



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN OPERACIONAL Y SU RELACIÓN
CON LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE LAS JUNTAS
ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN
LATACUNGA”**

Autoras:

- Guaña Caja, Roció del Pilar
- Macias Ayala, Lizeth Morrella

Directora:

Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

Latacunga, 2023



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

*“Esfuérzate, supera las dificultades
y crea tu propia historia de éxito”*

Fernando H. Lee

Agenda



Problema de investigación



Marco Teórico



Metodología



Discusión de resultados



Propuesta



Conclusiones y recomendaciones

Planteamiento del Problema

Macro

América Latina y el Caribe

Considerando el caso de la Central Autónoma Metropolitana de Agua Potable (CAMEP). La gestión operativa está en bancarrota, ya que los operadores nacionales no cubren sus costos de operación. (Brackmann et al., 2013, p.3)

Meso

Ecuador

Uno de los problemas que presentan las JAAPS es no estar asociadas a los procesos administrativos; ocasionando que las etapas de planeación, dirección, organización y control no aprovechen correctamente los recursos. (Chungata, 2017, p. 3)

Micro

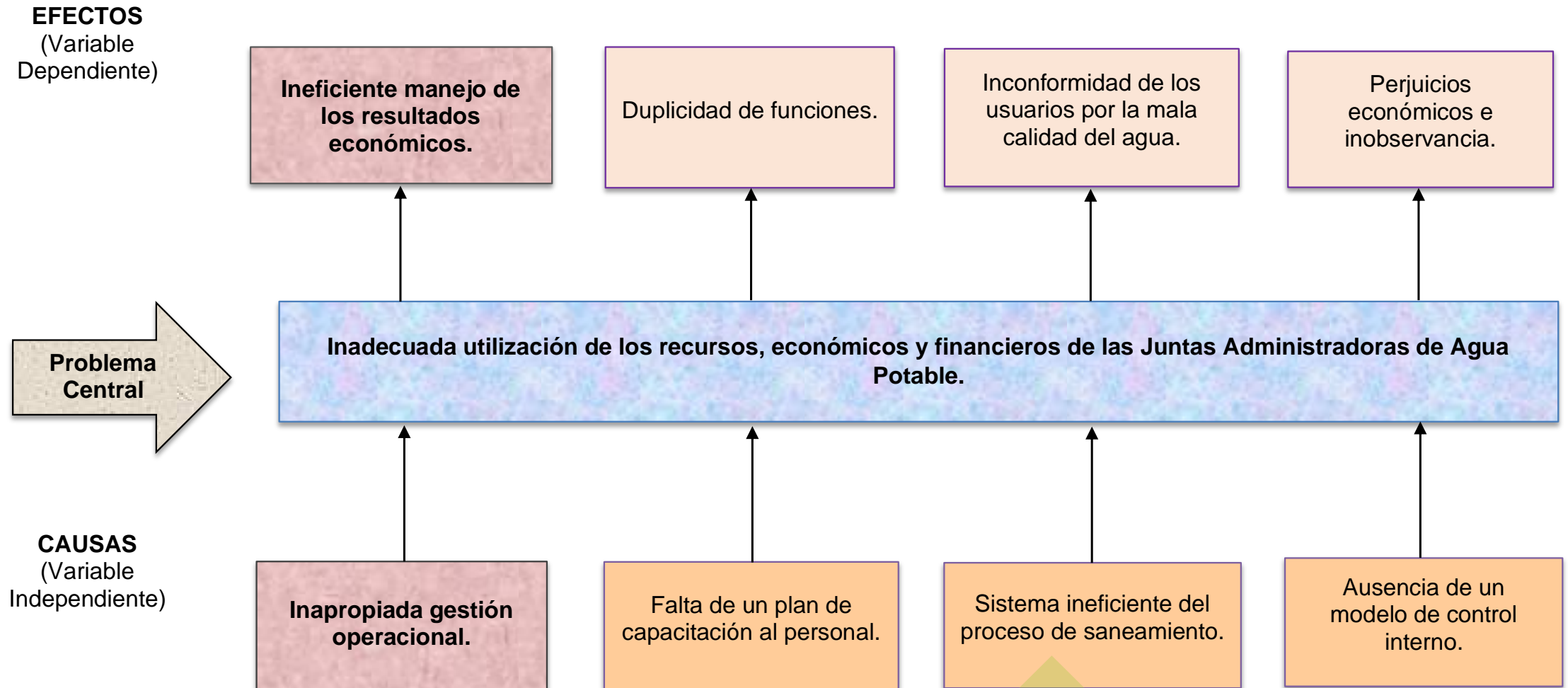
Cotopaxi

En el caso de la JAAP y Alcantarillado del Sistema Regional Chipe – Hamburgo del cantón La Maná: La Junta no cuentan con controles apropiados, sobre las actividades encargadas dentro de la organización y se realizan de manera espontánea. (Zela, 2020, p. 40)





Árbol de Problemas





Objetivo General

- Analizar la gestión operacional y su relación con los resultados económicos de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Latacunga.



