



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO ACTUAL DE RECAUDACIÓN  
DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PEDRO CARBO**

**Autora: Gabriela Elizabeth Magallanes Morán**

**Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Le dedico mi trabajo en primer lugar a Dios el ser supremo que me permitió que cada día tenga una razón para vivir, el que me ha dado fortaleza para salir adelante y enfrentar cada obstáculo que se han presentado en mi vida; por el logro y la meta que eh alcanzado, mis más grande sueño hecho realidad.

En segundo lugar a mis padres, Soraida Isabel Morán Salazar y Nixon Felipe Magallanes Bonoso, por enseñarme a perseverar mis objetivos y estar siempre a mis lados, por ser la mujer que ahora soy con grandes visiones y logros, mi triunfo es de ustedes, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, y valores inculcados a quien les debo toda la vida, por su amor incondicional.

A toda mi familia y a mis hermanos por su apoyo incondicional y especial a mi Abuela Esmely Emperatriz Salazar Holguín, por sus consejos y fortaleza de Ánimo.

A nuestro docente, gracias por sus enseñanzas, así como por su don de sabiduría que nos transmitió en el desarrollo de mi formación profesional, y por haberme guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

Magallanes Morán Gabriela Elizabeth.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente le Agradezco a Dios por su bendición, por llegar hasta donde eh llegado, y quien me hizo una mujer valiente por el sueño anhelado.

A mis padres que con su amor y trabajo me educaron y apoyaron en toda mi formación profesional.

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología, Autoridades y Docentes por brindarme sus conocimientos.

Al Ing. Gabriela Martínez Gerente General de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo por la gran Apertura que me ha brindado para la realización de la presente investigación, dotándome la información necesaria para el desarrollo de mi proyecto.

A todos los que forman parte de cada departamento de la Emapapc-ep que han contribuido con sus conocimientos y años de experiencias.

Son muchas las personas que han formado parte de mi formación profesional, Gracias a César Augusto Plúas Holguín por su apoyo incondicional a toda mi Familia y Amistades que con sus consejos y ánimo y compañía en los momentos más Difíciles de mi vida, han estado sin importar la distancia quiero darles las gracias por todo lo que me ha brindado y por sus buenos Deseos.

Magallanes Morán Gabriela Elizabeth.



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Auditoría Operativa al proceso actual de recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo** y problema de investigación: **¿Cómo el proceso actual de recaudación afecta a la cartera vencida por concepto de planilla de agua potable de la empresa Municipal de agua potable y Alcantarillado ubicado en el cantón Pedro Carbo, Provincia del Guayas, periodo fiscal 2018?,** presentado por Magallanes Morán Gabriela Elizabeth como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

**Magallanes Morán Gabriela Elizabeth    PHD. Elena Tolozano Benites**



## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Magallanes Morán Gabriela Elizabeth en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Auditoría Operativa al Proceso Actual de Recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo**", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Magallanes Morán Gabriela Elizabeth

---

Nombre y Apellidos de la Autora  
No. de cédula: 0921745378

Gabriela E. Magallanes Morán

Firma



Factura: 001-002-000021746



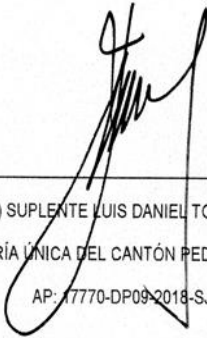
20190914000D00167

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190914000D00167**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE LUIS DANIEL TORRES NARANJO de la NOTARÍA ÚNICA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 17770-DP09-2018-SJ, comparece(n) GABRIELA ELIZABETH MAGALLANES MORAN portador(a) de CÉDULA 0921745378 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en PEDRO CARBO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. PEDRO CARBO, a 2 DE FEBRERO DEL 2019, (13:15).

*Gabriela E. Magallanes Morán*  
GABRIELA ELIZABETH MAGALLANES MORAN  
CÉDULA: 0921745378



  
NOTARIO(A) SUPLENTE LUIS DANIEL TORRES NARANJO  
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN PEDRO CARBO  
AP: 17770-DP09-2018-SJ



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0921745378

Nombres del ciudadano: MAGALLANES MORAN GABRIELA ELIZABETH

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

Fecha de nacimiento: 19 DE MAYO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MAGALLANES BONOSO NIXON FELIPE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MORAN SALAZAR SORAIDA ISABEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 12 DE NOVIEMBRE DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE



Gabriela B. Magallanes Morán

Información certificada a la fecha: 2 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: ADELA PATRICIA LOPEZ VILLEGAS - GUAYAS-PEDRO CARBO-NT 1 - GUAYAS - PEDRO CARBO



N° de certificado: 193-194-80098



193-194-80098

Ldo. Vicente Taiano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente




La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a [enlinea@registrocivil.gob.ec](mailto:enlinea@registrocivil.gob.ec)

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 092174537-8

APellidos y Nombres: MAGALLANES MORAN GABRIELA ELIZABETH  
Lugar de Nacimiento: GUAYAS  
Fecha de Nacimiento: 1994-05-19  
Nacionalidad: ECUATORIANA  
Sexo: F  
Estado Civil: SOLTERO



INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO ESTUDIANTE A1133A 12

APellidos y Nombres del Padre: MAGALLANES BONOSO NIXON FELIPE  
APellidos y Nombres de la Madre: MORAN SALAZAR SORADA ISABEL

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2015-11-12  
Fecha de Expiración: 2025-11-12

Gabriela E. Magallanes Morán




CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

002 JUNTA No. 002 - 123 NÚMERO 0921745378 CÉDULA

MAGALLANES MORAN GABRIELA ELIZABETH

GUAYAS PROVINCIA PEDRO CARBO CANTÓN VALLE DE LA VIRGEN PARROQUIA



REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO AGREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Mayerlin Magallanes



BOY FE: QUE LA FOTOCOPIA QUE PRECEDE  
ESTA CONFORMA CON SU ORIGINAL QUE SE  
ME EXHIBIÓ:  
PEDRO CARBO, - 2 FEB 2019

*Ab. Luis Torres Naranjo*  
NOTARIO SUPLENTE  
CANTÓN PEDRO CARBO



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Auditoría operativa al proceso actual de recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo.

**Autora:** Magallanes Morán Gabriela Elizabeth

**Tutora:** PHD. Elena Tolozano Benites

**Resumen**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pedro Carbo, presenta falencias en el proceso de recaudación, lo que afecta la cartera vencida por concepto de planillas de agua potable. El propósito del estudio estuvo enfocado a realizar una auditoría operativa a los procesos actuales de recaudación para determinar cómo afectan a la cartera vencida de dicha empresa. En el marco se fundamenta todo lo relacionado con la auditoría operativa orientada hacia la cartera vencida. En el marco metodológico se utilizaron los tipos de investigación descriptiva, operativa y Correlacional, las técnicas que se aplicaron fundamentalmente fueron la observación y el análisis documental. Entre los hallazgos más relevantes estuvo el incremento de cartera vencida, inapropiado procesamiento de control en el área de recaudación, incremento de cuentas por cobrar, falta de liquidez para realizar nuevos proyectos, Los beneficiarios del presente estudio fue la comunidad del cantón Pedro Carbo.

CARTERAS VENCIDAS

CONTROL

RENDIMIENTO



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADEMICA DE EDUCACION COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**TEMA:**

Auditoría operativa al proceso actual de recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo.

**Autora:** Magallanes Morán Gabriela Elizabeth

**Tutora:** PhD. Elena Tolozano Benites

**Abstract**

The Municipal Company of Drinking Water and Sewerage of the Canton Pedro Carbo, presents shortcomings in the process of collection, which affects the past due portfolio for concept of potable water. The purpose of the study was focused on performing an operational audit of the current collection processes to determine how they affect the past due portfolio of said company. In the framework, everything related to the operational audit is based on the past due portfolio. In the methodological framework the types of descriptive, operative and Correlational research were used, the techniques that were applied mainly were the observation and the documentary analysis. Among the most relevant findings was the increase in past due loans, improper control processing in the collection area, increase in accounts receivable, lack of liquidity to carry out new projects, The beneficiaries of the present study was the community of the Pedro Carbo canton.

VENCIDAL WALLETS

CONTROL

PERFORMANCE

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Índice de cuadros.....	xv

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivos general.....	4
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÒRICO

##### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	11

FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	35
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	41
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	43
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44

**CAPÍTULO IV  
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	52
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	66
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Oficinas de Emapac-pc.....	35
Figura 2: Estructura organizativa.....	39
Figura 3: Mapa político del cantón Pedro Carbo.....	40
Figura 4: Tipos de investigación.....	42
Figura 5: Técnica de investigación.....	44
Figura 6: Flujograma para el proceso de cobranza.....	46
Figura 7: Fases de la auditoría.....	52

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1:	
Análisis foda.....	38
Cuadro 2:	
Población.....	43
Cuadro 3:	
Cobranza política general.....	47
Cuadro 4:	
Proceso de cobranza.....	48
Cuadro 5:	
Responsables de auditoría operativa.....	53
Cuadro 6:	
Probabilidad de ocurrencia de riesgos.....	56
Cuadro 7:	
Valoración de impacto.....	57
Cuadro 8:	
Impacto y análisis de facturación y cobranza.....	58
Cuadro 9:	
Impacto financiero.....	59

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Hoy en día se ha mostrado que las empresas requieren optar a los procesos de las actividades con la finalidad de analizar, recopilar la información, y determinar si esos procedimientos han sido implementados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos y verificar todos aquellos movimientos u operaciones que se realizan en un departamento específico. (Lorenzo, 2011)

La auditoría pretende descubrir los fraudes y proteger las operaciones dentro de las empresas, teniendo como fin primordial la vigilancia personal de las actividades, ya que las empresas existen varios departamentos empleados responsables de la variedad de sus actividades, que les permite tener un análisis y mejorar la operatividad y aumentar sus beneficios garantizando la información suministrada por la empresa. (Orozco, 2010)

Y unos de los graves problemas que padecen las entidades autónomas es el poco ingreso; es decir que se autofinancian con sus propios recursos, y el adquirido por prestaciones, lo cual hace que tenga muchas falencias y una de ella es el problema que surgieron en el periodo 2017, hasta la actualidad donde las recaudaciones que se hacía mensualmente, no ingresaba a su totalidad, la misma que se han encontrado errores; provocando que los procesos de recaudación se retrasen y se incrementen la cartera vencida, lo cual evidencio un deficiente control de recaudación, por concepto de planilla de agua.



Sin lugar a duda sus administradores no han realizado una auditoría operativa a los procesos actuales de recaudación, para determinar cómo afecta a la cartera vencida de la Empresa Municipalidad del cantón Pedro Carbo Emapapc-ep, el cual ayuda evaluar y detectar errores irregularidades que puede tener la entidad pública, debido a los problemas y acontecimientos.

Emapapc-ep, es una entidad pública debidamente estructurada de vital importancia para la comunidad carbense, que opera con financiamientos propios y el adquirido por prestaciones para nuevos proyectos, sin embargo la falta de un control adecuado dentro del departamento de recaudación, ha originado graves problemas por tal motivo, me permite realizar una auditora operativa al proceso actual de recaudación de la empresa municipal del cantón Pedro Carbo, para diagnosticar el estado actual y por ende ofrecer solución, y ayudar al logro de una mejor en el futuro.

El problema como situación puntual, se encuentra en el Cantón Pedro Carbo, en las calles: Av. 9 de octubre entre Leopoldo gordon y 24 de mayo, donde se encuentra la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo sus operaciones el 01 de abril del 2010, siendo publicada en el registro oficial otorgándosele n.- 230, el miércoles 07 de julio del 2010 e independizándose el 7 de julio del 2012. Por ende, la gestión administrativa tiene muchas falencias ya que el personal no se encuentra bien distribuidos en el área de recaudación y capacitado en sus funciones. Ocasionando que la cartera vencida se incremente ya que debido a la inconformidad de los usuarios estos no realizan sus pagos oportunos ocasionando inestabilidad en la empresa de agua.

### **Situación conflicto**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo, es una entidad que se rige por sus estatutos, su función es proveer del servicio de agua potable y alcantarillado, su principal

problema que presenta la empresa es no poder recaudar las facturaciones a partir de un mes de deuda, provocando que los procesos se retrasen, y se incrementen sus planillas por cobrar. Lo anterior ocasiona que la cartera vencida se incremente, debido a la inconformidad de los usuarios, razón por la que no realizan sus pagos oportunos ocasionando inestabilidad en la empresa de agua. Unido a lo anterior el departamento de comercialización emite los listados de corte de usuarios morosos y la sección de coactivas y cobranzas realizan las citaciones y juicios y se encargan de verificar el corte de las cuentas; pero actualmente no lo pueden realizar de manera total. Las falencias detalladas justifica el indagar la existencia de un inapropiado procesamiento de información en el área de recaudación, cabe citar que es una empresa autónoma y se autofinancia con sus propios recursos, de no lograr el valor total de la facturación la empresa no estará en la capacidad de compensar sus obligaciones y dar cumplimientos a nuevos proyectos.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Auditoría

**Área:** Proceso de recaudación

**Aspecto:** Cartera vencida

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Pedro Carbo

**Periodo:** 2018

### **Formulación del problema de investigación**

¿Cómo el proceso actual de recaudación afecta a la cartera vencida por concepto de planilla de agua potable de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado ubicada en el cantón Pedro Carbo, provincia del Guayas, periodo fiscal 2018?

