y cerradas relacionadas con la problemática. Se encuestó a 27 del personal administrativo y a 47 voluntarios de campo.

c. GUÍA DE OBSERVACIÓN: Esta se llevó a cabo con la presencia física del equipo de trabajo de investigación durante las diferentes visitas a la ONG TECHO El Salvador.

E. IDENTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS

Se tomó en cuenta a todo el personal que trabaja de manera permanente y voluntaria en la ONG TECHO El Salvador. Estas se detallan a continuación:

UNIDADES DE ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none">• Personal Ejecutivo
<ul style="list-style-type: none">• Directores
<ul style="list-style-type: none">• Personal Administrativo<ul style="list-style-type: none">✓ Honorarios✓ Voluntarios
<ul style="list-style-type: none">• Voluntario de Campo

F. UNIVERSO Y MUESTRA

1. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.

Para el desarrollo de la investigación se tomó como universo el siguiente:

Universo	
Unidad de análisis	Total
• Personal Ejecutivo	2
• Directores	6
• Personal Administrativo	
✓ Honorarios	6
✓ Voluntarios	32
• Voluntario de Campo	68
GRAN TOTAL	114

2. CÁLCULO DE LA MUESTRA

Debido a que el universo es pequeño no se calculó la muestra, por tanto, el universo es igual a la muestra. En este caso se realizó **un censo** para poder desarrollar la investigación.

G. TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos fueron procesados mediante Microsoft Excel; donde se vaciaron los datos recolectados de los cuestionarios. Luego se procedió a ordenarlos en tablas para luego graficar los resultados y así poder realizar el comentario de los datos. Esto permitió tener la base para diagnosticar sobre la situación actual de la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador.

H. ALCANCES Y LIMITACIONES

1. ALCANCES

La investigación titulada "Sistema de control para fortalecer la Dirección de administración y finanzas de la ONG Techo El Salvador" estuvo dirigida a los voluntarios, de los cuales se encuestaron 27 del personal administrativo y 47 voluntarios de campo; realizando también 6 entrevistas a los Directores de las diferentes áreas de la ONG, durante las entrevistas proporcionaron el espacio físico, disposición de tiempo y facilidad para convocar a las unidades de análisis. Todo esto con el fin de obtener información relevante sobre la situación actual de la ONG Techo El Salvador.

2. LIMITACIONES

Al realizar la investigación de campo se presentaron las siguientes limitaciones:

- Retraso en la recolección de información mediante entrevistas y encuestas, debido al período de vacaciones de fin de año. Los voluntarios y el personal de la ONG TECHO el Salvador no se presentaron a laborar desde finales del mes de diciembre e inicios de enero, período que abarcó la etapa de diagnóstico.
- Demora en la difusión de encuestas ya que por ser una Organización donde su principal fuerza de trabajo son estudiantes universitarios, estos se ausentan en el mes de diciembre por dedicarse a sus evaluaciones de cierre de ciclo académico, como consecuencia no fue posible cubrir toda la unidad de análisis que involucra el voluntariado.
- En la unidad de análisis Personal Administrativo solamente se encuestó a 27 personas, de las cuales solo 6 fungen con honorarios y 21 en calidad de voluntarios. Se tiene una diferencia de 5 voluntarios que no fueron encuestados.

- En la unidad de análisis Voluntario de Campo se encuestaron 47 personas de un total de 68 planificadas. Se tiene una diferencia de 21 voluntarios de campo que no fueron encuestados.
- Durante el desarrollo de las Entrevistas, como limitante se tuvo la no realización de todas las entrevistas a los directores de la ONG Techo El Salvador, ya que hubieron cambios en las directrices de la Dirección Social y de la Dirección de Comunicaciones por lo que al ser personal nuevo dentro del cargo, no poseían conocimiento previo de la ONG y de los procesos que se han llevado a cabo. Por lo que no se pudo entrevistar a dichas personas.

I. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Para conocer la situación actual de la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG TECHO El Salvador, se elaboró el presente diagnóstico el cual se realizó tomando de base los resultados obtenidos en la investigación de campo a través de las entrevistas, encuestas y observación directa.

A continuación se muestran los resultados obtenidos:

1. Filosofía organizacional

Es importante conocer sobre la filosofía de la Organización ya que ésta explica la razón de ser de la ONG y el conjunto de valores que definen el carácter fundamental de la misma, permite crear un sentido de identidad y pertenencia a ella. Actualmente el conocimiento de la misión y visión en el recurso humano de la ONG es buena, ya que el voluntario administrativo y de campo mencionan conocer la misión, visión y objetivos de la institución.

Sin embargo, los voluntarios también mencionan conocer los valores, pero al indagar el detalle de éstos se logra detectar que los valores que vive el voluntariado son diferentes a los de la organización. Esto es debido a que no se considera de gran importancia fomentar la misión, visión, valores y objetivos en los voluntarios, ya que se asume que ellos lo asimilan mediante la práctica con el compromiso que adquieren. La Dirección de Administración y Finanzas no cuenta con misión, visión, objetivos y valores.

(Según Cuestionario dirigido al Voluntario de Campo y al voluntario administrativo preguntas #5, 6, 7 en ambos y Entrevista dirigida a los Directores pregunta #1)

2. Estructura organizativa

Según datos obtenidos los voluntarios administrativos en su mayoría manifiestan conocer el organigrama de la ONG, de estos casi la mitad está dentro de una línea de mando, ya que poseen personal a su cargo. El conocimiento y dominio de las funciones que el personal realiza así como el objetivo de cada puesto, evita la duplicidad en los procesos y minimiza la utilización de recursos. Se pudo observar que la ONG ha tenido cambios recientes en su estructura y muchos voluntarios administrativos y de campo aun no la conocen, por lo que es una debilidad actual.

Los voluntarios de campo dominan a grandes rasgos las funciones que su puesto requiere; cuando se preguntó que mencionarían 3 funciones que desempeñan, la mayoría de ellos sólo mencionaba una o dos, esto denota el poco conocimiento que se tiene sobre el cargo que desempeñan. Esta situación se da debido a que hay poco flujo de información y a la vez porque la ONG no tiene diseñado un perfil de puesto actualizado.

Según la estructura organizativa actual la Dirección de Administración y Finanzas no cuenta con personal de apoyo, por lo que todas las funciones están centralizadas en el director de la misma.

(Según Cuestionario dirigido al personal administrativo preguntas #8 y 9 y Cuestionario dirigido a los voluntarios de campo pregunta #11)

3. Planes de trabajo

Los planes son herramientas importantes que ayudan a alinear los esfuerzos para cumplir objetivos de la institución, la ONG Techo aplica ciertos planes entre ellos Estrategias a través de los planes de acción y presupuestos.

Según los resultados de la investigación, cada una de las direcciones tiene como responsabilidad crear su plan de acción anual, mismo con el que es monitoreado y medido según el cumplimiento de metas. Esta planificación se hace a inicio de año y existen jornadas donde el jefe inmediato superior Gerente General y Director Social, se encargan de evaluar y aprobar los planes de cada Director, Es decir; La gerencia general revisa, evalúa y aprueba el plan y su respectivo presupuesto a las Direcciones de: Comunicaciones, Legal, Recursos y Administración y Finanzas. De igual manera el director social es el encargado de revisar, evaluar y aprobar los planes y presupuestos de las direcciones de: Formación y Voluntariado, Construcciones y Habilidadación Social.

Cada director debe de contemplar sobre los ejes que deben de actuar y los parámetros que debe de cumplir, monitoreos desde

Chile, auditorías internas, externas y supervisión de los jefes inmediatos. Aunque según la actividad es recomendable no hacer planes rígidos, tal es el caso de Construcción que tiene que responder ante solicitudes y por ningún motivo se puede dejar sin casa a una familia que la haya solicitado y necesite.

Existen direcciones como la de Habilitación social que realizan planes semestrales, debido a la forma de trabajo ya que los planes que llevan a las comunidades duran 6 meses por lo que es necesario hacer una nueva planeación para el siguiente semestre. Los directores son monitoreados por medio del cumplimiento de planes y presupuestos mediante reuniones mensuales y en ocasiones semanales.

(Según Entrevista dirigida a directores preguntas #2 y 6 y Entrevista dirigida a Gerente General pregunta #10)

4. Manuales Administrativos

Según la investigación realizada, solamente la Dirección de Administración y finanzas tiene un manual de procesos que sirve de guía para elaborar algunos procedimientos financieros y contables más significativos de la dirección, sin embargo no abarca el área administrativa de la dirección; las demás direcciones de la ONG si conocen y manejan muy bien los procesos pero no han documentado dichos procesos.

Cada Dirección tiene actividades concretas que cumplir, unas en vía de apoyar el funcionamiento de la ONG tales como: Administración y Finanzas, Recursos, Legal y Comunicaciones y otras en busca del fortalecimiento de las comunidades con las que se trabaja como: Formación y Voluntariado, Construcción y Habilitación Social.

La Dirección de administración y finanzas se encarga de cuidar los recursos, registrar y documentar la información financiera con transparencia, reducir los costos de funcionamiento y mantenimiento. Se encarga de reportar éstos resultados financieros de la organización a las oficinas centrales en Chile.

(Según entrevista dirigida a Directores pregunta #3).

5. Inducción.

El proceso de inducción es realizado a todo el personal que por primera vez ingresa a la ONG, el encargado de realizar este proceso es el Director de Formación y Voluntariado (F&V) con una jornada que dura aproximadamente 2 horas en la que se les da a conocer las generalidades de la institución: historia, misión, visión, valores, proyectos, direcciones de la ONG y el manual del trabajador, entre otras. Posterior a la inducción realizada por F&V, el director responsable del personal le distribuye y

explica sus funciones, con el fin que se adapte rápidamente a la ONG. Ésta práctica es más certera en los Voluntarios administrativos, que en su total reciben la inducción. Sin embargo existe una pequeña variante para los voluntarios de campo, donde algunos se incorporan a las actividades o proyectos sin conocimiento previo de la ONG y de las actividades que realizarán. Por lo que se vuelve necesario monitorear la rotación de los voluntarios de campo para determinar los puntos de inserción de los mismos y cubrir esa brecha.

(Según Cuestionario dirigido a personal administrativo pregunta #14, Cuestionario dirigido a voluntarios de campo #11, Entrevista dirigida a Gerente General pregunta #7 y Entrevistas dirigidas a Directores pregunta #11)

6. Capacitación

Los voluntarios administrativos y de campo mencionan que la ONG, les brinda capacitaciones periódicamente de diferentes temáticas dentro de las cuales destacan: emprendedurismo, trabajo en equipo y motivación, entre otras. De acuerdo a los datos obtenidos, la ONG sí está interesada en la formación de su personal, sin embargo existen limitantes económicas y financieras que frenan la ejecución, por lo que los directores de las diferentes áreas se ven obligados a autofinanciarse las capacitaciones de carácter formativa, en los mejores de los

casos buscar becas, patrocinadores o donantes, con el fin de aplicar a la formación.

(Según entrevista a dirigida Director de Administración y Finanzas preguntas #7, 8, 9 y 10, Cuestionario dirigido a Voluntarios administrativos, preguntas #11 y 12 y Cuestionario dirigido a voluntarios de campo preguntas #9 y 10).

7. Evaluación del personal administrativo

La ONG evalúa a través de la observación directa cada área en la que se trabaja, y de igual manera se hace una evaluación conocida como evaluación 360 que se realiza dos veces al año y consiste en obtener información desde diferentes perspectivas; evalúa jefe inmediato, subordinado y compañeros de la misma línea jerárquica. La evaluación se realiza a través de internet (online) para que todos puedan tener acceso a la hora que les resulte conveniente.

El diseño del instrumento viene con lineamientos que les brindan y se los envían desde las oficinas centrales, TECHO Chile. Cada Director tiene acceso a la información y da a conocer los resultados obtenidos para poder tomar las medidas correctivas. Otro instrumento que se toma para evaluación es un análisis FODA (Fortalezas - Oportunidades Debilidades - Amenazas) y así identificar cuáles son los factores internos y

externos en los que la ONG necesita cambiar para convertir las Debilidades en Fortalezas.

(Según Entrevista dirigida al Gerente General pregunta #8 y #9 y Entrevistas dirigidas a los Directores preguntas #12 y #13)

8. Motivación.

Según la investigación realizada el personal administrativo es quien se encuentra más motivado a realizar labor social, aunque el voluntario de campo también tiene esta motivación, pero es un menor porcentaje de voluntarios que manifiestan que la razón por la que ejercen voluntariado es por el cumplimiento de Horas sociales. Aunque en su mayoría éstos manifiestan estar motivados por la labor social que realiza TECHO, este sentido de pertenencia es muy difícil de asegurar por más de dos años debido a que la mayoría de voluntarios de campo manifiesta tener de 0 a 2 años apoyando a la ONG. Este fenómeno afecta el desarrollo de las actividades tanto en procesos administrativos como en ejecución de sus proyectos, ya que se pierde la continuidad del mismo y esto conlleva a invertir tiempo.

(Según Cuestionario dirigido al personal administrativo preguntas # 3 y 4, Cuestionario dirigido al voluntario de campo preguntas # 3 y 4)

9. Trabajo en equipo

Para la ONG Techo El Salvador, el tema del trabajo en equipo es muy importante, ya que es una cualidad primordial que debe poseer cada voluntario tanto administrativo como de campo. La ONG considera que: "Los seres humanos somos seres individuales pero difícilmente podríamos sobrevivir y crear grandes cosas solos. Necesitamos de los demás para crear una sociedad en la que vivir y sacar lo mejor de nosotros mismos". Según datos obtenidos en la investigación, se pudo observar que el trabajo en equipo les ayuda a todos los voluntarios a cumplir con los objetivos, proyectos y tareas asignadas de una manera más eficaz. Cada una de las Direcciones trabaja en equipo para lograr cumplir las metas trazadas, además de practicarlo, lo transmiten a las comunidades que visitan a través de conformación de mesas de trabajo y otras actividades.

(Según Cuestionario dirigido al personal administrativo pregunta #10 y Cuestionario dirigido al voluntario de campo pregunta #8)

10. Comunicación.

De acuerdo a los datos obtenidos la ONG promueve lazos de comunicación a través de reuniones semanales entre Directores y Gerente General, además de reuniones quincenales con los coordinadores, esto con el fin de mantener el flujo de información y a su vez corregir desviaciones que se presenten.

La comunicación es esencial en cada uno de los procedimientos de las diferentes direcciones, un ejemplo de ello es la problemática que existe dentro del área de Administración y Finanzas ya que por ser una unidad que controla el presupuesto de la ONG y sus proyectos, requiere de un estricto control en el manejo de los fondos. Existe un manual del área que especifica los tiempos y documentos que se deben presentar para efectos de liquidación de gastos; sin embargo, esto no se cumple, muchos de los directores manifiestan desconocer estas políticas, esto es consecuencia de la poca comunicación entre áreas.

(Según Entrevista dirigida al Director de Construcción, pregunta #6 y Entrevista dirigida al Director de Administración y Finanzas pregunta #5).

11. Estructura Física.

Las instalaciones no cuentan con un espacio físico amplio para la realización de reuniones mediante convocatorias masivas, por lo que en estos casos se realizan fuera de las instalaciones; sin embargo se cuenta con tres salas donde se pueden realizar reuniones con capacidad para seis a diez personas como máximo. Además se visualizó que el espacio estaciones de trabajo y bodegas no tienen la suficiente capacidad para cubrir las necesidades que se demandan.

(Según Observación directa durante las visitas a las instalaciones)

12. Sistema de Control

La Dirección de Administración y Finanzas no implementa un Sistema de Control que permita el monitoreo y cumplimiento de responsabilidades. Por el momento solamente cuenta con algunas herramientas de control como Presupuesto, informe de rendición de cuentas, contabilidad y plan de trabajo que en cierta forma marca parámetros de acción sin embargo no de seguimiento y cumplimiento.

(Según Observación directa durante las visitas a las instalaciones)

J. CONCLUSIONES

- La mayoría de los voluntarios desconocen los valores y objetivos de la ONG Techo El Salvador.
- La dirección de administración y finanzas no cuenta con misión, visión, objetivos y valores.
- Se determinó que la ONG presenta inestabilidad en la estructura organizativa, debido a que recientemente se realizaron cambios en los niveles jerárquicos y no han sido

comunicados a todo el personal. En cuanto a la Dirección de Administración y Finanzas no cuenta con una estructura organizativa ni distribución de funciones, debido a que la Dirección centraliza todas sus operaciones en una sola persona.

- Se concluye que la mayoría de las Direcciones no cuentan con manuales administrativos. La Dirección de Administración y Finanzas posee un manual que describe los procesos financieros y contables que están a cargo de la dirección, únicamente cuenta con la descripción de puestos del Director bajo lineamientos de oficina central (Techo Chile).
- Se determinó que la ONG posee una buena comunicación entre las diferentes Direcciones, ya que periódicamente realizan reuniones de planificación e informativas entre Gerentes y Directores.

K. RECOMENDACIONES

- Se recomienda colocar la misión, visión, valores y objetivos de la ONG en un lugar estratégico para que todas las personas que visiten TECHO puedan identificar y conocerlos.

- Es primordial que la Dirección de Administración y Finanzas cuente con misión, visión, valores y objetivos.
- La ONG necesita dar a conocer a todo el personal el nuevo organigrama con el fin que puedan tener conocimiento de la misma, a través de reuniones y presentación de los principales cambios.
- En la Dirección de Administración y Finanzas se debe crear una estructura organizativa y establecer las funciones de cada cargo, a fin de lograr un mejor desempeño de la Dirección.
- Es importante que la Dirección de Administración y Finanzas cuente con descriptores de puestos, considerando la estructura organizativa propuesta, con el objetivo de definir los perfiles y las funciones de los puestos que conforman la Dirección.
- Se recomienda establecer políticas de comunicación, con el fin de involucrar a todo el personal en las actividades, proyectos e información relevante que permita informar a todo el personal.

CAPÍTULO III

"PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO-EL SALVADOR."

A. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

La presente propuesta contiene un sistema de control para fortalecer la dirección de administración y finanzas de la ONG Techo El Salvador. Dentro de la Planeación se muestra la propuesta de los elementos que conforman la filosofía de la ONG en general con el fin que se dé a conocer a cada voluntario, a la vez se presenta la filosofía para la Dirección de Administración y Finanzas; en la Organización se presenta el Manual de Organización, Manual de Descripción de Puestos y Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas.

La Dirección se compone del Manual de Capacitación y Manual de Comunicación; y finalmente en el Control se propone un Sistema Contable así como el establecimiento del seguimiento y monitoreo del sistema.

Se pretende que al implementar estas herramientas se faciliten y minimice el tiempo de ejecución de las actividades, así como el control y supervisión de las acciones que se realizan para mejorar el desempeño de la ONG.

B. IMPORTANCIA

Para la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador es muy primordial contar con un sistema que les permita la supervisión de las diferentes actividades que se desarrollan en la dirección y a manera de fomentar el fortalecimiento y desarrollo de la organización; logrando que la ONG tenga estabilidad y puedan seguir un proceso de todas las actividades que son necesarias e imprescindibles para lograr desarrollar la Dirección de Administración y Finanzas.

El sistema se elabora con el fin de que la Dirección cuente con un documento que refleje la organización, objetivos, funciones generales y específicas de los puestos y procesos más relevantes. Los instrumentos elaborados serán de utilidad para la ONG debido a que serán de guía en los procesos a desarrollar en la misma.

Con la implementación de dicho sistema se alcanzará mayor eficiencia en los aspectos administrativos y financieros, así como también se logrará que los procesos de administración del recurso humano sean más efectivos al igual que los procesos de finanzas que es donde posee mayor debilidad. Todo lo anterior contribuirá al fortalecimiento y desarrollo de la ONG.

C. OBJETIVOS

1. GENERAL.

Proponer los procedimientos e instrumentos que se requieren para Fortalecer la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador.

2. ESPECÍFICOS.

- Detallar el proceso a seguir a fin de establecer un Sistema de Control en la Dirección de Administración y Finanzas.
- Proporcionar políticas y estrategias que sirvan de guía para la implementación del sistema.

- Identificar los beneficios que se obtendrán a partir de la implementación del Sistema del Control para el fortalecimiento de los procesos administrativos.

D. SISTEMA DE CONTROL PARA LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ONG TECHO EL SALVADOR.

El Sistema de control estará compuesto por Planeación, Organización Dirección y Control en las cuales se proponen subsistemas, que servirán de soporte y garantizarán el correcto funcionamiento del sistema.

1. PLANEACIÓN

a. Marco Filosófico

Según lo observado, la ONG no cuenta con marco filosófico es por eso que se proponen diseños para que sean colocados en las paredes de la zona de espera y en los tres salones de reunión, que contengan la misión, visión y valores de la ONG con el fin que todo el personal administrativo, voluntarios de campo y personas externas que visitan la ONG puedan conocer y recordar la filosofía.

Propuesta de Afiches



VALORES

Solidaridad

Convicción

Excelencia

Diversidad

Optimismo

TECHO

(Este rubro no genera costos, porque es elaborado por el grupo de investigación).

Estos afiches serán colocados en la recepción y en las salas de reuniones, con el fin que cada persona perteneciente o no a la ONG pueda observarlo y logre identificarse con la ONG.

De lo anterior es relevante destacar el significado de cada uno de los valores con los que se identificará la ONG TECHO.



Solidaridad Es una empatía fundamental con la suerte de las familias más excluidas, que nos mueve a querer estar y trabajar junto a ellos, a compartir sus dificultades y anhelos, a aprender de sus capacidades y perseverancia, y a denunciar todo aquello que los margina y no les reconoce sus derechos fundamentales como seres humanos.



Convicción Superar la pobreza e injusticia en nuestro continente sí es posible, y esta certeza nos da la determinación para trabajar sin descanso y junto a otros para lograrlo, poniéndonos metas altas y desafiantes, y asumiendo los riesgos necesarios para ir más allá de todos los fatalismos que nos rodean.



Excelencia Todo nuestro trabajo debe ser de alta calidad pues va dirigido a los que menos tienen: es riguroso, puntual, siempre creativo e innovador, respetuoso de los compromisos, perseverante ante las dificultades, inteligente para reconocer errores y corregirlos, y proactivo para buscar



Diversidad Todos los jóvenes tienen en TECHO un espacio, independiente de procedencias étnicas o sociales, creencias religiosas, opciones políticas u orientación sexual, pues estamos seguros que nuestras diferencias son una riqueza para sumar esfuerzos en aquello que nos une: la lucha contra la extrema pobreza en nuestro continente.



Optimismo pues creemos que la injusticia que hoy vemos sí es posible derrotarla, y avanzamos hacia ese futuro trabajando con alegría, pues como jóvenes reconocemos el privilegio de entregar nuestras vidas por hacer de nuestro mundo un lugar más humano para todos.

(Este rubro no genera costos, porque es elaborado por el grupo de investigación).

De igual manera se propone la creación de la misión y visión para la Dirección de Administración y Finanzas.

Propuesta de Filosofía de la Dirección de Administración y Finanzas:



(Este rubro no genera costos, porque es elaborado por el grupo de investigación).

Estos afiches se ubicaran en el espacio de trabajo destinado para la Dirección de Administración y Finanzas.

2. ORGANIZACIÓN

a. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1. Introducción

El manual que se presenta a continuación contiene la estructura organizativa de la ONG, destacando los cambios propuestos para fortalecer la Dirección de Administración y Finanzas. Cuenta con instrucciones para su uso y mantenimiento, objetivos y políticas para su correcta utilización.

Se muestra el puesto propuesto para la Dirección de Administración y Finanzas, así como también para regir futuros cambios de estructura en cualquier línea jerárquica de la ONG.

Se presenta una propuesta del puesto de Asistente para la Dirección de Administración y Finanzas, debido a que se identificó la falta de éste puesto muy importante, se debe incluir en la estructura organizativa. Quien tiene como responsabilidad apoyar para solventar las necesidades que tiene ésta Dirección, de ésta forma el Director puede enfocarse en actividades más estratégicas.

2. Antecedentes

La Organización No Gubernamental TECHO-El Salvador (ahora llamada TECHO) nace en el año 2001 bajo la denominación: Asociación "Voluntarios Construyendo El Salvador" (VOCES), después de la necesidad de ayudar a las familias damnificadas por los dos terremotos durante ese año y con el apoyo de la Organización No Gubernamental Un Techo Para Chile la cual como trabajo social realizaba construcción de viviendas en Chile.

En el año 2005 tras las tragedias por el huracán Stan más de mil voluntarios, empresas y ciudadanos se volcaron a las comunidades a trabajar y se duplicó la cantidad de familias beneficiadas con el apoyo del Banco Scotiabank que desde entonces otorga un aporte permanente a la sociedad por medio de TECHO, alianza que impulsó un trabajo con las familias más vulnerables de forma permanente, logrando que en el 2006 se diera el segundo paso en el Modelo de Intervención: Habilitación Social.

En mayo de 2012 Un Techo para mi País El Salvador inicia un proceso de cambio de marca al igual las otras extensiones presentes en Latinoamérica a: TECHO seguido por el nombre del país; TECHO-El Salvador.

3. Marco Legal

En la actualidad se cuenta con instituciones y leyes con las cuales se rige la ONG Techo El Salvador, estas se detallan a continuación:

Instituciones u Organizaciones que rigen su accionar:

Existe una serie de Instituciones u Organizaciones, que velan por el buen funcionamiento de las ONG's, a través de instrumentos legales idóneos para crear una Sociedad saludable y democrática.

Dentro de éstas Instituciones se encuentran:

Ministerio de Gobernación	El Ministerio de Hacienda
<p>Registro para dar inicio legal a sus operaciones, según lo estipula la Ley de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro, en su Decreto N° 894.</p>	<p>Cumplimiento de las obligaciones tributarias tales como: pago de renta, IVA y demás tributos que el Estado exige, así como lo detalla el Código Tributario y la Ley de Impuesto sobre la Renta.</p>

4. Instrucciones

- **Para su uso:** Cuando sea requerido evaluar la estructura y unidades organizativas, así como dependencias jerárquicas, líneas de mando, etc. deberá de apegarse a los objetivos que persigue éste manual.
- **Para su mantenimiento:** Toda modificación que se realice, deberá estar a cargo de la unidad organizativa a actualizar (Director) quienes evaluarán y elaborarán la propuesta de actualización en su unidad. La supervisión de la propuesta estará bajo la responsabilidad de la Gerencia General o Director Social (dependiendo de la Dirección), en coordinación con la Junta Directiva. Éstos últimos tendrán la facultad de modificar la propuesta hasta lograr su aprobación o abstenerse al cambio.

5. Objetivos

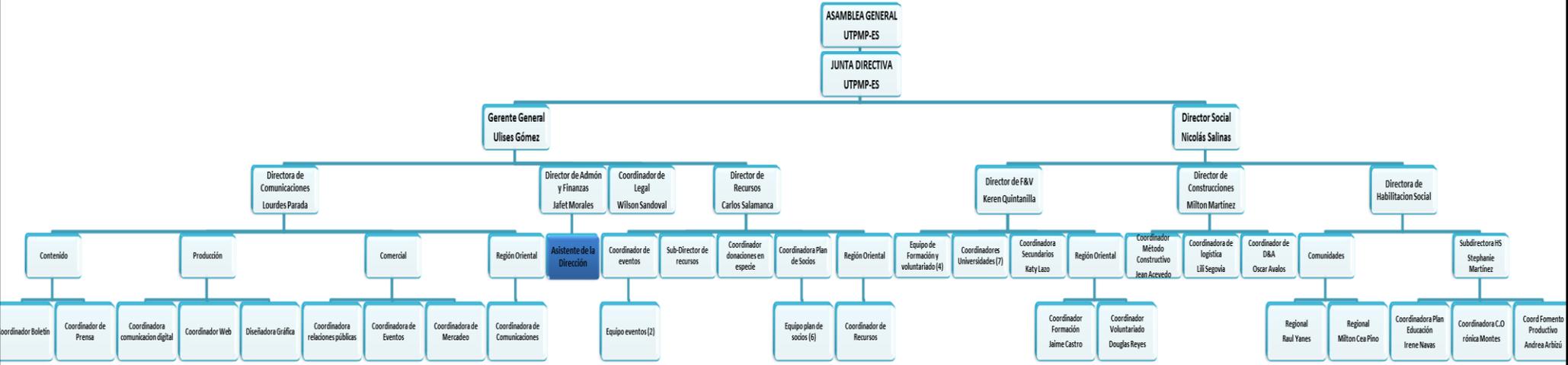
- Brindar a la ONG TECHO El Salvador, una guía para el proceso de actualización de la estructura organizativa que garantice utilizar efectivamente los recursos y desempeñar el rol de la ONG.

- Establecer parámetros para la creación y eliminación de unidades organizativas y puestos dentro de la ONG TECHO El Salvador.

6. Políticas

- El manual de organización define las relaciones de trabajo, funciones y actividades de los miembros de la Dirección de Administración y Finanzas y es de aplicación estricta para los mismos.
- Contar con los procedimientos adecuados para que todas las actividades que se lleven a cabo se realicen de la mejor forma, lo que se obtiene con el sistema de control administrativo bien diseñado y a la vez siendo ejecutado en forma efectiva.
- El manual de organización debe cumplirse en tiempo y forma necesarios para cada una de las actividades que se realicen.

