



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

Proyecto de investigación previo a la obtención del título

de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE EMISIÓN DE
AUTORIZACIONES PARA EL INCREMENTO DE
RECAUDACIÓN EN LA EMPRESA PÚBLICA
DEL AGUA EPA EP**

Autor:

Vacacela Cedeño Víctor Xavier

Tutor:

Evelyn Solórzano Fonseca

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres y hermanos por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanza y amor.

A mi hermano por estar siempre presente, acompañándome.

A mi familia y amigos que, de una manera u otra, me han llenado de sabiduría para terminar el proyecto.

Vacacela Cedeño Víctor Xavier

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por guiarme y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de proyecto, quien con su conocimiento y guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar una serie de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo de trabajo.

A mis compañeros, quienes a través del tiempo fuimos fortaleciendo una amistad y creando una familia, muchas gracias por toda su colaboración, por convivir todo este tiempo conmigo, compartir experiencias, alegrías frustraciones y múltiples factores que ayudaron a que hoy seamos como una familia, por aportarme confianza y por crecer juntos en este proyecto.

¡Muchas gracias por todo!

Vacacela Cedeño Víctor Xavier



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Auditoría interna al proceso de emisión de autorizaciones para el incremento de recaudación en la Empresa Pública del Agua EPA EP.”** y problema de investigación: **¿Cómo influye el proceso de emisión de autorizaciones en el incremento de la recaudación en la empresa Pública del Agua a través de Senagua?**, presentado por **Vacacela Cedeño Víctor Xavier**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.

Egresado:

Vacacela Cedeño Víctor Xavier

Tutor:

Ing. Evelyn Solórzano Fonseca

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Víctor Xavier Vacacela Cedeño en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Auditoría interna al proceso de emisión de autorizaciones para el incremento de recaudación en la Empresa Pública del Agua EPA EP.", de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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.

Asimismo, 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*.

Víctor Xavier Vacacela Cedeño

No. de cédula: 0921971842



Firma





Factura: 001-003-000011107



20190916002D00499

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190916002D00499

Ante mí, NOTARIO(A) VIRGINIA MAGDALENA CALDERON AGUIRRE de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) VICTOR XAVIER VACACELA CEDEÑO portador(a) de CÉDULA 0921971842 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION A FAVOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA, 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. SAMBORONDÓN, a 13 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (12:42).



VICTOR XAVIER VACACELA CEDEÑO
CÉDULA: 0921971842



NOTARIO(A) VIRGINIA MAGDALENA CALDERON AGUIRRE
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN SAMBORONDÓN





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0921971842

Nombres del ciudadano: VACACELA CEDEÑO VICTOR XAVIER



Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 7 DE MARZO DE 1985

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: VACACELA OROZCO ANTONIO VICTOR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CEDEÑO CHAVEZ SANTA ELENA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 12 DE MARZO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE



Información certificada a la fecha: 13 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: MARITZA DOMINGA MENENDEZ CASTILLO - GUAYAS-SAMBORONDON-NT 2 - GUAYAS -
SAMBORONDON

N° de certificado: 198-276-15992



198-276-15992

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CENSAJACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
Nº 092197184-2

VACACELA CEDENO VICTOR XAVIER
LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS
FECHA DE NACIMIENTO: 1985-03-07
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
SEXO: HOMBRE
ESTADO CIVIL: DIVORCIADO

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

APellidos y Nombres del Padre: VACACELA OROZCO ANTONIO VICTOR
APellidos y Nombres de la Madre: CEDENO CHAVEZ SANTA ELENA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: GUAYAQUIL, 2018-03-12
FECHA DE EXPIRACIÓN: 2028-03-12

Director General: *[Signature]*
Firma del Cedulaado: *[Signature]*

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0126 M JUNTA Nº
0126 - 336 CERTIFICADO Nº
0921971842 CÉDULA Nº

VACACELA CEDENO VICTOR XAVIER
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
CANTÓN: GUAYAQUIL
CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
PARROQUIA: LETAMENDI

ELECCIONES
REGIONALES Y OPCS
2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO
ACREDITA QUE
USTED SUPRAGÓ
EN EL PROCESO
ELECTORAL 2019

[Signature]
E. PRESIDENCIAL DE LA JUV



NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN SAMBORONDÓN PROVINCIA DEL GUAYAS
De conformidad con lo que dispone el Art. 18 numeral 5to. de la ley Notarial Vigente. DOY FE: Que las fotocopias que anteceden en ...
... fojas útiles, están conformes con sus originales, que se me Exhiben.-En la ciudad de Samborondón, a ...13.NOV.2019....

[Signature]
AB. VIRGINIA MAGDALENA CALDERÓN AGUIRRE
NOTARIA 2DA. DEL CANTÓN SAMBORONDÓN

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

RESUMEN

El tema del presente proyecto de investigación consiste en ¿Cómo influye el proceso de emisión de autorizaciones en el incremento de la recaudación en la empresa Pública del Agua a través de Senagua? Esta empresa pertenece al sector público y trabaja directamente en sector hídrico del país en el manejo de sus recursos e infraestructuras.

El crecimiento de esta empresa depende muchos de sus ingresos además de la elaboración de proyectos de los distintos sistemas de riego a nivel nacional.

El objetivo principal de este proyecto es crear un manual de procedimientos que permita la emisión de autorizaciones en un tiempo oportuno para ello se empleó la investigación científica de campo enfocados en lo cualitativo – cuantitativo con la aplicación de técnica de encuesta estructurada como instrumento de cuestionario de preguntas.

El desarrollo de tipo de metodología científica permitió conocer los procedimientos que se ejecutan al momento de la emisión de las autorizaciones que permitió identificar las debilidades y deficiencias en el manejo de las emisiones y así como se determinó ver las falencias para el incremento en las recaudaciones y se estableció un plan para mejorar el tiempo de emisiones de autorizaciones.

ABSTRACT

The theme of this research project is: How does the process of issuing authorizations influence the increase in revenue in the Public Water Company through Senagua? This company belongs to the public sector and works directly in the country's water sector in the management of its resources and infrastructure.

The growth of this company depends on many of its revenues in addition to the development of projects of the different irrigation systems nationwide.

The main objective of this project is to create a manual of procedures that allows the issuance of authorizations in a timely manner for this purpose, scientific research in the field focused on qualitative - quantitative was used with the application of structured survey technique as a questionnaire instrument questions.

The development of type of scientific methodology allowed to know the procedures that are executed at the time of the issuance of the authorizations that allowed to identify the weaknesses and deficiencies in the management of the emissions and as well as it was determined to see the flaws for the increase in the collections and A plan was established to improve authorization issuance time.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del Problema	4
Formulación del problema	5
Variables de investigación	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5

Justificación e importancia.....	5
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales	10
Fundamentación legal	17
Definiciones y conceptos	24
CAPÍTULO III.....	27
METODOLOGÍA.....	27
Presentación de la Empresa.....	27
Misión	27
Visión.....	28
Logotipo de la empresa	28
Objetivos Estratégicos	28
Valores Institucionales.....	29
Organigrama.....	32
Diseño de Investigación.....	32
Población.....	35
Muestra.....	36
Técnicas de investigación e instrumentos	37
CAPÍTULO IV	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
PLAN DE MEJORA	49
PROPUESTA	50
CONCLUSIONES	53

RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS.....	57
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 1	58
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 2	60
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 3	62
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 4	64
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 5	66
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 6	68
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 7	70
CUESTIONARIO DE ENCUESTA # 8	72

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Estructura Organizacional.....	30
Imagen 2: Demarcaciones Hidrográficas	31
Imagen 3: Cuadro comparativo sobre el comportamiento de las recaudaciones.....	47
Imagen 4: Análisis comparativo	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Uso del Agua.....	3
Tabla 2: Recaudaciones	4

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La ubicación de este problema va dirigida al desarrollo económico y sostenible para los siguientes sectores a nivel nacional representando para el país un gran desarrollo además se hacerlo sostenible: (Tribunal Constitucional de la República del Ecuador, 2014)

Sector de **riego** aportando agua para los cultivos incrementando la producción agrícola.

Sector **Turístico y Termal** el agua deberá ser utilizada en actividades turísticas recreacionales permanentes.

Sector **Minero** deberá contar con una autorización de aprovechamiento productivo de las aguas que utilicen.

Sector **Industrial** el recurso hídrico que sea utilizado deberá obtener su autorización.

Sector **Hidroeléctrico** para la generación de Hidroelectricidad siempre y cuando se incorpore los principios de la sostenibilidad ambiental, prevención y eficiencia.

Sector de **Agua Envasada** si es para el consumo humano es un aprovechamiento productivo consistente en el procesamiento, tratamiento de potabilización o purificación de las aguas captadas de fuente naturales superficiales o subterráneas.

Sector de **la acuicultura** sobre cualquier actividad de piscícola o acuícola.

Uno de los enfoques que ha emprendido el sector público es que los usuarios informales sean regularizados mediante la ley; es decir, los

usuarios que hacen uso del recurso hídrico sin contar con la autorización respectiva para ello.

Los usuarios no regularizados para el uso y aprovechamiento de agua deben obtener una autorización mediante un órgano gubernamental encargado de administrar los recursos hídricos de manera íntegra y sostenible; es decir, la autorización debe ser solicitada a la Secretaría Nacional del Agua, para constar en la base de datos de usuarios regularizados y luego de eso la Empresa Pública del Agua EPA EP, es la encargada de realizar las recaudaciones.

El uso debido del recurso hídrico puede ser utilizado tanto para empresas públicas o privadas e inclusive también los grandes o pequeños usuarios que desarrollen los diferentes tipos de desarrollo productivo.

Esto implica tener un mejor control de los usuarios regularizados con su debida resolución lo cual nos sirve incluso para poder realizar proyecciones de ingresos económicos y a su vez construir nuevas infraestructuras a nivel nacional para abastecer a los diferentes sistemas de riego del país.

El órgano gubernamental tiene la tarea de desarrollar varias iniciativas a gran escala para formar parte de la red de producción de agua del país incluidos proyectos de agua potable y control de inundaciones entre otras.

Además, es responsable de garantizar el suministro de agua potable, saneamiento y servicios de tratamiento de agua y poder garantizar un mejor servicio a todos los usuarios generando bienestar y desarrollo para el país en el sector productivo.

Situación conflicto

La empresa Pública del Agua EPA EP ubicada en el Km 0.5 vía a Samborondón es un organismo público, el cual tiene como finalidad favorecer con el fortalecimiento de la gestión de los recursos hídricos del estado ecuatoriano, contribuyendo con la contratación, administración y supervisión de proyectos de infraestructura hídrica en todas sus fases.

En gran parte del sector del país no existe una socialización general sobre el proceso para obtención de autorizaciones para el uso del recurso hídrico y; al no tener un control de usuarios de procesos pendientes, no permite crear una planificación que muestre de manera real quiénes hacen uso del agua a nivel nacional, razón por la cual no se puede establecer en cifras exactas cuánto estaría dejando de percibir la Empresa Pública del Agua por la falta de legalización de autorizaciones para el uso del agua.

