



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.**

**TÍTULO DEL TRABAJO**

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACIÓN DE LA  
CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA  
POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL  
2018**

**AUTORAS**

**VILLARES FLORES ALCIRA FERNANDA  
AYALA GAVILANES MARÍA GABRIELA**

Guaranda, Julio del 2019



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.**

**TÍTULO DEL TRABAJO**

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA  
VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA  
PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018**

**Informe final presentado como requisito parcial para aprobar el  
Trabajo de titulación, para optar el Título de.  
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P**

**AUTORAS:**

**VILLARES FLORES ALCIRA FERNANDA**

**AYALA GAVILANES MARÍA GABRIELA**

**DIRECTOR:**

**ING. JAVIER GARCÍA**

**PARES ACADÉMICOS:**

**DRA. C. ISABEL JAYA ESCOBAR**

**DRA. VANESSA GAVILÁNEZ**

## DERECHOS DE AUTOR



Nosotras: Alcira Fernanda Villares Flores y María Gabriela Ayala Gavilanes, en calidad de autoras del trabajo de investigación: **ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

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

\*Firma:

Alcira Fernanda Villares Flores

C.C. No. 0201638640

Firma:

María Gabriela Ayala Gavilanes

C.C. No.1802407435

**ESCRITURA PÚBLICA  
DECLARACION JURADA  
ALCIRA FERNANDA VILLARES FLORES Y MARÍA GABRIELA AYALA GAVILANES**

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día VIERNES, VEINTISEIS DE JULIO DE DOS MIL DIECINUEVE, ante mi Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGÁN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoras ALCIRA FERNANDA VILLARES FLORES Y MARÍA GABRIELA AYALA GAVILANES, de estado civil solteras. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en esta ciudad de Guaranda, con número de teléfono móvil 0986851324, a quienes de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura.- Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinadas de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentadas en debida forma, prevenidas de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: "Previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de proyecto de investigación titulado "ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. (Hasta aquí la declaración jurada por los comparecientes la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal.) Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto, incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-"

ALCIRA FERNANDA VILLARES FLORES  
C.C.0201638640

MARÍA GABRIELA AYALA GAVILANES  
C.C. 1802407435

EL NOTARIO

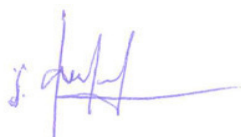
Dr. Guido Fierro Barragán  
NOTARIO PÚBLICO 1º DEL CANTÓN GUARANDA

**ING. JAVIER GARCÍA LÓPEZ EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

Que la señoritas Alcira Fernanda Villares Flores y María Gabriela Ayala Gavilanes estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018** en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 10 días del mes de Junio del 2019



-----  
Firma

Nombres y Apellidos

Javier García López

C.C No. 0200583250

**DRA.C. ISABEL JAYA ESCOBAR EN CALIDAD DE PAR ACADÈMICO  
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS**

Que la señoritas Alcira Fernanda Villares Flores y María Gabriela Ayala Gavilanes estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por la suscrita a su proyecto denominado **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018** en tal virtud, faculto a las interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 10 días del mes de Junio del 2019



---

Firma

Nombres y Apellidos

Dra.C. Isabel Jaya Escobar

C.C No. 0200583250

**DRA. VANESSA GAVILÁNEZ EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO  
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS**

Que la señoritas Alcira Fernanda Villares Flores y María Gabriela Ayala Gavilanes estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por la suscrita a su proyecto denominado **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018** en tal virtud, faculto a las interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 10 días del mes de Junio del 2019



Firma

Nombres y Apellidos

Dra. Vanessa Gavilánez

C.C No. 0201861986

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios por ser el que ilumina nuestros caminos hacia el éxito, a nuestros familiares por su apoyo y comprensión durante el desarrollo del presente trabajo.

A todas las personas que nos apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Alcira Fernanda

María Gabriela

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Estatal de Bolívar

A la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

A la Escuela de Gestión Empresarial

A la Carrera de Contabilidad y Auditoría

A los profesores de todas las asignaturas en el proceso de formación académica.

A los profesores quienes contribuyeron en el desarrollo del proyecto de investigación.

Nuestro profundo reconocimiento

Alcira Fernanda

María Gabriela



## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	I
PORTADA .....	I
<b>DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>7</b>
<b>RECONOCIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>9</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>12</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>13</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>19</b>
<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR .....</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>22</b>
Marco Referencial .....	22
Marco Georeferencial .....	24
Marco Conceptual .....	24
Marco Histórico .....	26
Teoría Científica .....	26
<b>MAXIMIZACIÓN DE UTILIDADES VS MAXIMIZACIÓN DE LA INVERSIÓN</b>	<b>27</b>
<b>EL MOMENTO .....</b>	<b>27</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO .....</b>	<b>28</b>
<b>RIESGO .....</b>	<b>28</b>
<b>LA UTILIDAD NETA .....</b>	<b>28</b>
<b>LA UTILIDAD POR ACCIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA .....</b>	<b>29</b>
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>32</b>
<b>ESTADO DE VARIACIÓN EN EL CAPITAL CONTABLE .....</b>	<b>33</b>
<b>LA ECONOMÍA FINANCIERA DE LA EMPRESA .....</b>	<b>33</b>
<b>LOS ACTIVOS FINANCIEROS .....</b>	<b>35</b>
<b>CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN DE INVERSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>LA GESTIÓN DEL CIRCULANTE .....</b>	<b>38</b>
<b>LA GESTIÓN DE LAS EXISTENCIAS O INVENTARIOS: .....</b>	<b>39</b>
<b>LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR: .....</b>	<b>39</b>
<b>LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR PAGAR: .....</b>	<b>40</b>
<b>LA GESTIÓN DE EFECTIVO: .....</b>	<b>41</b>
<b>EL ANÁLISIS FINANCIERO APORTE FUNDAMENTAL EN LA APLICACIÓN</b>	
<b>DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS .....</b>	<b>41</b>
<b>INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL ANALISTA .....</b>	<b>42</b>
Información externa .....	42

Información interna.....	42
Informes básicos .....	43
<b>MANEJO DE DATOS Y LA DIFERENCIA DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS FINANCIERO .....</b>	<b>45</b>
1.- Métodos de Análisis Vertical.....	45
3.- EL MÉTODO DE AUMENTOS Y DISMINUCIONES .....	46
4.- MÉTODO DE TENDENCIAS .....	46
<b>EL RIESGO FINANCIERO EN LA IRRECUPERABILIDAD DE LA</b>	
<b>CARTERA VENCIDA .....</b>	<b>47</b>
<b>RIESGO COMERCIAL Y RIESGO FINANCIERO .....</b>	<b>48</b>
<b>EL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>53</b>
<b>DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>55</b>
<b>OBJETIVOS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>57</b>
<b>ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO .....</b>	<b>58</b>
Componentes del Control Interno según el modelo COSO e instrucciones de la	
Contraloría. ....	58
<b>AMBIENTE DE CONTROL .....</b>	<b>58</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO. ....</b>	<b>59</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....</b>	<b>61</b>
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO .....</b>	<b>62</b>
<b>CONSIDERACIONES PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO. ...</b>	<b>64</b>
<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN. ....</b>	<b>65</b>
Identificación de Riesgos. ....	65
Plan de mitigación de Riesgo. ....	66
Valoración de los Riesgos .....	66
<b>RESPUESTA AL RIESGO. ....</b>	<b>68</b>
<b>FUENTES PARA LA EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE</b>	
<b>RIESGO. ....</b>	<b>69</b>
<b>DISEÑO DE LA MATRIZ DE RIESGO.....</b>	<b>69</b>
<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.....</b>	<b>70</b>
<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>72</b>
<b>CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR .....</b>	<b>73</b>
LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y	
APROVECHAMIENTO DEL AGUA, 2014.....	73
<b>LEY ORGÁNICA DE CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO .....</b>	<b>78</b>
<b>LEY ORGÁNICA DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO .....</b>	<b>79</b>
<b>MARCO TECNOLÓGICO .....</b>	<b>80</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>81</b>
Nivel de investigación:.....	81
<b>DISCUSION.....</b>	<b>81</b>
<b>MÉTODOS: .....</b>	<b>82</b>
Inductivo .....	82
Deductivo.....	82
Histórico .....	82

Universo:.....	83
Población .....	83
Muestra .....	83
Metodología: .....	83
<b>DETERMINACIÓN DE LAS ÁREAS MÁS SENSIBLES</b> .....	84
<b>ORGÁNICO FUNCIONAL:</b> .....	87
<b>CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL POR PARTE DE LOS TALENTOS HUMANOS QUE CUMPLEN FUNCIONES DELIMITADAS POR LA JUNTA</b> .....	88
Lineamientos de la Guía de Gestión para la Recuperación de la Cartera Vencida .....	88
<b>LINEAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS</b> .....	95
<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.</b> .....	97
<b>ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE COBRO A LOS SOCIOS:</b> .....	100

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Socios que pertenecen a la Junta .....	80.
Tabla 2: Socios que adeudan a la Junta .....	82
Tabla 3: Valores de Socios que adeudan a la Junta a Diciembre del 2018.....	83
Tabla 4: Área sensible – Ordenador del Gasto -y sus Denominaciones( Directivo o Presidente).....	85
Tabla 5: Area sensible Recaudaciones y sus Denominaciones de Tesoreria .....	85
Tabla 6: Guia de Gestión para Recuperar la Cartera Vencida en la Jaap Vinchoa.....	88
Tabla 7: Liniamiento para mejor la calidad del Servicio .....	94.
Tabla 8: Conocimiento de los procedimientos de control Area Tesoreria.....	95.
Tabla 9: Calendario de Vencimiento.....	99.
Tabla 10: Estrategias Financieras de cobro.....	100.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Grafico No. 1.</b> Mapa de la Ciudad de Guaranda .....	25
<b>Grafico No. 2</b> Estructura del control interno: según informe COSTO.....	66
<b>Grafico No. 3</b> Plan de Mitigación .....	69
<b>Grafico No. 4</b> Impacto vs. Probabilidad de Ocurrencia .....	72
<i>Gráfico N.5.</i> Ejemplo de Matriz del Riesgo .....	74
<b>Gráfico N. 6:</b> Orgánico Estructural .....	90
<b>Grafico N. 7.</b> Proceso para Solicitar una Red de Agua Domiciliaria.....	93
<b>Gráfico N. 8:</b> Flujograma de Proceso.....	93
<b>Grafico No. 9:</b> Proceso para el Cobro de las planillas del Servicio de Agua .....	94
<b>Grafico No. 10.</b> Flujograma de Proceso .....	94
<b>Grafico No. 11.</b> Proceso para Solocitar Capacitaciones ante SENAGUA.....	95
<b>Grafico No. 12.</b> Flujograma de Procesos .....	95
<b>Grafico No. 13.</b> Proceso para Solicitar Arreglos de Tuberías Dañadas .....	96
<b>Grafico No. 14</b> Flujograma de Proceso.....	96
<b>Grafico No. 15.</b> Proceso para Realizar Reclamos .....	97
<b>Grafico No. 16.</b> Flujograma de Proceso.....	97

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.**

Título del Trabajo

Estrategias Financieras de Recuperación de la Cartera Vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa Cantón Guaranda al 2018.

Autoras: Alcira Fernanda Villares Flores y María Gabriela Ayala Gavilanes

Director: Ing. Javier García López

Julio, 2019

## **RESUMEN**

Los aspectos más relevantes del trabajo se centran en haberse identificado la problemática de identificar el monto de recursos que no ha cobrado la Junta Administradora de Agua de Vinchoa debido a varios factores de los socios por cuanto no han recibido políticas de pago y su normativa en lo contrario, es decir aun cuando están atrasados en los pagos hacen caso omiso a los mismos, al fin y al cabo no les suspenden el servicio de agua, De allí surge el objetivo de identificar estrategias financieras sustentadas en técnicas populares de cobro que exijan a los socios a cumplir con sus compromisos contraídos con la Junta, para ello se emprendió en recopilar información pertinente proporcionada por el señor Presidente de la misma y que sirvió para la construcción de algunos componentes metodológicos, centrados en la investigación exploratoria y respaldada por métodos empíricos hasta llegar a la aplicación de instrumentos de recopilación de datos como la encuesta y entrevista, posterior su análisis e interpretación de los mismos.

Luego se arribaron a las conclusiones como: el disponer de estrategias financieras permitirá a los talentos humanos de la Junta a disponer de herramientas de gestión

para formular planes y programas de apoyo en la direccionalidad de la administración de la Junta, a emprender en la generación de normativas para las actividades administrativas, presupuestarias, financieras y económicas, en este último estarán apoyadas en planes de caja y de tesorería a corto, mediano y largo plazo.

Como aportes esenciales a la investigación formulada este trabajo dispone de información relevante, datos actualizados sobre la cartera vencida y ello orientará en la toma de decisiones de manera adecuada. Que los socios estarán concienciados sobre el cumplimiento de sus compromisos con la Junta ya sea en asistencia a reuniones, pago de cuotas, pago de planillas por consumo del agua.

**Descriptor:** Estrategias financieras, recuperación de la cartera vencida, eficiencia, eficacia, liquidez, endeudamiento.

## **ABSTRACT:**

The most relevant aspects of the work focus on having identified the problem of identifying the amount of resources that the Vinchoa Water Management Board has not collected due to several factors of the partners because they have not received payment policies and their regulations. On the contrary, that is to say, even when they are late in payments, they ignore them, after all they do not suspend their water service. Hence the objective of identifying financial strategies based on popular collection techniques that require partners to fulfill their commitments made to the Board, for this purpose, it was undertaken to gather relevant information provided by the President of the Board and that served to construct some methodological components, focused on exploratory research and backed by empirical methods until arriving to the application of data collection instruments such as the survey and interview ta, subsequent analysis and interpretation thereof,

Then they reached the conclusions such as: having financial strategies will allow the human talents of the Board to have management tools to formulate plans and support programs in the directionality of the Board's administration, to undertake in the generation of regulations for administrative, budgetary, financial and economic activities, the latter will be supported by cash, short-term and long-term cash and cash plans.

As essential contributions to the research formulated, this work has relevant information, updated data on the overdue portfolio and this will guide the decision making in an appropriate manner. That the members will be aware of the fulfillment of their commitments with the Board, whether in attendance at meetings, payment of fees, payment of forms for water consumption.

**Descriptors:** Financial strategies, recovery of overdue portfolio, efficiency, effectiveness, liquidity, indebtedness.



## INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda se atribuye su plena organización con la participación de un notable grupo de moradores de la parroquia desde el año 1982 aproximadamente, debido a la necesidad de disponer del agua potable, pues las familias que existen desde aquella época ya demandaban de este líquido vital.

Es en la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Vinchoa donde el problema es más acentuado, debido a que la cartera vencida alcanza un 35% de deudas registradas (en un solo cuaderno) por parte de los socios, debido a que de no existir procedimientos adecuados o técnicos (en la gestión contable y financiera) se han ido acumulando de manera paulatina llegando inclusive a existir socios que deben cerca de diez años sus cuotas o que no han pagado a tiempo valores por consumo de agua que suministra la Junta.

Se ha convertido la cartera vencida en una constante que limita el cumplimiento de las actividades administrativas, financieras y económicas repercutiendo en la toma de decisiones más adecuadas en la Junta Administradora de Agua de la Parroquia Vinchoa.

Ante ello se plantea la necesidad de realizar esta investigación y disponer de una metodología de estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida.

La importancia se evidencia en la identificación de estrategias financieras creativas para lograr su estudio y análisis hasta concitar el aval del nivel directivo de la Junta, la pertinencia está en que es un trabajo original y novedoso generado desde la problemática de la organización que permitirá proponer algunas estrategias de mejoramiento en la recuperación de la cartera vencida, así como la factibilidad del proyecto está en la disponibilidad de talentos humanos y de recursos materiales, económicos, financieros y tecnológicos para lograr su desarrollo e implementación de la propuesta y de manera singular los

beneficiarios será la Junta Administradora de Agua de la Parroquia Vinchoa pues al recuperar la cartera vencida dispondrá de recursos económicos que serán revertidos en obras para los moradores de la Parroquia del mismo nombre y sus resultados que se esperan alcanzar permitirán contribuir a una mejora en la calidad de vida de los habitantes de la población.

Los objetivos del proyecto son el: general en Diseñar las estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda al 2018 sustentados en los objetivos específicos que tributan y son: conocer el estado actual o la situación en que se desenvuelve las actividades administrativas y financieras de la Junta, investigar lo relacionado a: estrategias financieras, indicadores financieros, cartera vencida, gestión administrativa y gestión financiera y formas de gobernanza de las Juntas Administradora de Agua Potable acorde la legislación laboral, financiera y de comercio vigente (en Ecuador), así como metodologías de desarrollo de guías didácticas y elaborar el nuevo conocimiento a través de una metodología de guía didáctica sobre estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa.

Tanto el marco teórico, el referencial, el conceptual, el tecnológico y el científico han sido abordados desde la perspectiva de la realidad en que se desenvuelve la actual administración de la Junta, sus términos más relevantes con el concepto de cada uno de ellos, hasta la consulta de bibliografía de actualidad sobre las variables: la hipótesis, el cuadro de operacionalización de las variables, las variables, estrategias financieras y recuperación de cartera vencida con lo que se respalda el diseño experimental desde el diseño cuasi experimental, el tipo de investigación exploratoria, los métodos inductivo, el universo, la deductivo y el análisis e interpretación de los datos aplicados en las encuestas a los talentos humanos de la Junta, su análisis e interpretación cualitativa, su procesamiento, las conclusiones y anexos.

Luego se redacta el informe final en el cual se encuentra la respuesta al objetivo general y tercer objetivo específico de la investigación.

# CAPÍTULO I

## **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR**

¿Qué Estrategias financieras se deben diseñar en la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda al 2018?

Los objetivos del trabajo son:

Diseñar las estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda al 2018; sustentados y apoyados en los siguientes objetivos específicos: a) Conocer el estado actual o la situación en que se desenvuelve las actividades administrativas y financieras de la Junta Administradora de Agua Potable b) Investigar lo relacionado a: estrategias financieras, indicadores financieros, cartera vencida, gestión administrativa y gestión financiera y formas de gobernanza de las Juntas Administradora de Agua Potable acorde la legislación laboral, financiera y de comercio vigente (en Ecuador), así como metodologías de desarrollo de guías didácticas y c) Elaborar el nuevo conocimiento a través de una guía didáctica sobre estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa

En cuanto al ¿Por qué investigar? Se ha convertido la cartera vencida en una constante que limita el cumplimiento de las actividades administrativas, financieras y económicas repercutiendo en la toma de decisiones más adecuadas en la Junta Administradora de Agua de la Parroquia Vinchoa.

Ante ello se plantea la necesidad de realizar esta investigación para disponer de una metodología de estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida.

La importancia se evidencia en la identificación de estrategias financieras creativas para lograr su estudio y análisis hasta concitar el aval del nivel directivo de la Junta Administradora y su aplicación de manera inmediata.

La pertinencia está en que es un trabajo original y novedoso generado desde la problemática de la organización que permitirá proponer algunas estrategias de mejoramiento en la recuperación de la cartera vencida.

La factibilidad del proyecto está en la disponibilidad de talentos humanos y de recursos materiales, económicos, financieros y tecnológicos para lograr su desarrollo e implementación de la propuesta.

Los beneficiarios será la Junta Administradora de Agua de la Parroquia Vinchoa pues al recuperar la cartera vencida dispondrá de recursos económicos que serán revertidos en obras para los moradores de la Parroquia del mismo nombre.

Los resultados que se esperan alcanzar permitirán contribuir a una mejora en la calidad de vida de los habitantes de la población.

La hipótesis del estudio es: ¿Conociendo las estrategias financieras mejora la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda al 2018?

Y en cuanto a las preguntas directrices están encaminadas hacia las siguientes interrogantes:

- ¿Serán las estrategias financieras un indicador efectivo que conduzca al conocimiento de la gestión financiera?
- ¿Las estrategias financieras contribuirán a la toma de decisiones para reducir la cartera vencida?
- ¿La cartera vencida reducirá paulatinamente su monto debido a la aplicación de estrategias financieras eficientes?

- ¿La gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable dispondrá de una herramienta de gestión integral para la mejora de su accionar ante los socios?
- ¿Las estrategias financieras permitirán un redireccionamiento de la gestión administrativa en procura de ser más eficientes y eficaces?
- La gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable dispondrá de una herramienta de gestión integral para la mejora de su accionar ante los socios?
- Las estrategias financieras posibilitaran un redireccionamiento de la gestión administrativa en procura de ser más eficientes y eficaces.

## **MARCO TEORICO**

### Marco Referencial

El presente trabajo de investigación representa el estudio sobre la vigencia de estrategias financieras con enfoque de aplicación en organismos con carácter social en este caso la Junta Administradora de Agua Potable para la recuperación de cartera vencida en determinados periodos económicos.

Según la Ley de las Juntas administradoras de Agua potable y Alcantarillado que entró en vigencia el 29 de marzo de 1979 autorizaba al Ministerio de Salud Pública para que a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales.

Esta ley establecía que “Las Juntas Administradoras contarán con personería jurídica y fondos propios que provendrán especialmente de préstamos que realice el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, de las tarifas que se recauden por la prestación de servicios, de subsidios concedidos por organismos seccionales, así como de donaciones y aportaciones que recibiera de particulares”.

Además establecía que las Juntas Administradoras estarían integradas por los moradores de la comunidad, los cuales serían designados a través de voto mayoritario de la asamblea general. Por otro lado menciona que cuando la Junta Administradora no cumpla con los fines a los que fue destinada, debido a razones de orden administrativo, financiero o técnico, podrá intervenir el IEOS, para restablecer la normalidad de la misma.

La Asociación de juntas administradoras de agua potable rurales (ASOJAAPA) nació en el año de 1998 en Cayambe para defender la vigencia de la Ley de Amparo Jurídico 3327, que en el Gobierno del Arq. Sixto Duran se ve amenazada por la implementación de políticas estatales dirigidas a la privatización, concesión o delegación de competencias, mediante la aplicación de los modelos de descentralización y desconcentración en la dotación de servicios públicos. La posibilidad de perder el derecho que otorga la Ley 3327 de marzo 1979, de manejar y administrar los sistemas de agua de consumo humano transformados en patrimonio de las comunidades que aportaron en la construcción de estos sistemas de saneamiento con trabajo directo mediante la MINGA COMUNITARIA y otros aportes requeridos por las contrapartes, hace que se organicen en un frente de trabajo en la Provincia de Pichincha que en definitiva consigue finalmente de la Asamblea Constituyente reunida en Sangolquí, ser reconocida en la Constitución Política del Ecuador.

La Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa posee escasos conocimientos sobre planificación, lo que es demostrable en la gestión que no obedece a directrices previamente estructuradas como por ejemplo en un plan direccional o estratégico que delimite las acciones que la Junta debe emprender.

El desarrollo de la presente investigación se enmarca en la revisión de la literatura sobre las estrategias financieras que se sustentan en la posición filosófica de la administración financiera de Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter (2012) como un aporte y orientación al presente trabajo.

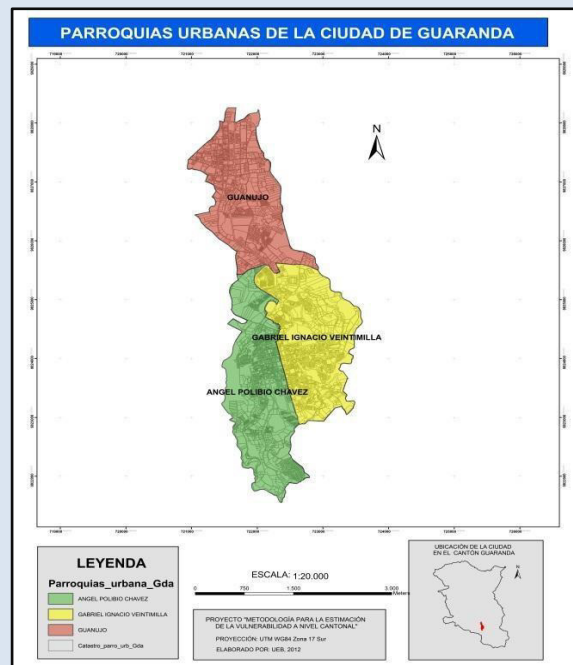


La cartera vencida será determinante en la aplicación de estrategias financieras, pues según el tiempo que la cartera vencida ha ido acumulándose debido al retraso en el pago de las cuotas mensuales acordadas en Asamblea General de socios por cada uno de sus integrantes, y siendo lo más preocupante es el atraso en el pago de las planillas por consumo de agua potable (mes a mes), ya que constituye este factor el más importante para la recaudación de recursos pues ello es retribuido a la comunidad de Vinchoa en mantenimiento e inclusive en compra de materiales e insumos que demanda la dotación permanente y efectiva del agua.

## Marco Georeferencial

Grafico No. 1 Mapa de la ciudad de Guaranda

Mapa 2 Plano de la ciudad de Guaranda



**Denominación:** San Pedro de Guaranda

**Fecha de fundación de la ciudad:** 1,571

**Altitud:** 2,668 m.s.n.m.

**Superficie:** 9.5 Km<sup>2</sup>

**Población:**

Total: 23,874 habitantes, representa el 26% del total cantonal (INEC, 2010)

El 54% mujeres y el 46% hombres (INEC, 2010)

**Densidad:** 25.1 habitantes/hectárea

**Parroquias urbanas:** Ángel Polibio Chávez, Gabriel Ignacio de Veintimilla, Guanujo

Fuente: Plano Catastral de la ciudad de Guaranda (GAD Guaranda, 2011b); INEC (2010).

Elaborado por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda. Mayo 2019

## Marco Conceptual

### **Estrategia**

Constituye el patrón de las decisiones que determinan las metas de una empresa y desde esa instancia producir las principales políticas para conseguir esas metas. (Fred, 1994)

### **Financiera**

Área importante de las ciencias económicas y administrativas que permite la determinación de información financiera para la toma de decisiones. (Gitman, 2012)

### **Estrategia Financiera**

Instrumentos que contribuyen a la medición y conocimiento de la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa. (Van Horne, 2002)

### **Indicadores**

Proceso estadístico que permite medir y cuantificar hechos sucedidos en la actividad empresarial. (Ross W. y., 2009)

### **Cartera Vencida**

Valores pendientes por recaudar y que han superado tiempos determinados al inicio del compromiso económico. (Reeve, 2005)

### **Junta Administradora de Agua Potable**

Organización que representa a una comunidad para efectuar procesos coyunturales en beneficio de satisfacer las necesidades de los habitantes.

### **Directorio**

Talentos Humanos que lideran el desarrollo de acciones en procura de alcanzar réditos sociales y económicos a favor de todo el colectivo que regenta.

## Marco Histórico

La Junta Administradora de Agua Potable fue creada en la década de los años ochenta cuya finalidad fue la de gestionar ante los organismos estatales así como en los organismos no gubernamentales la dotación de: equipos, insumos y apoyo con maquinaria para la ubicación y canalización del agua al consumo de sus habitantes.

El directorio está representado por el Presidente, secretario y dos vocales que llevan adelante las gestiones indicadas anteriormente.

## Situación actual

Actualmente la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa cuenta con 254 socios activos, quienes se han beneficiado del agua gracias a las gestiones emprendidas de manera permanente.

En lo que se refiere al tema motivo de consulta; la Junta Administradora de Agua Potable no dispone de una estructura definida en cuanto se refiere a: orgánico estructural, orgánico funcional, carencia de un plan estratégico de toda la Junta, como tampoco sobre el proceso contable (acorde la técnica contable), formularios de registro de las operaciones económicas, control de insumos, bienes (muebles e inmuebles), de las transacciones financieras y económicas (como: cuotas, pagos por consumo del agua, créditos recibidos, intereses por préstamos, entre otros) y demás aspectos formales que deben existir en este tipo de organizaciones..

## Teoría Científica

La Meta de la Empresa;

Aunque para (James C. Van Horne y John M. Wachowicz, 2002) es posible que la empresa tenga varios objetivos, se considera desde el aspecto de la Administración Financiera que la meta de la empresa será la maximización de la inversión de sus propietarios.

La propiedad en una sociedad se demuestra con la posesión de acciones en su capital comercial, cada acción indica que su poseedor es propietario de una parte de la empresa, siendo "n" el número total de acciones emitidas. Para el propósito, el valor de la inversión del accionista está representado por el precio de cada acción en el mercado de valores.

## MAXIMIZACIÓN DE UTILIDADES VS MAXIMIZACIÓN DE LA INVERSIÓN

La maximización de las utilidades se tiene frecuentemente como el objetivo apropiado de la empresa, sin embargo para lograr este objetivo el gerente de finanzas tendría que llevar a cabo sólo aquellas acciones que contribuyeran en forma significativas a las utilidades generales de la empresa. Así tendría que considerar las alternativas y seleccionar la que genere rendimiento monetario más alto.

Ahora bien, el total de utilidades no es tan importante como las utilidades por acción (UPA) las cuales se obtienen de dividir las ganancias totales del periodo que están disponibles para los accionistas comunes de la empresa (propietarios) entre el número de acciones en circulación del capital social.

Sin embargo la maximización de las utilidades puede fallar porque no toma en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) el momento de la obtención de los rendimientos,
- 2) los flujos de efectivo disponibles
- 3) el riesgo

## EL MOMENTO

Bajo la posición de (James C. Van Horne y John M. Wachowicz, 2002) existe la premisa de que “...es preferible que el ingreso de fondos ocurra ahora que en un futuro”, será más atractivo un proyecto de inversión que produzca una mayor

UPA en los primeros años que otro proyecto que, aún y cuando al final de cierto periodo pudiera acumular mayor UPA , tuviere los flujos mayores al final del periodo. Los rendimientos mayores de los primeros años pueden invertirse nuevamente para proporcionar mayores ganancias en el futuro, todo dependerá del efecto que tenga para la empresa el tiempo en el valor de la moneda y el margen para los inversionistas.

## FLUJOS DE EFECTIVO

Las utilidades de una empresa no representan flujos de efectivo disponibles para los accionistas. Los accionistas reciben un rendimiento por medio del pago de DIVIDENDOS en efectivo, es el consejo de administración quien decide si se pagaran dividendos y en que montos. Una UPA mayor no se traduce forzosamente en un aumento en el precio de la acción., solo cuando los incrementos de las utilidades se acompañan de un aumento en los flujos de efectivo en circulación se puede prever un aumento en el precio de las acciones.

## RIESGO

Otro punto débil de la maximización de las Ganancias por acción como objetivo es que en ningún momento se considera el riesgo (posibilidad de que los resultados difieran de los reales) implícito en una ganancia futura. Algunos proyectos de inversión son más riesgosos que otros, una premisa básica de las finanzas es que existe una relación entre el riesgo y el rendimiento (flujo de efectivo), de hecho estos factores son determinantes en el precio de las acciones, el cual representa la riqueza de los propietarios de la empresa.

## LA UTILIDAD NETA

Se reporta en el estado de resultados de cada ejercicio de operaciones, es la cifra sobre la que podrán tomarse decisiones en relación con los dividendos, ya que representa la ganancia que obtienen los accionistas comunes en un periodo. Sin

embargo se trata de una cantidad absoluta y no establece una relación porcentual con el accionista.

## LA UTILIDAD POR ACCIÓN

Representa el monto de utilidad que le corresponde a cada acción y como ya se mencionó anteriormente, se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el número de acciones, sigue siendo una cantidad absoluta pero al estar relacionada con cada acción, permite al accionista conocer un valor con mayor significado, si la utilidad por acción se divide entre su valor en libros, tendremos el rendimiento por acción expresado como un porcentaje y esta cifra permitirá al accionista hacer comparaciones con otras opciones de inversión.

Sin embargo este es un indicador que presenta al accionista el resultado de un ejercicio particular, pero no le dice mucho acerca del futuro de su inversión.

## ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA

Este informe proporciona un resumen financiero de los resultados operativos de la empresa durante un periodo determinado, generalmente de un mes trimestral o de un año, del 1° de enero al 31 de diciembre, año natural de calendario que aún para efectos fiscales es el aceptado. El estado comienza con las ventas o ingresos propios de la actividad normal de la empresa de los cuales se deduce el costo de ventas, la utilidad bruta resultante representa la cantidad que resta para satisfacer los gastos operativos, financieros y fiscales después de cubrir los costos de compra o de producción.

VENTAS

(-) COSTO DE VENTAS

-----

(=) UTILIDAD BRUTA

Ahora bien, los gastos operativos incluyen gastos de venta, gastos generales y de administración, los gastos de depreciación los cuales una vez deducidos de la utilidad bruta nos refleja la Utilidad de operación que algunas veces se presenta como Utilidad antes de Intereses e impuestos (UAI) o por sus siglas en inglés como EBIT (Earnings Before Interest and Taxes) .

VENTAS  
(-) COSTO DE VENTAS  
-----  
(=) UTILIDAD BRUTA

(-) GASTOS DE OPERACIÓN  
(-) DEPRECIACIÓN  
-----  
(=) UTILIDAD DE OPERACIÓN

Cabe señalar la importancia que tendrá para los futuros análisis financieros, el identificar las ganancias que se producen por la operación normal de la empresa de las ganancias que queden después de pagar el costo financiero ya que este último no representa un gasto identificable con el proceso productivo, más bien se relaciona con los niveles de deuda que tenga la empresa, al disminuir los intereses de la utilidad de operación obtenemos la utilidad denominada Utilidad antes de Impuestos

VENTAS  
(-) COSTO DE VENTAS  
-----  
(=) UTILIDAD BRUTA

(-) GASTOS DE OPERACIÓN  
(-) DEPRECIACIÓN  
-----  
(=) UTILIDAD DE OPERACIÓN

**(-) INTERESES**

---

**(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS**

Si las fuentes de donde proviene el dinero con que se adquirieron todos los activos de la empresa, provienen básicamente de acreedores y propietarios, pudiéramos afirmar que la utilidad antes de impuestos es la utilidad de los propietarios después de haber liquidado las utilidades de los acreedores (vía intereses), Muchos de los análisis financieros se harán hasta este nivel considerando a la utilidad antes de impuestos como las ganancias que obtuvieron los propietarios por invertir su dinero en la empresa.

Las cargas tributarias se deben reflejar disminuyendo a la utilidad antes de impuestos para obtener la utilidad neta, de la cual se deberán disminuir los dividendos de acciones preferentes para conocer la utilidad disponible para los accionistas comunes, además al dividir dicha utilidad disponible entre el número de acciones comunes en circulación se obtendrá la UPA o utilidad por acción.

VENTAS

**(-) COSTO DE VENTAS**

---

**(=) UTILIDAD BRUTA**

**(-) GASTOS DE OPERACIÓN**

**(-) DEPRECIACIÓN**

---

**(=) UTILIDAD DE OPERACIÓN**

**(-) INTERESES**

---

**(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS**

**(-) I.S.R Y P.T.U.**

---

**(=) UTILIDAD NETA**



- (-) DIVIDENDOS PAGADOS ACCIONES PREFERENTES
- (=) UTILIDAD DISPONIBLE PARA ACCIONISTAS COMUNES
- (=) UTILIDAD POR ACCION (UPA)

## **ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Resume la posición financiera de la empresa a una fecha determinada, compara los activos de la empresa, su financiamiento el cual puede provenir de deuda o de capital.

Este informe señala diversas cuentas de activos, pasivos y capital contable, existe una diferencia importante entre los activos y pasivos a corto plazo y los activos y pasivos a largo plazo, los activos y pasivos a corto plazo se presentan como CIRCULANTES en el balance y su significado es que se espera que se conviertan en efectivo en un año o menos, todos los demás activos y pasivos, junto con el capital contable de los accionistas que se supone, tienen una duración ilimitada, se consideran fijos o a largo plazo porque se espera permanezcan en libros de la empresa durante un año o más.

A la suma de todas las cuentas de capital se le conoce como Capital Contable, y representa el derecho de los propietarios sobre la empresa. El registro contable de las acciones preferentes muestra los ingresos obtenidos a través del tiempo por la venta de acciones preferentes, después dos registros contables, el de las acciones comunes y el del capital pagado por arriba del valor nominal de estas acciones (Prima en venta de acciones), indican la cantidad que pagaron los compradores originales de las acciones comunes. El registro contable de las acciones comunes refleja su valor nominal. El capital pagado por arriba del valor nominal (Prima en venta de acciones) representa la cantidad de ingresos por arriba de su valor nominal, recibida por la venta original de acciones comunes.

Las Utilidades Retenidas representan el total de las utilidades, cantidad neta de dividendos, retenidas e invertidas en la empresa desde sus inicios. Hay que reconocer que las utilidades netas no son efectivas, sino más bien se han utilizado

para financiar los activos de la empresa. La Reserva Legal representa el 5% sobre las utilidades obtenidas en cada ejercicio que es obligatorio

## **ESTADO DE VARIACIÓN EN EL CAPITAL CONTABLE**

Por mucho tiempo el estado de utilidades retenidas o estado de variación había sido un sumario en donde los contadores llevaban todas las ganancias o pérdidas extraordinarias, así como las correcciones a las utilidades de ejercicios anteriores.

## **LA ECONOMÍA FINANCIERA DE LA EMPRESA**

La economía de la empresa (James C. Van Horne y John M. Wachowicz, 2002) se manifiesta como aquella que se ocupa del funcionamiento de la empresa como entidad independiente, y considera a la empresa como un sistema dinámico, abierto y complejo compuesto por un conjunto de subsistemas que pueden ser agrupados de la siguiente forma:

1. Subsistemas de operaciones básicas:
  - a) Subsistema de producción e inventarios.
  - b) Subsistema de inversión y financiación.
  - c) Subsistema comercial.
2. Subsistema de dirección y gestión.
3. Subsistema de personal.
4. Subsistema de información

La función financiera de la empresa se nutre de dos campos:

Los estudios sobre las decisiones de inversión y financiación se refiere a: Teorías, modelos e investigaciones relativos al comportamiento de los individuos y empresas en relación con su actividad económico-financiera, a la estructura de los mercados financieros y a la valoración de los activos financieros en tales mercados.

El objetivo general de la función financiera es la maximización del valor de la empresa, mientras que el objetivo particular es la maximización del valor de los accionistas.

Como hemos visto, los elementos de activo corriente se consumen en el ciclo productivo. Las actividades operativas o de explotación que se desarrollan en la empresa tienen una duración inferior al año, y se denomina ciclo corto, de explotación u operativo.

1. Este ciclo puede descomponerse en cinco subperíodos:
2. Almacenamiento de materias primas
3. Producción
4. Almacenamiento de productos terminados
5. Cobro a clientes
6. Cartera Vencida

Por su parte, dentro del activo no corriente existe un conjunto de bienes y derechos que permanecen en la empresa durante varios ejercicios económicos, su transformación en dinero exige un período largo de tiempo, por lo que este proceso se denomina ciclo largo o de renovación del inmovilizado.

La estructura financiera se suele ordenar en función del grado de exigibilidad. Las fuentes que no tienen un plazo para su amortización y las exigibles a largo plazo forman el pasivo no corriente, y las fuentes exigibles en un período corto de tiempo forman el pasivo corriente.

El pasivo no corriente, que corresponde a los capitales permanentes, está formado por el conjunto de fondos vinculados a la empresa por un período largo de tiempo y su misión es financiar las inversiones permanentes. Por ejemplo, los fondos propios.

Por otro lado, el pasivo corriente es el conjunto de fondos cuyo vencimiento se da en un período de tiempo reducido. Estos fondos deben ser reembolsados con los ingresos procedentes del ciclo de explotación

## LOS ACTIVOS FINANCIEROS

Los activos financieros para (Ross, 2009) son títulos o derechos emitidos por las Unidades de Gestión Financiera con el fin de obtener financiación para sus actividades. A diferencia de los activos reales, los financieros no suelen tener un soporte físico.

Sus características principales son *liquidez, riesgo y rentabilidad*.

Las funciones fundamentales de un activo financiero son transferir fondos y riesgos entre los agentes económicos.

Por ejemplo, al comprar acciones en una ampliación de capital se transfieren fondos del comprador (ahorrador) a la empresa (emisor), para que ésta pueda llevar a cabo sus inversiones. El comprador se convierte en copartícipe de los riesgos de la actividad de la empresa, disfrutando de sus ganancias (plusvalías y dividendos) o de sus pérdidas (minusvalías).

En cuanto a los activos financieros más conocidos se pueden señalar la moneda en metálico, depósitos a la vista, letras del Tesoro, bonos, obligaciones, pagarés de empresa, bonos de empresas y de entidades financieras, títulos hipotecarios, préstamos y créditos comerciales, etc.

Los activos financieros se pueden clasificar de la siguiente forma:

- En función del emisor:
  - Activos emitidos por Administraciones Públicas.
  - Activos emitidos por el banco emisor.
  - Activos emitidos por intermediarios financieros.

- Activos emitidos por empresas no financieras.
- Activos emitidos por economías domésticas.
- En función del rendimiento:
  - Activos de renta fija: son activos de deuda, cuyo rendimiento es conocido de antemano, como letras, pagarés, bonos y obligaciones.
  - Activos de renta variable: sus rendimientos dependen de los beneficios de la empresa, como las acciones.
- En función de su negociabilidad:
  - Activos negociables: se emiten de forma estandarizada para facilitar su negociación entre una amplia gama de inversores.
  - Activos no negociables: raramente cambian de propietario antes de su maduración.
- En función del grado de maduración:
  - Activos primarios: emiten directamente las unidades de gasto con déficit, como las empresas (acciones, bonos o pagarés) o el Estado (letras, bonos y obligaciones).
  - Activos intermediarios o indirectos: emitidos por los intermediarios financieros (cuentas corrientes, depósitos, bonos bancarios, etc.).

## **CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN DE INVERSIONES**

Una inversión según (Ross, 2009) es un desembolso de capital para obtener una ganancia futura. Este desembolso supone renunciar a un beneficio inmediato para obtener un beneficio futuro.

Por ejemplo, una persona tiene un ahorro de 10.000 dólares. Con este dinero puede comprarse un activo. Sin embargo, decide invertirlo en acciones de una empresa con el objetivo de venderlas más adelante a mayor precio. Los 10.000 dólares que invierte en acciones pueden transformarse dentro de cinco años en 20.000 dólares.

En ese momento, la persona recogerá el beneficio de su inversión y habrá duplicado su capital, con lo que podrá comprar el vehículo y le sobrará dinero.

Las inversiones se pueden clasificar de la siguiente forma:

- 1. Según la naturaleza de lo invertido:**
  - a. Inversiones reales o productivas: consiste en la adquisición de bienes o activos productivos, es decir, bienes cuya utilidad es la producción de otros bienes.
  - b. Inversiones financieras: no existe creación de riqueza, sino cambio de titularidad del bien.
  
- 2. Según el sujeto que invierte:**
  - a. Inversiones efectuadas por individuos.
  - b. Inversiones efectuadas por empresas.
  - c. Inversiones efectuadas por el Estado, Comunidades Autónomas o Corporaciones Públicas.
  
- 3. Según la duración de la inversión:**
  - a. Inversiones a corto plazo: tienen una duración inferior al año.
  - b. Inversiones a largo plazo: su duración es superior al año.
  
- 4. Según el objeto de la inversión:**
  - a. Inversiones de renovación o de reemplazo: cuando se sustituyen equipos, instalaciones por otros nuevos debido a causas internas, desgastes y averías, o a causas externas como la obsolescencia.
  - b. Inversiones de expansión: para aumentar la capacidad de producción y venta y atender así a una mayor demanda en el mercado.
  - c. Inversiones de modernización o innovación: buscan disminuir los costes, simplificar el proceso productivo o mejorar el producto para hacer frente a la demanda.
  - d. Inversiones estratégicas:
    - Ofensivas o agresivas: buscan nuevas penetraciones en el mercado.

- Defensivas: buscan mantener la posición en el mercado.
- Otras inversiones: pueden ser de carácter social, obligatorio, etc.

5. Según el grado de conocimiento que se tenga sobre la distribución futura de capitales:

- Inversiones en ambiente de certeza: conocimiento cierto de los resultados futuros.
- Inversiones en ambiente aleatorio o de riesgo: el futuro sólo se conoce en términos de probabilidad.
- Inversiones en ambiente de incertidumbre: no se conocen las probabilidades de los resultados futuros.

6. Según la relación que guarden dos inversiones entre sí:

- a. Inversiones independientes: la aceptación de una de las inversiones ni influye en la realización de la otra.
- b. Inversiones interdependientes:
  - Complementarias: la realización de una de ellas favorece la realización de la otra.
  - Sustitutivas: la realización de una de las inversiones dificulta la ejecución de la otra.

