



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CP.**

**TEMA: FACTORES CLAVES QUE INCIDEN EN LA DETERMINACIÓN DE
LOS RESULTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA
BOLÍVAR, 2016**

AUTORES:

ARMIJO JIMÉNEZ MARJURIE GALUTH
MOREIRA VIVANCO ANDREA ANABEL

DIRECTOR:

ING. MARIO ESCOBAR

PARES ACADÉMICOS:

ING. RAMIRO JARAMILLO VILLAFUERTE

ING. JORGE GOYES

GUARANDA – ECUADOR

AÑO 2016

CERTIFICADO DEL DIRECTOR

Ing. Mario Escobar

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA

Que el presente trabajo de titulación denominado “FACTORES CLAVES QUE INCIDEN EN LA DETERMINACIÓN DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA DE BOLÍVAR PERIODO 2016”, realizado por las estudiantes ARMIJO JIMÉNEZ MARJURIE GALUTH y MOREIRA VIVANCO ANDREA ANABEL, ha sido orientado y revisado, durante su ejecución por lo cual me permito autorizar su presentación.

Guaranda, 10 de octubre del 2016



Ing. Mario Escobar
DIRECTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

Nosotros, **MARJURIE GALUTH ARMIJO JIMÉNEZ** y **ANDREA ANABEL MOREIRA VIVANCO**; declaramos ser autores del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Estatal de Bolívar y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

F. 

Autora: Marjurie Armijo Jimenez

C.I. 020201344-7

F. 

Autor: Andrea Moreira Vivanco

C.I. 092692565-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tribunal	Firma	Fecha
Dr. Carlos Ribadeneira DECANO		10 de octubre del 2016
Ing. Mario Escobar DIRECTOR		10 de octubre del 2016
Ing. Jorge Goyes PAR ACADÉMICO	10 	de octubre del 2016
Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte PAR ACADÉMICO		10 de octubre del 2016

DEDICATORIA

Con mucho amor y humildad dedico este proyecto de investigación a Dios por darme la vida y las fuerzas necesarias para seguir adelante con este trabajo.

También lo dedico a mi esposo Fabián Arteaga por estar siempre a mi lado y apoyarme incondicionalmente para yo poder culminar con mi carrera.

A mis hijas Hellen y Fabiana por ser el principal motivo de mi superación diaria, por ellas he luchado ante las adversidades y lograr cumplir con mis objetivos y metas.

Con amor, ANDREA

Dedico en primer lugar a Dios, por permitirme llegar a esta instancia de mi vida, por los triunfos y fracasos que me han enseñado a valorar cada momento de mi existencia. A mi madre e hija y a mi padre que con sacrificio me han apoyado incondicionalmente.

A mi familia, amigos y docentes que gracias a su apoyo consejos y conocimientos me ayudaron a superar el largo y difícil camino. A mis hermanos quienes me han sabido apoyar moralmente, y me enseñaron a ser una persona perseverante para alcanzar los sueños y metas que me he propuesto para mi vida.

Con infinito amor, MARJURIE

AGRADECIMIENTO

Quiero extender un inmenso agradecimiento a Dios porque me ha sabido guiar por un buen camino, dándome sabiduría e inteligencia para terminar una etapa de mi vida y de esta manera ser útil en la sociedad.

También quiero agradecer a cada uno de los docentes de la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar por impartir sus conocimientos con cariño y dedicación a todos sus estudiantes. A mi esposo e hijas que son las personas que más amo y son el motivo de mi inspiración y superación, por ellos estudié y luché día a día para lograr terminar mis estudios.

ANDREA

Quiero agradecer ante todo a Dios creador del universo, quien me regalo el privilegio de vivir, en su amor incondicional que ha llenado mi vida, quien estuvo presente en mis dificultades y alegrías.

Ofrecer mi más sincero y profundo agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, a sus autoridades por darme la oportunidad de concluir mi carrera y formación profesional.

De la misma manera dejar sentado el agradecimiento a mi hermosa familia quienes han estado conmigo durante todo el proceso que me ha llevado realizar de manera exitosa la culminación de esta hermosa carrera.

MARJURIE

ÍNDICE GENERAL

Certificado del Director.....	II
Autoría de trabajo	III
Aprobacion del tribunal.....	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice General	VII
Índice de tablas	X
Índice de gráficos.	IXII
Resumen ejecutivo.	X
Abstract sumary.....	XII
Introducción.	1
Revisión de la literatura.....	2
Área de servicios institucionales	2
Área técnica	3
Área de comercialización.....	3
Área financiera	5
Principales políticas y prácticas contables.	6
Costos históricos	6
Rendición de cuentas.....	10
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
Métodos.	35
Resultados.	37
Discusión.	38
Referencias bibliográficas.	42
Webgrafía.....	43
Apéndices	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Balance General	12
Tabla 2. Cuentas por cobrar	14
Tabla 3. Estado Financiero	17
Tabla 4. Resultado pregunta # 1	19
Tabla 5. Resultado pregunta # 2	20
Tabla 6. Resultado pregunta # 3	21
Tabla 7. Resultado pregunta # 4.....	22
Tabla 8. Resultado pregunta # 5.....	23
Tabla 9. Resultado pregunta # 6.....	24
Tabla 10. Resultado pregunta # 7.....	25
Tabla 11. Resultado pregunta # 8.....	26
Tabla 12. Resultado pregunta # 9.....	27
Tabla 13. Resultado pregunta # 10.....	28
Tabla 14. Resultado pregunta # 11.....	29
Tabla 15. Resultado pregunta # 12.....	30
Tabla 16. Resultado pregunta # 13.....	31
Tabla 17. Resultado pregunta # 14.....	32
Tabla 18. Resultado pregunta # 15.....	33
Tabla 19. Resultado pregunta # 16.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Gráfico resultado pregunta # 1	19
Ilustración 2. Gráfico resultado pregunta # 2	20
Ilustración 3. Gráfico resultado pregunta # 3	21
Ilustración 4. Gráfico resultado pregunta # 4	22
Ilustración 5. Gráfico resultado pregunta # 5	23
Ilustración 6. Gráfico resultado pregunta # 6	24
Ilustración 7. Gráfico resultado pregunta # 7	25
Ilustración 8. Gráfico resultado pregunta # 8	26
Ilustración 9. Gráfico resultado pregunta # 9	27
Ilustración 10. Gráfico resultado pregunta # 10	28
Ilustración 11. Gráfico resultado pregunta # 11	29
Ilustración 12. Gráfico resultado pregunta # 12	30
Ilustración 13. Gráfico resultado pregunta # 13	31
Ilustración 14. Gráfico resultado pregunta # 14	32
Ilustración 15. Gráfico resultado pregunta # 15	33
Ilustración 16. Gráfico resultado pregunta # 16	34

RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda, es una empresa pública de muy pocos años de creación, cuyo objetivo es la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable a la ciudadanía guarandea y sus parroquias.

Actualmente la ciudad de Guaranda cuenta con alrededor de noventa mil habitantes, de las cuales dentro del catastro están registradas 7,000 usuarios aproximadamente con consumos promedios de 25 m³ por familia, que se sirven de un líquido vital que por la calidad del agua cruda se potabiliza en cuatro procesos básicos.

En la EMAPA-G los diferentes procesos administrativos que se realizan en el área financiera para la determinación de los resultados financieros, no son oportunos debido a factores que luego de la presente investigación, podemos determinar y posteriormente encontrar la o las posibles soluciones a los desfases administrativos financieros.

Es preciso mencionar que en el Departamento Financiero labora la Ing. Lourdes García, desempeñando las funciones de Contadora de la EMAPA-G. La referida servidora pública con perfil en el área financiera, realiza muchas funciones de manera eficiente; es la falta de personal a su cargo lo que no permite obtener una respuesta oportuna en la elaboración de los informes financieros, pero su desempeño es excelente pese al inconveniente señalado más aún cuando los equipos informáticos no están a la par de la tecnología actual.

Entre los informes financieros que se emiten en la EMAPA-G, los más importantes son:

- Ejecución y control presupuestario
- Creación de partidas presupuestarias
- Contabilización de gastos
- Contabilización de ingresos
- Gestión de pagos

- Gestión de ingresos
- Declaración de impuestos
- Recuperación del IVA

Para que estos informes financieros sean presentados, tienen que pasar por un proceso administrativo complejo para dar cumplimiento con las normas financieras y legales vigentes; pues por más necesidad que exista la adquisición de un producto o servicio, no se lo puede realizar sin previamente cumplir el proceso interno.

De la misma manera, para obtener información financiera de cualquier partida presupuestaria; o a su vez, para elaborar un informe financiero, tiene que ser elaborado en función de la información que existe en los archivos del Departamento Financiero, sin embargo, pese a que los informes son elaborados eficientemente por la señora Contadora, la falta de colaboradores y otros aspectos materiales no permitan que los mismos se entreguen en el menor tiempo posible.

Para obtener un conocimiento más profundo del área financiera, hemos planificado varias visitas y/o reuniones con el personal de la EMAPA-G, centrándonos posteriormente en el área de estudio. De la misma manera hemos elaborado encuestas que vamos a aplicar tanto a los funcionarios de la institución como a la ciudadanía que habita en la ciudad de Guaranda con la finalidad de obtener el criterio imparcializado de lo que opinan no solo los funcionarios de la institución sino también desde la ciudadanía en general para corregir errores y mejorar los procesos de los productos y servicios que ofrece la EMAPA-G.

Con esta oportunidad presentamos al lector los lineamientos generales de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda (EMAPA-G) para que luego de la recopilación de la información y la aplicación de las encuestas, podamos presentarles el informe final de la investigación efectuada de nuestra parte en calidad de estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar.

ABSTRACT SUMMARY

The Municipal Water and Sewerage Company of the Canton Guaranda, is a public company with a few years of creation, whose objective is the provision of sewerage and potable water to the citizens of Guaranda and its parishes.

Currently the city of Guaranda has about ninety thousand inhabitants, of which, 7,000 users are registered with an average consumption of 25 m³ per family, they are served with this vital liquid and because of the quality of the raw water, it becomes drinkable in four basic processes.

In the EMAPA-G the different administrative processes taking place in the financial area for determining financial results, are not appropriate due to factors that after this investigation, we determine and subsequently find the possible solutions financial administration gaps.

It should be mentioned that in the Finance Department works Ing. Lourdes Garcia, performing the functions of Accountant EMAPA-G. The said public servant with experience in the financial area, performs many functions in an efficient manner; It is the lack of necessary staff under her supervision which does not allow for a timely response in the elaboration of the financial reports, but her performance is excellent despite the inconvenience pointed out before and even more when the computers are not up to date with current technology.

It should be mentioned that in the Finance Department works Ing. Lourdes Garcia, performing the functions of Contadora EMAPA-G. Said profile public servant in the financial area, performs many functions efficiently; It is the lack of staff in charge which does not allow for a timely response in the preparation of financial reports, but its performance is excellent despite the inconvenience pointed out even more when the computers are not on par with current technology.

Among financial reports are issued in the EMAP-G, the most important are:

- Implementation and budgetary control

- Creation of budget items
- Accounting for expenses
- Accounting for Income
- Payment Management
- Revenue Management
- Tax return
- Recovery of VAT

For these financial reports are presented, they must go through a complex administrative process to comply with the financial and legal rules; because there is more need for the acquisition of a product or service, you can not perform without first meet the internal process.

Similarly, to obtain financial information from any budgetary item; or turn to prepare a financial report must be prepared based on the information that exists in the archives of the Finance Department, however, despite reports they are efficiently prepared by Mrs Contadora, lack of staff and other material aspects do not allow them to be delivered in the shortest time possible.

In order to get a deeper understanding of the financial area, we have planned several visits and / or meetings with the staff of the EMAP-G, then focusing on the study area. In the same way we have developed surveys that we will apply to both, to the officials of the institution and secondly to the citizens living in the canton Guaranda in order to obtain an impartial criterion of what they think not only about the officials of the institution but also from the perspective of the general public to correct errors and improve the processes of the products and services offered by the EMAP-G.