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Proceso de recaudación.

**Variable dependiente:** Cartera vencida.

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.-** El siguiente es un análisis realizado dentro de un tiempo determinado como es en el periodo 2018 en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo ubicado en las calles: Av. 9 de octubre entre 24 de mayo y Leopoldo gordon.

**Evidente.-** Las recaudaciones de planillas de agua potable muestran claramente una disminución en el pago lo que genera problemas la empresa que necesita poder financiar nuevos proyectos.

**Factible.-** Se llega a la oportuna necesidad de realizar una auditoría operativa para verificar la situación actual del tipo de sistema de cobro utilizado.

**Relevante.-** La relevancia radica en mejorar la recaudación de planillas que el usuario se sienta comprometido y realice sus pagos respectivos a tiempo.

**Contextual.-** La problemática a estudiar está relacionada a la práctica social del estudio de los manejos y procesamientos que estos sean más eficientes y que den los resultados esperados.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Realizar una auditoría operativa a los procesos actuales de recaudación para determinar cómo afectan a la cartera vencida de la Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado Del cantón Pedro Carbo- Emapa-pc.

### **Objetivos específicos:**

1. Fundamentar desde la teoría de la auditoría operativa los procesos de recaudación y la relación con la cartera vencida.
2. Diagnosticar el estado actual a los procesos de recaudación, mediante una auditoría operativa de la empresa Emapa-pc.
3. Presentar el informe de la realización de auditoría operativa a los procesos de recaudación de la Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado Del cantón Pedro Carbo Emapa-pc.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La auditoría operativa fluye a una precisión de calcular las disposiciones o resoluciones acogidas por las instituciones, permitiéndonos analizar, perfeccionar, e informar los sucesos que pueden tener las instituciones, dándonos como resultados mejorar y optimizar sus operaciones a fin de lograr la competitividad y éxito deseado institucionalmente dando un mejoramiento y optimizando sus operaciones a fin de que una entidad pueda ser competitiva en el campo financiero.

Las entidades públicas son de suma importancia para toda la comunidad, condicionalmente cuenta con características propias que la diferencia en cualquier otra actividad económica, como es estructuración, planificación e importancia al momento de brindar apoyo hacia sus usuarios en este caso Emapa-pc dota de líquido vital a sus tres parroquias: Pedro Carbo, Valle de la Virgen y Sabanilla, cuenta con el servicio, pero sigue siendo una prestación insuficiente los cuales los ciudadanos reciben del servicio dos o tres días a la semana siendo esto un grupo de población insatisfecho que no cancelan al día sus obligaciones, lo que ha ocasionado que no ingrese la totalidad de la facturación mensual, por esta razón existe ciertos aspectos, por las cuales no se han aplicado discernimientos técnicos de una auditoría operativa.

Lo que motiva a indagar para el desarrollo de este proyecto es la existencia de un inadecuado proceso de recaudación por lo que en el área de recaudación ha provocado que la entidad pública no recupere satisfactoriamente la totalidad de su facturación, ocasionando el incremento de cuentas por cobrar, ya que se ha detectado que existen cuentas de usuarios que adeudan muchos años por el servicio recibido, por lo que nace la imperiosa necesidad de una auditoría operativa, teórica /práctica para determinar cómo afecta la cartera vencida. El valor práctico de este trabajo se fundamenta en realizar una auditoría operativa a los procesos actuales de recaudación para determinar cómo afecta a la cartera vencida de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pedro Carbo, Emapa-pc.

La metodología implementada durante la realización del proyecto se presentara las conclusiones y recomendaciones y un informe de los resultados obtenidos en la empresa, el cual aceptara o negara las variables propuestas por la problemática antes mencionada y también la magnitud que se tendrá al momento de aprobar la investigación relevante del tema.

El impacto social del presente trabajo está relacionado en dotar del servicio de agua potable y alcantarillado, cabe recalcar que es una entidad pública de suma importancia para el desarrollo de la comunidad y por ende para la economía en general.

### **Viabilidad**

**Viabilidad técnica:** El presente trabajo de investigación cuenta con los recursos adecuados y necesarios para realizar una auditoría operativa sobre los procesos actuales de recaudación de planilla de agua de forma veraz y confiable, la información es obtenida por miembros de la misma empresa como lo son sus administradores, por lo que conocen la situación real.

**Viabilidad económica:** Los resultados producto del análisis realizados a los procesos de recaudación, permite identificar los errores comunes y la falta de control en el cumplimiento de las políticas administrativas y contables.

**Viabilidad institucional y de gestión:** El poder llevar a cabo las sugerencias que proporciona el análisis del presente proyecto, representa para la empresa la gran oportunidad de mejorar sus recaudaciones y así disminuir su cartera vencida.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La auditoría es una de las aplicaciones del origen científicos de la contabilidad, basada en la contribución de los registros patrimoniales. Su trascendencia es reconocida desde los tiempos más antiguo, teniéndose conocimientos de su existencia ya en la lejana época de la civilización sumeria.

Surgió a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I, en diversos países de Europa durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar las funciones de auditoría, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1310 el colegio de contadores, de Venecia (Italia) 1581. (Gitman & Zutter, 2012, págs. 7-8)

En el año 1938 nace el Instituto Americano de Contadores Públicos, mismo que se prevalece hasta la fecha, creando el comité de principios de contabilidad quien promulga en el año de 1939 sus boletines de investigación contable que vinieron a constituir los primeros pronunciamiento de ese tiempo.

Durante la revolución industrial, conforme aumentaba el tamaño de la empresa manufacturera, sus propietarios empezaron a utilizar los servicios de administradores contratados. Con esta separación entre los grupos propietarios y administradores, los propietarios ausentes recurrieron cada vez más auditores para proteger del peligro de errores involuntarios, lo mismo que de fraude cometidos por los ejecutivos y los

empleados. Los banqueros fueron los principales usuarios externos de los informes financieros (casi siempre exclusivamente el balance general), y querían saber si los informes estaban distorsionados por errores o fraude.

La palabra auditor proviene del latín (audire=oír) y significa “el que oye”; era apropiada en una época en que los documentos contable del gobierno eran aprobados solo después de una lectura pública de los informes en voz alta. Desde la edad media hasta la revolución industrial, se realizaban auditorías para determinar si los funcionarios de los gobiernos y del comercio obraban con honestidad y presentaban informes veraces. (Oscar R.Sanchez L, 2007, págs. 7-8)

En la primera mitad del siglo XX, el trabajo de auditoría empezó a tener otra orientación: en vez de descubrir fraudes se centró en determinar si los estados financieros ofrecían un panorama completo y objetivo de la posición financiera, de los resultados operativos y de los cambios de la situación financiera. Se respondía así al crecimiento de números de accionistas y al correspondiente aumento de tamaño de las empresas. Los auditores ya no eran responsable tan solo con los nuevos accionistas, sino también con las oficinas gubernamentales, las bolsas de valores que los representaban, lo mismo que con otros que podrían utilizar la información financiera.

A medidas que las grandes compañías surgían rápidamente en Estados Unidos y en Gran Bretaña, los auditores empezaron a seleccionar algunas transacciones en vez de estudiarlas todas. Poco junto con los ejecutivos fueron aceptados la idea de que el examen acucioso de relativamente pocas transacciones proporcionaría una indicación razonable y confiable de la exactitud de otra transacciones semejantes. (Oscar R.Sanchez L, 2007, págs. 7-8)

### **Evolución de la auditoría operativa**

La auditoría operativa ha evolucionado últimamente en los últimos 25 años debido principalmente al rápido crecimiento y descentralización de



las empresas. El concepto de auditoría operativa es antiguo, pero solo en los años se ha aplicado a gran diversidad de problemas no financieros de las organizaciones.

La auditoría se originó a través de las actividades administrativas, si bien es cierto a disposición de dictamen operativos, indefinido es decir negociante, para verificar, analizar y detectar cualquier información financiera. El primer inicio formal sobre el comienzo de la auditoría operativa tiene nacimiento en 1945, cuando en una ocasión de la conferencia anual de The Institute of Internal Auditors se incluye para discusión en panel.

En el mismo año Frederick E. Mints auditor interno de la Lockheed Aircraft Corporation inicio a utilizar de manera responsables en sus trabajos y reportes el término “auditoría operacional” el cual se la conoce hasta la fecha causando gran revuelo entre la comunidad por el novedoso término.

De manera formal la referencia lo da, The Institute of Internal Auditors al incluir en 1956 en su libro Bibliography Of Internal Auditing, un capítulo denominado operaciones auditables este informaba parte de 10 capítulos.

El director de investigación y educación Bradford Cadmus presenta una propuesta formal sobre dicha auditoría y fuera por lo tanto considerado el padre de la auditoría operacional. Bradford Cadmus señaló como las más representativas características de la auditoría operacional las siguientes:

- Cuando el auditor revisa los registros de ingresos, está haciendo auditoría financiera.
- Cuando observa como se trata a un cliente está actuando como auditor operacional.
- El auditor operacional debe aceptar que es el dueño del negocio, antes que recomiende un cambio que sea crítica de la operación, debe preguntarse así mismo que harías si fueras el dueño.
- El auditor operacional debe cuestionarse como revisaría el dueño su negocio si tuviera tiempo para hacerlo.

- La auditoría operacional debe considerarse como un Estado de actitud a manera de análisis.

Las auditorías operativas han sido realizadas por todos tipos de auditores. Sin embargo, los auditores internos han desarrollado una mayor actividad en esta área que los contadores públicos independientes (John J. Willingham & D.R. Carmichael, 2006 , Pags. 14-15)

### **Antecedentes referenciales**

Para poder entender de manera más textual la variable independiente y la variable dependiente, se ha examinado para realizar este trabajo investigativo es indispensable situar noción, ideas, opiniones profesional que ayude a apreciar a los futuros beneficiarios mediante definiciones y argumentos empleados para dar entender la problemática como lograr las metas que se plantea en este proyecto que busca mejorar la efectividad y economía con que se usa y obtiene los recursos en función y metas trazadas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo.

### **Generalidades de auditoría**

Al concluir estos últimos años la auditoría ha mejorado y perfeccionado a muchas instituciones, como la implementación de modelos de auditoría y entre ellos tenemos la auditoría operativa que ofrece el diligente juicio de inteligencia en la diversidad institucional - empresarial. Estos han sido propiciados por el descubrimiento de que las gerencias de varias y grandes entidades públicas, requieren optimizar el desarrollo de las actividades con la finalidad de un nuevo entorno es decir toda aquella inquietud u operaciones que se realizan en un departamento específico. En resumen una auditoría operativa está encaminada a proporcionar una medida de logros de las metas y objetivos de una organización. La expresión operaciones fluye como la elección de acuerdos ejercicios financieros que figuran en la declaración de los auditores interno. Los resultados de una auditoría operativa pueden incluir desde informes con

recomendaciones sobre mejoras en la eficiencia y eficacia de las operaciones ordinarias, hasta sugerencias generales sobre la adecuada utilización de recursos para proporcionar los mayores beneficios a la entidad. (John J. Willingham & D.R. Carmichael, 2006 , Pags. 14-15)

La auditoría operativa se entiende como es el estudio preciso de transigencias por entes autorizados autónomos de las áreas funcionales auditadas en una entidad, que se centra principalmente a la revisión de procedimientos que se efectúan en la entidad preferente al diseño de difundir a través de conceptos libres, respecto a la indagación e información contable/financiera.

Su objetivo primordial es lograr la eficacia operativa, entendiendo la eficiencia como sinónimo de productividad: el máximo beneficio con el mínimo costo.

La auditoría operativa pretende detectar falencias y analizar la calidad de la operación por medio de un examen crítico y constructivo con el elemento de expresar una opinión respecto a ellos y elevar la implementación de acciones correctivas que se considera necesaria para mejorar su ejecución. Por tanto la auditoría no es una actividad exclusiva de los contadores públicos, se lleva a cabo por diferentes especialistas en la materia que examinen en forma integral con posición constructiva.

Teniendo en claro el valor de auditoría operativa es que, es una revisión y evaluación partidario o total de las operaciones y procedimientos adoptados en una institución, con la finalidad esencial de auxiliar a la dirección a disminuir las deficiencias por medio de una auditoría operativa, de los problemas que necesitan corregirse para lograr mayor validez y eficiencia y económica en los procesos.

Para poder entender de manera más claras , concisa y comprensible, se ha considerado para realizar este trabajo investigativo , situar conceptos profesional y casos ilustrativos de auditoría que ayude a evaluar a los futuros beneficiarios mediante definiciones y argumentos utilizados para

dar una nueva perspectiva del nuevo entorno de la auditoría, para así orientar a los objetivos que se plantea en este proyecto que busca mejorar la verdadera reserva que se efectúa lograr a conseguir los bienes (dinero) en función y metas trazadas en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pedro Carbo.

### **Auditoría**

La auditoría es la actividad de demostrar que todos los sucesos estén resuelto bajo normas y reglas planificadas.