De acuerdo con la tabla adjunta proporcionada por el sistema en línea llamado RPA “Registro Público del Agua” se pueden determinar los diferentes tipos de uso del recurso hídrico y a su vez se identifica el número exacto de usuarios vigentes regularizados hasta el momento.

Tabla 1: Tipos de Uso del Agua

TIPOS DE USOS	USUARIOS VIGENTES	TARIFA ANUAL
AGUA DE MESA	123	\$ 711,641.13
FUERZA MECÁNICA	58	\$ 2,954.40
HIDROELECTRICIDAD	247	\$ 4,623,697.45
INDUSTRIAL	4473	\$ 563,700.81
MINERÍA Y PETRÓLEO	50	\$ 6,471,439.66
PISCÍCOLA	5069	\$ 203,476.29
RECREATIVO TURÍSTICO	592	\$ 743,099.61
RIEGO	43098	\$ 2,601,992.98
Total general	53710	\$ 15,922,002.34

Autor: Vacacela, V. (2019) **Fuente:** Registro Público del Agua

En el cuadro proporcionado a continuación, se aprecia la recaudación obtenida en los últimos tres años. De acuerdo con las proyecciones realizadas en cada año, se puede determinar que no se ha cumplido con las expectativas planteadas; ya que, el nivel de recaudación no supera el programado.

La Empresa Pública del Agua EPA EP se ha visto en la necesidad de invertir en un nuevo sistema que nos permita identificar en que sector o porción del país se deben captar a los usuarios que aún no están regularizados con la autorización correspondiente para así, obtener un incremento en la recaudación.

Tabla 2: Recaudaciones

DETALLE	2016	2017	2018	Total
Enero	\$ 395,572.47	\$ 745,656.43	\$ 217,340.18	\$ 1,358,569.08
Febrero	\$ 466,752.86	\$ 387,725.42	\$ 383,654.49	\$ 1,238,132.77
Marzo	\$ 496,125.85	\$ 503,836.00	\$ 424,992.41	\$ 1,424,954.26
Abril	\$ 400,046.79	\$ 204,710.34	\$ 360,750.07	\$ 965,507.20
Mayo	\$ 553,783.15	\$ 218,237.20	\$ 354,788.01	\$ 1,126,808.36
Junio	\$ 422,401.60	\$ 905,577.34	\$ 307,852.03	\$ 1,635,830.97
Julio	\$ 488,306.45	\$ 279,129.34	\$ 681,839.01	\$ 1,449,274.80
Agosto	\$ 665,515.78	\$ 327,395.75	\$ 351,166.69	\$ 1,344,078.22
Septiembre	\$ 406,074.57	\$ 289,440.06	\$ 347,344.22	\$ 1,042,858.85
Octubre	\$ 550,657.11	\$ 377,991.91	\$ 610,129.01	\$ 1,538,778.03
Noviembre	\$ 618,266.14	\$ 803,730.93	\$ 359,674.91	\$ 1,781,671.98
Diciembre	\$ 1,016,226.64	\$ 737,670.31	\$ 1,329,499.04	\$ 3,083,395.99
Total	\$ 6,479,729.41	\$ 5,781,101.03	\$ 5,729,030.07	\$ 17,989,860.51

Autor: Vacacela, V. (2019)**Fuente:** Sistema Glacier

No se puede realizar una proyección presupuestaria para poder realizar una mejor infraestructura a nivel nacional de los recursos hídricos par ale manejo de los demás sistemas de riego a nivel nacional.

La República del Ecuador está obligada a satisfacer la necesidad de los ciudadanos, en cuanto al suministro del recurso hídrico; según el tipo de usuario; es decir, que el agua se distribuya de manera proporcionada de acuerdo con el desarrollo de cada uno de los sectores productivos de cada zona del país.

Delimitación del Problema

País: Ecuador**Ciudad:** Samborondón**Dirección:** Km. 0.5 Vía a Samborondón**Empresa:** EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA EPA EP**Campo:** Contabilidad**Área:** Auditoría**Aspecto:** Proceso de emisión de autorizaciones, incremento en recaudación.**Periodo:** 2019

Tema: Auditoría interna al proceso de emisión de autorizaciones para el incremento de recaudación, en la empresa Publica del Agua EPA EP.

Formulación del problema

¿Cómo influye el proceso de emisión de autorizaciones en el incremento de la recaudación en la Empresa Pública del Agua, ubicada en el cantón de Samborondón, provincia del Guayas, en el año 2019?

Variables de investigación

Variable Independiente: Proceso de Emisión de autorizaciones.

Variable Dependiente: Incremento en recaudación

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- ✓ Desarrollar un plan de auditoria interna para la mejora en el incremento de la recaudación en la Empresa Pública del Agua EP.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente la auditoría interna e incremento de recaudación.
- ✓ Investigar la metodología adecuada para la realización del diseño de proyecto.
- ✓ Elaborar un plan de procedimientos de auditoria interna.

Justificación e importancia

La Empresa Pública del Agua, forma parte de la red de producción de agua más grande del país que busca desarrollar varias iniciativas a gran escala para contribuir al progreso del país a través del crecimiento de a nivel nacional de todos los usuarios que estén haciendo uso del recurso hídrico siendo regularizados con su autorización y mejorar la calidad de los servicios y de sus infraestructuras.

Por lo tanto, es conveniente realizar el presente proyecto de investigación con la finalidad de identificar el estancamiento de los procesos los cuales impiden que se realice una recaudación efectiva y se propone el diseño de una auditoría interna a los procesos de emisión de autorizaciones para el uso del recurso hídrico, para llevar un debido control de usuarios no regularizados y contribuirá a el incremento en la recaudación producto de la adhesión de más usuarios.

Los beneficiarios de la elaboración de éste proyecto serán principalmente los usuarios, quienes recibirán un servicio de calidad, fiable e íntegra y con la certeza de que el recurso será entregado con responsabilidad y a tiempo.

Además de los usuarios, la Empresa Pública del Agua obtendrá un gran beneficio; puesto que, al regularizar la emisión de autorizaciones del uso del recurso hídrico, obtendrá como resultado el incremento en la recaudación producto de la adhesión de más usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

A continuación, se mostrará una breve reseña sobre la antigüedad de la auditoria y su evolución. Para el presente estudio histórico se delimitaron etapas que marcaron la evolución del objeto de estudio.

Antigüedad

En la Antigüedad, 5000 años a.C. aparecen los primeros escritos, desarrollándose nuevas formas de organización, nuevas formaciones socio-económicas, filosóficas y culturales. Junto con éstas surgió la necesidad de mejorar la situación económica de las comunidades o de los reinos. Por ello, esta tarea fue confiada a un miembro de la respectiva comunidad, que sabía escribir y que dominaba los números, para realizar actividades de organización de los datos y de las cifras, que permitieran una evaluación de la situación económica, en base a la cual iban a tomarse decisiones.

Durante este período se ponen los fundamentos de la contabilidad, es decir, la realización de los primeros balances solicitados por los gobernantes o los reyes de unos pueblos, como fueron los fenicios, los egipcios, los mesopotamios, los hindúes, los chinos, o más tarde los griegos, los romanos, los hebreos u otros pueblos memorables que, debido a los descubrimientos científicos realizados pero también debido a su poder de organización transmitieron a través de generaciones, e hicieron posible el estado actual de civilización. Desde el período de la Antigüedad datan los primeros documentos aferentes a las transacciones comerciales, como serían el cheque, la letra de cambio, los primeros

registros de bienes o informaciones sobre los procesos de producción. Como forma de comercio predominaba el trueque.

Del período romano nos quedan los primeros registros verdaderamente contables “Codex Tabulae”, que en una parte registraban los ingresos “acceptum” y en la otra parte los gastos “expesum”. Después del año 235 d.c. la contabilidad era de gran importancia en el marco del Imperio Romano. Observamos la conducción de un Registro para las operaciones de caja “el Adversaria” y un registro para las demás operaciones “el Codex”, con ayuda de los cuales los romanos tenían un control exacto sobre el patrimonio. Los banqueros de ese período fueron los que desarrollaron en mayor medida las técnicas de la contabilidad. (Valderrama, 2008)

Edad Media

Formalmente fueron los venecianos en el Siglo IX con la “Comenda” sociedad conformada por un socio capitalista y un socio industrial que recurrieron a la auditoría para satisfacer la necesidad de información del socio capitalista. El resultado de la auditoría brindaba información a partir de la cual tomaban decisiones. En la misma Venecia, con posterioridad, la auditoría cobro mayor importancia en las “Colegantías” o sociedades mercantiles. La profesión sigue su evolución como consecuencia del desarrollo de la actividad económica, aunque de forma discreta y en disímiles formas de ejecutarse, siendo evidente su despegue a partir del año 1494 con la publicación del primer tratado de contabilidad en Inglaterra, el cual ofreció la base teórica para el desarrollo de la comprobación de las cuentas con vistas a los libros de Contabilidad. Es en Inglaterra, en el Siglo XV donde la auditoría tuvo su mayor auge, en razón a que las familias inglesas adineradas contrataban los servicios de supervisión para asegurar que los administradores de sus bienes y empresas no cometían fraude en el manejo de sus propiedades. Sin embargo, fue en Venecia en el año 1589 donde se creó con carácter oficial la primera Asociación de Revisiones Profesionales, a partir de toda

esta base teórica inicial. A partir de la Revolución Industrial que se dio en Inglaterra en el siglo XVIII se generan situaciones mercantiles y comerciales que demandaron de hombres especializados en problemas económicos, financieros y contables. La auditoría como profesión, fue inicialmente reconocida en Inglaterra en 1862 por la Ley de Sociedades, y desde 1862 hasta 1905, la profesión de la auditoría creció y floreció en Inglaterra, pero fue sólo hasta 1900 que la auditoría se introdujo a los Estados Unidos. (Devis, 2005)

Siglo XX

El proceso de desenvolvimiento de la Contaduría Pública en el mundo fue lento en las primeras etapas, y puede decirse que alcanza su madurez en el siglo XX, específicamente a partir del año 1916 cuando aparece la preparación de un programa mínimo de procedimientos a seguir en las auditorías quedando establecida así las primeras reglas que rigieron la contaduría pública.

En 1912 Montgomery cito como objetivos la auditoria los siguientes:

- ✓ Detectar y prevenir fraudes
- ✓ Detectar y prevenir errores

Sin embargo, en los siguientes años, hubo un cambio decisivo n la demanda y el servicio; y los propósitos actuales son:

- ✓ El cerciorarse de la condición financiera actual y en las ganancias de una empresa.
- ✓ Detección y prevención de fraude.

Paralelamente al crecimiento de la auditoria en Europa, en los estados unidos se desarrolla la auditoría interna y de Gobierno, lo que entro a formar parte del campo de la auditoria. La auditoría gubernamental fue oficialmente reconocida en 1921 cuando el Congreso de Estados Unidos estableció la oficina general de contabilidad. A medida que los auditores independientes percibieron la importancia de un buen sistema de control interno y su relación con el alcance de las pruebas a efectuar en una

auditoría independiente, se mostraron partidarios del crecimiento de los departamentos de auditoría dentro de las organizaciones de los clientes.