7. Según el signo de los flujos monetarios que genera la inversión:

- a. Inversiones simples o convencionales: existe un flujo neto de caja inicial o incluso alguno consecutivo negativo, y todos los restantes son positivos.
- b. Inversiones no simples o no convencionales: algún flujo neto de caja resulta negativo y no es consecutivo con el inicial

## **LA GESTIÓN DEL CIRCULANTE**

La administración del circulante empresarial de acuerdo (Warren, 2005) supone planificar, fijar y controlar los niveles más adecuados de activo y pasivo

corrientes, analizando para ellos la incidencia de estas acciones y decisiones empresariales en los flujos monetarios de entrada y salida a corto plazo.

## **LA GESTIÓN DE LAS EXISTENCIAS O INVENTARIOS:**

Las existencias, inventarios o stocks son bienes que adquiere la empresa, que están en proceso de elaboración o terminados, que pueden ser vendidos o transformados y con capacidad de ser almacenados.

Los tipos más comunes de existencias son los formados por materias primas, productos en curso de fabricación, productos terminados y mercaderías.

El mantenimiento de las existencias hace que se impida la interrupción del proceso productivo y del proceso de ventas, que se optimicen los costes asociados a las existencias y que se realicen inversiones especulativas.

Existen técnicas de gestión de stocks: las clásicas, y las modernas como **JIT** (Just In Time o Justo a Tiempo) y **MRP** (Material Requirements Planning o Planificación de Necesidades de Materiales).

Estos procesos establecen el nivel adecuado de inventarios para cada tipo de proceso productivo, empresa o sector y, a la vez, pretenden un ajuste a la tendencia actual de reducción de existencias.

## **LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR:**

Las cuentas por cobrar son los derechos de cobro sobre terceros, que proceden del crédito que la empresa concede por las ventas de productos o servicios realizadas.

La empresa necesita realizar una inversión permanente en créditos para mantener la competitividad en el mercado y mejorar sus ventas, al mismo tiempo esta inversión le proporciona una rentabilidad adecuada.



Determinar el nivel de inversión necesario de esta partida de activo corriente requiere plantearse una política de gestión de crédito que considere estos factores:

- *Condiciones de crédito:* el plazo de tiempo para realizar el pago, la cantidad máxima que será financiada, la posibilidad de pagar de manera anticipada mediante descuentos por pronto pago, y los instrumentos de pago a utilizar.
- *Análisis de crédito al cliente:* para facilitarle el crédito al cliente la empresa tienen que evaluar su capacidad para hacer frente a las condiciones de crédito. Para ello, la empresa tiene que reunir información sobre el futuro deudor y luego analizarla y evaluarla para poder emitir un juicio acerca de la concesión o no del crédito.
- *Política de cobro:* una vez que se conceda el crédito al cliente y llegue a su vencimiento, la empresa debe organizar los procedimientos adecuados para que el cobro se realice de manera efectiva y rápida.
- *Control de las cuentas por cobrar:* debe hacerse un seguimiento continuo de los créditos vencidos y no cobrados. Si no se produce el cobro por motivos ajenos a la empresa hay que identificar los motivos y buscar soluciones.

La política óptima de las cuentas por cobrar establece un equilibrio entre ingresos, costes y riesgos asumidos.

## **LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR PAGAR:**

Las cuentas por pagar son obligaciones de pago que proceden de la financiación concedida por proveedores y acreedores de la empresa.

Hay que destacar los créditos que proceden de las compras de bienes y servicios ofrecidos por proveedores y acreedores a corto plazo, las deudas contraídas con la Administración Pública y otros organismos y las remuneraciones a trabajadores.

Las cuentas de proveedores y otros acreedores de corto plazo necesitan un acuerdo contractual inicial para su concesión y carecen de coste explícito. Por

esto, en la práctica los plazos y cantidades de pago pueden ser más o menos flexibles y un retraso en los conocimientos del crédito comercial no supone un coste financiero para la empresa deudora.

Pero si los proveedores ofrecen descuentos por pronto pago y la empresa deudora puede financiar sus operaciones con créditos bancarios, hay que comparar el coste efectivo de la financiación bancaria con la rentabilidad obtenida por utilizar estos descuentos.

La política de proveedores y acreedores a corto consiste en seleccionar la mejor combinación de precios, descuentos por pronto pago, plazo de entrega y pago, etc.

## **LA GESTIÓN DE EFECTIVO:**

Las razones que justifican el mantenimiento de efectivo son:

- Transacciones que originan cobros y pagos de la actividad atípica de la empresa. El responsable financiero tiene que conocer los distintos flujos monetarios que se producen en cada momento en la empresa.
- Compensar los servicios prestados por las entidades financieras. Conviene mantener un saldo mínimo de efectivo que permita la utilización de los servicios que presta la entidad financiera cuando sean necesarios.
- Beneficiarse de las oportunidades puntuales que ofrece el mercado, como ofertas de productos de inversión a muy corto plazo y descuentos comerciales por pronto pago

## **EL ANÁLISIS FINANCIERO APORTE FUNDAMENTAL EN LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS**

El análisis e interpretación de los estados financieros según (Lawrence J. Gitman, 2012) es el proceso mediante el cual los diferentes interesados en la marcha de una empresa podrán evaluar a la misma y aplicar estrategias financieras en la mejora de decisiones financieras, El proceso se divide en tres etapas:

1.- **Selección** de la Información relevante

2.- **Relación**, es decir arreglo de la información para lograr relaciones significativas entre los datos que se analizan

3.- **Evaluación**, Mediante el estudio e interpretación de las relaciones efectuadas para llegar a establecer conclusiones que ayuden a la toma de decisiones.

## **INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL ANALISTA**

### Información externa

El analista necesita tener información acerca del comportamiento esperado de las principales variables de la economía tales como:

- Tasas de Interés
- Tipos de Cambios expectativas
- Existencia de control de precios
- Nivel de la actividad económica probable
- Tasas de inflación
- Política fiscal

### Información interna

- Naturaleza de su producto
- Participación de la empresa en el mercado
- Competencia de otros productos alternativos tanto nacionales como extranjeros Políticas de la empresa

## Informes básicos

- Estado de situación financiera
- Estado de resultados
- Estado de Flujo de efectivo
- Estado de Variaciones en el capital contable

Los estados financieros básicos son la parte esencial de la información financiera, lo cual es de primera necesidad para la administración, además se le proporciona al usuario para que este pueda conocer cómo se está desarrollando la empresa y si está cumpliendo sus objetivos financieros.

Por la compleja estructura social y la evolución económica acelerada, que genera presiones, las entidades requieren tomar decisiones adecuadas en base al conocimiento que se tenga de la organización.

## **MANEJO DE DATOS Y LA DIFERENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Debemos reconocer que los estados financieros son insuficientes para hacer una evaluación de la situación total de la empresa, afectan además muchos otros factores.

¿Qué es y para qué sirve el Análisis Financiero?

- Es un estudio de Relaciones y Tendencias para determinar si la posición financiera y los resultados de operación de una empresa son o no satisfactorios.
- Contribuye a la identificación, modelación y aplicación de estrategias financieras efectivas.

- “Descubre” información que de otra forma no es captada por el lector de los estados financieros.
- “Traduce” la información que contienen los estados financieros a un lenguaje entendible por todos. • Permite en base a la Historia, predecir el futuro de la empresa, brindando datos para la correcta toma de decisiones.
- 

### **Elementos Básicos del Análisis e Interpretación de Estados Financieros.**

**Análisis** = Desintegrar

**Interpretación** = Integrar

#### **Requisitos para hacer un correcto análisis financiero.**

##### Saber Contabilidad:

- Reglas aplicables a la contabilidad,
- Criterios de valuación
- Naturaleza de las partidas.

##### Conocer la Empresa:

- Condiciones actuales y futuras de la empresa
- Presupuesto de operación, de inversión y flujo de efectivo.
- Cambios futuros o actuales de los procesos técnicos
- Mercados actuales y potenciales
- Costos de Distribución canales utilizados
- Políticas administrativas
- Competencia existente
- Organigrama de la compañía
- Capacidad y fidelidad del personal
- Número de empleados administrativos y sindicalizados
- Conflictos obrero patronales en los últimos años
- Imagen de calidad de sus productos
- Principales accionistas
- Principales Clientes y Proveedores
- Etc.

## MÉTODOS DE ANÁLISIS FINANCIERO

Los métodos de análisis financiera de acuerdo (Lawrence J. Gitman, 2012) se pueden clasificar en dos grandes grupos tomando como base la unidad de tiempo.

- a) Métodos que muestran la relación entre números de un mismo periodo que los llaman verticales o estáticos.
- b) Métodos que muestran los cambios o variaciones de periodo a periodo que las denominan dinámicos, horizontales o verticales.

### 1.- Métodos de Análisis Vertical

- a) Método de Reducción de Estados Financieros a Porcentajes.

En este método de análisis cada uno de los renglones de un estado financiero se reduce a porcentajes, tomando el total como base del 100% en el caso del estado de pérdidas y ganancias, generalmente se toman las ventas como base del 100%.

- b) Método de Razones.

Este método es uno de los tradicionalmente más utilizados para el análisis de los estados financieros de las empresas, sin embargo está sujeta en cada caso al criterio personal del analista.

### 2.- RAZONES ESTANDAR

Son aquellas que nos servirán de punto de comparación para conocer como está operando una empresa en relación a otras empresas similares.

Se obtienen estados financieros a la misma fecha y de empresas dedicadas a la misma actividad.

En la mayoría de los casos, la razón estándar solamente representa un promedio y no una situación ideal o una meta.

Será necesario además llevar a cabo investigaciones adicionales y considerar las peculiaridades específicas de la empresa que se estudia.

### 3.- EL MÉTODO DE AUMENTOS Y DISMINUCIONES

Este método sirve para detectar cambios sufridos en las cuentas, tanto de balance como de pérdidas y ganancias. A primera vista un balance podrá representar una situación financiera favorable, pero solo comparándolo con los de ejercicios anteriores podremos tener una visión más amplia que nos permita corroborarlo. El método de aumentos y disminuciones se realiza a través de estados financieros comparativos, principalmente el balance general y el estado de resultados

### 4.- MÉTODO DE TENDENCIAS

El método de tendencias permite determinar la trayectoria que ha seguido una empresa, mediante el estudio de resultados pasados.

Para llevar a cabo este método será necesario considerar:

- a) Obtener estados financieros comparativos
- b) La agrupación de cuentas deberá ser similar en todos los ejercicios.
- c) Bases uniformes en todos los estados
- d) Comparación de tendencias entre los renglones analizados

El análisis comparativo de los estados contables se puede realizar con los obtenidos de ejercicios anteriores de la misma empresa y comparándolos con los estados de otras compañías de la misma industria, preparados para igual fecha, pudiendo utilizarlos en forma separada o combinada entre sí.

Las características que deben tener los estados financieros que se van a comparar son las siguientes:

- Deben ser de la misma fecha
- Cubrir periodos similares

- De igual tamaño de empresa,
- Similar situación geográfica
- Similar volumen de producción y estructura de capital
- Criterios contables Similares

## **EL RIESGO FINANCIERO EN LA IRRECUPERABILIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**

Con frecuencia (Lawrence J. Gitman, 2012) manejan el término riesgo para referirse a la variabilidad del rendimiento. Aquí primeramente se va a proporcionar una explicación no técnica de este concepto:

Supongamos que deposita \$100 en una cuenta de ahorros bancaria, que paga el 5% anual de interés compuesto. Al final de un año tendrá \$105, se puede ver a este depósito como LIBRE DE RIESGO.

Ahora bien, supongamos que se le presenta una oportunidad de invertir sus \$100 en un negocio donde le garantizan sus \$100 contra pérdida, esto es si el negocio fracasa, sus \$100 permanecen intactos, además le ofrecen ganar un interés del 9%. Si el Negocio resulta mejor de lo previsto existe la posibilidad de ganar más del 9% y si resulta mal, ganará menos del 9%, tal vez nada. Dicho de otra manera, el rendimiento real puede diferir del rendimiento previsto. Acepta el riesgo de recibir una cantidad diferente a la esperada.

Si el negocio que le proponen no le garantizara su inversión inicial de \$100, existiría además de ganar una cantidad distinta de la esperada el peligro de perder una parte o la totalidad de su inversión.

Lo anterior nos muestra que hay dos componentes del riesgo: el peligro de perder y el peligro de que los rendimientos reales difieran de los esperados.



Otro aspecto relevante asociado al RIESGO es la irrecuperabilidad de fondos prestados o cuotas no recuperadas según plazos acordados, está en el orden de la cartera vencida, pues el riesgo financiero es un problema al momento de disponer de liquidez.

## **RIESGO COMERCIAL Y RIESGO FINANCIERO**

El riesgo comercial también llamado riesgo de operación es el que se asocia con las operaciones diarias de la empresa. El riesgo financiero se crea por el empleo de valores mobiliarios o títulos de crédito (es decir préstamos y acciones preferentes).

El riesgo comercial	Representa el peligro de no obtener utilidades, esto es de perder, así como la variabilidad en el rendimiento que se origina por las <b>aplicaciones</b> de fondos de la empresa.
El riesgo financiero	Representa la oportunidad de Perder y la variabilidad en el rendimiento para los dueños que se originan por las <b>fuentes</b> de fondos de la empresa

**Nota:** Las utilidades antes de intereses e impuestos pueden verse como la utilidad de operación de la empresa; o sea, la utilidad de la empresa antes de deducir los cargos financieros y los impuestos.

El riesgo comercial se relaciona con las utilidades de operación en tanto que el riesgo financiero se relaciona con las utilidades netas disponibles para accionistas comunes.

En otras palabras:

<p>Los dos componentes del riesgo comercial (Perder y variabilidad del rendimiento)</p>	<p>Propician el peligro de que la empresa fracase debido a la incapacidad de los activos de la empresa para generar un nivel suficiente de utilidades.</p>
<p>Los dos componentes del riesgo financiero</p>	<p>Son el peligro de que la empresa fracase debido a la incapacidad de cubrir los pagos de intereses y el capital de la deuda así como la variabilidad de las utilidades disponibles para los accionistas comunes, que se causa por los cargos financieros ( intereses y dividendos preferentes)</p>

El riesgo financiero es la extensión en que varían las utilidades disponibles para los accionistas comunes a una tasa mayor que las utilidades antes de intereses e impuestos.

Si una empresa no utiliza préstamos o acciones preferentes NO TIENE RIESGO FINANCIERO, por tanto su riesgo total de la empresa es igual al riesgo comercial.

Se concluye con una definición muy poco técnica pero muy clara que dice: “El riesgo es el peligro que tiene la empresa de no tener el dinero para pagar sus cuentas cuando debe hacerlo”.

### **Cartera vencida**

Según (ECO, 2014) Finanzas obtenido de su página web denominado. ecofinanzas.com dice que “Es la parte del Activo en cuentas por cobrar que están

pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro.”(pág. 1)

La actual directiva recibió de la anterior administración, una cartera vencida cuyo monto asciende a los 5.070 dólares desde el año 2009 hasta el 2018, este déficit económico imposibilita el buen desarrollo financiero de la institución, se evidenció que no existe un Plan de Acción de Cobro para recuperación de la cartera vencida y por ende el presupuesto institucional es limitado, considerando que el 70% de las recaudaciones están dirigidas al pago por mantenimiento por el suministro de agua potable.

### **Plan de Cobro**

La directiva de la Junta administradora de Agua Potable de Vinchoa realiza ciertas actividades informales para poder dar solución a esta problemática pese a no tener un plan de cobros debidamente planificado; entre ellas reuniones semanales para efectuar gestiones de cobranzas, las visitas se realizan puerta a puerta en toda la comunidad.

Adicionalmente se está estudiando la posibilidad de efectuar campañas de incentivos por la puntualidad en los pagos, para ello se necesita contar con un documento formal, es decir; estrategias financieras que permitan recuperar la cartera vencida. Para llevar a cabo esta propuesta se realizarán gestiones con SENAGUA para que mediante su direccionamiento se ponga en marcha dicho propósito, en el diseño y ejecución de estrategias de cobro y recuperación de la cartera vencida.

### **Empatía del personal**

La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía

implica un servicio esmerado e individualizado para comprender esta posición que debe mantener la actual directiva de la Junta.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio elaborado por (Parasuraman, 1988) menciona lo siguiente sobre esta dimensión, “Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes”.

El objetivo de la Junta administradora de Agua potable es satisfacer las necesidades de los usuarios con un servicio caracterizado por la credibilidad, empatía y cordialidad, la realidad es que no siempre se logra este propósito al 100%, pero trabajan incansablemente para alcanzar porcentajes aceptables referente a este aspecto.

### **Compromiso**

Un compromiso o una cláusula compromisoria es, en Derecho, una estipulación contenida en un contrato por la que las partes acuerdan someter a arbitraje las divergencias que surjan con ocasión del cumplimiento o la interpretación del contrato o un testamento, o cualquier otra cuestión controvertida que exista entre ellas. El término compromiso también se utiliza para referirse a cualquier tipo de acuerdo en el cual las partes asumen ciertas obligaciones, en lo que podría interpretarse como un contrato no escrito. En ese sentido, el término podría ser sinónimo de acuerdo, aunque se utiliza haciendo referencia más a la asunción de una obligación jurídica concreta que al conjunto de derechos y deberes como un todo.

El compromiso que demuestran los colaboradores de la junta administradora de agua potable se lo evidencia en el trato brindado a los usuarios y las expectativas de satisfacer sus requerimientos, de esta manera dan un valor agregado a sus labores cuyo único fin es el de mejorar la calidad de servicio de la Junta administradora de agua potable de Vinchoa.

## **Cortesía**

La enciclopedia libre (wikipedia.org, 2014) en su publicación sobre el significado de Cortesía:

La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Mientras que la meta de la cortesía es hacer que todos los participantes de un encuentro se encuentren relajados y cómodos el uno con el otro, estos estándares culturales definidos se pueden manipular ocasionalmente para infligir vergüenza en una de las partes.

La cortesía juega un papel importante en la convivencia armónica entre los habitantes de un determinado grupo social, es un factor imprescindible en las relaciones sociales. Los integrantes de la Junta administradora de agua potable comentan basarse en valores y principios éticos en sus funciones, encaminadas hacia el buen vivir de los habitantes de Vinchoa. Al demostrar interés cabal en este aspecto se los calificaría como personas con una gran conciencia social.

## **Responsabilidad**

“Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral.

La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. En el ámbito penal, culpable de alguna cosa, acto o delito. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.

Ser responsable permite al funcionario organizar y seguir un plan de vida y de trabajo, facilita la convivencia social ya que se cumplen las normas y horarios, facilita la atención y el interés para ejecutar las órdenes y tareas, consigue personas ordenadas y cumplidoras de sus obligaciones. Para lograr un desarrollo integral de la institución es indispensable la responsabilidad en el cumplimiento de tareas asignadas considerando para ello las políticas y normas establecidas en el manual de funciones. En la institución el personal realiza sus labores con entusiasmo y dedicación pese a que la compensación salarial no es acorde a lo establecido en la ley de trabajo, pero su compromiso con la comunidad los impulsa a no descuidar las obligaciones con los moradores de brindar un servicio de calidad.

## **EL CONTROL INTERNO**

El control interno es un paso realizado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías (IMPO, 2007)

- \* Eficacia y eficiencia de las operaciones
- \* Confiabilidad de la información financiera
- \* Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

El control interno ayuda a las entidades a cumplir sus objetivos, a mantener y mejorar sus rendimientos en todos los ámbitos. Además esto permite desarrollarse de manera eficaz, eficiente y efectiva, adaptándose a los diferentes cambios del entorno operativo mitigando riesgos a niveles aceptables (Contraloría, 2013)

En nuestro país existen leyes que admiten avalar el control interno en las empresas, dentro de las normas de control interno que ha expuesto la Contraloría General del Estado ecuatoriano según el acuerdo 039 esta que “el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que orienten los recursos públicos teniendo como propósito crear las condiciones para el ejercicio de control”. Acorde a esta disposición quedando a responsabilidad de la dirección de cada organización que se encuentre en el país (Morales, 2018)

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son (Solorzano, 2007) (Auditorías, 2012)

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

El ambiente de control es un factor importante en las actividades de la entidad, la base de una buena administración comienza con el desarrollo de un buen ambiente de control. El ambiente de control interno es afectado por las acciones de los

asesores de crédito, esto es debido a que no siempre se reconoce, no se entiende, no se comunica y no es establecido adecuadamente el control interno por la gerencia (Auditorias, Controles Internos, Riesgos, Fraude, 20 (Auditorias, 2012)

Evaluación de riesgo este método consiste en la descripción detallada de los procedimientos de más importancia y las características del sistema de Control Interno para las diferentes áreas, mencionando los registros y formularios que suceden y se ejecutan en el sistema (Julca, 2016)

Actividades de Control se puntualizan como las acciones determinadas a través de las políticas y operaciones que ayudan a probar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos (Red global de conocimientos en Auditoria y Control Interno, 2017)

Información y Comunicación en este componente se debe identificar, ordenar y comunicar en forma oportuna la información necesaria para que los funcionarios puedan cumplir con sus obligaciones. La información puede ser operativa o financiera, de origen interno o externo. Los canales de información deben ser los adecuados, todas las personas de una empresa deben estar muy bien informados de la importancia de participar dentro del control interno (Romero, 2019)

Supervisión o Monitoreo esta acción se la puede realizar concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio (Macagno, 2018)

## **DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; establece que el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la



dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

El Control Interno es un elemento que se compone de métodos y procedimientos que deberán aplicarse en una institución de manera eficaz con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales, está constituido por una serie de acciones que ayudan a que la Institución cuente con controles efectivos y a su vez logre disminuir los riesgos.

Se establecerá bajo la premisa de costo – beneficio y podemos definirlo también como un medio para alcanzar un fin, y estará comprendido por un plan de organización que proporciona seguridad y debería ser efectuado por todo el personal de la Institución.

La aplicación del Control Interno es de vital importancia ya que ayuda a optimizar los recursos dentro de la institución, determina los riesgos rápidamente y establece medidas que ayudan a corregir lo que se haya detectado.

Hay que mencionar que las compañías pueden adoptar el tipo de control que se adapte a sus necesidades pero el aplicar las Normas de Control ayudara a que elijan correctamente los controles que este necesitando la Institución.