With this work we present to the reader with the general guidelines of the Municipal Water and Sewerage company of the Canton of Guaranda (EMAP-G) so that after gathering information and implementation of the surveys, we can present the final report of the investigation made by us as graduate students from the State University of Bolivar.

INTRODUCCIÓN

La determinación de los resultados financieros por parte de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda (EMAPA-G), cumple procesos que no llegan a ubicarse dentro de la planificación estratégica debido a varios factores como: personal insuficiente en el área financiera, software y hardware que no cumple con las exigencias tecnológicas actuales y falta de empoderamiento de todo el personal de la institución.

Al ser el área financiera el eje principal de toda institución pública o privada, ésta debe estar equipada con tecnología de punta para sacar el mayor provecho con la presentación oportuna de todo tipo de informes, más aún aquellos que reflejan la situación financiera institucional porque esto permite determinar oportunamente cuánto avanzan los procesos para corregir a tiempo los errores o deficiencias.

En el presente trabajo investigativo, hemos tenido la oportunidad de adentrarnos superficialmente en los diferentes procesos que realiza la EMAPA-G pero profundamente en los procesos del área financiera para determinar cuán oportunos y veraces son sus informes.

Dentro de este contexto, nos permitimos presentar esta investigación, a fin de que el lector conozca los diferentes procesos que la EMAPA-G realiza, previo a la presentación de los informes financieros para que luego de ello, identifique los productos y servicios que ofrece y a dónde van los recursos económicos que la ciudadanía guarandeña paga por los mismos

REVISIÓN DE LA LITERATURA

LA EMAPA-G es una empresa pública que se encuentra al servicio de la población guarandea cuyo objetivo es hacer que Guaranda y todas sus comunidades urbanas y rurales tengan acceso al agua potable y alcantarillado y garantizar el recurso hídrico de calidad con equidad y sustentabilidad, brindando servicios ininterrumpidos y de excelencia a todos sus habitantes dirigiendo su labor hacia el postulado del buen vivir.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la EMAPA-G tiene su estructura definida mediante procesos; uno de ellos que es el HABILITANTE abarca a la gestión financiera.

Como se había mencionado anteriormente, la estructura organizativa de la EMAPA-G para el normal desarrollo de sus funciones gira alrededor de cuatro ejes principales como son: gerencia, servicios institucionales, técnico, comercialización y financiero; es en este último en donde se concentra el éxito o el fracaso institucional.

De la investigación efectuada, hemos podido recopilar información sobre todos los procedimientos y factores claves de la administración, lo que nos ha permitido realizar una evaluación de la situación, de su entorno y las condiciones internas en que se desarrollan.

La EMAPA-G tiene definido los procesos a cumplir en todas sus áreas. Los procesos gobernante, habilitante y agregadores de valor, cumplen su rol, los cuales detallamos a continuación:

Área De Servicios Institucionales.- Los Recursos Humanos, constituyen en toda empresa el principal activo; por ello en la EMAPA-G el elemento humano no tiene dificultades que influye en el desarrollo de sus funciones. El clima laboral es aceptable, con similitudes y divergencias de opiniones.

La capacitación y actualizaciones educativas para empleados y trabajadores de acuerdo a las funciones que desempeñan, han sido focalizadas solo para ciertas áreas; la parte operativa especialmente, casi no ha sido favorecida debido a su horario de trabajo.

No existen políticas de motivación, por tal razón algunos miembros de la empresa no se identifican con la institución.

El control de asistencia y puntualidad se lo realiza a través de mecanismos de control electrónico de asistencia.

La EMAPA-G cuenta con una persona responsable de las Relaciones Públicas quien difunde las acciones realizadas a través de tres medios radiales locales: Radio Guaranda, Radio Mundo y Radio Impacto. La EMAPA-G, no cuenta con un plan de publicidad amplio; los gastos en medios de prensa se limitan a medios locales y son de carácter informativo más no de impacto para lograr posicionar a la EMAPA-G en la ideología de los guarandeños.

Además cuenta con una persona que es responsable del control de los sistemas, los respaldos de la información, instalaciones en la red informática, desarrollo de los sistemas, asistencia técnica, etc. Como la labor de esta área es más de asistencia y mantenimiento no se necesita de más recursos humanos.

Área Técnica.- La EMAPA-G cuenta con el Plan Maestro para los sistemas de agua potable y alcantarillado de la ciudad, con su respectivo financiamiento; el mismo que abarca a usuarios actuales y los potenciales de acuerdo al nuevo plan de ordenamiento de la ciudad; dentro de este plan se garantiza la sociabilización con las comunidades donde nacen las fuentes de captación; así como también garantiza que el trazado de la línea de conducción no presente demasiados accidentes geográficos para evitar roturas o cualquier daño en la tubería.

Área De Comercialización.- La EMAPA-G hace unos años atrás ha soportado problemas en la toma de lecturas y en la consecuente facturación convirtiéndose en

un determinado momento en una época muy conflictiva para la empresa, período que provocó grave malestar ciudadano. Sin embargo, esta abatida imagen institucional no obedeció únicamente a los problemas presentados años atrás, sino más bien se constituyó en el resultado de un cúmulo de inconvenientes que en administraciones anteriores se ignoraron como por ejemplo: lectura defectuosa o incorrecta lo que generaba una facturación irreal y por ende malestar en ciertos usuarios.

Las empresas de agua potable, por su naturaleza es una amalgama de una empresa comercializadora prestadora de servicios y una de construcción, por lo tanto si la administración se orienta únicamente al aspecto técnico, se producirán desfases de carácter comercial, tal cual ha sucedido con la EMAPA-G y de igual manera si la gestión se orienta únicamente a aspectos comerciales habrá problemas de carácter técnico.

En la actualidad el sistema comercial ha superado ciertas debilidades que hace pocos años atrás adolecía, mientras que otras todavía no se superan como la toma de lecturas incorrectas. Entre las debilidades superadas tenemos:

La facturación de los servicios de agua potable y alcantarillado son oportunos; hace un tiempo atrás la falta de planillas a tiempo produjo desconfianza en los usuarios y lentitud en la toma de decisiones sobre los problemas que se presentaban (consumos elevados, puertas cerradas, medidores dañados, fugas, etc.).

Existe un proceso de toma de lecturas, las cuales luego de ingresada al sistema, no existe una evaluación adecuada para medir los posibles errores en la digitación, lo que provoca reclamos por parte de los usuarios ya que el costo a pagar por el servicio en varios casos es muy elevado. Esta situación aún genera malestar porque no se corrige en su totalidad; los usuarios aún tienen que estar presentando reclamos en el área de comercialización previo al pago para que dispongan una visita de quienes son responsables de las lecturas y así poder corregir el error, sea este de lectura o sea de digitación, luego de lo cual solucionan el inconveniente para el usuario quien al final paga el valor promedio que todos los meses cancela.

En nuestro criterio, en las facturas emitidas a los usuarios se incluyen tasas y contribuciones que son ajenas a los servicios que presta la EMAPA-G, como la tasa de carnaval; además se cobran valores por “gastos administrativos” y “mantenimiento” lo cual se supone que dichas actividades deberían ser cubiertas por el presupuesto anual que recibe la empresa de parte del GAD Municipal, más no por el usuario. Estos valores adicionales claramente se identifican en la factura que emite la EMAPAG.

La atención al cliente está centrada en una sola agencia, cuyo espacio físico es reducido por lo que la gama de servicios al cliente es limitado; es así que en la ventanilla de recaudación laboran únicamente dos personas para atención al público.

No existe un mecanismo de control interno que evite actos dolosos en los procesos como en los valores recaudados.

Área Financiera.- Pese a existir claramente definidos los procesos del área financiera de la EMAPA-G, esta se halla privada de recursos económicos que le permitan ejecutar obras de inversión social otorgadas por el Ministerio de Finanzas; tampoco capta recursos de instituciones públicas o privadas, de organismos nacionales o internacionales como el MIDUVI, el Banco del Estado, etc, pues solamente su gestión se desarrolla en función de las asignaciones municipales y del pago por el servicio de los usuarios.

En la verificación, liquidación y administración de los ingresos, recaudación, custodia y desembolso de fondos, no se lo realiza de acuerdo a los principios y normas de control interno para Tesorería.

En lo referente a la presentación de informes financieros existe retraso por la falta de sistemas informáticos de última tecnología, pues su presupuesto no le permite adquirir software vigente a la presente fecha, por lo que muchos procesos tienen que ser realizados manualmente para consolidarlos posteriormente.

Financieramente se debe contar al día con los informes y estados contables como herramienta de información y control para que no sea motivo de trabas para acceder a transferencias de recursos por parte de los organismos competentes; internamente se debe formalizar ciertos procesos y reglamentos que se optimicen tareas, recursos y un buen clima laboral.

Principales Políticas Y Prácticas Contables.

La EMAPA-G cuenta con un sistema contable financiero computarizado, denominado Sistema Integral de Gestión Administrativo Financiero Público SIG-AME basada en el Manual de Contabilidad Gubernamental.

El Sistema de Contabilidad tiene los módulos de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Bodega (Activos, Inventarios), Recursos Humanos.

El Clasificador Presupuestario de Ingresos y Gastos, se lleva mediante el Catálogo General de Cuentas del Sector Público, que es estructurado por grupos, acorde al nivel de aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas.

Desde enero del año 2003, la Contabilidad se lleva bajo los Principios del Sistema de Administración Financiera, los Principios, Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental, Presupuesto, tesorería y Catálogo General de Cuentas.

Costos Históricos.-

Los activos fijos se registran al costo histórico de adquisición y la depreciación se basa en la norma 2.2.6 Depreciación de Bienes de Larga Duración.

Devengado.- Para el registro contable utiliza el método devengado, por el cual los ingresos se registran cuando existe el derecho de iniciar el proceso de cobro y los gastos se registran en el momento de incurrir en obligación.

Consolidado.- La información contable se consolida automáticamente a través del software SIG-AME, donde se emite los siguientes estados financieros: Situación Financiera, Estado de Resultados, Ejecución Presupuestaria, Flujo del Efectivo.