7. Organigrama



SIMBOLOGÍA	
	RELACIÓN DE AUTORIDAD LINEAL
	PUESTO PROPUESTO: ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

FECHA DE ELABORACIÓN:	MAYO 2013
ELABORADO POR:	EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

a. Descripción de unidades organizativas.
• Dirección de Administración y Finanzas
Administrar eficientemente los recursos de la organización para garantizar el buen funcionamiento de la misma.
• Asistente de la Dirección de Administración y Finanzas
Apoyar en todas las actividades operativas de la Dirección para desarrollar un buen funcionamiento de la misma.

b. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

1. Introducción

El manual que se presenta a continuación contiene el descriptor de puestos a fin de fortalecer la Dirección de Administración y Finanzas de la ONG Techo El Salvador. El Presente Descriptor refleja los objetivos, políticas, funciones y estructura organizativa, lo cual ayudará a establecer las funciones correspondientes a cada uno de los miembros.

Es importante señalar que el descriptor de puestos contiene las instrucciones para su uso, funcionamiento y actualización que les sea de guía para administrar y controlar la Dirección y a su vez sea un instrumento de orientación y consulta.

2. Instrucciones

- **Para su uso:** Cuando se requiera analizar los aspectos vinculados a los puestos, delegación de autoridad y responsabilidades; éste deberá de apegarse a los objetivos que persigue el manual.

- **Para su mantenimiento:** Toda modificación que se realice estará a cargo de la Gerencia General en coordinación con la Dirección de Administración y Finanzas, quienes harán las correcciones y recomendaciones pertinentes.

3. Objetivos

- Proporcionar a la Dirección de Administración y Finanzas una herramienta administrativa que describa cada una de las funciones que correspondan a los miembros de la Dirección.
- Conocer los requisitos que debe tener un voluntario para pertenecer a la Dirección.
- Facilitar el adiestramiento y capacitación del nuevo personal que ingrese a la Dirección de Administración y Finanzas.

4. Políticas

- El manual de descripción de puestos constituirá la base para asignar funciones y responsabilidades a las personas, en cada uno de los puestos de trabajo de la Dirección de Administración y Finanzas.

- El manual de descripción de puestos será el instrumento principal para valorar y clasificar los puestos de trabajo, elaborar perfiles de puestos y respaldar la evaluación del desempeño.
- La Dirección de Administración y Finanzas deberá hacer uso del manual de descripción de puestos al momento de reclutar a las personas, con el fin de seleccionar las que reúnan los requisitos del puesto.
- Al contratar nuevas personas, la Dirección de Administración y Finanzas dará a conocer el manual de descripción de puestos y entregará una copia de las funciones y responsabilidades del puesto, para el cual haya sido contratado.
- Se considerará la descripción de los puestos al momento de diseñar los programas de capacitación y desarrollo.

- La Dirección de Administración y Finanzas será responsable de la revisión y actualización del manual de descripción de puestos, con la colaboración de las otras direcciones y gerencias.
- La Dirección de Administración y Finanzas actualizará el manual de descripción de puestos una vez al año realizando las modificaciones necesarias para optimizar el buen desempeño de cada una de las áreas y así el logro de los objetivos.
- El manual de descripción de puestos será autorizado por la Junta Directiva, el Gerente General y el Director de Administración y Finanzas.
- Se realizará una evaluación del desempeño una vez al año y ésta será incorporado al expediente de cada voluntario.

5. Perfiles de los Puestos de Trabajo	
Director de Administración y Finanzas.	
 <p>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</p> <p>PERFIL DEL PUESTO</p>	
<p><i>Puesto:</i></p> <p>Director de Administración y Finanzas.</p> <p><i>Objetivo:</i></p> <p>Mantener, cuidar y administrar adecuadamente los recursos de la fundación con austeridad, justicia e inteligencia.</p> <p><i>Función Principal:</i></p> <p>Registrar, documentar y ordenar la información financiera de manera que permita demostrar la transparencia y correcta gestión de los fondos de la organización.</p>	<p><i>Requisitos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad entre 25 y 30 años. • Licenciado o egresado de las carreras de: Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública o carreras afines. • 2 años de experiencia en puestos similares. • Manejo de software contable y normas contables. 
<p><i>Características Requeridas:</i></p> <p>Responsable, con iniciativa, liderazgo, honesto, actitud de servicio, creativo e innovador y con buenas relaciones interpersonales.</p>	

Asistente de Administración y Finanzas.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PERFIL DEL PUESTO

Puesto:

Asistente de Administración y Finanzas.

Objetivo:

Asistir en todas las actividades administrativas que conlleven el registro y control de todo lo relacionado con los proveedores y personal administrativo para el excelente funcionamiento de la Dirección.

Función Principal:

Asistir a la Dirección en el Registro, documentación y orden de la información financiera de manera que permita demostrar la transparencia y correcta gestión de los fondos de la organización.

Requisitos:

- Edad entre 25 y 30 años.
- Bachiller o cursando licenciatura en Administración de empresas, economía, Contaduría pública o carreras afines.
- Manejo de software contable y normas contables.



Características Requeridas:

Buenas relaciones Interpersonales, habilidad para comunicarse, pensamiento analítico, orientado a resultados, confidencialidad, con iniciativa.

c. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

1. Introducción

En el presente manual de Procedimientos, se denota en forma ordenada y concreta los procedimientos, procesos y las actividades que realizan la Dirección de Administración y Finanzas, con el propósito de delimitar las funciones que se desarrollan.

Por consiguiente, contiene la representación gráfica de cada una de las actividades y procesos que se realizan, así como la determinación de los tiempos de solicitud y respuesta. El contenido de éste documento es de vital importancia en la empresa, por lo que la participación de las áreas involucradas es imprescindible para mejorarlo y enriquecerlo, así como mantenerlo actualizado permanentemente.

2. Instrucciones

- **Para su uso:** Todo el personal que realice funciones dentro de la Dirección de Administración y Finanzas debe de conocer y manejar los procesos y procedimientos plasmados en éste manual.

- ***Para el mantenimiento:***

El personal que se encuentre a cargo de los procesos, será el responsable de mantener actualizado el presente manual, tanto en contenido como en tiempos de respuestas.

3. Objetivos

- La finalidad de este manual es ser una herramienta de apoyo para quienes colaboran en la organización, así como establecer las políticas y lineamientos para el desarrollo correcto y oportuno de las labores encomendadas al personal y de ésta manera permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de los trabajos, evitando la repetición de instrucciones.
- Proporcionar información y claridad en los procesos y las áreas involucradas para evitar duplicidad de funciones y esfuerzos.
- Facilitar el adiestramiento y capacitación del personal nuevo que ingrese a la ONG Techo El Salvador.

4. Políticas

- Toda solicitud de dinero debe ir amparada por las cotizaciones respectivas para cada proyecto.
- Todas las compras que se realizan deben ir identificadas a nombre de la ONG, toda la documentación legal como facturas de consumidor final así como crédito fiscal, para poder declarar todos los impuestos ante las Entidades Estatales correspondientes.
- Acatar las políticas específicas de cada procedimiento para poder cumplir con los tiempos establecidos.

5. Descripción y diagrama de flujo de procedimientos.

A. EGRESOS

Todo egreso utilizando fondos de la fundación debe hacerse siguiendo alguno de los siguientes dos procesos.

- **Solicitud de Dinero:** Es el documento a través del cual se solicita dinero para eventos, actividades y cualquier otro gasto que no esté asociado al pago de proveedores u honorarios.

- a) Llenar la planilla de solicitud de dinero y firmarla (cada director de área firma las solicitudes asociadas a su área. **Ver anexo 4: solicitud de compra de productos y servicios**).
- b) A la solicitud firmada adjuntar el presupuesto de gastos y entregarla al encargado de la Dirección de Administración y Finanzas (El presupuesto se utiliza solo para eventos o actividades que lo requieren)
- c) El encargado de la Dirección de Administración y Finanzas revisa el presupuesto y decide si se aprueba la solicitud o no.
- d) Si es aprobada, el encargado de Administración y Finanzas firma la solicitud.
- e) Se emite el cheque y se entrega el dinero al responsable, el responsable firma la solicitud donde acusa de recibido y se compromete a rendir en el próximo mes.
- f) Se contabiliza como FPR (Fondo por Rendir)
- g) Rendición de Dinero: Es el proceso a través del cual la persona que recibió el dinero demuestra que

usó el dinero que se le entregó acorde al presupuesto autorizado con facturas y recibos o solicita el reembolso de fondos que gasto de más.

- Agrupar todas las facturas, boletas o recibos por tipo de gasto.
 - Llenar la planilla de rendición con los montos de las facturas y el dinero (**Ver anexo 5: planilla de rendición**).
 - Depositar el dinero sobrante en la cuenta que defina el encargado de la Dirección de administración y finanzas
 - Entregar la planilla de rendición firmada por el director de área al encargado de la Dirección de administración y finanzas quien revisa.
 - Contabilizar el fondo por rendir conforme los gastos de la planilla de rendición
-
- **Orden de Compra:** Es el documento a través del cual se solicita dinero para el pago a proveedores u honorarios.

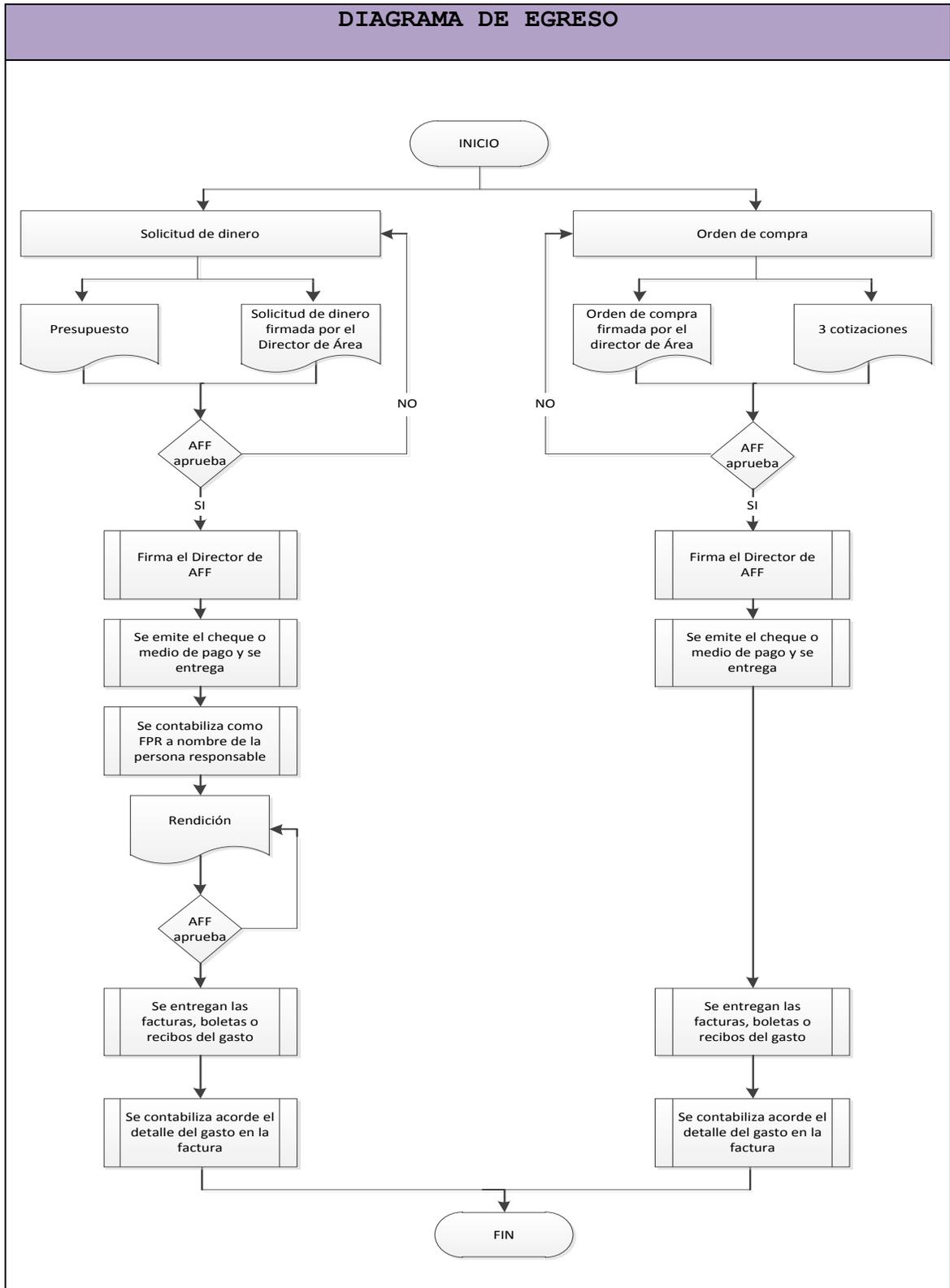
- a) Llenar la planilla de orden de compra y firmarla, también cada director de área debe firmar las órdenes de compra asociada a su área. (**Ver anexo 6: planilla de orden de compra**).
- b) A la orden de compra firmada adjuntar las cotizaciones asociadas a la compra y entregarla al encargado de la Dirección de administración y finanzas.
- c) El encargado de la Dirección de administración y finanzas revisa las cotizaciones y decide si se aprueba la compra o no.
- d) Si es aprobada, el director firma la orden de compra.
- e) Se emite el cheque o se hace la transferencia dejando evidencia del pago.
- f) El responsable entrega la factura del proveedor y se le entrega el pago (Puede entregarse el pago posteriormente si se negoció crédito con el proveedor).
- g) Se contabiliza el gasto.

Políticas del procedimiento:

- Al contabilizar las solicitudes de dinero, hacerlo con Fondos por rendir (FPR) a nombre de la persona que solicita los fondos, el cual debe ser un contratado de la fundación (esto para poder exigirle sobre la responsabilidad de este dinero).
- No emitir cheques al portador, siempre a nombre de la persona responsable (Director de área o Coordinador).
- No recibir dinero en efectivo de una rendición, exigir la boleta de depósito bancaria donde se evidencia que se devolvió el dinero a las cuentas de la fundación. (para montos menores de \$20.00 se puede recibir en efectivo pero queda a criterio de la Dirección de administración y finanzas)
- No comprometer ningún pago hasta que se haya autorizado por el Director de administración y finanzas.
- La factura debe coincidir con el monto de la orden de compra, de lo contrario solicitar al proveedor la re-emisión de la factura antes de entregar el pago. (En caso de descuento debe entregar una nota de crédito).
- Ningún Fondo por rendir puede permanecer abierto por

más de dos meses, posterior a esto solicitar la devolución íntegra del dinero.

- Los cheques deben llevar doble firma. Las personas autorizadas para firmar son el Gerente General y el Director de administración y finanzas. Se puede registrar como tercera firma la del Director Social si en caso no se encuentra alguno de los dos autorizados, pero siempre el cheque requiere de dos firmas de las tres autorizadas para ser válido.



B. INGRESO

Al igual que los egresos, los ingresos deben ser tratados con mucho cuidado para mantener la transparencia y orden de la fundación.

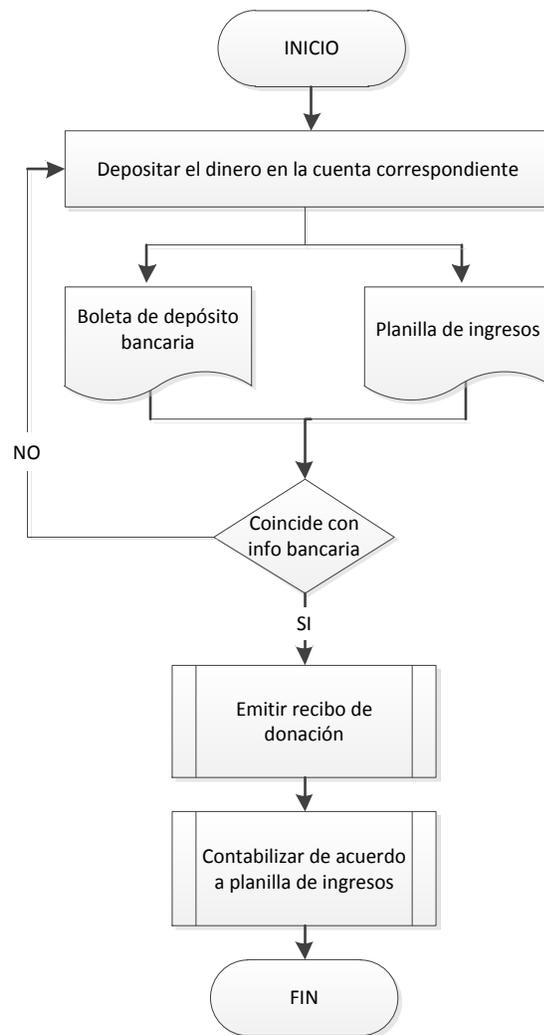
Todo ingreso que perciba la fundación deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Depositar el dinero en la cuenta bancaria que corresponda.
2. Identificar el ingreso según su origen y destino utilizando la planilla de ingresos. (**Ver anexo 7: *planilla de orden de Ingreso***).
3. Entregar Director de Administración y Finanzas la planilla de ingresos junto con la boleta de depósito.
4. El Director de Administración y Finanzas revisa que la planilla venga correcta y que el dinero haya ingresado a la cuenta bancaria.
5. Emitir recibo o factura de donación.
6. Contabilizar el ingreso en función de la información contenida en la planilla.

Políticas del procedimiento:

- Todo ingreso debe ser registrado, contabilizado y depositado en las cuentas bancarias de la fundación (no utilizar caja chica)
- Se recomienda utilizar cuentas bancarias distintas según el tipo de origen de la donación (voluntarios, familias, plan de socios, campañas, empresas).
- Todo ingreso debe ser identificado y reconocido en el mes que ingresa a las cuentas de la organización.
- Depositar el dinero en la semana que es entregado (no conservarlo en gavetas o cajas fuertes) y fijar un día a la semana para hacer los depósitos.
- Los ingresos cuyo origen no conocemos deben ser identificados como ingreso de libre disposición.
- En algunos países las donaciones en especie no se contabilizan, en esos casos debe llevarse un registro adicional donde se lleve el control de dichas donaciones.

DIAGRAMA DE INGRESOS



C. FLUJOS DE EFECTIVO

Todos los meses se deberán elaborar y revisar el flujo de efectivo bimensual proyectado el cual debe ser revisado en conjunto con gerencia general para medir y pronosticar la liquidez de la fundación.

Proceso de elaboración de flujos:

1. Definir las fechas en que se realizarán las distintas actividades o eventos de los próximos dos meses.
2. Definir todos los ingresos y egresos asociados a estos eventos, así como cualquier otro que se pronostique se realizará en el periodo proyectado en el flujo.
3. Definir las fechas en que se realizarán los egresos e ingresos y colocarlos en la semana que corresponde en la planilla de flujo
4. Revisar la liquidez semanal de la fundación
5. Actualizar semanalmente estos flujos para la revisión mensual.

Políticas del procedimiento:

- Los egresos e ingresos deben de proyectarse en la semana donde efectivamente se harán.
- Todos los ingresos o egresos que no se realicen en la semana proyectada deberán ser movidos a la semana en donde efectivamente se harán.
- Se proyecta a dos meses cada mes, generando un horizonte de análisis más amplio.
- Los rubros específicos dentro de la planilla son modificables y adaptables a la realidad de cada país, más no así las fórmulas y conceptos de agrupación.
- Toda entrada o salida de dinero a las cuentas de la fundación deberá proyectarse, independientemente que se recupere posteriormente (el flujo es una herramienta para medir la liquidez).

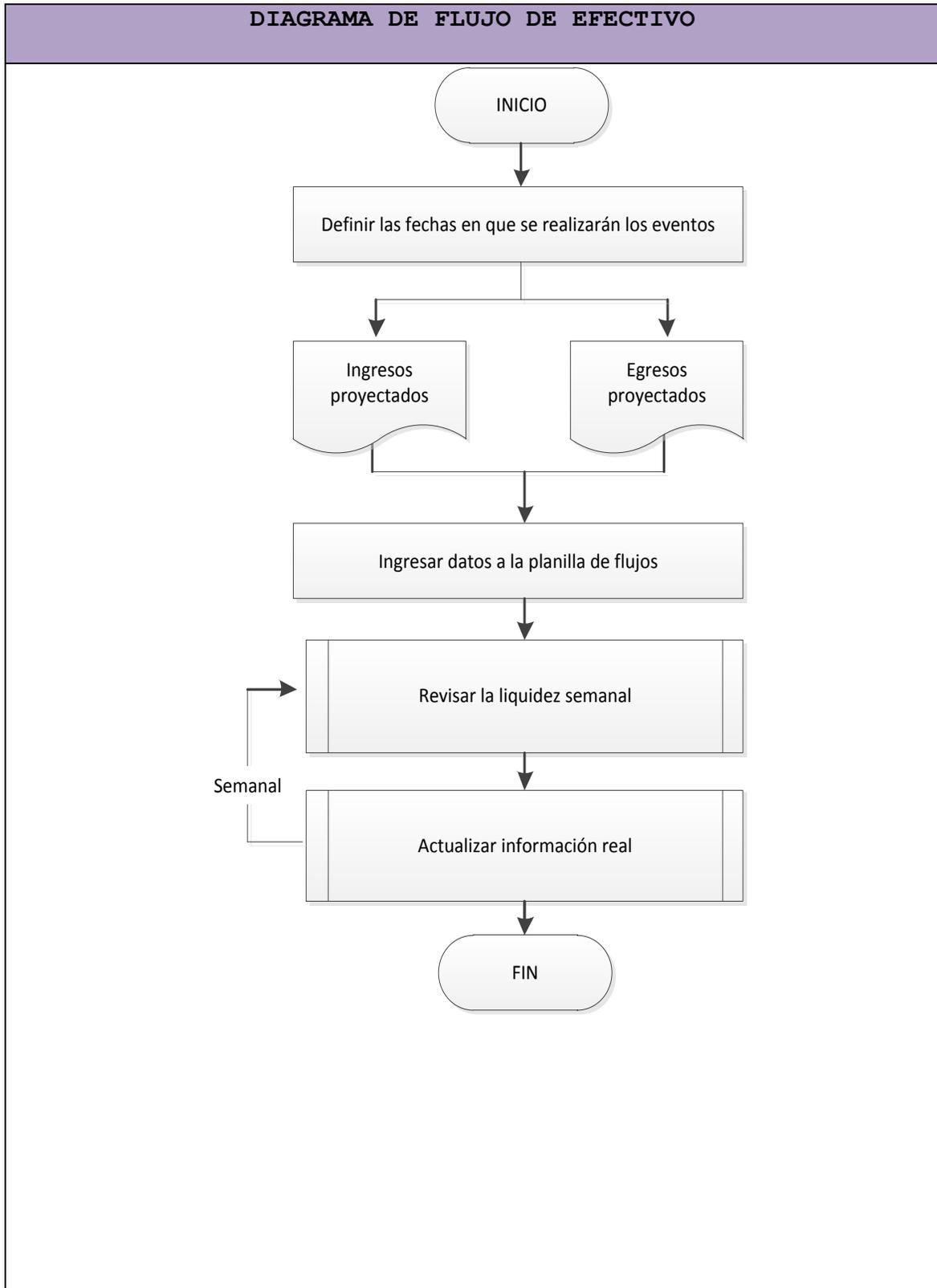
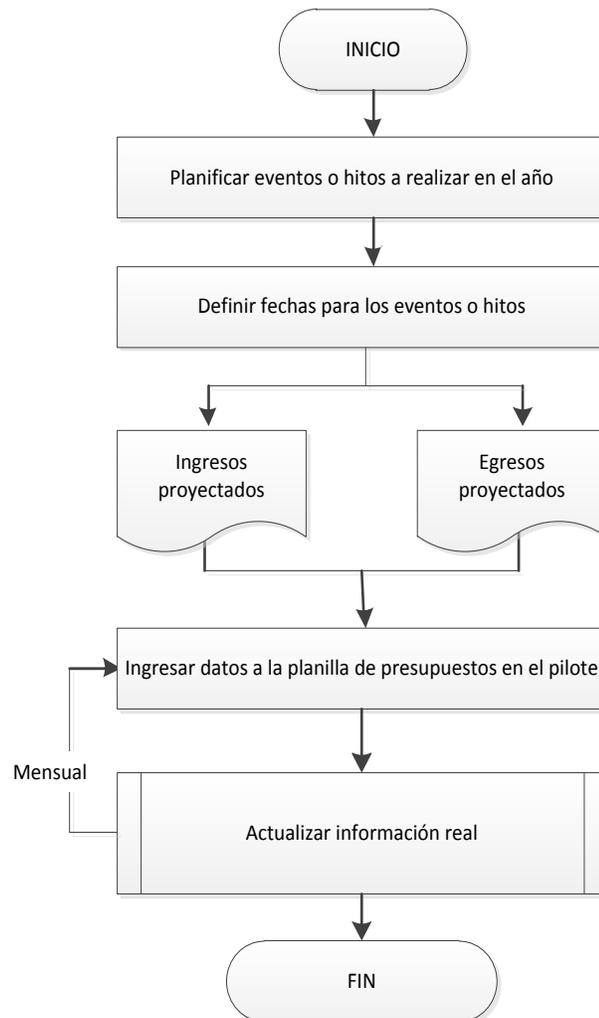


DIAGRAMA DE PRESUPUESTO

D. AUDITORÍA

Todos los años la fundación se somete a un proceso de auditoría que busca demostrar la transparencia con la que se ejecutaron los fondos de la organización en el último año del ejercicio de sus funciones. Por otra parte, el objetivo de ésta auditoría es validar los estados financieros emitidos por cada una de las entidades independientes que conforman Techo El Salvador y garantizar que se han elaborado cumpliendo las Normas Internacionales de Contabilidad.

La auditoría es liderada por DELOITTE acompañada del auditor interno de Techo, empezando en diciembre del año del ejercicio y finalizando en mayo del año siguiente.

Además el proceso de auditoría busca detectar debilidades en el sistema de control interno para recomendar medidas que fortalezcan las carencias en el proceso administrativo y fortalecerlo.

Proceso de auditoría:

1. Elaboración de cierre contable al tercer trimestre.
2. Realización de etapa 1 de auditoría (control interno)

3. Cierre de estados financieros del año en curso.
4. Realización de etapa 2 de auditoría
 - a) Auditoría de estados financieros (EEFF)
 - b) Auditoría del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
5. Traspaso de información a Las Normas Internacionales de Información Financiera (*IFRS*)
6. Entrega de informes

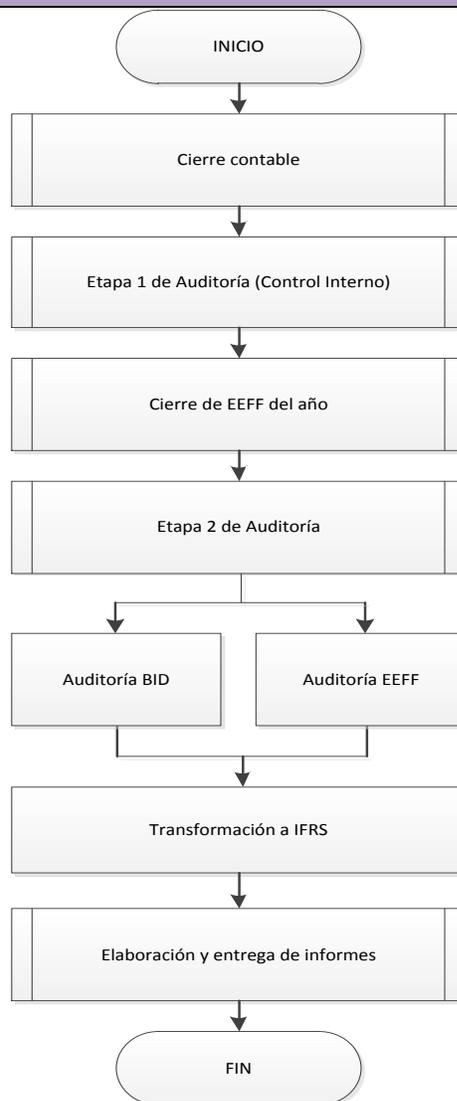
Políticas del procedimiento:

- Los estados financieros no pueden ser cambiados luego de finalizado el proceso de auditoría. Todos los ajustes de los estados financieros deberán hacerse en el año posterior al cierre y con autorización en la oficina central de Techo.
- Durante el periodo de auditoría debe entregarse toda la información solicitada por la firma auditada en el tiempo y forma.
- Previo a la etapa de cierre de los estados financieros deben de revisarse las Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar con órdenes de compra.
- Para garantizar la veracidad de los estados financieros deben existir reuniones mensuales con el estudio contable donde se revisen los estados

financieros.

- Deben implementarse las recomendaciones de control interno sugeridas por la firma de auditoría conocida como Deloitte Touche Tohmatsu Limited (también llamada Deloitte).

DIAGRAMA DE AUDITORÍA



E. MÍNIMOS CONTABLES

No se cuenta con procedimiento para éste proceso, debido a que los procesos contables son realizados por una empresa externa a la ONG, por ello solamente se cuentan con políticas que rigen este proceso.

Políticas del procedimiento:

- La información contable deberá estar regida en función del plan de cuentas regional.
- Las transacciones deben de estar agrupadas por centro de costo a cada área de la organización.
- Toda la información contable debe estar revisada por un despacho contable que respalde la veracidad de la información.
- Mensualmente el director de Administración y Finanzas debe reunirse con representantes del estudio contable para analizar y revisar la información contable generada.
- Los cierres mensuales deben realizarse en los 5 primeros días hábiles del mes. Posterior a esto trasladar la información al estudio contable al menos 1 vez al mes.