Para poder aplicar este método se deberá considerar las fases que establece la Ley, como es la planificación – la ejecución – y finalmente la evaluación, las mismas que serán analizadas en el transcurso de nuestro trabajo de titulación.

Se establecerá bajo la premisa de costo – beneficio y podemos definirlo también como un medio para alcanzar un fin, y estará comprendido por un plan de

organización que proporciona seguridad y debería ser efectuado por todo el personal de la Institución.

La aplicación del Control Interno es de vital importancia ya que ayuda a optimizar los recursos dentro de la institución, determina los riesgos rápidamente y establece medidas que ayudan a corregir lo que se haya detectado.

Hay que mencionar que las compañías pueden adoptar el tipo de control que se adapte a sus necesidades pero el aplicar las Normas de Control ayudara a que elijan correctamente los controles que este necesitando la Institución.

Para poder aplicar este método se deberá considerar las fases que establece la Ley, como es la planificación – la ejecución – y finalmente la evaluación, las mismas que serán analizadas en el transcurso de nuestro trabajo de titulación.

## **OBJETIVOS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO**

Según lo establecido en el Acuerdo N° 039 – NCI, numeral 100-02; el control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:(Contraloría General del Estado, 2013)

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Las instituciones hoy en día deberán aplicar control bajo un sistema que permita evaluar los riesgos detectados y que proporcione operaciones eficaces y eficientes, y que cumpla con las leyes que regulan el Control Interno, y especialmente que adapten una estructura funcional a la Entidad, dicho esto la efectividad que

puedan tener de esta evaluación dependerá en gran manera de estas características por eso es indispensable que estos controles sean aplicados.

## **ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO**

En el año 1977 luego de la expedición de la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, la Contraloría como organismo rector formula las normas *Técnicas de Control Interno* así mismo en el ámbito internacional alrededor de los años 90 nace la adopción del Informe COSO elaborado por la *Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta*, que definió el Control Interno como un modelo integrado enfocado en la gestión administrativa.

Para las Juntas Administradoras o posterior como empresas públicas la importancia del Control Interno fortalece la Gestión Administrativa Financiera así como también ayudan a dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales.

Podemos decir también que para las entidades gubernamentales existen instituciones y leyes creadas que vigilan la administración y finanzas de los recursos públicos entre otros.

La Junta Administradora de Agua en Vinchoa; no se maneja bajo un buen sistema de Control Interno, por tal motivo, existen ciertas falencias, que hacen que no tenga un buen desarrollo, y basado en eso, vamos a identificar los conceptos de Control interno que serían más aplicables a las actividades de la Junta.

Componentes del Control Interno según el modelo COSO e instrucciones de la Contraloría.

## **AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente de control comprende la estructura del plan organizacional, plan de desarrollo estratégico, el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos establecidos; la designación de responsabilidades al personal de la entidad; así

como también el compromiso de todos y cada uno, para un manejo del control interno.

Cabe mencionar que las actividades de control deberán ser ejecutadas en toda la organización, en todos sus niveles y para todas las funciones que posea la misma. De igual manera podemos mencionar que los elementos necesarios para tener un buen ambiente de control están comprendidos por:

- Filosofía y estilo de operación
- Estructura Organizativa
- Políticas y Prácticas establecidas
- Funcionamiento de comités
- Controles administrativos
- Personal competente y confiable.

El ambiente de control define, de una manera clara, como se irán manejando, los retos o metas que se propongan en la entidad, el ambiente de control mantiene una relación con el control interno, ya que esto dará como resultado la incidencia que se tiene sobre los procesos que estén manejando, las actividades que desempeña el personal, y los resultados que se llegaran a obtener.

En una entidad, si se cuenta con un buen ambiente de control, esto ayuda y estimula a los miembros de la entidad, a que se trabaje de una manera que ayude al desarrollo de la misma, de una manera conjunta, clara y apropiada

## **EVALUACIÓN DE RIESGO.**

La evaluación de Riesgo en nuestro trabajo de titulación es uno de los puntos más relevantes en cuanto a los componentes de control ya que dentro de ésta auto evaluación debemos lograr identificar los riesgos asociados con los cambios.

Toda entidad enfrenta una diversidad de riesgos internos o externos que deberán ser evaluados por la gerencia es por eso que según el numeral 300 de la

Contraloría General del Estado establece que *“el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno.”* (Contraloría General del Estado, Normas Técnicas de Control Interno, 2009)

Es por eso que la máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, por eso mencionamos los elementos más destacados en la evaluación de riesgos:

- Identificación de los objetivos Institucionales
- Identificación de riesgos relevantes
- Estimación de su importancia
- Evaluación de la frecuencia
- Establecer la manera en que deben manejarse

### **ACTIVIDADES DE CONTROL.**

Es importante mencionar que las actividades de control para manejar los riesgos ya detectados deben ser establecidas por; *“la máxima autoridad de la entidad con el fin de poder cumplir los objetivos institucionales y de la misma manera también es responsabilidad de los servidores públicos lograr una buena detección y prevención de riesgo”* es por eso que, según numeral 400 de la Contraloría General del Estado para las Entidades, Organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos menciona que las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones (Contraloría General del Estado, Normas Técnicas de Control Interno, 2009)

También debemos conocer que en la creación de cualquier procedimiento o actividades de control que se esté utilizando o se vaya a implementar deberá prevalecer un análisis del costo/beneficio, es decir que el costo que se vaya a establecer no supere el beneficio a obtener.

Para que las actividades de control se manejen de una manera efectiva, eficiente, es necesario que se las lleven a cabo de manera persistente, llevando a cabo diferentes planes, que ayuden a un buen logro de la entidad.

Por eso es importante mencionar los elementos necesarios para determinar las actividades de control, los cuales se definen como:

- División de funciones incompatibles
- Procedimiento de aprobación y autorización
- Determinación de control sobre el acceso a recursos y archivos
- Revisión del desempeño de operaciones
- Separación de responsabilidades de autorización
- Acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos
- Comprobación y registro de transacciones

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

Este sistema de Información y Comunicación según el numeral 500 para las Entidades, Organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado “que dispongan de recursos deberá estar constituido por métodos que permitan garantizar las operaciones técnicas y administrativas para que de esta manera la máxima autoridad pueda adoptar decisiones adecuadas y preparar información confiable.” (Contraloría General del Estado, Normas Técnicas de Control Interno, 2009).

Los sistemas de información y Comunicación que adopta la entidad deberán tener concordancia con los planes estratégicos y operativos y deben ajustarse a sus características y necesidades. Cabe mencionar que la comunicación es muy importante para la transmisión de información y el cumplimiento de las operaciones, por eso es importante mencionar los elementos más relevantes de la información y comunicación:

- Controles Generales

- Énfasis en la calidad de información
- Método de comunicación entre la entidad y terceras partes
- Controles de aplicación
- Identificar los requisitos regulatorios sobre seguridad de información

La información financiera que las Entidades del sector público vayan a proporcionar deberá tener el sustento respectivo en su base de datos y deberá ser accesible al resto de departamentos que forman parte de esta Dirección como: Tesorería, Contabilidad, Presupuesto con la única finalidad de que no exista incertidumbre del futuro de la información y siempre tengan un respaldo de las operaciones que especialmente acontecen en esta Área.

Este sistema de información permitirá a la Institución evaluar los procedimientos con que cuenta y determinar el cumplimiento de los objetivos analizando a su vez el desempeño que presenta la institución en un periodo determinado. Cabe mencionar que se deberán conocer los factores que forman parte de la información y comunicación para poder aplicarlos en este punto, a continuación mencionaremos algunos:

- Utilizar los tipos de comunicación ( Interna y Externa)
- Comprobar que se esté llevando a cabo una buena calidad de la comunicación
- Manejar los medios de comunicación existentes.

## **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

Como siguiente control las entidades deberán diseñar procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones establecidas y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos es por eso que en el numeral 401- 03 del Registro Oficial Suplemento N° 87 se emiten disposiciones para las Entidades, Organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos menciona que “ *la supervisión y monitoreo deberá realizarse*

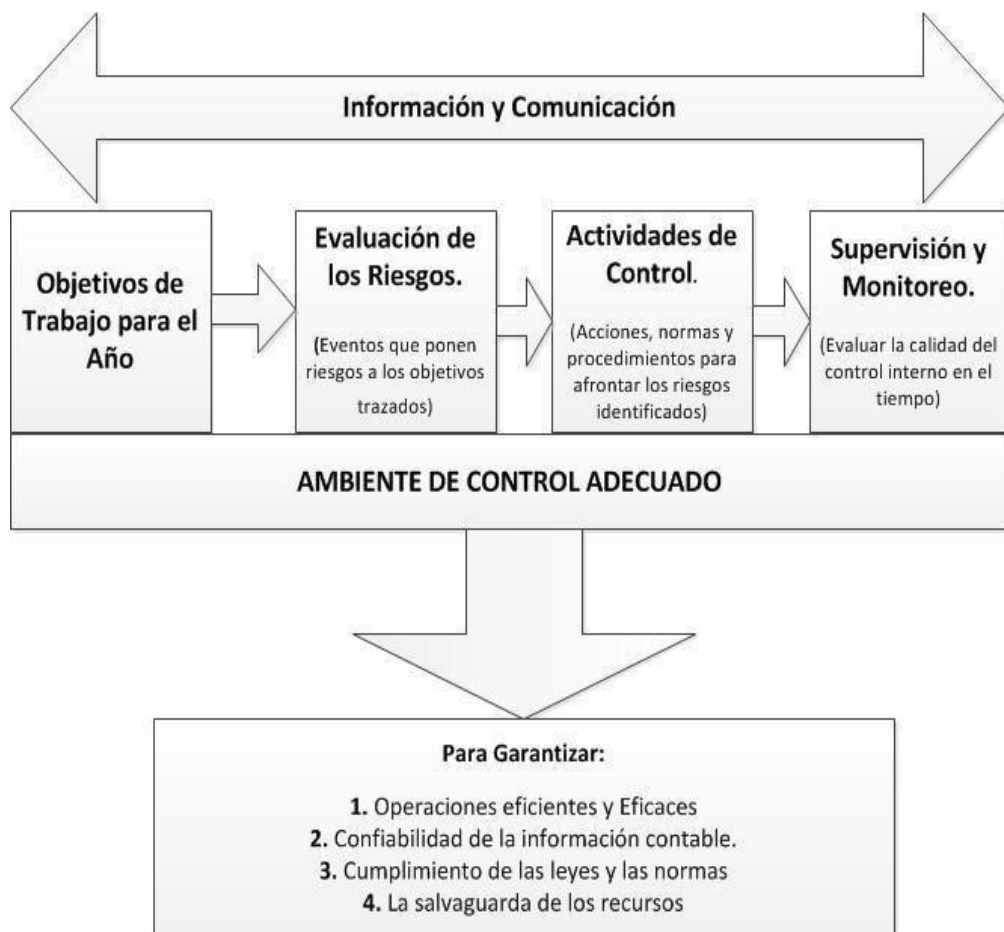
*constantemente y de esta manera se asegure el cumplimiento de los objetivos. ”*  
(Contraloría General del Estado, Normas Técnicas de Control Interno, 2009)

Así como también esto nos permite obtener un análisis, sobre si las acciones que se están tomando, están siendo apropiadas o no; si no lo son, se debe dar a conocer cuáles son los cambios que se deben dar.

Entre los elementos que componen a este control tenemos los siguientes:

- Definición de categoría de actividades de monitoreo
- Evaluaciones continuas
- Evaluaciones independientes

Estructura del Control Interno, según Informe COSO.



**Grafico No. 2** Estructura del control interno: según informe COSO

**Fuente:** Gonzales Acosta & Almeida González

**Elaborado por:** Fernanda Villares y Gabriela Ayala



Si se toma en cuenta esta estructura, sobre cómo se puede llegar a tener un buen ambiente de control interno, ayudará a garantizar que las operaciones que se realicen se puedan desarrollar de una manera eficiente, y clara, esto será de gran ayuda para la entidad.

## **CONSIDERACIONES PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**

Para la evaluación del Sistema del Control Interno de cualquier institución debemos considerar la situación actual de la entidad y así como lo menciona el art. 212 de la Constitución de la República del Ecuador que expresa “ la ejecución del control interno será función de la Contraloría General del Estado solicitar a las autoridades, dignatarios, servidores públicos un rendimiento de la utilización de los recursos públicos que fueron puestos a su disposición así como los resultados que se obtuvieron.” (Asamblea Nacional, 2008)

Para poder mejorar la evaluación del Control Interno dentro de una institución debemos conocer los siguientes métodos:

**Método estadístico:** Se utiliza debido al gran volumen de documentos que el auditor debe revisar y debido a esto se realizan pruebas de carácter selectivo utilizando muestras carácter estadísticos, y logrando que los resultados que se obtengan sean confiables.

Cabe mencionar que para poder dar certeza de los resultados de las pruebas estadísticas debemos seleccionar correctamente el número de muestras y el tamaño.

**Método de cuestionario:** Consiste en la evaluación que el auditor realiza en base a preguntas a los delegados de las diferentes unidades que tenga la entidad y determinan los riesgos de cada área. Además nos ayudarnos a reconocer si los controles se han cumplido en su totalidad.

**Método Narrativo:** En este método encontramos el detalle de los procedimientos aplicados en cada institución y las técnicas de control que se utilizan, se elaboran mediante los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas tanto verbales como escritas realizadas a los funcionarios de las instituciones.

**Método Gráfico:** Aquí mencionamos la estructura orgánica descriptiva de los departamentos que integran la institución estos son flujogramas, cuadros sinópticos etc.

Es uno de los métodos más usados, ya que dan una idea completa de los procedimientos en la organización y son de fácil entendimiento. También permiten obtener una visión de las operaciones en la organización y detectamos con mayor facilidad la ausencia de controles financieros o administrativos.

## **TÉCNICAS DE EVALUACIÓN.**

Identificación de Riesgos.

Para este método los directivos deberán conocer que la identificación de riesgos es un procedimiento enfocado en la planificación. Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos debemos lograr identificar los riesgos y clasificarlos adecuadamente en usos externos e internos para las Entidades, Organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos en el que nos dice que “los riesgos externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales y dentro de los riesgos internos se encuentra la infraestructura, los procesos, la tecnología y el personal.” (Contraloría General del Estado, Normas de Control Interno, 2009)

Fundamentalmente la evaluación de riesgos identifica los cambios ya sean internos o externos y se revisará que los controles para disminuirlos sigan siendo efectivos en la medida que estos riesgos lleguen a cambiar con el tiempo.

La máxima autoridad de las Instituciones deberá establecer mecanismos que ayuden a identificar dichos riesgos y así tomen medidas para que puedan ser disminuidos, si bien es cierto es impredecible lograr identificar los riesgos pero podemos denominarlos también como la probabilidad de ocurrencia de algo, es decir el hecho de contar con un sistema de evaluación de control interno no quiere decir que no vayan a existir riesgos en las áreas de la Institución, pero si disminuirán su probabilidad de ocurrencia en la misma.

Por otro lado debe quedar muy bien definido que un sistema de control interno por muy bien definido y estructurado no asegura a la entidad que alcance a cumplir sus objetivos.

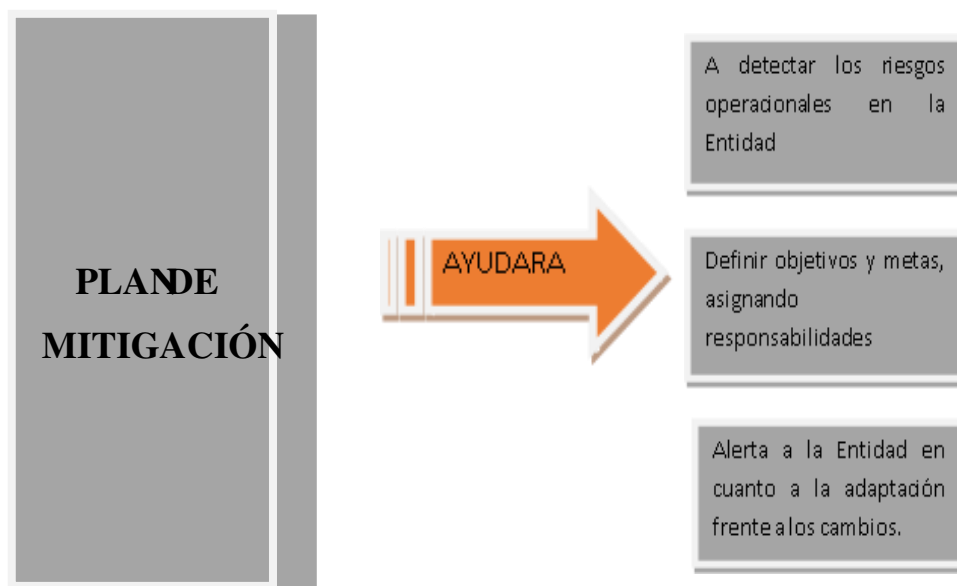
#### Plan de mitigación de Riesgo.

Este plan de mitigación y riesgo es elaborado por los funcionarios de las entidades públicas y las personas jurídicas de derecho privado con el fin de identificar la totalidad de los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se desarrollara un plan estratégico de gestión donde se definirán los objetivos y metas, descripción del proceso de evaluación tal como lo menciona numeral 300-02 publicado en el Registro Oficial Suplemento N° 87 para las Entidades, Organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos donde indica que “una buena planificación alerta a la entidad en la adaptación de cambios y reduce el efecto negativo cuando se dan los mismos.” (Contraloría General del Estado, Normas de Control Interno, 2009)

El plan de mitigación será desarrollado con la finalidad de dar solución a ciertos riesgos que se hayan detectado elaborando programas o un constante monitoreo y así poder lograr los cambios que necesita la Entidad y que sean de clara respuesta a los riesgos que hayan sido detectados.

#### Valoración de los Riesgos



**Gráfico N.3:** Plan de Mitigación  
**Elaborado por:** Fernanda Villares y Gabriela Ayala

En cuanto a la valoración de los riesgos podemos mencionar que es aquí en este método donde evaluamos la probabilidad de la ocurrencia de los riesgos detectados y les dará a conocer a los servidores públicos de qué manera pueden ser afectados el logro de los objetivos institucionales.

El impacto y la probabilidad serán las dos perspectivas más usadas y efectivas por la administración, así mismo antes de emprender cualquier procedimiento de análisis debemos tener en cuenta el costo/beneficio que ayuda a determinar su efectividad.

En esta Técnica podemos mencionar que es el paso donde se logra obtener la completa información, evidencias y respaldos de los riesgos que hayan sido detectados y así mismo lograr identificar la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos, realizando evaluaciones en cada uno de ellos.

La Valoración de los riesgos es una técnica muy empleada en las instituciones ya que es aquí donde las administraciones pueden lograr reflexionar de cómo la presencia de estos riesgos puede llegar a afectar las metas y objetivos institucionales.

Puede considerarse como un factor de alto riesgo las actividades complejas, así como los departamentos que manejan dinero en efectivo, el aumento del personal y la rotación de los mismos, así como la implementación de nuevos sistemas tecnológicos entre otros factores, únicamente la experiencia, el conocimiento y la valoración de los riesgos ayudarán a que podamos determinar el tipo de riesgo que tenemos.

Hay que mencionar finalmente que la metodología para analizar los riesgos suele variar ya que algunos son difíciles de identificar por múltiples características que poseen.

## **RESPUESTA AL RIESGO.**

Finalmente podemos mencionar que existen modelos de respuestas al riesgo que podrían las Entidades, Organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos Evitar-Reducir - Compartir- Aceptar; a continuación mencionamos el detalle que comprende cada modelo. (Contraloría General del Estado, Normas de Control Interno, 2009)

### **Evitar los sucesos que originan los riesgos**

La reducción se enfoca en incluir métodos, técnicas y acciones que ayuden a disminuir los riesgos,

El compartir también reduce el impacto de distribuir una parte del riesgo”

Finalmente hacemos énfasis en la aceptación la misma que no se manifiesta ninguna acción para afectar el impacto.

Una vez que la Entidad conoce el tipo de riesgo que posee, los Directivos deberán identificar las opciones que ellos crean convenientes para dar solución a los mismos.

Las Autoridades de la Entidad deben poder resolver los riesgos significativos que se presenten, las mismas que pueden ser resueltas mediante opciones que den respuestas potenciales, y así de esta manera puedan mitigar el riesgo y reducir la probabilidad de que se obtenga un impacto negativo.

Siempre y cuando teniendo presente que puede existir un porcentaje de riesgo cuando no se toman oportunamente respuestas por miedo a que no resulte de manera favorable.

## **FUENTES PARA LA EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO.**

Una matriz de riesgo es una herramienta que nos ayudara a reconocer, identificar, las actividades que la entidad está realizando, y así de esta manera poder tener una visión más clara de los procesos que se están llevando a cabo, y que podrían ser considerados como pocos fiables.

Una matriz de riesgo nos permite tener resultados complejos y objetivos entre las diferentes actividades de la entidad.

## **DISEÑO DE LA MATRIZ DE RIESGO.**

- 1) Se debe partir de un Plan de Desarrollo Estratégico de la entidad, en el cual se desarrolla un proceso, que ayudará a la “Identificación” de las actividades principales, y de los riesgos que presentan.
- 2) Una vez que se hayan establecidas las actividades principales, se debe reconocer cuales son los factores y fuentes de riesgo, es decir: “Riesgos Inherentes o Factores de Riesgo”, los riesgos inherentes es el riesgo de que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad.

Después de tener identificados los Factores de riesgo; se debe establecer cuál es la probabilidad de ocurrencia del riesgo, y la magnitud del impacto que éste dejará. Se deberá asignar calificaciones a los riesgos; los cuáles van en un rango de: (Alto, más del 40%. – Moderado, entre 20 y 40%. – Bajo, menos del 20%), esto dependerá de la relación del riesgo y de la probabilidad del impacto.

Magnitud del Impacto	40 - 100 %			ALTO
	20 - 40 %		MODERADO	
	0 - 20 %	BAJO		
		0 - 20 %	20 - 40 %	40 - 100 %
<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>				

**Gráfico N. 4:** Impacto vs. Probabilidad de Ocurrencia

Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala

Según los colores establecidos se detectarán en qué porcentaje de riesgo se encuentra.

### **PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.**

Una vez obtenida la valorización de los riesgos, se debe proceder a evaluar el control interno, es decir se establece que tan eficaces, han sido los controles que se han venido dando. Según el resultado que se obtenga, y si los riesgos han sido mitigados, se debe tener presente que el riesgo neto tiende a disminuir.