El termino auditoría procede del vocablo audire es decir escuchar; se lo determina como oyente de cálculo, que por otro lado tiene su inicio con principales jueces que ejecutaban su cargo, a revelar el dobléz o las verdaderas causas del suceso. El auditor tiene la virtud de escuchar y revisar cuentas pero debe estar encaminado a una meta, que es de evaluar la actividad con que se está ejecutando, para que por medio de señalamiento de cursos alternativos de acción, se tomen decisiones correctas que permita corregir los errores, en caso que existan, o bien mejorar la forma de obrar. (Enrique, 2009)

### **Concepto de auditoría operativa:**

La expresión de “auditoría operativa” se da a conocer mediante un estudio completo de una institución, para conocer, estimar y agilizar el cumplimiento sus métodos en la eficacia de un objetivo propuesto institucional o empresarialmente, se valora el cargo objeto de la gerencia.

El tema de auditoría operativa es el estudio de una unidad específica de una empresa con el propósito de medir su desempeño, por ejemplo puede evaluarse la eficacia de las operaciones del departamento de recepción de materiales en una entidad manufactureras, es decir si realiza las metas y las tareas encomendadas. También puede juzgarse el desempeño, es decir el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles. (Oscar R.Sanchez L, 2007, págs. 7-8)

Así mismo Carina Suarez Revollar, expresa que la auditoría es la evaluación autónoma, del proceso en todas las partes financieras de la institución o empresa en conjunto de todos, expresando un análisis crítico y objetiva financiera de evidencias, con el propósito de disponer las normas y leyes en cursos admisible es decir en continuar con los principios de la instituciones, en el momento de emplear los bienes en modo eficiente y monetario e imparcial de la institución para lograr elevar los resultados para que fortalezcan el desarrollo de la entidad. (Carina Suarez, 2001)

### **Objetivo de la auditoría operativa**

La auditoría operativa con frecuencia son efectuadas por auditores internos, para sus organizaciones en donde se observa, recopila, analiza y expresa una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, dependiendo el departamento donde se realiza la auditoría, haciendo mención desde mi punto de franqueza se usa seguido de los bienes perceptible, a través de cambio de reglas, sistemas vigilantes operativa y acciones correctivas.

La gestión es elevada por su altitud y se promueve mediante ideas, conceptos, normas y política que permite que las instituciones ejecuten los objetivos trazada de la misma.

El fin de la auditoría operativa es reconocer la rebaja en gastos, y disponer de reglas operativas, que permitan la utilidad con fines de constitución y soporte a las penurias institucionales.

La auditoría operativa permitirá conocer si los procedimientos efectuado le falta precisión de habilidad, métodos y experiencias o aplicación tecina financiera de parte del auditor. La auditoría operativa presenta las penurias a prácticas defectuosas que se hayan empleado durante el proceso contable o financiero. (Nudman-Puyol, 2010)

### **Característica de la auditoría operativa**

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.

- Permite a la gestión empresarial monitorear y verificar que la acción planificada sea ejecutada con lo establecido.
- Permite crear una planificación a largo plazo a mejoras de buenas decisiones trazadas con objetivos específicos y eficientes en beneficio de la gestión empresarial.
- La auditoría se ejecutara de acuerdo a las necesidades institucionales donde el auditor actuara de modo neutral basado en los conocimientos financieros con el fin de lograr conocer la exactitud del ejercicio contable de la institución.
- La aplicación Operativa se efectuara por entes preparados y capacitados capaces de aplicar sus conocimientos y obtener un excelente multado contable.
- Su preparación debe ser basado en diversas áreas contables que permita tener un criterio preciso en la aplicación del ejercicio y toma de decisiones oportunas al objetivo institucional.

No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa. (Nudman-Puyol, 2010)

### **¿Por qué es necesaria la auditoría operativa?**

La Autora Carina Suarez, (2001) señala que la auditoría es necesaria, e idónea, en todo el campo mercantil si bien es cierto una buena adecuada auditoría encasilla a la institución dentro al área institucional competitivo y comercial para analizar sus fortalezas y debilidades. De tal manera es necesario aplicar la auditoría operativa y percibir sus logros y desventaja, a través de la indagación del oyente e informante señalando, elogios de logros adquiridos para que las instituciones lleve sus méritos de perseverancia y éxito y sea la atención de las demás instituciones.

Por su elevada gerencia financiera, las instituciones deben incorporar nuevos departamentos aptos y capaces de ejercer con mayor validez el desarrollo de las actividades, con el propósito de garantizar sus reservas, mantener su reconocimiento comercial adquirido por sus logros de la

aplicación de una excelente auditoría operativa en el cumplimiento de sus objetivos y misión empresarial. (Carina Suarez, 2001)

### **Importancia**

Y de esta manera, Carina Suarez, (2001) nos enseña la importancia de la auditoría operativa en el campo patente e sistemático por otro el grupo predilecto es útil para disponer su eficacia en la actividad desarrollada.

Esta herramienta a evaluar es el interés puro, con el fin de la ganancia y costos de las instituciones con la confianza y el ente capacitado apto para ejercer normas precisas y seguras, (Carina Suarez, 2001)

### **Fundamentos de la contabilidad**

La contabilidad es el “lenguaje” que utilizan todos los sujetos económicos, sean estas unidades de consumo o unidades de producción, para registrar los efectos de las transacciones que afectan al valor de los recursos que manejan. Los registros contables de cualquier tipo de entidad, económica, (Muñoz Merchante, 2010)

La importancia de la contabilidad a los empresarios e inversionista les interesa saber si su dinero y los recursos que han invertido en un negocio se ha utilizados de la manera más productiva. La contabilidad es utilizada para efectuar los registros contables llevando un control financiero da base para controlar sus recursos de la organización, (Oscar R.Sanchez L, 2007, págs. 7-8)

### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son los derechos obtenidos por la entidad ente tercero por la transferencia de bienes o la prestación de servicios a los créditos sin el respaldo de documentos. (Argueta, 2003)

El autor Argueta expresa que las cuentas por cobrar son inseguras su recuperación por lo que se hace necesario considerar la posibilidad de pérdidas por la incobrabilidad de las cuentas y para ellos existen dos formas de contabilización: método de la estimación, método directo.

## **Cartera vencida**

Es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

La cartera vencida, deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma. Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluirá en el numerador los valores de carteras por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad, el denominador será la cartera total, Cardozo (2006)

El autor Cardozo, nos da entender que cartera vencida se determina como la cantidad de valores de efectivo que dispone la confianza por entes naturales o ética, que se transforma en un operante peligroso al obtener el efectivo en vencimiento.

## **Procesos administrativos**

Este pensador Terry, (2011) dice que el proceso administrativo es el núcleo esencial de la administración.

Según los elementos del proceso administrativo son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control.

Estas cuatro funciones fundamentales forman el proceso de administrar, es decir “son los medios por los cuales administran un gerente”.

## **Procesos de recaudación de la cartera vencida**

Según la Autora Luna, (2011) La rotación de cartera vencida decide que el proceso de las facturas de recaudación tiene relación en bienes (dinero), si bien es cierto la oportunidad que tiene las instituciones



autónomas es recaudar las facturaciones total de las cuentas de sus usuarios.

**Recaudación:**

Recaudación, es la actividad llevada a cabo por los gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos. (Administracion y Finanzas, 2000)

En definitiva en el diccionario de administración y finanzas, nos trata de indicar que recaudación es la acción de recaudar cantidad en efectivo, se aplica especialmente como la función administrativa tendiente al cobro de las cantidades adeudas al estados como lo son contribuciones tasas, impuestos, servicios públicos, multas efectuados por agentes dependientes del estado.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución Política del Ecuador**

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su presentación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y patrimonio cultural.

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales

públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 333.-** Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan su cargo en el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

**Art. 334.-** El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.

3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.

## **Plan Nacional del Buen Vivir**

### **Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

### **Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario**

ART. 28.- Cooperativas de Servicios. - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de los trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

### **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAS**

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

1. Normas generales
2. Normas de la ejecución del trabajo y
3. Normas de información.

El American Institute Of Certified Public Accountants creó el marco básico con las 10 siguientes normas de auditoría generalmente aceptadas:

### **Normas generales**

- a. Entrenamiento y capacidad profesional
- b. Independencia
- c. Cuidado o esmero profesional.

1. La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.

2. En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o los auditores mantendrán su independencia de actitud mental

3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe.

### **Normas de ejecución del trabajo**

- d. Planeamiento y supervisión
- e. Estudio y evaluación del control interno
- f. Evidencia suficiente y competente

1. El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben ser supervisados rigurosamente.
2. Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría.
3. Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros.

### **Normas de información o preparación del informe**

- g. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- h. Consistencia
- i. Revelación suficiente
- j. Opinión del auditor

1. El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual respecto al periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas de los estados financieros se considerarán razonablemente adecuadas, salvo que se especifique lo contrario en el informe.
4. El contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en conjunto o una aclaración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, se indicarán los motivos. En los casos en que el nombre de auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir.

Las 10 normas establecidas por el American Institute Of Certified Public Accountants incluyen términos subjetivos de medición como los siguientes: Planeación adecuada, suficiente conocimiento del control interno, evidencia suficiente y competente, y revelación adecuada. Para decidir en cada trabajo de auditoría qué es adecuado, suficiente y competente es necesario ejercer el juicio profesional.

La auditoría no puede reducirse a un aprendizaje memorístico o mecánico, el auditor debe ejercer su juicio profesional en muchos momentos de cada proyecto.

Sin embargo, la formulación y la publicación de normas rigurosamente redactadas contribuyen muchísimo a elevar la calidad de la realización de auditoría, a pesar de que su aplicación exija juicio profesional.

**Normas generales:** Capacidades del auditor y calidad del Trabajo

Las normas generales son de índole personal se refieren a la formación del auditor y a su competencia, a su independencia y a la necesidad de suficiente cuidado profesional. Se aplica a todas las parte de la auditoría, entre ellas a la ejecución y al trabajo y a la preparación de informes

A continuación una explicación resumida de las Normas Generales:

#### **a. Formación y competencia**

Normas general

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

## **b) Independencia**

Normas general

Esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones, a pesar de lo excelentes que puedan ser sus habilidades técnicas. Sin embargo, la independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien, una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio sino también para con los acreedores que de algún modo confíen, al menos en parte, en el informe del auditor.

Es de suma importancia para la profesión que el público en general mantenga la confianza en la independencia del auditor. La confianza pública se dañaría por la comprobación de que en realidad le faltara la libertad y, también podría perjudicarse porque existieran circunstancias que pudieran influir en la misma.

Para lograr esta libertad, el auditor debe ser intelectualmente honesto; ser reconocido como independiente, no tener obligaciones o algún interés para con el cliente, su dirección o sus dueños. (Betzter, 2010)

## **c. Cuidado o esmero profesional**

Norma general



Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apearse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen. El hecho de que el auditor sea competente y tenga independencia mental no garantiza que su examen sea un éxito pues se hace necesario que no actúe con negligencia

Para actuar con diligencia o celo profesional, prácticamente, el auditor debe cumplir las restantes nueve normas de auditoría, las dos personales, tres de ejecución del trabajo y cuatro referentes a la información. Esta norma compendia todo el trabajo de auditoría.

### **Normas de ejecución del trabajo**

Las tres normas de ejecución del trabajo se refieren a planear la auditoría y a acumular y evaluar suficiente información para que los auditores formulen una opinión sobre los estados financieros. La planificación consiste en diseñar una estrategia global que permita recabar y evaluar la evidencia. Si los auditores conocen e investigan el control interno, podrán determinar si garantiza que los estados financieros no contengan errores materiales ni fraude. Esto les permite evaluar los riesgos de falsedad en los estados financiero. (Rodríguez, 2011)

A continuación una explicación resumida:

Norma de ejecución del trabajo

d. Planeamiento y supervisión

La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de

auditoría. Para cumplir con esta norma, el auditor debe conocer a fondo la Empresa que va a ser objeto de su investigación, para así planear el trabajo a realizar, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar así como la extensión de las pruebas a realizar. La planificación del trabajo incluye aspectos tales como el conocimiento del cliente, su negocio, instalaciones físicas, colaboración del mismo etc.

Al analizar la primera norma sobre la ejecución del trabajo debe tenerse en cuenta que la designación del auditor con suficiente antelación presenta muchas ventajas tanto para éste como también para el cliente. Para el auditor es ventajoso porque el nombramiento con anticipación le permitirá realizar una adecuada planeación de su trabajo para así ejecutarlo de manera rápida y eficaz y para determinar la extensión de la labor que pueda llevarse a cabo antes de la fecha del balance.

El trabajo preliminar del auditor es benéfico para el cliente por cuanto permite que la revisión se ejecute más eficientemente y también hace posible que se pueda completar la revisión en un tiempo más corto después de la fecha del balance. La ejecución de parte del trabajo de auditoría antes del fin del año también facilita el que se consideren con tiempo cualesquiera problemas contables que puedan afectar los estados financieros y el que puedan ser modificados a tiempo los procedimientos contables de acuerdo con las recomendaciones del auditor. (Rodríguez, 2011), estudio y evaluación del control interno.

#### Norma de ejecución del trabajo

La segunda norma sobre la ejecución del trabajo indica se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.

El control interno es un proceso desarrollado por todo el recurso humano de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable de conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente. Este concepto es más amplio que el significado que comúnmente se atribuía a la expresión control interno. En éste se reconoce que el sistema de control interno se extiende más allá de asuntos relacionados directamente a las funciones de departamentos financieros y de contabilidad.