Estas dependencias se encargarían del desarrollo y mantenimiento de unos buenos procedimientos del control interno, independientemente del departamento de contabilidad general. Progresivamente, las compañías adoptaron la expansión de las actividades del departamento de auditoría interna hacia áreas que están más allá del alcance de los sistemas contables. En nuestros días, los departamentos de auditoría interna son revisiones de todas las fases de las corporaciones, de las que las operaciones financieras forman parte. (Devis, 2005)

El objetivo de mostrar una breve reseña sobre la evolución de la auditoría es que podemos ver que al tener un procedimiento para obtener una mejor recuperación de todos los ingresos a través de técnicas e implementación de herramientas donde podamos garantizar que los ingresos fluyan a través de una buena recuperación de la cartera y de la generación de ingresos.

Antecedentes referenciales

El autor Rosario Soraya Gago Ríos, presenta como tema de proyecto de tesis La implementación de Auditoría Interna y su impacto en la Gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana, realizado en la Universidad San Martín de Porres, proyecto de grado previo a la obtención de Grado de Maestro en contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial, en la ciudad Lima – Perú, 2013.

La investigación desarrollada está referida a la necesidad de implementar la auditoría interna con la finalidad de optimizar o mejorar la gestión en las Cooperativas de Servicios Múltiples en Lima Metropolitana, dichas empresas adolecen de mecanismos de control para las diversas operaciones que realizan, por lo tanto cuando se van a realizar evaluaciones sobre los resultados de gestión de un período determinado,

se encuentran problemas financieros, económicos, administrativos y otros; que afectan a las organizaciones de este tipo y que impiden que puedan obtener resultados favorables.

La investigación desarrollada tuvo como objetivo determinar si la implementación de un área de auditoría interna influye en los resultados de la gestión financiera de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana. Asimismo, la tesis es de tipo descriptiva y aplicada, pues se analizó la información teórica y doctrinaria existente sobre el tema planteado y se aplicó un instrumento (encuesta) a fin de obtener información directa sobre las personas involucradas en la problemática planteada, finalmente, se pudo concluir que efectivamente la auditoría interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de estas organizaciones.

Se logró determinar que los procedimientos de auditoría interna inciden en la toma de decisiones en las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues estos procedimientos se convierten en el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros.

Análisis

La semejanza del proyecto de tesis citado con el proyecto de investigación del suscrito es que se usa la auditoría interna para la mejora de procedimientos y mecanismos con el fin de detectar errores en el control de procedimientos y técnicas para la mejora de los resultados.

Se puede evidenciar que efectivamente la auditoría interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de

detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de estas organizaciones.

Utilidad

La diferencia del proyecto es que se aplicarán las técnicas de auditoría interna para detectar errores y aplicar medidas que incrementen la recaudación en la Empresa Pública del Agua.

Los autores Elena Viviana Matamoros Andrade, Alex Roberto Cirino Onofre con tema de proyecto de tesis, Auditoria de Control Interno a la empresa TULICORP S.A. de la ciudad de Guayaquil, en la Universidad Politécnica Salesiana, para la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Guayaquil – Ecuador, 2014.

Tutor: Priscilla Rossana Paredes Floril.

La empresa Tulicorp S.A. es una industria ecuatoriana dedicada a la transformación de la pepa de cacao, que no cuenta con un manual de procesos y procedimientos y sus funciones se encuentran desorganizadas además existe una ausencia de políticas, lo cual conlleva a un desorden funcional y administrativo; obstaculizando el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la alta gerencia. Este proyecto consiste en la implementación de una auditoria operativa y de control interno, en la cual se analizaran los procesos y actividades que se realizan dentro del área administrativa a través de técnicas de auditoria, evaluación de los controles internos, recolección de datos de medidores de eficiencia y eficacia; mediante la aplicación de estos procesos metodológicos se pueden identificar riesgos inherentes que afectan el giro normal del negocio o las actividades realizadas por los colaboradores, los cuales serán plasmados en un informe o dictamen que incluya recomendaciones y planes de mejora para ayudar a los trabajadores al alcance de los objetivos departamentales, a los gerentes y accionistas al cumplimiento de las metas propuestas a corto y largo plazo y a las fuentes externas a la

compañía como son: clientes (tiempos de entrega del producto terminado),proveedores(pago puntual de saldos por días de crédito otorgados) y entidades de regulación y control (cumpliendo con normas y reformas del régimen ecuatoriano vigente).

Este proyecto tiene como finalidad el aplicar una auditoria operativa a los procesos administrativos de la empresa Tulicorp S.A. para luego realizar una revisión de análisis de los procesos gracias a la información recolectada, las pruebas realizadas y las entrevistas efectuadas. Esta información ayudará a establecer parámetros para un buen desempeño laboral, ajustando los flujos de actividades de cada colaborador y se podrá alcanzar una armonía entre eficiencia, eficacia y realización del trabajo. *Realizar una correcta programación de la auditoria de control interno en los procesos administrativos de la compañía Tulicorp S.A. *Desarrollar una adecuada ejecución de la auditoria de control interno en los procesos administrativos de la compañía Tulicorp S.A. *Ejecutar un plan de acción adecuado en el desarrollo de la auditoria de control interno para los procesos administrativos de la compañía Tulicorp S.A.

Análisis

Se determinó que los procesos y actividades del área administrativa no son eficientes por lo tanto no satisfacen las necesidades de la institución y se evaluó y analizo los procesos existentes en el área administrativa mediante la aplicación de técnicas de auditoria (cuestionarios de control interno, entrevistas, narrativas, etc.) las cuales determinaron el nivel de riesgo que existe para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Mediante la aplicación de la auditoria operativa se detectaron deficiencias y falencias operativas las cuales fueron comunicadas mediante informe.

Utilidad

Se puede evidenciar en el desarrollo de esta tesis que al no tener un manual de proceso o procedimientos con los respectivos procesos no se puede tener control en todas las fases para el desarrollo económico de

acuerdo con el ejercicio económico de la empresa tanto en lo administrativo como financiero obstaculizando cual tipo de proyección o meta a cumplir para el crecimiento de la empresa, así como sucede con La Empresa Pública del Agua EPA EP, donde se deben revisar los procedimientos para determinar donde se origina enlentecimiento del proceso o vicio de procesos, lo cual hace que la emisión de autorizaciones tome más tiempo del debido.

El Autor Gisbel Maribel González Malavé desarrollo el tema de Mejoramiento de control interno en los depósitos del área de finanzas del instituto Superior Tecnológico Bolivariano de tecnología Sede Matriz para el año fiscal 2016 en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, proyecto de grado previo a la obtención del título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría realizado en Guayaquil – Ecuador, 2016

Tutor: Msc. Carreño Acosta Adolfo.

En este caso específico del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la ciudad de Guayaquil, se fue observando y analizando de manera detallada, la importancia de los depósitos “papeletas de depósitos”. Ya que hay un correo autorizado donde llegan estas papeletas y el personal de asistente de tesorería revisa continuamente cada día donde a la vez esas papeletas deben pasar verificando en el estado de cuenta del banco respectivo. Luego del control de los depósitos de los estudiantes transcribiendo sus datos en la papeleta o dando copias y verificando que sea correcta o incorrecta se procede a una anulación del rubro cobrado que ha sido incorrecto, se elaboraba a registra y verificando en el estado de cuenta dando control a la documentación y transacción dada. Luego se aplicó una política de documentación dando aspecto de mejora y control dado junto con el estado de cuenta del banco respectivo de la empresa.

El Objetivo general es identificar las deficiencias en el control interno mediante un análisis, para mejorar el manejo de los depósitos en el

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Los Objetivos específicos son: *Fundamentar desde los referentes teóricos; el control interno y su relación con los depósitos en el área de tesorería y contabilidad. *Diagnosticar el manejo de los depósitos y su relación con el control interno. *Proponer un plan de mejoramiento del control interno en el área de tesorería y contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. De acuerdo con las conclusiones se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar los conceptos teóricos de las variables de control interno y depósitos a través de una capacitación a los estudiantes y trabajadores del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología con vistas a conocer los procesos de control interno que se necesitan para obtener mejores resultados económicos. El estudiante o trabajador comprende que los controles internos ayudan a la administración a salvaguardar sus recursos monetarios los cuales no pueden ser vulnerados por ninguna persona natural y/o jurídica.
2. Realizar controles sorpresivos al proceso cobro de estudiante papeleta de depósito-cancelación de deuda. Dado que el estudiante trae su documento justificativo de valores es necesario cotejar su veracidad con el banco para demostrar su autenticidad y veracidad.
3. Aplicar la propuesta de plan de mejora que se detalla en esta investigación para lograr mayores resultados en el control interno de los depósitos.

Análisis

En la elaboración de este proyecto de tesis se puede evidenciar que el Instituto Tecnológico Bolivariano tenía problemas para el registro o control de pagos a través de depósitos porque no se podían identificar a quien le pertenecía dicho comprobante y más aún poder registrarlo contablemente. Estos pagos realizados más allá de que indiquen su veracidad con el comprobante de pago se necesita tener un control a través de las claves

bancarias de distintas instituciones financieras y poder a diario realizar una conciliación además de verificar de que el dinero se encuentren registrados en la cuentas pertenecientes a la institución y por ello no está demás en haber realizado un control de auditoria para la mejora de los procesos en un área tan delicada como la tesorería de una institución.

Utilidad

Se necesita siempre tener un control ingresos para la elaboración de flujos de estados financieros teniendo controlado los depósitos de los clientes para que en la conciliación bancaria saber a qué pertenece dicho registró.

La autora Roxana Gabriela Palacios López desarrollo el tema una Propuesta de estudio del sistema de Recaudación del punto de venta de Wester Unión en Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para la obtención título de tecnólogo en contabilidad y auditoría en la ciudad de Guayaquil año 2017.

Tutor: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Western Unión es una compañía que ofrece servicios financieros y de comunicación. Ofrece varios servicios, incluyendo la transferencia de dinero de persona a persona, es un trámite simple y rápido, destinatario puede cobrar el dinero en cualquier sucursal, independientemente del lugar de destino. Uno de los inconvenientes que se presentan en el punto de venta de Western Unión ubicado en la Av. Domingo Comín es el sistema: el operador comienza a tener problemas desde el comienzo de la transferencia hasta la terminación de la transacción, empieza a tener inconvenientes con las recaudaciones y órdenes de pago.

Análisis

Analizar el sistema de recaudación que maneja la empresa, con la finalidad de obtener sistemas en buen estado con su correcta supervisión y mantenimiento además de realizar un análisis de los ingresos mensuales, con el propósito de determinar el nivel de ingresos mediante

la capacitación de sus colaboradores para desarrollar la competencia de este modo mantener la relación con cada cliente y así mismo atenderlo con la implementación de cabina, sillas y etiqueteras para la comodidad del cliente.