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



FINANZAS & AUDITORÍA



Objetivos Específicos

a) Investigar la base teórica y conceptual concerniente a la gestión operacional y resultados económicos, mediante una investigación bibliográfica para fundamentar el trabajo de investigación.

a) Relacionar los resultados de la información de la gestión operacional y resultados económicos de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Latacunga, por medio de mecanismos de recolección de datos y realizar la comprobación de la hipótesis.

a) Diseñar un modelo de control interno que permita fortalecer la gestión operacional y por ende una mejor utilización de los recursos económicos de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Latacunga.

a) Redactar un artículo científico sobre el análisis de la gestión operacional y su relación con los resultados económicos de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Latacunga.

Hipótesis



Alternativa (Hi)

- La gestión operacional tiene relación con los resultados económicos de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Latacunga.

Nula (Ho)

- La gestión operacional no tiene relación con los resultados económicos de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Latacunga.

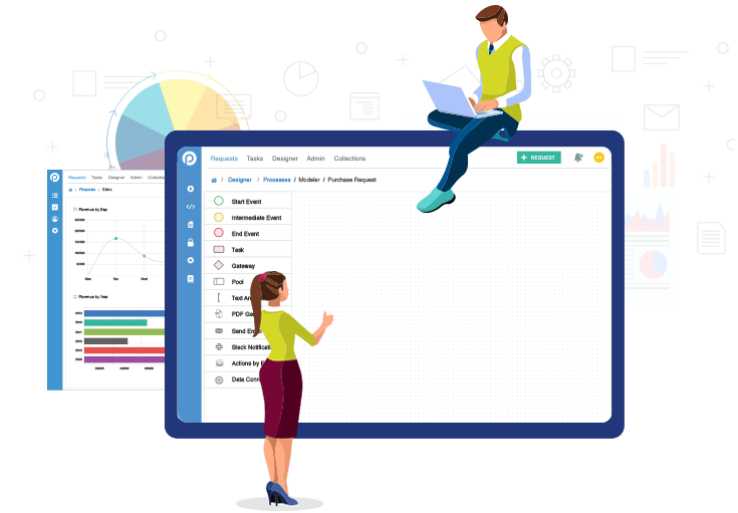


Marco Teórico

Gestión Operacional

Se puede definir a la gestión de operaciones como la búsqueda de la mejora constante de los diseños y sistemas de creación y producción de bienes y servicios.

Mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción, aplicando todos esos procesos de forma individual a fin de mejorar la calidad del producto. (Avila, 2021, p. 17)