Un sistema de control interno bien desarrollado podría incluir control de presupuestos, costos estándar, reportes periódicos de operación, análisis estadísticos, un programa de entrenamiento de personal y un departamento de auditoría interna. Podría fácilmente comprender actividades en otros campos tales como estudios de tiempos y movimientos, los cuales están cobijados bajo la ingeniería industrial, y controles de calidad por medio de inspección, los cuales son funciones de producción. (Rodríguez, 2011).

#### f. Evidencia suficiente y competente

##### Norma de ejecución del trabajo

La mayor parte del trabajo del auditor independiente al formular su opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y examinar la evidencia disponible. La palabra evidencia es un galicismo tomado del inglés, pues en español la palabra correcta es prueba. El material de prueba varía sustancialmente en lo relacionado con su influencia sobre él con respecto a los estados financieros sujetos a su examen.

La suficiencia de la evidencia comprobatoria se refiere a la cantidad de evidencia obtenida por el auditor por medio de las técnicas de auditoría (confirmaciones, inspecciones, indagaciones, calculo etc.). La evidencia

comprobatoria competente corresponde a la calidad de la evidencia adquirida por medio de esas técnicas de auditoría.

La evidencia que soporta la elaboración de los estados financieros está conformada por información contable que registra los hechos económicos y por los demás datos que corrobore esta última, todo lo cual deberá estar disponible para el examen del revisor fiscal o auditor externo.

Los libros oficiales, los auxiliares, los manuales de procedimientos y contabilidad, los papeles de trabajo, los justificantes de los comprobantes de diario, las conciliaciones, etc., constituyen evidencia primaria que apoya la preparación de los estados financieros. Los datos de contabilidad utilizados para la elaboración de los estados no pueden considerarse suficientes por sí mismos y por otra parte, sin la comprobación de la corrección y exactitud de los datos básicos no puede justificarse una opinión sobre estados financieros evidencia corroboradora. (Rodríguez, 2011)

La evidencia comprobatoria incluye materiales documentados, tales como, cheques, facturas, contratos, actas, confirmaciones y otras declaraciones escritas por personas responsables, información esta, que el auditor o Revisor Fiscal obtiene por medio de su investigación, observación, inspección y examen físico y que le permite llegar a conclusiones por medio de razonamiento lógico. La mayor parte del trabajo del auditor independiente para formular su opinión sobre estados financieros consiste en obtener y examinar evidencia.

### **Normas de información**

Las cuatro normas de información establecen directrices para preparar el informe de auditoría debe estipular si los estados financieros se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados. También contendrá una opinión global sobre los estados financieros o una negativa de opinión. Se supondrá la consistencia en la aplicación de los principios

de contabilidad y la revelación informativa adecuada en ellos, a menos que el informe señale lo contrario.

A continuación una explicación resumida:

Normas de preparación del informe

g. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados

### **Norma de información**

Esta norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad " que se utiliza en la primera norma de información se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular. No existe una lista comprensiva de PCGA pues en la contabilidad son aceptados tanto principios escritos como orales.

La segunda norma requiere no de una aseveración del auditor, sino de su opinión sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con tales principios. Cuando se presentan limitaciones en el alcance del trabajo del auditor que lo imposibilita para formarse una opinión sobre la aplicación de los principios, se requiere la correspondiente salvedad en su informe. (Rodríguez, 2011)

h. Consistencia

Norma de información

El término "período corriente" o "período precedente" significa el año, o período menor de un año, más reciente sobre el cual el auditor está emitiendo una opinión. Es implícito en la norma que los principios han debido ser aplicados con uniformidad durante cada período mismo. Como se indicó anteriormente, el término "principio de contabilidad" que se

utiliza en estas normas se entiende que cubre no sólo los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación.

El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

La norma sobre uniformidad está dirigida a la comparabilidad entre los estados financieros del ejercicio corriente con los del ejercicio anterior, aunque no se presenten estados financieros por tal ejercicio, y a la comparabilidad de todos los estados financieros que se presenten en forma comparativa.

Cuando la opinión del auditor cubre dos o más ejercicios, generalmente no es necesario revelar una carencia de uniformidad con un año anterior a los años que se están presentando. Por lo tanto la frase "aplicados con base uniforme en la del ejercicio anterior" no es ordinariamente aplicable cuando la opinión cubre dos o más años. En su lugar, debe decirse "aplicados uniformemente en el período" o "aplicados sobre una base uniforme". (Rodríguez, 2011)

#### i. Revelación suficiente

##### Norma de información

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

## j. Opinión Del Auditor

### Norma de información

El propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- Opinión limpia o sin salvedades
- Opinión con salvedades o calificada
- Opinión adversa o negativa
- Abstención de opinar.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Proceso de recaudación

Recaudación, es la actividad llevada a cabo por los gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos. (Administracion y Finanzas, 2000)

**Variable dependiente:** Cartera vencida

Según el autor, Cardozo, (2006) afirma que la cartera vencida, es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Auditoría:** Detalla su significado más amplio e prolongado es decir es estipular la indagación potentado y activo a la dirección financiera que nos muestra de mayor efectividad y seguros de los sucesos o causas y que

las actividades se den satisfactoriamente a lo planeado, y normativas generalmente. (Brighan, 2012)

**Auditoría operativa:** El termino de auditoría operativa es relacionar un estudio completo de una institución o corporación integro, para estimar sus métodos su vigilancia y esfuerzo dependiendo el parámetro de efectuar los objetivos y metas en buena gestión financiera. (Pany, 2006)

**Proceso de auditoría:** Ha determinado el proceso de auditoría, exponiendo se denomina conjunto de normas el que trasforma un estudio de registro, que incorpora sucesos o acontecimiento. (Gutiérrez, 2011)

**Control:** Define la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras fases que lo componen:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Administración

Estas se amortizan de tal manera que todas participan en el logro de la emisión y objetivos de la entidad. (Collaguazo, 2011)

**Recuperación de cartera vencida:** Existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo nos son aplicados y muchos de estos están absolutos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito que sin duda va optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es principal problema de esta entidad. (Collaguazo, 2011)

**Cartera vencida:** Es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. La cartera vencida, deberá Calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma. Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluirá en



el numerador los valores de carteras por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad, el denominador será la cartera total. (Cardozo, 2006)

**Cuentas por cobrar:** Las cuentas por cobrar son los derechos obtenidos por la entidad ante tercero por la transferencia de bienes o la prestación de servicios a los créditos sin el respaldo de documentos. (Argueta, 2003)

**Recaudación:** Recaudación, es la actividad llevada a cabo por los gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos. (Administracion y Finanzas, 2000)

En definitiva en el diccionario de administración y finanzas, nos trata de indicar que recaudación es la acción de recaudar cantidad en efectivo, se aplica especialmente como la función administrativa tendiente al cobro de las cantidades adeudas al Estados como lo son contribuciones tasas, impuestos, servicios públicos, multas efectuados por agentes dependientes del Estado.

### CAPÍTULO III

### METODOLOGIA

### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

**Evolución histórica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo.**



**Figura 1 Oficinas de Emapac-pc**

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

El Cantón debe su nombre al político guayaquileño Pedro Carbo Noboa, ciudadano ejemplar que sirvió al Ecuador en varios cargos públicos y privados entre los que se mencionan: fue Presidente, Vicepresidente y vocal del Concejo Municipal de Guayaquil, Ministro de Estado, Senador y Diputado. Entre sus grandes logros que han marcado la historia de nuestro país fue crear la Biblioteca Municipal de Guayaquil fundada el 14 de marzo de 1862 con cien libros que el mismo donó para tal objeto.

Así nace este Cantón con aquel nombre de un ilustre Guayaquileño y es el 12 de Julio de 1984 durante el gobierno del Dr. Oswaldo Hurtado Larrea que se expidió el decreto de cantonización y publicado en el Registro Oficial No. 790 del 19 de Julio del mismo año.

Durante la década del año 1960 La iglesia católica buscó recursos para perforar pozos de agua creando los sectores.- Cristo del Consuelo, Santa Rosa, San Francisco, San José, San Jacinto, Santa María, San Ramón, Narcisa de Jesús, Cristo Rey, La Merced, San Pedro, Santa Cruz con lo que se abastecían las personas agrupadas por sectores con llaves comunitarias ubicadas en sectores estratégicos.

Con el pasar del tiempo, a mediados de la década del setenta e inicios de la década del ochenta, la Iglesia Católica buscó recursos con los que fueron construyendo las redes domiciliarias para los diferentes sectores de la urbe. Luego en la administración municipal de la década 1980 – 1990 se construyó el sistema de agua municipal con el que se atendía a los sectores a los que la iglesia católica no había llegado y en lugares en donde se mejoró el servicio existente a esas fechas. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Carbo en la administración del Ingeniero Agrónomo Ignacio Xavier Figueroa Gonzáles, sancionó la Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pedro Carbo – Empresa Pública Emapac-pc, Reglamentando su funcionamiento, el 01 de abril del 2010. Siendo publicada en el registro oficial otorgándosele el N° 230, el miércoles 7 de julio del 2010, e independizándose el 7 de julio del 2012.

En la actualidad el Agua forma parte de nuestra vida de muchas formas, por tal motivo el Ing. Ignacio Xavier Figueroa Gonzales, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Carbo realizó la colocación de la primera piedra del proyecto del sistema de agua potable para la Cabecera Cantonal, y sus alrededores.

El nuevo sistema de agua potable dispone de un mejor suministro es de unas de las expectativas de los habitantes Carbenses, la planta se concretó con un préstamo del Banco del Estado, de \$1`500.0000, pues se trató de un crédito con valores no reembolsables, seis pozos a través de una red subterránea abastecen a la infraestructura. En la cabecera cantonal hay 5.200 usuarios que cuenta con medidores, la planta de agua

abastecería a una población de 19.000 habitantes de la cabecera cantonal, en total habitan más de 43.000 personas, de acuerdo con el censo del 2010. Empresa que surgió del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Carbo, hoy con identidad propia se encarga de vigilar lo que es sistema de agua potabilizada en la cabecera cantonal así mismo en sus parroquias rurales y recintos, también cuenta con una planta potabilizadora con un sistema de tuberías nuevo. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapac-pc se encuentra ubicada en la provincia del guayas del cantón Pedro Carbo, en las calles: Av. 9 de octubre entre 24 de mayo y Leopoldo gordon.

### **Misión**

Trabajar con calidad, eficiencia y responsabilidad en la gestión integral del sistema de agua y alcantarillado, con el personal altamente calificado comprometiéndonos a cuidar y velar por los intereses de la comunidad.

### **Visión**

La visión de la Emapac-pc, es ser reconocida como una entidad pública, líder por la excelencia, responsabilidad social y ambiental con la prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado.

### **Política de calidad**

Emapac-pc, suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas y mejoramiento continuo con responsabilidad social y sostenibilidad empresarial, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

### **Valores institucionales**

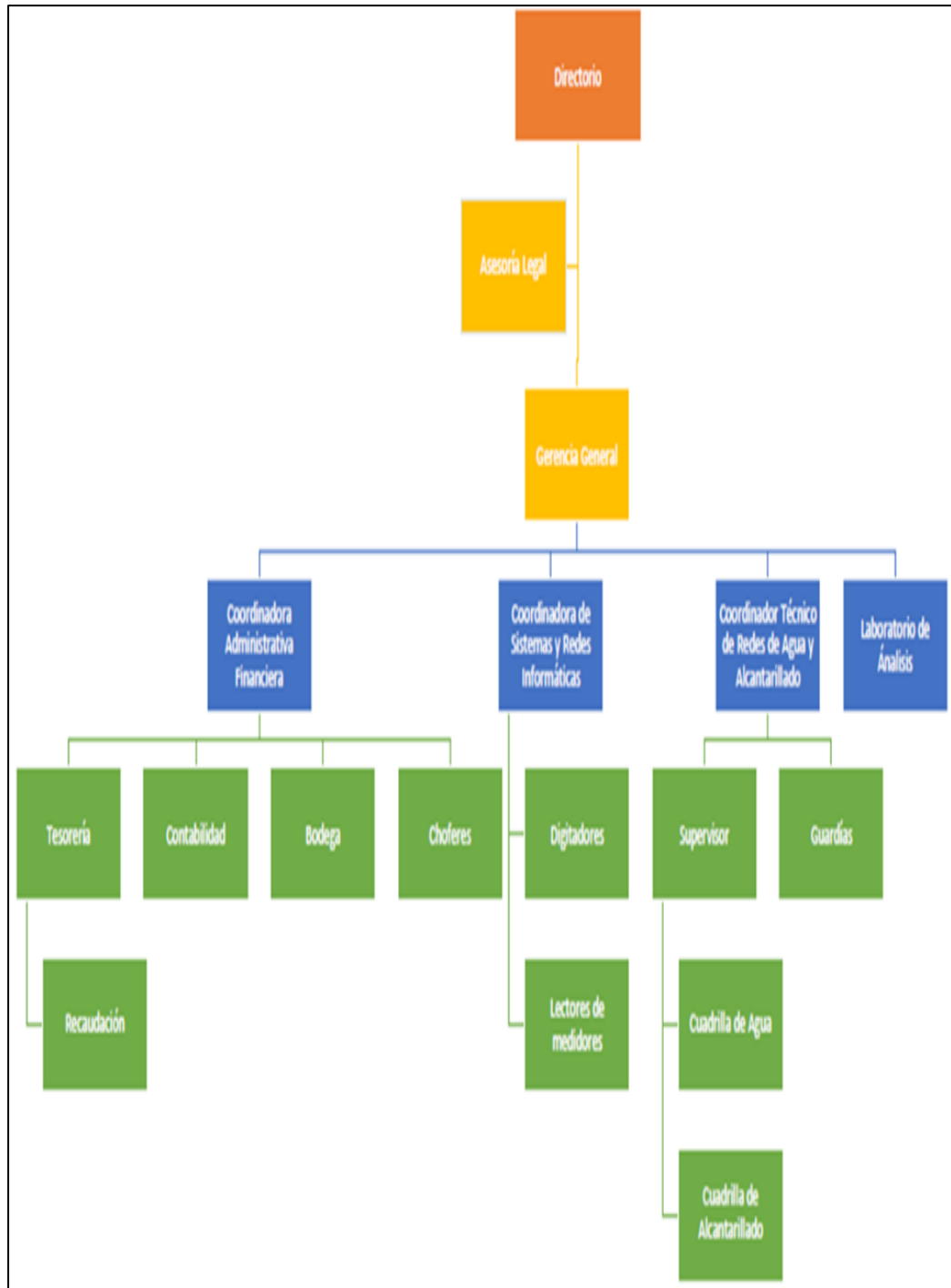
Emapac-pc, conformado por su talento humano posee sus valores: Solidaridad, lealtad, creatividad, compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo, respeto, calidad y calidez.