Para determinar los procesos previos que utiliza la EMAPA-G en sus diferentes procesos, hemos visto necesario transcribir el análisis FODA¹ realizado por la misma EMAPA-G y que a continuación se detalla:

Fortalezas (Interno)

- ✓ Talento Humano Operativo
- ✓ Experiencia del Personal, especialmente en el área técnica
- ✓ Monopolio Local (Sin competencia)
- ✓ Pago Puntual de Sueldos y Salarios
- ✓ Planificación Horizontal
- ✓ Ubicación Geográfica de la ciudad con respecto a la principal fuente de generación del líquido vital: El Chimborazo
- ✓ Costos de producción bajos para lograr el producto final

Oportunidades (Externos)

- ✓ Disponibilidad de vertientes naturales de agua
- ✓ Convenios Interinstitucionales
- ✓ Crecimiento demográfico
- ✓ Financiamiento externo de instituciones públicas, privadas y ONG'S
- ✓ Topografía del Cantón Guaranda
- ✓ Agua cruda no necesita de mucho tratamiento
- ✓ La tecnología disponible en el mercado para el desarrollo de los procesos productivos
- ✓ Asesoría externa especializada por parte de entidades públicas, privadas, empresas afines e instituciones de educación superior

Debilidades (Interno)

- ✓ Inestabilidad Laboral
- ✓ Sistema Informático Deficiente
- ✓ Bajo Nivel de Comunicación Intra institucional
- ✓ Carencia de Infraestructura adecuada
- ✓ Ausencia de Programas de Capacitación y Especialización
- ✓ Bajo Nivel de Cultura Institucional
- ✓ Falta de Planes de Publicidad y Marketing
- ✓ Gestión Administrativa Limitada
- ✓ Logística
- ✓ Actualización de Orgánico Estructural
- ✓ Falta de Departamento de Planificación que elaboren proyectos de inversión
- ✓ Cartera Vencida demasiado elevada
- ✓ Deficiente proceso de adquisiciones
- ✓ Falta de Convenios Interinstitucionales con entidades financieras para pagos de usuarios
- ✓ Falta de Proyectos ecológicos de reforestación
- ✓ Falta de control interno, control contable inexistente
- ✓ Cuentas por cobrar al Municipio del Cantón Guaranda
- ✓ Falta de políticas de evaluación del desempeño del personal de la empresa
- ✓ Falta de higiene y seguridad industrial en la empresa
- ✓ Marco legal o jurídico escuálido

Amenazas (Externos)

- ✓ Injerencia Política
- ✓ Sequías de Vertientes
- ✓ Sistemas de conducción y redes en mal estado
- ✓ Cultura de Pago deficiente
- ✓ Negligencia en el uso y optimización del agua por parte de los usuarios
- ✓ Falta de Planificación entre Municipio y la EMAPA-G
- ✓ Medios de Comunicación sin ética profesional

- ✓ Área de afectación de las cenizas volcánicas
- ✓ Robo de agua y sabotaje en la línea de conducción
- ✓ Instalaciones y acometidas clandestinas
- ✓ Percepción de la comunidad con respecto a la gestión que realiza la EMAPAG
- ✓ Absorción de cierto personal por parte de los clientes para la ejecución de trabajos particulares (porque los usuarios del agua les buscan al personal del área técnica de la EMAPAG para que realicen trabajos en sus viviendas particulares, fuera del horario de oficina)
- ✓ Falta de ciertos materiales específicos en el mercado local para cumplir de forma inmediata con las diferentes reparaciones

Condiciones variables climáticas en la presencia de la estación invernal (exceso de lluvia lo que produce derrumbes y este material ingresa a la tubería que traslada el agua a los tanques de reserva)

(Planificación Estratégica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda 2008 – 2013, página 18, 2008)

De lo anteriormente investigado claramente se puede concluir que en la EMAPA-G existen mayores debilidades y amenazas que no permiten alcanzar los objetivos propuestos por cada área, lo que minimiza la efectividad y eficiencia al momento de presentar los informes financieros.

De los procesos antes detallados claramente se puede dar cuenta que según lo establecido, estos tardan entre 1 a 3 días para su efectivización. Si bien es cierto determinados procesos contables como la recepción del dinero por la facturación del servicio tiene que ser depositado el mismo día o a más tardar veinticuatro horas después de la recaudación en la cuenta de la institución, existen otros procesos que no se cumplen en los plazos establecidos; pues la falta de recursos económicos para adquirir la tecnología acorde a la época actual impide que los informes financieros sean presentados oportunamente.

Dentro de éste mismo tema también podemos indicar que de la investigación efectuada hasta el segundo trimestre del año 2016 se tiene planificado la emisión de

facturas electrónicas de acuerdo a la normativa vigente del servicio de Rentas Internas (SRI); pues en la planificación del ejercicio fiscal 2016 del área de servicios institucionales consta que dicha facturación electrónica se la realizará cada trimestre en un 25% cumpliendo a finales del 2016 con el 100%, pero según la facturación que se ha podido observar todavía este proceso no se realiza electrónicamente lo que demuestra la deficiencia en el área financiera en cuanto a este tema se refiere.

Rendición De Cuentas.-

Para adentrarnos un poco más en el análisis financiero de la EMAPA-G, hemos creído conveniente revisar el Informe de Rendición de Cuentas del ejercicio fiscal 2015², mismo que se encuentra publicado en la página web de la empresa y entre otros, contiene lo siguiente:

La EMAPA-G no cumple con la implementación de políticas públicas para la igualdad tales como:

Políticas públicas interculturales

Políticas públicas generacionales

Políticas públicas de discapacidades

Políticas públicas de género

Políticas públicas de movilidad humana

Tampoco se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de políticas y planes institucionales ni coordina su accionar con las instancias de participación existentes en el territorio.

El Plan Operativo Anual (POA) de la EMAPA-G no se encuentra articulado al Plan Nacional del Buen Vivir; tampoco está articulado al Plan Estratégico ni al Plan de Ordenamiento Territorial del cantón.

De la misma manera la EMAPA-G no cuenta con mecanismos de participación ciudadana como:

Asamblea local;

Audiencia pública;

Cabildo popular

Ni consejos consultivos.

Tampoco cuenta con mecanismos de control social como:

Veedurías ciudadanas;

Observatorios ciudadanos;

Defensorías comunitarias;

Comités de usuarios de servicios.

Su accionar únicamente se rige en torno al GAD Municipal del cantón Guaranda y al Directorio de la empresa.

La publicidad se la realiza solo en las radios locales; no se lo hace a través de la prensa, la televisión ni los medios digitales. Los gastos efectuados por publicidad en la radio hasta el mes de mayo del 2016 constan detallados en la página web institucional.

(Página web www.emapag.gob.ec/1/transparencia, 2013)

El balance general de la EMAPA-G al 31 de diciembre del 2015, es el siguiente:

TABLA N° 1

Balance General

DESCRIPCIÓN	VALOR
Activos	\$ 173'474.730,00
Pasivo	\$ 155.019,83
Patrimonio	\$ 157.962.747,00
El presupuesto institucional codificado es de	\$ 1'785.480,81
El gasto corriente planificado es de	\$ 471.676,01
El gasto corriente ejecutado es de	\$ 388.473,59
El gasto de inversión planificado es de	\$ 74.855.954,00
El gasto de inversión ejecutado es de	\$ 340.264,23
El porcentaje de ejecución presupuestaria es de	60%.

Fuente: Datos tomados de la EMAPA-G, cantón Guaranda Prov. Bolívar

Lo antes detallado demuestra que la EMAPA-G no cumplió con el 100% de lo planificado en el ejercicio fiscal 2015.

El detalle de los elementos del balance general, se detallan a continuación:

Efectivo

El saldo al 31 de diciembre del 2015 corresponde a los valores que se mantiene como efectivo, de acuerdo al siguiente detalle:

Efectivo 52,578.44

Total 52,578.44

Banco Central

Corresponde a los saldos conciliados de las cuentas corrientes que la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda mantiene en el Banco Central del Ecuador, destinados a recibir las transferencias por Recaudaciones que mantenemos con bancos locales así como también para cancelar gastos de bienes y servicios adquiridos por la empresa al 31 de diciembre del 2015.

Banco Central del Ecuador No.-43220056 \$ 6,427.66

Total 6,427.66

Banco Privado

Cuentas de Ingreso abiertas en bancos privados de la ciudad de Guaranda para recibir los depósitos en efectivo y cheque por concepto de recaudaciones diarias cuyo monto al 31 de diciembre del 2015 asciende a \$ 3,927.80 USD del Banco de Guayaquil con la cuenta No. 29401470.

Anticipo De Fondos

Al 31 de diciembre del 2015 presenta un saldo de \$15.604.63 correspondiente a los siguientes valores:

Anticipo Servidores Públicos 14,928.75

Anticipo Proveedores 675.88

Total \$ 15,604.63

Fondos De Reposición Caja Chica

Al 31 de diciembre del 2015 presenta un saldo pendiente de liquidar del fondo de caja chica de la Dirección Técnica y Administrativa de \$1,002.17 USD.

Cuentas Por Cobrar Iva En Compras

Al 31 de diciembre del 2015 el saldo asciende a\$ 98,772.39 corresponde a la devolución del Impuesto al valor Agregado por parte del Servicios de Rentas Internas.

Anticipos Por Cobrar Años Anteriores

Al 31 de diciembre del 2015 el saldo asciende a\$ 13,270.71 corresponde anticipo por honorarios profesionales, adquisición de un software.

(<http://www.emapag.gob.ec/1/LinkClick.aspx?fileticket=kmXR3dfaopo%3d&tabid=126&mid=592>, página 4 del Informe de Rendición de Cuentas No. 17840 período 2015, 2015)

Cuentas Por Cobrar Años Anteriores Por Servicios

Las cuentas pendientes por cobrar al 31 de diciembre del 2015 se detallan de la siguiente manera:

TABLA N°2

Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar Años Anteriores Consumo de Agua Potable	\$ 73,126.20
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Alcantarillado	26,725.15
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Mantenimiento	17,139.04
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Gastos Administrativos	14,226.65
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Derechos de suspensión y reconexión	2,670.48
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Derechos de Servicios	582.70
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Materiales y accesorios de agua potable	7,251.18
Cambio de Nombre	5.00
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Servicio de Hidrosuccionador	7,239.00
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Caja de Tol Domiciliario	901.23
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Caja Sanitario de Alcantarillado	1,122.97
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Derecho de Alcantarillado	955.70
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Rotura, Relleno, Excavación etc.	3,156.08
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Venta de Medidor	1,811.18
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Cambio de Sitio de Medidor	311.52
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Interés por Mora	96,775.91
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Derecho de Conexión	306.41
Cuentas por Cobrar Años Anteriores Conexiones Clandestinas	201.53

Fuente: Datos tomados de la EMAPA-G, cantón Guaranda Prov. Bolívar

Seguros

El saldo al 31 de diciembre del 2015 es de \$ 1,296.97 USD, el cual corresponde a seguros por póliza de fidelidad.

Existencia De Bienes De Uso Y Consumo

El saldo de las cuentas de existencia de bienes, uso y consumo al 31 de diciembre del 2015 es de \$ 132,028.19, que corresponde a existencia de consumo corriente y producción.

Activo Fijos

El saldo de este rubro al 31 de diciembre del 2015 asciende a \$ 1, 155,230.41, está desglosado de la siguiente manera:

Bienes Administrativos 154,888.28

(-) Depreciación acumulada Bienes Administrativos -120,158.48

Bienes de Producción 601,633.54

(-) Depreciación acumulada Bienes Productivo -259,841.58

Otros Bienes Inmuebles 1, 031,987.96

(-) Depreciación acumulada Bienes Inmuebles -253,279.31

Total 1, 155,230.41

Depósitos, Fondos de Terceros y Garantías Recibidas

Al 31 de diciembre del 2015 asciende a \$ 102,853.20; esto corresponde al valor de carnaval, basura, depósitos de intermediación, servicio de rentas internas por retención fuente e IVA, aporte patronal e individual, prestamos del IESS, garantías recibidas.

Préstamos

Al 31 de diciembre del 2015 el saldo asciende a \$ 47,173.46 que corresponde al préstamo con el Banco del Estado para la adquisición del Hidrosuccionador.

Cuentas Por Pagar

Al 31 de diciembre del 2015 el saldo asciende a \$ 4,993.17 que corresponde a cuentas por pagar a proveedores.

Patrimonio

Al 31 de diciembre del 2015 el saldo asciende a \$ 1,530,891.05 que corresponde al Patrimonio Público.

Ingresos

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda recaudo por Ingreso Operacionales \$1,201,404.31 y corresponde a las recaudaciones por servicios que la empresa brinda a los usuarios, y las transferencia del ICE.

Gastos

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Guaranda egresó \$ 1,138,942.09 Gastos de Inversión Pública, Gastos por Remuneración, Gasto de Bienes y Servicio de Consumo, Gastos Financieros.

Los procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios, se detalla en el siguiente cuadro:

TABLA N° 3

Estado Financiero

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			
	Número total adjudicados	Valor total adjudicados	Número total finalizados	Valor total finalizados
Ínfima cuantía	282	\$ 197.409,70	282	\$ 197.409,70
Catálogo electrónico	13	\$ 785,30	13	\$ 785,30
Subasta inversa electrónica	3	\$ 92.179,64	3	\$ 92.179,64
Régimen especial (todos los procesos)	2	\$ 4.480,00	2	\$ 4.480,00

Fuente: Datos tomados de la EMAPA-G, cantón Guaranda Prov. Bolívar

La información constante en el cuadro anterior demuestra que la EMAPA-G realiza sus adquisiciones en un 98% mediante el proceso de ínfima cuantía.