Utilidad

Es de gran utilidad porque al tener un buen sistema comercial de Recaudación con gente capacitada se le puede dar un rápido control de recaudación para la mejora de ingresos.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador

TITULO VI

RÉGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo quinto

Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias,

y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria.

El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias.

El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios.

El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley.

Decreto Ejecutivo N°. 1551, 10 de noviembre de 1966

R.O. Número 158

El agua aparece en la naturaleza, como uno de los componentes más importantes del medio geográfico. Así es considerado como uno de los

recursos más importantes y ricos que nos brinda la naturaleza para el desarrollo y la economía nacional.

Decreto No. 310 del 17 de abril del 2014, establece lo siguiente:

Art. 1.- Reorganizase a la Secretaría del Agua y créanse La Agencia de Regulación y Control, ARCA y la Empresa Pública del Agua, EPA, que pasaran asumir parte de las competencias asignadas a la Secretaría ante dicha.

Art 9.- El Objeto de la Empresa Pública del Agua, EPA, comprende:

Contratar, administrar y supervisar los proyectos de infraestructura hídrica de competencia del Gobierno Central en sus fases de diseño, construcción, operación y mantenimiento.

Asesorar y asistir técnica y comercialmente a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios del agua.

Realizar la gestión comercial de los usos y aprovechamientos del agua.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda Una Vida Directrices y lineamientos territoriales.

Lineamientos territoriales para cohesión territorial con sustentabilidad ambiental y gestión de riesgos

b) Gestión del hábitat para la sustentabilidad ambiental y la gestión integral de riesgos.

b.3. Promover una gestión integral y corresponsable del patrimonio hídrico para precautelar su calidad, disponibilidad y uso adecuado, con acciones de recuperación, conservación y protección de las fuentes de agua, zonas de recarga, acuíferos y agua subterránea; considerando el acceso equitativo de agua para consumo, riego y producción.

b.4. Garantizar los caudales mínimos requeridos en las cuencas hidrográficas, con énfasis en aquellas en las que exista conflictos

entre el aprovechamiento de agua para el consumo humano, los sistemas productivos, generación hidroeléctrica y el caudal ecológico.

El Gobierno Nacional, en los últimos años se ha preocupado por garantizar el buen vivir, garantizando los derechos de las personas, entre ellos el uso del recurso hídrico de sus habitantes y que, a su vez, estos recursos sean repartidos de manera equitativa, pero con el control correspondiente.

Entre los objetivos que el Gobierno Nacional ha establecido, tenemos:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas (Gobierno Nacional, SENPLADES, 2017).

“Múltiples espacios de diálogo destacan la importancia del uso del espacio público y el fortalecimiento de la interculturalidad; así como los servicios sociales tales como la salud y la educación. Uno de los servicios sociales más importantes y prioritarios es el agua, el acceso y la calidad de este recurso para el consumo humano, los servicios de saneamiento y, por supuesto, para la producción y sistemas de riego.”

Como se menciona anteriormente, el uso del recurso hídrico es de suma importancia para que los ciudadanos puedan acceder al derecho del Buen Vivir, el agua es un recurso indispensable para el desarrollo sostenible y sustentable de las diferentes comunidades existentes en el territorio nacional.

Así mismo, entre los otros objetivos que plantea el Gobierno Nacional del Ecuador en su Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 tenemos:

Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones (Gobierno Nacional, SENPLADES, 2017).

“En este sentido, se propone una gobernanza sostenible de los recursos naturales no renovables, a través del establecimiento de prácticas responsables con el medio ambiente y con la población, y el

establecimiento de límites a las actividades extractivas cuando amenacen áreas protegidas, territorios ancestrales sagrados, fuentes de agua, entre otros.”

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO.- Registra los recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no está restringido su uso, se registran en efectivo o equivalente de efectivo partidas como: caja, depósitos bancarios a la vista y de otras instituciones financieras, e inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.(menores a 3 meses) NIC 7 p.7, p.48 - NIIF PYMES SECC. 7

ACTIVOS FINANCIEROS.- Es cualquier activo que posea un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad; o a intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean potencialmente favorables para la entidad; o un instrumento de patrimonio neto de otra entidad. Tales como: acciones y bonos de otras entidades, depósitos a plazo, derechos de cobro – saldos comerciales, otras cuentas por cobrar, etc. NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - NIIF PYMES SECC. 11

ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS.- En este rubro deben incluirse los activos que son mantenidos para negociar, o que desde el reconocimiento inicial, han sido designados por la entidad para ser contabilizados al valor razonable o justo con cambios en resultados. Deberán incorporarse en este ítem los instrumentos financieros que no forman parte de la contabilidad de coberturas. NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - NIIF PYMES SECC.

ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA.- Son activos financieros que en un momento posterior a su adquisición u origen, fueron designados para la venta. Las diferencias en valor razonable, se llevan al patrimonio y se debe reconocer como un componente separado (ORI-Superávit de Activos Financieros Disponibles para la Venta NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - SECC. 11 NIIF PYMES

ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA SU VENCIMIENTO.- Son activos financieros no derivados con pagos fijos o vencimiento determinado, es decir que la entidad tenga la intención efectiva y la capacidad de conservarlos hasta su vencimiento. Las variaciones se afectan a resultados NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - NIIF PYMES SECC. 11.

(-) PROVISIÓN POR DETERIORO.- En cada fecha de balance, una entidad debe evaluar si existe evidencia objetiva de deterioro, el mismo que se mide cuando el valor en libros excede a su monto recuperable. NIC 39 p.58 - NIIF PYMES SECC. 11.

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR.- Se reconocerán inicialmente al costo. Después de su reconocimiento inicial, las cuentas por cobrar se medirán al costo amortizado, que es no es otra cosa que el cálculo de la tasa de interés efectiva, que iguala los flujos estimados con el importe neto en libros del activo financiero (VP). NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - NIIF PYMES SECC. 11 1010209 (-)

(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO: Cuando existe evidencia de deterioro de las cuentas por cobrar, el importe de esta cuenta se reducirá mediante una provisión, para efectos de su presentación en estados financieros. Se registrará la provisión por la diferencia entre el valor en libros de las cuentas por cobrar menos el importe recuperable de las mismas. NIC 39, p.55 – NIIF 9, p.4 - NIIF PYMES SECC. 11

INVENTARIOS: Inventarios son activos: (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, el menor. NIC 2, p.6 - NIIF PYMES SECC. 13

(-) PROVISIÓN DEL VALOR NETO DE REALIZACIÓN Y OTRAS PERDIDAS EN EL INVENTARIO: Las provisiones se calcularán para cubrir eventuales pérdidas al relacionar el costo con el valor neto de realización. Esta provisión se puede dar por obsolescencia, como resultado del análisis efectuado a cada uno de los rubros que conforman el grupo inventarios. Es una cuenta de valuación del activo, de naturaleza crédito. NIC 2, p.1-9 - NIC 2, p.28- 36 - NIIF PYMES SECC. 13.

SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS: Se registrarán los seguros, arriendos, anticipos a proveedores u otro tipo de pago realizado por anticipado, y que no haya sido devengado al cierre del ejercicio económico; así como la porción corriente de los beneficios a empleados diferidos de acuerdo a la disposición transitoria de la NIC 19.

ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES: Se registrará los créditos tributarios por Impuesto al valor agregado e impuesto a la renta, así como los anticipos entregados por concepto de impuesto a la renta que no han sido compensados a la fecha, y anticipos pagados del año que se declara. NIC 12, P.5- NIIF PYMES SECC. 29, p 29.4 a 29.8.

ACTIVOS NO CORRIENTES DISPONIBLES PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS: Una entidad clasificará a un activo no corriente (o un grupo de activos para su disposición) como mantenido para la venta, si su importe en libros se recuperará fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de por su uso continuado. NIIF 5, p.6

CONSTRUCCIÓN EN PROCESO: Se registran los contratos, específicamente negociados, para la fabricación de un activo o conjunto de activos, que están íntimamente relacionados entre sí o son interdependientes en términos de su diseño, tecnología y función, o bien en relación con su último destino o utilización. NIC 11 - NIIF PYMES SECC. 23, P.23.17-23.27

OTROS ACTIVOS CORRIENTES: Registra otros conceptos de activos corrientes que no hayan sido especificados en las categorías anteriores.

Definiciones y conceptos

Emisión. - Acción y efecto de emitir títulos –valor o activos financieros para ponerlos en circulación en el mercado bursátil con el propósito de captar recursos monetarios a largo plazo, normalmente ello facilita el desarrollo de las actividades económicas en general. (Martinez, 2008) p.127.

Operación de producir y poner en circulación títulos de valores. (Ojeda, 1996) pág. 121

El propósito de la emisión es fundamental para el efecto de un cobro y no carezca de sustento legal.

Autorización. - Autorización Cualquier acto expreso o tácito de la autoridad competente que se exija, con carácter previo, para el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio. (Gadea, 2017) pág.40.

El efecto de una autorización es necesario para que el órgano regular no imponga multas por el uso indebido.

Recaudación. - Actividad de la administración tributaria en lograr que los contribuyentes (sujeto pasivo) paguen sus impuestos y tasas en el periodo fiscal establecido con el objeto de proporcionar liquidez a los fondos públicos. // Proceso de cobros que una persona o una caja efectúa a lo largo de una jornada. (Martinez, 2008) p.274.

La recaudación es un efecto fundamental para la sustentabilidad de cualquier empresa para la mejora de las infraestructuras y servicios de calidad.

Proceso.- Conjunto de acciones cuyo encadenamiento transformara los insumos del proyecto en el producto respectivo. (Ojeda, 1996) pág. 288

Conjunto organizado de actividades que se llevan a cabo para producir a un producto o servicio; tiene un principio y fin delimitado, implica recursos y da lugar a un resultado. (Gadea, 2017) pág.331.

Normalmente todo conlleva una serie de requerimientos mediante procesos o normas de procedimientos para las mejoras en los sistemas.

Incremento.- Incremento adicional sobre un valor o cantidad. (Martinez, 2008) p.177.

Por su naturaleza supone una aportación efectiva debe considerarse como fuente de fondos de la utilidad obtenida. (Ojeda, 1996) pág. 172

Siempre se presentará o se proyectarán formas para el nivel de crecimiento a través de nuevos servicios de calidad.

Auditoría. - Examen, verificación y evaluación sistemática de los procedimientos u operaciones de control a los registros contables de una entidad o empresa efectuado con posterioridad a su ejecución, con un objeto de emitir una opinión profesional sobre la fiabilidad que les merece la información económica – financiera y sus procedimientos operativos en áreas críticas o concretas. Su finalidad es garantizar la exactitud y correcta interpretación, cumplimiento y eficiencia de las metas y objetivos del sistema. (Martinez, 2008) p.30.

Actividad de revisión y verificación de las cuentas anuales (balance y cuentas de pérdidas y ganancias), con el objeto de verificar que las mismas reflejan tanto el patrimonio como el resultado de las operaciones de la entidad auditada, de conformidad con los preceptos legales que le

son aplicables y los principios contables generalmente aceptados. (Ojeda, 1996) pág. 26.