- El estudio contable debe entregar la información contable antes del 15 de cada mes para su supervisión.

Los servicios ofrecidos por el despacho contable deberán abarcar los siguientes aspectos:

I. Aspectos contables:

- Confección de Balance Clasificado anual.
- Entrega de estados financieros trimestrales y anual a enviar a oficina central. Estos son: Análisis de las cuentas de Activo y Pasivo, Mayores de egresos e ingresos, Estado de resultados, Balance General, Balance de 8 columnas.
- Confección de Balances Tributarios y Estados de Resultados Mensual.
- Digitación de comprobantes de Egresos, Ingresos, Traspaso. Contabilización de transferencias entre bancos, cargos bancarios, ingresos, boletas de honorarios, sueldos, fondos por rendir, facturas, provisiones de gastos.
- Emisión de listado de Cuentas y Documentos por Cobrar y Pagar.
- Conciliaciones bancarias mensuales.

- Registro y confección de la centralización de sueldos, honorarios e impuestos.
- Registro de libros de Retenciones, Ventas, Compras, Inventarios y Balance, fondo de utilidades tributarias y otros que la Ley del país elige.
- Auxiliares de cuentas por pagar, cuentas por cobrar y activo fijo.
- Mantención y respaldo de activo y documentos contables.
- Control de Stock de toda documentación timbrada por servicios internos de Chile o entidades reguladoras vigentes en cada país.
- Proponer mejoras en los procesos administrativos, operativos y contables, siempre que estas mejoras se enmarquen en los lineamientos generales planteados por la oficina central.
- Preparar estados de resultado por área de trabajo y servicio.
- Resolver consultas del ámbito contable
- Respaldo de datos contables
- Análisis patrimonial

II. Aspectos Tributarios:

- Preparar las declaraciones mensuales de impuestos (retenciones).
- Preparar declaraciones de impuestos anuales
- Confección de certificados exigidos por el ente regulador anual.
- Revisar cálculos de liquidaciones de Bonos, gratificaciones, etc.
- Resolver consultas del ámbito tributario
- Presentación de estados financieros ante el ente regulador local.
- Actualización de libros de impuestos.

III. Asesoría:

- Las asesorías serán prestadas a lo menos una vez al mes para supervisar el funcionamiento del asistente en las dependencias de Techo, estas visitas serán realizadas por parte de un auditor o socio.
- Acompañamiento en el proceso de auditoría.
- Apoyo en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y administrativas de la fundación.

3. DIRECCIÓN

a. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

En el presente programa de Capacitación, se denota en forma ordenada y concreta las áreas débiles de la ONG, proponiendo un temario de capacitación para el personal administrativo y voluntarios de campo, con el propósito de mejorar el accionar de la ONG Techo El Salvador. Por consiguiente, el programa contiene objetivos que éste persigue, a fin de conocer el ámbito y función del mismo, por lo consiguiente se describen las diferentes capacitaciones que se pretenden brindar a los empleados a fin de mejorar la atención del cliente, la motivación, la eficiencia y eficacia de los empleados y procesos; además se incluyen los cronogramas especificando los eventos y el tiempo que se invertirá en él, así como también el presupuesto para cubrir dichas capacitaciones.

El contenido de éste documento es de vital importancia en la ONG, por lo que la participación de las direcciones involucradas es imprescindible para mejorarlo y enriquecerlo, así como mantenerlo actualizado permanentemente. Por lo anterior es importante mencionar

que el programa de capacitación buscará resolver los problemas o debilidades identificadas en cuanto a conocimiento, habilidades y actitudes, todo con el interés de mejorar el desempeño, obtener mejores resultados y mejorar la calidad del recurso humano.

Además cuando se requiera analizar sobre los aspectos vinculados con temas a capacitar deberá realizarse un Diagnóstico de Necesidades con el fin de determinar cuáles temáticas deben desarrollarse.

1. Objetivos

General

Contribuir a mejorar el desempeño de los voluntarios, alcanzando un desarrollo organizacional y personal, a fin de desarrollar habilidades necesarias para el puesto de trabajo que contribuya al logro de la misión y visión de la ONG Techo El Salvador.

Específicos

- Reforzar actitudes y conductas favorables para fomentar un ambiente agradable dentro de la organización.

- Desarrollar y practicar habilidades de liderazgo efectivo, para un mejor desempeño de influencia en la organización hacia todos los niveles.

- Tener personas motivadas y comprometidas con la visión de la ONG.

2. Políticas

- El único responsable de autorizar y programar cualquier curso de capacitación será la Dirección de Administración y Finanzas en conjunto con el Gerente General.

- La persona asignada a tomar la capacitación de manera directa con el proveedor deberá bajar la información, los conocimientos adquiridos en dicha capacitación al voluntario indicado de acuerdo al tema. (Desde el personal de toda la ONG hasta su personal subordinado o personal en línea).

- El número de horas de permiso para asistir a la capacitación será variable, dependiendo de la duración del mismo.
- La persona asignada a tomar la capacitación de manera directa al regreso de la misma, deberá presentar a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Gerencia General un plan de trabajo en el cual indique las estrategias a seguir para aplicar los conceptos más importantes y que muestren una mejora en la productividad de su área.
- La Dirección de Administración y Finanzas en conjunto con el Director de Administración y Finanzas y la gerencia general evaluarán las aportaciones hechas para el mejoramiento de su área de trabajo.
- Las aportaciones hechas al área de trabajo en concepto de capacitación serán consideradas para la evaluación del desempeño de la persona que las hubiese hecho en su momento.

3. Estructura del programa de capacitación.

MÓDULO I: TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO	Dotar a los asistentes con los conceptos y habilidades indispensables para identificar, proponer y comprometerse a tomar acciones que permitan trabajar en equipo y cumplir con los objetivos de área del trabajo a la que pertenecen.	
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Qué es el trabajo en equipo • Introducción y puesta en marcha del equipo en la organización • Roles dentro del equipo • Del pensamiento individualista al pensamiento de equipo • Toma de decisiones • Dificultades y conflictos • Evaluación del equipo • El equipo que falla vs. el equipo eficaz 	<p>IMPARTIDO POR:</p>  <p>Cupo para 25 personas</p>  <p>INVERSIÓN: \$950 (Incluye material, refrigerio y diploma de participación)</p>
METODOLOGÍA	Orientado a organizaciones que desean implementar la modalidad de trabajo en equipo, y que necesiten conocer "qué hacer" y "cómo hacerlo."	RECURSOS: Se entregará, a cada participante material impreso con los contenidos del taller.
DURACIÓN	Se impartirá en 16 horas, las cuales serán impartidas los días sábados en horario de 8:00 am a 12:00 MD. Durante 4 sábados consecutivos.	

Mayor información y reservaciones con:

Lissette Iraheta
Ejecutiva de Ventas
Tel. 2279-2812

desarrollogerencial@asi.com.sv

Calle Roma y Liverpool Colonia Roma Edificio ASI, San Salvador, 503 San Salvador

MÓDULO II:	
LIDERAZGO GRANDES LÍDERES, GRANDES EQUIPOS, GRANDES RESULTADOS	
OBJETIVO	Desarrollar un equipo ganador, en el cual los talentos peculiares de las personas sean impulsados hacia claras expectativas de desempeño, de manera que se fomente la responsabilidad y el crecimiento.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Inspirar confianza. • Clarificar el propósito. • Alinear los sistemas. • Liberar el talento. <p>RECURSOS: Se entregará, a cada participante material impreso con los contenidos del taller.</p>
METODOLOGÍA	<p>Podrán incrementar su capacidad como líderes para: liberar el talento y potencial de su equipo, construir relaciones sostenidas basadas en la alta confianza, crear los enlaces y la alineación necesaria entre el trabajo de sus equipos y los objetivos de los diferentes niveles organizacionales.</p> <p>IMPARTIDO POR: Fundación FORJA</p> <div style="text-align: right;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: right;">  </div> <p>Con el patrocinio de: JOVEN360</p> <p>INVERSIÓN: \$108.00* (incluye material, refrigerio y diploma de participación)</p>
DURACIÓN	Dos días (16 hrs) de 8:00: am a 4:00 pm.

Mayor información y reservaciones con:

Carla de Vanegas
Ejecutiva de Ventas
Tel. 2565-6000

Ave. La capilla # 411, Col. San Benito, San Salvador, El Salvador.
contacto@joven360.com

* La inversión incluye únicamente el costo del refrigerio, debido a que la capacitación será en especie de donación por parte de la ONG Joven con valor.

MÓDULO III: SALUD MOTIVACIONAL	
OBJETIVO	Impulsar al colaborador al cumplimiento voluntario y entusiasta de las diferentes actividades que desarrolla la ONG.
METODOLOGÍA	<p>El programa está compuesto por un conjunto de eventos que persiguen desarrollar habilidades en el personal y brindar soluciones de capacitación y desarrollo en procesos de aprendizaje con el propósito de modificar conductas y fomentar la aplicación de la misma en el trabajo diario</p> <p>RECURSOS: Se entregará, a cada participante material impreso con los contenidos del taller.</p>
CONTENIDO	<p>IMPARTIDO POR:</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Cupo para 30 personas</div>  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos de motivación. • La motivación en la inteligencia emocional. • Teorías sobre motivación. • Tipos de motivación. • Trabajo en equipo. • Relaciones interpersonales. • La cadena de necesidad-deseo-satisfacción. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p>INVERSIÓN: \$540 (incluye material, refrigerio y diploma de participación)</p> </div>
DURACIÓN	Se desarrollará en una jornada de 8 horas.

Mayor información y reservaciones con:

Mario Alfaro

Tel. 2236-5050

Ave. Los Espliegos, Calle Los Eucaliptos #10, Col. Las Mercedes, San Salvador.

Inf@solucionesconsulting.com

4. Cronograma de ejecución					
CAPACITACIONES	MESES :				
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
TRABAJO EN EQUIPO					
<ul style="list-style-type: none"> • Qué es el trabajo en equipo • Cuándo trabajar en equipo • Introducción y puesta en marcha del equipo en la organización • Roles dentro del equipo • Del pensamiento individualista al pensamiento de equipo • Toma de decisiones • Dificultades y conflictos • Motivación • Evaluación del equipo • El equipo que falla vs. el equipo eficaz 					
LIDERAZGO					
<ul style="list-style-type: none"> • Inspirar Confianza • Clarificar el Propósito • Alinear los Sistema • Liberar El Trabajo 					
SALUD MOTIVACIONAL					
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos de motivación • La motivación en la inteligencia emocional • Teorías sobre motivación • Tipos de motivación • Trabajo en equipo • Relaciones interpersonales • La cadena de necesidad-deseo-satisfacción 					

Debido a las actividades internas que tiene programadas la ONG, se han establecido intervalos de un mes para realizar los módulos de capacitación.

b. MANUAL DE COMUNICACIÓN.

La comunicación tiene la finalidad de establecer controles y políticas para fomentar la comunicación interna entre las Direcciones y hacia terceros, mediante redes sociales y mediante medios de comunicación masiva.

1. Objetivos

- Proporcionar a la ONG estrategias que faciliten el acceso a la información a los diferentes públicos de los proyectos y actividades que ejecuta la organización.
- Potenciar la comunicación interna entre el personal de la ONG para garantizar la ejecución de planes y toma de decisiones.
- Brindar a la ONG estrategias de comunicación que garanticen el sentido de pertenencia del voluntariado y personal de la organización.

- Fomentar la identidad de la Dirección de Administración y Finanzas, proporcionando la misión, visión y valores, así como las estrategias de difusión en la Dirección.

2. Políticas

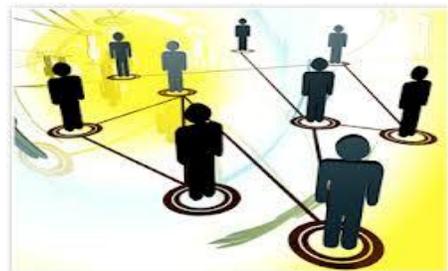
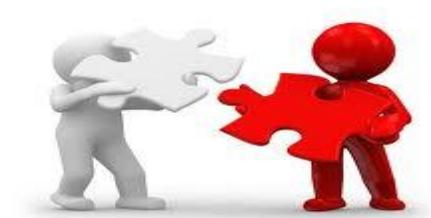
- El personal Ejecutivo tiene la responsabilidad de servir de vínculo comunicacional entre la ONG y la Junta Directiva.
- El personal Ejecutivo tiene el compromiso que todos los Directores conozcan los planes que la ONG ejecutará, buscando el involucramiento de todas las áreas en cada actividad.
- El Director tiene el compromiso de informar a sus subalternos durante las reuniones sobre las actividades y planes a realizar por la Organización.

- Los Coordinadores y Jefes deben de mantener un canal activo de comunicación con sus subalternos de forma semanal utilizando diversos medios.
- Todo el personal debe de informar a sus superiores, sobre las acciones a realizar para que éste lo comunique a los demás compañeros y Director.

3. Comunicación interna

Es importante asegurar el clima organizacional así como el confort del personal con la ONG. Por ello se debe de garantizar el sentido de pertenencia con la Organización, apropiándose de la Misión, Visión y Valores.

Es responsabilidad de la ONG difundir su filosofía para lograr la identificación tanto del personal como del público externo.



4. Comunicación externa

Es primordial que la ONG dé a conocer los eventos que realiza la ONG en favor de la población beneficiada a través de su página oficial en las redes sociales de Facebook. 

Así como también mantenga actualizada su página web con estos eventos y otras novedades.

Además debe enfocar esfuerzos en satisfacer e incentivar a los diferentes cooperantes actuales, informando a la población los logros alcanzados con el apoyo de sus aportaciones y sobretodo difundiendo la labor social de la ONG a todos los agentes además esto servirá para atraer más inversión.

4. CONTROL

a. SISTEMA CONTABLE

1. Introducción

Se pone a disposición de la ONG TECHO un software que apoye la gestión contable de la organización, así como también la administrativa. Es un software libre (no se tiene el costo de licencias para ser utilizado), creado específicamente para apoyar a las organizaciones sin ánimo de lucro: ONG, asociaciones y clubes de todo tipo, cooperativas de trabajo, centros sociales, organismos públicos, etc. considerando que éste tipo de instituciones carecen de recursos para la compra de software que faciliten los procesos por eso se crea como software libre.

Se propone el software: **GestiONG**. Éste, es un programa de gestión administrativa y contable para organizaciones sin ánimo de lucro desarrollado bajo el paradigma del software libre con el objetivo de ser utilizado en sistemas operativos libres. Ésta versión permite la gestión de la base social: contactos, altas y bajas, cuotas, la gestión

contable y una completa gestión económica de proyectos, incluyendo remesas de recibos y gastos e ingresos por partidas. GestIONG permite llevar la contabilidad de una organización sin ánimo de lucro a personas no expertas en informática ni en contabilidad: tesoreras, secretarias e incluso voluntarias. Se ha realizado un gran esfuerzo, por un lado, para que el manejo del programa sea fácil, intuitivo y seguro sin necesidad de saber informática y por otro lado, para llevar la contabilidad oficial sin necesidad de saber contabilidad.

Por una gama de características que ofrece este software, se considera factible para la implementación y uso en la ONG.

2. Instrucciones

Se recomienda a la ONG evaluar y cumplir con las siguientes instrucciones para poder adoptar el software.

- **Para su uso:** La ONG debe de habilitar los equipos que considere necesarios a quienes nombrará como usuarios del programa e instalar en estos equipos el sistema operativo

libre (Se recomienda UBUNTU) para que pueda funcionar el GestíONG. Se recomienda que el usuario maestro sea la persona encargada de dirigir la dirección de administración y finanzas.

Los usuarios del programa deben de ser conocedores de los objetivos que persigue este manual, esto para evitar desviaciones en el uso.

- **Para su mantenimiento:** Como es un software libre y permite la modificación de algunos elementos dentro del programa, cada una de las modificaciones que algún usuario realice en el sistema deben de ser socializadas con el usuario maestro y debe de ser documentado su uso. Queda a cargo del Director de Administración y Finanzas. La autorización o no de las modificaciones sugeridas.

3. Objetivos

General

Fortalecer la gestión administrativa y contable de la ONG TECHO, a través de la implementación de un programa informático que garantice la optimización de recursos disponibles.

Específico

- Proporcionar un programa informático que sea de fácil utilización para los diferentes usuarios, sean voluntarios o personal de la ONG.
- Potenciar la sistematización de los procesos de la Dirección de Administración y Finanzas y otras Direcciones vinculadas a ésta.
- Garantizar información actualizada de las diferentes fuentes de ingreso y egreso de la ONG, siendo oportuna para la toma de decisiones.

4. Políticas

- La persona encargada de la instalación del software en los diferentes equipos designados, debe guiarse por las instrucciones proporcionadas en el manual del usuario (**ver anexo 8**).
- Todo usuario del software debe conocer, entender y utilizar el manual de usuario proporcionado para garantizar la efectiva utilización del mismo.

- El o los usuarios deben de ser responsables de la utilización del sistema, garantizando que la información es verídica y no manipulada.
- Para garantizar la información oportuna para la toma de decisiones, la información debe de ser procesada de forma inmediata no acumular transacciones, con mayor razón cuando los registros tienen que ver con ingresos y egresos de fondos.
- Para garantizar el funcionamiento adecuado del programa GestiONG, es importante que la organización autorice el uso del sistema operativo libre Ubuntu (éste no genera ningún costo y avala el software GestiONG). Éste sistema operativo puede estar instalado simultáneamente con uno comercial por lo que no genera inconvenientes en el desarrollo de actividades ordinarias.
- El programa genera informes en formato PDF, el cual no permite la edición del texto. Si la Organización requiere de informes en formato editable, debe de instalar el paquete de Office Libre (OpenOffice).

5. Programa GestioNG

La apariencia de GestioNG es simple, pero por dentro está diseñado para crecer. La mayor parte del esfuerzo de programación se ha empleado en crear una base que pueda ser extendida por cada organización; por eso, esta versión de producción ofrece una funcionalidad básica para la gestión contable, de socias y de proyectos.

El programa permite:

Puesta en marcha inmediata (fácil instalación):

- Importar los datos de las personas socias desde cualquier hoja de cálculo.
- Importar cuentas y asientos desde otros programas de contabilidad, con el objetivo de consolidar la información en un solo sistema.

Gestión de las personas voluntarias de la asociación:

- Dar de alta los datos de contacto y mantener las altas y bajas de las personas socias.

Definir las cuotas y formas de pago de cada persona socia.

- Producir informes de voluntarios, remesas, recibos, etc.
- Facilitar el envío masivo de correspondencia y emails.

Gestión de proyectos:

- Crear remesas de recibos y enviarlas a las cajas de ahorros y bancos.
- Controlar los pagos, impagos y devoluciones de los recibos.
- Definir las diferentes partidas de gastos e ingresos para cada proyecto.
- Asignar cada apunte contable a una partida determinada de un proyecto.
- Producir informes de gastos e ingresos por partidas para cada proyecto.
- Añadir miembros a los proyectos, con su tipo de filiación y forma de pago y generar remesas del mismo modo que con las personas socias.

Gestión contable:

- Crear automáticamente el plan contable.
- Producir informes de sumas y saldos, balances, extractos, etc.

En general el software permite:

- Exportar cualquier fichero para hojas de cálculo, combinación de correspondencia, envíos masivos de correos, etc.
- Modificar y añadir informes nuevos.
- Generar informes en PDF, OpenOffice, HTML, etc.

Éstos son los procesos básicos en los que apoya el programa GestIONG, poniendo a disposición de las organizaciones una serie de características que respaldan y garantizan la utilización del software.

Entre las características que vale resaltar tenemos:



b. MANUAL DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO.

Para que el Sistema de Control proporcione los resultados esperados debe de difundirse, aplicarse y dar seguimiento en cada una de los diferentes subsistemas, a fin de monitorear si están siendo aplicados por todas las Direcciones de la ONG de tal manera que se vean reflejados en las actividades que cada voluntario realiza. A continuación se establece la forma de cómo se debe dar mantenimiento y supervisión en el desarrollo del Sistema de Control de la ONG Techo El Salvador.

1. Preventivo

Se tendrá como mantenimiento preventivo todas las actividades, procesos y acciones que se realicen con el fin de evitar que el desarrollo del sistema de control se desvíe o detenga. Debe de identificarse las debilidades del sistema con el fin de establecer los medios que ayuden a mejorar, además se deberá identificar las fortalezas para destacarlas y aprovecharlas.

2. Correctivo

El mantenimiento correctivo comprende todas aquellas acciones que se ejecutarán para corregir las desviaciones en los procesos y procedimientos ya sea por actualización en los mismos o por desconocimiento de su implementación.

Dentro del mantenimiento correctivo se tiene:

- Cambios o modificación en la filosofía organizacional.
- Movimientos, cierre o apertura de puestos de trabajo.
- Modificación en tiempos de respuesta dentro de los diferentes procesos que se realizan.

E. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta del Sistema de Control para el Fortalecimiento de la Dirección de Administración y Finanzas de la OGN Techo El Salvador pretende contribuir con el buen funcionamiento de la administración de la misma.

1. OBJETIVOS

a. GENERAL

Proporcionar un Sistema de Control para la Dirección de Administración y Finanzas que garantice el buen funcionamiento de cada uno de los procesos, así como del seguimiento de los mismos.

b. ESPECÍFICOS

- Identificar los pasos necesarios para la implementación del sistema de control de una forma que sea eficiente y eficaz para la ONG.
- Determinar cada una de las actividades para la ejecución del sistema, así como los tiempos para la implementación.
- Establecer los recursos necesarios para la implementación del sistema de control.

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

"SISTEMA DE CONTROL PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ONG TECHO EL SALVADOR."							
ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7
-El equipo de trabajo presentará la propuesta del Sistema de Control a los Directores de la ONG Techo El Salvador para la aprobación.							
-Campaña de difusión de la filosofía organizacional a todos los voluntarios.							
-Capacitar a los Directores para la implementación del sistema.							
-Capacitar a los voluntarios de campo y administrativos sobre los temas que fortalecerán a la ONG							
-Poner en marcha el Sistema de Control en forma gradual, para analizar la información obtenida en la implementación del proyecto							
-Elaboración de herramientas para el seguimiento del sistema y evaluar periódicamente el funcionamiento del mismo.							

3. RECURSOS

Se han identificado los recursos que se implementarán en el presente sistema:



4. PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE CONTROL.

CUADRO INTEGRADO PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE CONTROL.				
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNIT.	TOTAL	TOTAL GENERAL
Afiches	15	\$6.00	\$90.00	\$90.00
Capacitación:		\$800.00	\$800.00	
-MÓDULO I: Trabajo en Equipo				
-Recursos (refrigerio y material)	25	\$6.00	<u>\$150.00</u>	\$950.00
-MÓDULO II: Liderazgo		\$0.00*	\$0.00	
-Recursos (refrigerio y material)	18	\$6.00	<u>\$108.00</u>	\$108.00
MÓDULO III: Salud Motivacional		\$360.00	\$360.00	
-Recursos (refrigerio y material)	30	\$6.00	<u>\$180.00</u>	\$540.00
Software		\$0.00	\$0.00	\$0.00**
SUBTOTAL				\$1,688.00
Imprevistos (10%)			\$168.80	\$168.80
TOTAL				\$1856.80

El financiamiento del sistema será a través de donaciones voluntarias.

Notas:

*Éste módulo de capacitación no genera costo debido a que es gratuita.

**No tiene costo, debido a que es un Software gratuito.

***Se ha contemplado un porcentaje del 10% (\$168.80) sobre los gastos previstos (\$1688.00) en concepto de imprevistos.

5. SEGUIMIENTO

Para que el Sistema de Control, de buenos resultados, no solo es necesario crear medios para difundir la misión, visión y valores; sino también darle seguimiento, para conocer si están siendo aplicados los valores que la ONG promueve, de tal manera que se vean expresados en la conducta de los voluntarios.

Se deben identificar las fortalezas del sistema para poder mantener y mejorar las medidas tomadas en la ejecución y así establecer una mejora continua en el sistema para que siempre se tomen las medidas necesarias para actualizarlo según la necesidad; por otro lado las fallas del sistema de control, se deben identificar y establecer medidas que ayuden a mejorarlo.

La ONG debe de confirmar que todos los voluntarios, estén llevando a cabo todas las actividades necesarias que van destinadas a cumplir con los objetivos del sistema para un adecuado desarrollo del mismo. La ONG debe de darle seguimiento posteriormente a las capacitaciones que se impartirán para poder evaluar si se está aplicando lo aprendido y visualizar cuales son los resultados del desempeño de cada uno de los participantes. Se le debe de

dar retroalimentación a todo el personal tanto administrativo y voluntarios, debido a que son los que intervienen en el desarrollo del sistema para que siempre estén conscientes de la importancia de aplicar procesos adecuados en el desarrollo de las actividades.

A continuación se propone aplicar las siguientes medidas de control:

- En las reuniones que realizan los Directores de manera mensual que comenten la experiencia que han tenido con el personal que tienen bajo su dirección y si han identificado algún cambio sustancial en la conducta del personal.
- En las reuniones masivas de eventos que se realizan en diferentes meses agendar un espacio en el cual se les pregunte al azar si conocen la Filosofía de la ONG y que valores son los que más practican y de ésta manera conocer si los Directores les recuerdan en las reuniones con cada uno de los Equipos la Misión y Visión de la organización.

- Hacerles evaluaciones en la cuales puedan medir conocimiento de las capacitaciones recibidas y las personas que no tengan buenos resultados poder reforzarlos y asignar a las personas que si han aprendido a que les retroalimente y estos de igual manera sean los encargados de instruir al nuevo personal que se integre al equipo.

BIBLIOGRAFÍA.

LIBROS

- *Américo Alexis Serrano Ramírez, Administración I y II, 1ª edición, Talleres. Gráficos UCA, año 2003*
- *Boris Yopo, Organización y administración universitarias, año 1970.*
- *Carlos Hernández Orozco, primera edición, año 1996.*
- *Guillermo Gómez Ceja, Planeación y organización de Empresas, 8º Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, año 1994*
- *Harold Koontz y Heinz Weihrich, 12ª Edición, Editorial Mc Graw Hill, año 2004.*
- *James A. F. Stoner, Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Administración, sexta edición, Editorial Pearson, año 1996.*
- *Joaquín Rodríguez Valencia, Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos, tercera edición, editorial Thomson Learning, año 2002.*
- *Joaquín Rodríguez Valencia, Introducción a la Administración Con Enfoque de Sistemas, cuarta edición, Editorial Thomson Learning, año 2003.*
- *Juan F. Pérez Carballo Veiga, Séptima edición, 2008, Editorial ESIC.*

- Stephen P. Robbins, Mary Coetzer, Administración, séptima edición, Editorial Pearson.
- Stephen P. Robbins, Mary Coetzer, Administración, décima edición, Editorial Pearson, año 2005.
- Talcott Parsons, Sugerencias para una aproximación sociológica a la teoría de las organizaciones, año 1987

TRABAJOS DE GRADUACIÓN

- Sistema De Control Administrativo Para Fortalecer El Servicio De Agua Potable de La ADESCO Loticalpus, Lotificación Chancala, Municipio de Mejicanos, Departamento de San Salvador. Tesis Licenciatura, Universidad de El Salvador, año 2011.
- Propuesta de una guía de procedimientos prácticos para la administración efectiva del departamento de recursos humanos para ONGs del Área Metropolitana de San Salvador, Universidad Francisco Gavidia, año 2007.

SITIOS WEB

- www.techo.org
- www.google.com
- www.wikipedia.org
- www.slideshare.net
- www.un.org/es/
- www.mh.gob.sv
- www.gobernacion.com.sv

LEYES

- Ley de Asociaciones y Fundaciones sin fines de lucro en El Salvador, Decreto 894, Diario Oficial N° 238, Tomo N° 333, 17 de diciembre de 1996.
- Código Tributario de El Salvador, Decreto 230, Diario oficial 241, Tomo N° 349, 23 de noviembre de 2011.

OTROS DOCUMENTOS

- "50 años" de la Organización de las Naciones Unidas.

ANEXOS

ANEXO N° 1
DISEÑO
DE
INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE _____
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.

Objetivo: Conocer la opinión de los Directores de la Organización No Gubernamental Techo el Salvador sobre el Sistema de Control dentro de la Organización.

1. ¿Considera que se promueven los valores, misión y visión de la ONG?
2. ¿Cuáles son los tipos de planes que elabora la Dirección?
3. ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la dirección para el logro de los objetivos?
4. ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?
5. ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?
6. ¿Realizan reuniones para corregir las desviaciones con respecto al cumplimiento de los objetivos?
7. ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?
8. ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?
9. ¿Quiénes imparten las capacitaciones?
10. ¿Considera importante que la ONG diseñe un plan de capacitación?
11. ¿Brinda inducción al personal que ingresa bajo su cargo?
12. ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal a su cargo? ¿Con qué frecuencia?
13. ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENTREVISTADOR.

NOMBRE: _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENTREVISTA DIRIGIDA AL EJECUTIVO _____
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.

Objetivo: Conocer la opinión de los miembros Ejecutivos de la Organización No Gubernamental Techo el Salvador sobre el Sistema de Control dentro de la Organización.