El proceso de ínfima cuantía es uno de los procedimientos de contratación más eficientes en términos de tiempo de ejecución del proceso. Prácticamente no existe fase precontractual, sin embargo se deben cumplir ciertas condiciones técnicas, financieras y legales para poder aplicarla.

Estos procedimientos no están condicionados a la planificación institucional ya que como menciona el Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (RGLOSNC) en el Art. 25, inciso segundo, se exceptúan junto con las Contrataciones de Emergencia de su inclusión en el Plan Anual de Contrataciones PAC.

El tema de presupuesto referencial para la aplicación de Ínfimas cuantías, se lo condiciona a las adquisiciones cuyas cuantías sean como máximo el resultado de multiplicar el Presupuesto Inicial del Estado PIE por el factor 0,0000002, según lo

indicado en el Art. 60 del Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (RLOSNCPP).

Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Encuesta: Se lo realizó a los veinte funcionarios de la EMAPA-G y a treientos setenta y ocho ciudadanos guarandños usuarios del agua potable.

Procesamiento De Datos

En la presente investigación se ha obtenido la información de las fuentes directas como son los funcionarios de la EMAPA-G; luego de ello se ha procedido a consolidarla y realizar el procesamiento de las encuestas de acuerdo al siguiente detalle:

1. Elaboración del cuestionario de la encuesta
2. Revisión con el tutor
3. Aplicación de la encuesta a los funcionarios de la EMAPA-G y a los ciudadanos guarandños usuarios del agua potable
4. Recopilación de la información
5. Tabulación de los resultados
6. Análisis e interpretación
7. Conclusiones

Para la tabulación de los resultados se procedió a codificar cada una de las preguntas de la encuesta a fin de ser ingresadas de manera rápida mediante el programa Excel, donde se determinó los resultados de cada una de las preguntas y que a continuación se detalla.

Encuesta dirigida a los señores servidores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA-G) del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

TABLA N° 4

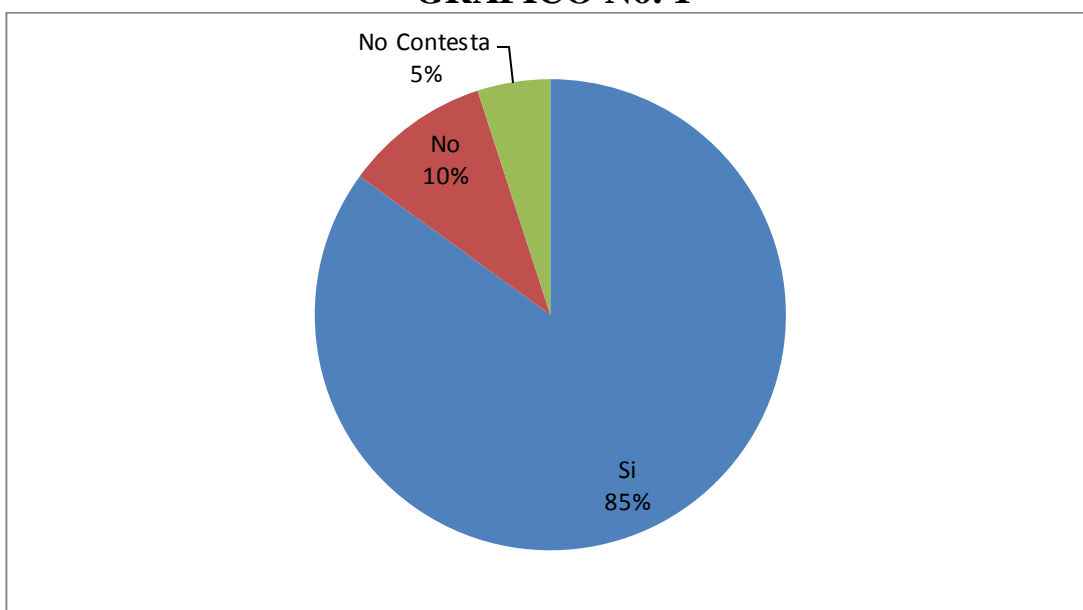
1. ¿Conoce Usted La Misión Y Visión De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	17	85
NO	2	10
NO CONTESTA	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 1



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De todos los funcionarios encuestados, el 85% que representa a 17 personas sí conocen la misión y visión de la EMAPA-G, mientras que el 10% que representa a dos personas no lo conocen y únicamente una persona que representa al 5% no contestó ésta pregunta.

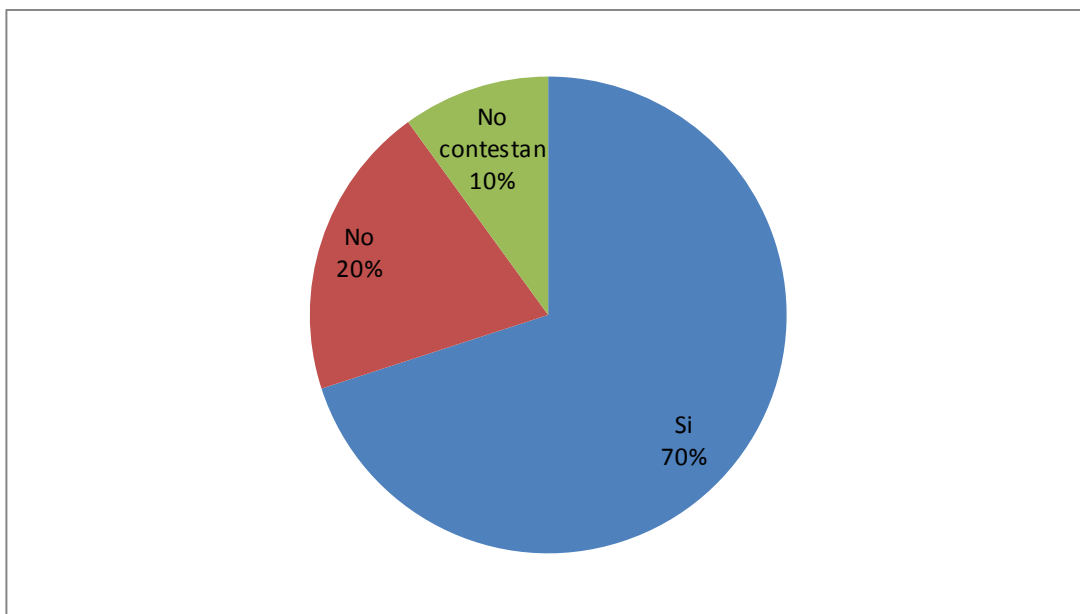
TABLA N° 5

2. ¿Sabe Usted Cuáles Son Los Valores Corporativos De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	14	70
NO	4	20
NO CONTESTAN	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.
Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 2



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.
Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: La mayoría de los funcionarios de la EMAPA-G manifiestan que sí conocen cuáles son los valores corporativos, mencionando entre ellos los más importantes; mientras que en menor escala dicen que no conocen y únicamente un mínimo porcentaje no contesta la pregunta.

TABLA N° 6

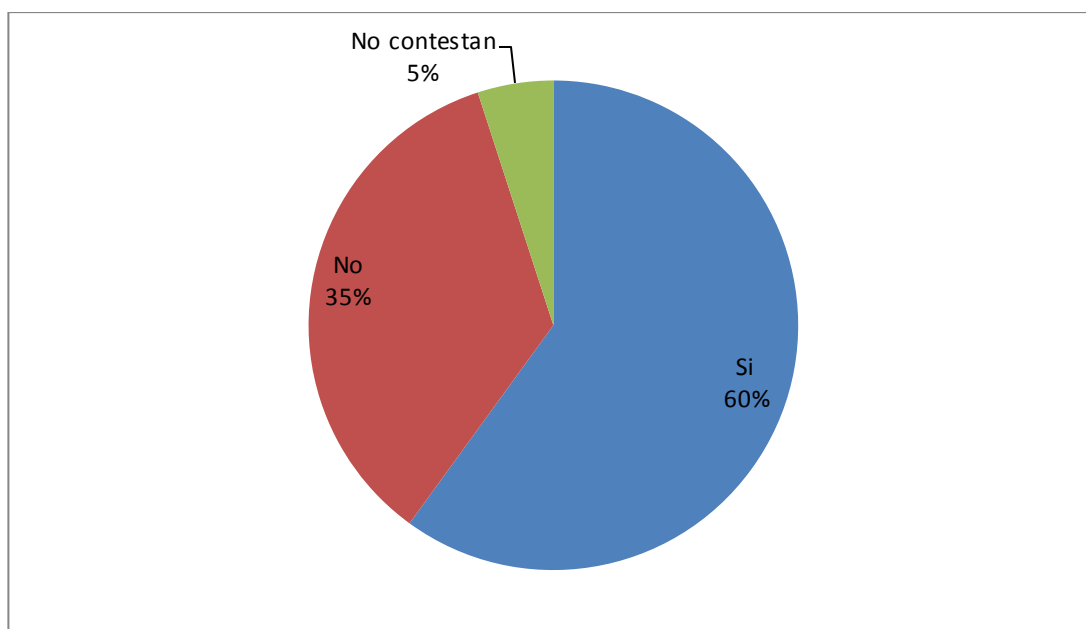
3. ¿Conoce Usted Cuáles Son Los Procesos De La Estructura Orgánica Por Procesos De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	12	60
NO	7	35
NO CONTESTAN	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéa.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 3



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéa.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la totalidad de la población encuestada, doce funcionarios manifiestan que sí conocen los procesos de la estructura orgánica por procesos de la EMAPA-G; mientras que una tercera parte que representa a siete funcionarios dice no conocer. Únicamente un funcionario, simplemente no contesta la pregunta.

TABLA N° 7

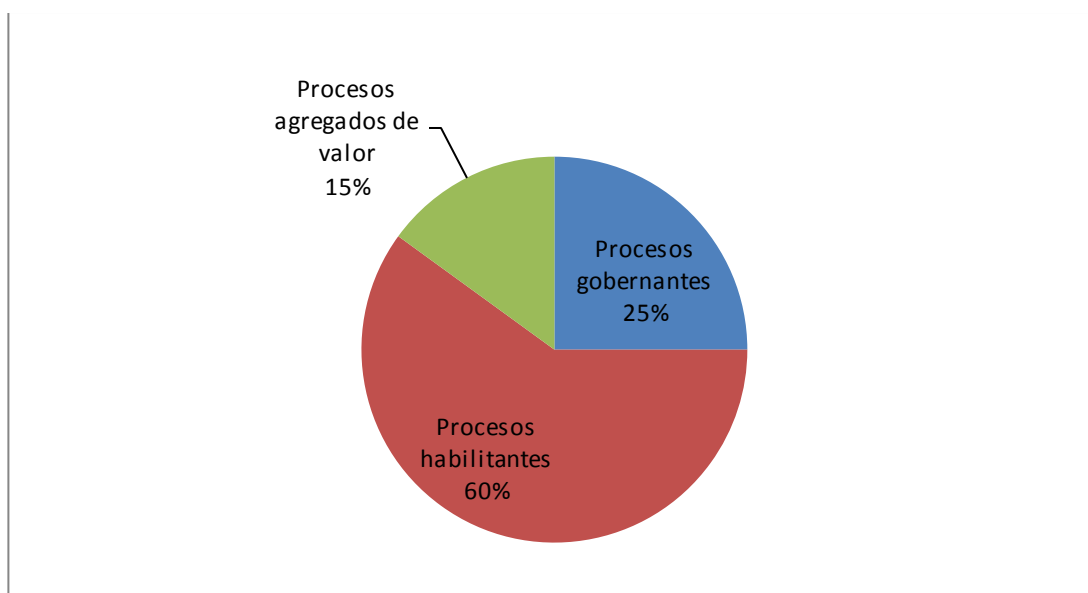
4.- ¿De Los Sigüientes Procesos, Cuáles De Ellos Abarca El Área Financiera?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
PROCESO GOBERNANTES	5	25
PROCESO HABILITANTES	12	60
PROCESO AGREGADOR DE VALOR	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 4



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: En ésta pregunta doce funcionarios identifican los procesos que abarcan el área financiera, esto es el proceso habilitante lo cual es correcto; mientras que cinco funcionarios manifiestan que dicha área se encuentra en el proceso gobernante lo cual no es correcto porque este proceso está a cargo de los directivos quienes emiten las normas y políticos de dirección de la EMAPA-G; y, por último, tres funcionarios lo ubican en el proceso agregador de valor, el cual es incorrecto porque este proceso tiene otras competencias diferentes del habilitante.