**Cuadro 1****Análisis foda**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Autonomía financiera.</li><li>• Experiencia laboral adecuada en el área financiera.</li><li>• Infraestructura apropiada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenios interinstitucionales.</li><li>• Existencia de fuentes naturales de agua.</li><li>• Programas de capacitación.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartera vencida.</li><li>• Poca participación de los empleados en proceso de gestión.</li><li>• Insuficiente control de proceso en el manejo de recaudación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deficientes pagos por parte de los usuarios.</li><li>• Micromediadores en mal estados.</li><li>• Difícil acceso a lugares conflictivos.</li></ul>

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

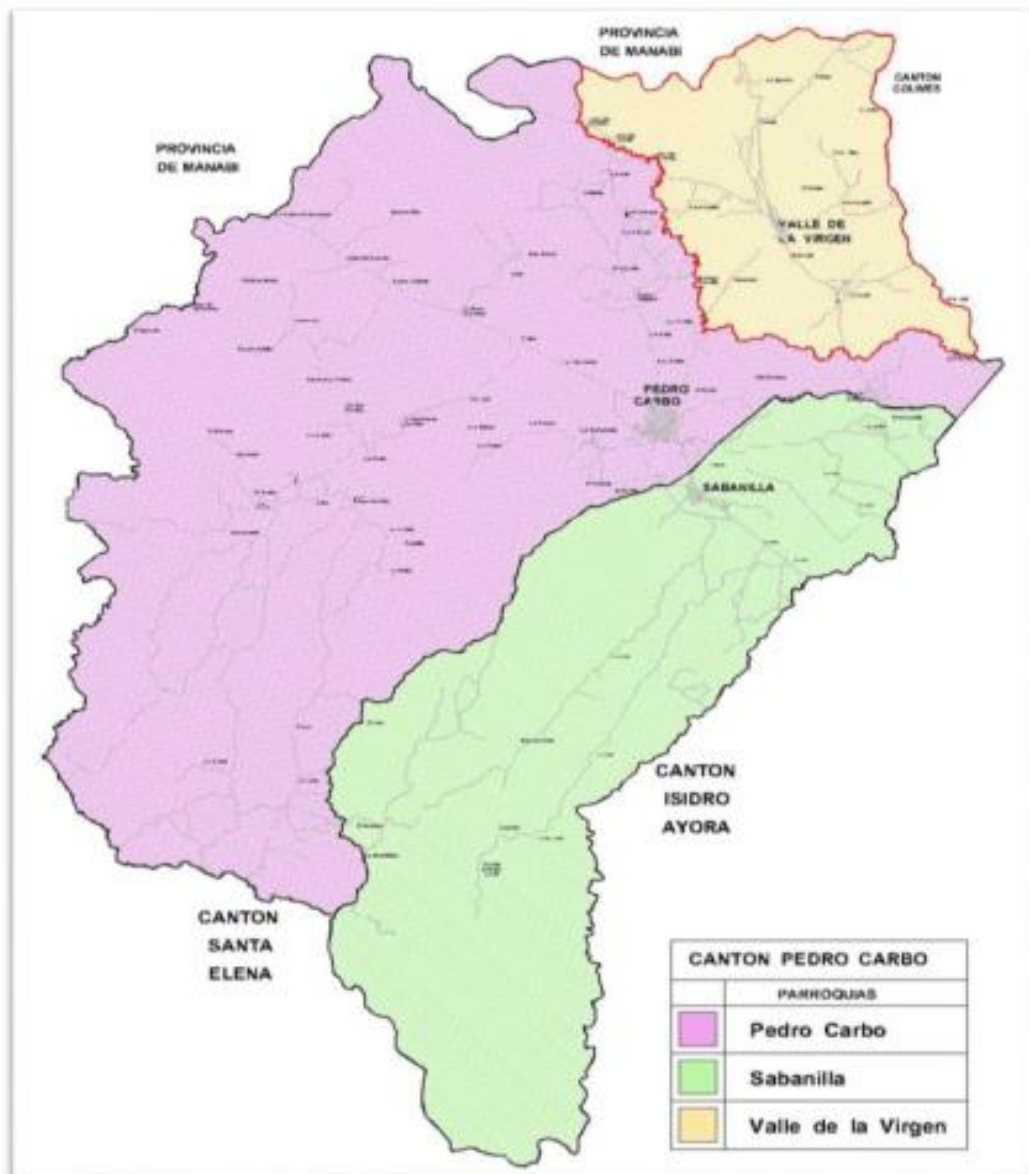
## Estructura organizativa



**Figura 2 Estructura organizativa**

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

### Mapa político del cantón Pedro Carbo



**Figura 3 Mapa político del cantón Pedro Carbo**  
**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Son métodos que nos ayudara a que la investigación del proyecto pueda cumplir con los objetivos y metas propuestas.

### **Cualitativa**

Señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. (Blasco, 2007)

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas.

### **Cuantitativa**

En este sentido, el método cuantitativo de acuerdo con Fernández y Baptista. (2010). Esta metodología manifiesta que usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose y, una delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Entre los tipos de investigación tenemos los que se van a implementar dado a que es necesario que se apliquen para obtener los indicadores de necesidad para sostener la propuesta y de esta manera resolver de manera directa la problemática presentada en este proyecto:

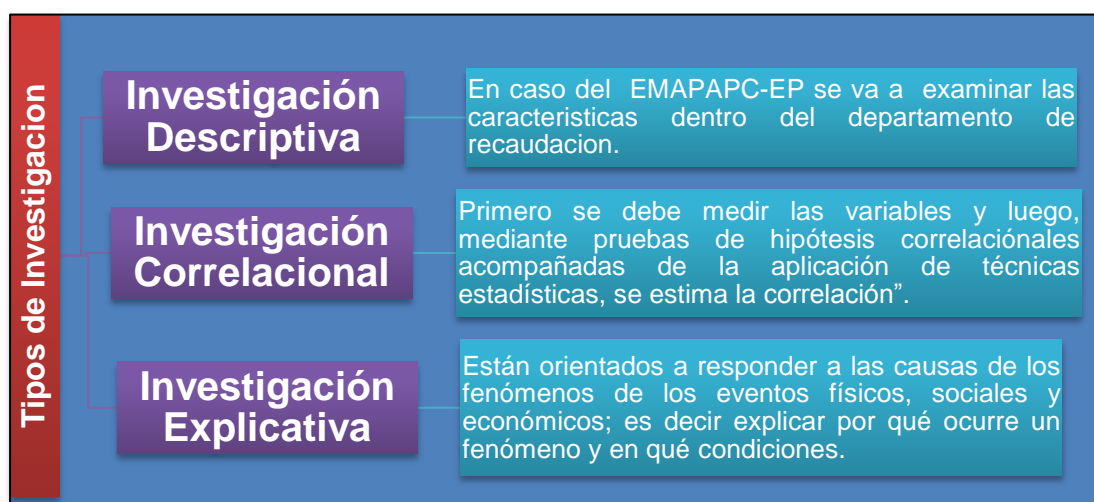


**Investigación descriptiva:** El indagar descriptivamente fundamenta profundidad de una acción o prodigio por entes con el propósito de determinar su contextura o proceder. (Arias, 2012). Los sucesos a ejemplar en este tipo de indagación se encuentran en un parámetro de entre acto (tregua) en otras palabras a fondo de inteligencia que le ayudara a determinar lo esencial de la indagación.

**Investigación correlacional:** Se refiere al “grado de relación no causal que existe entre dos o más variables. (Tamayo, 2007). Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”.

**Investigación explicativa:** Este tipo de estudios va más allá de describir conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre variables, estos están orientados a responder a las causas de los fenómenos de los eventos físicos, sociales y económicos; es decir explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este o por qué dos o más variables están relacionadas. (Sabino, 2000). Esta investigación explicativa se basa a responder a las causas de los sucesos fenómenos físicos o sociales.

### Tipos de investigación



**Figura 4 Tipos de investigación**

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

## POBLACIÓN Y MUESTRA

En cuanto el proceso de estudio, fue dirigido a dos personas idónea que labora en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapapc-ep, a quienes se les realizo los respectivos procesos de una Auditoria Operativa como la observación directa, y entrevistas.

**Población:** Es un grupo de entes con algunas singularidad o pertinencias que se va evaluar.

**Muestra:** Es un conjunto de entes que se examinara durante un proceso de estudio a través de la población.

**Cuadro 2**

**Población**

FUNCIONARIOS	NÚMEROS
Gerente financiero	1
Jefe de tesorería	1
Total	2

Elaborado por: Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

A quienes se les realizo las entrevista individual, la misma que permitió establecer el problema investigativo.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En la auditoria las habilidades de ordenamiento o manera de ejecutar en el oyente o informante le permite obtener la indagación profunda para rectificar certidumbres o certezas, argumentos ideas o criterios a través de la indagación. Para este tipo de estudio la técnica utilizada según:

**Observación:** Es una técnica de investigación científica mayormente utilizada por medio de la cual se cercioran de ciertos hechos o circunstancias, para la recolección de información consistente en la inspección y estudio de los hechos para la obtención de los resultados. La observación en tanto procedimiento se emplea como sujeto de

conocimiento para captar la realidad, se construye en el instrumento cotidiano para entrar en contacto con los fenómenos y ser guiados por los procesos de observación que el sujeto realiza en su entorno. (Yuni & Urbano, 2006)

**Análisis documental:** Se analiza silenciosamente la indagación juntando datos, evaluando la eficacia y la calidad de la investigación, para precisar sus significados y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones, la información obtenida nos ayudara a tener una buena dirección financiera, por medio de una auditoria operativa al proceso de recaudación de la Empresa Municipal del cantón Pedro Carbo .



**Figura 5 Técnica de investigación**

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

## **PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION**

Los pasos de la investigación se estructuran a partir de los objetivos específicos, dentro de los procedimientos de investigación tenemos el analizar los procedimientos de auditoria operativa:

- 1. Diagnosticar el estado actual a los procesos de recaudación, mediante una auditoria operativa de la empresa Emapac-ep.**

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados, el cual se va a detallar paso a paso los procesos porque el propósito de un

buen procedimiento es la maximización del cobro y minoración de las pérdidas de cuentas por cobrar. Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas conocidas:

- **El recordatorio:** Emapac-ep conviene en enviar al usuario un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figure detalladamente a los usuarios el monto total de la deuda a cancelar.