Tener una auditoría ayudara para la mejora de los procesos o de procedimientos para poder cubrir cualquier error o necesidades de la empresa.

Auditoría Interna. - Revisión permanente de las operaciones contables, financieras y administrativas realizada por el personal profesional que pertenece a la propia empresa. La auditoría interna funciona dentro de la empresa como un departamento independiente que depende directamente de la gerencia. (Martinez, 2008) p.p. 30.

Control interno. - Medida básica y fundamental que adopta la administración de una empresa en gran escala con el objeto de controlar las operaciones financieras administrativas internas en todas sus divisiones; observando y juzgando sus políticas para lograr los objetivos propuestos, principalmente en prevenir, proteger, promover, apoyar, controlar, salvaguardar y ayudar en forma correcta y eficiente el efectivo cumplimiento de procedimientos y prácticas en las operaciones del proceso contable. El control interno no se diseña para detectar errores, sino para reducir la oportunidad de que ocurran errores o fraudes. La cita anterior define tres clases de control interno según sus objetivos: el control interno administrativo u operacional, el control interno contable y la verificación interna. (Martinez, 2008) p.274.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa

EPA EP. El Presidente de la República Econ. Rafael Correa Delgado, mediante Decreto No. 310 del 17 de abril del 2014, establece lo siguiente: Art. 1.- Reorganizase a la Secretaría del Agua y créanse La Agencia de Regulación y Control, ARCA y la Empresa Pública del Agua, EPA, que pasaran asumir parte de las competencias asignadas a la Secretaría ante dicha. Art 9.- El Objeto de la Empresa Pública del Agua, EPA, comprende:

- Contratar, administrar y supervisar los proyectos de infraestructura hídrica de competencia del Gobierno Central en sus fases de diseño, construcción, operación y mantenimiento;
- Asesorar y asistir técnica y comercialmente a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios del agua; y,
- Realizar la gestión comercial de los usos y aprovechamientos del agua.

La Empresa Pública del Agua EPA EP se alinea con su misión y define su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico determinados en su planificación empresarial y modelo de gestión.

Misión

Contribuir al fortalecimiento de la gestión de los recursos hídricos del Estado, a través de la contratación, administración y supervisión de proyectos de infraestructura hídrica en todas sus fases; así como la

gestión comercial de los recursos hídricos y la asistencia técnica a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios de agua.

Visión

Hasta el 2017 ser la empresa que implemente un modelo de gestión óptima y sustentable que permita la administración eficiente del recurso hídrico, incrementando la eficiencia de los prestadores de servicios de agua; así como, de la ejecución, operación y mantenimiento de la infraestructura hídrica.

Logotipo de la empresa



Objetivos Estratégicos

1. Incrementar la eficiencia en la ejecución, administración e implementación de la infraestructura hídrica.
2. Incrementar y fortalecer la gestión comercial de usos y aprovechamientos del agua.
3. Incrementar el nivel de recaudación, garantizado el desarrollo sustentable de la Empresa.
4. Incrementar la capacidad de gestión de los GAD's en la prestación del servicio de agua, para reducir los índices de pobreza por necesidades básicas insatisfechas.
5. Incrementar la eficiencia operacional.
6. Incrementar el desarrollo del Talento Humano.

7. Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Valores Institucionales

La empresa tiene valores que se orientan a proceder con rectitud, disciplina, honradez y mística en el cumplimiento de las normas y obligaciones, con el buen uso de los recursos en la prestación de servicios empresariales detallados de la siguiente manera.

Honestidad

Actuación pública sustentada en la honradez, entereza, rectitud, moralidad y entrega desinteresada de la capacidad, conocimiento y experiencia laboral.

Transparencia

Difusión de la información sobre las acciones empresariales y rendición de cuentas ante el pueblo ecuatoriano.

Compromiso

Desempeño del personal orientado al cabal cumplimiento de los objetivos empresariales en el marco de constante superación personal y profesional.

Responsabilidad

Administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus competencias, siempre en el plano de lo moral.

Eficiencia

Brindar calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente, que permita la actuación oportuna, efectiva, precisa y confiable.

Ética

El comportamiento del talento humano de la EPA EP debe responder a los objetivos empresariales del Plan Nacional para el Buen Vivir.

La empresa cuenta con un talento humano altamente capacitado para demostrar íntegramente sus conocimientos, actuar con idoneidad y efectividad en el marco de principios éticos y morales de la convivencia institucional y social para brindar el mayor esfuerzo, cumpliendo así los objetivos y metas propuestas conforme a la misión y visión empresarial.

La estructura de la Empresa Pública del Agua se encuentra distribuida de la siguiente manera a través de sus distintas gerencias:

La Empresa Pública del Agua se encuentra dividida por nueve Gerencias distribuidas de la siguiente manera:

Imagen 1: Estructura Organizacional

<u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</u>	
Gerencia Administrativa Financiera	110
Dirección Administrativa	55
Dirección Financiera	35
Dirección Talento Humano	14
Gerencia Administrativa Financiera	6
Gerencia Asistencia Técnica	6
Gerencia de Asistencia Técnica	6
Gerencia Comercial	55
Dirección de Catastros y Medición	20
Dirección de Comercialización	16
Dirección de Facturación y Cobranzas	7
Gerencia Comercial	12
Gerencia de Gestión de Proyectos	26
Dirección de Estudios y Proyectos en Construcción	4
Gerencia de Gestión de Proyectos	13
Unidad de Proyecto en Construcción	4
Unidad Proyectos en Estudio	5
Gerencia de Gestión Estratégica	1
Dirección de Calidad y Procesos	1
Gerencia de Planificación e Inversión	12
Dirección de Calidad y Procesos	1
Dirección de Planificación e Inversión	4
Dirección de Seguimiento y Control	2
Gerencia de Planificación e Inversión	5
Gerencia de Planificación, Inversión y Gestión Estratégica	27
Dirección de Planificación, Inversión y Seguimiento	14
Dirección de Proceso y Calidad	4
Dirección de Tics	6
Ger. Plan. Inv. y Gestión Estratégica	3
Gerencia General	24
Dirección de Comunicación Social	14
Gerencia General	10
Gerencia Jurídica	30
Dirección de Ases. Jurídica, Patrocinio y Coactiva	6
Dirección de Asesoría Jurídica, Patrocinio y Expropiación	6
Dirección de Coactivas	1
Dirección de Contratación	8
Gerencia Jurídica	9

Gerencia Operación y Mantenimiento	252
Administración Operación y Mantenimiento	18
Dirección de Mantenimiento	1
Dirección de Operación	1
Gerencia Operación y Mantenimiento	9
Operación y Mantenimiento Bulubulu	5
Programa Nacional Mantenimiento Cuenca Baja	3
Sistema Ambuquí	6
Sistema Latacunga-Salcedo-Ambato	12
Sistema Operación y Mantenimiento Cañar	5
Sistema Quimiag	4
Sistema Santiaguillo-Cuambo	2
Sistema Tahuín	3
Sistema Traslase Chongon San Vicente	2
Sistema Traslase Daule - Santa Elena	75
Sistema Traslase Daule Vines	12
Sistemas Traslases Manabí	94

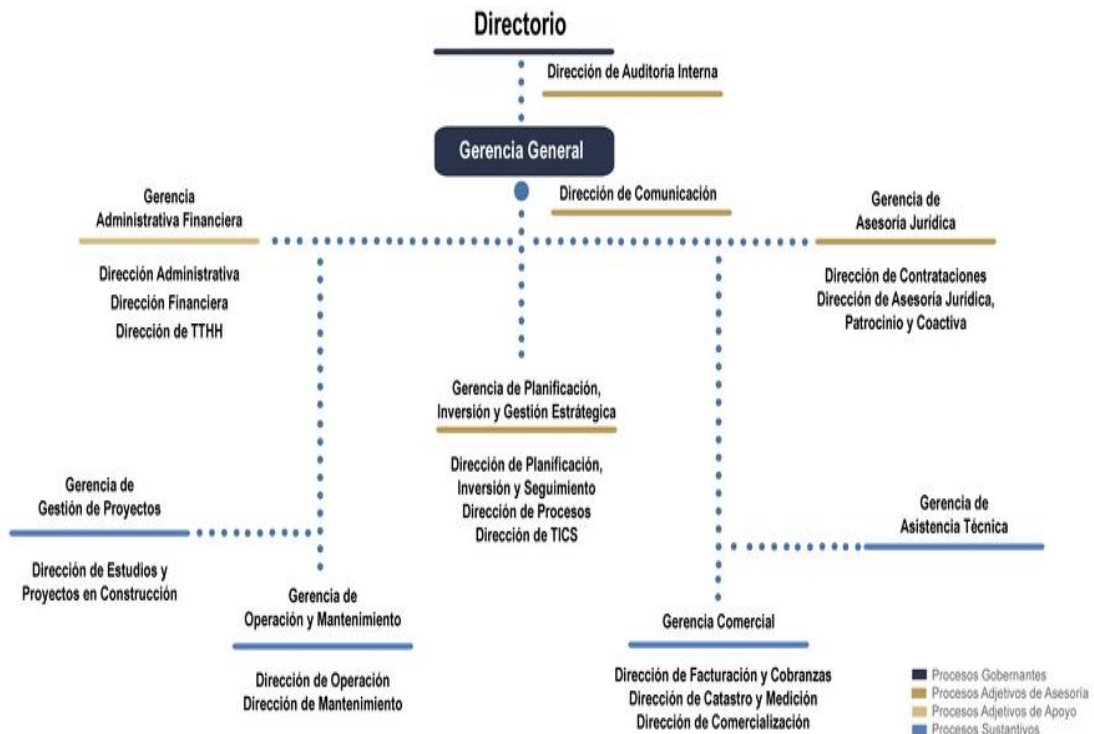
Fuente: Empresa Pública del Agua EPA EP

La Empresa Pública del Agua cuenta con un total de empleados a nivel nacional de 622 colaboradores que prestan el servicio para el crecimiento paulatino que tiene tendencia a seguir creciendo y desarrollando en el todo el territorio nacional.

Imagen 2: Demarcaciones Hidrográficas

DEMARACIONES	
Demarcación Hidrográfica Guayas	42
Control Inundaciones Cañar	7
Control Inundaciones Naranjal	9
Obras de Mantenimiento Del Sistema Control Inundaciones	1
Programa Nacional de Mantenimiento y Operación de Infraestructura	1
Proyecto Plan Hidráulico - Phase	6
Proyecto Río Verde	7
Traslase Chongón San Vicente	3
Traslase Daule Vines	8
Demarcación Hidrográfica Manabí	37
Operación y Mantenimiento	2
Proyecto Proposito Múltiple Chone	35

Organigrama



Diseño de Investigación

Investigación Cuantitativa

(Niño, V., 2014, p.82). “Tiene que ver con la cantidad y, por lo tanto, su medio principal es la medición y el cálculo”.

El método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Torres, 2006) pág. 57.

Se usará el método citado para poder entender cuál es el origen del problema para luego establecerlo en términos numéricos.