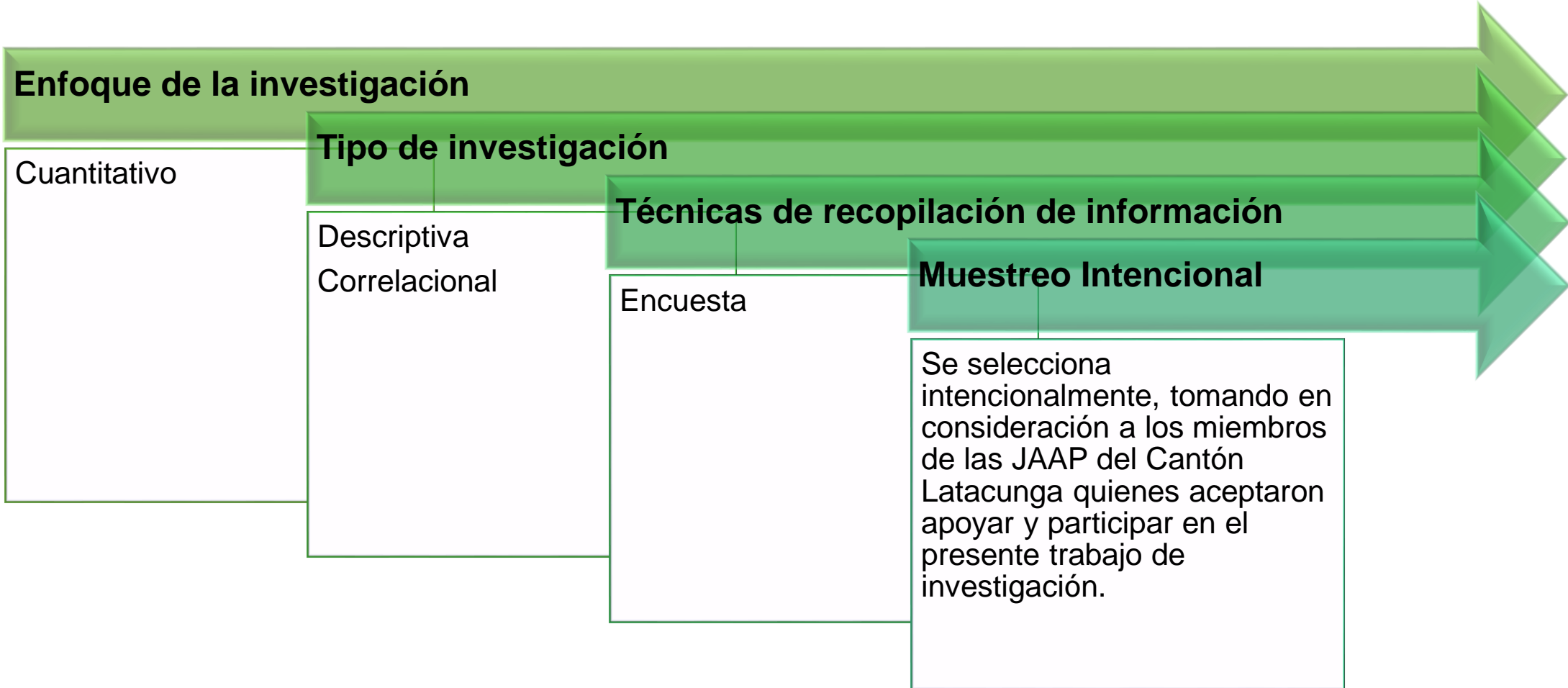


Resultados económicos

- Se los puede definir como el balance de una empresa con respecto a sus ingresos y gastos financieros realizados a lo largo de un ejercicio.
- Los ingresos de las empresas están determinados por las ventas, unidades vendidas y/o por la prestación de servicios
- La generación de costos y gastos
- Si los costos y gastos son mayores a los ingresos la entidad alcanza una pérdida
- Si costos y gastos son menores a los ingresos se consigue una utilidad.
(Fajardo et al., 2018, p. 66-67)



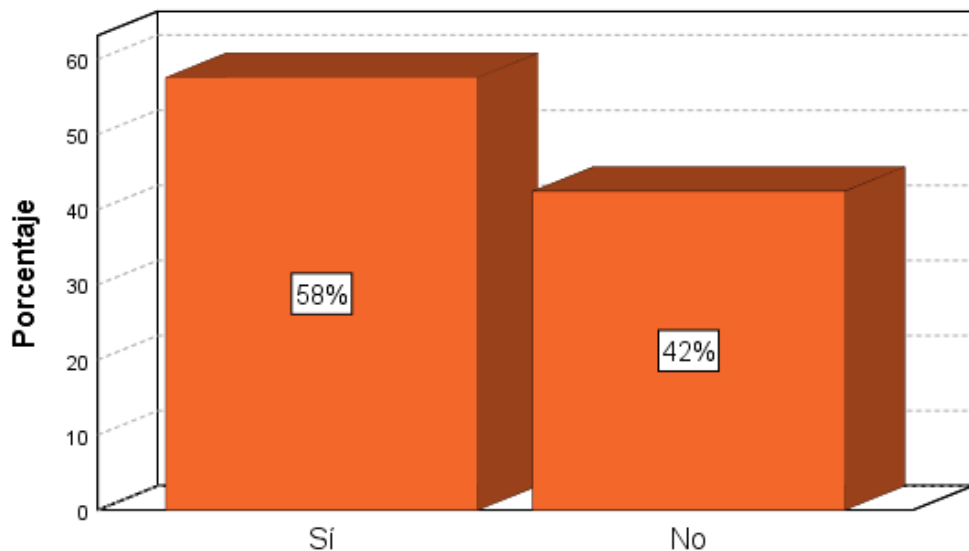
Metodología



Encuesta

¿Aplica la JAAP una gestión operacional?

Gráfico en barras de la pregunta 4



Interpretación y análisis

**Si aplican una
gestión
operacional**

Realizan charlas
cada mes para todos
los socios.

La gestión
operacional les
permite planificar,
ejecutar y monitorear
acciones dentro de la
junta.