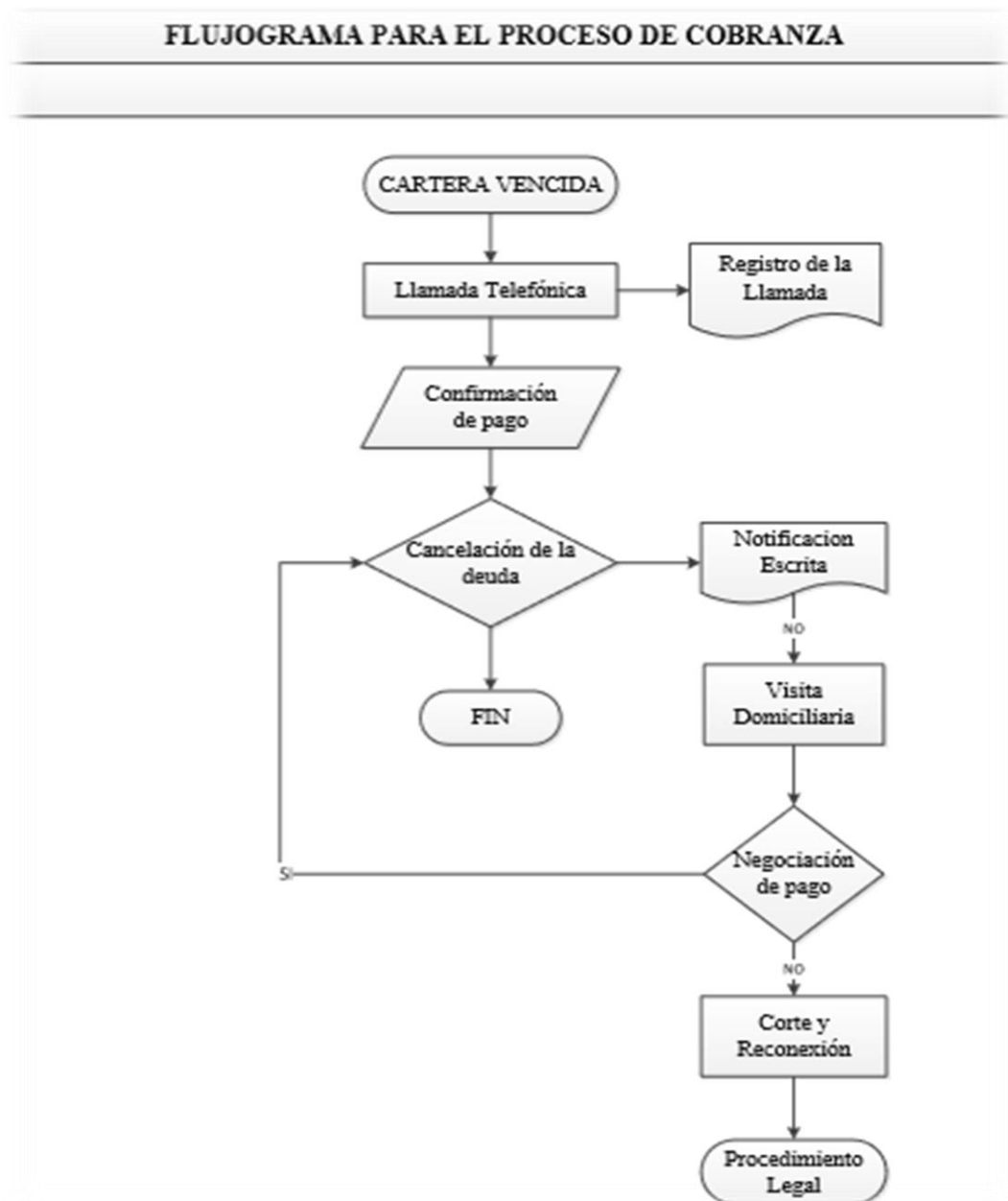
Este aviso debe ser moderado e impersonal dando al usuario la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como todos los demás usuarios que se encuentra en esa situación.

De igual forma, el aviso debe mandarse aun en el caso del usuario estuviese al día con pagos por una razón de precaución o para reforzar el control de la recaudación.

- **Exigir respuestas:** los usuarios deudores que no se hacen presente en el primer aviso deberán automáticamente pasar al siguiente paso de un juicio cautiva, para tener respuesta inmediata del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.
- **La insistencia:** Este paso puede comprender diversos intentos como: cartas notariales, avisos, notificaciones, visita del Jefe de cobranza.
- **Adoptar medidas decisivas:** En el caso de fracasar es recomendable realizar un último análisis de la situación del usuario antes de tomar decisiones drásticas.

Fuente: <http://www.cursosdecobranzas.com.ar/metodos-decobro.htm>


## Flujograma para el proceso de cobranza



**Figura 6** Flujograma para el proceso de cobranza

Fuente: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.htm>


**Cuadro 3****Cobranza política general**

 <b>EMAPAPC-EP</b> Empresa Municipal de Agua Potable y ALCANTARILLADO Pedro Carbo- Empresa Pública	<b>COBRANZA POLITICA GENERAL</b>
<p>El departamento de recaudación deberá controlar periódicamente las facturas vencidas de los usuarios, mediante llamada telefónica, comunicados, visitas en su domicilio antes que venzan sus valores con la finalidad de recuperar.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mediante el registro de llamada se comunicara al usuario por medio de un mensaje el valor a pagar de la(s) facturas acumuladas.</li><li>2. Una vez efectuada la llamada se determinara convenios de pagos entre las dos partes.</li><li>3. El usuario procederá a la cancelación de sus facturas en las ventanillas de la entidad como también en instituciones financieras que tenga convenio con la misma.</li><li>4. Al no realizarse el pago del servicio la entidad pública procederá a la emisión de una notificación detallando del pago inmediato de su deuda.</li><li>5. Se procederá hacer la visita domiciliaria cuando el usuario haya hecho caso omiso a las notificaciones enviadas por la entidad pública y a su vez quedar en un acuerdo de cancelación.</li><li>6. Se efectuara el proceso de corte y de reconexión cuando el usuario del servicio haya cancelado la deuda.</li><li>7. Se procederá al proceso judicial cuando el usuario no haya procedido a la cancelación de sus valores adeudados para con la empresa.</li><li>8. Aquellos beneficiaros a quienes se acerquen a cancelar el capital adeudado dentro del plazo estipulado entre el usuario y la empresa, será gradualmente reducido el valor de los interés por mora, dependiendo de la rápida respuesta del ciudadano.</li></ol>	

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

## Cuadro 4

## Proceso de cobranza

 <b>EMAPAPC-EP</b> Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pedro Carbo- Empresa Pública	<b>PROCESO DE COBRANZA</b>
<p>Para el proceso de cobranza se lo detalla de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mensaje en los recibos</li><li>2. Facturas.</li><li>3. Llamada telefónica.</li><li>4. Aviso de cobro</li><li>5. Aviso de corte.</li><li>6. Confirmación de pago.</li><li>7. Corte del servicio.</li><li>8. Supresión para la conexión.</li><li>9. Proceso de cobranza judicial.</li><li>10. Proceso de coactivas.</li></ol> <p>Para la ejecución del proceso de cobranza, por parte del departamento de recaudación, debe ser eficiente, al menor costo posible, unido también como el costo para la ejecución de los procesos deben ser sensiblemente menor que el débito a recuperar.</p> <p>Mediante esta Política de Cobranza, se definen tres niveles de acciones según el grado de incidencia:</p> <p>Consumo bajo = factura baja, consumo medio y consumo alto = factura alta.</p> <p>Para lo cual cada una de las acciones de cobranza es diferente, puesto que los Usuarios del servicio con deuda y consumos altos serán penalizados más rápidamente que los usuarios con consumos bajos.</p>	

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

El procedimiento de cobros en unas de las actividades principales del departamento de cobranza para alcanzar el desempeño esperado en la seguridad financiera de la institución. Para ellos se apoyan en diferentes herramientas, los más utilizados son:

- El estado de cuentas, que es el esfuerzo de cobro más generalizado que describe en detalle la situación de balance (capital, adeudo, pagos, cobros pendientes, entre otros).
- Cartas, después de ciertos números de días contados a partir de la fecha de vencimiento, se envía una carta recordándole su pago.

Fuente: <http://www.cursosdecobranzas.com.ar/metodos-decobro.htm>

**Control de cobranza:** Este procedimiento definirá los elementos que serán utilizados para el control en la recaudación.

- a) **Centros de cobranza:** Diariamente los centros de cobranza envían al prestador los movimientos de recibos recaudados en el día. Los centros de cobranza podrán enviar los movimientos a través de: transmisión de datos, a través de la interconexión computarizada del sistema informatizado del agente con el sistema del prestador.

A través de medios magnéticos (USB, Cd, discos externos). Entrega del lote de comprobantes de pago. El departamento de cartera y cobranza podrá tener una o más formas de recibir las informaciones de los recibos y montos recaudados mediante la creación de una cuenta en instituciones financieras que ayuden a reducir la cartera.

Diariamente, deberá ser emitido por el sistema computarizado un informe por los agentes recaudadores, donde conste el movimiento del día. El equipo de control de recaudación deberá efectuar controles que permitan verificar el porcentaje recaudado, el valor acreditado en el día y establecer controles estadísticos que ayuden



a medir mensualmente el número de recibos pagados por los agentes de recaudación y de la cuenta del departamento de cartera. Si el departamento de cartera estableciera puntos de atención al público y en cada uno de ellos una ventanilla de la empresa, este control deberá ser por ventanilla y total para una buena recaudación de las cuentas por cobrar.

- b) Baja de los pagos:** Una vez recibido el movimiento de recaudación del día, el equipo de control deberá fiscalizar el proceso de baja, de los pagos realizados en el siguiente día útil de la recaudación. El equipo de control deberá mantener un registro de las bajas y de los saldos referentes al período como también de períodos anteriores. Se deberá mantener informaciones actualizadas de acometidas y catastros para garantizar la confiabilidad del proceso de recaudación, baja y contabilización.

### **Indicadores de facturación y cobranza**

- 1. Cobranza vs facturación:** Permite evaluar el monto de recaudación efectiva en el proceso de la facturación; se puede realizar mensualmente para comparar con los meses precedentes.
- 2. Comparación mensual:** Permitirá la apreciación sobre de facturas que no han sido canceladas; es decir, puede existir un grupo de usuarios que no se encuentren satisfechos con el servicio o, que no estén recibiendo sus facturas oportunamente, para hacer el pago en la fecha de vencimiento.
- 3. Comparación anual:** Este tipo de comparación permite a los encargados de cobranzas, analizar las tendencias estacionarias, que permitan evaluar el crecimiento del consumo versus la recuperación efectiva de la cartera.
- 4. Número de pagos rechazados / número de transacciones:** Proporciona elementos para que se pueda evaluar los motivos de

los pagos rechazados y mejorar las políticas de cobranzas.

**5. Número de sobrantes o faltantes / número de transacciones:**

Se puede evaluar la eficiencia del personal.

**Composición de mora**

Es importante clasificar la mora por la antigüedad; es más fácil realizar la recuperación de la cartera, cuando el tiempo de retraso es menor; mientras que cuando el tiempo es mayor a un año, es posible que se tenga que realizar acciones judiciales.

**Por categorías:** Es importante contar con usuarios diferenciados por categorías, esto con el fin de que se puede evaluar la mora y se tomen acciones correctivas para disminuir los porcentajes de mora.

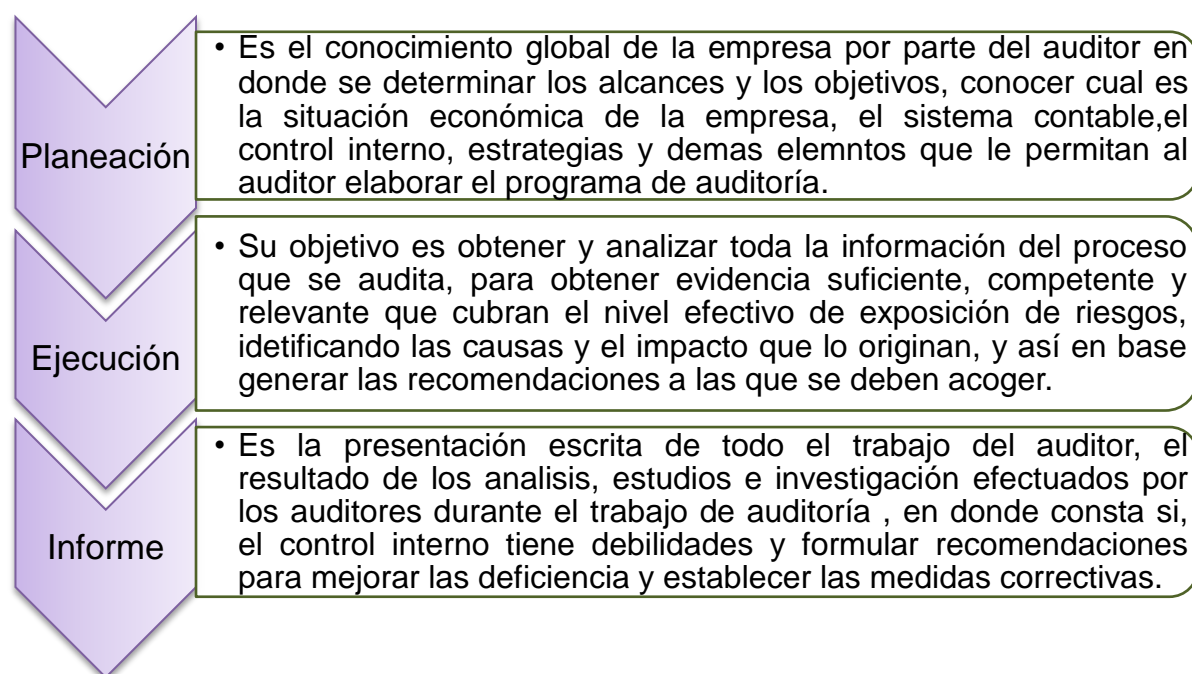
**Por grupo de usuarios:** Permite evaluar la mora de ciertos grupos de usuarios; en donde se puede realizar la agrupación por montos facturados, por zonas, etcétera.

Fuente: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.htm>

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Empresa Municipal del cantón Pedro Carbo, Emapac-Ep, es una entidad pública de gran importancia para el desarrollo del cantón antes mencionado y por ende para la economía en general, sin embargo en la actualidad está presentando falencias a al proceso actual de recaudación motivo por el cual se ha incrementado cuentas por cobrar por concepto de planillas de agua, por lo que se procede a realizar un análisis mediante la realización de una auditoría operativa. Por esa razón, el presente trabajo investigativo está orientado con el objetivo, de diagnosticar el estado actual a los procesos de recaudación de la Empresa Municipal del cantón Pedro Carbo, Emapac-Ep, para analizar este proceso se enfoca las fases de la auditoría operativa que a continuación se presentan:



**Figura 7 Fases de la Auditoría**

**Fuente:** <https://www.encyclopediafinanciera.com/auditoria/fases-de-la-auditoria.htm>

**Fases de la auditoría operativa:** Esta auditoría se lleva a cabo siguiendo un plan de acción o fases:

### 1. Fase de planeación

Consiste en la formulación del estado futuro de la entidad, en donde la planeación, implica crear el futuro desde el presente con una visión prospectiva.