TABLA N° 8

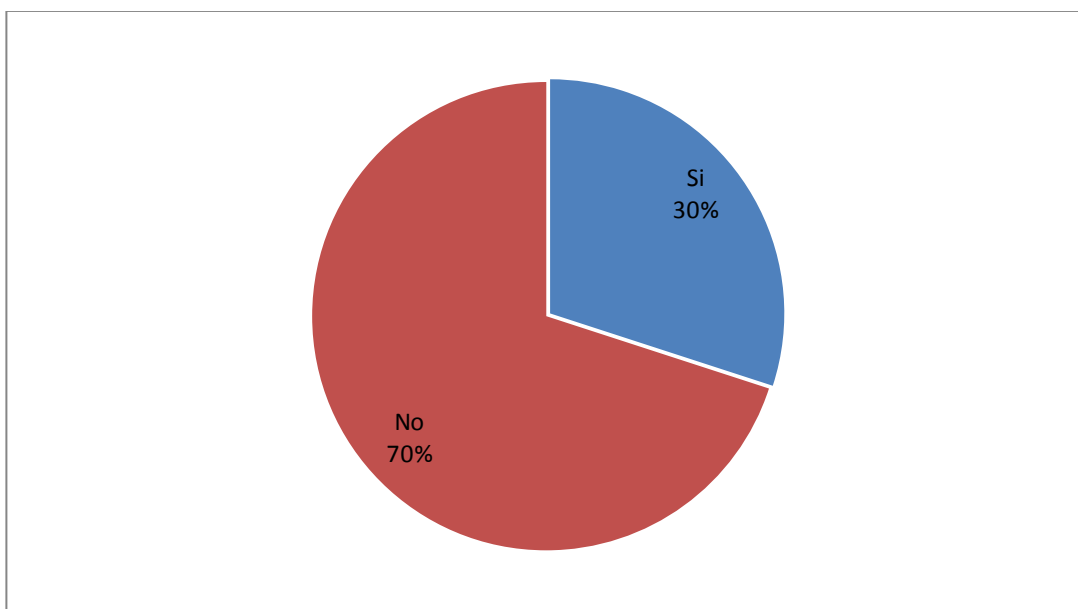
5.- ¿Conoce Usted Los Ejes Principales De La Estructura De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	6	30
NO	14	70
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 5



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea.

Análisis: Catorce funcionarios de la EMAPA-G indican que no conocen los ejes principales de la estructura institucional por cuanto sus funciones que realizan les toman mucho tiempo para informarse de toda la estructura organizacional; mientras que seis funcionarios manifiesta que sí conocen; esto es obvio porque ese segmento son los funcionarios de alto nivel.

TABLA N° 9

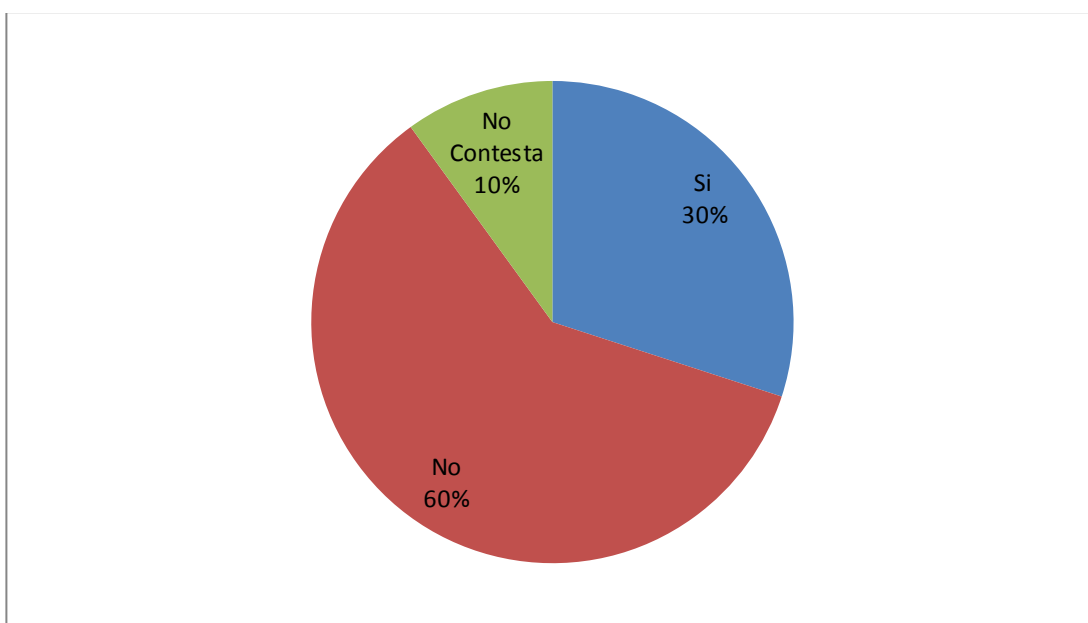
6.- ¿Conoce Usted Los Procesos Previos Que Sirven Para La Determinación De Los Resultados Financieros De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	6	30
NO	12	60
NO CONTESTA	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandea.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 6



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandea.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la población encuestada, seis funcionarios conocen los procesos previos para la determinación de los resultados financieros por cuanto trabajan en el área financiera y directiva; doce funcionarios dicen que no conocen porque sus funciones las realizan en otros departamentos como el comercial, técnico y de atención al cliente. Apenas dos personas no contestan ésta pregunta seguramente por desconocerla.

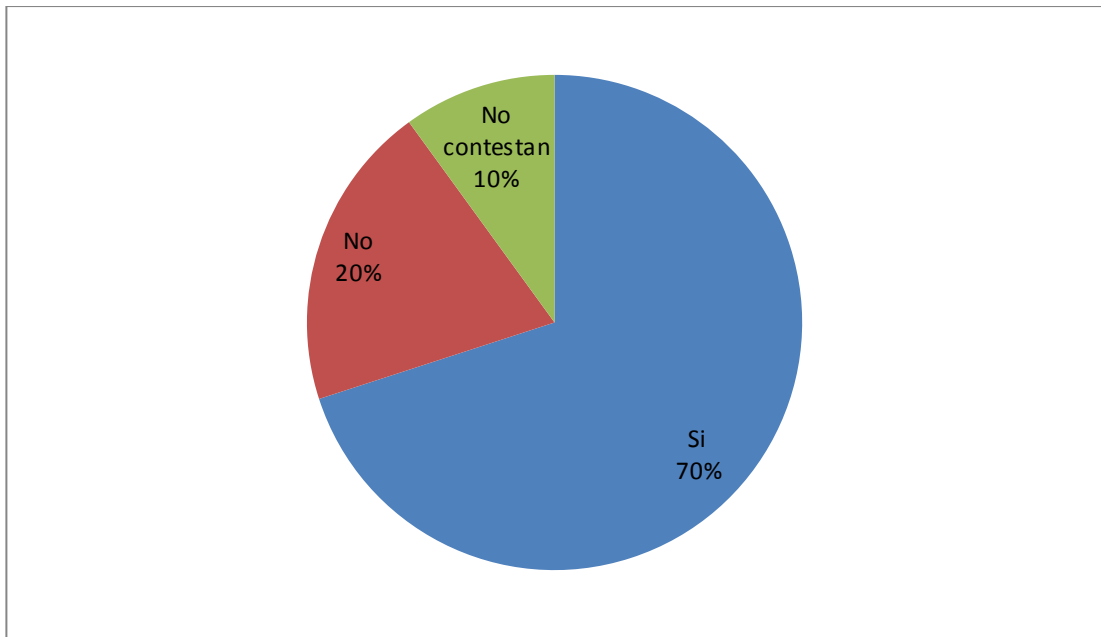
TABLA N° 10

7. - ¿Sabe Usted Qué Tipo De Informes Financieros Emite El Departamento Financiero?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	14	70
NO	4	20
NO CONTESTAN	2	10
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.
Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 7



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.
Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: Catorce de los veinte funcionarios encuestados manifiestan que sí conocen el tipo de informes financieros que emite la EMAPA-G, singularizándolos en informes mensuales, estados de resultados, balance general; mientras que cuatro funcionarios manifiestan que no conocen y dos simplemente no contesta la pregunta.

TABLA N° 11

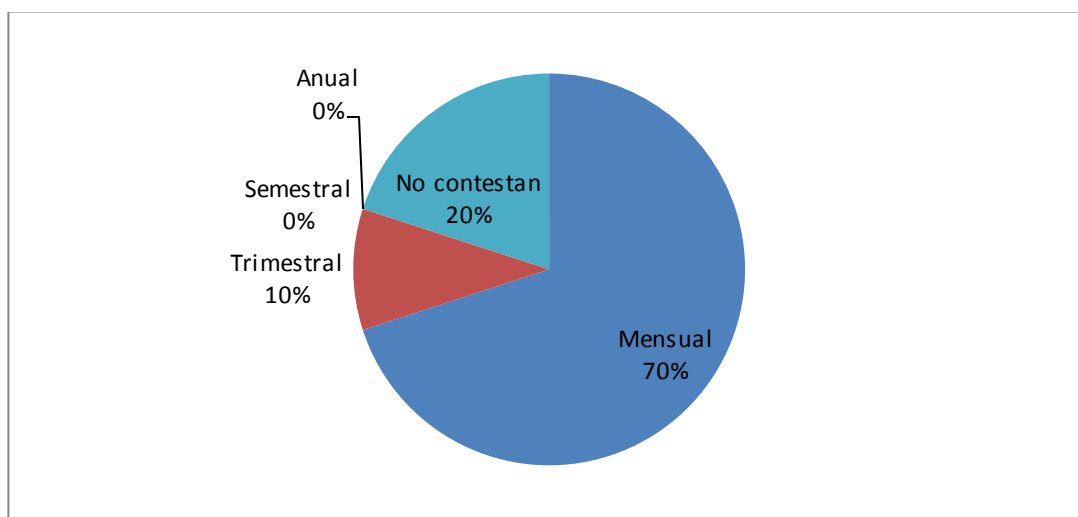
8.- ¿Conoce Usted Con Qué Periodicidad El Departamento Financiero Emite Sus Informes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
MENSUAL	14	70
TRIMESTRAL	2	10
SEMESTRAL	0	0
ANUAL	0	0
NO CONTESTAN	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandea.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 8



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandea.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la población institucional encuestada, catorce manifiestan que los informes financieros que emite la EMAPA-G de los valores recaudados por el servicio de agua potable así como también de las transferencias efectuadas por el GAD Municipal del cantón Guaranda, son mensuales porque el control debe ser permanente; mientras dos funcionarios indican que es trimestral y cuatro no contestan la pregunta por temor a equivocarse.