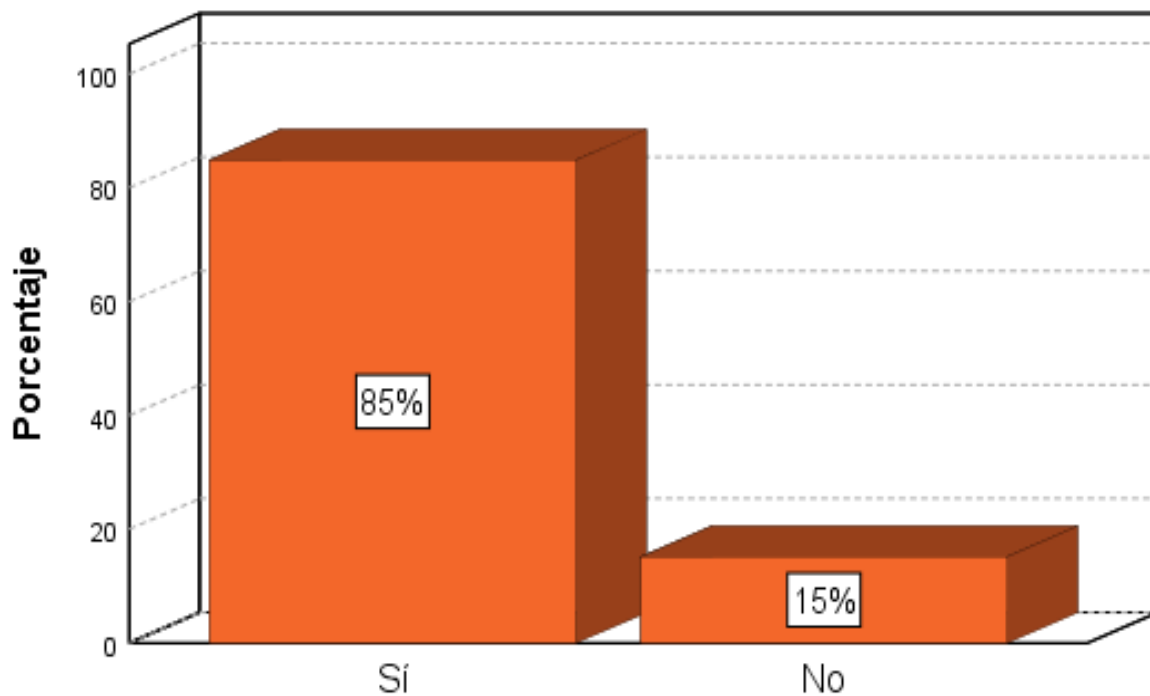
**No aplican una
gestión
operacional**

No cuenta con una
gestión operacional
porque la mayoría de
los arreglos que se
deben realizar
suceden de forma
imprevista

Desconocen del tema
y otra junta establece
que recién empieza a
operar este año.

¿Conoce Usted sobre los resultados económicos de la JAAP?

Gráfico en barras de la pregunta 22



Interpretación y análisis

Si conocen los resultados económicos de la junta

Por la fiscalización y las asambleas

Realizan cuentas cada seis meses

Realizan reuniones cada mes y se da a conocer los balances para los miembros del directorio

No conocen sobre los resultados económico

¿Estaría de acuerdo, como resultado del proyecto de investigación se le proporcione un modelo de control interno que le permita a la JAAP fortalecer la gestión operacional y obtener mejores resultados

económicos?

Interpretación y análisis

Aceptaron que se les proporcione un modelo de control interno que les permita fortalecer la gestión operacional y obtener mejores resultados económicos

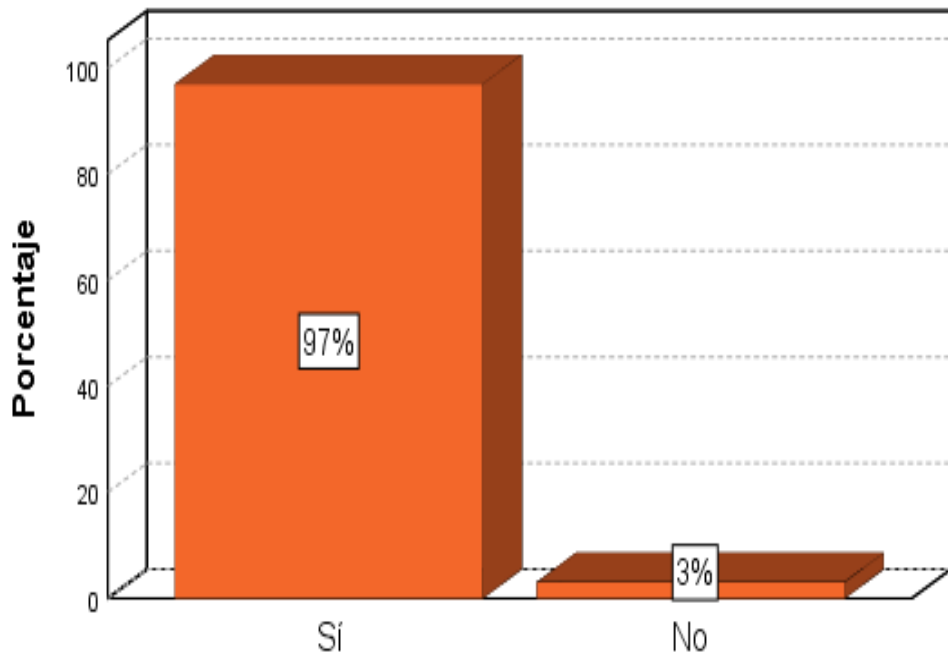
Mientras que el 3% indicó que no está de acuerdo con que se proporcione un modelo de control interno.