1. ¿Qué acciones realiza la ONG, para el logro de sus objetivos?
2. ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?
3. ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?
4. ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?
5. ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?
6. ¿Quiénes imparten las capacitaciones?
7. ¿Brinda inducción para el personal que ingresa bajo su cargo?
8. ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal? ¿Con qué frecuencia?
9. ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?
10. ¿Con que frecuencia realiza reuniones con el personal, para motivarlos a fin de obtener resultados satisfactorios para la ONG?

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENTREVISTADOR.

NOMBRE: _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO DIRIGIDO A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO EL SALVADOR.

Somos estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador y solicitamos su valiosa colaboración, en contestar las siguientes preguntas que tienen como objetivo recopilar información para realizar el trabajo de investigación titulado: **SISTEMA DE CONTROL PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO EL SALVADOR UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.** Agradecemos de antemano el apoyo brindado para la presente.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la alternativa que considere conveniente.

1. Estudios realizados:

Básico

Bachillerato

Técnico

Universitario

Posgrado

Otro

Especifique _____

2. Cargo que desempeña:

3. ¿Cuánto tiempo tiene de formar parte de la ONG Techo El Salvador?

De 0 a 2 años

De 3 a 5 años

Más de 5 años

4. ¿Qué le motivó a formar parte de la ONG?

Labor social

Horas sociales

Experiencia Laboral

Otros Especifique _____

5. ¿Conoce la misión y visión de la ONG Techo El Salvador?

Sí

No

6. ¿Conoce los valores que fomenta la ONG Techo El Salvador?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa

menciónelos: _____

7. ¿Conoce los objetivos que persigue la ONG?

Sí

No

8. ¿Conoce el organigrama de la ONG Techo El Salvador?

Sí

No

9. ¿Tiene personal a su cargo?

Sí

No

¿Cuántos? _____

10. ¿Considera que el trabajo en equipo ayuda al cumplimiento de tareas?

Sí

No

Porque _____

11. ¿La ONG brinda capacitaciones que apoyen el desempeño del personal administrativo?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta, caso contrario pase a la pregunta 13

12. ¿Sobre qué temas la ONG les brinda capacitación?

- Motivación Trabajo en equipo Liderazgo
Emprendedurismo Valores Otros
Especifique _____

13. ¿En cuál de las siguientes áreas realiza su trabajo?

- Formación y Voluntariado Legal Comunicaciones
Administración y Finanzas Recursos Construcción
Habilitación Social Otro Especifique: _____

14. ¿Recibió inducción cuando inició a desempeñar el cargo?

- Sí No

15. ¿Qué tipo de documento utiliza para llevar el control de las actividades que realiza?

- Listado de asistencia Acta de reunión Bitácoras
Otro
Especifique _____

Muchas gracias por su colaboración.

<p>PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR.</p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>FECHA: _____</p> <p>HORA: _____</p> <p>Nº DE CUESTIONARIO</p>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS VOLUNTARIOS DE CAMPO DE LA
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO EL SALVADOR.**

Somos estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador y solicitamos su valiosa colaboración, en contestar las siguientes preguntas que tienen como objetivo recopilar información para realizar el trabajo de investigación titulado: **“SISTEMA DE CONTROL PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO EL SALVADOR UBICADA EN EL MUNICIPIO DE ANTIGUO CUSCATLÁN, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.”** Agradecemos de antemano el apoyo brindado para la presente.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la alternativa que considere conveniente.

1. Género:

Femenino

Masculino

2. Estudios realizados:

Básico

Bachillerato

Técnico

Universitario

Posgrado

Otro

Especifique _____

3. ¿Cuánto tiempo tiene de ser voluntario de campo de la ONG Techo El Salvador?

De 0 a 2 años

De 3 a 5 años

Más de 5 años

4. ¿Qué le motivó a formar parte de la ONG?

Labor social

Horas sociales

Experiencia Laboral

Otros Especifique _____

5. ¿Conoce la misión y visión de la ONG Techo El Salvador?

Sí

No

6. ¿Conoce los valores que fomenta la ONG Techo El Salvador?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa

Menciónelos: _____

7. ¿Conoce los objetivos que persigue la ONG?

Sí

No

8. ¿Considera que el trabajo en equipo ayuda al cumplimiento de tareas?

Sí

No

Porque _____

9. ¿La ONG brinda capacitaciones que apoyen el desempeño del voluntario de campo?

Sí

No

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta, caso contrario pase a la pregunta 11

10. ¿Sobre qué temas la ONG les brinda capacitación?

Motivación

Trabajo en equipo

Liderazgo

Emprendedurismo

Valores

Otros

Especifique _____

11. ¿Recibió inducción cuando inició como voluntario de campo?

Sí

No

12. Mencione tres funciones principales que desempeña como voluntario de campo

13. ¿Qué tipo de documento utiliza para llevar el control de las actividades que realiza?

Listado de asistencia

Acta de reunión

Bitácoras

Otro Especifique _____

Muchas gracias por su colaboración.

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR.

NOMBRE: _____

FECHA: _____

HORA: _____

Nº DE CUESTIONARIO _____

ANEXO N° 2

ENTREVISTAS



**ENTREVISTA
DIRIGIDA AL
GERENTE
GENERAL.**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.**

PREGUNTA 1: ¿Qué acciones realiza la ONG, para el logro de sus objetivos?

Hemos establecido objetivos comerciales y sociales. Los objetivos comerciales alimentan a los sociales, en el mes de septiembre se inicia la planificación para el siguiente año y se establecen las estrategias para el logro de los objetivos. La planificación global de la ONG va unificada con el plan de cada dirección. Al trabajar en equipo es más fácil cumplir los objetivos y metas planteadas.

PREGUNTA 2: ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?

Dentro de las dificultades que se presentan es lograr coordinar a todo el equipo de directores, en las funciones que realizan debido a que a veces priorizamos de manera empírica sin seguir el formato del plan de acción y por eso existen retrasos. Además un factor que nos afecta es la alta rotación de personal que hemos tenido, no solamente en los voluntarios que son quienes alimentan a los coordinadores y éstos a los directores, sino también se ha tenido rotación en puestos estratégicos y esto desacelera el cumplimiento de objetivos.

PREGUNTA 3: ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?

Los recursos para el funcionamiento de la ONG provienen de las organizaciones que nos brindan su colaboración como: El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Cooperación internacional, contribuciones de empresas, colectas individuales como por ejemplo la colecta que se realizó en Julio del año 2013 para poder obtener fondos y las cuotas internas que se obtienen a través de voluntarios y familiares para construcción.

PREGUNTA 4: ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?

No se tiene en la planificación, cuando surge la necesidad de capacitar, cada interesado busca los proveedores de capacitación y la forma de financiamiento, ya que por no estar dentro de la planificación, no está contemplado dentro del presupuesto.

PREGUNTA 5: ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?

Las capacitaciones se desarrollan según las necesidades de los interesados, generalmente trabajo en equipo, valores y capacitaciones en oficio, educación y salud.

PREGUNTA 6: ¿Quiénes imparten las capacitaciones?

Las capacitaciones las imparten proveedores externos. En algunos casos se gestiona con empresas la donación de capacitaciones para los voluntarios.

PREGUNTA 7: ¿Brinda inducción para el personal que ingresa bajo su cargo?

Contamos con la dirección de formación y voluntariado la cual es la encargada de brindar la inducción general a cada nuevo integrante de Techo. Se les proporciona el manual del trabajador en formato digital con el fin de conocer políticas y normas de convivencia dentro de la ONG, posteriormente es el coordinador o director inmediato quien brinda la capacitación en el área de trabajo, esto con el fin de facilitar el proceso de adaptación.

Para el caso del ingreso de un nuevo gerente, la inducción tiene una duración de 15 días.

PREGUNTA 8: ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal? ¿Con qué frecuencia?

Las evaluaciones que se realizan se basan en la observación directa al trabajo que desarrolla cada área. Se realiza una evaluación que se conoce como evaluación 360 la cual consisten en evaluarse unos a otros. Otra forma de medir el desarrollo de cada área es utilizando el FODA para identificar las debilidades y convertirlas en fortalezas.

PREGUNTA 9: ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

Los resultados se dan a conocer desde las oficinas centrales en Chile, quienes nos envían los resultados y estos son transmitidos a cada director.

PREGUNTA 10: ¿Con que frecuencia realiza reuniones con el personal, para motivarlos a fin de obtener resultados satisfactorios para la ONG?

Cada primera semana de mes se programan reuniones con el área comercial y social por separado y eventualmente se realiza una reunión de grupo (directores y gerentes) con el fin de evaluar resultados, planificar eventos y motivar al personal. Cada dos meses se programa una reunión con la junta directiva para evaluar los resultados.



**ENTREVISTA
DIRIGIDA AL
DIRECTOR DE
CONSTRUCCIÓN**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE CONSTRUCCIÓN
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.**

PREGUNTA 1: ¿Considera que se promueven los valores, misión y visión de la ONG?

Sí, claro se promueve la razón de ser de la organización para darle a los voluntarios una identificación y se sientan compenetrados con la filosofía de TECHO y pues de igual manera se promueven los valores porque eso es lo que mueve a techo el compromiso de los voluntarios con las comunidades.

PREGUNTA 2: ¿Cuáles son los tipos de planes que elabora la Dirección?

Se tiene una planificación anual la cual debe de ser flexible, para poder ayudar a una comunidad es un proceso muy complejo que se debe de seguir. Primero se deben de aprobar los fondos y ser asignados a la Dirección y desde ese momento se cuentan con seis semanas para realizar todo el proceso que se lleva para la construcción en una comunidad. Desde el momento que se planifica el tipo de vivienda que se va a construir, esto dependerá de la zona del país y las condiciones se encuentre la comunidad. Hasta finalmente hacerlo realidad.

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la dirección para el logro de los objetivos?

Los procesos que se llevan a cabo en el área de construcción se deber ser un poco flexible debido a la razón social por la que se trabaja. Para poder construir una vivienda de emergencia se hace con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en la comunidad. Para esto se utiliza el programa PILOTE el cual se maneja bajo una base de datos para evaluar si la comunidad califica. Luego se presenta ante la comunidad el plan de construcción y se hace una entrevista para ver cuáles son las condiciones en las que viven actualmente y posteriormente se capacita a los voluntarios, se busca diseños de vivienda para iniciar la obra.

PREGUNTA 4: ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?

Existen proyectos financiados por el BID, así como de otros organismos internacionales, en la caso de la Dirección de Construcción se organizan eventos y colectas con el fin de captar fondos para realizar construcciones de viviendas.

PREGUNTA 5: ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?

En el plan de trabajo se destacan las actividades de construcción para comunidades catalogadas en extrema pobreza, una de las dificultades que se presentan es de carácter externo: la delincuencia, las comunidades a las cuales asistimos son asediadas por pandillas y en varias ocasiones hemos sido amenazados y hemos tenido que retirarnos de la comunidad con la tristeza de no poder concluir el proyecto, ahora se ha optado la medida de seguridad solicitando el apoyo de la PNC y el Ejército, sin embargo, no entramos a una comunidad sin tener la previa autorización de sus habitantes, para así evitar poner en riesgo la vida de nuestros voluntarios.

Otra de las dificultades es en la asignación de fondos, cada proyecto que deseamos ejecutar lleva una logística de cotización y compra de materiales hasta su construcción, pero esto no puede llevarse a cabo si no hay asignación de fondos y para ello se necesita del apoyo de la Dirección de Administración y Finanzas, quienes son los encargados de administrar los fondos de la ONG.

PREGUNTA 6: ¿Realizan reuniones para corregir las desviaciones con respecto al cumplimiento de los objetivos?

Si, se convocan reuniones semanales con el gerente general (Ulises Gómez) para evaluar los procesos y quincenalmente se convocan reuniones con coordinadores y los voluntarios de la dirección, con el fin de corregir desviaciones y proponer mejoras en los procesos.

PREGUNTA 7: ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?

No, por el momento no existe un plan de capacitación por limitante de fondos. Sin embargo somos conscientes de la importancia de incluirlo en la planificación anual de la ONG.

PREGUNTA 8: ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?

Se desarrollan capacitaciones enfocadas al trabajo en equipo y se imparten capacitaciones en oficios para que luego estas sean compartidas en las diferentes comunidades.

PREGUNTA 9: ¿Quiénes imparten las capacitaciones?

Las capacitaciones son impartidas por facilitadores externos, con dominio en las temáticas mencionadas anteriormente.

PREGUNTA 10: ¿Considera importante que la ONG diseñe un plan de capacitación?

Si es importante, ya que consideramos que la continua formación de los voluntarios nos permitiría tener mejores resultados, además que es un factor motivante para ellos.

PREGUNTA 11: ¿Brinda inducción al personal que ingresa bajo su cargo?

Si, Se imparte una inducción donde se da a conocer la historia, misión, visión, valores, objetivos y la labor de cada Dirección que conforma Techo El Salvador. Además de impartir generalidades sobre el puesto que desempeñará el voluntario. Todo con el fin de garantizar la pronta adaptación al puesto de trabajo.

PREGUNTA 12: ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal a su cargo? ¿Con qué frecuencia?

Dos veces al año se realiza la evaluación 360, donde todos nos evaluamos: director-voluntario, voluntario-voluntario y voluntario-director.

PREGUNTA 13: ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

Si, Se hace una reunión con el fin de dar a conocer los resultados generales de la evaluación y poder así tomar medidas correctivas.



**ENTREVISTA
DIRIGIDA A LA
DIRECTORA DE
HABILITACIÓN
SOCIAL**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE HABILITACION SOCIAL
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.**

PREGUNTA 1: ¿Considera que se promueven los valores, misión y visión de la ONG?

Si se les promueven los valores y la razón de Techo, pero es mucho más fácil poder darles a conocer a los voluntarios cuando se acercan de manera masiva que cuando llegan por horas sociales que demuestran que no existe mucha apropiación con TECHO. Pero es nuestra obligación dárselas a conocer. Con el cambio de marca yo puedo asegurar que no todos los voluntarios conocen la nueva misión y visión.

PREGUNTA 2: ¿Cuáles son los tipos de planes que elabora la Dirección?

Se elabora un plan anual y se van monitoreando durante todo el año. Dependiendo del tipo de programa Por ejemplo, Capacitación en oficio se hace un plan por semestre, Educación es anual, Microcrédito es por semestre. En las actividades internas de techo se hace anualmente.

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la dirección para el logro de los objetivos? Nuestro objetivo es lograr el fortalecimiento de los asentamientos a través de capacitaciones, microcréditos y otros planes que benefician a los pobladores, entre nuestros principales procesos se encuentra diversificación de áreas de formación (capacitaciones en oficios) para esto es necesario hacer alianzas con instituciones que apoyen este rubro, así como también con empresas o personas que puedan convertirse en facilitadores. Además de nuestros planes que son fijos, siempre tenemos apertura a unir esfuerzos con otras instituciones y llevar a los pobladores beneficios. Se ha trabajado con micro financieras, con otras ONG's, etc. Buscamos el fortalecimiento de nuestros voluntarios y también que se involucren y conozcan más de las realidades del país en relación a pobreza. Es por eso que realizamos visitas a las comunidades para mantener contacto de forma semanal. Existen voluntarios designados fijos en cada comunidad que son los responsables de cumplir los objetivos.

PREGUNTA 4: ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?

El mayor porcentaje de ingresos provienen de la Cooperación internacional ya que se deben cumplir las obligaciones, por otro lado se reciben donaciones de empresas locales que nos aportan mensualmente y colectas que se hacen durante el año.

PREGUNTA 5: ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?

Las dificultades que se presentan frecuentemente son que los voluntarios no se presentan siempre a las oficinas debido a inconvenientes y actividades que se les presenta en la universidad. Por otro lado la disponibilidad oportuna de los fondos es esperar a que les autoricen los ingresos y eso es un proceso tardado, atraso de los cooperantes debido a que no autorizan los estados financieros que se presentan.

PREGUNTA 6: ¿Realizan reuniones para corregir las desviaciones con respecto al cumplimiento de los objetivos?

Tengo reuniones con el GERENTE GENERAL y el DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, con ellos se hace una retroalimentación de los proyectos y actividades a realizar. Con el equipo solo me reúno cada tres semanas para dar seguimiento a los proyectos de mayor alcance y evaluar la manera en que se está trabajando.

PREGUNTA 7: ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?

La ONG no cuenta con un plan de capacitación. Los voluntarios únicamente se les brinda una capacitación de inducción.

PREGUNTA 8: ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?

Actualmente no se cuenta con un plan de capacitaciones que se puedan brindar a los voluntarios únicamente se reciben en caso que INSAFORP o alguna organización esté impartiendo y de esta manera gestionar un patrocinio. Se han hecho esfuerzos con universidades para poder conseguir que nos brinden capacitaciones y poder involucrar a los voluntarios y a los miembros de las comunidades para que las reciban de forma gratuita. Pero

cuando se han gestionado estos tipos de eventos muchas veces los voluntarios no participan y van abandonando las capacitaciones poco a poco.

PREGUNTA 9: ¿Quiénes imparten las capacitaciones?

Las capacitaciones son impartidas por facilitadores externos, en ocasiones se solicita el apoyo a las universidades para que sean desarrolladas por los docentes, otra forma de obtener capacitación es a través del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) pero siempre bajo patrocinios y en tales casos el cupo es limitado, por lo que tratamos de rotar al personal que asista.

PREGUNTA 10: ¿Considera importante que la ONG diseñe un plan de capacitación?

Consideramos que para la ONG es muy importante la creación e implementación de un plan de capacitación y ser incluido en la planificación anual de toda la empresa con el fin de poder desarrollarlas durante todo el año.

PREGUNTA 11: ¿Brinda inducción al personal que ingresa bajo su cargo?

Si, se brinda inducción al personal para poder explicarle nuestra razón social, dar a conocer nuestra filosofía y las diferentes direcciones que conforman Techo El Salvador y se adapte lo más rápido posible e incorporarlo en las actividades que estén en ese momento ya que se necesitan voluntarios para poder solventar las necesidades inmediatas.

PREGUNTA 12: ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal a su cargo? ¿Con qué frecuencia?

La evaluación que se realiza es la evaluación 360 que es la que nos mide nuestro rendimiento, solamente a una persona se le ha realizado una evaluación de desempeño debido al desinterés en el trabajo y que no llevaba los informes actualizados.

PREGUNTA 13: ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

Si se les da a conocer el resultado para poder identificar cual es la debilidad que se identifico en el evaluado y poder destacar sus fortalezas.



**ENTREVISTA
DIRIGIDA AL
DIRECTOR DE
ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.**

PREGUNTA 1: ¿Considera que se promueven los valores, misión y visión de la ONG?

Si se promueven ya que somos una organización basada en valores y estos se les dan a conocer a todos nuestros voluntarios y se trata de fomentar la práctica de ellos.

PREGUNTA 2: ¿Cuáles son los tipos de planes que elabora la Dirección?

La Dirección de Administración y Finanzas elabora una planificación anual, esta viene regida de una calendarización y programación de eventos que se coordinan desde oficinas centrales en Chile. Son planes estratégicos que buscan alcanzar los objetivos proyectados de la ONG

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la dirección para el logro de los objetivo?

En el área de Administración y finanzas el objetivo principal es cuidar de todos los recursos de techo, registrar y documentar la información financiera de manera que permita demostrar transparencia para poder lograr que todas las áreas reduzcan los costos y pues finalmente fomentar que los voluntarios de techo cuiden los recursos y así pedir rendición de cuentas a cada área.

Una de las obligaciones principales es proporcionar la información financiera a oficinas centrales y que se realice en los tiempos establecidos para poder agilizar los procesos.

PREGUNTA 4: ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?

Algunos de los recursos para el funcionamiento de la ONG provienen de: El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Cooperación internacional, Contribuciones a través de empresas y socios (plan de socias), Cuota de voluntarios para construcción, Actividades pro fondos, Apoyo Pro bono, entre otros. Además anualmente se realizan campañas llamadas

“Colecta Techo” donde la población puede colaborar económicamente para el sostenimiento y mantenimiento de proyectos como salud, educación y construcción.

PREGUNTA 5: ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?

Una de las dificultades más comunes es la asignación de fondos, ya que por provenir de donaciones, muchas veces el trámite es lento y esto atrasa los proyectos. Como dirección de administración y finanzas, somos los encargados de distribuir el dinero a los diferentes proyectos, pero a medida el depósito se atrasa, hacemos que todas las demás áreas tengan retraso. Otra dificultad que se tiene es que cada fondo que es asignado a un proyecto de las diferentes direcciones, debe ser sustentado con documentación como: dos cotizaciones, facturas y hacer efectiva la liquidación en el tiempo que establece el manual de Administración y Finanzas, sin embargo esto no se cumple y esto hace que haya un retraso en los reportes financieros que son enviados a las oficinas centrales en Chile, por consiguiente atrasa la asignación de fondos para otros proyecto.

PREGUNTA 6 ¿Realizan reuniones para corregir las desviaciones con respecto al cumplimiento de los objetivos?

Se programan reuniones semanales con el Gerente General con el fin de evaluar las diferentes problemáticas que estén afectando el normal funcionamiento de la dirección.

PREGUNTA 7: ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?

Específicamente un plan de capacitación no, pero si se brindan aunque es muy poco, esto debido a las limitantes económicas para invertir en jornadas de capacitación.

PREGUNTA 8: ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?

Anteriormente se han estado desarrollando capacitaciones en oficios (Panadería, bisutería, Artesanías, entre otros) esto con el fin de que los voluntarios transmitan este conocimiento a las comunidades. También se ha capacitado en temas de trabajo en equipo y emprendedurismo.

PREGUNTA 9: ¿Quiénes imparten las capacitaciones?

Generalmente se solicitan capacitadores externos como: FEPADE, INSAFORP, ASIA entre otras organizaciones dedicadas a este rubro.

PREGUNTA 10: ¿Considera importante que la ONG diseñe un plan de capacitación?

Si es importante, ya que actualmente no se cuenta con ello, pero si existe la necesidad de capacitar a nuestros voluntarios en temáticas como: liderazgo, valores y otros.

PREGUNTA 11: ¿Brinda inducción al personal que ingresa bajo su cargo?

Todo personal de nuevo ingreso recibe una inducción general a cerca de la ONG de al menos 2 horas, el área encargada de impartirla es la Dirección de Fomento y Voluntariado. Posteriormente a eso se le capacita sobre el área de administración y finanzas, con el fin de hacer más corto el proceso de adaptación al puesto.

PREGUNTA 12: ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal a su cargo? ¿Con qué frecuencia?

Se evalúa al personal semestralmente bajo la técnica de evaluación 360, esta evaluación se realiza vía on-line y consiste en que los voluntarios evalúan a sus jefes y se evalúan entre ellos mismos. Esta evaluación es enviada a las oficinas centrales de Techo en Chile.

PREGUNTA 13: ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

Si se dan a conocer los resultados de las evaluaciones a cada voluntario, con el fin de superar las deficiencias obtenidas.



**ENTREVISTA
DIRIGIDA AL
DIRECTOR DE
RECURSOS**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE RECURSOS
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.**

PREGUNTA 1: ¿Considera que se promueven los valores, misión y visión de la ONG?

Si, ya que son la base de nuestro trabajo y constantemente se trata de hacer referencia ello, con el fin de no olvidar que debemos practicarlos.

PREGUNTA 2: ¿Cuáles son los tipos de planes que elabora la Dirección?

Se elabora un plan anual, este es el que alimenta la planificación anual de toda la ONG. En dicho plan establecen las líneas de acción para el cumplimiento de las metas de la Dirección de Recursos

Son planes estratégicos que buscan alcanzar los objetivos proyectados de la ONG.

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la dirección para el logro de los objetivos?

Búsqueda de nuevos cooperantes, visita a socios y empresas donantes, búsqueda de organizaciones patrocinadoras y ejecución de eventos y colectas.

PREGUNTA 4: ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?

Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cooperación internacional, individuos, empresarios y actividades, así como también a través de donaciones internas de los voluntarios.

PREGUNTA 5: ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?

Poco interés de parte de empresarios en colaborar con la labor de la ONG, la poca cultura de responsabilidad social empresarial es una de las mayores dificultades a la hora de buscar recursos.

PREGUNTA 6: ¿Realizan reuniones para corregir las desviaciones con respecto al cumplimiento de los objetivos?

Semanalmente se realizan con el fin de analizar los planes de acción ante las desviaciones que surjan.

PREGUNTA 7: ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?

No cuenta con un plan de capacitación, pero si se considera importante brindarlas a los voluntarios.

PREGUNTA 8: ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?

Cuando se han desarrollado han sido en trabajo en equipo y emprendedurismo.

PREGUNTA 9: ¿Quiénes imparten las capacitaciones?

Se busca el apoyo de instituciones dedicadas al rubro con el apoyo de INSAFORP.

PREGUNTA 10: ¿Considera importante que la ONG diseñe un plan de capacitación?

Si, ya que entre mejor preparado y capacitado tengamos a los voluntarios, podremos realizar nuestro trabajo de una forma más profesional. Además las capacitaciones incentivan a nuestros voluntarios a continuar con la labor social que ejercen.

PREGUNTA 11: ¿Brinda inducción al personal que ingresa bajo su cargo?

Se brinda una inducción general de 2 horas y posterior a ello se capacita sobre el cargo que va desempeñar.

PREGUNTA 12: ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal a su cargo? ¿Con qué frecuencia?

Se utiliza la evaluación 360 la cual se realiza semestralmente, donde nos evaluamos unos a otros vía on-line

PREGUNTA 13: ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

Al obtener los resultados se dan a conocer individualmente.



**ENTREVISTA
DIRIGIDA A LA
DIRECTORA DE
FORMACIÓN Y
VOLUNTARIADO**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE FORMACIÓN Y VOLUNTARIADO
DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL TECHO – EL SALVADOR.**

PREGUNTA 1: ¿Considera que se promueven los valores, misión y visión de la ONG?

Se promueven los valores, misión y visión desde el ingreso a la ONG, por medio de avisos, anuncios y notas en la cartelera y a través de las redes sociales.

PREGUNTA 2: ¿Cuáles son los tipos de planes que elabora la Dirección?

Se realiza una planificación anual que contiene objetivos, metas y estrategias a seguir para el cumplimiento de los mismos. El plan de la dirección de formación y voluntariado forma parte de la planificación global de la ONG.

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la dirección para el logro de los objetivos?

Se realiza promoción de la ONG a través de medios de comunicación, redes sociales y en universidades con el fin de atraer nuevos voluntarios y formarlos bajo los valores de Techo. Se ofrecen horas sociales a universitarios a cambio de la prestación de sus servicios, esto ya es tomado en cuenta como una forma de voluntariado.

PREGUNTA 4: ¿De dónde provienen los recursos para el funcionamiento de la ONG?

Provienen de la cooperación internacional, algunos proyectos son financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo. Pero sobre todo de las campañas de recolección de fondo y de las aportaciones de socios y empresas.

PREGUNTA 5: ¿Cuáles son las dificultades que se le presentan para cumplir con el plan de trabajo?

La Dirección es la encargada del reclutamiento de voluntarios y de su respectiva distribución y asignación en los diferentes proyectos. El problema radica en el control de los mismos, ya que se cuenta con voluntarios activos, pero frecuentemente se da rotación de voluntarios (ingreso y salida) sobre todo con los que son estudiantes universitarios, ya que en fechas de parcial o cierre de ciclo se ausentan y abandonan los proyectos, es allí donde se dificulta el cumplimiento del plan en el tiempo indicado.

PREGUNTA 6: ¿Realizan reuniones para corregir las desviaciones con respecto al cumplimiento de los objetivos?

Si se convocan reuniones semanales con el gerente general (Ulises Gómez) y quincenalmente con los voluntarios administrativos de la dirección, con el fin de corregir desviaciones.

PREGUNTA 7: ¿Cuenta la ONG con un plan de capacitación?

No hay un plan diseñado, pero frecuentemente se trata de capacitar a los voluntarios administrativos y de campo, así como al personal de planta.

PREGUNTA 8: ¿Qué tipo de capacitaciones se desarrollan?

Se desarrollan capacitaciones enfocadas al trabajo en equipo y se imparten capacitaciones en oficios para que luego estas sean compartidas en las diferentes comunidades.

PREGUNTA 9: ¿Quiénes imparten las capacitaciones?

Personal externo con dominio en las temáticas mencionadas anteriormente.

PREGUNTA 10: ¿Considera importante que la ONG diseñe un plan de capacitación?

Si, deberíamos de contar con una planificación de capacitación que nos permita organizar los diferentes eventos y capacitar gradualmente al personal.

PREGUNTA 11: ¿Brinda inducción al personal que ingresa bajo su cargo?

Si, la Dirección es la encargada de brindar la inducción general a todos los voluntarios que ingresen, independientemente del cargo o actividad que vaya a desempeñar. La inducción dura al menos 2 horas y se da a conocer la filosofía de la ONG, las diferentes Direcciones y proyectos que poseemos, además se da lectura al manual del trabajador, el cual contiene políticas de convivencia. Posterior a ello el voluntario pasa a la dirección donde se desempeñara, para continuar con el proceso de adaptación al puesto.