Probabilidad de ocurrencia

<b>CONTROL</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>
ALTO	40 - 100 %
MEDIO	20 - 40 %
BAJO	0 - 20 %

Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala

En esta tabla nos presenta en que rango recae el riesgo, si el control que están teniendo es alto, medio o bajo.

Finalmente, se calculará el riesgo neto, que es resultado mismo de la acción que tomará dicho control, se observará en que color recae, y después de esto se deberá establecer las opciones para poder mitigar dichos riesgos.

Estados Financieros XXXXX							XXXXXX
<b>Cuenta:</b>							
Objetivos de auditoria							
1	Evaluar el nivel de desempeño de los recursos de la empresa y los niveles de gestión funcional en la organización.						
2	Examinar los métodos y procedimientos utilizados en el control y operaciones de la empresa en las diversas áreas, observando el grado de confiabilidad y eficacia.						
3	Establecer planes de desarrollo estrategicos						
4	Determinas problemas en el sistema de control interno.						
Las referencias que estos objetivos hacen a los estados financieros de la empresa,							
Cuestionario de Control Interno							
N	PREGUNTAS	PT	Si/No	CT	Fecha	Auditor	
1.	¿Los pagos recibidos por predios se realizan con documentos prenumerados y autorizados?						
2.	¿En los respaldos de pago los predios, constan las autorizaciones del personal encargado?						
3	¿Se deja constancia de la recepción por escrito y con la firma del responsable del custodio?						
4	¿Se verifica que el documento que va ser entregado conteng los sellos respectivos?						
SUMAN			0	0			
CALIFICACION TOTAL = CT				0			
PONDERACION TOTAL = PT				0			
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT / PT \times 100$				#DIV/0!			
RIESGO de CONTROL: $RI = 100\% - NC\%$				#DIV/0!			
Grado de confianza del control interno:							
ALTO ( )		MODERADO ( )			BAJO ( )		
Comentarios adicionales:							
Responsable de la evaluación:							
Iniciales		Fecha		Firma			

**Gráfico N. 5:** Ejemplo de Matriz de Riesgo  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala



## **PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**

Estas pruebas consisten básicamente en recopilar todas las evidencias necesarias e identificar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales cabe mencionar que únicamente se realizarán las pruebas cumplimiento a los controles que aseguran la integridad de la información.

Podemos mencionar que dentro de los tipos de pruebas de cumplimiento tenemos a los Detalles- Indagación – Observación.

Al mencionar el detalle nos referimos básicamente a las características de los documentos que serán revisados, entre estas podemos mencionar las fechas; la secuencia numérica; la aprobación, la verificación cruzada, la inspección, el registro contable, etc.

En cuanto a la Indagación la podemos definir como un conjunto de preguntas que se realizan para obtener más detalles o evidencias.

Y finalmente la observación dependerá del control de prueba que se haya seleccionado este tipo de prueba nos ayuda a poder asegurarnos que los datos hayan sido ingresados en el sistema de procesamiento correctamente.

Las pruebas de cumplimiento también tienen una relación con las pruebas sustantivas es por eso que los directivos de las entidades del sector público evaluarán cada indicador de manera individual, además de la aplicación de pruebas de cumplimiento para la evaluación del componente ambiente control, y de igual manera el sistema que se maneja para el ingreso de la información y los procedimientos adoptados sobre el control, y así poder calificar el grado de riesgo en el que se está incurriendo.

## CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La Constitución de la República del Ecuador es la ley más importante que existe en nuestro país dentro de la política ecuatoriana, la actual supremacía de nuestra constitución define los poderes del Estado y define también la relación del Gobierno y los ciudadanos, menciona: (Asamblea Nacional, 2008)

“Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados serán públicas, y en ellas existirá la silla vacía que ocupará una representante o un representante ciudadano en función de los temas a tratarse, con el propósito de participar en su debate y en la toma de decisiones.”

Este párrafo establecido en la Constitución de la República, nos permite conocer, que todas las sesiones que se realicen dentro de un gobierno Autónomo Descentralizado, serán públicas, las mismas, que da la oportunidad a que un representante de la ciudadanía pueda asistir a la sesión y participar de ella.

### LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA, 2014

**El Artículo 1** establece que los recursos hídricos son parte del patrimonio natural del Estado y serán de su competencia exclusiva, la misma que se ejercerá concurrentemente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de conformidad con la Ley.

El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida, elemento vital de la naturaleza y fundamental para garantizar la soberanía alimentaria.

**El Artículo 4** manifiesta que esta ley se fundamenta en los siguientes principios:

- a) La integración de todas las aguas, sean estas, superficiales, subterráneas o atmosféricas, en el ciclo hidrológico con los ecosistemas;
- b) El agua, como recurso natural debe ser conservada y protegida mediante una gestión sostenible y sustentable, que garantice su permanencia y calidad;

- c) El agua, como bien de dominio público, es inalienable, imprescriptible e inembargable;
- d) El agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua;
- e) El acceso al agua es un derecho humano;
- f) El Estado garantiza el acceso equitativo al agua;
- g) El Estado garantiza la gestión integral, integrada y participativa del agua; y,
- h) La gestión del agua es pública o comunitaria.

**El Artículo 6** menciona que Se prohíbe toda forma de privatización del agua, por su trascendencia para la vida, la economía y el ambiente; por lo mismo esta no puede ser objeto de ningún acuerdo comercial, con gobierno, entidad multilateral o empresa privada nacional o extranjera.

Su gestión será exclusivamente pública o comunitaria. No se reconocerá ninguna forma de apropiación o de posesión individual o colectiva sobre el agua, cualquiera que sea su estado

**El Artículo 32** menciona que la gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. La gestión pública del agua comprende, de conformidad con lo previsto en esta Ley, la rectoría, formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de las infracciones así como la administración, operación, construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del Estado.

La gestión comunitaria la realizarán las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y juntas de organizaciones de usuarios del servicio, juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y

mantenimiento de infraestructura de la que se beneficien los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado.

**El Artículo 42** sobre la “Coordinación, Planificación y Control”.

**El Artículo 43** establece que las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua. Los requisitos y el procedimiento para la creación de nuevas juntas administradoras de agua potable se desarrollarán reglamentariamente por la Autoridad Única del Agua.

En el cantón donde el gobierno autónomo descentralizado municipal preste el servicio de manera directa o a través de una empresa pública de agua potable y esta cubra los servicios que por ley le corresponden, en toda su jurisdicción, no podrán constituirse juntas administradoras de agua potable y saneamiento.

Las juntas administradoras de agua potable y saneamiento, formarán parte del consejo de cuenca a través de sus representantes sectoriales, según lo establezca el Reglamento de la presente Ley.

**El Artículo 44** menciona que constituyen deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable comunitarias, los siguientes:

1. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua;
2. Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable;
3. Gestionar con los diferentes niveles de gobierno o de manera directa, la construcción y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad Única del Agua;

4. Participar con la Autoridad Única del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable, evitando su contaminación;
5. Remitir a la Autoridad Única del Agua la información anual relativa a su gestión así como todo tipo de información que les sea requerida;
6. La resolución de los conflictos que puedan existir entre sus miembros. En caso de que el conflicto no se pueda resolver internamente, la Autoridad Única del Agua decidirá sobre el mismo, en el ámbito de sus competencias; y,
7. Participar en los consejos de cuenca de conformidad con esta Ley.

**El Artículo 45.-** Prestación de servicios comunitarios del agua.

**El Artículo 46** establece que en la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable.

Para la conformación de una junta se requerirá la presentación de la solicitud a la Autoridad Única del Agua suscrita por al menos el 60% de las jefas o jefes de familia de la localidad susceptible a hacer uso del servicio comunitario de agua potable. La Autoridad Única del Agua autorizará el caudal que corresponda luego de la verificación respectiva, de conformidad con la Ley.

**El Artículo 49** menciona que la gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria. La gestión pública del agua comprende, de conformidad con lo previsto en esta Ley, la rectoría, formulación y ejecución de políticas, planificación, gestión integrada en cuencas hidrográficas, organización y regulación del régimen institucional del agua y control, conocimiento y sanción de las infracciones así como la administración, operación, construcción y mantenimiento de la infraestructura hídrica a cargo del Estado.

La gestión comunitaria la realizarán las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y juntas de organizaciones de usuarios del servicio, juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y

mantenimiento de infraestructura de la que se beneficien los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado.

**El Artículo 50** menciona que el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores del servicio de agua; sean estos públicos o comunitarios, mediante el apoyo a la gestión técnica, administrativa, ambiental y económica así como a la formación y cualificación permanente de los directivos y usuarios de estos sistemas.

**El artículo 57** menciona que el derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura.

Forma parte de este derecho el acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano.

El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho. El ejercicio del derecho humano al agua será sustentable, de manera que pueda ser ejercido por las futuras generaciones. La Autoridad Única del Agua definirá reservas de agua de calidad para el consumo humano de las presentes y futuras generaciones y será responsable de la ejecución de las políticas relacionadas con la efectividad del derecho humano al agua.

## **LEY DE COMUNAS**

**El artículo 5** menciona que la Comuna es una organización social asentada dentro de un territorio local, que está formada por personas que tienen intereses comunes, comparten una misma historia colectiva, costumbres, tradiciones, saberes, prácticas sociales y productivas y tienen un alto sentido de pertenencia grupal; para efectos de esta ley se entenderá como comuna todo centro poblado que no tenga la categoría de parroquia y que fuere conocido con el nombre de caserío, anejo, barrio, partido, parcialidad, palenque o cualquier otra designación.

El **artículo 26** menciona que las comunas participarán de los beneficios económicos que genere el aprovechamiento de los Recursos Naturales dentro de sus territorios para lo cual deberán establecer sus prioridades de inversión social, ambiental, económica, cultural y otros.

El **artículo 27** menciona el Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad y para garantizar la recuperación y revitalización de los saberes, conocimientos y prácticas asociadas

El Estado antes de otorgar concesiones, debe realizar estudios de impacto ambiental y social, realizados por entidades independientes y técnicas con el acompañamiento de las organizaciones representativas de las comunas que estén involucradas, y siempre que sean de beneficio para la comunidad.

**Art. 61.-** Son derechos y atribuciones de la presidenta o presidente de la Comuna:

Literal c.-Cumplir y hacer cumplir las disposiciones estatutarias y reglamentarias; así como las resoluciones de Asambleas Generales y del Gobierno Comunal

Literal k.- Organizar eventos de capacitación a favor de los miembros de la comuna;

## **LEY ORGÁNICA DE CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO**

Es importante mencionar que las Juntas Administradoras de Agua en el país se encuentran controlados externamente por la Contraloría General del Estado, organismo técnico y fiscalizador, encargado de velar por el buen uso de los recursos económicos que se generan en las mismas (aun cuando sean por autogestión, por cuotas de socios entre otros, aclarando siempre y cuando el pedido sea formulado por escrito por uno o varios socios de la misma).

Por este motivo las instituciones públicas deberán contar con un buen proceso y elementos de control en sus respectivas áreas como lo menciona La Ley Orgánica de Contraloría General del Estado (2004) en su artículo 9 establece que:

“El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado” (Contraloría General del Estado, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2004)

La Contraloría General del Estado es un ente regulador, la misma que se encarga de evaluar y velar si las condiciones establecidas, se están cumpliendo, esto ayudara a las instituciones a tener un correcto direccionamiento, así como el mejoramiento en la gestión de los sectores estratégicos y recursos públicos.

Es indispensable tener claro que los recursos considerados públicos serán todos los bienes y derechos que pertenecen al Estado y a las instituciones que lo componen, y serán responsables de su buen uso los administradores o representantes de las instituciones estatales que estén encargados del cuidado de los mismos según la Ley.

De igual manera esta ley actúa de manera fiscalizadora en las funciones de los dignatarios es así que en su art. 5 menciona las responsabilidades que cada uno de ellos tendrán dentro de las instituciones, así como la utilización de los recursos públicos que les hayan sido suministrados, además menciona la aplicación del control interno dentro de las instituciones y enfatiza que adoptando los elementos de control que manda la Ley, las instituciones logran alcanzar sus objetivos y tendrá como prioridad lograr que existan las condiciones suficientes y necesarias para que el control externo a cargo de la Contraloría General del Estado pueda ser ejecutado.

## **LEY ORGÁNICA DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

Actualmente el pago de tributos es una obligación que posee todo ecuatoriano o sociedad que se ajuste a lo que dispone la Ley, y para mejorar la administración tributaria es importante simplificar los mecanismos de control disminuyendo los costos administrativos y así obtener un excelente resultado a base de eficiencia recaudatoria en coordinación con su Organismo Rector el Servicio de Rentas Internas. Es así que estos mismos tributos en el caso de la Junta Administradora de Agua son los que se destinan para la ejecución de obras, servicios básicos etc.



La ley de régimen tributario interno en uno de sus artículos; nos da a conocer cómo se determina la base imponible, la misma que se deducirán los gastos que se efectúen para alcanzar, sostener y mejorar los ingresos de origen ecuatoriano que no estén exentos

Todas las entidades y organismos del sector público, por ningún motivo asumirán el pago del impuesto a la renta ni del aporte personal al IESS por sus trabajadores, funcionarios y empleados.

La LORTI, en su capítulo VI, establece que todos los estados financieros serán útiles para la presentación de las declaraciones de impuestos al Servicio de rentas Internas; así como también servirán para la presentación a la Superintendencia de Bancos y Seguros, y a la Superintendencia de Compañías.

Todas las entidades y organismos del sector público, para cualquier trámite que realicen, deben entender sobre la situación financiera de las empresas, para que así puedan exigir la presentación de los estados financieros.

Así mismo la Ley de Régimen Tributario interno en el capítulo III; presenta sus Exenciones, en el que da a conocer, que para la determinación del impuesto a la renta, se considera como exonerados los siguientes ingresos:

- Todas aquellas que sean obtenidos por las instituciones del Estado. Pero es importante destacar que todas las empresas del sector público, estarán sujetas al impuesto a la renta, las que sean distintas de las que ofrezcan servicios públicos.

## **MARCO TECNOLÓGICO**

Se acudirá a los beneficios que brinda el programa computacional Excel, pues la utilización de las plantillas electrónicas contribuyó para que este proyecto de investigación se enmarque en la elaboración de los formularios que requiere la Junta Administradora de Agua Potable; y que fue sobre:

- Del proceso contable
- Indicadores de gestión
- Formularios de ingreso y egreso de bodega de materiales e insumos en general.

- Control de inventarios
- Control y registro de socios (datos personales)
- Consumo del agua potable
- Cuotas que corresponde a cada socio
- Cuotas vencidas

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

Nivel de investigación:

Corresponde un nivel de investigación de carácter exploratorio pues permitió conocer la forma en que se desenvuelve la Junta Administradora de Agua Potable sin la presencia de estrategias financieras sobre la recuperación de la cartera vencida.

## **DISCUSION**

### **Estrategias Financieras de Recuperación de la cartera Vencida de la Junta Administradora del Agua Potable de la Parroquia Vinchoa Cantón Guaranda al 2018**

De acuerdo al análisis realizado a la información presupuestaria de la Junta Administradora de Agua de Vinchoa, se presenta en este cuadro de análisis los siguientes resultados:

Tabla No. 1 SOCIOS QUE PERTENECEN A LA JUNTA

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCION</b>
254	Socios

Fuente: Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa, Abril 2019  
Elaborado por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

### **Diagnóstico:**

El diagnóstico de la Junta Administradora de agua potable de Vinchoa se sintetiza en:

<b>ANTECEDENTES</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>
No dispone de un modelo de gestión integral	Modelo de gestión eficiente y menos costoso
Situación financiera, sin respaldos	Planes financieros
Descontrol de la cartera vencida	Estrategias financieras para recuperar la cartera vencida
Inexistencia de parámetros de evaluación de la presencia del socio en la Junta	Medición de la gestión realizada
Ausencia de plan de marketing	Plan de marketing

## **MÉTODOS:**

### **Inductivo**

Se partió desde el análisis de cada una de las actividades que se efectúan en la Junta Administradora hasta llegar al análisis de su integralidad (es decir, los resultados que se hayan alcanzado).

### **Deductivo**

Se analizó la Junta Administradora de Agua Potable como un todo, e irla describiendo en sus fases de operativización.

### **Histórico**

Desde la presencia de la Junta Administradora de Agua Potable y como ha ido evolucionando hasta la presente.

Universo:

Comprende todos los habitantes de Vinchoa

Población

Corresponde a todos cuantos pertenecen a la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa

Muestra

<b>MUESTRA: FÓRMULA Y CÁLCULO</b>	
<b>FORMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} pq}$	
<b>TAMAÑO DE LA POBLACION (N)=</b>	<b>254</b>
<b>PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>p</i> OCURRA=</b>	<b>0,5</b>
<b>PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>q</i> NO OCURRA=</b>	<b>0,5</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA (<i>alfa</i>)=</b>	<b>5%</b>
<b>MARGEN DE CONFIABILIDAD (Z)=</b>	<b>1,959964</b>
<b>ERROR MAXIMO PERMITIDO (E)=</b>	<b>0,05</b>
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA (n)=</b>	<b>153,1408</b>
<b>APROXIMADAMENTE=</b>	<b>153</b>

Elaborado por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda, Mayo 2019

Metodología:

Técnicas de recopilación de la información

Encuestas: Aplicarse a los usuarios que son un total de 153 socios,

Y entrevistas al Sr. Presidente y Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable.

Tabla No. 2 SOCIOS QUE ADEUDAN A LA JUNTA

<b>No. Orden</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>No. SOCIOS</b>
1	Socios que no adeudan	187
2	Socios que adeuda	67
Total		254

Fuente: Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa, Abril 2019  
Elaborado por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Tabla No. 3 VALORES DE SOCIOS QUE ADEUDAN A LA JUNTA A DICIEMBRE DEL 2018

No. Orden	DESCRIPCION	No. SOCIOS	CARTERA VENCIDA	% Cartera Vencida
1	Socios que no adeudan	187	76,84%	\$ 14.150,00
2	Socios que adeuda	67	23,16%	\$ 5.070,00
Total		254	100 %	\$ 19.220,00

Fuente: Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa, Abril 2019  
Elaborado por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Por tal motivo es indispensable realizar un análisis del control interno, para poder determinar de acuerdo a normas y leyes vigentes si están haciendo erogaciones conforme la legislación financiera, tributaria vigente en Ecuador al 2018, y si fuera este el caso, que se presente el sustento pertinente.

### **DETERMINACIÓN DE LAS ÁREAS MÁS SENSIBLES**

Luego de haber analizado la información presupuestaria (anotada en un libro (cuaderno) auxiliar de la Junta Administradora de Agua Vinchoa se ha logrado determinar la sensibilidad en dos áreas las cuales corresponden a:

- Ingresos – (de Recaudaciones – del Tesorero)
- Gastos – (del responsable de la dirección de la Junta)

Se debe tener en cuenta que en la actualidad los ingresos por recaudaciones deberán garantizar la correcta y eficiente operación de recaudación por venta del elemento líquido vital (agua) e integrar los recursos de la Junta en una cuenta única y lograr el cumplimiento de los objetivos.

Como es de conocimiento general, las leyes tributarias siempre están propensas a reformas por lo que resultaría muy importante saber si estas leyes y normas vigentes se están cumpliendo en su totalidad en la Junta ya que esto podría tener repercusiones positivas o negativas en cuanto a recaudaciones.

Es por eso que se propone incluir formatos de control, seguimiento y evaluación de la gestión que realiza la Junta en el área de Recaudaciones en el periodo 2018 y para lograr una eficiente evaluación en esta área se presenta una Matriz que

contribuirá a determinar el grado de cumplimiento y luego se analizara verificando cuanto recaudo en el periodo vs lo que debió haber recaudado de acuerdo a las Normas y leyes establecidas para finalmente poder conocer de la situación mejorada con la aplicación de estrategias financieras de recuperación de la cartera vencida.

<b>Área</b>	<b>Denominación</b>
	Venta de servicio agua
	Nuevas instalaciones y acometidas
<b>Recaudaciones</b>	Inscripción en el Registro de la Junta como socio.
	Venta de medidores y manguera
	Mano de obra desde la tubería principal hasta la acometida domiciliaria.
	Preparación del lugar donde va a instalarse la acometida.

**Tabla4:** Área sensible – Ordenador del Gasto - y sus Denominaciones (Directivo o Presidente)

<b>Área</b>	<b>Denominación</b>
	Presupuestación Inicial (según los ingresos previstos)
Presidente	Registro de cuentas
	Tesorería (cobros)

**Tabla 5:** Área sensible - Recaudaciones -y sus Denominaciones de Tesorería o de Caja

Debe anotarse la urgencia de disponer de un orgánico estructural que permita a quien ejerza la dirección de la misma, enfocarse a los lineamientos (que se sugieren):

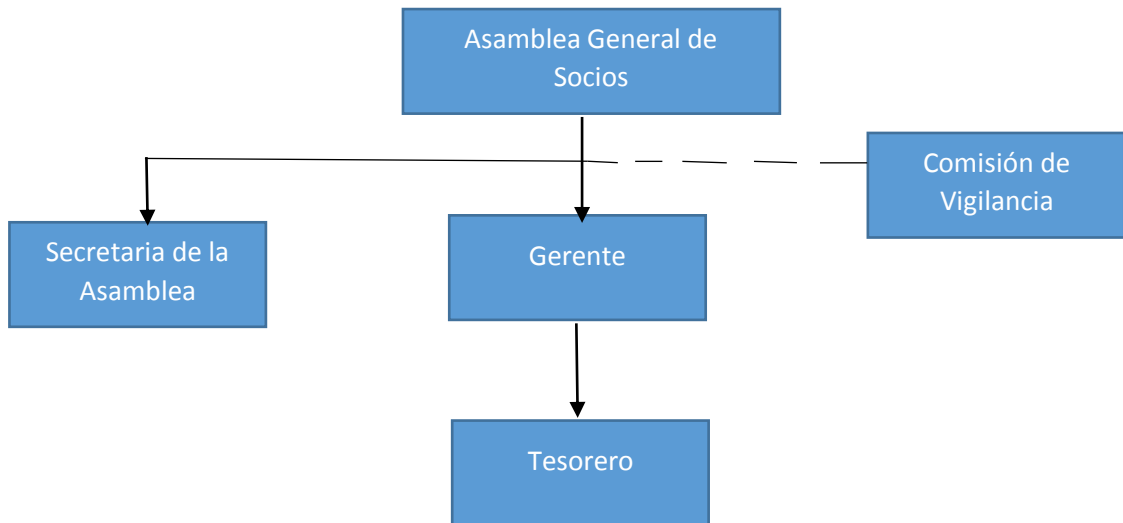


Grafico 6. Orgánico Estructural  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala

### ORGÁNICO FUNCIONAL:

**La Asamblea General** de socios, se encarga de elegir sus representantes, de vigilar, conocer la elaboración del presupuesto, sus ingresos y egresos sobre respaldos y justificativos pertinentes. Además debe tener un control sobre la ejecución contable del presupuesto, y tener en cuenta todo acto, registro contable, contrato, que no esté de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

**La Asamblea General** de socios nombrará un representante de la misma para que actúe en el Consejo de Vigilancia, sobre temas inherentes al buen manejo administrativo, contable, presupuestario, financiero y económico, a través del cual presentara informes respectivos cuando le sean solicitados por la Asamblea o por medio de esta el Gerente.