Mientras sea de ayuda y beneficio para el progreso de la junta es bienvenido

De acuerdo para que mejoren los resultados económicos de la JAAP

Podría manejar de manera técnica en todos los ámbitos de la gestión

Gráfico en barras de la pregunta 27

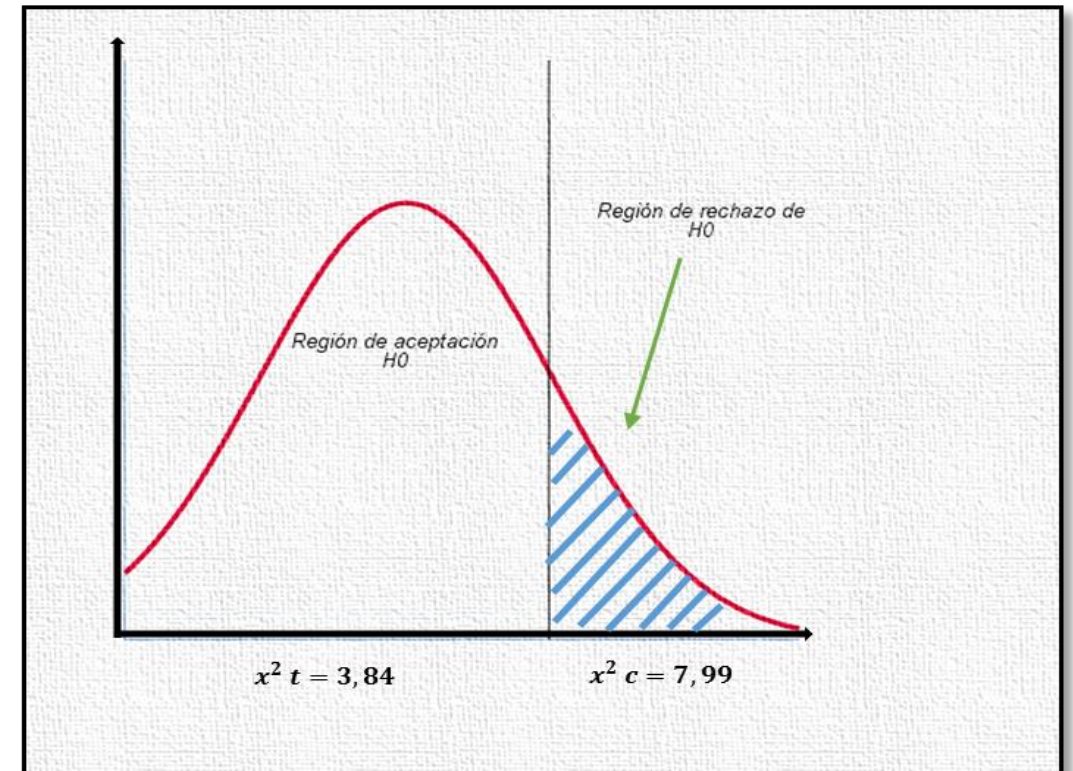


Validación de hipótesis

Prueba de Chi-cuadrado y grados de libertad pregunta 4 y 22

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,997 ^a	1	,005
Corrección de continuidad ^b	5,461	1	,019
Razón de verosimilitud	9,822	1	,002
Asociación lineal por lineal	7,755	1	,005
N de casos válidos	33		

Representación gráfica de Chi-cuadrado





Propuesta

**Modelo de control interno
para fortalecer la gestión
operacional de las Juntas
Administradoras de Agua
Potable del Cantón
Latacunga.**