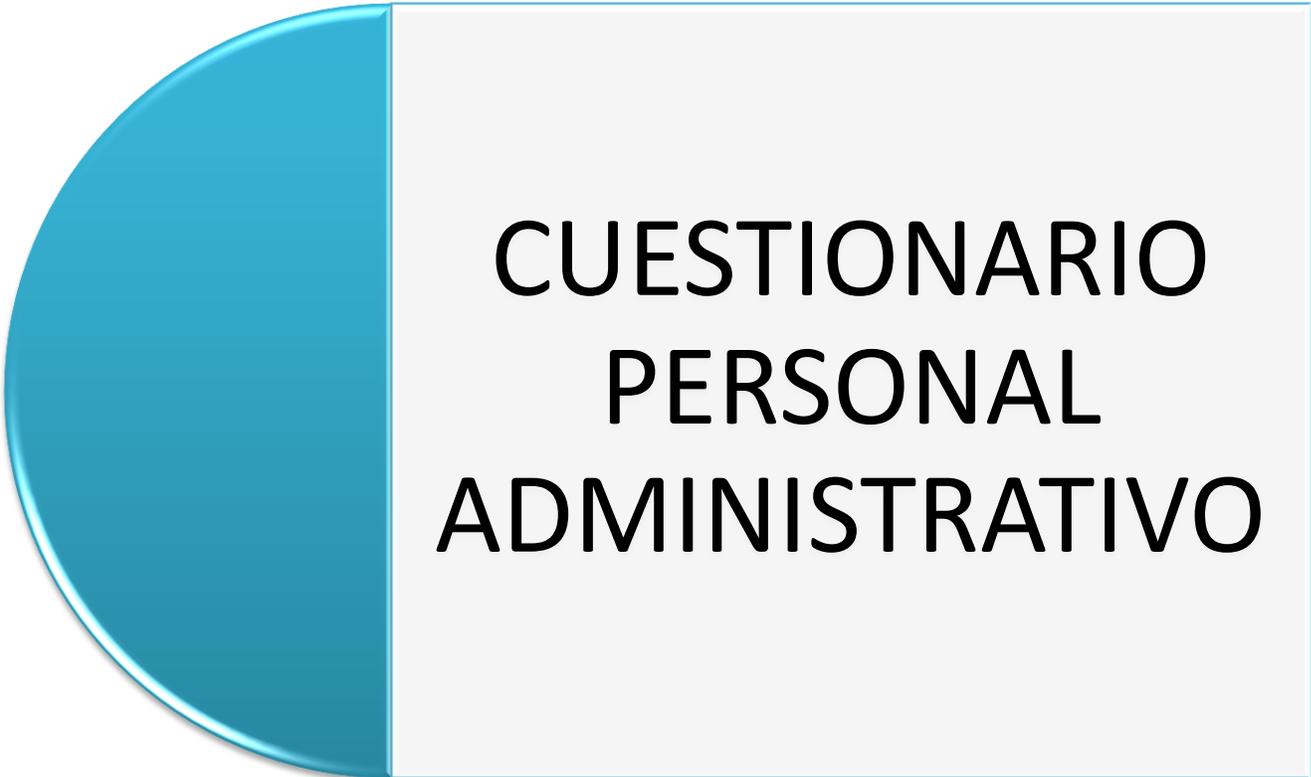
PREGUNTA 12: ¿Qué tipo de evaluación realiza al personal a su cargo? ¿Con qué frecuencia?

Todos nos evaluamos bajo el instrumento de evaluación 360 que viene girado desde oficinas centrales en Chile, se realiza dos veces al año.

PREGUNTA 13: ¿Dan a conocer los resultados de las evaluaciones realizadas?

Las oficinas centrales califican y envían los resultados, los cuales son compartidos con cada uno de los voluntarios de manera personal e individual.

ANEXO N° 3
TABULACIÓN Y
COMENTARIO
DE DATOS



**CUESTIONARIO
PERSONAL
ADMINISTRATIVO**

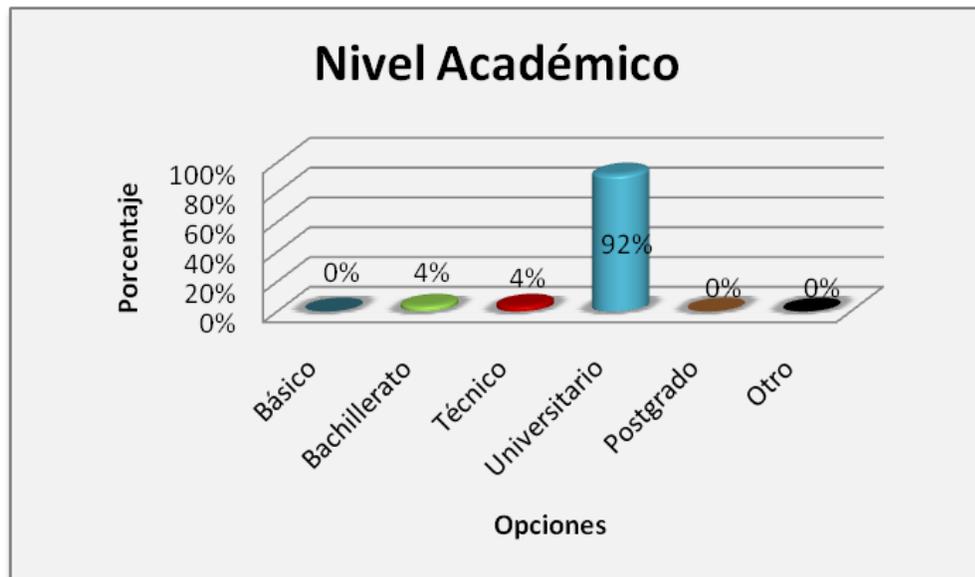
1. Estudios realizados:

Objetivo: Conocer el nivel académico del personal administrativo

Tabla 1.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Básico	—	—
Bachillerato	1	4%
Técnico	1	4%
Universitario	25	92%
Posgrado	—	—
Otro	—	—
Total	27	100%

Gráfico 1.



Comentario:

La mayoría de los encuestados se encuentran en el nivel académico universitario, ya que la ONG tiene mucha incidencia dentro de las universidades y muchos de ellos ingresan para realizar sus horas sociales y posterior a ello se quedan desarrollándose dentro de la misma.

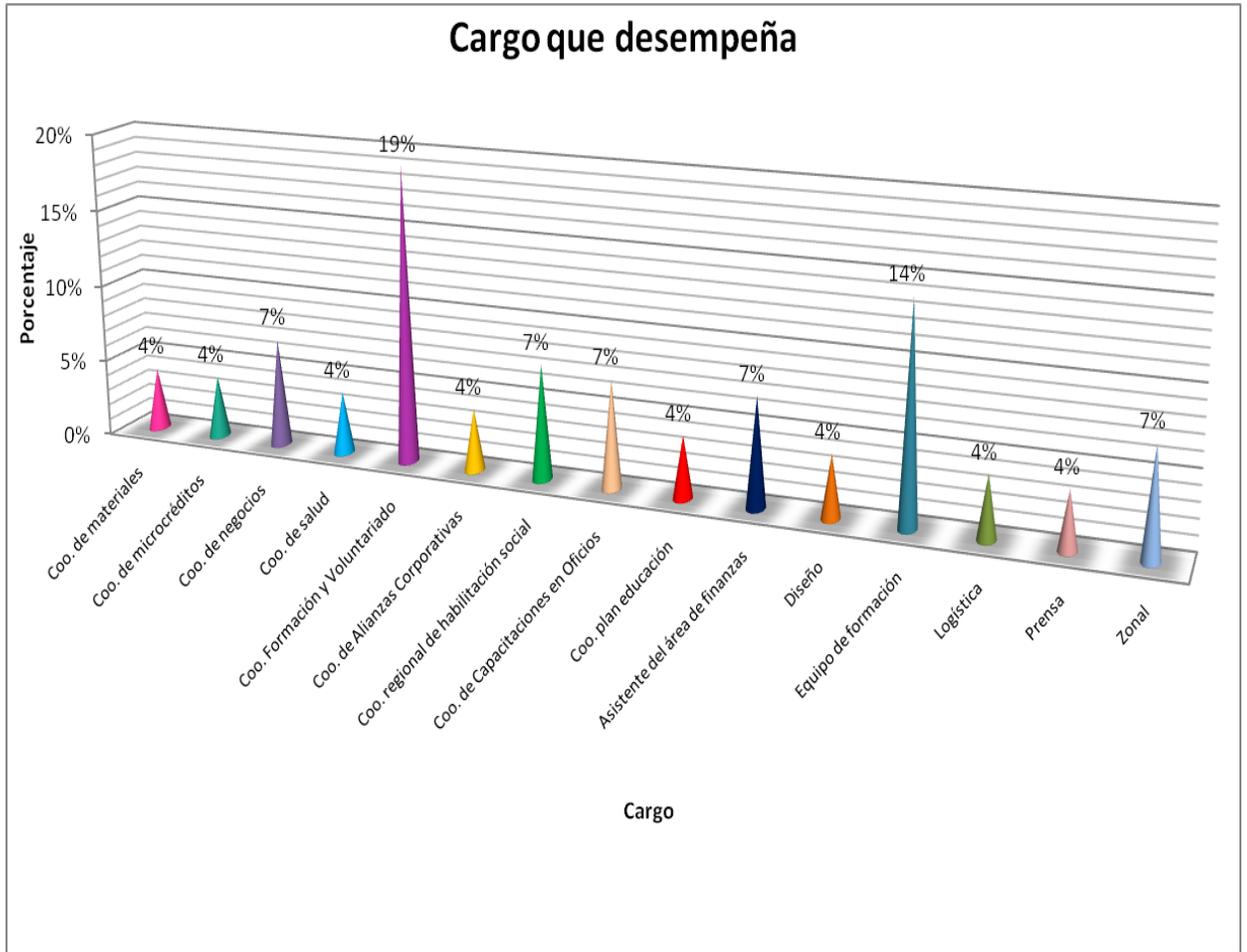
2. Cargo que desempeña:

Objetivo: Identificar el cargo que desempeñan los voluntarios administrativos dentro de la ONG Techo El Salvador

Tabla 2.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Coordinador de materiales	1	4%
Coordinador de microcréditos	1	4%
Coordinador de negocios	2	7%
Coordinador de salud	1	4%
Coordinador Formación y Voluntariado	5	19%
Coordinador de Alianzas Corporativas	1	4%
Coordinador regional de habilitación social	2	7%
Coordinador de Capacitaciones en Oficios	2	7%
Coordinador plan educación	1	4%
Asistente del área de finanzas	2	7%
Diseño	1	4%
Equipo de formación	4	14%
Logística	1	4%
Prensa	1	4%
Zonal	2	7%
Total	27	100%

Gráfico 2.



*Donde Coo. = Coordinador

Comentario:

Se puede observar que existe una distribución equitativa entre las diferentes coordinaciones de la ONG, para el caso de la coordinación de formación y voluntariado es la más representativa dentro de la institución, esto responde a que es el área encargada del reclutamiento de todos los voluntarios, ya sean administrativos o de campo.

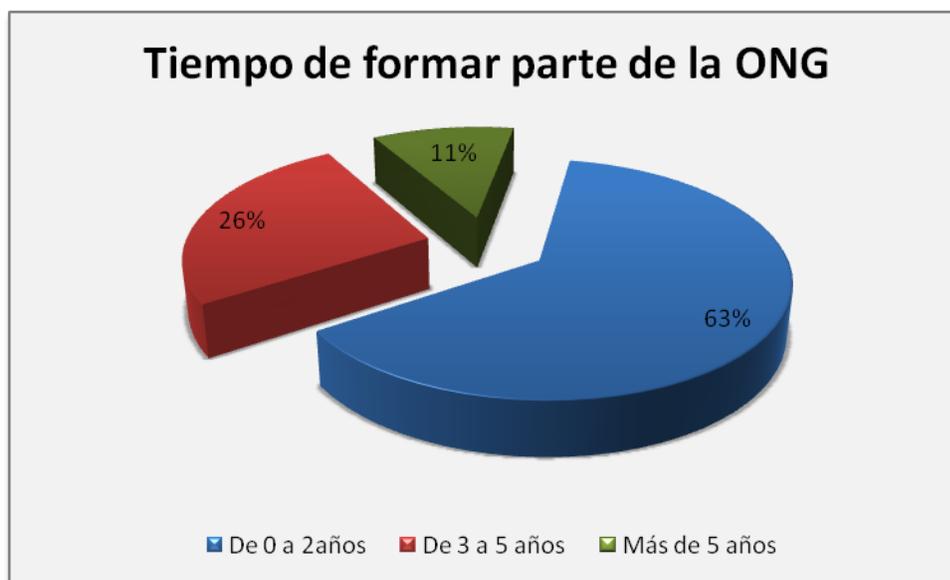
3. ¿Cuánto tiempo tiene de formar parte de la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Conocer el tiempo que tiene de servicio a la ONG

Tabla 3.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 2 años	17	63%
De 3 a 5 años	7	26%
Más de 5 años	3	11%
Total	27	100%

Gráfico 3.



Comentario:

Se puede observar que el tiempo promedio del personal administrativo dentro de la ONG es de 0 a 2 años, esto se da debido a que gran parte del personal administrativo es asumido por personas que realizan horas sociales o prácticas profesionales y su tiempo de estancia es corto, le sigue personal administrativo con promedio de 3 a 5 años y es mínimo el que tiene más de 5 años.

4. ¿Qué le motivó a formar parte de la ONG?

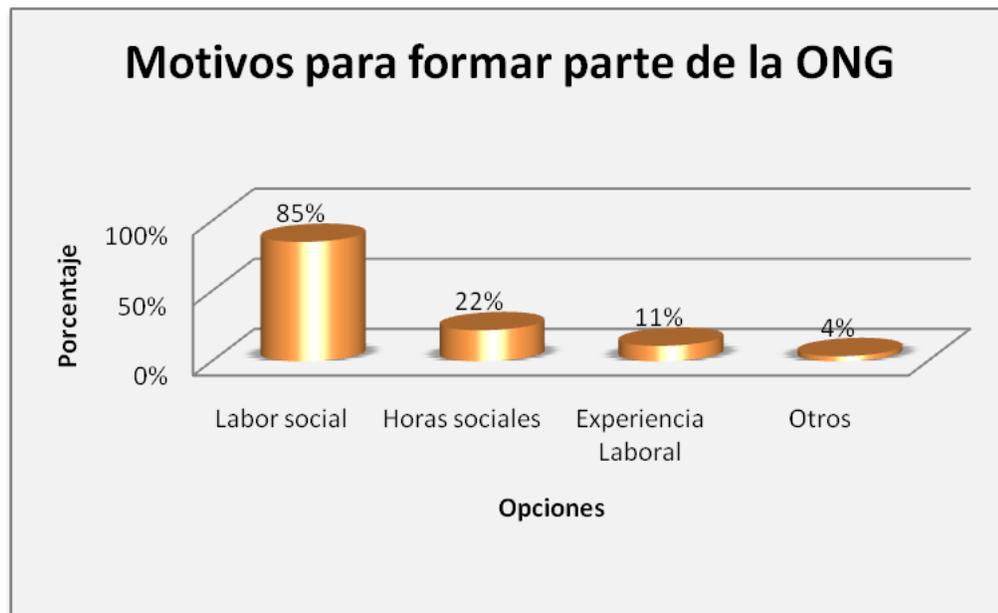
Objetivo: Identificar los factores que motivaron para formar parte de la ONG.

Tabla 4.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Labor social	23	85%
Horas sociales	6	22%
Experiencia Laboral	3	11%
Otros	1	4%
Total	—	—

n =27

Gráfico 4.



Comentario:

De acuerdo a los encuestados la mayoría opinó que el motivo para formar parte de la ONG fue labor social, seguida de horas sociales y un pequeño porcentaje los motiva la experiencia laboral.

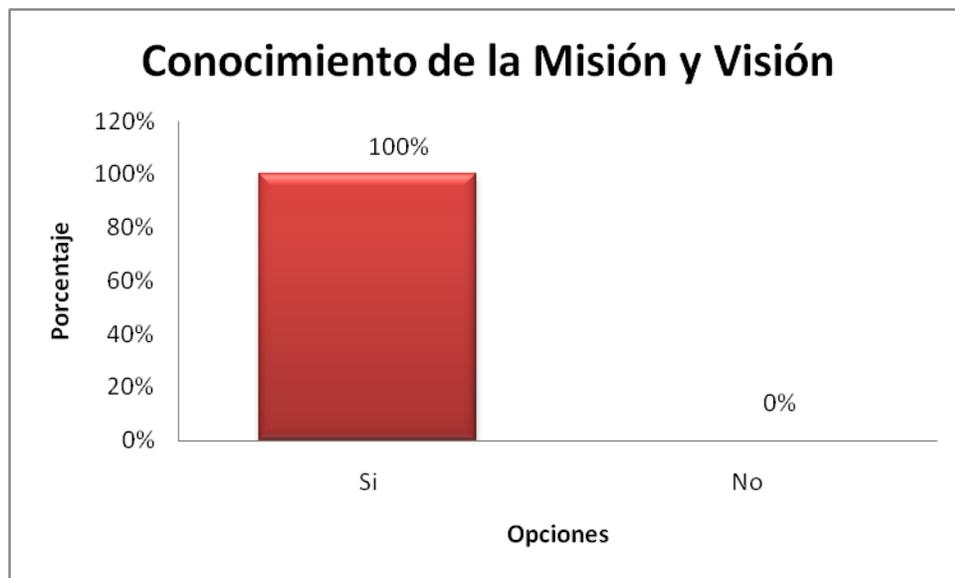
5. ¿Conoce la misión y visión de la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Identificar si los voluntarios conocen la filosofía de la ONG.

Tabla 5.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	100%
No	—	—
Total	27	100%

Gráfico 5.



Comentario:

Los voluntarios administrativos afirmaron que conocen la misión y visión de la ONG.

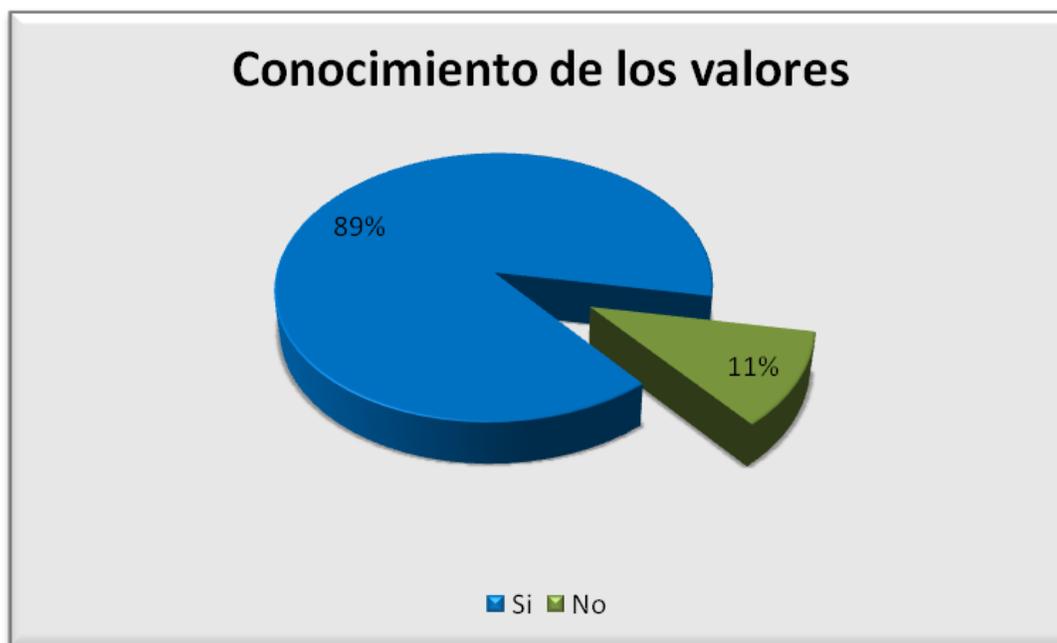
6. ¿Conoce los valores que fomenta la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los valores que promueve la ONG.

Tabla 6.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	89%
No	3	11%
Total	27	100%

Gráfico 6.



Comentario:

Los voluntarios administrativos en su mayoría conocen los valores que promueve la ONG, sin embargo al consultarles el detalle de estos, realmente no son los que la institución fomenta.

7. ¿Conoce los objetivos que persigue la ONG?

Objetivo: Conocer si los voluntarios administrativos conocen los objetivos de la ONG.

Tabla 7.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	100%
No	—	—
Total	27	100%

Gráfico 7.



Comentario:

El total de encuestados manifestaron que conocen los objetivos que persigue la ONG.

8. ¿Conoce el organigrama de la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Identificar si los voluntarios conocen el organigrama de la ONG.

Tabla 8.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	89%
No	2	7%
No contestó	1	4%
Total	27	100%

Gráfico 8.



Comentario:

De acuerdo a los encuestados la mayoría tiene conocimiento del organigrama de la ONG, sin embargo hay una minoría que respondió que no conoce y otros se abstuvieron de contestar.

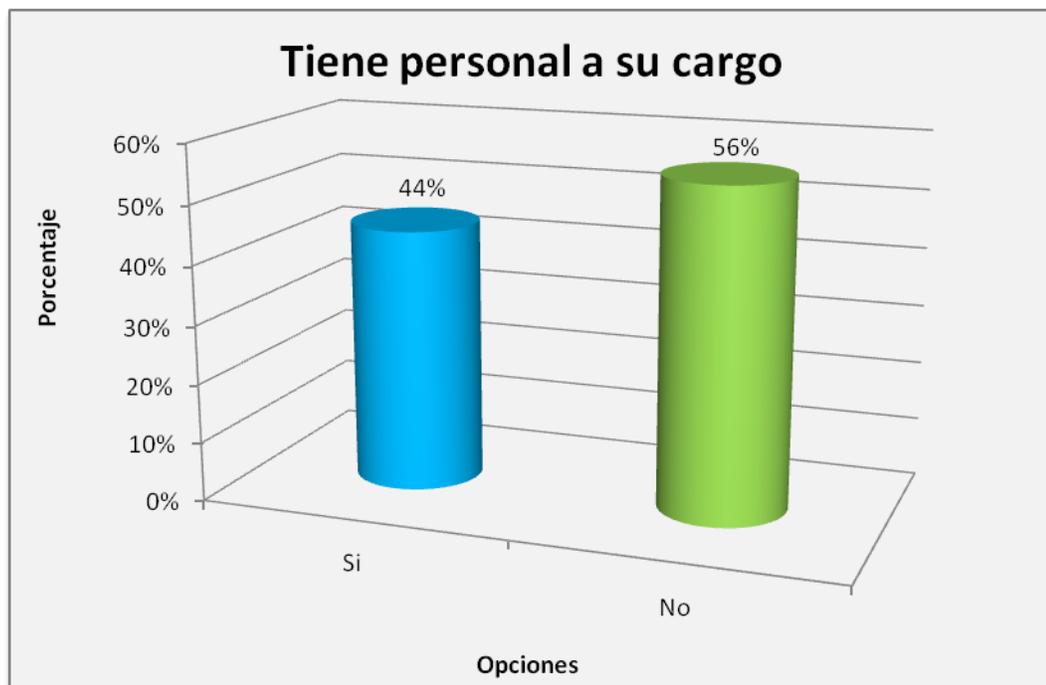
9. ¿Tiene personal a su cargo?

Objetivo: Identificar si los voluntarios tienen personal a su cargo.

Tabla 9.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	44%
No	15	56%
Total	27	100%

Gráfico 9.



Comentario:

El gráfico muestra la frecuencia de los voluntarios que no tienen personal a su cargo predomina sobre los que sí dirigen personas, esto se debe a que existe una minoría de puestos de coordinación, los cuales están precedidos de voluntarios.

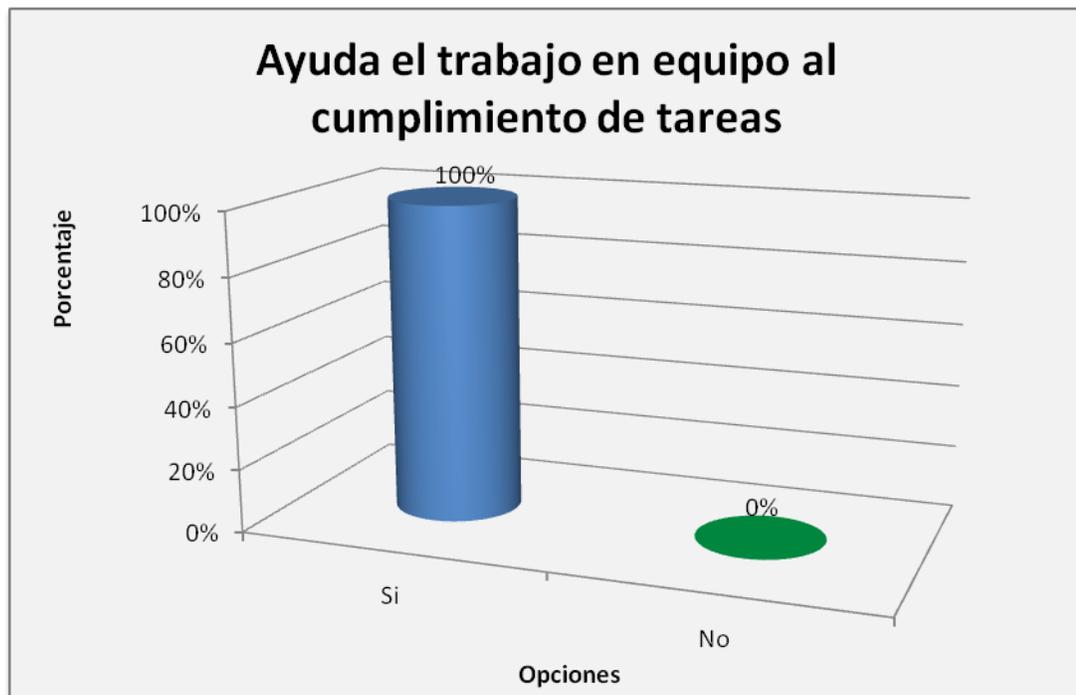
10. ¿Considera que el trabajo en equipo ayuda al cumplimiento de tareas?

Objetivo: Determinar si el trabajo en equipo ayuda a los voluntarios administrativos al cumplimiento de tareas.

Tabla 10.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	100%
No	—	—
Total	27	100%

Gráfico 10



Comentario:

Los encuestados en su totalidad consideran importante el trabajo en equipo, ya que les ayuda a cumplir con las tareas asignadas.

11. ¿La ONG brinda capacitaciones que apoyen el desempeño del personal administrativo?

Objetivo: Conocer si la ONG brinda capacitaciones al personal administrativo.

Tabla 11a

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	48%
No	13	48%
No contestó	1	4%
Total	27	100%

Gráfico 11a



Comentario:

Los encuestados manifestaron que sí reciben capacitación por parte de la ONG y el resto mencionó no recibir, mientras que existe un pequeño porcentaje que no contestó la pregunta.

Si su respuesta es afirmativa. ¿Sobre qué temas la ONG les brinda capacitación?

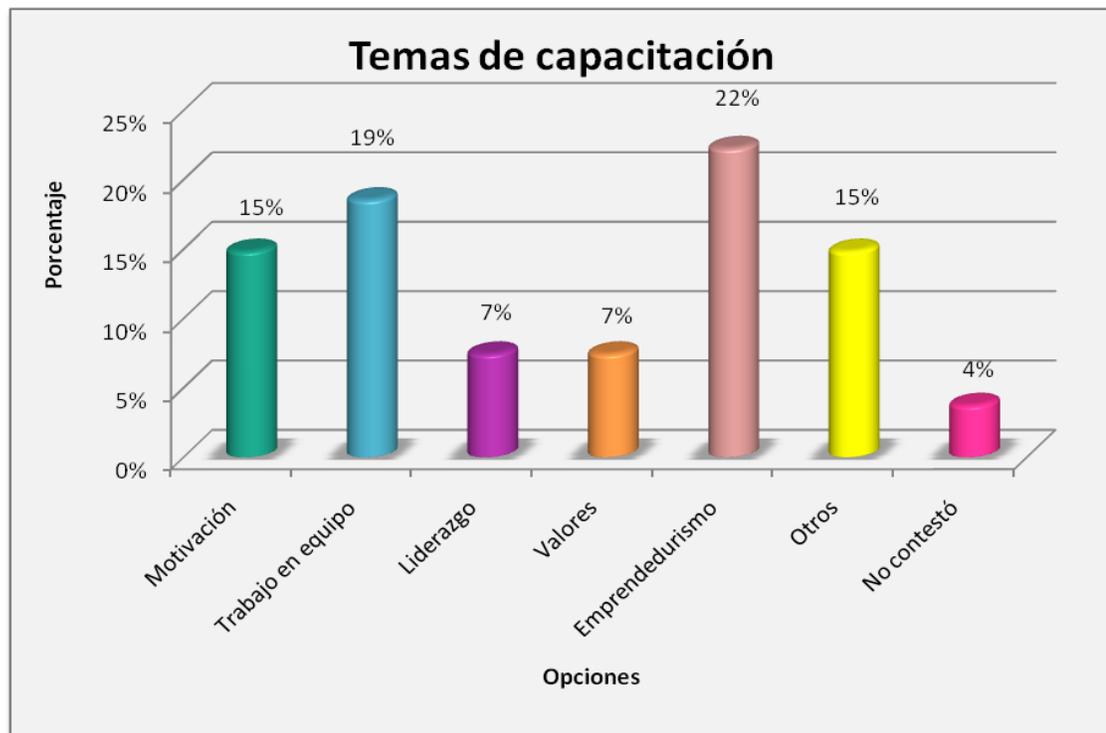
Objetivo: Identificar las diferentes temáticas sobre las cuales brinda capacitación la ONG.