Tipos de investigación

Investigación Exploratoria

En los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente la delimitación de uno o varios problemas científicos en el área que se investiga y que requieren de estudio posterior. (Rosa, 1998) pag.12

Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación Dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previo del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este orden de ideas, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación. (Arias, El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica, 2006)

Investigación Descriptiva

Aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (Torres Bernal César A., 2010).

Es uno de los tipos de procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran,

narran reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos característicos de un objeto de estudio. (Torres, 2006) pág. 112.

Investigación Correlacional

Que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas. (Torres Bernal César A., 2010).

Uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (Torres, 2006) pág. 113.

Investigación Explicativa

Para muchos expertos es el ideal y el culmen de la investigación no experimental, tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables. (Torres Bernal César A., 2010).

Es el nivel básico de la investigación científica, la investigación científica, para muchos expertos, el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental. Tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o el contraste de leyes o principios científicos. (Torres, 2006) pág. 111.

Investigación de Campo

Es el estudio sistemático de problemas en el lugar en que se producen los acontecimientos, con el propósito de descubrir, explicar sus causas y

efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia. (Pacheco, O., 2014)

Es la investigación que se realiza en el mismo lugar geográfico donde se desarrollan los hechos, en las ciencias sociales es donde se desarrollan la mayor cantidad de este tipo de investigaciones como problemas sociales, longevidad, infecciones, creencias, necesidades entre otras. Los instrumentos que se utilizan en forma frecuente son la encuesta, la entrevista y la observación. (Mejía & Santamaria, 2018)

Población

“Es el conjunto o agregado del número de elementos con caracteres comunes, en un espacio de tiempo determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones (Pacheco, 2014), p.74).

Aquí se demuestra que teniendo claro el número de nuestra población a través de la observación dependiendo del lugar se podría determinar con exactitud nuestra cantidad de usuarios.

La totalidad de individuos o elementos en los que puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiado. (Camel, 1970).

Según lo manifestado por Fayad Camel (1970), la población puede llegar a ser determinada partiendo de la totalidad de individuos a ser estudiados en los cuales encontremos particularidades similares.

Es el agregado total de casos que cumplen con una serie predeterminada de criterios. (Polit D, 2000)

Según lo manifestado por Polit (2000), población es el número de habitantes en determinado lugar inclusive regulados mediante un censo nacional a través del Gobierno para poder tener un registro oficial de la población.

Población finita.

(Pacheco, 2014) “Es aquella que está delimitada y conocemos el número de elementos que la integran”.

Lo que quiere decir Oswaldo Pacheco es cuando ya tenemos todos los recursos cuantificables sea esto por un control censo con un porcentaje de variación, pero se puede manejar una información más real.

(Arias, 2012) Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (pag.82).

En este concepto de aquí nos deja claro que tener un registro claro nos permite saber con qué información podemos contar para la elaboración

Población Infinita.

(Pacheco, 2014) “Es aquella donde no está delimitado el número”.

Esto normalmente sucede cuando no tenemos información que pueda ser manejada con ciencia exacta para realizar proyecciones o estimaciones de lo que tengamos en mente realizar para la toma de decisiones.

(Sierra Bravo, 1991 a) En la indisciplina estadística, se considera una población infinita a la conformada por cien mil unidades o más.

Se refiere para nuestro proyecto mediante una estadística se podría considerar cuantificable para la elaboración con resultados óptimos y reales para el cálculo.

Muestra

“El tamaño de la muestra depende de la precisión que el investigador estima deberá tener la investigación.” (Saavedra, 2001)

Lo que manifiesta Manuel Saavedra en su libro que la investigación siempre debe ser manejada de una muy precisa y real para tener como resultado una investigación óptima y veraz.

Es importante para el investigado conocer el proceso que se sigue cuando se desea realizar un proyecto de estudio con el fin de no dejar escapar los por menores por ello se debe dedicar el tiempo necesario en la planificación, la ejecución y el análisis de la investigación objeto de la realización. (Elia B. Pineda, 2008)

De acuerdo a lo que manifiesta Elia Pineda al momento de realizar cual desarrollo se debe de tomar en cuenta todos los puntos a tratar realizando un estudio de investigación y análisis al momento de ejecutar cualquier proyecto.

La muestra utilizada en la investigación es intencional ya que el autor establece que la población se convierta en su muestra de investigación.

Tabla 2. Población y Muestra

Elementos	Población	Muestra
Gerente General	1	1
Director	1	1
Analistas	4	4
Secretario Ad-hoc	1	1
Total	7	7

Autor: Vacacela. V. (2019)

Técnicas de investigación e instrumentos

La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información:

a) Acerca de un grupo o muestra de individuos. Ejemplo: consulta que se hace a un grupo de sujetos sobre sus datos personales, socioeconómicos, costumbres, gustos, preferencias, expectativas, etc.

b) En relación con la opinión de éstos sobre un tema específico. Ejemplo: Sondeo de opinión en el que se consulta directamente a los consumidores acerca de la calidad de un producto.

Por supuesto, la información obtenida es válida sólo para el período en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opiniones, pueden variar con el tiempo. Es por esto que la encuesta también recibe la denominación de diseño transversal o diseño transeccional.

Es importante señalar que, en la extensa bibliografía sobre metodología científica, la encuesta ha sido definida de diversas maneras: como un método, como un diseño, o simplemente como una técnica. Por lo tanto, a los fines de no confundir al estudiante, en esta obra, la encuesta es considerada una técnica propia del diseño de investigación de campo. (Arias, El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica, 2006)

Es una técnica propia del diseño de investigación de campo. Generalmente la encuesta se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables.

La encuesta, es un tipo de instrumento propio de las ciencias sociales, que parte del indicio de que, sí queremos conocer algún dato sobre el comportamiento de las personas lo mejor, y más rápido, es preguntárselos a ellos. Es una forma de obtener información significativa de personas acerca de un problema propuesto, para luego aplicar un análisis de tipo cuantitativo, alcanzar conclusiones que sean coherentes con los datos recogidos. (Mejía & Santamaria, 2018).

Tabla 3. Técnicas e instrumentos.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Autor: Vacacela, V. (2019).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

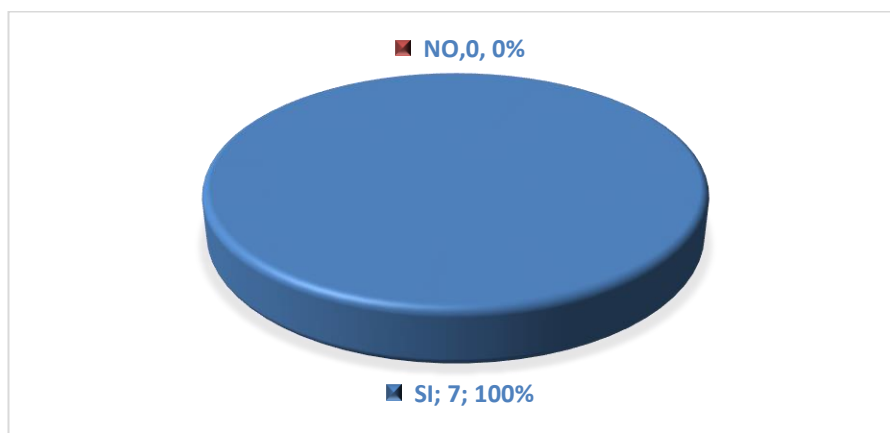
Analizando el problema se puede constatar que el procedimiento es protocolario en lo que respecta a la emisión de autorizaciones y controles en la recaudación.

Se preparó un cuestionario de preguntas para encuestar a los colaboradores de la empresa y conseguir información sobre el procedimiento en la emisión de autorizaciones.

Luego de aplicar encuesta a los trabajadores y directivos que forman parte de la muestra seleccionada de la Empresa Pública del Agua EPA EP en el año 2019 hemos obtenido la siguiente información.

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

OPCIONES	No.	%
SI	7	100
NO	0	0

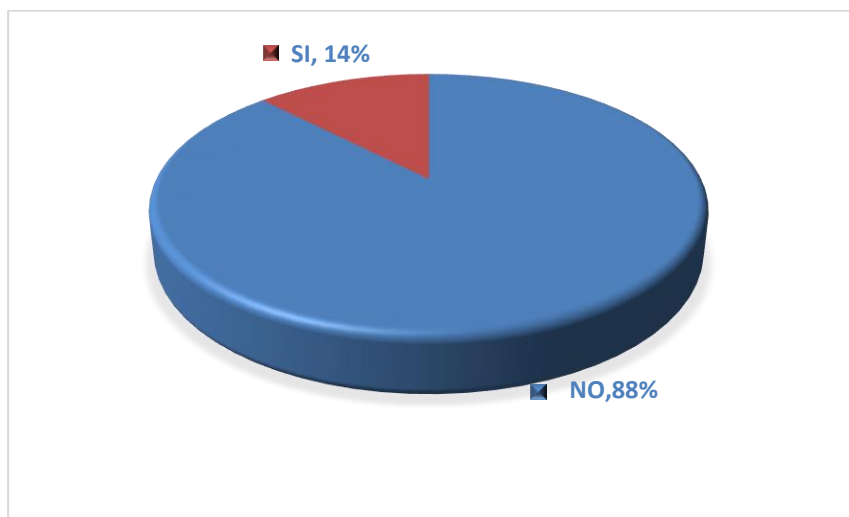


Análisis

Ante la primera pregunta, los 7 encuestados que representan el 100% de la muestra manifiestan tener conocimiento de los procedimientos en la emisión de las autorizaciones realizadas por el ente regulador SENAGUA. Información útil para el desarrollo de la presente encuesta.

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

OPCIONES	No.	%
SI	1	14
NO	6	88



Análisis

Del 100% de los encuestados, el 88% considera que el proceso de emisión de autorizaciones no es ágil y eficiente a diferencia del 14% que piensa que sí lo es.

Interpretación

Los encuestados conocen que el tema de la emisión de autorizaciones no se entrega a tiempo y a su vez el proceso de la emisión se vuelve un

trámite muy demorado que no permite que el usuario este legalmente autorizado a utilizar el recurso hídrico.

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

OPCIONES	No.	%
SI	3	43
NO	4	57



Análisis

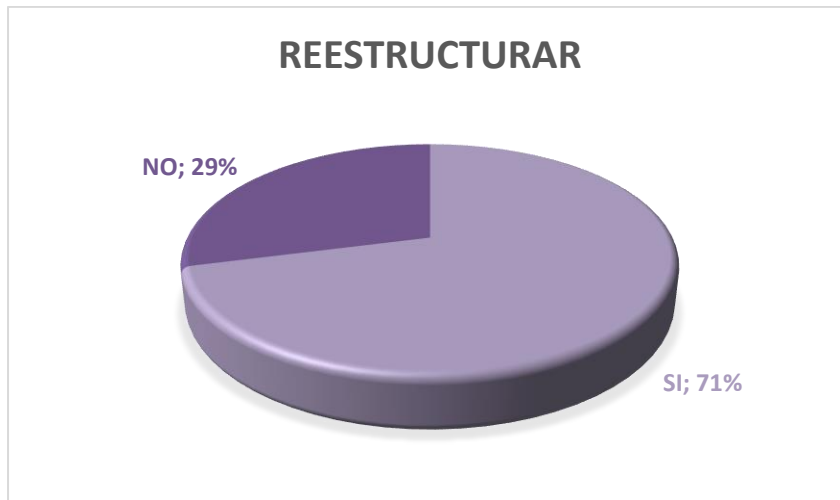
El 57% de los encuestados sostiene que la empresa no ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos, para el 43% de los encuestados esto sí se ha efectuado.