Encuesta dirigida a los señores usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA-G) del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

TABLA N° 12

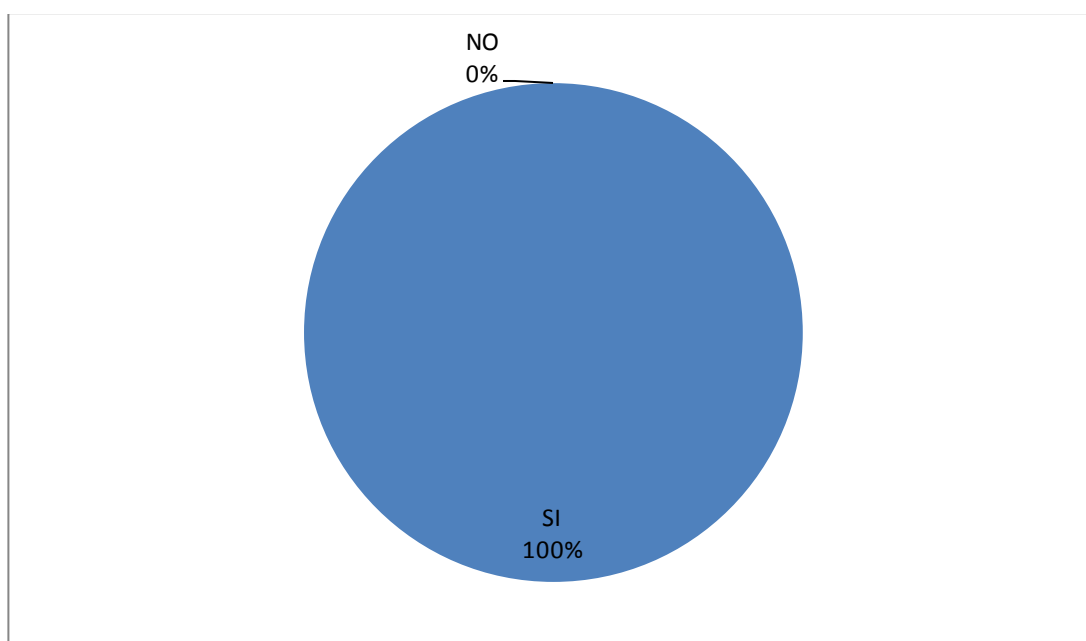
**1. ¿Es Usted Usuario De La Empresa De Agua Potable Del Cantón
Guaranda, Provincia Bolívar?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	378	100
NO	0	0
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandesa.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 9



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandesa.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De los 378 encuestados que son usuarios del servicio de agua potable del cantón Guaranda, la totalidad de ellos respondió que sí son usuarios de dicha Empresa, caso contrario no pueden tener acceso al servicio de agua potable.

TABLA N° 13

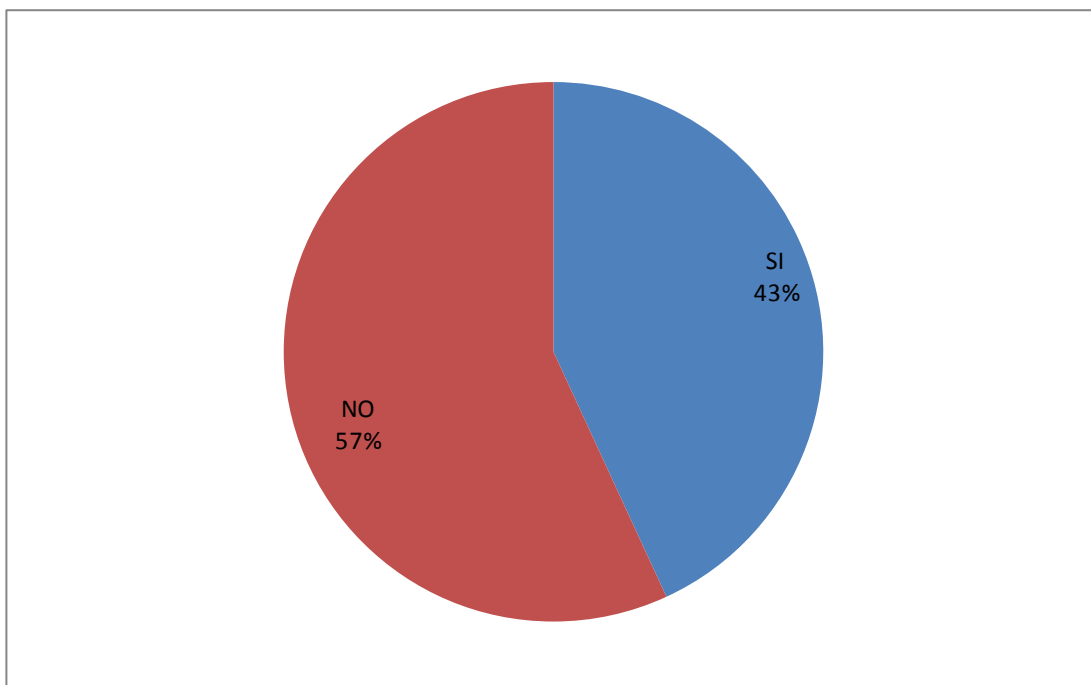
2. ¿Conoce Usted Los Productos Y Servicios Que Ofrece La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	215	57
NO	163	43
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 10



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la ciudadanía guarandeña encuestada, 215 manifiestan que sí conocen los productos y servicios que ofrece la EMAPA-G, tales como: agua potable, alcantarillado, saneamiento, control de fugas, reparaciones; mientras que 163 personas dicen desconocer los demás servicios a excepción del agua potable.

TABLA N° 14

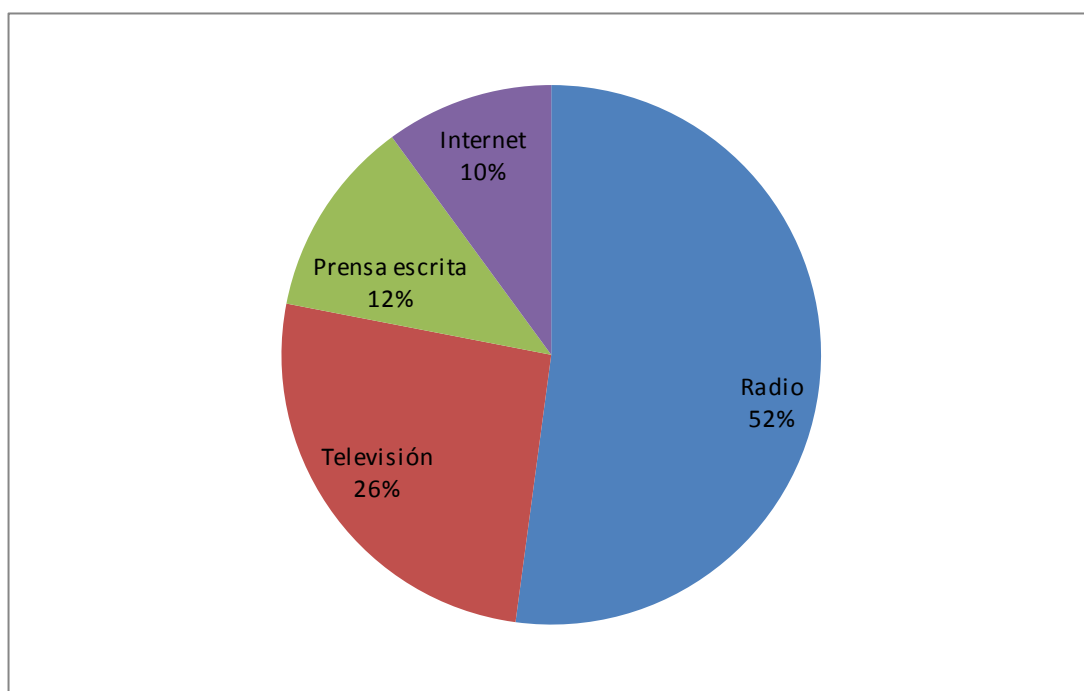
3. ¿Conoce Usted Si La Emapa-G Emite Informes Financieros A La Colectividad Guarandeña A Través De Los Sigüientes Medios?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
RADIO	197	52
TELEVISION	98	26
PRENSA ESCRITA	45	12
INTERNET	38	10
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 11



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: 197 ciudadanos guarandeños encuestados indican que los informes financieros que la EMAPA-G emite los conocen a través de las radios locales; 98 personas dicen que tienen información a través del canal de televisión municipal; 45 personas conocen a través de la prensa escrita y 38 personas lo conocen a través del internet.

TABLA N° 15

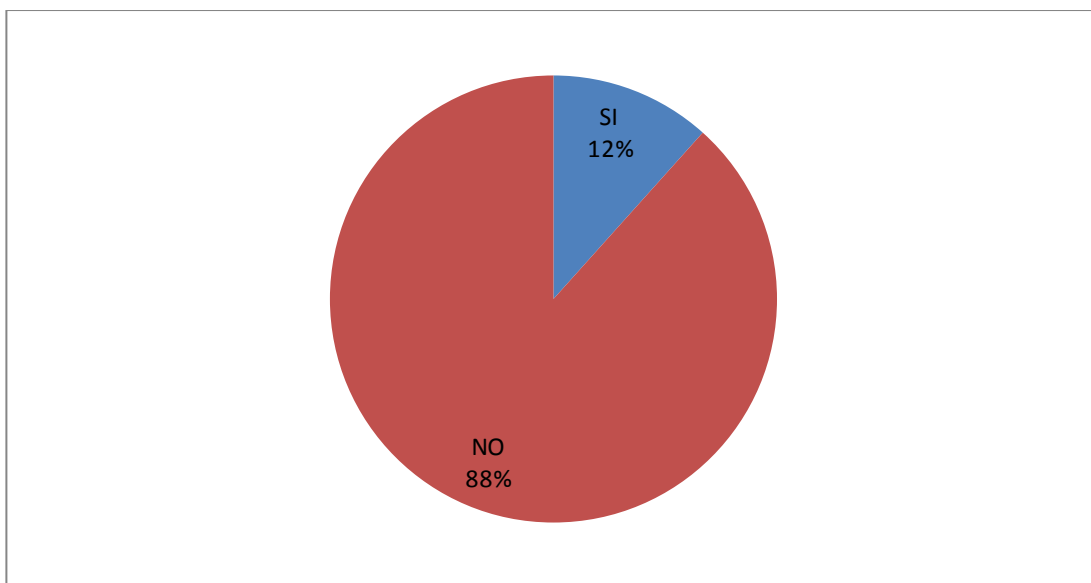
4. Sabe Usted Qué Tipo De Informes Financieros Emite El Departamento Financiero De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	44	12
NO	334	88
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 12



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la totalidad de la población encuestada, 334 desconoce el tipo de informes financieros que emite la EMAPA-G; ellos manifiestan que lo único que saben es que por el servicio de agua potable, pagan un valor mensual pero que no saben a dónde va ese dinero ni en qué lo invierten. Por el contrario, 44 encuestados dicen que sí conoce los informes financieros de la EMAPA-G porque están en la página web institucional.