Tabla 11b

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Motivación	4	15%
Trabajo en equipo	5	19%
Liderazgo	2	7%
Valores	2	7%
Emprendedurismo	6	22%
Otros	4	15%
No contestó	1	4%
Total		

n=27

Gráfico 11b



Comentario

Los encuestados manifestaron que las temáticas sobre las cuales más se les capacitan son emprendedurismo, trabajo en equipo y motivación entre otros.

12. ¿En cuál de las siguientes áreas realiza su trabajo?

Objetivo: Determinar a cual área pertenece el voluntario administrativo a la ONG.

Tabla 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Formación y Voluntariado	8	30%
Legal	0	0%
Comunicaciones	3	11%
Administración y Finanzas	2	7%
Recursos	1	4%
Construcción	2	7%
Habilitación Social	11	41%
Otro	—	—
Total	27	100%

Gráfico 12



Comentario:

Los voluntarios administrativos tienen mayor presencia en las áreas de formación y voluntariado y habilitación social las demás áreas son menos preferidas para desempeñarse como voluntario administrativo.

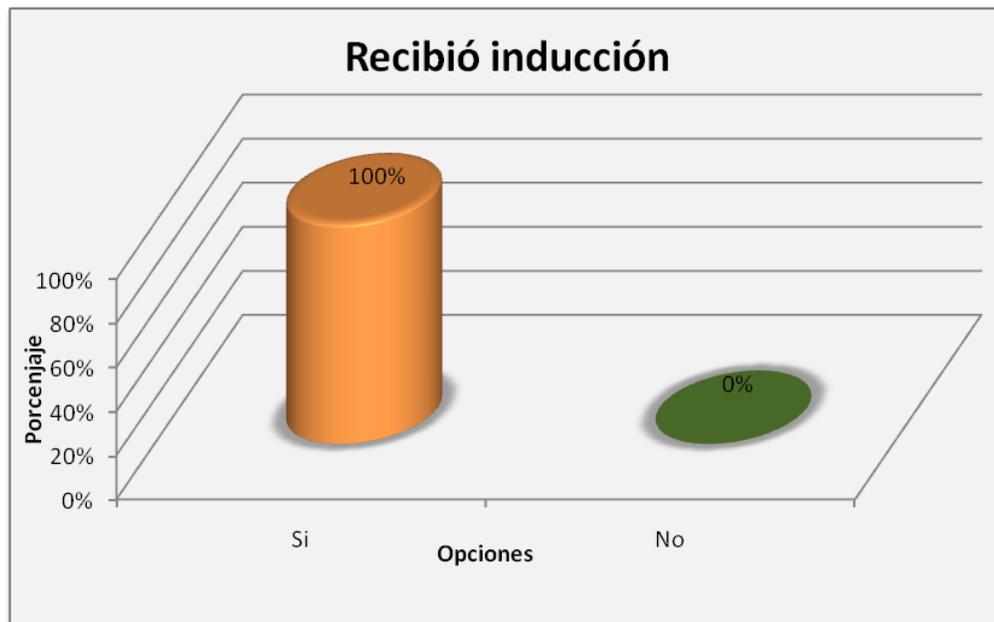
13. ¿Recibió inducción cuando inició a desempeñar el cargo?

Objetivo: Conocer si el personal administrativo recibió inducción cuando inició a desempeñar su cargo

Tabla 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	100%
No	—	—
Total	27	100%

Gráfico 13.



Comentario:

Todos los encuestados recibieron inducción al ingresar a la ONG Techo El Salvador

14. ¿Qué tipo de documento utiliza para llevar el control de las actividades que realiza?

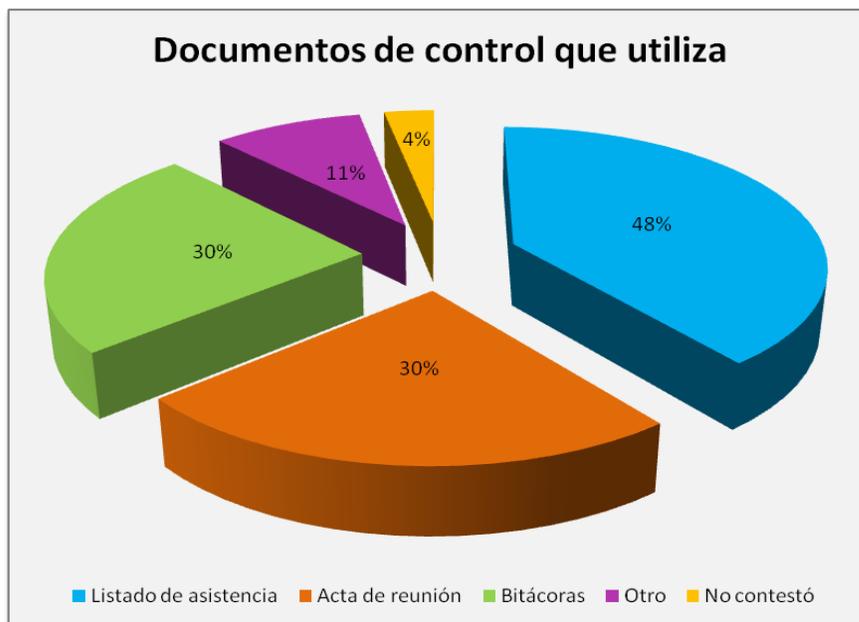
Objetivo: Conocer el tipo de documento que utiliza para llevar el control de las actividades.

Tabla 14.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Listado de asistencia	13	48%
Acta de reunión	8	30%
Bitácoras	8	30%
Otro	3	11%
No contestó	1	4%
Total	—	—

n=27

Gráfico 14.



Comentario:

En su mayoría los encuestados utilizan lista de asistencia, como segunda opción utilizan acta de reunión y Bitácoras para llevar el control de las actividades que realizan, Existe una minoría que no respondió a esta pregunta.



**CUESTIONARIO
DIRIGIDO AL
VOLUNTARIO
DE CAMPO**

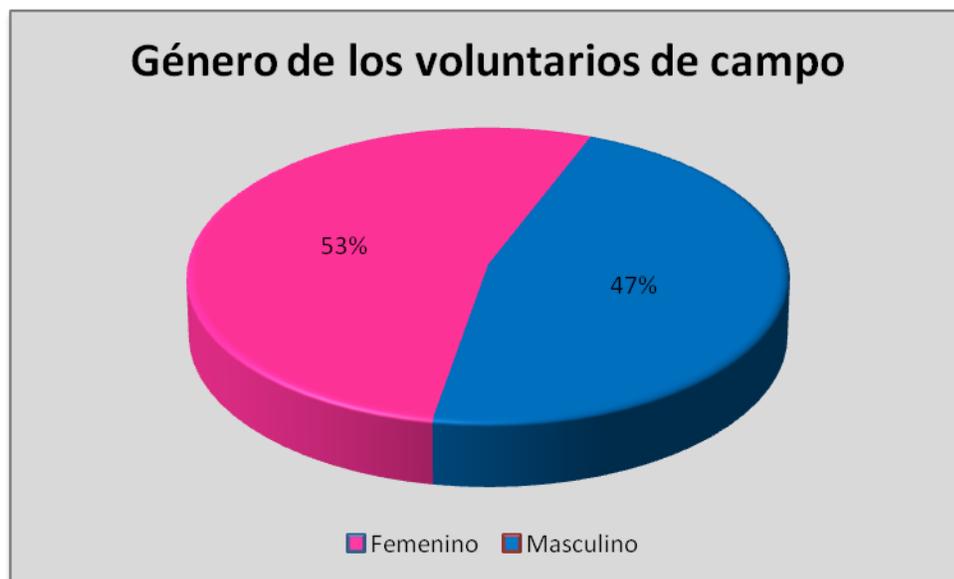
1. Género:

Objetivo: Identificar el género que más predomina dentro de los voluntarios de campo de la ONG.

Tabla 1.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	25	53%
Masculino	22	47%
Total	47	100%

Gráfico 1.



Comentario:

De acuerdo a los resultados la mayoría de voluntarios de campo son del sexo femenino.

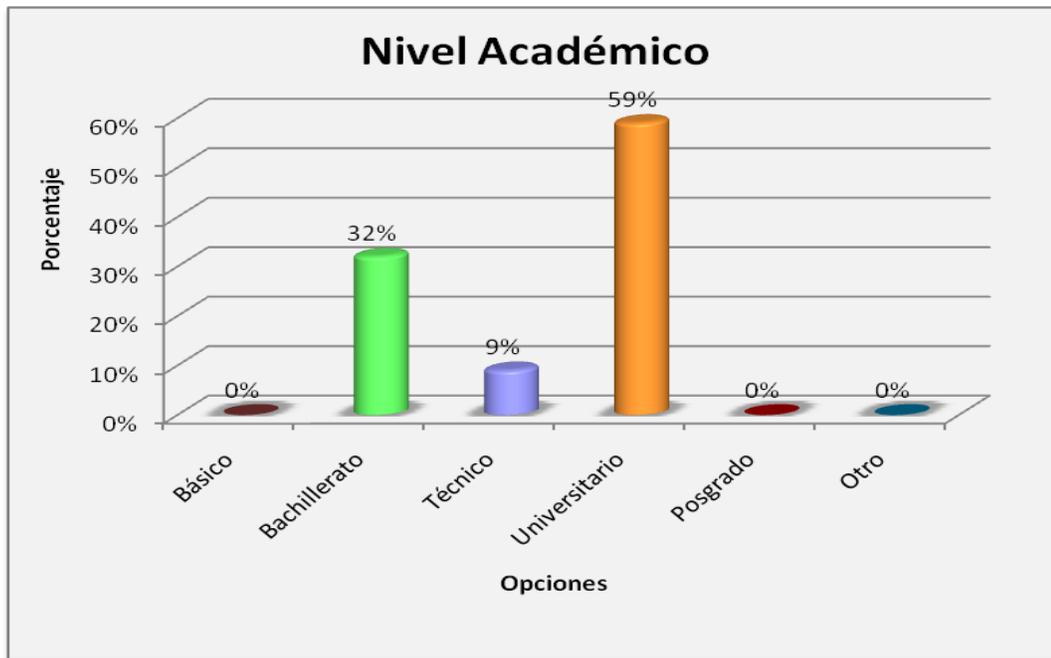
2. Estudios realizados:

Objetivo: Conocer el nivel de estudio que poseen los voluntarios de campo.

Tabla 2.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Básico	—	—
Bachillerato	15	32%
Técnico	4	9%
Universitario	28	59%
Posgrado	—	—
Otro	—	—
Total	47	100%

Gráfico 2.



Comentario:

El nivel académico en la mayoría de los voluntarios es el universitario, seguido de bachilleres y con una menor participación del sector que posee estudios técnicos.

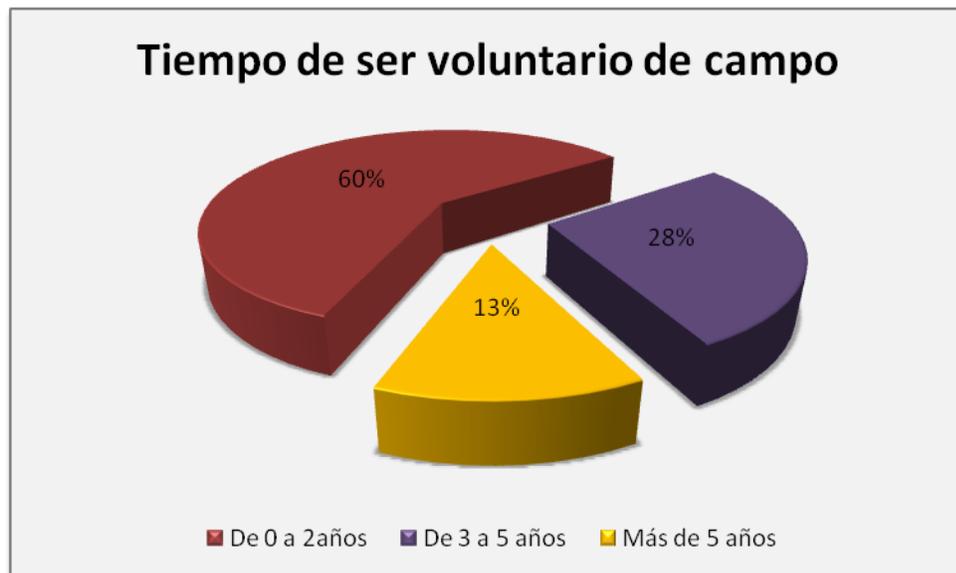
3. ¿Cuánto tiempo tiene de ser voluntario de campo de la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Determinar cuánto tiempo tiene de participar como voluntario de campo de la ONG.

Tabla 3.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 2 años	28	60%
De 3 a 5 años	13	28%
Más de 5 años	6	13%
Total	47	100%

Gráfico 3.



Comentario:

La ONG está integrada por personas que tienen menos de dos años desempeñándose como voluntario de campo.

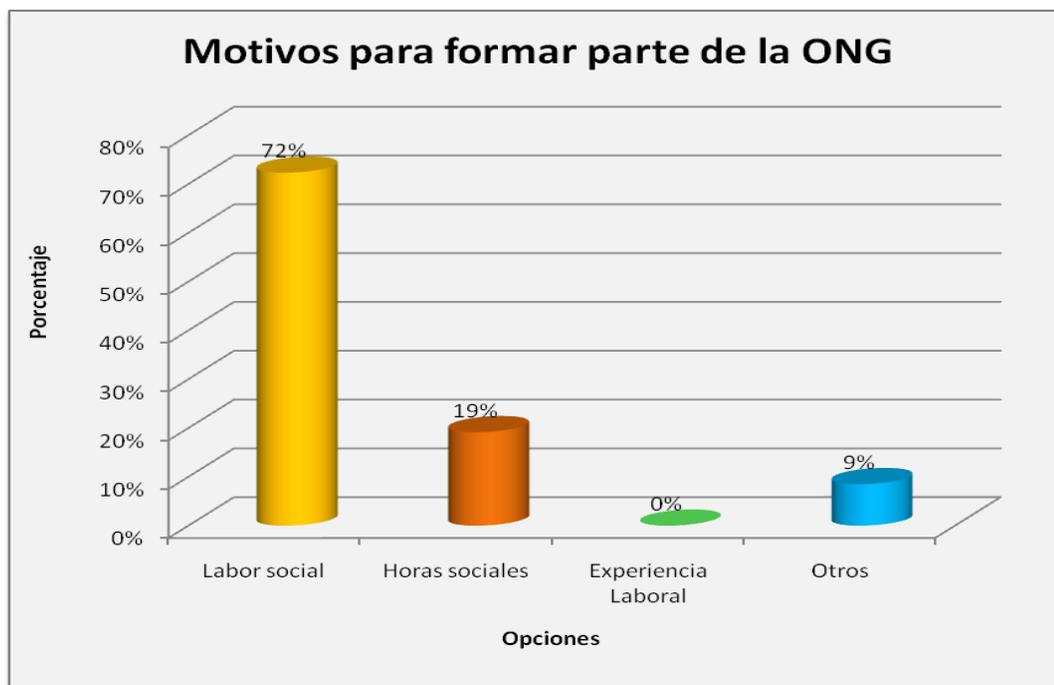
4. ¿Qué le motivó a formar parte de la ONG?

Objetivo: Identificar qué motivo al voluntariado a formar parte de la ONG.

Tabla 4.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Labor social	34	72%
Horas sociales	9	19%
Experiencia Laboral	—	—
Otros	4	9%
Total	47	100%

Gráfico 4.



Comentario:

Los encuestados en su mayoría afirman que los motivó la labor social, esto debido a que son jóvenes comprometidos con la razón de ser de la organización, sin embargo existe un porcentaje de voluntarios, el cual su interés es cumplir con horas sociales, entre otros motivos.

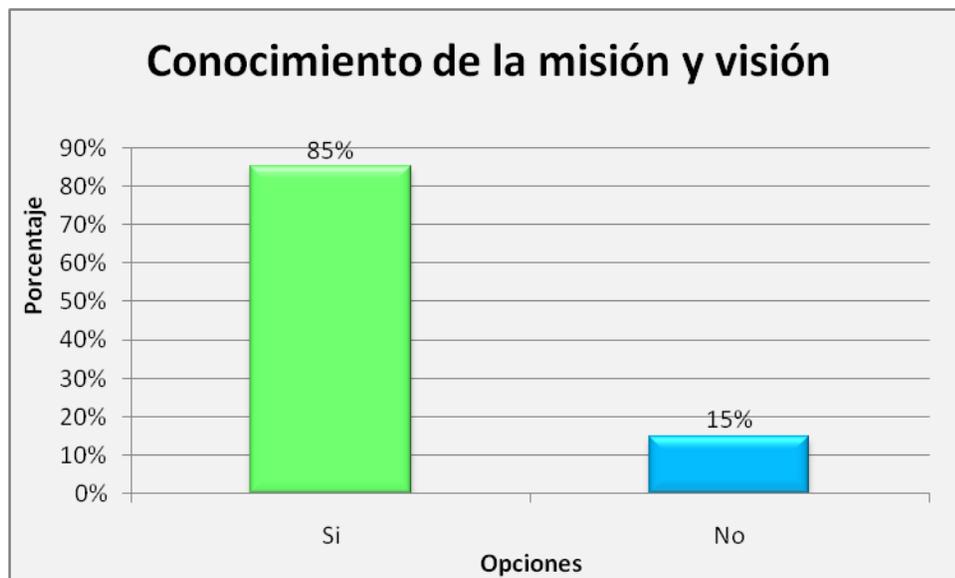
5. ¿Conoce la misión y visión de la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Identificar si conocen la misión y visión de la organización.

Tabla 5.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	85%
No	7	15%
Total	47	100%

Gráfico 5.



Comentario:

Los encuestados mencionaron que conocen la misión y visión de la organización siendo un pequeño grupo que comentaron desconocerla.

6. ¿Conoce los valores que fomenta la ONG Techo El Salvador?

Objetivo: Identificar si el voluntario de campo conoce los valores que fomenta la institución.

Tabla 6.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	68%
No	15	32%
Total	47	100%

Gráfico 6.



Comentario:

Los voluntarios de campo en su mayoría manifestaron conocer los valores que promueve la ONG, sin embargo al consultarles el detalle de estos, realmente no son los que la institución fomenta.

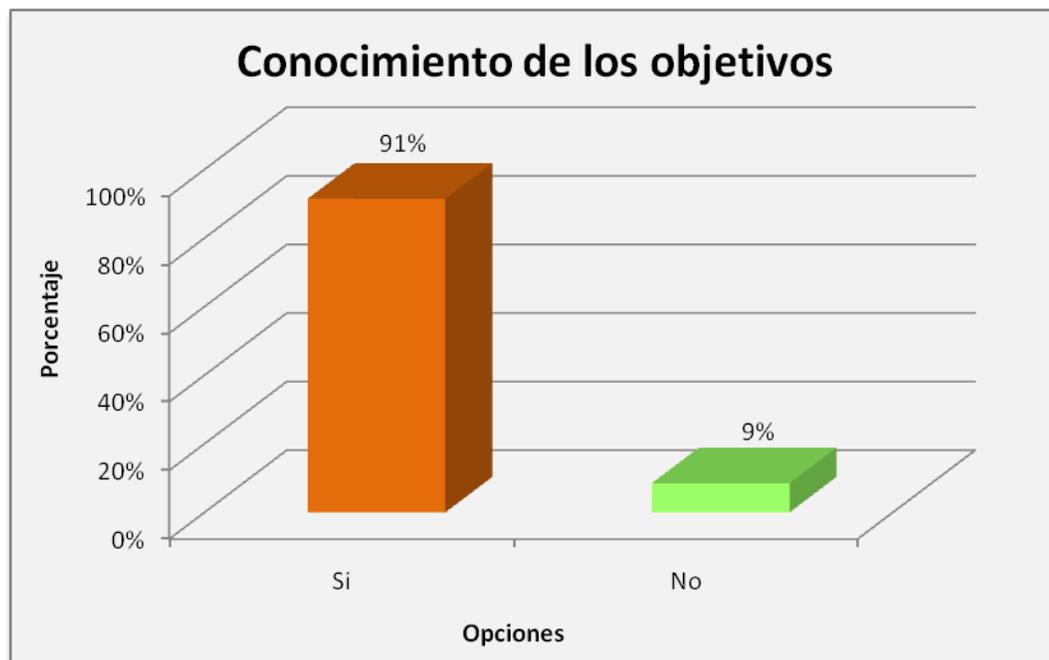
7. ¿Conoce los objetivos que persigue la ONG?

Objetivo: Identificar si los voluntarios conocen los objetivos que pretende alcanzar la ONG.

Tabla 7.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	91%
No	4	9%
Total	47	100%

Gráfico 7.



Comentario:

La mayoría de encuestados conoce los objetivos de la institución que es lo primordial para poder desarrollar las actividades de la misma, se observó un pequeño porcentaje que expresaron desconocerlos.

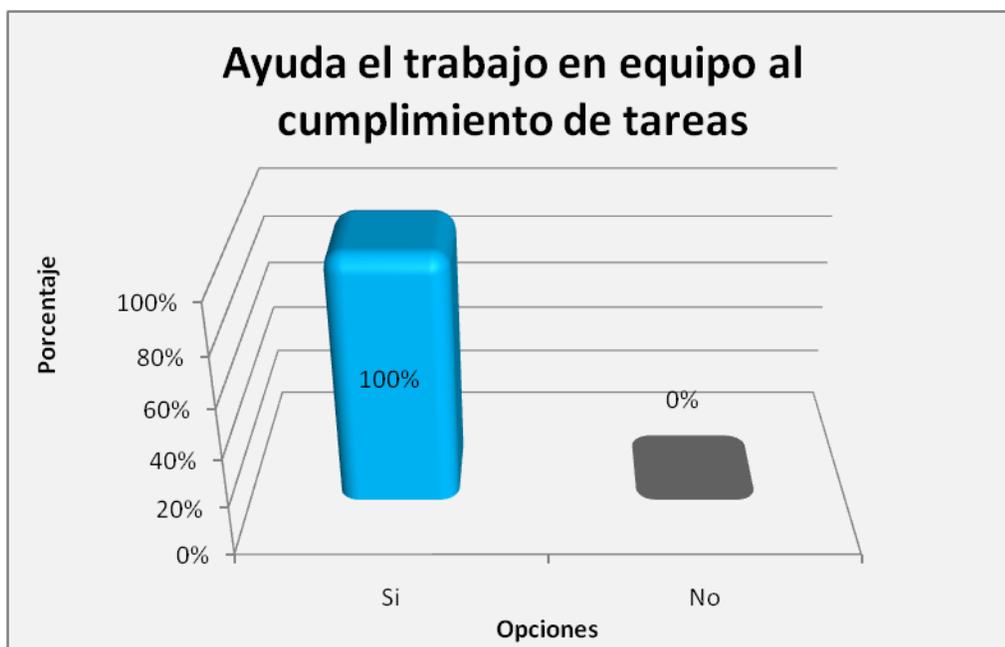
8. ¿Considera que el trabajo en equipo ayuda al cumplimiento de tareas?

Objetivo: Determinar si el trabajo en equipo ayuda al cumplimiento de las tareas.

Tabla 8.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	100%
No	—	—
Total	47	100%

Gráfico 8.



Comentario:

El total de encuestados opinó que el trabajo en equipo es fundamental para el cumplimiento de las tareas que se realizan, siendo así que la institución fomenta el trabajo en equipo con todo el personal.

9. ¿La ONG brinda capacitaciones que apoyen el desempeño del voluntario de campo?

Objetivo: Conocer si la ONG brinda capacitaciones al personal.

Tabla 9a

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	91%
No	2	4%
No contestó	2	4%
Total	47	100%

Gráfico 9a



Comentario:

La mayoría de los voluntarios afirmaron que reciben capacitaciones que ayudan a mejorar su desempeño en el desarrollo de las actividades. Mientras que pocos son los voluntarios de campo se abstuvieron de contestar y que mencionaron no recibir capacitaciones.

Si su respuesta es afirmativa. ¿Sobre qué temas la ONG les brinda capacitación?

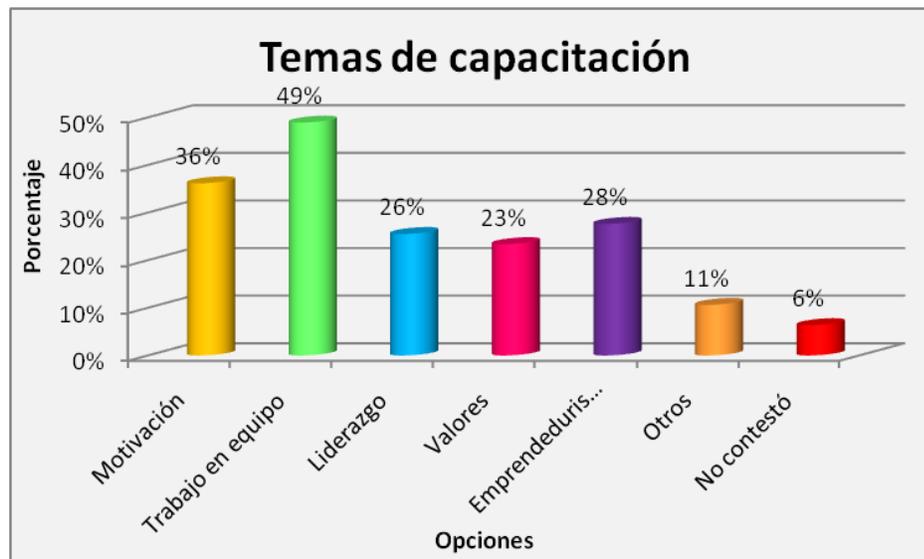
Objetivo: Identificar las diferentes temáticas sobre las cuales brinda capacitaciones la ONG.

Tabla 9b

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Motivación	17	36%
Trabajo en equipo	23	49%
Liderazgo	12	26%
Valores	11	23%
Emprendedurismo	13	28%
Otros	5	11%
No contestó	3	6%
Total	—	—

n=47

Gráfico 9b



Comentario:

Según los resultados obtenidos, el tema trabajo en equipo es el que la ONG ha brindado a la mayoría de voluntarios de campo. Seguido de la motivación, emprendedurismo y liderazgo. El tema que menos se han brindado es valores.

10. ¿Recibió inducción cuando inició a desempeñar el cargo?

Objetivo: Conocer si el voluntario de campo recibió inducción cuando inició a desempeñar su cargo.

Tabla 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	87%
No	3	6%
No contestó	3	6%
Total	47	100%

Gráfico 10



Comentario:

En su mayoría las personas encuestadas afirmaron que sí se les brindó inducción al momento de formar parte de la ONG, siendo así un mínimo porcentaje que mencionó no haberla recibido.

11. Mencione tres funciones principales que desempeña como voluntario de campo

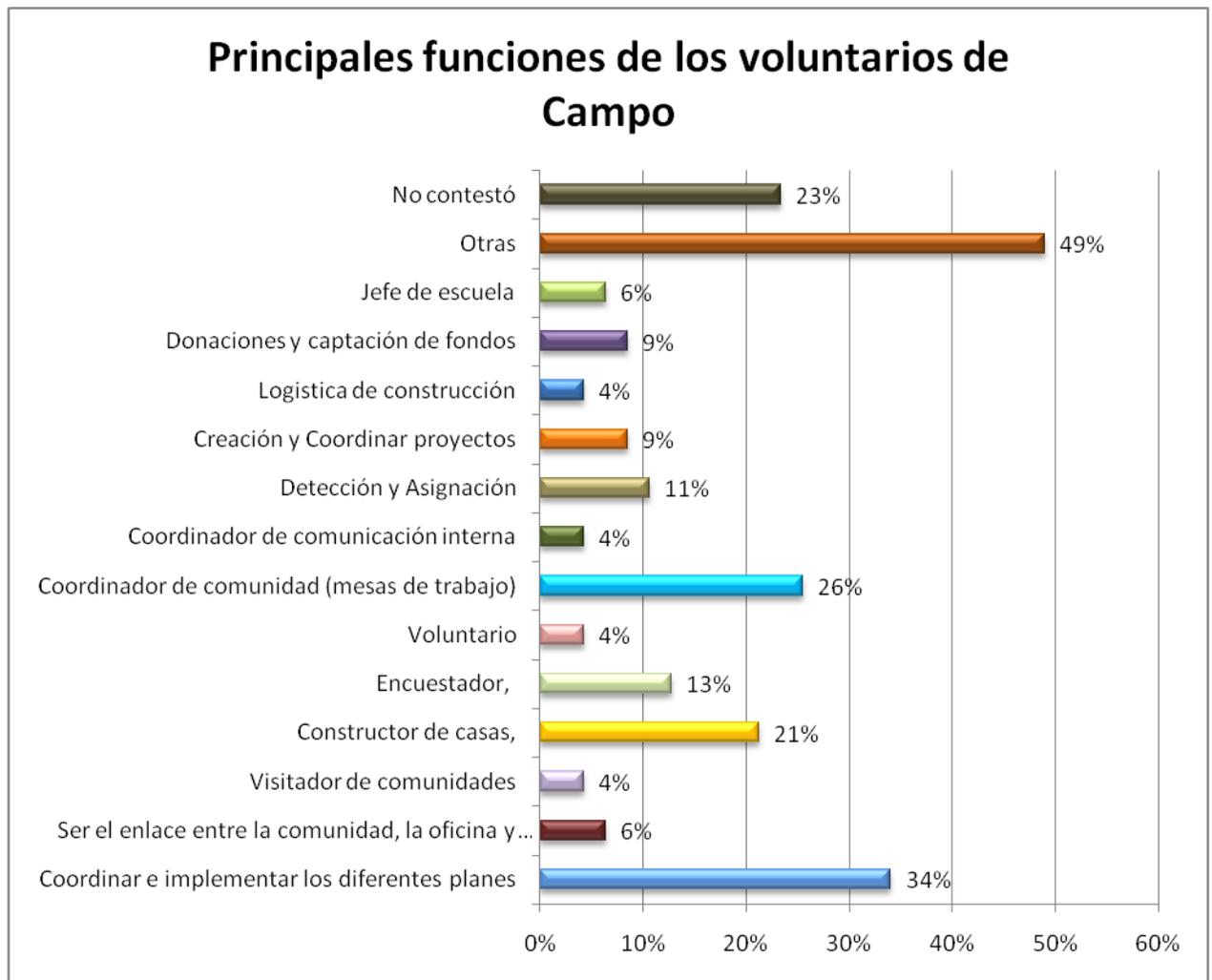
Objetivo: Conocer las principales funciones que desempeña el voluntario de campo.