Interpretación

Si el usuario tiene el conocimiento necesario para y sobre todo los requisitos al momento de la emisión de las autorizaciones y siguiendo un lineamiento de entrega en la entrega de autorizaciones contaremos con cifras más exactas con un rango mínimo de usuarios no regularizados respetando los tiempos de entrega en su emisión.

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

OPCIONES	No.	%
SI	5	71
NO	2	29



Análisis

El 71% de los encuestados cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos, mientras que el 29% no lo considera como una opción.

Interpretación

Al querer implementar nuevos procedimientos pueden ser que lleguen a tener nuevos réditos y los cambios sean positivos e intentando a través de una auditoria de procesos cogiendo como plan piloto por partes a nivel nacional escogiendo zonas o ciudades para el desarrollo y la implementación del mismo cabe recalcar que se tendrá pequeños errores al momento de la ejecución, pero con la finalidad de ponerlo en práctica una nueva metodología para la emisión de la autorización.

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

OPCIONES	No.	%
SI	0	0
NO	7	100



Análisis

El 100% de los encuestados coincide en que no se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones.

Interpretación

Al no existir un control interno frecuente dentro del proceso de emisión de autorizaciones, el trabajo que se realiza a diario no puede evaluado para conocer las debilidades y tomar las acciones correctivas de manera inmediata.

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

OPCIONES	No.	%
SI	6	86
NO	1	14



Análisis

El 86% de los encuestados conocen los procedimientos que permiten asegurar la recaudación de la empresa, al contrario del 14%.

Interpretación

A pesar de contar con procedimientos que aseguran la recaudación, una parte de los encuestados no la conoce, siendo necesario socializar entre todos los responsables del área de facturación y cobranzas estos procedimientos.

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

OPCIONES	No.	%
SI	0	0
NO	7	100



Análisis

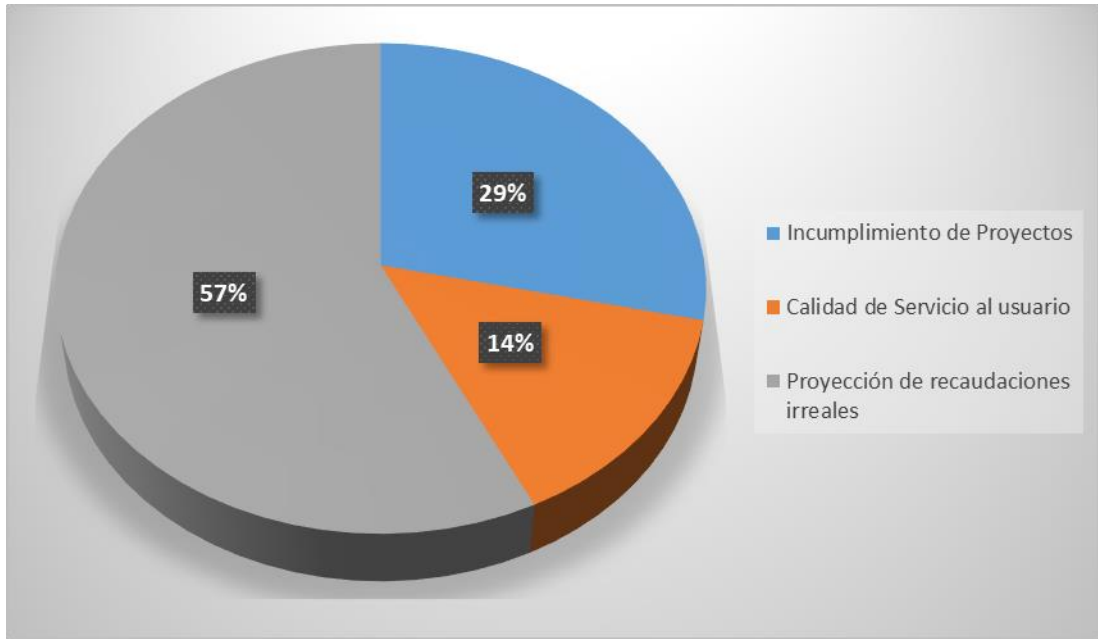
El 100% de los encuestados concuerdan que la empresa no cumple con las metas de recaudación propuestas.

Interpretación

No tener un flujo de ingresos o una recaudación esperada trastoca en todas las ejecuciones de obra, y al no tener una proyección real de lo que ingresará mensual, trimestral, semestral o anual esta a su vez influirá en la toma de decisiones.

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

OPCIONES	No.	%
Incumplimiento de Proyectos	2	29
Calidad de Servicio al usuario	1	14
Proyección de recaudaciones irreales	4	57



Análisis

Del 100% de los encuestados, el 57% piensa que la falta de recaudación impacta la proyección de recaudaciones volviéndolas irreales, afectando el cumplimiento de los proyectos que lo define el 29% de los encuestados. Finalmente, el 14% sostiene que la calidad del servicio también se afecta.

Interpretación

Se puede deducir que el impacto en estas tres alternativas es sumamente delicado, causa inconveniente en el crecimiento de la empresa y a su vez al usuario que de cierto modo se ve afectado por no ejecutarse las obras a tiempo.

ANÁLISIS COMPARATIVO SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS RECAUDACIONES EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

Imagen 3: Cuadro comparativo sobre el comportamiento de las recaudaciones

TIPOS DE USOS	USUARIOS VIGENTES	TARIFA ANUAL	2016	Recaudación % (2016)	2017	Recaudación % (2017)	2018	Recaudación % (2018)
AGUA DE MESA	123	\$ 711.641,13	\$ 14.839,07	0,23%	\$ 13.239,16	0,23%	\$ 13.119,92	0,23%
FUERZA MECÁNICA	58	\$ 2.954,40	\$ 6.997,29	0,11%	\$ 6.242,86	0,11%	\$ 6.186,63	0,11%
HIDROELECTRICIDAD	247	\$ 4.623.697,45	\$ 29.798,79	0,46%	\$ 26.585,96	0,46%	\$ 26.346,50	0,46%
INDUSTRIAL	4473	\$ 563.700,81	\$ 539.635,63	8,33%	\$ 481.453,45	8,33%	\$ 477.116,95	8,33%
MINERÍA Y PETRÓLEO	50	\$ 6.471.439,66	\$ 6.032,14	0,09%	\$ 5.381,77	0,09%	\$ 5.333,30	0,09%
PISCÍCOLA	5069	\$ 203.476,29	\$ 611.538,79	9,44%	\$ 545.604,19	9,44%	\$ 540.689,88	9,44%
RECREATIVO TURÍSTICO	592	\$ 743.099,61	\$ 71.420,59	1,10%	\$ 63.720,20	1,10%	\$ 63.146,26	1,10%
RIEGO	43098	\$ 2.601.992,98	\$ 5.199.467,10	80,24%	\$ 4.638.873,43	80,24%	\$ 4.597.090,63	80,24%
Total general	53710	\$ 15.922.002,34	\$ 6.479.729,41	100%	\$ 5.781.101,03	100%	\$ 5.729.030,07	100%

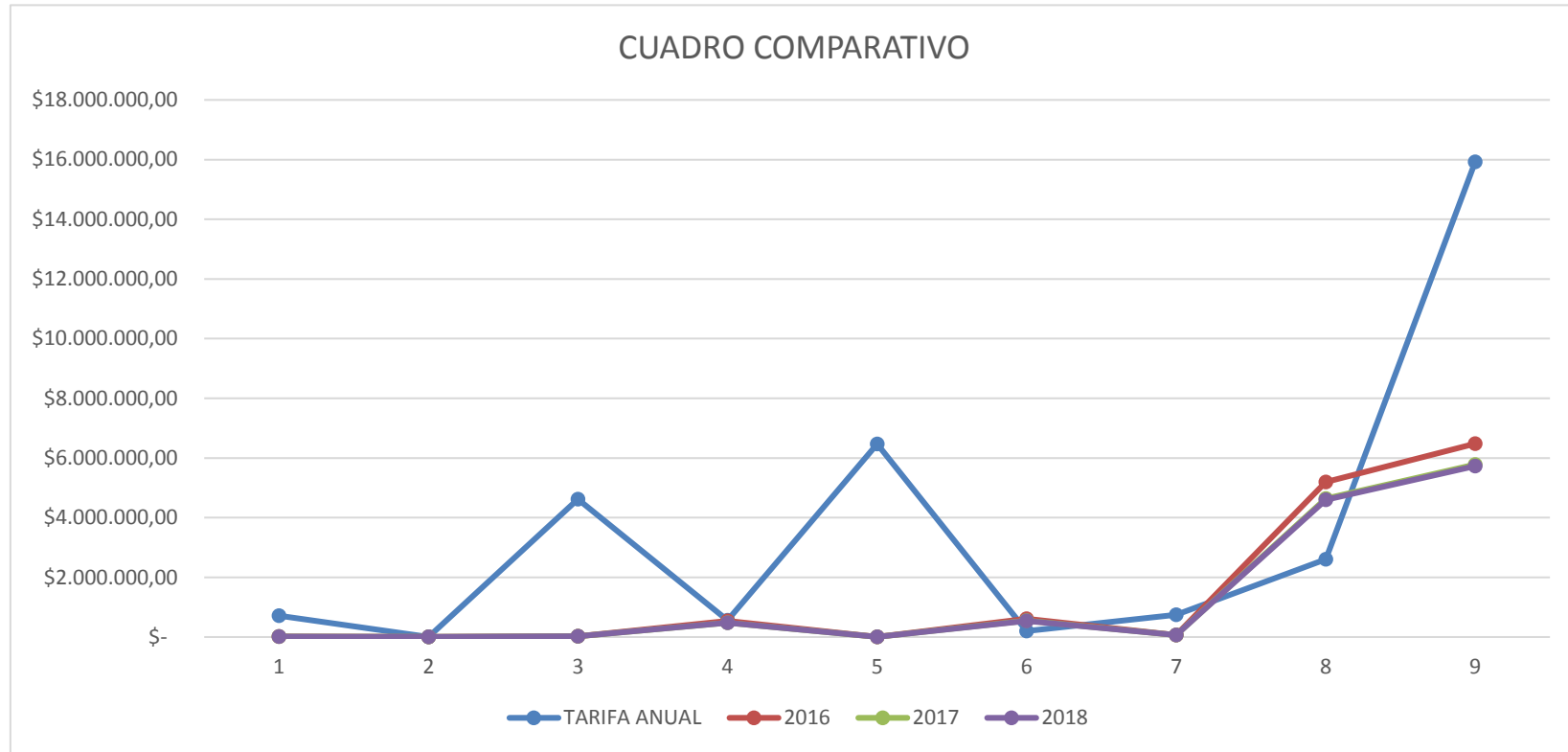
Autor: Vacacela, V. (2019)

Fuente: Sistema Glacier

Interpretación

El análisis comparativo sobre el comportamiento de las recaudaciones en los últimos tres años (2016, 2017, 2018) nos muestra que la empresa ha proyectado una recaudación de USD 15'922.002,34 anuales; sin embargo, en el año 2016 recaudó USD 6'479.729,41, en el año 2017 USD 5'781.101,03 y en el año 2018 USD 5'729.030,07, representando un decrecimiento constante en relación a su tarifa anual proyectada desde el año 2016 al año 2018 por USD 9.442.272,93, USD 10.140.901,31 y USD 10.262.972,27, respectivamente. A continuación, se muestra un gráfico sobre esta tendencia:

Imagen 4: Análisis comparativo



Autor: Vacacela, V. (2019)

Fuente: Sistema Glacier

PLAN DE MEJORA

Al efectuar el análisis de las encuestas se propone un plan de mejora en la emisión de autorizaciones que beneficie el flujo de recaudaciones, el cumplimiento de proyectos de infraestructura, brindar un servicio de calidad al usuario y además de realizar proyecciones reales respecto a las recaudaciones.