Cuestionarios de control interno

Cuestionario de control interno del área administrativa

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
ÁREA ADMINISTRATIVA						
Nombre de la empresa:						
Nombre del responsable de la administración:						
Nombre del encargado de aplicar el cuestionario: Cargo:						
Fecha:						
COMPONETES						
No.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	RESPUESTAS		CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
			SI	NO		
SUPERVISIÓN						
21	¿Se revisa y evalúa el cumplimiento de los proyectos planificados en beneficio con la comunidad?	1	x		1	
22	¿Cuenta con un plan de mejoramiento de la planta de reserva de agua potable?	1	x		1	
23	¿Se revisa y evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones del área administrativa?	1		x	0	
24	¿Se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna con los colaboradores de las JAAP para aplicar medidas correctivas?	1		x	0	
CALIFICACIÓN TOTAL					CT=	11
PONDERACIÓN TOTAL					PT=	24
NIVEL DE CONFIANZA NC=CT/PT*100					NC=	46%
RIESGO INHERENTE RI=100%-NC%					RI=	54%

Verde = Efectivo

Amarillo = Parcialmente efectivo

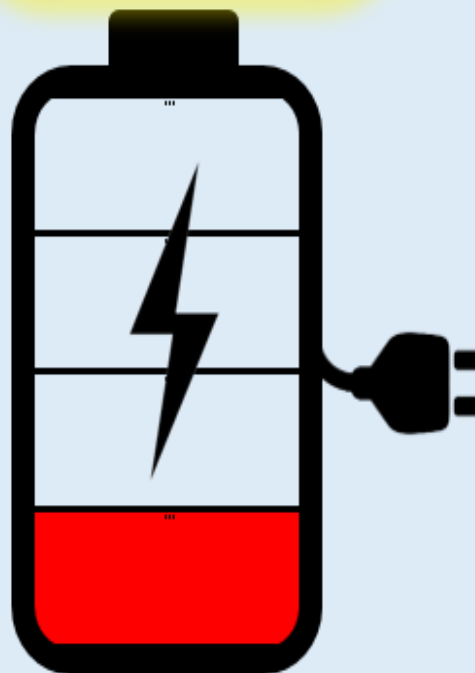
Naranja = Inefectivo

Rojo = Deficiente

Matriz de la efectividad del control interno

MATRIZ DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO

BATTERY CHECK



EFICIENCIA DEL CONTROL

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	FORTALEZA	RESULTADO
Efectivo	Las tareas de control están diseñadas y operando apropiadamente.	Efectivo	90 % - 100 %
Parcialmente efectivo	Las tareas de control están apropiadamente diseñadas y operando, pero existen posibilidades de mejora.	Posibilidad de mejora limitada	76 % - 89 %
Inefectivo	Las tareas críticas de control están operando pero existen posibilidades significativas de mejora.	Posibilidad de mejora moderada	51 % - 75 %
Deficiente	Ausencia de tareas de control, tienen deficiencias exorbitantes o sus operaciones no son las esperadas, siendo un control por implementar de carácter urgente.	Posibilidad de mejora crítica	0 % - 50 %



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



FINANZAS & AUDITORÍA



Recomendaciones generales y recomendaciones específicas del área administrativa y financiera

<p style="text-align: center;">ÁREA ADMINISTRATIVA</p> <p style="text-align: center;">RECOMENDACIONES GENERALES</p>			
Efectivo	Parcialmente efectivo	Inefectivo	Deficiente
Continuar trabajando de la misma manera, para que la operación de cada proceso de gestión operacional sean exitosas y por ende se vea reflejado en el aumento de utilidades.	Actualizar y mejorar las condiciones en las que la JAAP desarrolla su labor, fomentar el trabajo en equipo promoviendo la proactividad para que las oportunidades de mejora no sean limitadas.	Prestar la debida atención cuando se presenten complicaciones en los procesos de gestión operacional, con la finalidad de mejorar significativamente el control sobre dichos procesos.	Dar solución inmediata a los problemas presentes, los encargados o responsables deben valorar el factor en perjuicio mismo que ocasiona no cumplir con los objetivos y metas.
<p style="text-align: center;">RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS</p>			
Mantener una evaluación de los riesgos a los que pueden estar expuestos los proyectos a ser realizados en la comunidad y conservar estrategias claras que	Actualizar y mejorar los manuales de procesos, procedimientos y funciones a desempeñarse dentro de la JAAP.	Aplicar un plan estratégico que le permita tener a la JAAP una ruta clara de las acciones que le permitirán alcanzar sus metas.	Difundir entre los miembros de la Junta, resoluciones, normas y reglamentos, como un documento de gestión para dar cumplimiento a cada una de las funciones.