Tabla 11.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Coordinar e implementar los diferentes planes	16	34%
Ser el enlace entre la comunidad, la oficina y empresas	3	6%
Visitador de comunidades	2	4%
Constructor de casas	10	21%
Encuestador	6	13%
Voluntario	2	4%
Coordinador de comunidad (mesas de trabajo)	12	26%
Coordinador de comunicación interna	2	4%
Detección y Asignación	5	11%
Creación y Coordinar proyectos	4	9%
Logística de construcción	2	4%
Donaciones y captación de fondos	4	9%
Jefe de escuela	3	6%
Otras	23	49%
No contestó	11	23%
Total	—	—

n=47

Gráfico 11.



Comentario:

Las principales funciones que desempeñan los voluntarios de campo son coordinar e implementar los diferentes planes en las comunidades, seguido del apoyo a las mesas de trabajo que se realizan durante las visitas. Un número considerable de voluntarios se abstuvieron de contestar, mientras que otros voluntarios expusieron que desarrollaron varias funciones que están representadas en la opción "otras".

12. ¿Qué tipo de documento utiliza para llevar el control de las actividades que realiza?

Objetivo: Conocer el tipo de documento que utiliza para llevar el control de las actividades.

Tabla 12.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Listado de asistencia	23	49%
Acta de reunión	9	19%
Bitácoras	6	13%
Otro	10	21%
No contestó	6	13%
Total	—	—

n=47

Gráfico 12.



Comentario:

De acuerdo al total de los encuestados, el documento de control que utilizaron fue el listado de asistencia, seguido de otros documentos variados y también las actas de reunión, considerándose como los documentos más importantes para llevar un control de las actividades que se realizan dentro de la institución.

ANEXO 5

PLANILLA DE RENDICIÓN	
	
DATOS DE QUIÉN RINDE	
Nombre	
N° de Identificación:	
Centro de Costo:	
Nombre del asentamiento:	

Centro de Costo	N° Plan de Cta.	Nombre de la Cta. Contable	Detalle	N° de Factura	Monto
TOTAL					0

	MONTO	Número de Fondo por Rendir
Monto Entregado		
Monto Gastado		
Diferencia*		

*si la diferencia es positiva el monto debe ser depositado en la cuenta de banco correspondiente

FIRMA SOLICITANTE	
FIRMA DIRECTOR DE ÁREA	

ANEXO 7

PLANILLA DE INGRESO



INGRESO DE DINERO

FECHA

_____ de _____ del 20 _____

Nombre: _____

Área: _____

Asentamiento: _____

NOMBRE DEL DONANTE	MOTIVO	# DE CUENTA BANCARIA DONDE SE DEPOSITÓ	CENTRO DE COSTO	CUENTA	MONTO
					\$
					\$
					\$
					\$
				TOTAL	\$

APROBACIONES:

Director de Recursos	Director de Administración y Finanzas

MANUAL DEL USUARIO

GestiONG 0.3.3-r0

Gestión administrativa y contable para
organizaciones sin ánimo de lucro.



INTRODUCCIÓN.

GestiONG es un programa de gestión administrativa y contable para organizaciones sin ánimo de lucro desarrollado bajo el paradigma del software libre con el objetivo de ser utilizado en sistemas operativos libres como GNU/Linux; el cual permite llevar la contabilidad de una organización sin ánimo de lucro a personas no expertas en informática ni en contabilidad: tesoreros, secretarías e incluso voluntarios, con el fin que el manejo del programa sea fácil, intuitivo y seguro sin necesidad de conocer de informática y para llevar la contabilidad oficial sin ser necesario saber contabilidad.

GestiONG es, además, un proyecto posicionado firmemente en cuestiones que atañen a la libertad de uso, al tipo de organizaciones a las que va destinado y al uso del lenguaje de los manuales y de los textos del programa.

En cuanto a la libertad, todo el proyecto, incluyendo diseño, código, documentación e imágenes está distribuido bajo una serie de licencias conocidas genéricamente como copyleft. Estas licencias promueven la distribución, uso y modificación libre de cualquier parte del proyecto respetando los derechos de autoría e intentando evitar su apropiación por parte de terceras personas. El compromiso de GestiONG con el software libre llega hasta el punto de no apoyar su empleo en sistemas operativos propietarios ni formatos de documentos que no sean libres. Esta decisión de diseño ha retrasado, quizás, la adopción del proyecto por parte de organizaciones que aún no estaban preparadas para el cambio efectivo de mentalidad, pero aun así, GestiONG se ha mantenido, y espera mantenerse en el futuro, fiel a sus principios.

En cuanto al tipo de organizaciones a las que va destinado, GestiONG se posiciona a favor de las organizaciones sin ánimo de lucro: ONG, asociaciones y clubes de todo tipo, cooperativas de trabajo, centros sociales, organismos públicos, etc. En este sentido, las necesidades de organizaciones con ánimo de lucro serán simplemente no atendidas.

La versión actual de GestiONG permite:

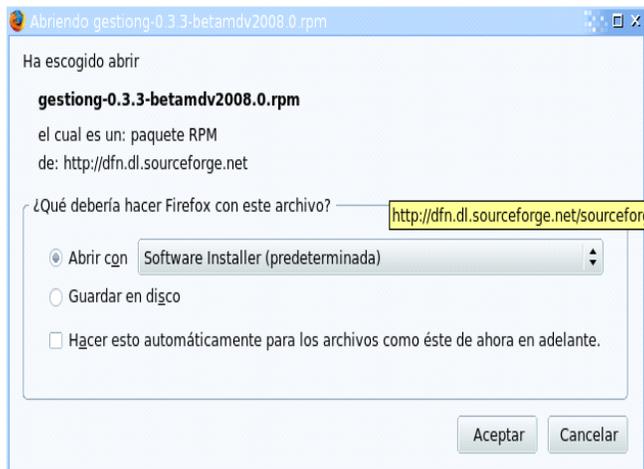
- Puesta en marcha inmediata.
- Gestión de las personas socias de la asociación.
- Gestión de proyectos.
- Gestión contable.
- Entre otros procesos generales.

TUTORIAL DE INSTALACIÓN

Previo a la instalación del programa, es necesario verificar que el equipo cuente con un sistema operativo libre, recomendamos Ubuntu por la similitud con el sistema operativo comercial de esta forma se puede aprovechar los paquetes proporcionados. Para otras distribuciones, otros tipos de ordenador (como los Mac) u ordenadores muy antiguos, es necesario construir el programa por sus medios.

Package	Release	Filename	Size
gestionq			
Latest	0.3.3-r0	(2008-12-08 11:42)	
		gestionq_0.3.3-r0_i386.deb	1071450
		gestionq-0.3.3-r0mdv2008.1.i586.rpm	1372224
		gestionq-0.3.3-r0.tar.gz	707086
		manual.odt	1326787
Totals:	1	4	4477547

Ilustración : Zona de descarga desde sourceforge.net



Usando paquetes preparados para sistema Ubuntu.

En la página de descarga del proyecto, encontrarás una lista de paquetes disponibles para distintas arquitecturas de computadoras y distribuciones de GNU/Linux.

https://sourceforge.net/project/showfiles.php?group_id=80104

Seleccionar:

Gestionq_0.3.3-r0-1_i386.deb.

Si tu distribución y tu navegador de Internet son lo suficientemente modernas, te aparecerá una serie de ventanas para realizar la instalación automática.

Ilustración: Ventana 1 descarga del software

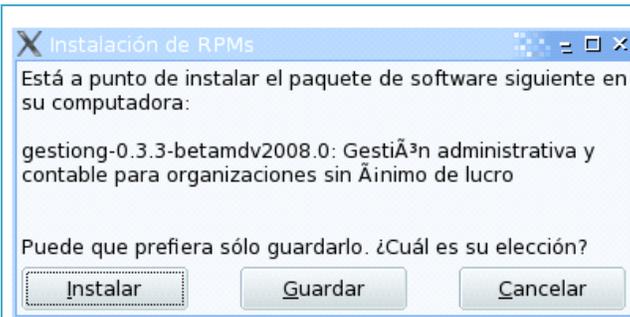


Ilustración: Ventana 2 notificación de instalación del software

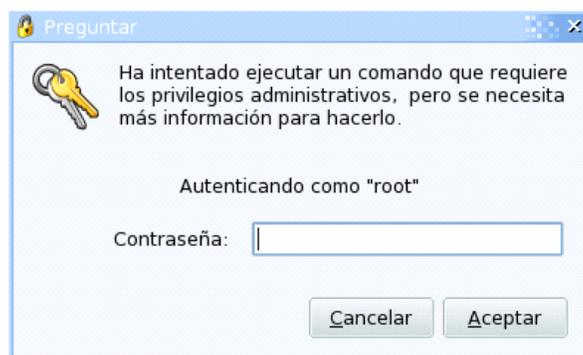


Ilustración: Ventana 3 notificación de instalación del software finalizada

Usuario administrador (root)

En los sistemas operativos multiusuario del tipo GNU/Linux hay un usuario especial llamada ***administrador (root)*** que tiene permiso para hacerlo todo. Puede instalar y eliminar programas, agregar y quitar hardware, acceder a cualquier fichero y en general realizar cualquier tarea administrativa. El resto de usuarios tiene un conjunto de permisos más reducido, por lo que para ciertas operaciones necesitan acceder al ordenador como ***root***, y por lo tanto deben conocer su contraseña o bien pedir al usuario ***root*** que realice esas operaciones.

Después de la descarga del programa es importante asignar el usuario root, limitando a los demás usuarios el uso de la plataforma.

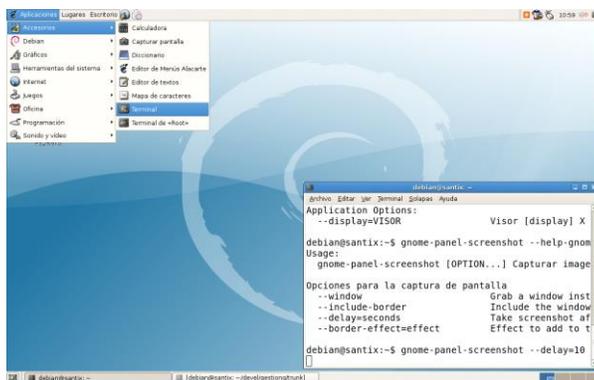


En la consola las órdenes ***sudo*** y ***su*** sirven para ejecutar comandos como si fueras ***root***, preguntando previamente su contraseña.

¡Abre una consola!

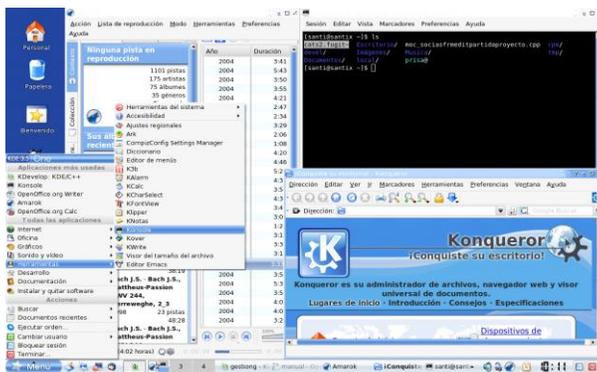
En el mundo de GNU/Linux, todas las operaciones de administración del ordenador (instalar programas, instalar una impresora, añadir usuarias, configurar el acceso a Internet, hacer copias de seguridad, etc.) se pueden realizar tanto con programas gráficos (con botones, colores y usando el ratón) como tecleando comandos desde una ventana con fondo negro y letras blancas (o viceversa) conocida como *la consola*. No es necesario conocer estos comandos para utilizar un sistema GNU/Linux.

Dependiendo del escritorio que utilice se abrirá de una forma distinta.



Para **Gnome**, pulsa **Alt+F2** y escribe **gnome-terminal** y pulsa **Intro** (o elige desde el menú principal: **Aplicaciones**→**Accesorios**→**Terminal**).

Ilustración: El escritorio de Gnome



En KDE, pulsa **Alt+F2** (o elige la opción '**Ejecutar orden**' del menú principal), escribe **konsole** y pulsa **Intro**.

Ilustración: El escritorio de KDE.

En la consola establece una comunicación con el ordenador, a su manera. Éste presenta una línea acabada con un símbolo de dólar y un cursor parpadeante donde puede escribir órdenes o comandos. Cada vez que escriba una orden **debe pulsar Intro** para que el ordenador la interprete y muestre el resultado o un mensaje de error. Escribe la orden **ls** (una ele y una ese) y pulsa **Intro** y observa lo que aparece. Ahora escribe **cmderroneo** y observa el mensaje de error. Cuando quieras cerrar la consola, escribe el comando **exit**.

Descargando el programa

Antes de comenzar, mediante la consola, debe de crear una carpeta dentro de su carpeta personal o de inicio (o '*Home Folder*') que se llamará '*gongsrc*' donde realizará todo el proceso de construcción. Posterior a ello debe teclear lo siguiente: (recuerde que solamente tiene que teclear lo que hay a la derecha del símbolo del dólar):

```
$ cd
$ mkdir gongsrc
$ cd gongsrc
```

Ahora tiene que conseguir el fichero comprimido que contiene el código fuente para la versión que va a instalar: *gestiong-0.3.3-r0.tar.gz* y guardarlo en la carpeta *gongsrc* que acaba de crear en su carpeta personal. Puede descargarlo desde su navegador favorito:

http://sourceforge.net/project/showfiles.php?group_id=80104&package_id=81685&release_id=578703

Aunque es más fácil y rápido descargarlo desde la consola utilizando el comando *wget*:

```
$ wget http://dfn.dl.sourceforge.net/sourceforge/gestiong/gestiong-0.3.3-r0.tar.gz
```

Independientemente de cómo consiga el fichero, una vez descargado y grabado en la carpeta '*gongsrc*', tiene que descomprimirlo con las siguientes órdenes:

```
$ tar -zxvf gestiong-0.3.3-r0.tar.gz (Aparecerán muchas letras muy rápidas...)
$ cd gestiong-0.3.3
```

Preparando el entorno para la construcción

Si no ha realizado nunca el proceso de construcción de un programa en su ordenador, lo más probable es que necesite instalar una serie de herramientas de programación, para lo cual necesitará **acceso a Internet** y la contraseña de *root* (ver recuadro en la página):

Según su distribución, esto es lo que tiene que hacer:

(Para las distribuciones K/Ubuntu/Debian de GNU/Linux:)

```
$ sudo aptitude install build-essential libqt3-mt-dev libboost-dev
```

```
password: (escriba la contraseña de root y pulse Intro, ATENCION: NO SE VERÁ LO QUE ESCRIBA)
```

```
$ sudo aptitude install libxml2-dev libmysqlclient15-dev libdb4.5-dev
```

Compilando

Antes de compilar las fuentes del programa, tiene que decidir si lo vas a instalar en modo local (para una solo usuario) o en modo global (para todos los usuarios de su ordenador). Normalmente lo querrá instalar en modo global, reservando el modo local para cuando no tienes acceso a *root*.

Si lo va a instalar globalmente, ejecute los siguientes comandos (el comando **make** tardará bastante y escribirá un montón de basurilla; sabrá que ha terminado cuando vuelva a aparecer el prompt \$):

```
$ ./configure
```

```
$ make
```

```
$ sudo make install
```

```
password: (escriba la contraseña de root y pulsa Intro)
```

Si lo va a instalar localmente:
\$./configure --prefix=\$HOME/local
\$ make
\$ make install

¡Enhorabuena! Ya tiene **GestiONG** instalado en su ordenador. Ahora puedes ponerlo en marcha, pero recuerde que para poder trabajar con él, necesita primero instalar la base de datos.

Tutorial de Configuración

Dependiendo del tipo de instalación que haya elegido para GestiONG, local o global, el programa estará en un lugar distinto.

En global, ejecuta simplemente:

\$ gestiong

En local, teclear este comando (teclea también el dólar delante de HOME):

\$ \$HOME/local/bin/gestiong

Creando un enlace a GestiONG en el escritorio

De nuevo aquí, dependiendo de su distribución de GNU/Linux, la operación será algo distinta. Pero se puede reducir básicamente a dos escritorios, KDE y GNOME.

Haga click con el botón derecho del ratón en un área vacía del escritorio y:

- a) Para KDE, seleccione, '**Crear Nuevo...**' ('**Create New...**') y luego '**Enlace a aplicación...**' ('**Link to application...**'). Haga click sobre la pestaña '**Aplicación**' ('**Application**').
- b) Para Gnome: seleccionar '**Crear un lanzador...**' ('**Create New...**').

En el recuadro '**Comando**' ('**Command**') escriba la localización del programa *gestiong*. Si lo ha instalado desde un paquete preparado para su sistema o lo ha construido globalmente, escribe simplemente *gestiong*. Si lo ha construido en local, escriba *\$HOME/local/bin/gestiong*. Pulse el botón '**Aceptar**' ('**OK**') y ya tendrá en su escritorio el enlace a GestiONG.

Instalando el servidor de la base de datos

Los datos con los que trabajan aún muchas asociaciones suelen estar contenidos en varias hojas de cálculo: la hoja de socios, la de gastos, etc. lo cual presenta ciertos inconvenientes, como acceso incontrolado, duplicidad de datos, imposibilidad de actualizaciones simultáneas, descentralización, etc.

GestiONG usa un sistema de base de datos independiente llamado MySQL (www.mysql.com), el cual permite entre otras cosas:

- Almacenamiento centralizado de los datos,
- El acceso solo a usuarias identificadas,
- El acceso desde cualquier ordenador conectado a la red local o a través de Internet,
- Una capacidad prácticamente ilimitada de almacenamiento.

Con GestíONG se pueden gestionar múltiples asociaciones, cada una con su correspondiente base de datos que pueden estar localizadas en diversos lugares. Dependiendo del número y localización de los ordenadores de tu organización, quizás sea necesario instalar la base de datos en uno de ellos. Los escenarios más frecuentes con los que se puede encontrar son:

- Si solamente tiene un ordenador en nuestra asociación, tendrá que instalar tanto la base de datos como GestíONG en el mismo ordenador, que actuará como servidor.
- Si tiene varios ordenadores conectados en red, solo será necesario instalar la base de datos en uno de ellos, que asumirá el papel de servidor y podrá instalar GestíONG en el resto de ordenadores conectados a aquél.
- También podrá tener la base de datos fuera de la oficina, por ejemplo, cuando se instala en la sede central de la organización o cuando haya contratado el servicio de base de datos con una empresa externa. En ese caso, la central o la empresa proveedora le facilitará la información necesaria para conectar con el servidor.

Para los escenarios a) y b), necesitará acceso como *root* al ordenador dónde va a instalar el servidor y ejecute lo siguiente:

```
$ sudo apt-get install mysql-server (Para las distribuciones K/Ubuntu/Debian de GNU/Linux:)
$ su (Para la distribución Mandriva de GNU/Linux:)
$ urpmi mysql
```

Ahora, podrá una contraseña al “súper usuario” del servidor de la base de datos (sustituya el texto “*tu nueva contraseña*” poga la contraseña que desee poner):

```
$ mysqladmin password tunuevacontraseña
```

Si ha optado por el escenario b), necesita saber la dirección IP de este ordenador, conocido como *servidor de la base de datos*. Ejecute este comando y anote los cuatro números que aparecen tras **inet addr:**, algo así como 192.168.1.120.

```
$ su
# ifconfig eth0 | grep “inet addr” | grep -v 127\
# exit
```

Recuerde estos datos para cuando tenga que crear la base de datos de GestíONG más adelante: para los escenarios a) y b) la contraseña que ha puesto al “súper usuario”; para el escenario b) además, la dirección IP del servidor donde ha instalado MySQL; para el escenario c), esta información se la proporcionarán externamente.

Poniendo en marcha GestíONG

Asistente de acceso a GestíONG

Conexión con la base de datos

Bienvenida a GestíONG 0.3.3

Introduce los datos para conectarte a la base de datos de GestíONG.

Si la base de datos ya existe, introduce los datos necesarios para encontrarla, es decir, el USUARIO/A, la CONTRASEÑA, el NÚMERO DE ASOCIACIÓN, el EJERCICIO y en qué ordenador (SERVIDOR) se encuentra:

- * Si la base de datos está en este ordenador, pulsa el botón 'SIGUIENTE'.
- * Si está en otro ordenador, escribe el nombre o dirección IP del otro ordenador en el campo SERVIDOR y opcionalmente el PUERTO y pulsa el botón SIGUIENTE.
- * Si la base de datos no existe, pulsa el botón CREAR BASE DE DATOS.

Acceso a GestíONG

Usuario:

Contraseña:

Nº de asociación:

Ejercicio:

Guardar contraseña

Conectar sin preguntar

Localización de la base de datos

Tipo de base de datos:

Dirección del servidor:

Puerto:

Ilustración: Asistente de acceso a GestíONG

El asistente de acceso

Cada vez que ejecute GestíONG en su ordenador, aparece el “Asistente de acceso a GestíONG” para controlar el acceso a la base de datos de la asociación, identificada por un **Nº de asociación y un ejercicio**. Si ésta ya existe, tiene que indicar en qué ordenador (**Servidor y Puerto**) se encuentra, el nombre de un **Usuario** autorizado y su **Contraseña** y después pulsar el botón **Siguiente (Next)**.

La primera vez que instale GestíONG en la asociación, tiene que crear la base de datos. Para ello, necesita saber la **Contraseña del “súper usuario”** del servidor de la base de datos. Los escenarios más frecuentes con los que se puedes encontrar a la hora de crear la base de datos son, como lo ha visto en el apartado:

- Si solamente se tiene un ordenador en la asociación, habrá instalado tanto la base de datos como GestíONG en el mismo ordenador, que actuará como servidor:
DIRECCIÓN DEL SERVIDOR: {vacío}
PUERTO: 0
NOMBRE DEL SÚPER USUARIO: root
CONTRASEÑA DEL SÚPER USUARIO: (la que haya puesto al servidor MySQL al instalarlo o vacía por defecto).
- Si se tienen varios ordenadores conectados en red, habrá instalado la base de datos en uno de ellos, que asumirá el papel de servidor y se podrá instalar GestíONG en el resto de ordenadores:
DIRECCIÓN DEL SERVIDOR: (la dirección IP del servidor de la base de datos, algo como 192.168.1.120)
PUERTO: 0
NOMBRE DEL SÚPER USUARIO: root
CONTRASEÑA DEL SÚPER USUARIO: (la que haya puesto al servidor MySQL al instalarlo o vacía por defecto).

- También se puede tener la base de datos fuera de la oficina, por ejemplo, en la sede central de la organización o si se ha contratado el servicio de base de datos con una empresa externa. En ese caso, la central o la empresa proveedora facilitará la información necesaria para crear la base de datos:

DIRECCIÓN DEL SERVIDOR: (proporcionado por tu proveedora, algo como mysql.midominio.org u 84.123.12.34)

PUERTO: 0

NOMBRE DEL SUPERUSUARIO: (proporcionada por el proveedor)

CONTRASEÑA DEL SUPERUSUARIO: (proporcionada por el proveedor)

Al mismo tiempo que se crea la base de datos de la asociación, se creará también un **Usuario** con su correspondiente **Contraseña** para accesos posteriores ('*gestiong*' en el ejemplo de la). Es posible añadir más usuarios posteriormente, cada una con un nivel de acceso adecuado a su rol en la asociación.

Creando la base de datos

Puede ahora comenzar el proceso de creación de la base de datos utilizando el "**Asistente de acceso a GestíONG**". Es importante leer con atención las instrucciones que aparecen en esta ventana y sobre todo, la información que aparezca en caso de ocurrir algún error. En el recuadro **Acceso a GestíONG** introduzca el nombre del **Usuario** (y la **Contraseña**) con la que usará habitualmente el programa, en este ejemplo, '*gestiong*'. Completa los datos con un **1** en el **Nº de asociación** y el **Ejercicio** actual. En el recuadro **Localización de la base de datos**, complete los datos según el escenario de instalación que haya elegido.

Ahora pulse el botón **Crear la base de datos**, tras lo cual el asistente mostrará esta nueva ventana:

En el recuadro **Localización de la base de datos** deberá introducir la **Dirección del Servidor**, el **Nombre del súper usuario**, que será casi siempre '*root*', la **Contraseña** y pulsar el botón **Siguiente (Next)**.

Ilustración: Asistente para la creación de la base de datos

Dando de alta la asociación

Después de crear la base de datos, tiene que dar de alta la asociación en este formulario titulado "**Añadiendo Asociación**". Por ahora rellena solamente el nombre abreviado de la asociación y pulse el botón **Grabar**. Más tarde podrá completar el resto de los datos.



La ventana principal

Ya tiene, por fin, creada la base de datos y la asociación. Ahora aparece la ventana principal de Gestión, el entorno donde trabajará con los ficheros y los procesos cotidianos de gestión.

Ilustración: Dando de alta la asociación

Tutorial para el usuario de Gestión

Añadiendo algunos datos básicos

El elemento fundamental de Gestión es el proyecto. Un proyecto contiene miembros, tiene una duración determinada y permite un control económico de gastos e ingresos. De hecho, todos los socios y socias de su organización deberán estar incluidos en un proyecto.

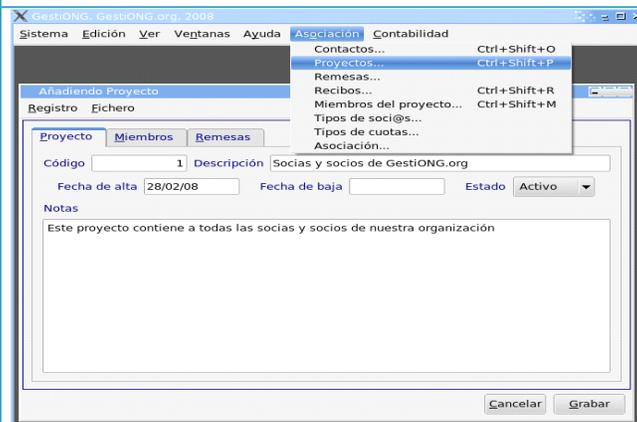


Ilustración: Añadiendo el proyecto principal.

Seleccione el menú **Asociación** → **Proyectos**, y pulse el botón **Añadir** (**Ctrl+A**) en la ventana que aparece. El **Código** debería ser el '1'; tal y como aparece en la descripción podría ser "Socias y socias de nuestra asociación", la **Fecha de alta** la que corresponda y el **Estado** 'Activo'. Una vez introducidos todos los datos, pulsa el botón **Grabar**.

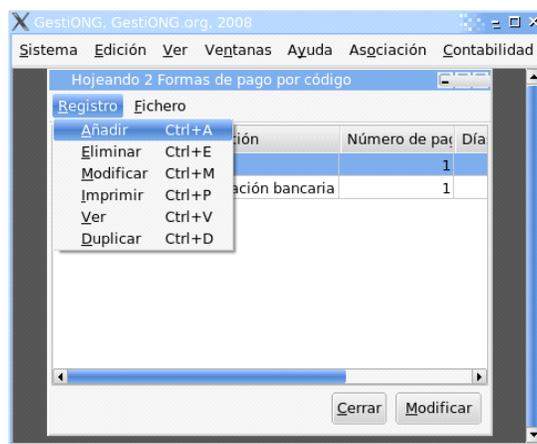


Ilustración: Hojeando formas de pago Trucos para ir más rápidas.

Ahora selecciona el menú **Asociación**, **Tipos de soci@s** y añade un tipo de socio (pulsa **Ctrl+A**) con **Código** '1' y **Descripción** 'Normal'. Selecciona **Asociación**, **Tipos de cuotas** y añade un tipo de cuota con **Código** '1' y **Descripción** 'Cuota anual' o 'Cuota', así como el **Importe** de las mismas. Si se tienen diferentes cuotas, da de alta todas ellas. Por último, selecciona **Contabilidad**, **Formas de pago** y añade tantas formas de pago como lo utilices.

Una vez en el formulario para dar de alta la forma de pago, hay unos recuadros para introducir la información sobre la nueva forma de pago. Estos recuadros se llaman *campos*. El cursor (indicador parpadeante de la posición en la que estás tecleando) está ahora en el campo *Notas*, que puede contener un texto ilimitado, dividido quizás en párrafos.