Para Gonzales, (2013) planificar una auditoría implica establecer la estrategia global y desarrollar un plan con el fin de reducir el riesgo a un nivel aceptablemente que la naturaleza y el alcance de las actividades de planificación, varían de acuerdo con el tamaño, complejidad de la entidad, la experiencia previa del auditor con la entidad y los cambios en las circunstancias que ocurren durante la auditoría.

**Cuadro 5 Responsables de auditoría operativa**

Cargo	Responsable
Gerente	Ing. Gabriela Belén Martínez
Tesorera	Katty Azucena Yace Ormeño
Contador	CPA. Elena Jazmín Tómalá
Auxiliar	Holguín Murillo Kristhell Mariel
Experto	Dr. C Elena Tolozano Benites
Investigador	Gabriela Magallanes Morán

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

### 2. Fase de ejecución

Se analiza toda la información del proceso que se audita, para determinar los procesos actuales de la recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapac-ep, se analiza los procedimientos de la recaudación dentro de entidad.

**Proceso de cobranza:** Para determinar la cobranza en el Emapac-ep, comprende varios procesos que involucra de la siguiente manera:

**Mensaje:** Es una manera de anticipar a los usuarios de que hasta la fecha de facturación no fueron confirmado pago para los recibos de los meses anteriores. El mensaje debe ser emitido en el mismo impreso de factura o recibo, en campo individual.

**Aviso de cobro/corte:** El aviso de cobro y corte deberá ser emitido cuando no hubiera pago de planillas acumuladas, conjuntamente la factura o recibo del mes siguiente, a la no atención del mensaje. El aviso de cobro o corte deberá ser entregado con el recibo o factura del usuario.

**Orden de corte del servicio:** Al no poner atención al aviso de cobro o corte, se decidirá al orden de corte de servicio, así de esta manera se manifestara por el módulo de facturación, al igual con la factura del periodo. Para ejecutar el corte deberá ocurrir con la fecha prevista para la distribución de los recibos. Los recibos del periodo no deberán ser entregados a los usuarios, obligándolos a comparecer en el área de cobranza para saldar su saldo y ejecutar el pago del costo del corte y reconexión. Durante la ejecución del pago los valores adeudar se limitara un plazo de convenio para restablecer el servicio.

**Orden de suprimir la conexión:** Una vez transcurrido treinta días después del corte de servicio, el usuario deberá manifestarse con la entidad, para regularizar su situación. Para la ejecución del retiro de conexión deberá ser tres días, después de la distribución de recibos. Después del retiro de conexión, el usuario adeudado podrá abastecido a través de una nueva conexión, motivo por el será ejecutado después del pago correspondiente, es decir de los pagos de costos de los servicios y reaperturas, costos de suprimir, y el costo de la nueva conexión.

**Acción judicial:** Durante los treinta días que ha transcurrido para la ejecución del retiro de conexión, sin que el usuario, manifieste su interés de arreglar su situación ante la entidad, la cuenta existente es considerado cuenta pendiente motivo por el cual será enviado al

departamento jurídica, para que esta promueva la ejecución de cobranza del débito.

Fuente: <http://www.cursosdecobranzas.com.ar/metodos-decobro.htm>

### **Falencias encontradas en el proceso de recaudación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapac-ep**

- Registro desactualizado, problemas en la toma de lecturas.
- Los pasos para la toma de lecturas se encuentra desactualizado, y no cuenta con equipo tecnológico.
- Problema al de ingresar las lecturas en el sistema de recaudación
- Retraso para re facturar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.
- Carencia de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.
- Demora en él envió de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.
- Duplicación de trabajo por la elaboración de auxiliares en Excel de los ingresos por falta de un sistema contable integrado.
- Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable.
- carencia de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable
- El tesorero responsable de recaudación ha proporcionado las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento, y él es el único que debe manipular el sistema para realizar re facturaciones o bajas de planillas.

**Evaluación de Riesgos:** A través de las falencias encontradas en la entidad, se determina la evaluación de riesgos, a continuación se

valorara en base a la probabilidad de ocurrencias, para conocer el nivel de influencia del mismo.

**Cuadro 6 Probabilidad de ocurrencia de riesgos**

Nivel	Ocurrencia	Probabilidad
1	Muy improbable	Muy baja
2	Improbable	Baja
3	Posible	Moderada
4	Probable	Alta
5	Prácticamente seguro	Muy alta

RIEGOS		Nivel
Registro desactualizado, problemas en la toma de lecturas.		4
Los pasos para la toma de lecturas se encuentran desactualizado, y no cuenta con equipo tecnológico.		5
Problema al ingresar las lecturas en el sistema de recaudación		3
Retraso para re facturar las cuentas que han detectado mal tomada las lecturas.		5
Carencia de difusión de las políticas de cobranza a los usuarios y miembros de la Empresa.		5
Demora en el envío de los partes diarios, papeletas de depósitos por recaudación al departamento de contabilidad para su comprobación y registro.		5
Facturación de valores promedios a cuentas de casa abandonas, que se encuentran las puertas cerradas, cuentas que ya no tienen medidores ni servicio de agua potable.		3
Carencia de coordinación con bancos y cooperativas para el cobro de las planillas de agua potable.		4
El tesorero responsable de recaudación proporciono las claves de acceso al programa de facturación a personal de su departamento.		5

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

Las probabilidades de riesgos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapac-ep, como podemos observar tienen un nivel muy alto.

### **Análisis de impactos**

Los impactos son señales y aspectos positivos y negativos que en la ejecución de este trabajo investigativo provoca en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapac-ep, donde permite brindar una mejor interpretación y comprensión de los impactos de grado de confianza donde me permitirá evaluar de una manera exacta.

**Cuadro 7 Valoración de impacto**

<b>ESCALA DE IMPACTO</b>	<b>GRADO DE CONFIANZA</b>
<b>-3</b>	Impacto alto negativo
<b>-2</b>	Impacto medio negativo
<b>-1</b>	Impacto bajo negativo
<b>0</b>	No hay Impacto de confianza
<b>1</b>	Impacto bajo positivo
<b>2</b>	Impacto medio positivo
<b>3</b>	Impacto alto positivo

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

Se ha decidido tomar los indicadores de impacto, para evaluar los valores numéricos de acuerdo al grado de confianza dentro del departamento.

Los valores asignados se han establecido la sumatoria, cantidad que se divide para el número del indicador de área, con el objetivo de establecer el nivel de impacto de confianza, y para eso se realizara un breve análisis de los indicadores fijados:



**Cuadro 8 Impacto y análisis de facturación y cobranza**

INDICADOR	ANÁLISIS
Cobranza vs facturación	se indentifico que el departamento de cobranza vs facturacion permite evaluar el monto recaudado a su vez puede realizar mensualmente la comparacion de los meses precedente de cada usuarios.
Comparación mensual	Presenta problemas de facturas que no han sido canceladas, existencia de usuarios que no cumple con el servicio, o que no esten recibiendo sus facturas oportunamente.
Comparación anual	Adicionalmente este tipo de comporacion anual, se puede decir que el encargado de cobranzas tiene la obligacion de analizar y evaluar el cecimiento de consumo vs la recuperacion de cartera vencida por concepto de planillas de agua.
Numero de pagos rechazados	implementar un contol adecuado que permita proporcionar, y a su vez evaluar los motivos de los pagos rechazados, para que su nivel de incremento pueda mejorar y por ende se cumpla las politicas de cobranzas.
Sobrantes o faltantes	En la empresa Emapac-ep, tiene la obligacion de evaluar la eficiencia del personal.
Composición de mora	Es importante realizar la recuperacion de cartera, es mas facil cuando el retraso es menor y para eso se necesita clasificar la mora por la antigüedad, es decir que si un caso el retazo es mayor a un año, pasaria realizar un juicio judicial.
Por categoría	Los usuarios por categoria se puede evaluar la mora, y establecer una decision adecuada para disminuir la cantidad de pago por mora.
Por grupo de usuarios	se puede clasificar y evaluar ciertos grupos de usuarios en donde se puede realizar con mas facilidad la agrupacion por montos facturados y por zona.

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
<b>INDICADOR</b>								
Cobranza vs facturación						x		2
Comparación mensual						x		2
Comparación anual						x		2
Numero de pagos rechazados							x	3
Numero de sobrantes o faltantes							x	3
Composición de mora							x	3
Por categoría						x		2
Por grupo de usuarios						x		2
<b>Total</b>						10	9	19
<b>Nivel de impacto =</b>	$\frac{\sum N}{\text{Impacto}}$		=	$\frac{19}{3}$		=	6.33	

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

El impacto que presenta la entidad es de impacto medio positivo, motivo por el cual podrá tomar las mejores decisiones para una excelente desarrollo dentro del departamento de cartera y cobranza, para así mejorar la reducción de la cartera, y a su vez el índice de morosidad, para obtener una adecuada liquidez, donde podrán basarse a los resultados obtenidos después de su ejecución.

**Cuadro N 9 Impacto financiero**

NIVELES DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
<b>INDICADOR</b>								
Estados Financieros							X	3
Utilidades							x	3
Desarrollo de actividades							x	3
<b>Total</b>							3	9
<b>Nivel de impacto =</b>	$\frac{\sum N}{\text{medio Impacto}}$		=	$\frac{9}{3}$		=	3	

INDICADOR	ANALISIS
Estados Financieros	El control de la cartera se pueda evitar el aumento de la misma y a su vez reducir el índice de morosidad.
Utilidades	Con los valores obtenidos de las cuentas se puede hacer el análisis de las variaciones existentes.
Desarrollo de la actividad	Permitirá que la entidad no tengas muchos índices de morosidad y por ende disminuya el aumento de la cartera vencida.

**Elaborado por:** Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

Se puede observar que el impacto financiero presenta un nivel alto positivo ya que las nuevas técnicas establecidas para la entidad permitirán el decremento de la morosidad por parte de los usuarios del servicio, mostrando un nivel alto de recaudación.

### **Conclusión del análisis**

Para poder implantar las técnicas de un buen control sobre el alto nivel de morosidad de la cartera vencida, se tomó en cuenta las causas y falencias que impide una adecuada recaudación en las cuentas por cobrar que se encuentra la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del canton Pedro Carbo- EMAPAC-EP conjuntamente con el indicador de facturación y cobranza para determinar como afecta a la cartera vencida.

La cartera vencida existente en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo- Emapac-ep, refleja el alto grado de incremento de cuentas por cobrar puesto que muchos de los usuarios tienen morosidad, por lo que con lleva a que arrastre valores elevados que impida el buen desarrollo de las actividades para la ciudadanía Carbence.

### **3. FASE DE INFORME**

#### **Informe de Auditoria de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo-Emapapc-ep**

En mi calidad de Auditora se ha concluido con la revisión de una Auditoría Operativa al proceso actual de recaudación dentro de la empresa, dando cumplimiento a las normas vigentes.

#### **Alcance y enfoque**

La Auditoria Operativa se ejecutó de acuerdo a las Normas Internacionales de la Auditoría Generalmente Aceptada, estas Normas requieren que la Auditoria sea planificada y ejecutada de manera eficaz para que la información no contenga errores.

Se tomó procedimiento relevantes sobre la situación actual de La Entidad Pública para poder realizar la auditoria, y determinar del porqué, los procesos evaluados no son satisfactoriamente 100% y se necesita que la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Pedro Carbo, cumpla con una confianza eficiente.

#### **Hecho relevante**

- Incremento de cuentas por cobrar.
- Inapropiado procesamiento de información en el área de recaudación.
- Cartera vencida.

La entidad, al no lograr la facturación total, no estará en la capacidad de compensar sus obligaciones y dar cumplimiento a nuevas proyectos.

#### **En opinión del autor del presente estudio:**

La auditoría operativa que se realizó dentro de la entidad, abarco las condiciones financieras como operacionales, en opinión del auditor, autora del presente estudio, es realizar campañas publicitarias con el

objetivo de motivar a los usuarios, a cumplir con sus obligaciones de pagos del servicio dentro del plazo establecido, de esta manera lograr el mejoramiento de la Empresa Municipal del cantón Pedro Carbo Emapac-ep y la reducción del riesgo de la cartera.

### **Hallazgo y recomendaciones**

Todos los hallazgos significativos, se incluye en este informe para su consideración, las recomendaciones que se sugieren representan, de acuerdo al análisis que se realizó para mejorar la dirección financiera de una forma correcta.

Las recomendaciones difieren en cuanto aspecto como por ejemplo, dificultades en el proceso de recaudación por concepto de planilla de agua, el impacto potencial que tiene la entidad, sobre las operaciones que se debe considerar para llegar a una decisión concerniente a las acciones que deben emprenderse.

Gabriela Elizabeth Magallanes Morán

## **Procedimientos realizados.**

A continuación se describe el Alcance realizada al departamento de Recaudación de la Empresa Municipal del cantón Pedro Carbo Emapapc-ep período fiscal 2018, se ejecutara cumpliendo con los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias, para de esta manera determinar los niveles de eficiencia, de la entidad y posteriormente emitir criterios para el mejoramiento de los mismos.