Reglamento Ley Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (RLORHUyA) artículo 41.-

funciones de las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP)

REGLAMENTO LEY RECURSOS HIDRICOS USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA (RLORHUyA)

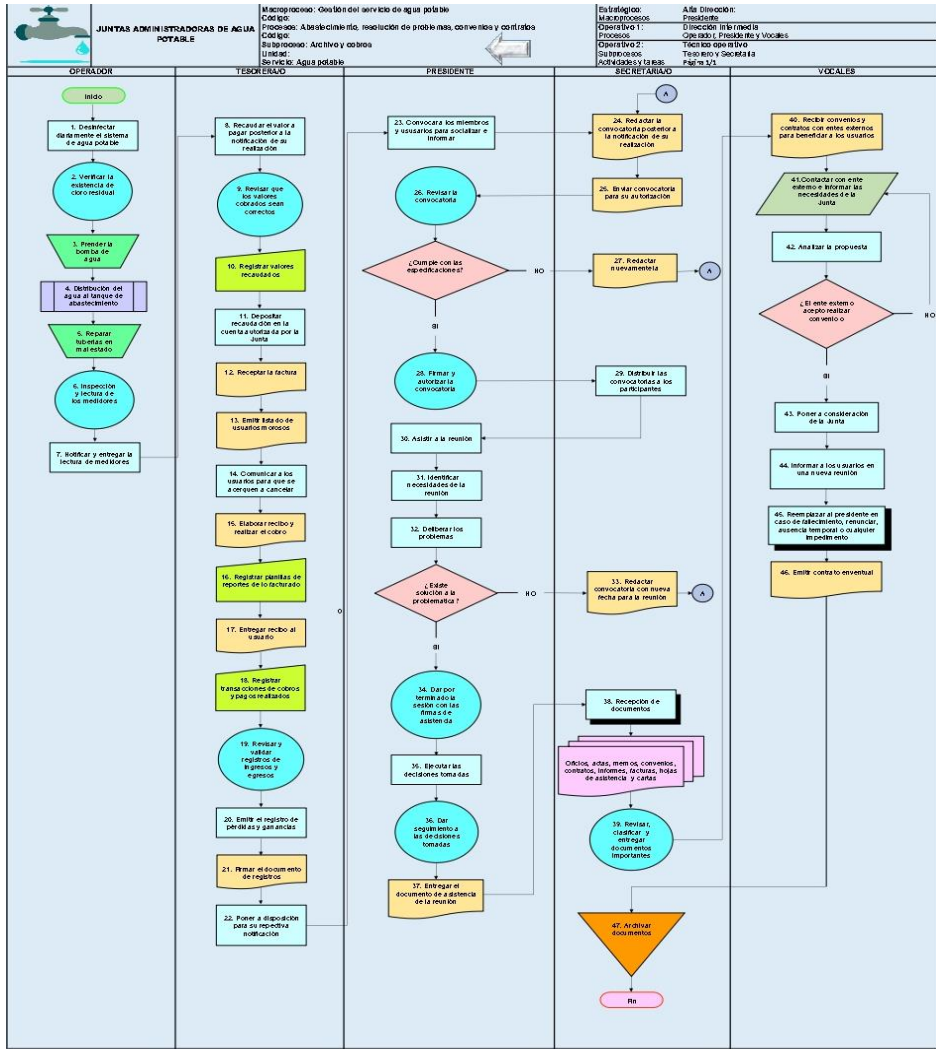
Art. 41.- Funciones de las Juntas Administradoras de Agua Potable.

- a) Conservar, mantener, rehabilitar y operar las infraestructuras para la prestación de los correspondientes servicios;
- b) Construir y financiar nuevas infraestructuras, pudiendo recabar para ello las ayudas económicas procedentes, contando con el respectivo informe de viabilidad técnica que será emitido por la Subsecretaría de Agua Potable;
- c) Participar con la Secretaría del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable evitando su contaminación;
- d) Establecer las tarifas por la prestación del servicio, dentro de los criterios generales regulados en la Ley, este Reglamento y las regulaciones que para el efecto emita la ARCA, recaudadas y administrar el producto de la recaudación para el cumplimiento de los servicios que tengan encomendados;
- e) Aprobar los presupuestos para el funcionamiento de los servicios
- f) Resolver los conflictos que puedan existir entre sus miembros. En el caso de que el conflicto no se pueda resolver internamente, se acudirá ante la Autoridad de Demarcación Hidrográfica o al Responsable del Centro de Atención al Ciudadano, quien decidirá sobre el mismo cuando se corra traslado y en el ámbito de sus competencias; y,
- g) Participar en los Consejos de Cuenca de la forma indicada en este Reglamento.