Para avanzar al siguiente campo, puede pulsar la tecla **Tab** (tabulador, que se encuentra a la izquierda de la letra **Q**) o bien la tecla **Intro** o bien la tecla **cursor abajo**. Para volver al campo anterior, puede pulsar la tecla **cursor arriba** o bien **Mayús+Tab**. Tenga en cuenta que no podrá salir del campo *Notas* pulsando **Intro** porque eso añade una nueva línea: tienes que salir con **cursor abajo**, **Tab** ó **Mayús+Tab**.

Una vez introducidos todos los datos necesarios del formulario, puede pulsar **Alt+G** (ó **F12**) para *Grabar* o bien **Alt+C** (o **Escape**) para *Cancelar* los datos. En general, la tecla **F12** graba o acepta los datos en cualquier formulario y la tecla **Escape** los cancela.

Añadiendo la información del contacto de la asociación

El fichero de contactos

La información de carácter personal (nombre, dirección, teléfonos, email, etc.) de las personas físicas o jurídicas con las que trabaja GestíONG se recogen en un fichero llamado 'Contactos'. Este fichero se relaciona, pues, con cualquier otro fichero que tenga datos personales. Las ventajas de este diseño son varias: se pueden reutilizar los contactos y se evita duplicarlos si tenemos una persona que es a la vez una socia y una acreedora; toda la información de carácter personal está recogida en un solo fichero, lo cual es útil para el cumplimiento de la LOPD; y si un dato personal cambia, solo hará falta cambiarlo en un lugar.

Seleccione el menú *Asociación, Contactos...* y pulsa **Ctrl+A** o el botón *Añadir* para introducir un nuevo contacto. Complete los datos de nuestra asociación y pulsa *Grabar* ó **F12**. Lea el recuadro a la derecha para entender por qué los contactos están en un fichero aparte.

Seleccione ahora el menú *Asociación, Asociación...* y pulsa el botón *Contactos*. Aparece el formulario *"Elijiendo contactos por CIF"*. Seleccione el contacto que acaba de dar de alta y pulse **Intro**. El *CIF* y el *Nombre* del contacto aparecen en el formulario de datos de la asociación. Y por último Grabar.

Añadiendo las personas socias

Una vez grabados todos los datos anteriores, ya puede comenzar a añadir miembros a nuestro proyecto. Ve a *Asociación, Proyectos...*, seleccione el primer proyecto y pulse el botón *Modificar* (o **Ctrl+M**). Ahora haga click sobre la pestaña *Miembros* (o pulse **Alt+M**), que contiene la lista de miembros vacía. Pulse **Ctrl+A** y aparecerá el formulario para añadir un nuevo miembro al proyecto.

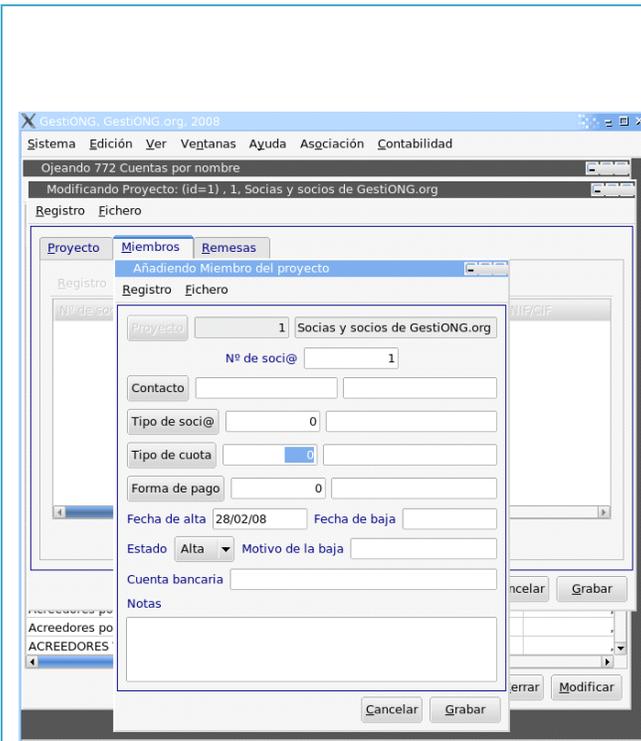


Ilustración: Añadiendo miembro del proyecto

El primer campo, **Proyecto**, está desactivado porque no se puede cambiar y de ahí su fondo gris. El siguiente campo, **Nº de soci@**, contiene ya un valor sugerido: el siguiente número de socio disponible. El siguiente es el **Contacto**, donde además de poder introducir un NIF/CIF y/o un nombre, se puede pulsar el botón **Contacto** con el ratón (o **F3**) para buscar el contacto.

Haga click en el botón **Contacto** y aparecerá la ventana del fichero de contactos. Si el que busca ya estuviera dado de alta, selecciónelo y pulse el botón **Elegir**, si no, pulsa **Ctrl+A** para añadir los datos del contacto correspondiente a la socia o socio número 1. Cuando haya rellenado todos los campos, grábelo (botón **Grabar**) y elige (botón **Elegir**). Volverá al formulario de partida con la información sobre el contacto rellena.

Ahora le toca el turno al **Tipo de soci@**. Haga click sobre el botón **Tipo de soci@** y elija el tipo apropiado pulsando el botón **Elegir** o haciendo **doble-click** sobre él. Haga lo propio con el **Tipo de cuota**. Dese cuenta de que cuando está eligiendo un contacto, un tipo de soci@ o cualquier otro registro, puede igualmente dar de alta nuevos registros pulsando **Ctrl+A** o modificarlos pulsando **Ctrl+M**.

Vuelva de nuevo al formulario "Añadir miembro del proyecto" y complete los restantes campos: **Fecha de alta**, **Estado**, **Fecha de baja y Motivo de la baja** (en su caso), **Cuenta bancaria** para el pago de las cuotas, y grábelo

Este es el procedimiento manual para añadir socias a los proyectos, pero ahora vas a ver cómo puedes importar (introducir automáticamente) los datos de vuestra hoja de cálculo de socias.

Importando masivamente datos de socias y socios

Si ya tiene los datos de sus socios en una hoja de cálculo (si los tienes en algún otro tipo de base de datos siempre podrás exportarlos a una hoja de cálculo o similar) GestiONG le permite importarlos siempre y cuando los transforme como se detalla a continuación.

Normalmente, la hoja de cálculo contendrá en una sola hoja información muy variada sobre los socios, como sus datos de contacto, número de socio, cuenta bancaria, importe de su cuota, etc. Todos estos datos se almacenan en ficheros diferentes en GestiONG, por lo que habrá que acomodar un poco la hoja de cálculo antes de realizar la importación.

IMPORTANTE: Realiza una copia de seguridad de tu hoja original puesto que vas a modificarla sustancialmente.

Supongamos que vuestra hoja es algo similar a esto:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	NOMBRE DE LA ONG: AYUDA A LOS QUE NECESITAN AYUDA (ANA)								
2									
3	PROYECTO 1: SOCIOS Y SOCIAS DE ANA								
4	MIEMBROS	NIF	DIRECCION	CP	CIUDAD	TELEFONO	CUOTA	EMAIL	CUENTA
5	MARIA HERNANDEZ MARTINEZ	47815621	AVDA. DIAGONAL, 658, 2º -E	08096	BARCELONA	93 1245789	30,00 €	manahernandez@yahoo.co.uk	2100064452020010012
6	FELIPE ROMERO CAPEL	12345678	CONSELL DE CENT, 78, BAJOS	08036	BARCELONA	93 1245789	30,00 €	feliperomeroromero@gmail.com	2100064452020010055
7	URSULA DE LA PAZ GARCIA	14785236	PLAZA LA VELLA, 45, 1º A	08001	BARCELONA	93 1247895	10,00 €	ursula_de_la_paz@gmail.com	2100064452020010044
8	EVA MARIA DE LAS HERAS FERNANDEZ	96325874	PLAZA PEDRO, 458, 3º	08001	BARCELONA	93 4567891	30,00 €	evacamacam@yahoo.es	2100064452020010022
9	ANTONIO CAMACHO CAMACHO	85216975	CALLE D'ARIBAU, 96, BAJOS	08036	BARCELONA	93 8957592	100,00 €	antoniocamacho@hotmail.com	2100064452020010078
10	CARMEN GIMENEZ FARRAS	23587896	CALLE DE LA INDEPENIA, 78, 3º	08520	BARCELONA	93 4578156	30,00 €	carmen-gimenez@freemail.com	2100064452020010088

Ilustración: Hoja de socios original

El primer paso consiste en eliminar las filas iniciales que no contengan datos de socios, y dejar una primera línea con el encabezado de las columnas renombradas de forma que GestiONG sepa qué datos contienen. Los nombres de las columnas deben coincidir con los nombres internos de los campos. Para saber cuáles son estos nombres, ir a **Sistema, Configuración, Diccionario de datos** y aparecerá toda la información necesaria. Por ejemplo, la columna que contiene el código postal de los contactos se debe de llamar **CONTACTO.CP**.

Modifique el texto de la primera fila de cada columna de su hoja con el nombre del campo de GestiONG.

Atención: El nombre del socio en GestiONG se almacena en un solo campo, por lo tanto, si como en este ejemplo, lo tienes separado en nombre y apellidos, debes unir ambas columnas.

Con todos estos cambios realizados, tu hoja tendrá ahora este aspecto:

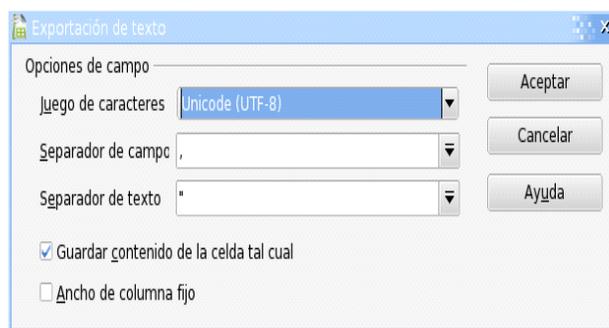
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	MIEMBRO	NUMEROSOCIA	CONTACTO.NOMBRE	CONTACTO.CIF	CONTACTO.DIRECCION	CONTACTO.CP	CONTACTO.LOCALIDAD	CONTACTO.TELEFONO	TIPOCUOTA.CODIGO	CONTACTO.EMAIL	MIEMBRO.CUENTA
2			1 MARIA HERNANDEZ MARTINEZ	47815621	AVDA. DIAGONAL, 658, 2º -E	08096	BARCELONA	93 1245789	30,00 €	manahernandez@yahoo.co.uk	2100064452020010012
3			2 FELIPE ROMERO CAPEL	12345678	CONSELL DE CENT, 78, BAJOS	08036	BARCELONA	93 1245789	30,00 €	feliperomeroromero@gmail.com	2100064452020010055
4			3 URSULA DE LA PAZ GARCIA	14785236	PLAZA LA VELLA, 45, 1º A	08001	BARCELONA	93 1247895	10,00 €	ursula_de_la_paz@gmail.com	2100064452020010044
5			4 EVA MARIA DE LAS HERAS FERNANDEZ	96325874	PLAZA PEDRO, 458, 3º	08001	BARCELONA	93 4567891	30,00 €	evacamacam@yahoo.es	2100064452020010022
6			5 ANTONIO CAMACHO CAMACHO	85216975	CALLE D'ARIBAU, 96, BAJOS	08036	BARCELONA	93 8957592	100,00 €	antoniocamacho@hotmail.com	2100064452020010078
7			6 CARMEN GIMENEZ FARRAS	23587896	CALLE DE LA INDEPENIA, 78, 3º	08520	BARCELONA	93 4578156	30,00 €	carmen-gimenez@freemail.com	2100064452020010088
8											

Ilustración: Hoja de socias con los títulos adaptados

Lo único que falta es corregir la información sobre los tipos de cuotas, tipos de socios y formas de pago para que se asocien correctamente a cada miembro. La columna **Cuota** de su hoja contenía el valor de la cuota en euros, pero debe contener el código que le has dado en el fichero de tipos de cuota en GestIÓN y su título debe ser TIPOCUOTA.CODIGO. Siguiendo este ejemplo, necesitará añadir dos nuevas columnas, una que se llamará TIPOSOCIA.CODIGO y cuyos valores serían los códigos con los que habéis dado de alta los tipos de soci@ en GestIÓN; y otra que se llamará FORMAPAGO.CODIGO y contendrá los códigos de las formas de pago. Añada todas las formas de pago, tipos de socio y cuotas que no estén ya en GestIÓN. Puede añadir más columnas a vuestra hoja si posees más información.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	FORMAPAGO.CODIGO	TIPOCUOTA.CODIGO	TIPOSOCIA.CODIGO	MIEMBRO.NUMEROSOCIA	CONTACTO.NOMBRE	CONTACTO.CIF	CONTACTO.DIRECCION	CONTACTO.CP	CONTACTO.LOCALIDAD	CONTACTO.TELEF	
2	1	1	1	1	MARIA HERNANDE	47815621	AVDA. DIAGONAL, 65	08096	BARCELONA	93 1245789	
3	1	1	1	1	FELIPE ROMERO	12345678	CONSELL DE CENT.	7	08036	BARCELONA	93 1245789
4	1	2	1	1	URSULA DE LA PA	14785236	PLAZA LA VELLA, 45	08001	BARCELONA	93 1247895	
5	3	1	1	1	EVA MARIA DE LA	96325874	PLAZA PEDRO, 458	08001	BARCELONA	93 4567891	
6	1	3	1	1	ANTONIO CAMACH	85216975	CALLE D' ARIBAU, 96	08036	BARCELONA	93 8957592	
7	1	1	2	2	CARMEN GIMENEZ	23587896	CALLE DE LA INDEPE	08520	BARCELONA	93 4578156	
8											

Ilustración: Hoja adaptada totalmente para la importación



*Ilustración: Opciones de exportación a CSV de OpenOffice y pulsa **Aceptar**.*

Una vez adaptada y revisada tiene que guardar la hoja en algún sitio donde la encuentres posteriormente, con un formato especial: CSV. Desde **Openoffice**, ve a **Archivo, Guardar como**, dele un nombre, elija el **Filtro: Texto CSV** y pulse **Aceptar**.

Ahora, de nuevo desde GestIÓN, realizar primero la importación de los contactos y luego la de las socias. Desde **Asociación, Contactos...**, elija la opción **Fichero, Importar** y abra el fichero CSV que acaba de guardar. Antes de comenzar con la importación, se comprobará que los nombres de las columnas sean correctos y se avisará si ha cometido algún error. Si todas las columnas son correctas, irán apareciendo los contactos uno por uno de forma que pueda corregir cualquier dato que esté incorrecto o incompleto. Continúe grabando uno por uno los contactos. Cuando hayas finalizado, vaya a **Asociación, Proyectos...**, modifique el proyecto número **1**, vaya a la pestaña de miembros (**Alt+M**) y luego, bajo esa pestaña, elija **Fichero, Importar...** Abra el mismo fichero CSV y comenzará la importación de los socios.

Módulo de gestión de los contactos

El módulo de gestión de los contactos proporciona una base de datos personales global y única para toda la organización: personal contratado, personas socias, voluntarias, acreedoras, etc. o cualquier otra persona de interés para la organización.

Con este módulo se puede:

- Añadir y eliminar contactos mecánicamente.
- Importar y exportar masivamente listas de contactos.

Para mantener la base de datos de contactos, dirijase a ***Asociación, Contactos...***

El fichero de datos personales de los contactos

Los datos de contacto de las personas físicas o jurídicas de su organización se almacenan en un fichero aparte del fichero de miembros de los proyectos. Las ventajas de este diseño son:

- Se pueden reutilizar los contactos evitando duplicarlos si tenemos una persona que es a la vez socia, empleada, acreedora,
- Toda la información de carácter personal está recogida en un solo fichero, lo cual es útil para el cumplimiento de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal),
- Si un dato personal cambia, solo hará falta cambiarlo en un lugar.
- Se pueden introducir en el sistema contactos que no son socios o que no tienen ninguna relación administrativa con la organización

Módulo de gestión de proyectos y socias

El módulo de gestión de proyectos y socios permite:

- Mantener la base social de su organización.
- Definir diferentes proyectos: talleres, cursos, proyectos de cooperación, etc.
- Asignar cuotas a los socios para generar remesas de recibos.
- Generar ficheros de remesas para el procesamiento automatizado por parte de bancos y cajas de ahorro.
- Gestionar los pagos, impagos y devoluciones de los recibos.
- Definir el formato de las partidas de gastos e ingresos para presentar a la entidad financiadora.
- Asignar los diferentes gastos e ingresos a las diferentes partidas.

Proyectos, socias y socios

GestiONG considera a las personas socias de la organización como miembros de un determinado proyecto, en vez de presentar un apartado específico para su gestión. Esta generalización permite tratar todos los proyectos de la misma forma: añadir miembros, remesas, recibos, cuotas, cuadros de financiación y de gastos, etc.

Dentro de la categoría de proyectos caben tanto talleres y jornadas a las que es preciso inscribir miembros, como proyectos de cooperación con entidades financiadoras, personal expatriado, cooperantes, etc. o cualquier otro tipo de proyectos. En general, un proyecto es cualquier acción de la organización que está compuesta por personas, que pueden tener o no una cuota por participar en ella y que tiene asociada una partida de gastos e ingresos.

Desde este punto de vista, la base social de la organización es un proyecto más cuyos miembros son las personas socias.

El fichero de proyectos

Para añadir tanto vuestra base social como otro tipo de proyectos ve al menú ***Asociación, Proyectos...*** Además de los datos identificativos del proyecto, las fechas de alta y/o baja y el estado, podrá añadir información para la posterior generación de cuotas. Veamos algunos ejemplos de proyectos:

Base social de la organización

Debe crear un proyecto para añadir a las personas socias de su organización cuyo nombre podría ser precisamente el de su organización. Una vez creado, seleccione la pestaña ***Miembros*** y pulse el botón ***Añadir*** para ir añadiendo socios. La ***Fecha de inicio*** del proyecto puede ser la de la creación de su organización, el ***Estado*** activo y la ***Fecha de fin*** vacía. Si piensa emitir recibos para el cobro de las cuotas, introduzca el ***Importe*** y la ***Periodicidad de la cuota*** estándar.

Jornadas

Cree un proyecto con la ***Fecha de inicio*** y ***Fecha de fin*** de las jornadas y pon el ***Estado*** activo. Si, como es habitual, el nombre de las jornadas es largo, utilice un nombre abreviado en el campo ***Descripción*** y el nombre completo en el campo ***Descripción larga***. Si las jornadas son de pago, introduce el ***Importe*** y la ***Periodicidad de la cuota***, que será Puntual caso de ser una sola cuota.

Ahora, activa la pestaña ***Miembros*** y añada a las personas inscritas en las jornadas.

Cursos

Como en el caso de las jornadas, crea un proyecto con el nombre del curso y añada los miembros al mismo.

El fichero de miembros de proyectos

En este fichero se define el tipo de afiliación de cada socio a cada proyecto, el estado: activo o inactivo, las fechas de alta y de baja, la cuota y la forma de pago y cuenta bancaria, en su caso, para el cobro de las cuotas.

Mediante el tipo de socio y la forma de pago se puede gestionar todas las variedades de pagos de recibos que se pueden presentar en la asociación.

Remesas y recibos

GestiONG permite un control fiel de los cobros de las cuotas de cualquier proyecto, ya sean las cuotas periódicas de nuestra organización o las cuotas puntuales de una jornada o las cuotas mensuales de un curso anual. Toda esta variedad de cuotas se define mediante información general del proyecto e información particular de cada miembro.

Definición de la forma de pago de cada socio

Cada miembro puede decidir pagar las cuotas de forma distinta, además de poder acogerse a reducciones del importe de la cuota por diferentes motivos. Estos casos particulares se definen utilizando los ficheros de Tipos de socio y de Formas de pago.

El fichero de tipos de socia

Para cada miembro es obligatorio definir un tipo de socio que permite, aparte de clasificarlos, definir el porcentaje sobre la cuota total del proyecto que deben pagar.

El fichero de formas de pago

Hasta ahora ha definido el importe de las cuotas y su periodicidad según está definido en su organización. Pero es probable que los socios decidan pagar las cuotas con una periodicidad menor a la que has definido. Para ello puedes crear distintas formas de pago desde el menú ***Contabilidad, Formas de pago...*** donde puede definir el número de plazos y el intervalo de días entre ellos.

Es obligatorio definir una forma de pago para cada miembro. La forma más habitual será la del que paga las cuotas en un solo plazo cuando se le presentan. Para ello, define una forma de pago con el valor 1 en el campo ***Número de plazos***.

Para permitir a los socios pagar una cuota anual de forma semestral, basta con definir la periodicidad de la cuota en el proyecto a anual y una forma de pago para el socio que incluya dos plazos.

Emisión de remesas de recibos

Una vez definidos todos los datos anteriores: Importe, número y periodicidad de las cuotas en el proyecto, porcentaje de cuota a aplicar al socio y forma de pago, puede generar una remesa de recibos.

Por diseño, todos los recibos en GestiONG deben pertenecer a una remesa, aunque ésta contenga un solo recibo. Por lo tanto, cree una nueva remesa desde la pestaña ***Remesas*** que aparece cuando entras a modificar un proyecto. También puedes hacerlo desde ***Asociación, Proyectos....***

Introduzca los datos para identificar la remesa: el proyecto a la que pertenece, el número, la descripción y las fechas de emisión y de cargo de los recibos. Si esta remesa va a ser enviada a una caja de ahorros o banco para su cobro, introduzca el código de la cuenta bancaria donde queréis que sean ingresados los importes de los recibos.

Una vez guardada la remesa, puede añadir recibos de dos maneras: manual y automáticamente. Aunque va a utilizar casi siempre la forma automática, comenzaremos explicando la forma manual para que se familiarices con los recibos y porque en alguna ocasión necesitará añadir un sólo recibo.

Añadiendo recibos manualmente

Añadiendo Recibo

Registro Fichero

Remesa 1 Remesa 1

Número de recibo 0001/000001

Descripción Remesa 1

Miembro del proyecto 0

Fecha emisión 07/12/08 Fecha cargo 07/12/08 Fecha de valor 07/12/08

Importe 0,00 € Resto 0,00 € Estado Pendiente

Fecha pago Documento del pago Cuenta

Notas

Cancelar Grabar Anular pago Pagar

Ilustración: Dando de alta un recibo

Entre en **Asociación** → **Proyectos...** y modifica el proyecto y pulsa en la pestaña **Remesas** y modifica la remesa a la que quieres añadir los recibos. Pulsa el botón **Añadir recibo**.

En principio, el número y la descripción del recibo, así como las fechas de emisión, cargo y valor, aparecen automáticamente, aunque puedes cambiarlas.

Elija el miembro e introduce el importe y resto del recibo.

La fecha de valor es útil para saber a qué periodo de emisión pertenece el recibo para evitar emitir recibos duplicados.

Generando remesas automáticamente

Generación de recibos

Remesa Remesa 1

Condiciones

Periodo de los recibos: desde hasta

Fechas de los recibos: Emisión Valor Cargo

Generar el asiento contable de cada recibo

Supervisar los recibos generados

Partida

Ilustración: Generando recibos automáticamente

GestiONG permite generar remesas con los recibos de todos o una parte de los miembros un proyecto mediante la opción del menú ***Asociación, Generar recibos...***

Elija la remesa que contendrá los recibos y, si desea seleccionar una parte de los miembros del proyecto, hágalo pulsando el botón ***Condiciones***. Si no, se generarán recibos para todos los miembros. Introduzca el período para el cual se generarán los recibos y las fechas de emisión, valor y cargo de los mismos.

Si quiere generar los asientos contables correspondientes a los recibos, marque la casilla ***Generar el asiento contable de cada recibo***. Si además, quiere que los asientos se asignen a una determinada partida de ingresos del proyecto, elijala. Por último, si quiere revisar los recibos generados uno por uno antes de que se graben, marque la casilla ***Revisar los recibos generados***.

Envío de remesas a la entidad financiera

Entre en ***Asociación, Proyectos...*** y modifique el proyecto y pulse en la pestaña ***Remesas*** y seleccione la remesa del proyecto que quiere enviar a la entidad financiera para el tratamiento informatizado de los cobros.

Asegúrese de que haya introducido el código de cuenta de abono de su cuenta de ahorros o banco. Revise también que haya introducido el código de la cuenta bancaria de cada miembro al que quiera cargarle el recibo. Pulse el botón ***Generar CB19***.

Aparecerá una ventana para que introduzca el nombre y el lugar donde se va a guardar el fichero que ha de enviar a la entidad bancaria. Una vez finalizado el proceso, un mensaje le indicará cuántos recibos se han generado y cuántos no por diversos motivos: miembro no activo, número de cuenta vacío, etc.

Gestión de los pagos de los recibos

Desde el fichero de recibos, ya sea directamente desde *Asociación, Recibos...* o desde *Asociación, Proyectos, Remesas, Recibos*, se pueden realizar o anular los pagos. Para realizar el pago de un recibo pendiente, selecciónelo y pulse el botón Pagar. A continuación, introduzca la fecha, el importe, el documento y la cuenta del pago. En estas circunstancias, pueden darse tres casos:

- El importe introducido coincide con el resto del recibo. El recibo cambia del estado pendiente al estado pagado y se genera el correspondiente asiento en contabilidad.
- El importe introducido es menor que el resto del recibo. El recibo original queda pagado por la cantidad introducida y se genera un nuevo recibo con el nuevo resto. Se genera automáticamente el asiento del pago.
- El importe introducido es mayor que el resto del recibo. El recibo original se paga y mientras el importe introducido sea mayor, se eligen recibos de la misma persona (aunque pueden ser de otros proyectos y/o remesas) para ir descontando su importe. Al final, se genera un asiento que recoge todos los pagos conjuntos.

Impresión del recibo

Sobre cualquier recibo pagado se puede pulsar **CTRL+P** para obtener un informe equivalente a un recibo. El informe se llama *recibi.rtk* y se puede personalizar.

Partidas de gastos e ingresos de proyectos

Para los proyectos en los que es necesario presentar una justificación de gastos e ingresos a la entidad financiadora, se pueden definir las partidas en la pestaña *Partidas* del fichero de proyectos. Para el resto de proyectos, es suficiente con la contabilidad, aunque también se pueden crear partidas.

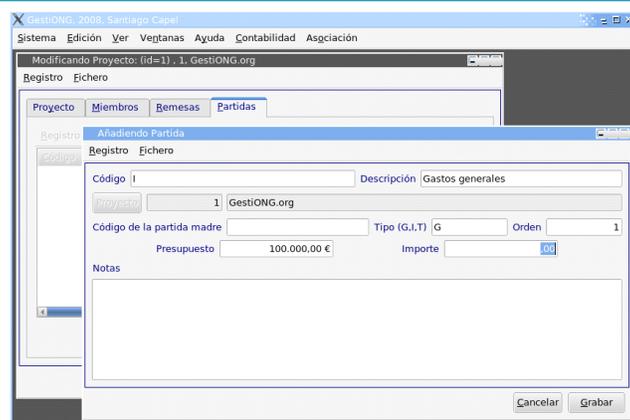


Ilustración: Dando de alta una partida

Diríjase al menú *Asociación, Proyectos...* y cree o modifique un proyecto. Verás que hay cuatro solapas, pulse sobre la última (*Partidas*) y verá la plantilla vacía. Pulse el botón *Añadir partida* y complete los datos.

Los códigos y las descripciones son totalmente libres aunque no pueden estar repetidos dentro de un mismo proyecto. Las partidas se pueden organizar jerárquicamente utilizando el campo *Código de la partida madre*, de modo que los importes que se adjudiquen a esta partida se sumen también a su partida madre. El *Tipo* puede ser G para gastos, I para ingresos y T para el total (Ingresos – Gastos). El *Presupuesto* es útil para compararlo con el *Importe* final. Graba la partida y continúa rellenando la plantilla completamente.

Se pueden actualizar estas partidas de forma manual para introducir los gastos e ingresos de cada proyecto y luego realizar un informe para presentarlo a su financiadora. Sin embargo, lo más fácil es utilizar el módulo de contabilidad para introducir los movimientos económicos y asociarlos a partidas de nuestro proyecto.

Módulo de contabilidad

Asignando apuntes a partidas

La asignación de apuntes a partidas permite generar de forma automática la plantilla de justificación de gastos e ingresos que vuestra financiadora suele exigir a la finalización del mismo.

Personalización

Idioma de la aplicación

GestiONG está preparado para mostrar sus mensajes en el idioma que elija el usuario. Los idiomas disponibles hasta ahora son: español, catalán, gallego y euskera.

El idioma viene predeterminado normalmente en la configuración del escritorio que utilizas. Si quieres cambiarlo:

Vaya a *Menú K* → *Centro de control* → *Regional y accesibilidad* → *País/Región e idioma*.

Informes

GestiONG lleva incorporado un potente generador de informes tomado de un proyecto independiente llamado RTK::Reports (<http://reports.sourceforge.net>). Es un generador de informes clásico en el que la plantilla del informe es un fichero de texto que contiene tanto la disposición de los campos como de dónde obtenerlos y puede crear informes para visualizarlos en la pantalla de tu ordenador, imprimirlos y grabarlos en ficheros HTML, PDF, PostScript, etc.

Desde GestiONG, se pueden imprimir informes de dos maneras:

- a) desde el menú ***Sistema, Informes*** se accede a todos los informes definidos para la aplicación,
- b) desde cualquier fichero, con el menú ***Registro, Imprimir*** o ***Fichero, Imprimir***.