**El Gerente** ejecutará todas las disposiciones que sean emitidas por la Asamblea General de socios, durará dos años en su función pudiendo ser reelegido por una sola vez, y después de dos períodos. Su función será la de gerencia el presupuesto su ejecución, la de preparar planes, programas, proyectos para ser presentados a nivel interno de la Junta para su aprobación y posteriormente a otros entes externos.



**Secretaria:** de la Junta se encargará por disposición de la Asamblea General de socios, a llevar un control de todos los socios, con sus datos personales.

**Tesorero:** de la Junta será la de recaudar todos los cobros por servicio del agua, por otros conceptos como: venta de medidores, manguera, accesorios, mano de obra cuando sea requerido por el socio o socios, y en casos de pagos debidamente autorizados y justificados. También se encargara de cobrar deudas a socios que aún están pendientes de periodos anteriores y mantener un control de la cartera vencida que no sobrepase del 3% de la recaudación mensual.

## **CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL POR PARTE DE LOS TALENTOS HUMANOS QUE CUMPLEN FUNCIONES DELIMITADAS POR LA JUNTA**

La Junta debe conocer y ejecutar los controles internos bien enfocados a cada una de sus áreas, esto en su totalidad contribuirá a la gestión de la Junta.

A continuación se muestra una tabla en la que se da a conocer cómo deben manejarse en torno a los controles.

### Lineamientos de la Guía de Gestión para la Recuperación de la Cartera Vencida

La Guía de Gestión para la recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa está conformado por un conjunto de acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto se logrará mediante la aplicación eficiente del proceso administrativo.

La ejecución de la presente Guía de Gestión para la recuperación de la cartera vencida permitirá a la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa fortalecer los siguientes lineamientos:

Tabla No. 6

**Guía de gestión para recuperar la cartera vencida en la JAAP Vinchoa**

LINEAMIENTOS	ACTIVIDADES
Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficiente y eficaz.	Fortalecer los procesos que ejecuta la Junta Administradora de Agua Potable
Mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios	Fortalecer las capacidades y potencialidades de la directiva de la Junta de Agua Fomentar la planificación institucional Promover una campaña de concientización ciudadana
Establecer procedimientos de Seguimiento y Control de los procesos internos	Matriz para la Evaluación del desempeño Matriz para dar seguimiento a los problemas identificados en el análisis FODA Matriz para dar seguimiento a las actividades administrativas y operativas mensuales Matriz para establecer Indicadores de Gestión

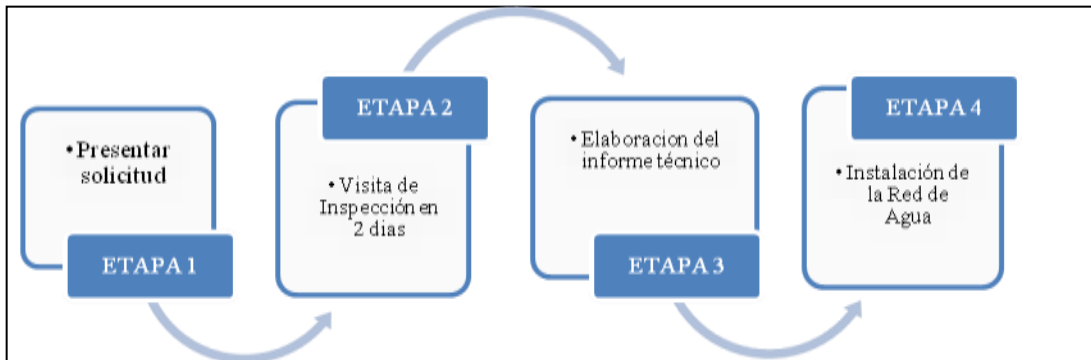
**Elaborado Por:** Ayala Gabriela y Villares Fernanda

**OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN, LOGRANDO UN TRABAJO MÁS EFICIENTE Y EFICAZ**

A continuación se presentan los procesos que deben aplicarse en la Junta Administradora de Agua Potable de Vinchoa, con la finalidad de que la ciudadanía conozca cómo y en qué tiempo se ejecutan.

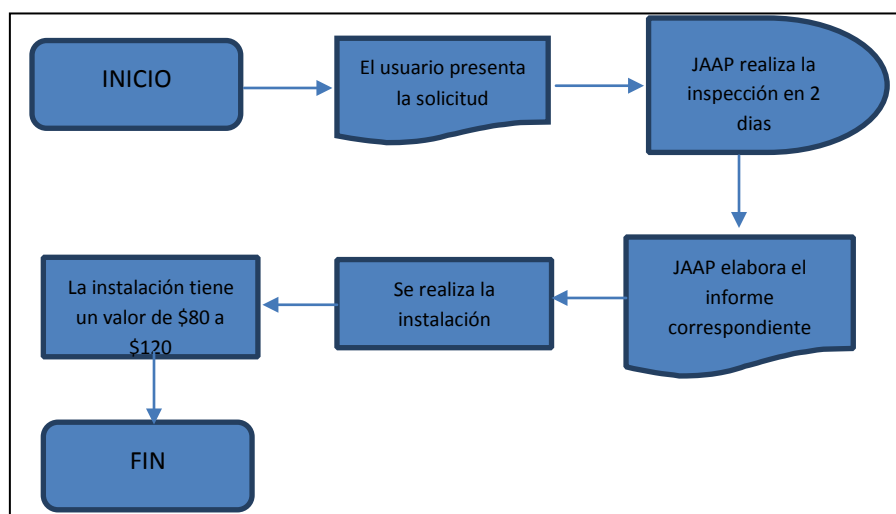
Grafico No. 7

### PROCESO PARA SOLICITAR UNA RED DE AGUA DOMICILIARIA.



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

### Grafico No. 8 FLUJOGRAMA DEL PROCESO

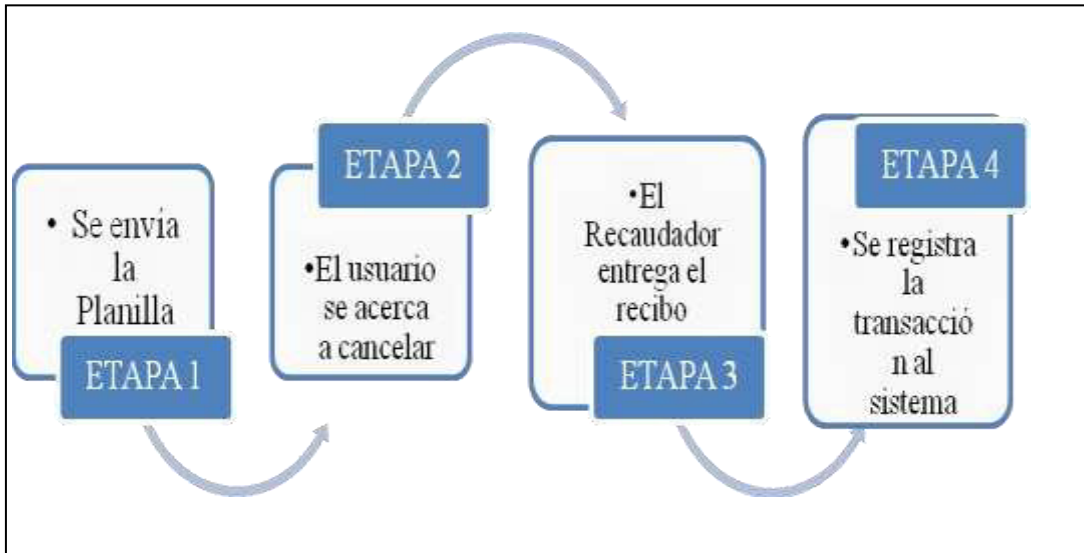


Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

El valor de la instalación debe ser de \$80 a \$120 dependiendo del caso. El usuario aporta con el 50% del valor, mientras que la Junta Administradora de Agua Potable se encarga del otro 50%.

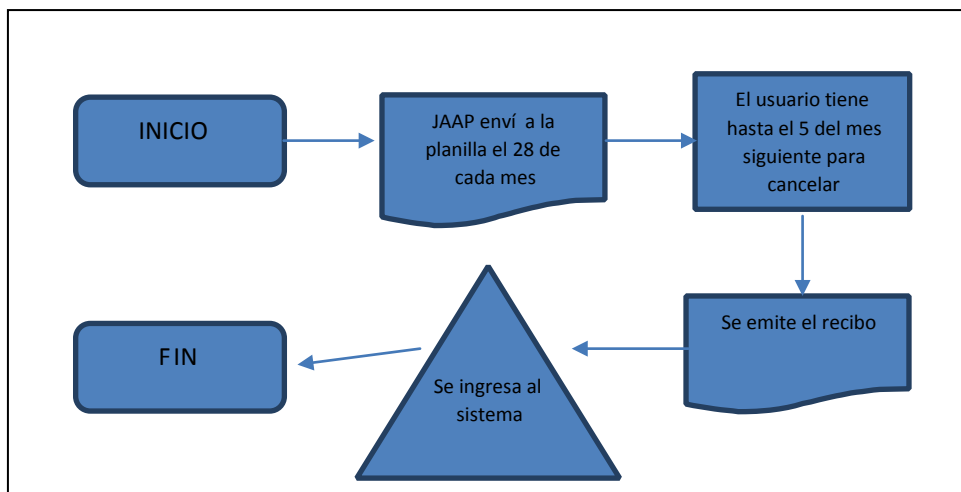
Grafico No.9

**PROCESO PARA EL COBRO DE LAS PLANILLAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.**



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

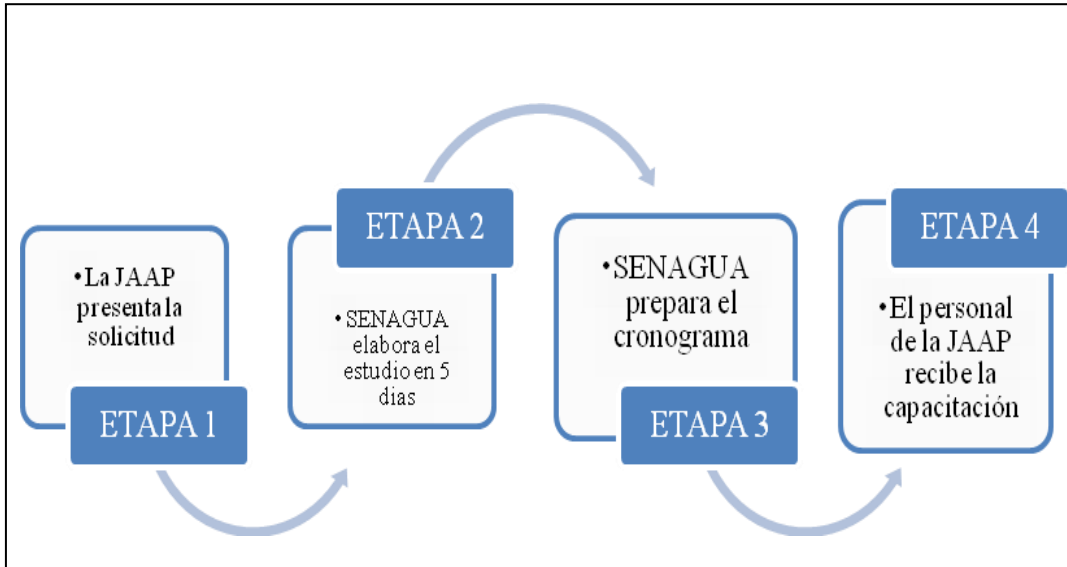
Grafico No 10 FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Grafico No.11

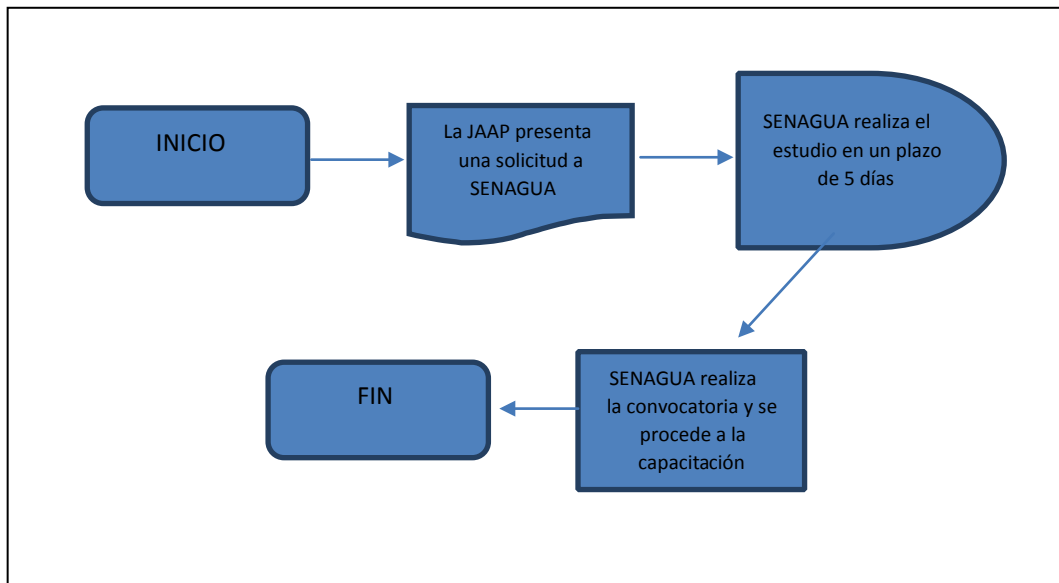
**PROCESO PARA SOLICITAR CAPACITACIONES ANTE SENAGUA.**



**Elaborado Por:** Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Grafico No. 12

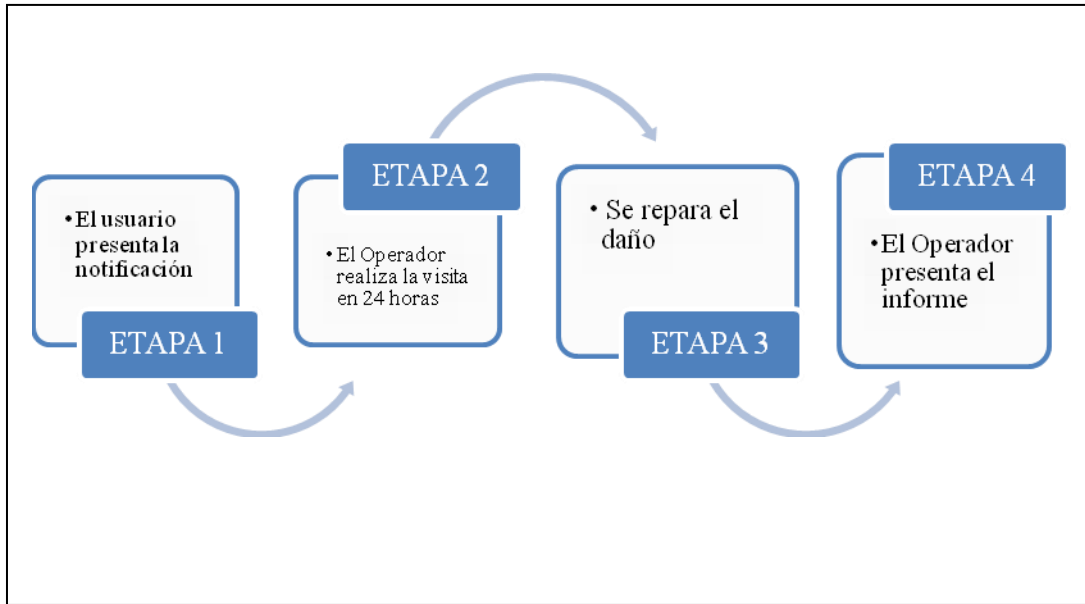
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO**



**Elaborado Por:** Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Grafico No. 13

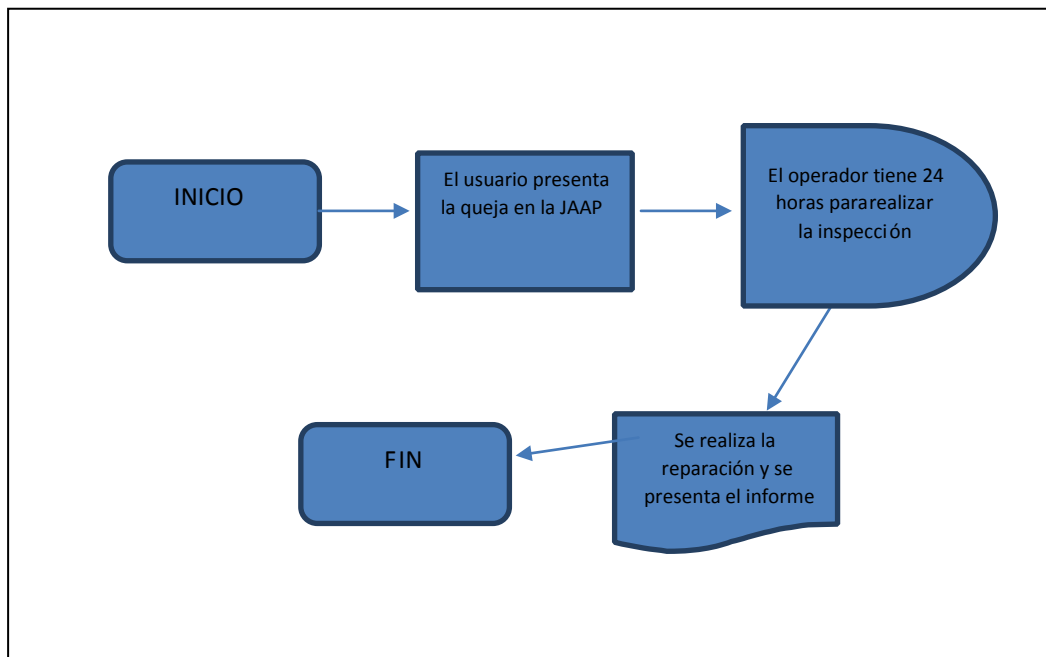
### PROCESO PARA SOLICITAR ARREGLOS DE TUBERÍAS DAÑADAS



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Grafico No. 14

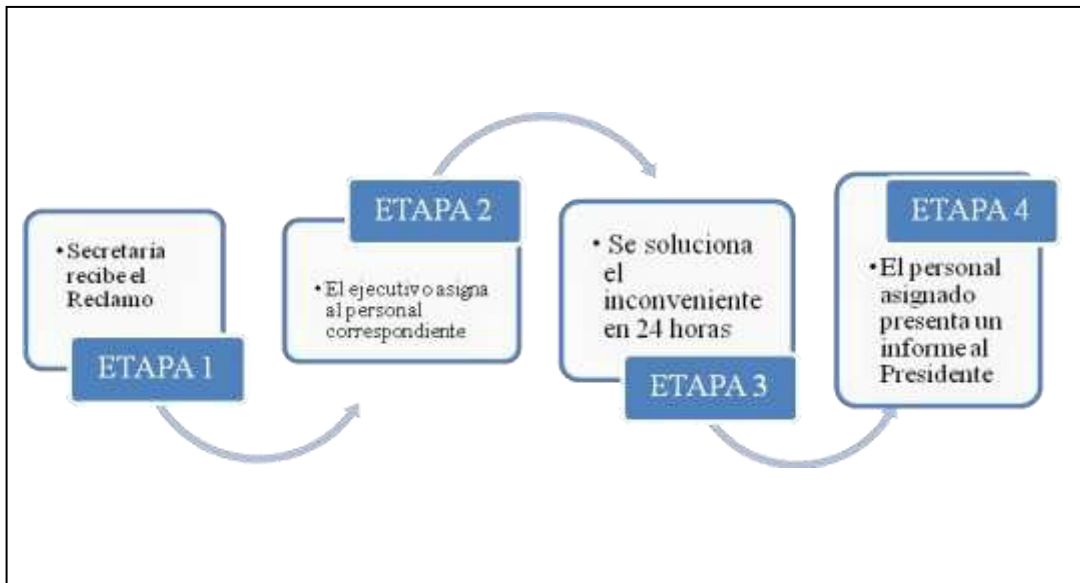
### FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Grafico No. 15

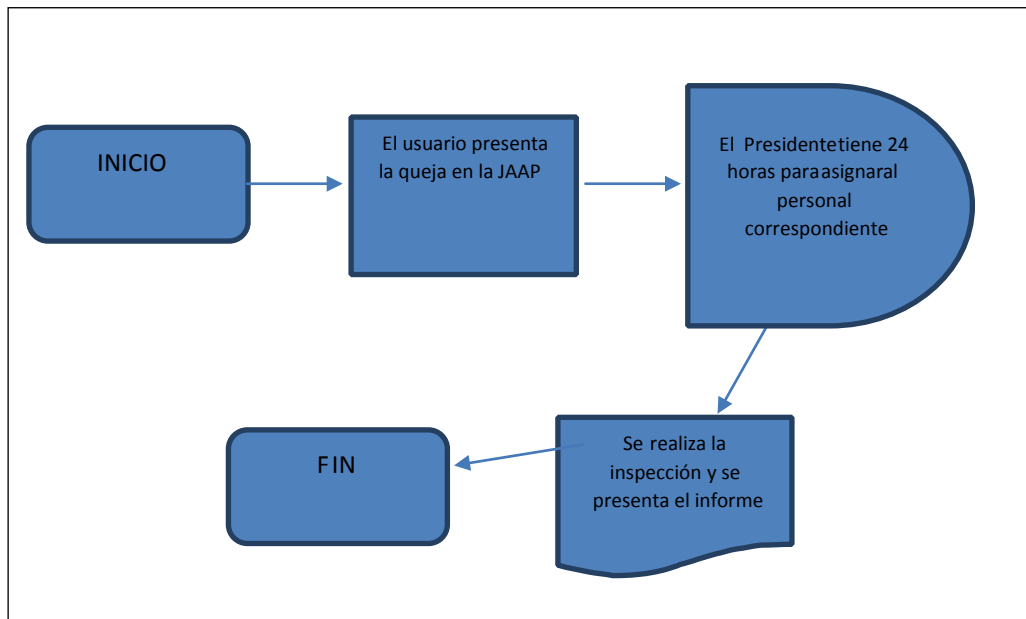
### PROCESO PARA REALIZAR RECLAMOS Y/O QUEJAS



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

Grafico No. 16

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda

## LINEAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE OFRECE A LOS USUARIOS

Para conseguir este objetivo es necesario cumplir con varias actividades. En primer lugar se debe fortalecer las capacidades y potencialidades de la directiva de la Junta de Agua Potable, mediante la implementación de un Plan de Capacitación. En segundo lugar se debe fomentar la planificación institucional, este objetivo se llevará a cabo mediante la realización de talleres y mesas de trabajo con el personal de la Junta Administradora de Agua Potable. Por último, es necesario diseñar una campaña de concientización ciudadana para recuperar la cartera vencida, esta actividad permite incrementar el presupuesto institucional.