1. El desarrollo de investigación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo Emapapc-ep contiene base teóricas/Prácticas, donde me permitirá, a través de las causas y falencias al igual que los indicadores de cobranza evaluar el riesgo que mantiene la entidad a un alto incremento de cartera vencida, para de esta manera disminuir la liquidez de la entidad.
2. En cuanto al proceso de cobranza por parte del departamento de recaudación, se refleja un alto grado de incremento de cartera vencida, puesto que muchos usuarios no realizan sus pagos oportunamente, es decir muchos usuarios no realizan sus pagos en las fechas establecidas por la empresa, por lo que conlleva a que arrastre porcentajes % muy altos, que impide el desarrollo de nuevas actividades.
3. Dentro del desarrollo de la valoración de impacto, existe un impacto medio positivo de confianza, es decir que en el departamento de cobranza del Emapapc-ep, se ha acumulado en un 35% de cartera a diferencia de otras entidades públicas, siendo así que el problema de los usuarios nos cancelan sus planillas de agua, motivo por el cual ha originado que se incremente las cuentas por cobrar, por ende la entidad entro a la necesidad de realizar convenios de pagos a los usuarios para que puedan ponerse al día y cumplir con sus obligaciones.

4. En la tabla de indicador de impacto financiero se evaluó, el estado financiero, las utilidades y el desarrollo de las actividades dando un análisis que permitirá a la entidad un buen desarrollo para su mejoramiento, a su vez dentro del análisis se reflejó que existe un porcentaje total de 3 que destaca un alto nivel de impacto de confianza, es decir el 70% de los usuarios cumple con el convenio de pago, y el 30% de los usuarios no cumplen y legalmente entran a un proceso de acción judicial.
5. Unido a lo anterior el 29% de cartera que se logra a recuperar haciendo que haya un déficit de 6% en cuentas no recuperada, argumentando también que para poder recuperar esta cartera no existe técnica planificada el cual ayude a reducir los parámetros de acumulación de cuentas por cobrar, ya que se solo se rigen al nivel jerárquico de la dirección financiera de la entidad, cabe recalcar que es una entidad que se autofinancia con sus propios recursos y el adquirido por prestaciones, y al no llegar a un porcentaje eficiente, podría tener riesgo futuros que afecte a los resultados financieros.
6. Existe carencia de coordinación y un alto impacto de administración/financiero dentro de la entidad pública.
7. Para finalizar el proceso se hizo una conclusión de análisis donde se determinó que el principal problema es no poder recaudar la facturación total, por tal motivo se efectúa un incremento de cartera vencida, dando así un alto nivel de riesgo, donde se pudo evaluar como los procesos actuales de recaudación afectan la cartera vencida.
8. Se desarrolló el informe de Auditoría operativa, donde nos muestra los hechos relevantes y pasos que se realizó dentro del entidad pública, para determinar cómo afecta la cartera vencida a los procesos de recaudación, adicionalmente el informe de auditoría operativa permite dar un buen uso para el desarrollo de dirección financiera.

## CONCLUSIONES

- La auditoría operativa es una buena alternativa que ayuda a evaluar los procesos de recaudación de carteras vencida de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo- Emapac-ep, diagnosticando todos los hallazgos y falencias que pueda evidenciar planteando como alternativas de solución al problema que se investigó y de esa manera disminuir los riesgos que puedan causar a futuro.
- Dentro de los hallazgos se encontró que la valoración de impacto es de un medio de confianza, es decir que el departamento de cobranza se acumuló un 35% de cartera siendo así que el problema de los usuarios es que no cancelan sus pagos oportunamente a las fechas establecidas por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo- Emapac-ep.
- Así mismo en la tabla de indicador de impacto financiero se observa un alto nivel de impacto con un porcentaje de 70% de los usuarios que cumplen con sus convenios de pago y el 30% de los usuarios no cumplen y legalmente entran a un proceso judicial.



## RECOMENDACIONES

- Realizar campañas publicitarias con el objetivo de motivar a los usuarios, a cumplir con sus obligaciones de pagos del servicio dentro del plazo establecido, evitando intereses por mora, y de esta manera lograr el mejoramiento de la Empresa Municipal del Cantón Pedro Carbo Emapac-ep y la reducción del riesgo de la cartera.
- Actualizar los registros de los usuarios de números telefónicos (celulares), direcciones precisas de los abonados, dirección de correo electrónico, y demás datos que conformen el inventario de clientes, para una excelente comunicación entre el usuario y la entidad pública.
- Desarrollar una política que permita cobrar abonos mensuales a los usuarios morosos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Flower y Newton Enrique (2009) Cuestiones Fundamentales de Auditoria.
- Carina Suarez Rellovar (2001) <http://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>
- Hernández, Fernández, & Batista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Tamayo,Tamayo(2007). Proceso de la investigacion científica,mexico.
- Sabino. (2000). *El Proceso de Investigación*. Guatemala: Editorial Humanitas.
- Sarmiento, R. (2001). *Contabilidad General*. Quito-Ecuador: Editorial Gráfica.
- Taylor, & Bogdan. (s.f.). *Enciclopedia de Clasificaciones*. Obtenido de 1987.
- Barrios, M (2002). Manual de trabajo de técnicas y Herramientas.
- Argueta I. (2003) Folleto por Cuentas Por Cobrar.
- Gitman, I; zutter, C, (2012) Libro, Principio de Administración Financiera- Editorial Pearson educación.
- Oscar R, Sánchez I, Ma, Elena Sotelo S, (2007) Libro, Introducción a la Contaduría-Editorial Person Practice Hall.
- Jhon J, willingthan & DR. Carmichael PHD, CPA (2006) libro, Auditoria conceptos y métodos.
- Muñoz Merchante, Ángel (2010) Libro, Fundamento de la Contabilidad- Editorial Cera.
- Whittington. Pany (2006) Libro, Principio de Auditoria- decimocuarta edición McGRAW HILL.
- Juny, José, Urbano, Claudio (2006) Técnica para investigar y formular proyectos-Editorial Brujas.
- Diccionario Administración y Finanzas (2000) pág. 428.
- Seminario de integración y aplicación Ariel Martin Abella Buenos aires 29 de junio de (2001)

## SITIOS WEB

- [http://www.academia.edu/12738871/METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERATIVA](http://www.academia.edu/12738871/METODOLOGIA_DE_LA_AUDITORIA_OPERATIVA)
- [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- [http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)
- <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- <http://tesisdeinvestigacion.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>
- <http://www.tiposde.org/general/484-tipos-de-investigacion/>
- <http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- <https://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/fases-de-la-auditoria.htm>
- <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.htm>
- <http://www.cursosdecobranzas.com.ar/metodos-decobro.htm>
- <https://prezi.com/mfrcj8kzejqm/investigacion-correlacional/>


# ANEXOS

## Contenidos:

- Anexo 1      Aviso de deuda y corte
- Anexo 2      Comprobante recibo de deuda
- Anexo 3      Forma de pago
- Anexo 4      Visita a Emapapc-ep
- Anexo 5      Logo tipo de la Empresa
- Anexo 6      Nombre de los servidores y servidoras
- Anexo 6      Instalaciones de Emapapc-ep I
- Anexo 8      Instalaciones de Emapapc-ep II


Anexos 1

Aviso de deuda y corte

	<b>AVISO DE DEUDA Y CORTE</b>	<b>N°</b>
<b>Nombre del Usuario:</b> _____ <b>Encargado:</b> _____ <b>Dirección:</b> _____ <b>Fecha de emisión:</b> _____		<b>N° INSCRIPCIÓN</b>
<p><b>Señor Usuario:</b></p> <p>En aplicación a los Reglamentos de Prestación vigente, le comunicamos que procederemos al corte del servicio de agua potable en su domicilio, debido a que adeuda más de dos facturas impagas, cuyo valor asciende a _____ dólares. Estamos empeñados en brindarle mejores servicios, y requerimos el respaldo de todos nuestros Usuarios; razón por la cual, solicitamos que regularice su pago en un plazo de _____ días a partir de ésta fecha, en nuestras Oficinas de Atención al Usuario de nuestra empresa, ubicadas en _____.</p> <p>Le informamos también que una reconexión no autorizada por nosotros, está sujeta a sanción que puede generarle inconvenientes legales y económicos. Pague a tiempo sus facturas.</p> <p>Pedro Carbo, _____ de _____ de 20__</p> <p>Por el Prestador _____</p> <p><b>GERENTE COMERCIAL</b> NOTA: En caso de que su pago no se efectúe en el plazo otorgado, procederemos al corte de nuestros servicios.</p>		

**Anexos 2**

**Comprobante recibo de deuda**

	<p align="center"><b>COMPROBANTE RECIBO DE AVISO DE DEUDA</b></p>	<p align="center"><b>CORTE N°</b></p>
<p>Declaro haber recibido, en la fecha, el aviso de deuda / corte del inmueble situado en la _____ N° de complemento _____ N° de inscripción _____.</p> <p>Pedro Carbo, _____ de _____ del 20____</p> <p align="right">Usuario _____</p>		

**Anexos 3**

**Forma de pago**

<b>FORMA DE PAGO</b>			
<b>NUMERO DE CEDULA</b>	<b>NÚMERO MEDIDOR</b>	<b>DIA DEL MES</b>	<b>PORCENTAJE DESCUENTO</b>
Noveno dígito	ultimo dígito	del 1 al 9	22% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	10	20% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	12	18% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	14	16% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	16	14% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	18	12% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	20	10% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	22	8% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	24	6% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	26	4% del total meses vencidos
Noveno dígito	ultimo dígito	28	2% del total meses vencidos

#### Anexos 4 Visita a Emapapc-ep



#### Anexos 5

#### Logo tipo de la entidad



#### RESEÑA

Empresa que surgió de la GAD MUNICIPAL PEDRO CARBO hoy con identidad propia se encarga de vigilar lo que es sistema de agua hoy en día ya con agua potabilizada en la cabecera cantonal así mismo en su parroquia rural también cuenta con una pequeña planta potabilizadora con un sistema de tuberías de unos pocos años de haberlo renovado en la parroquia rural sabanilla hace unos meses se inauguró el nuevo sistema de tuberías y próximamente se estará incorporando su propia planta potabilizadora

## Anexos 6 Nombres de los servidores y servidoras

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
Literal b2) Distributivo de personal de la institución			
No.	Unidad a la que pertenece	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Puesto Institucional
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>			
1	Directorio de la Institución	Ing. Ignacio Figueroa Gonzáles	Presidente del Directorio
2	Directorio de la Institución	Sr. Marcos Panchana Vásquez	Miembros del Directorio
3	Directorio de la Institución	Sr. Isidro Donoso	Miembros del Directorio
4	Directorio de la Institución	Ing. Errol Clark García	Miembros del Directorio
5	Directorio de la Institución	Ing. Javier Salazar Flores	Miembros del Directorio
6	Gerencia General	Ing. Com. David Eduardo Chang Murillo	Gerente General
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>			
7	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Ing. Civ. Monserrate Gabriela Ponce Toala	Coordinadora Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado
8	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Lcdo. Marcos Merchan Quinde	Inspector
9	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Sra. Rosario Vera	Inspectora
10	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Sr. Roger Rodríguez Saltos	Inspector
11	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Sr. Miguel Agustín Pita Cercado	Electricista
12	Laboratorio de Análisis de Agua	Q.F. Mariana del Rocío Venegas Martínez	Químico Laboratorista
13	Laboratorio de Análisis de Agua	Sr. Marlon Carrion Cacao	Operador de la Planta
14	Laboratorio de Análisis de Agua	Sr. Alexander Eddy Mora Pacheco	Operador de la Planta
15	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Carlos Armando Baidal Ybarra	Ayudante de Cuadrilla
16	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Juan Carlos Vargas Andrade	Ayudante de Cuadrilla
17	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Edinson Anibal Cruz Conforme	Ayudante de Cuadrilla
18	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Wilder Romulo León Cardenas	Ayudante de Cuadrilla
19	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Juan Carlos Vidal Plus	Ayudante de Cuadrilla
20	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Washington Gregorio Cacao Palma	Ayudante de Cuadrilla
21	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Miguel Angel Martínez León	Ayudante de Cuadrilla
22	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Galo Aurelio Peñaherrera Alvarado	Ayudante de Cuadrilla
23	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Abraham Valentin Pilligua Franco	Ayudante de Cuadrilla
24	Área Técnica de Redes de Agua y Alcantarillado	Eddy Francisco Rodríguez Villamar	Ayudante de Cuadrilla



**Anexos 7 Instalaciones de la moderna planta potabilizadora Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo-Emapapc-ep I**



**Anexos 8 Instalaciones de la moderna planta potabilizadora Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo-Emapapc-ep II**



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Auditoría Operativa al proceso actual de recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pedro Carbo y problema de investigación: ¿Cómo el proceso actual de recaudación afecta a la cartera vencida por concepto de planilla de agua potable de la empresa Municipal de agua potable y Alcantarillado ubicado en el cantón Pedro Carbo, Provincia del Guayas, periodo fiscal 2018?, presentado por Magallanes Morán Gabriela Elizabeth como requisito previo para optar por el título de:**

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

*Gabriela E. Magallanes Morán*

**Magallanes Morán Gabriela Elizabeth**

*Phd. Elena Tolozano Benites*

**PHD. Elena Tolozano Benites**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Walter Alberto Abaler  
Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Walter Alberto Abaler  
Firma