Flujograma de procesos mejorados para las JAAP

Símbolos utilizados para el flujograma



SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio / Final	Se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama; del inicio sólo puede salir una línea de flujo y al final sólo debe llegar una línea.
	Línea de Flujo	Proporciona indicación sobre el sentido de flujo o del proceso.
	Proceso	Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	Inspección/ Firma	Empleado para aquellas acciones que requieren una supervisión (como una firma o "listo bueno").
	Operación manual	Representa la intervención del usuario para realizar un proceso manual.
	Proceso predefinido	Se utiliza para representar procesos ya definidos tales como llamadas a procedimientos o funciones y el inicio del mismo.
	Entrada manual	Representa la intervención del usuario para dar una entrada a datos requeridos.
	Documento	Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utiliza, se genera o sale del proceso.
	Decisión	Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (SI o NO) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro.
	Conector	Indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página.
	Multidocumento	Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente, que agrupa a distintos documentos.
	Conector de proceso	Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Entrada/ Salida	Representa la salida y entrada de datos.
	Archivo manual	Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente.



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



FINANZAS & AUDITORÍA



Conclusiones

La gestión operacional es el conjunto de acciones que permiten direccionar cada uno de los procesos internos, optimizando las áreas, cumpliendo las funciones e impulsando a mejorar las actividades dentro de las organizaciones.

Existe relación entre las variables de estudio, donde la gestión operacional es sumamente importante para la obtención de resultados económicos apropiados para el buen funcionamiento de las JAAP

El 97% de los miembros de las Juntas que participaron en las encuestas aplicadas mencionaron estar de acuerdo en que como resultado del proyecto de investigación se les proporcione un modelo de control interno

•Considerando la importancia de difundir los resultados del presente proyecto de investigación, se procedió al envío de un bosquejo de artículo científico, aspirando empezar el proceso de aprobación para su respectiva publicación.



Recomendaciones

Difundir el trabajo de investigación para conocimiento de las JAAP de la provincia de Cotopaxi, ya sea a través de charlas, así como también por proyectos de vinculación con la sociedad

Implementar planes de capacitación frecuentes a sus directivas sobre las variables referidas

El uso del modelo de control interno propuesto en este proyecto de investigación

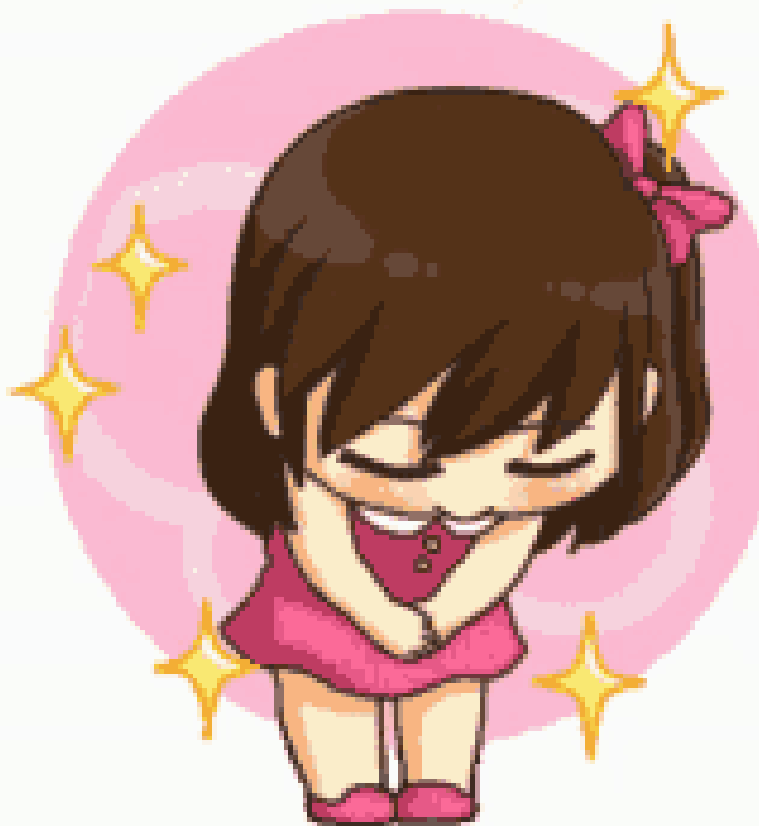
Divulgación a través de los canales oficiales de nuestra institución



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



FINANZAS & AUDITORÍA



Muchas
Gracias!

Bingee