TABLA N° 16

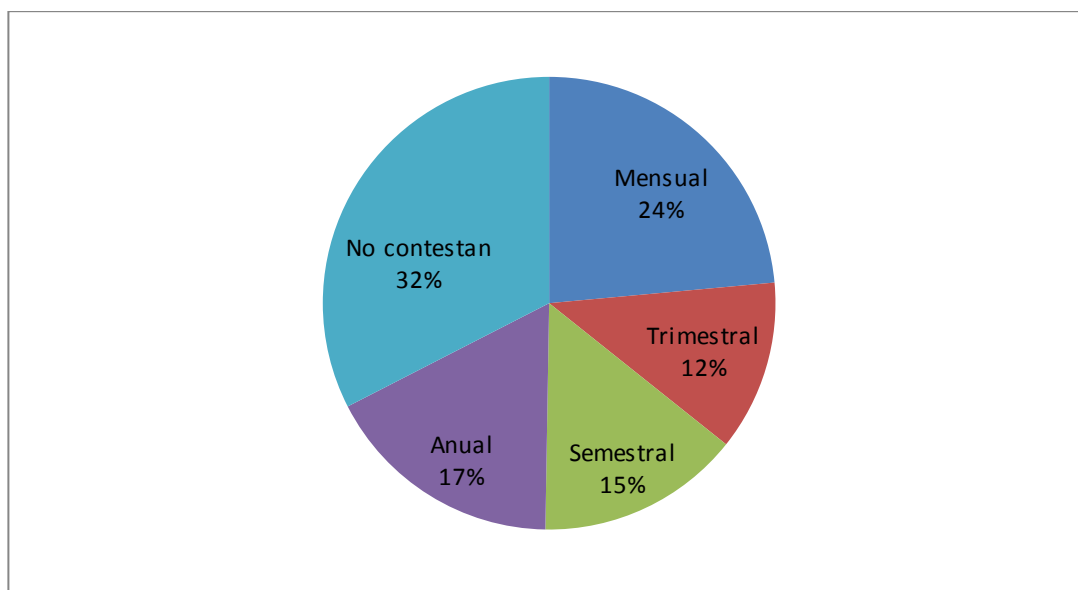
5. ¿Conoce Usted Con Qué Periodicidad La Emapa-G Emite Sus Informes Financieros?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
MENSUAL	89	24
TRIMESTRAL	46	12
SEMESTRAL	55	15
ANUAL	65	17
NO CONTESTAN	123	32
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 13



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la población encuestada que sí conoce los informes financieros de la EMAPA-G, 123 personas manifiestan que no conocen la periodicidad con que emiten los informes financieros; mientras que 89 ciudadanos dicen que los informes son mensuales; 65 personas indican que es anual; 55 personas en cambio dicen que es semestral y 46 personas manifiestan que es trimestral. Esto demuestra que la tendencia de desconocimiento es alta frente a aquellos que si conocen.

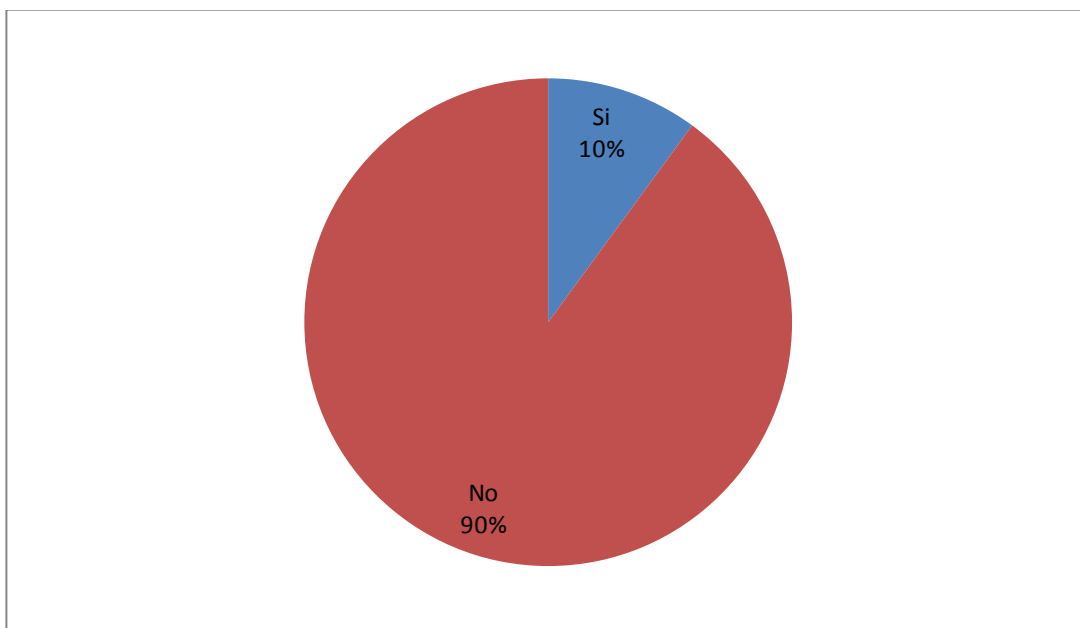
TABLA N° 17

6. ¿Ha Encontrado Usted Información Financiera De La Emapa-G A Través De La Página Web Institucional En El Internet?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	38	10
NO	340	90
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandea.
Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 14



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandea.
Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: La población encuestada en su mayoría son personas adultas que pagan por el servicio de agua potable; esta mayoría representa a 340 personas quienes manifiestan que no existe información financiera completa en la página web de la EMAPA-G; mientras que el 38 personas indican que sí existen informes financieros pero éstos están desactualizados.

TABLA N° 18

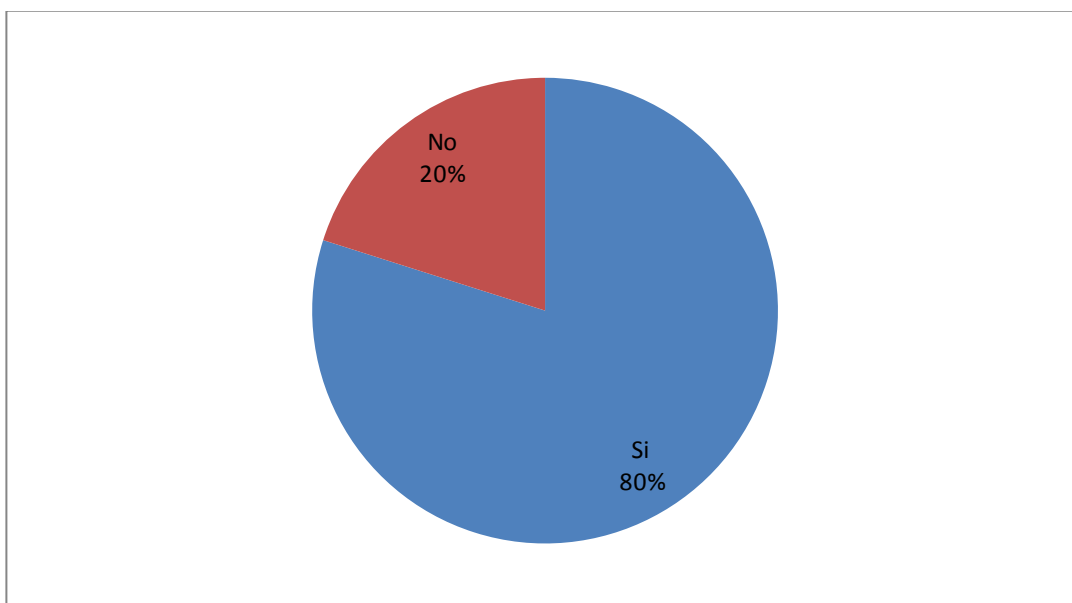
7. ¿Le Gustaría Conocer A Usted Información Financiera De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	302	80
NO	76	20
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 15



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: 302 personas encuestadas indican que sí les gustaría conocer información financiera de la EMAPA-G puesto que esta empresa brinda un servicio público por el cual pagan un costo por lo tanto sí les gustaría que publiquen información para saber el destino del dinero que pagan por el servicio. Los demás encuestados que presentan a 76 personas manifiestan que no les interesa saber los destinos del dinero que pagan por el servicio de agua potable.

TABLA N° 19

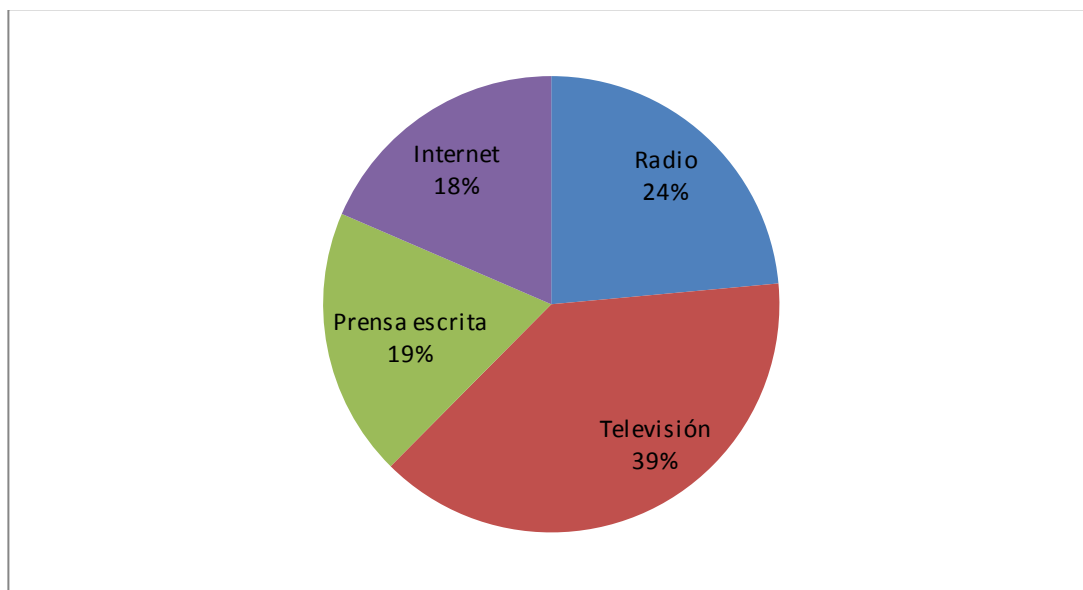
8. ¿Por Qué Medio Le Gustaría Conocer La Información Financiera De La Emapa-G?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
RADIO	89	24
TELEVISION	147	39
PRENSA ESCRITA	72	19
INTERNET	70	18
TOTAL	378	100

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

GRÁFICO No. 16



Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandéña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

Análisis: De la población encuestada, 147 personas manifiestan que sí le gustaría conocer sobre información financiera de la EMAPA-G a través del canal de televisión municipal; 89 personas en cambio dicen que les gustaría saber a través de la radio porque por el horario no alcanzan a ver las noticias de televisión; a 72 personas les gustaría ver a través de los diferentes periódicos de la localidad y a 70 personas les gustaría conocer en cualquier momento a través del internet.

MÉTODOS

La metodología aplicada en la presente investigación ha sido de tipo Estadístico por cuanto con este método recopilamos la información necesaria en base al problema planteado y a las necesidades de la empresa.

La mayoría de la información recabada se basó en datos numéricos versus años fiscales; la demás información corresponde al método histórico porque investigamos desde los antecedentes de creación de la EMAPA-G hasta los diferentes procesos que realiza hasta la presente fecha.

La población a encuestar se basó en el registro de usuarios registrados en la EMAPA-G que ascienden a 7000. Como ésta cantidad es muy extensa para aplicar las encuestas, procedimos a aplicar la fórmula respectiva obteniendo un total de 378 habitantes del cantón Guaranda más los 20 funcionarios de la institución investigada, totalizando así un total de 398 encuestas.

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

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

E = Error máximo admisible al cuadrado 0.05

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

$$n = \frac{7000}{(0.05)^2 (7000-1) + 1}$$

$$n = \frac{7000}{(0.0025) (6999) + 1}$$

$$n = \frac{7000}{18.49}$$

n= 378

Luego de aplicada la fórmula, la población encuestada fue la siguiente:

TABLA N° 20

Población Encuestada

COMPOSICIÓN	CANTIDAD
Funcionarios de la EMAPA-G	20
Usuarios del agua potable del cantón Guaranda	378
TOTAL	398

Fuente: EMAPA-G y Ciudadanía Guarandeña.