Por lo antes expuesto se propone:

- Mejorar las políticas y procedimientos en la emisión de autorizaciones mediante convenio interinstitucional con el fin de constatar la cantidad de usuarios a quienes se les ha emitido una autorización de uso del recurso hídrico cuyo objetivo es mejorar el flujo mensual en las recaudaciones.
- En el momento de emisión de las autorizaciones estipular una fecha máxima de pago mensual y no anual.
- A los usuarios macro dividir el consumo anual del recurso hídrico en periodos trimestrales para facilitar el cobro del servicio.

Además, se presenta un se propone un procedimiento de auditoría interna para incrementar la recaudación:

PROPUESTA

Procedimiento de auditoría interna para asegurar el incremento de la recaudación para la Empresa Pública del Agua EPA EP

1. OBJETIVO

Establecer directrices para la emisión de autorizaciones de forma oportuna para contribuir en el incremento de recaudaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento controla el proceso de emisión de autorizaciones realizadas por órgano regular.

3. RESPONSABLES

- Gerente Comercial
- Director de facturación y cobranzas
- Analistas

4. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Correo electrónico	Medio por el cual el usuario interno y externo receptan los datos comerciales que se deben consignar en la factura.
Facturación electrónica	Documento emitido a través de un sistema de facturación que permita validar la autorización para emitir comprobantes según lo establecido por el Servicio de Rentas Internas (SRI).
Expediente	Documento o autorización que permite al usuario hacer uso del recurso hídrico designando un caudal y un tipo de uso.
Recaudación	Rubro que se recibe según el expediente, que indica el período de cobro a facturar.

5. POLÍTICAS

- No se emitirán facturas a usuarios que no hayan renovado su autorización.
- No se emitirán facturas sin haber realizado la notificación al órgano regular.
- El tiempo máximo para la emisión de autorizaciones será de dos meses, una vez transcurrido este tiempo, se deberá crear al usuario una autorización temporal.

6. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como “**Procedimiento de recaudación**”

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD RESPONSABLE /	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitud/Usuario	Manifiesta su necesidad del uso del recurso hídrico mediante comunicación escrita al área de Inspección Técnica.
	Requisitos/Funcionario	<p>El funcionario de la entidad informa los requisitos que debe entregar el usuario, como por ejemplo:</p> <p>Persona natural</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Escritura del predio que hará uso del recurso.✓ Copia de cédula y certificado de votación✓ Dirección domiciliaria✓ Teléfono✓ Correo electrónico <p>Persona Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Nombramiento del Representante Legal✓ RUC✓ Escrituras del predio que hará uso del recurso.✓ Dirección domiciliaria✓ Teléfono✓ Correo electrónico
2	Inspección/Técnico	Visita de inspección al predio por parte del técnico para constatar el tipo de uso del recurso hídrico.
3	Emisión autorización/Dpto. Jurídico	Luego de recibir el informe técnico, se procede a la emisión de la autorización del recurso hídrico.
	Entrega Autorización/Dpto.	El Departamento Jurídico comunica al usuario la aprobación de la autorización

	Jurídico	para que proceda con el retiro de la misma.
4	Solicitud factura/Usuario	El usuario debe acercarse a las instalaciones de la Empresa Pública del Agua con la respectiva autorización para que se proceda con el cobro.
5	Cobro/EPA	La Empresa Pública del Agua, luego de emitir la factura correspondiente procede con el cobro según la modalidad de pago establecida con el usuario.

8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
00	Todo el procedimiento	-----	Revisión Inicial	01/01/2020

CONCLUSIONES

- La Empresa Pública del Agua EPA EP, en la actualidad cuenta con problemas en las recaudaciones afectando la proyección de recaudaciones volviéndolas irreales. Así mismo, impacta de forma negativa el cumplimiento de los proyectos y la calidad del servicio.
- La proyección de las recaudaciones irreales incide en la toma de decisiones sobre los futuros proyectos.
- De acuerdo con la técnica de investigación empleada – encuesta – se evidenció que el procedimiento de emisión de autorizaciones implementado debe ser mejorado por cuanto no está acorde a las necesidades del usuario interno y externo.
- La elaboración de un procedimiento de auditoría interna para asegurar el incremento de la recaudación para la Empresa Pública del Agua EPA EP, definiendo responsables y actividades específicas permitirá conocer las debilidades que se presenten en los diferentes periodos fiscales.

RECOMENDACIONES

- Realizar revisiones constantes al procedimiento de emisión de autorizaciones para conocer que se encuentren actualizadas a las necesidades institucionales.
- Los beneficiarios del recurso hídrico deben cancelar el servicio de manera anual; sin embargo, para la empresa existe una incertidumbre de cuándo recibirá un ingreso, siendo necesario establecer un cronograma de pagos por parte del cliente y que asegure la disponibilidad de recursos económicos a la EPA EP.
- Capacitar y concientizar a las personas involucradas para la emisión de las autorizaciones logrando potencializar este proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela : Episteme.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación científica*. Caracas, Venezuela: Episteme 2012.
- Camel, F. (1970). *Estadística médica y de salud pública*. Universidad de los Andes.
- Devis, D. J. (2005). *Implementación de un modelo de Auditoria de Proyectos para Ecopetrol S.A.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas Bogotá, D.C.
- Diccionario de la lengua Española. (2013). *Diccionario de la lengua Española*. México: Océano.
- Diccionario estudiantil LNS. (2013). *Diccionario estudiantil LNS*. Cuenca: Don Bosco.
- Elia B. Pineda, E. L. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washinton D.C.: Tercera Edición.
- Fisher A, L. J. (1995). *Manual para el diseño de investigaciones operacionales en planificación familiar*. México: Segunda Edición The Population Council .
- Gadea, D. M. (2017). *Diccionario de términos y conceptos de la administración electrónica*. España: Edición Electrónica.
- Gobierno Nacional, SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Quito, Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- k., K. (1987). *Rapid Low Cost Data Colletion Methods for AID*.
- Martinez, P. (2008). *Diccionario práctico de terminos económicos financieros*. Ecuador: Grafitext CIA. LTDA.

- Mejía, E. D., & Santamaria, D. A. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolqui, Ecuador: Primera edición electrónica. Octubre 2018.
- Ojeda, C. A. (1996). *Diccionario Bilingue de terminos financieros*. Colombia: Luz M. Rodriguez A.
- Pacheco, O. (2014). *Proyectos de Investigación*. Ediciones Minerva.
- Pacheco, O. (2014). *Proyectos de Investigación*. Ediciones Minerva.
- Polit D, H. B. (2000). *Investigación científica en ciencias de Salud*. Interamericana, México: Sexta Edición.
- Rosa, J. P. (1998). *Metodología de la Investigación. Elementos Básicos para la investigación clínica*. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas del Centro Nacional de información de Ciencias Médicas.
- Saavedra, M. (2001). *Elaboración de tesis profesionales*. Mexico: Pax.
- Sierra Bravo, R. 1. (1991 a). *Diccionario práctico de estadística*. Madrid: Parainfo.
- Torres Bernal César A. (2010). *Metodología de la Investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (3era. edición ed.). La Sabana, Colombia: Editorial Pearson.
- Torres, C. a. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Segunda Edición.
- Tribunal Constitucional de la República del Ecuador. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. Quito: LEXIS, Inteligencia Jurídica.
- Valderrama, J. L. (2008). *Teoría y práctica de la auditoría I - Concepto y Metodología, 4-a*. España: Ediciones Piramide.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos

Calidad de servicio al usuario

Proyección de recaudaciones irreales

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Conoce usted los procedimientos que forman parte del proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

2. ¿Considera que el proceso de emisión de autorizaciones es ágil y eficiente?

SI

NO

3. ¿La empresa ha realizado socializaciones de su proceso de emisión de autorizaciones con los usuarios externos?

SI

NO

4. ¿Cree necesario reestructurar el proceso de emisión de autorizaciones para mejorar los ingresos?

SI

NO

5. ¿Se realizan controles periódicos al proceso de emisión de autorizaciones?

SI

NO

6. ¿Existen procedimientos para asegurar la recaudación de ingresos?

SI

NO

7. ¿La empresa cumple las metas de recaudación propuestas?

SI

NO

8. ¿Cuál de las siguientes alternativas tiene un mayor impacto por la falta de recaudación?

Incumplimiento de proyectos



Calidad de servicio al usuario



Proyección de recaudaciones irreales



Fotos



Ing. Ma. Belén Solórzano (Inspección de cultivos), Ing. Vinicio Sotomayor (Atención al usuario), Xavier Vacacela.- realizando planificación de trabajos.



Xavier Vacacela.- revisando cronograma de actividades.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

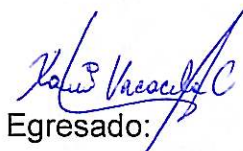
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

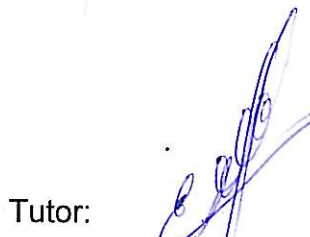
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Auditoría interna al proceso de emisión de autorizaciones para el incremento de recaudación en la Empresa Pública del Agua EPA EP.”** y problema de investigación: **¿Cómo influye el proceso de emisión de autorizaciones en el incremento de la recaudación en la empresa Pública del Agua a través de Senagua?**, presentado por **Vacacela Cedeño Víctor Xavier**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.


Egresado:

Vacacela Cedeño Víctor Xavier

Tutor: 

Ing. Evelyn Solórzano Fonseca

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.

Richard SANLUCAS UANEGAS

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCIT



Firma