Para ejecutar estas actividades se plantea el siguiente formato:

Tabla No. 7

INDICADOR	ACTIVIDAD	RECURSOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	Fortalecer las capacidades y potenciales de la directiva de la JAAP	Autogestión	Primer trimestre del 2019	Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable	1 año
<b>PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	Realizar talleres y mesas de trabajo con el personal de la JAAP	Autogestión	Primer trimestre del 2019	Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable	1 año
<b>CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN CIUDADANA</b>	Recuperar la cartera vencida	Autogestión	Primer trimestre del 2019	Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable	1 año

Elaborado Por: Ayala Gabriela y Villares Fernanda



**Tabla 8:** *Conocimiento de los procedimientos de control – Área Tesorería*

Área	Denominación	Controles
Recaudaciones		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cuenta con personal capacitado para su cobro Previos, permanentes y posteriores</li> <li>b) Verifican que los pagos del servicio estén clara y formalmente definidos</li> <li>c) Cuenta con tecnología disponible y automatización de cobros, y banco de datos para facilitar su registro.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Comprueban que se respetan las fechas límites establecidos para efectuar los cobros del servicio u otros trabajos que le compete realizarlo a la Junta.</li> <li>2. Posee personal que atiende los cobros, está debidamente actualizado sobre los cobros</li> <li>3. Verificar que se cobró a los socios, en las fechas determinadas.</li> <li>4. Comprobar que se entrega un soporte de pago, a los socios, cuando lo hace por servicio o por otro trabajo en su domicilio.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comprobar que anualmente se procese datos e informes sobre la base del cumplimiento de la Junta con pedidos de socios y estos a su vez han cumplido con los compromisos de pagos acordados en Asamblea General de Socios.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que la Junta disponga se realice la constatación física anual de los recursos que son de propiedad de los socios.</li> </ul>

Como se puede observar en la tabla anteriormente, se evidencia la necesidad de que los procesos de control interno sean aplicados en la Junta por medio de Tesorería o Recaudaciones.

Esto ocasionaría a la Junta que promueva un control para la mejora continua en el desarrollo de las actividades, reduciendo al máximo los riesgos de control de mayor impacto, por lo que es necesario que esta estructura de sus procesos sea conocida, abalizada y otorgada su apoyo y decisión política para la inmediata ejecución.

En cambio la falta de aplicación de controles, en esta área, generaría que la Junta caiga en riesgos de mayor importancia, tener un buen manejo del control interno ayuda a que se tenga un direccionamiento eficiente, ya que así se podrá evaluar cuál es la situación real de la institución.

### PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.

En este punto lo que se requiere necesariamente es que se pueda identificar el grado de riesgo que tienen las áreas seleccionadas, lo que nos ayudó a tener un enfoque sobre el grado de cumplimiento del control interno que la Junta está llevando a cabo, para así de esta manera poder implantar el grado de riesgo o el nivel de confianza en el área analizada.

Adicionalmente a esto elaboráramos una Matriz de Riesgo que consiste básicamente en una serie de preguntas que están orientadas a verificar el cumplimiento de las Normas de Control Interno por áreas, una vez analizado en grado de riesgo que contiene el área, se realizó un matriz sobre el enfoque de esta evaluación del control interno, en el que se argumenta la comprobación de sus controles y su cumplimiento, y finalmente se presenta un esquema bien definido de cómo debe manejarse el área seleccionada.

Para poder realizar todos estos pasos, nos fue necesario realizar 3 tipos de pruebas de cumplimiento que fueron:

- Detalle
- Indagación y;
- Observación

En el detalle debe basarse básicamente en la revisión de los documentos, tales como; secuencia de los comprobantes de pago, aprobaciones, y verificaciones de los mismos.

Sobre la indagación, se realizó un grupo de preguntas, que fueron establecidas en la matriz, de acuerdo a las áreas seleccionadas.

Y finalmente como observación, podemos mencionar que los controles que se están llevando a cabo, en la Junta de manera general, presentan un índice de riesgo.

Las estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida se sustentan como uno de los componentes del ciclo de conversión del efectivo es el periodo en que debe recuperarse la cartera vencida. Este periodo es la duración promedio de tiempo en que la Junta ha realizado la emisión de las planillas de cobro del servicio de agua a sus socios, hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la Junta. El periodo de cobro tiene dos partes: la primera parte es el tiempo que transcurre desde la emisión de las planillas hasta que el socio envía su pago (por cualquier vía financiera). La segunda parte es el tiempo que transcurre desde que el socio deudor (moroso) envía el pago para su cancelación hasta que la Junta recibe los fondos cobrados en su cuenta (por ventanilla o depósito en el banco).

El objetivo de las estrategias financieras es cobrarlas tan rápido como sea posible sin perder el cobro del servicio debido a que las estrategias (o técnicas) financieras de cobranza son muy agresivas. El logro de esta meta estratégicamente comprende:

1. Selección y estándares de cobro
2. Condiciones de crédito y,
3. Supervisión del crédito.

La primera consiste en la aplicación de varias técnicas para determinar que socio puede o debe recibir un tiempo perentorio para el pago del servicio. Este proceso implica evaluar la capacidad económica del socio y compararla con los estándares

de crédito de la Junta, es decir, los requisitos mínimos de esta para extender crédito al socio

La técnica más popular para la selección del crédito se denomina HRCDC, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito al socio. Debido al tiempo y a los gastos involucrados.

El HRCDC es:

**Historial** del socio solicitante del crédito por el consumo del agua.

**Reembolsar** el crédito de acuerdo su capacidad económica.

**Capital** sobre la deuda que puede adquirir el socio

**Disponible** que tiene el socio en liquidez, bienes que sustentan su crédito.

**Condiciones** existentes generales y específicas sobre la operación financiera que realice.

La aplicación de este estándar requiere necesariamente del aporte del análisis financiero por parte del Tesorero – Recaudador para que establezca límites y alcances que se debe otorgar al socio de la Junta,

En cuanto a las condiciones de crédito corresponden a los socios que tienen mayor tiempo en la Junta y no han cometido atrasos en sus pagos, por lo que ello les hace merecedores a recibir este beneficio.

Supervisión de crédito, el aspecto final que tiene la Junta debe considerar en la administración de las cuentas por cobrar es la supervisión del crédito. La supervisión del crédito es una revisión continua de las cuentas por cobrar de la Junta para determinar si los socios están pagando conforme a las condiciones del crédito establecidas. Si no están pagando a tiempo la supervisión del crédito advertirá a la **Junta del problema**.

Los pagos lentos para la Junta son costosos porque prolongan el periodo promedio de recuperación de la cartera vencida e incrementan la inversión de la Junta en las cuentas por cobrar.

Para conocer el tiempo en que debe pagar el crédito o tiempo de pago de una planilla en la Junta se debe aplicar la siguiente formula:

Total de planillas recabadas en el año / 365 días = promedio de planillas por día

Luego: El monto de la cartera vencida / promedio de planillas por día = # de días en que se debe otorgar el crédito o el tiempo en que el socio debe pagar la planilla. Otras estrategias financieras son la determinación de la edad de la cartera vencida por cobrar a los socios de la Junta.

Un calendario de vencimientos clasifica la cartera vencida en grupos, según el momento en que se generaron. Por lo general debe hacerse en forma mensual, regresando 3 o 4 meses. El calendario resultante indica los porcentajes del saldo total de la cartera vencida que han estado pendientes durante periodos específicos. El propósito del calendario de vencimientos es permitir a la Junta detectar los problemas. La forma y evaluación de un calendario de vencimientos se ilustra:

Tabla No. 9

Antigüedad de la planilla	Saldo pendiente de pago	% del saldo total pendiente
De 0 a 3 días	\$ 2412,81	47,59%
De 31 a 60 días	\$ 1191.96	23,51%
De 61 a 90 días	\$ 618.54	12,20%
De 91 a 120 días	\$ 561.25	11,07%
De 121 en adelante	\$ 285.44	5,63%
Totales al 31-Dic-2018	\$ 5070.00	100%

Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala

### **ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE COBRO A LOS SOCIOS:**

Se emplean diversas técnicas de cobro que varían desde cartas hasta acciones legales.

A medida que una cuenta se vence cada vez más, el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso.

A continuación se describe brevemente en el orden que se sigue por lo general en el proceso de cobro:

Tabla No. 10

Estrategias Financieras de cobro	FORMAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA
Cartas	Después de cierto número de días, la Junta envía una carta recordando al socio la cuenta vencida, si la cuenta no se paga en un periodo después que se envió esta carta, se envía una segunda con el contenido más exigente.
Llamadas telefónicas	Si las cartas no tienen éxito, se puede realizar una llamada telefónica para solicitar el pago inmediato. Si este tiene una excusa razonable se puede llegar a realizar arreglos de pago mediante periodos de tiempo prudenciales o extender el tiempo o periodos de pago.
Visitas personales	Esta estrategia de cobro es mucho más común a nivel de crédito de cobranza, también la emplean eficazmente los proveedores de varias empresas de la venta de productos. Siendo lo más efectivo pagar de inmediato.
Agencias de cobro	La Junta puede recurrir a una agencia de cobro legalmente constituida a la que se le puede remitir la cartera vencida o cuentas incobrables (según el calendario de vencimientos) y el abogado de cobranzas actuara de forma eficaz y eficiente. Los honorarios por este servicio serán los que fije el profesional, pero en ningún caso la Junta erogara de sus fondos, por el contrario la Junta recibirá 0,50 centavos de dólar por cada cuenta vencida.
Acción legal	La acción legal es el paso más severo y es una alternativa para la agencia de cobro o buffete de abogados. La acción legal directa no solo es costosa sino que puede llevar al deudor a la quiebra por cuanto deberá cancelar en su totalidad la deuda con la Junta, más costos honorarios y otros valores que demande su pago de manera inmediata.

Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala

## Referencias

- Asamblea Nacional, r. c. (20 de octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: GAeta Oficial, Registro Oficial No. 449.
- Auditorias, C. I. (12 de Junio de 2012). *google*. Obtenido de google: <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>
- Contraloria General del Estado. (12 de Abril de 2004). Ley Organica de la Contraloria General del Estado. *Ley Organica de la Contraloria General del Estado*. Quito, Pichincha, Ecuador: CGE-Ecuador,.
- Contraloria General del Estado. (14 de Diciembre de 2009). Normas de Control Interno. *Normas de Control Interno*. Quito, Pichincha, Ecuador: CG-Ecuador; Suplemento 300-04, 87.
- Contraloria General del Estado. (14 de Diciembre de 2009). Normas Tecnicas de Control Interno. *Normas Tecnicas de Control Interno*. Quito, Pichincha, Ecuador: CGE-Ecuador.
- Contraloria General del Estado. (14 de Diciembre de 2009). Normas Tecnicas de Control Interno. *Normas Tecnicas de Control Interno*. Quito, Pichincha, Ecuador: CGE-Ecuador.
- Contraloria General del Estado. (12 de Marzo de 2013). Normas de Control Interno. *Normas de Control Interno*. Quito, Pichincha, Ecuador: Organo de dfusion de la CGE-Ecuador.
- Contraloria, G. d. (25 de Mayo de 2013). *google*. Obtenido de google: [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
- ECO, F. (12 de mayo de 2014). *google*. Obtenido de google: <https://www.eco-finanzas.com/>
- Fred, D. (1994). *La Gerencia estrategica*. Lovaina: Legis.
- Gitman, L. y. (2012). *Principios de Administracion Financiera*. Mexico: Pearson.
- IMPO. (4 de Julio de 2007). *Google*. Obtenido de Google: [https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas\\_ctrl\\_interno.pdf](https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf)
- James C. Van Horne y John M. Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera*. Mexico: Pearson Prentice Hill.
- Julca, G. (2016). *Evaluacion de riesgos segun el Informe COSO en el servicio educacional Hogar y Salud de la Mision Sur Oriental del Peru año 2015*. Lima: Universidad Peruana Union.
- Lawrence J. Gitman, C. J. (2012). *Principios de administracion financiera*. Mexico: Pearson.

- Macagno. (4 de Febrero de 2018). *google*. Obtenido de google:  
[https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- Morales, A. (2018). *Evaluacion del Modelo COSO II en la Unidad de Compras de la Empresa Novicumpu*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Red global de conocimientos en Auditoria y Control Interno. (4 de Diciembre de 2017). *google*. Obtenido de google: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2867-actividades-de-control-segun-coso-iii>
- Reeve, W. (2005). *Contabilidad Financiera*. Buenos Aires: Thompson.
- Romero, X. (19 de Marzo de 2019). *google*. Obtenido de google:  
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ross, W. y. (2009). *Finanzas Corporativas*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ross, W. y. (2009). *Finanzas Corportivas*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Solorzano, P. (2007). *Los cinco componentes del Control Internio*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Van Horne, J. (2002). *Administracion Financiera*. Mexico: Pearson.
- Warren, R. y. (2005). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Rodriguez Thomson.



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE VINCHOA

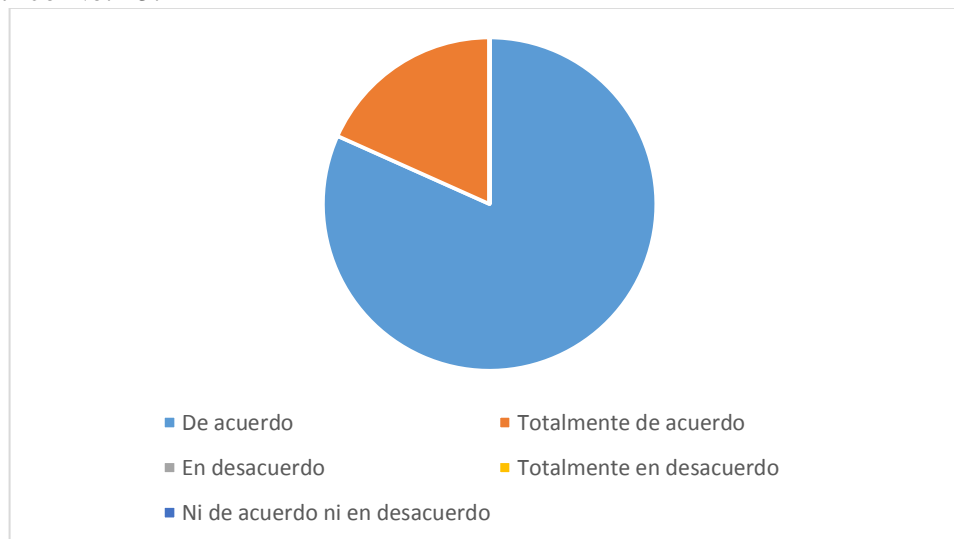
Tabla No. 10

¿Considera usted que las estrategias financieras apoyan a la gestión de la Junta?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	125	81,70%
Totalmente de acuerdo	28	18,30%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
TOTALES:	153	100%

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Gráfico No. 13.



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

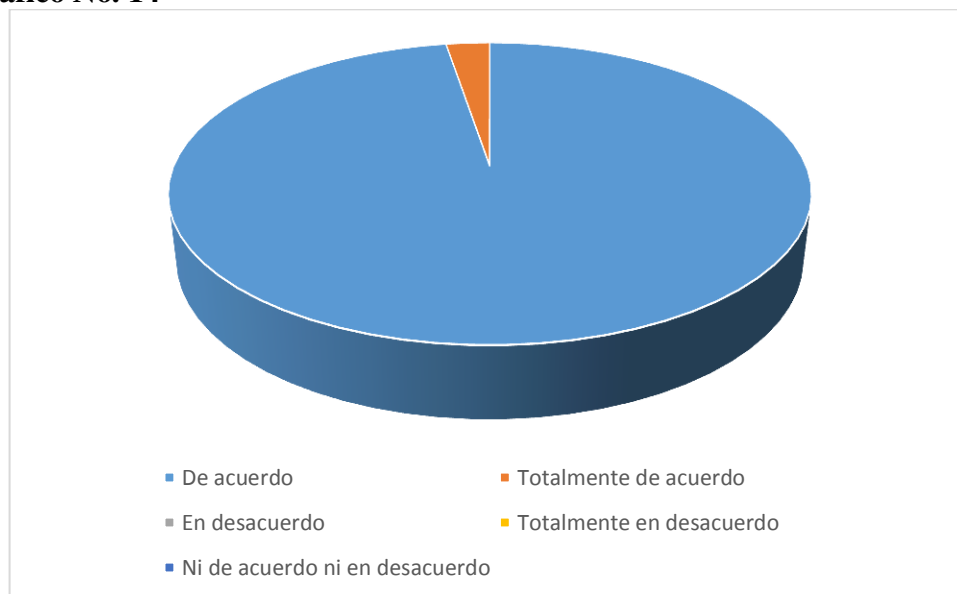
Se puede inferir que es dividida la posición de los encuestados, pues afirman cada uno su importancia al apoyo que brindan las estrategias financieras a la Junta y quienes hacen gestión para hacerlo de una manera más técnica y más real.

Tabla No.11 ¿Las estrategias financieras serán indicadores para alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades administrativas y financieras de la Junta?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	149	97,39%
Totalmente de acuerdo	4	2,61%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

**Grafico No. 14**



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### **Análisis e Interpretación**

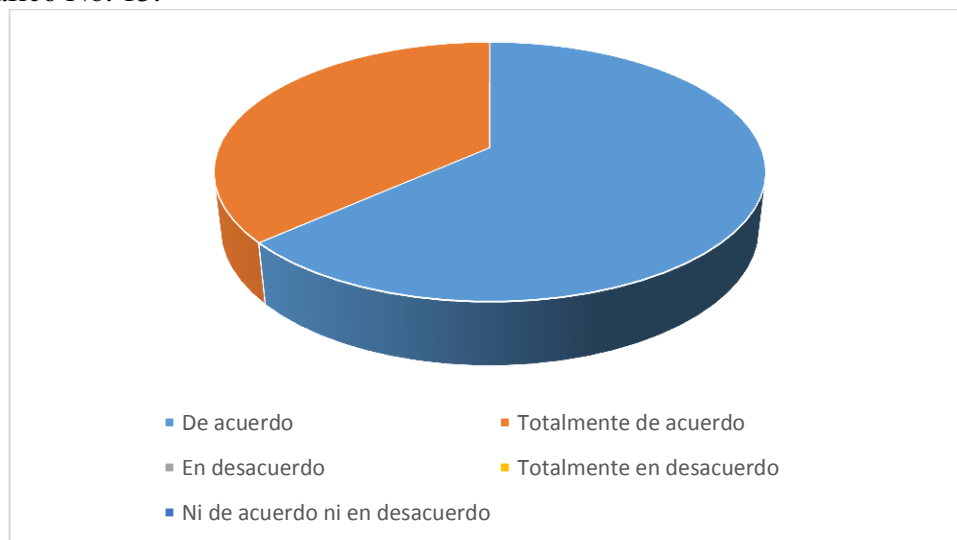
La respuesta es que están totalmente de acuerdo a considerar las estrategias financieras como indicadores y su aporte con respaldo de los principios de eficiencia y eficacia a todas las actividades que desarrolla la Junta Administradora para con sus socios, dando muestra de la trascendencia que ello implica en dicha organización demostrando mayor accesibilidad en su participación.

Tabla No.12 ¿Mediante las estrategias financieras se tomaran las decisiones más adecuadas?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	97	63,40%
Totalmente de acuerdo	56	36,60%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
TOTALES:	153	100%

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Gráfico No. 15.



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

Es dividida la respuesta pues no atribuyen en su máxima expresión que las estrategias financieras sean un factor indiscutible e imperativo en la toma de decisiones, con ello se establece claramente que existen otros tipos de factores también que se deben considerar a la hora de tomar el desafío correspondiente.

Tabla No. 13 ¿Las estrategias financieras permitirán una mejora en la administración de la Junta?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	86	56,21%
Totalmente de acuerdo	67	43,79%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
TOTALES:	153	100%

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 16



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

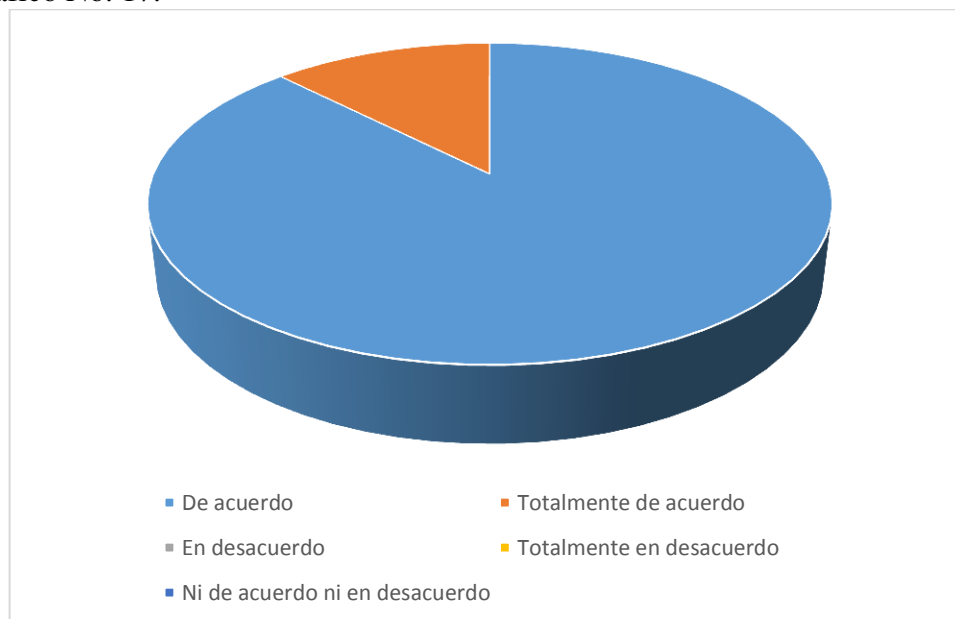
Aquí se infiere la magnanimidad que otorgan los encuestados al atribuirle en su totalidad a que la mejora en las actividades obedece a la presencia y ejecutabilidad de las estrategias financieras lo que hace pertinente al objeto de estudio que se está desarrollando.