Encuestadoras: Armijo Marjurie; Moreira Andrea

RESULTADOS

De la investigación efectuada y del análisis de las encuestas aplicadas, se obtuvo los siguientes resultados:

- La EMAPA-G es una institución de apenas 13 años de inicio de sus actividades con una estructura casi completa.
- El proceso gobernante de la institución emite las directrices necesarias para el normal desenvolvimiento de sus funciones.
- El proceso habilitante, dentro del cual se encuentra el área financiera, cumple con los objetivos de la institución en base al talento humano y equipos que posee, sin lograr en un 100% la eficiencia en sus funciones debido a la falta de presupuesto para cubrir las deficiencias que existen, pero a pesar de ello el poco personal que pertenece a ésta área se encuentra comprometido en el desenvolvimiento de sus funciones.
- Los productos y servicios que ofrece el área financiera son muchos versus el número de funcionarios de la misma, lo que ocasiona la acumulación de procesos en una o dos personas retardando por lo tanto la oportuna presentación de informes financieros.
- Los procesos agregadores de valor como las áreas técnica y de comercialización cumplen sus funciones pero no pueden aportar al área financiera para consolidar la información de manera oportuna.
- El área técnica se dedica específicamente al trabajo de campo por lo que una vez cumplida su tarea, entrega la información pertinente para que en los otros departamentos consoliden con los informes respectivos.
- El área de comercialización se encuentra completo con el personal necesario, lo que les permite cumplir únicamente las funciones para las cuales fueron contratados.

DISCUSIÓN.

Conclusiones

* De la recopilación de la información proporcionada por la EMAPA-G, los factores claves que inciden en los resultados financieros son: Ejecución y control presupuestario; Creación de partidas presupuestarias; Contabilización de gastos; Contabilización de ingresos; Gestión de pagos; Gestión de ingresos; Declaración de impuestos; Recuperación de IVA; y, Elaboración de informes financieros. Estos son aplicados previamente a la elaboración de dichos informes cumpliendo las políticas y directrices establecidas dentro del entorno institucional, pero su cumplimiento no se cumple en los plazos o términos establecidos.

* Los factores claves referidos anteriormente cumplen diferentes procesos que de acuerdo a la estructura del mismo, cumplen funciones específicas y en determinados plazos; lamentablemente en la realidad estos no se cumplen debido a la falta de más personal en el área financiera y/o a la carga excesiva de trabajo en una sola persona como es la señora Contadora.

* De la investigación realizada creemos que no es necesario establecer más controles previos a la elaboración de los informes financieros porque los existentes cumplen procesos puntuales, está cumpliendo con las expectativas desde el año 2015 y esto favorece a la empresa.

Recomendaciones

* Debería realizarse una revisión de los plazos establecidos para el cumplimiento de los factores claves previo a la elaboración de los informes financieros, ya que en la realidad dichos plazos son muy cortos lo que impide el cumplimiento de esta actividad en el momento oportuno.

* Es preciso que el proceso gobernante de la EMAPA-G tome decisiones para incrementar el personal en el área financiera para que las funciones que se centran en una persona, las realice otra y así cumplir oportunamente con la presentación de los informes financieros.

* Los controles previos existentes son suficientes para la elaboración de los diferentes informes financieros porque cada uno cumple su rol; por lo que se debería dar mayor atención a otros aspectos como la cantidad de personal que labora en el área financiera, el cual es insuficiente.

Propuesta:

Una vez que hemos culminado con la presente investigación, creemos conveniente realizar una propuesta a fin de que ésta sea acogida por las autoridades de la EMAPA-G en función de mejorar el servicio que ofrecen a la ciudadanía guarandea, por lo que nos permitimos sintetizarlo en los siguientes lineamientos.

Para el año 2017 la empresa por cada dólar de obligación tendría que contar con 1.99 dólares; para el año 2017 tendrían una razón de \$ 1.16 disminuyendo en un 0.84 en su liquidez; el índice refleja que por cada dólar de deuda la empresa debería tener aproximadamente 3.73. Por lo expuesto, la empresa puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo con terceros.

El proceso gobernante debe rediseñar la estructura del área financiera de la EMAPA-G para que incremente personal en un número mínimo de una persona ya que lo ideal sería dos personas, quienes podrán aportar su contingente al proceso financiero para el cumplimiento de sus objetivos.

De la misma manera el mismo proceso gobernante deberá incluir en el presupuesto para el ejercicio fiscal 2017, los fondos necesarios para adquirir equipos informáticos de última tecnología para el Departamento Financiero.

Se debe reformular los procesos agregadores de valor en el área técnica y de comercialización ampliando en algunos de ellos, los plazos establecidos porque estos coadyuvan a que el área financiera cumpla su objetivo en lo referente a la oportuna presentación de informes financieros tanto para la institución como para sus superiores y la ciudadanía en general.

Además se debe realizar una planificación estratégica en la EMAPA-G tomando en consideración los seis puntos propuestos por la administración del período 2008 – 2013 y que son los siguientes:

1. Elaborar el Presupuesto de la EMAPA.G con el fin de cumplir en forma lógica y racional con las actividades programadas para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de esta empresa, a través de la planificación y priorización de necesidades que nos permitan alcanzar las metas propuestas.

Estrategia (capacitación Técnica).

2. Estados Financieros.- Mensualmente presentar los estados financieros capaz de constituirse en un medio de información y herramienta de toma de decisiones para la gerencia.

3. Sistemas de Control.- Incorporar sistemas periódicos de control en las disponibilidades de la empresa (Inventario, caja bancos, etc.).

4. Pagos oportunos.- Realizar pagos oportunos a proveedores y empleados, capaz de constituir a estos en unos valiosos socios estratégicos en la conclusión de nuestras actividades.

5. Implementar el software de Sistema Contable, que nos permita el ingreso sistemático de datos y un procesamiento técnico de los mismos que nos facilite un registro adecuado de las transacciones contables y al mismo tiempo aporte con datos reales para la toma de decisiones, y transparencia en el manejo del factor económico a través de la aplicación de la tecnología informática”.

(Estrategia, asesoramiento)

6. Programación para generar otros ingresos.- Ser la vía más apropiada para identificar y recuperación de valores por recuperar de otra institución.

No está por demás decir que los seis puntos antes detallados, servirán únicamente como referencia para la planificación estratégica que deberá realizar la EMAPA-G en el período de la gestión actual; se deberá reforzar las debilidades que tiene para instituir un modelo de gestión apropiado y práctico para el control de los informes

financieros, modelo que será adoptado por el proceso gobernante tomando en cuenta las normas de control interno establecidas por la Contraloría General del Estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2001). *Administración, Procesos Administrativo*. Colombia: Tercera Edición; Editorial Mc-Graw-Hill.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (s.f.). 2016.

Didáctica Multimedia S.A., Auditoría Tomo III, Control Interno Áreas Específicas de Implantación Procedimiento y Control (2011 ed.). (s.f.). Madrid, España.

Franklin, B. (2014). *Organización de Empresas* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.

Lándivar, E. (2012). *Auditoría Administrativa, Epoch-Fade, Programas Carrera*. Riobamba.

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de Administración*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Redrobán, G. (2012). *Auditoría y Control Interno, Epoch-Fade, Programas Carreras*. Riobamba.

Reinoso, V. (2010). *El Proceso Administrativo y su Aplicación en las Empresas*. Riobamba.

Reyes, A. (2001). *Administración de Empresas, Teoría y Práctica* (Primera, Segunda ed.). México D.F: Limusa.

Ordenanzas

Ordenanza Municipal de constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Guaranda de fecha 25 de septiembre de 2002, publicada en el Registro Oficial (R.O) 732 de 26 de diciembre del 2002.

Ordenanza sustitutiva a la Ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda-EMAPA-G, publicada en Ordenanza sustitutiva a la Ordenanza de creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda-EMAPA G.

Ordenanza de Creación de la E-P Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda E-P EMAPA-G, publicada en el Registro Oficial, Edición Especial 69 del 3 de septiembre del 2010, sustituyo a la Ordenanza citada en el párrafo anterior.

WEBGRAFÍA

Emapag. (s.f.). Obtenido de

<http://www.emapag.gob.ec/1/LinkClick.aspx?fileticket=vzt%2BCrRBlro%3D&tabid=79&mid=424>

Emapag. (s.f.). Obtenido de

<http://www.emapag.gob.ec/1/EPEMAPAG/EstructuraInterna/Organigrama.aspx>

Mo. (23 de 03 de 2009). *Estatúto Orgánico Emapa-2008*. Obtenido de

<http://www.emapag.gob.ec/1/LinkClick.aspx?fileticket=vVp7TozOef4%3D&tabid=72&mid=387>

Relacionadora. (13 de 03 de 2014). *Informe Emapag2013*. Obtenido de

<http://www.emapag.gob.ec/1/LinkClick.aspx?fileticket=9euDi3jZQPw%3d&tabid=126&mid=509>

APÉNDICES

1. Formato De Encuestas

1.1. Encuesta

Encuesta A Ser Aplicada A Los Señores Funcionarios De La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado Del Cantón Guaranda (Emapa-G)

Estimado/A Funcionario/A: Sírvase Colaborar Con La Realización De La Presente Encuesta Con La Finalidad De Aportar Datos A La Investigación Que Nos Encontramos Realizando En La EMAPA-G.

Género: _____ **Edad:** _____

1. ¿Conoce usted la Misión y Visión de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

2. ¿Sabe usted cuáles son los valores corporativos de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

Si la respuesta es afirmativa, indique ¿cuáles son? _____

3. ¿Conoce usted cuáles son los procesos de la estructura orgánica por procesos de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

Si la respuesta es afirmativa, indique ¿cuáles son? _____

4. ¿De los siguientes procesos, cuáles de ellos abarca al área financiera?

Procesos gobernantes _____

Procesos habilitantes _____

Procesos agregados de valor _____

5. ¿Conoce usted los ejes principales de la estructura orgánica de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

De contestar afirmativamente, indique ¿cuáles son?

6. ¿Conoce usted los procesos previos que sirven para la determinación de los resultados financieros de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

De contestar afirmativamente, indique ¿cuáles son?

7. ¿Sabe usted qué tipo de informes financieros emite el Departamento Financiero?

Si _____

No _____

De contestar afirmativamente, indique ¿cuáles son?

8. ¿Conoce usted con qué periodicidad el Departamento Financiero emite sus informes?

Mensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

Muchas gracias por su colaboración.

1.2. Encuesta

Encuesta A Ser Aplicada A Los Usuarios Del Servicio De Agua Potable Y Alcantarillado Del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar

Estimado/A Señor/A Usuario/A: Sírvese colaborar con la realización de la presente encuesta con la finalidad de aportar datos a la investigación que nos encontramos realizando en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda (EMAPA-G).

Género: _____ Edad: _____

1. ¿Es usted usuario del servicio de agua potable en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA-G) del cantón Guaranda?

2. ¿Conoce usted los productos y servicios que ofrece la EMAPA-G?

Si _____

No _____

Si la respuesta es afirmativa, indique ¿cuáles son?

3. ¿Conoce usted si la EMAPA-G emite informes financieros a la colectividad guarandeña a través de los siguientes medios?

Radio _____

Televisión _____

Prensa escrita _____

Internet _____

4. ¿Sabe usted qué tipo de informes financieros emite el Departamento Financiero de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

De contestar afirmativamente, indique ¿cuáles son?

5. ¿Conoce usted con qué periodicidad la EMAPA-G emite sus informes financieros?

Mensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

6. ¿Ha encontrado usted información financiera de la EMAPA-G a través de la página web institucional en el internet?

Si _____

No _____

7. ¿Le gustaría conocer a usted información financiera de la EMAPA-G?

Si _____

No _____

8.- ¿Por qué medio le gustaría conocer la información financiera de la EMAPA-G?

Radio _____

Televisión _____

Prensa escrita _____

Internet _____

Muchas gracias por su colaboración.

2. Fotografías

2.1. Mapa Georeferencial De La Emapa-G

17 M

722397.00 m E

9823965.00 m S



2.2. Fotografía

Ingreso A Las Instalaciones De La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado Del Cantón Guaranda



2.3. Fotografía

Departamento Financiero



2.4. Fotografía

Área De Recaudación



2.5. Fotografía

Departamento Técnico



2.6. Fotografía

Área De Atención Al Cliente



2.7. Fotografía

Director Financiero De La Emapa-G



2.8. Fotografía

Contadora De La Emapa-G