Tabla No.14 ¿Cree usted que las estrategias financieras orientaran de mejor manera la administración de la Junta?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	134	87,58%
Totalmente de acuerdo	19	12,42%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 17.



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

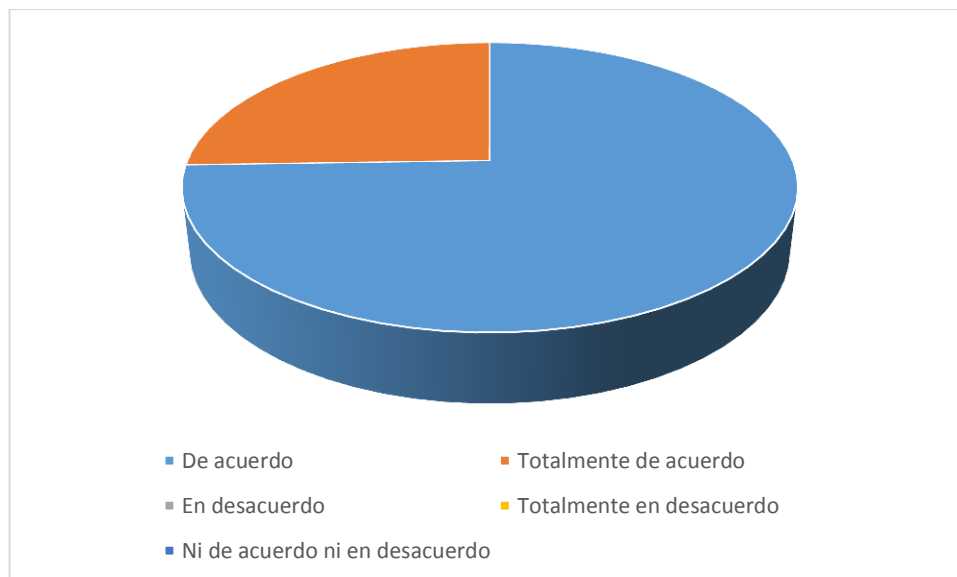
Los hacedores de la gestión en la Junta Administradora al ser consultados reafirman su posición en considerar a las estrategias financieras como una forma de apoyar en su orientación para canalizarla de mejor manera a la administración de la Junta.

Tabla No. 15¿Considera usted que la recuperación de la cartera vencida existente en la Junta es prioritario?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	114	74,51%
Totalmente de acuerdo	39	25,49%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
TOTALES:	153	100%

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 18.



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

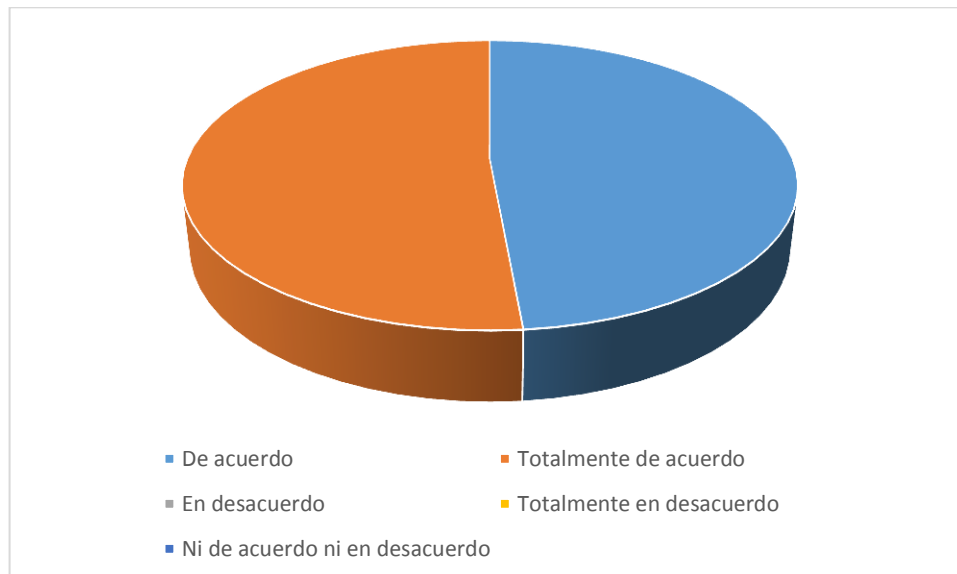
Los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo al considerar usted que la recuperación de la cartera vencida existente en la Junta es prioritario, toda vez que son los únicos ingresos que perciben y a través de los cuales se reinvierten en obras, mantenimiento, mejoras y otros aspectos inherentes de la Junta con sus socios y moradores.

Tabla No. 16¿De recuperarse la cartera vencida, la Junta emprendería en una mejora continua?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	84	54,90%
Totalmente de acuerdo	89	45,10%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 19



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

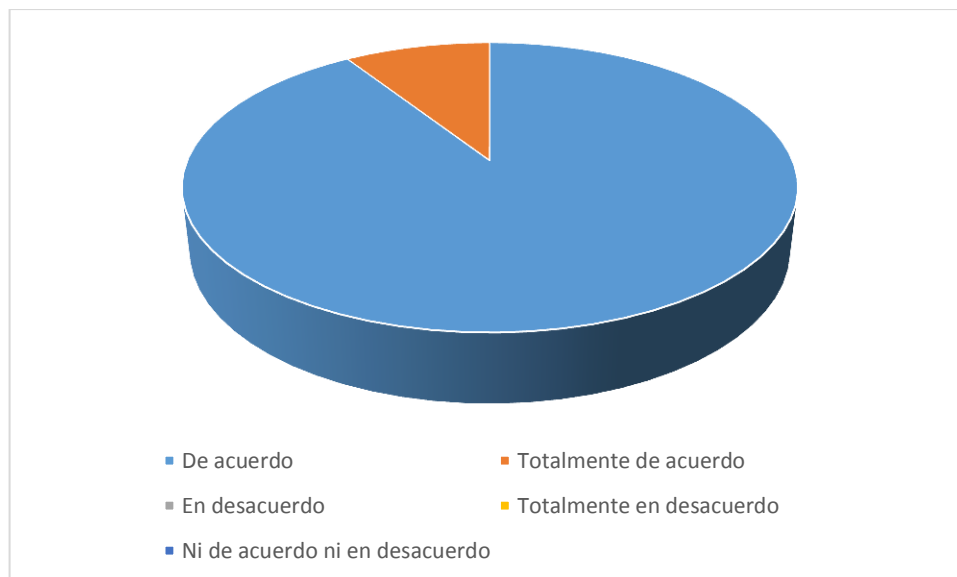
Los responsables de la Junta Administradora de Agua y en calidad de encuestados coinciden en estar totalmente de acuerdo en que de recuperarse la cartera vencida, la Junta emprendería en una mejora continua ante los innumerables pedidos de los socios y a través de estos la comunidad de Vinchoa en demandar mejoras como ampliación del agua, implementación de equipos para dotarle de calidad al agua y en ese sentido serán reinvertido la recuperación de la cartera vencida.

Tabla No. 17 ¿Puede indicarnos que la recuperación de la cartera vencida requiere de una pronta solución?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	139	90,95%
Totalmente de acuerdo	14	9,15%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 20.



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

Se infiere en esta respuesta que están totalmente de acuerdo en que la recuperación de la cartera vencida requiere de una pronta solución para el bienestar de la Junta, de los socios y por ende de sus familiares y con alcance aquellos otros moradores que reclaman la dotación del elemento líquido vital.

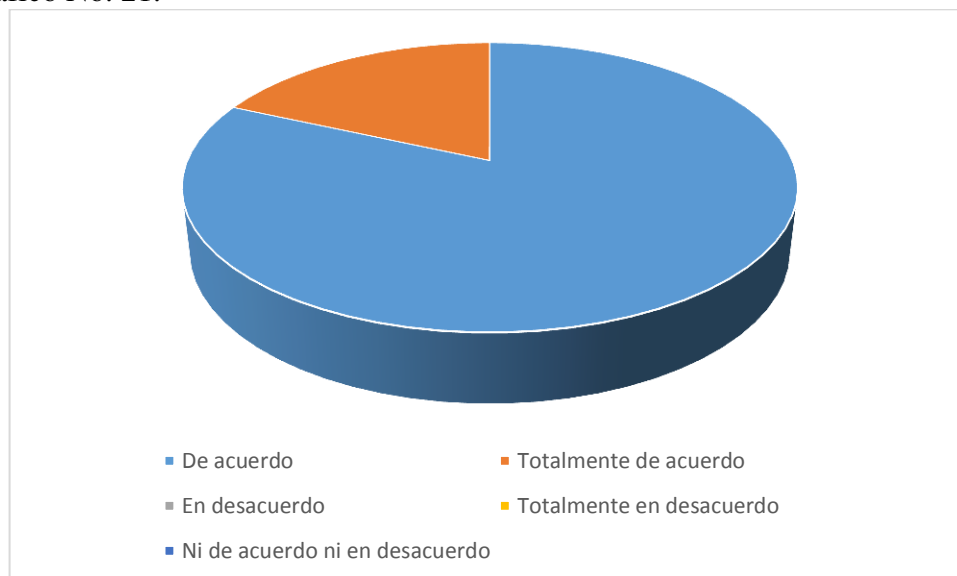


Tabla No. 18¿La recuperación de la cartera vencida validaría la administración de la Junta?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	125	81,70%
Totalmente de acuerdo	28	18,30%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 21.



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

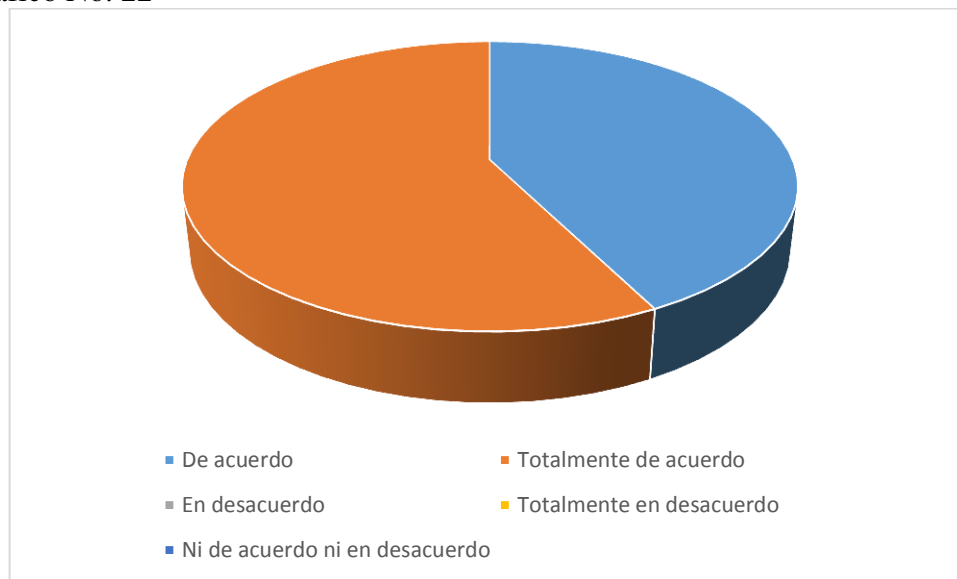
Es claro que están de acuerdo los encuestados al afirman que la recuperación de la cartera vencida validaría la administración de la Junta en los aspectos: administrativo, contable, financiero y económico y el soporte que darán a la sostenibilidad de la misma siempre y cuando todos cumplan con sus obligaciones para con la Junta.

Tabla No. 19 ¿Considera usted que la recuperación de la cartera vencida solventaría a la Junta realice mayor atención a pedidos de sus usuarios?

DESCRIPCIÓN	X	f
De acuerdo	65	42,48%
Totalmente de acuerdo	88	57,52%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
No de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

Grafico No. 22



Fuente: Socios de la Junta Administradora de Agua Potable, Vinchoa 2019  
Elaborado por: Fernanda Villares y Gabriela Ayala.

### Análisis e Interpretación

Se infiere por parte de la respuesta que dan los encuestados al pronunciarse unánimemente en la que la recuperación de la cartera vencida solventaría a la Junta en dar mayor atención a pedidos de sus usuarios, debido a que la población, sus edificaciones familiares y nuevos asentamientos demandan del elemento líquido vital para su subsistencia.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
ENTREVISTA APLICADA AL SR. PRESIDENTE DE LA  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA  
VINCHOA

Objetivo: Es recopilar información para la estructuración de un proyecto de investigación en la modalidad titulación sobre Estrategias financieras de recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda al 2018, por lo cual solicitamos que sus respuestas sean lo más objetivo posible.

**CUESTIONARIO:**

1 ¿Considera usted que las estrategias financieras apoyan a la gestión de la Junta?  
Estoy muy claro que esta herramienta financiera permitirá mejorar la gestión en la recaudación de valores de la Junta, sin embargo que se requiere la presencia de otro empleado que se dedique exclusivamente a esta labor.

2 ¿Las estrategias financieras serán indicadores para alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades administrativas y financieras de la Junta?  
Por supuesto que sí, conozco que cuando existan más apoyos financieros a la administración, se verá con mejor claridad y transparencia las obligaciones que tenemos cada uno con la Junta y por consiguiente con sus directivos.

3 ¿Mediante las estrategias financieras se tomaran las decisiones más adecuadas?  
Estoy muy de acuerdo con esta pregunta aun cuando no tengo claro algunos aspectos o términos del proyecto que ustedes realizan, sin embargo todo aporte es bien recibido por mi administración.

4 ¿Las estrategias financieras permitirán una mejora en la administración de la Junta?  
Que sea este documento y trabajo el inicial de otros que espero ustedes y la Universidad Estatal de Bolívar desarrollen en la Junta Administradora de Agua Potable en Vinchoa, ya que carecemos de personal técnico entendido en la parte financiera.

5 ¿Cree usted que las estrategias financieras orientaran de mejor manera la administración de la Junta?  
Por supuesto que sí, ustedes conocen que los aportes técnicos especialmente en el área financiera serán siempre bien recibidos para que administremos de mejor manera los valores económicos que son entregados por los socios de la Junta.

6 ¿Considera usted que la recuperación de la cartera vencida existente en la Junta es prioritario?

De no darse pronta solución a este problema, la administración actual no podrá dar mantenimiento a los grandes problemas que están pasando, pues al menos en estos momentos que estamos en época invernal, nuestro sistema podrá colapsar por la falta de limpieza por el lugar donde se canaliza el agua desde las fuentes de captación.

7 ¿De recuperarse la cartera vencida, la Junta emprendería en una mejora continua?

Estoy claro por cuanto mejoraremos nuestro conocimiento en la materia de finanzas, en contabilidad y en administración.

8 ¿Puede indicarnos que la recuperación de la cartera vencida requiere de una pronta solución?

La única solución es que el usuario pague con sus compromisos contraídos con la Junta, de cualquier manera, pero tomando en cuenta principalmente el estudio que ustedes tan acertadamente han realizado aquí en la Junta,

9 ¿La recuperación de la cartera vencida validaría la administración de la Junta?

Pondríamos en consideración de la Asamblea General de socios, de manera permanente nuestros informes como rendición de cuentas para que todos conozcan de cada una de las responsabilidades con la Junta.

10 ¿Considera usted que la recuperación de la cartera vencida solventaría a la Junta realice mayor atención a pedidos de sus usuarios?

Sería de manera inmediata y permanente.

Gracias su atención



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
ENTREVISTA APLICADA AL SR. TESORERO DE LA  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA  
VINCHOA

Objetivo: Es recopilar información para la estructuración de un proyecto de investigación en la modalidad titulación sobre Estrategias financieras de recuperación de la cartera vencida en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Vinchoa, cantón Guaranda al 2018, por lo cual solicitamos que sus respuestas sean lo más objetivo posible.

**CUESTIONARIO:**

1 ¿Considera usted que las estrategias financieras apoyan a la gestión de la Junta? Siempre y cuando estén relacionadas con la técnica financiera más adecuada para que el usuario no interpreta de manera equivocada.

2 ¿Las estrategias financieras serán indicadores para alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades administrativas y financieras de la Junta?  
Agradezco su interés en colaborar a la actual administración, siempre hemos planteado actuar sobre estos indicadores pero han manifestado que sea en otra ocasión.

3 ¿Mediante las estrategias financieras se tomaran las decisiones más adecuadas? Estoy completamente de acuerdo con ustedes como investigadoras, hoy el Presidente podrá actuar con mayor celeridad en los cobros que es lo que más afecta a la actual administración.

4 ¿Las estrategias financieras permitirán una mejora en la administración de la Junta?  
Conozco que existen algunas formas en que se puede contribuir a mejorar la administración, pero como ustedes lo presentan me es realmente más novedoso y más didáctico a fin de mejorar la gestión.

5 ¿Cree usted que las estrategias financieras orientaran de mejor manera la administración de la Junta?

6 ¿Considera usted que la recuperación de la cartera vencida existente en la Junta es prioritario?  
Si al Junta no recupera sus inversiones, es imposible que podamos seguir atendiendo de manera permanente los pedidos de los actuales socios y de otros nuevos socios que demandan del agua potable.

7 ¿De recuperarse la cartera vencida, la Junta emprendería en una mejora continua?

Sí, siempre y cuando dispongamos de este documento debidamente socializado por ustedes aquí en la Junta con la presencia de todos los socios para que conozcan como es la ciencia y su aporte a las organizaciones.

8 ¿Puede indicarnos que la recuperación de la cartera vencida requiere de una pronta solución?

La única solución es proceder a recuperar de cualquier manera los valores adeudados, pero como ustedes lo proponen considero desde la tesorería es la mejor alternativa y aquella es la más viable para el socio que adeuda.

9 ¿La recuperación de la cartera vencida validaría la administración de la Junta?

De acuerdo, puesto que una buena gestión se mide por los resultados alcanzados.

10 ¿Considera usted que la recuperación de la cartera vencida solventaría a la Junta realice mayor atención a pedidos de sus usuarios?

Solamente con liquidez en caja se puede mantener una buena administración, y con cero deudas.

Gracias su atención

Guaranda 03 de junio del 2019

### **CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO**

Yo **ING. JAVIER GARCÍA LOPEZ** director del proyecto de investigación certifico que las señoritas **ALCIRA FERNANDA VILLARES FLORES** y **MARIA GABRIELA AYALA GAVILANES** estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría CP dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de Investigación) han cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 3 de junio del 2019, del final del proyecto denominando **ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018** dando como resultado un 1% de coincidencia porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.



**ING. JAVIER GARCÍA LOPEZ**

**DIRECTOR**

Källförteckning Markeringar

Dokument [Informe Final 2 \(2\).docx \(D53376041\)](#)  
Inskickat 2019-06-03 15:57 (-05:00)

Mottagare [Jgarcia \(jgarcia@ueb.edu.ec\)](#)  
Meddelande [Informe Final de Villares Fernanda y Ayala Gabriela](#) [Visa hela meddelandet](#)

0% av det här ca 49 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i t

1% av det här ca 44 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i t skidor.

Document: TESS53.docx (D5337594)  
Inskickat: 2019-06-03 15:57 (-05:00)  
Mottagare: jgarcia.ueb@analysis.orkund.com  
Meddelande: Investigacion de Fernanda Villares y Gabriela Ayala [Visa hela meddelandet](#)

Document: TESS53.docx (D5337594)  
Inskickat: 2019-06-03 15:57 (-05:00)  
Mottagare: jgarcia.ueb@analysis.orkund.com  
Meddelande: Investigacion de Fernanda Villares y Gabriela Ayala [Visa hela meddelandet](#)

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA.  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.  
TITULO DEL TRABAJO  
ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018  
AUTORAS  
VILLARES FLORES ALCIRA FERNANDA AYALA GAVILANES MARIA GABRIELA  
Guaranda, Junio del 2019  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA CARRERA DE

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA.  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
C.P.  
TITULO DEL TRABAJO  
ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA  
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018

*Handwritten signature and date:*  
M. J. M. de Ochoa  
11/06/2019



★ JAG VILL TESTA URKUND BETA

Källförteckning Markeringar

Dokument	Rankning	Sökväg/Filnamn
Dokument <a href="#">TESISIS 3.docx (D53375996)</a>		
Inskickat 2019-06-03 15:56 (-05:00)		TESIS GM CAP1-2-3-4 (1).pdf
Inskickad av Jgarcia (jgarcia@ueb.edu.ec)		INFORME FINAL L.docx
Mottagare jgarcia.ueb@analysis.arkund.com		INFORME FINAL PROYECTO ITITUL
Meddelande Investigacion de Fernanda Villares y Gabriela Ayala <a href="#">Visa hela meddelandet</a>		<a href="https://archivo.consejo.org.ar/">https://archivo.consejo.org.ar/</a>
1% av det här ca: 44 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 2 st källor.		
		<a href="#">2096e0bb-3cac-475c-b3a9-f0a401</a>
		<a href="#">432656a0-d1ed-4e07-b778-ca5bf6</a>

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR PORTADA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.  
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
 C.P.  
 TITULO DEL TRABAJO  
 ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA  
 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA VINCHOA CANTÓN GUARANDA AL 2018

*1 de 1*  
*Ac. Jmibe Garcia L.*  
*0206/2019*

48% # 2 Aktív  TITULO DE BOLÍVAR / INFORME FIN... 48%

VILLARES FLORES ALCIRA FERNANDA AYALA GAVILANES MARÍA GABRIELA  
 Guaranda, Junio 2019.  
 UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C. P.