



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA JUNTA
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL VALDIVIA,
PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2024”**, elaborado por la Srta. Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Lcdo. Kevin Castillo Figueroa, Mgtr.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2024”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay con cédula de identidad número 245008924-4 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Pozo Quirumbay Evelyn Gabriela

C.C. No.: 245008924-4

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por sostenerme en cada momento de incertidumbre, por darme fortaleza cuando sentí que las fuerzas se agotaban, por iluminar mi camino con sabiduría y por recordarme, que con fe, esfuerzo y perseverancia los sueños pueden alcanzarse.

A mis padres, les dedico mi más sincero y profundo agradecimiento. Gracias por ser el motor de mi vida, por cada sacrificio, por cada palabra de motivación y por trabajar incansablemente para que nunca me faltara lo necesario, incluso realizando grandes esfuerzos diarios para cubrir mis pasajes y permitirme seguir construyendo este sueño. Gracias por enseñarme que el trabajo honesto, la humildad y constancia son el verdadero camino hacia el éxito. Este logro refleja todo el amor, esfuerzo y enseñanzas que me han brindado a lo largo de mi vida. Nada de esto habría sido posible sin ustedes.

A mi querida hermana, gracias por cada momento compartido, por hacerme sonreír cuando lo necesitaba y por acompañarme con cariño a lo largo de este camino.

A mi familia en general, gracias por su apoyo durante este proceso, por sus palabras de aliento y por compartir conmigo la alegría de alcanzar este logro.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a la carrera de Contabilidad y Auditoría y a cada uno de los docentes que formaron parte de mi preparación académica. De manera especial, agradezco a mi tutor Lcdo. Kevin Castillo y a mi especialista Ing. Emanuel Bohórquez, por su compromiso, paciencia y orientación durante el desarrollo de esta investigación. Sus conocimientos, observaciones y acompañamiento fueron fundamentales para fortalecer este trabajo y alcanzar los objetivos propuestos.

Asimismo, agradezco a la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia por abrirme sus puertas y brindarme la colaboración necesaria para llevar a cabo este estudio.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, estuvieron presentes en este proceso. Esta tesis no representa únicamente la culminación de una carrera universitaria; representa años de esfuerzo, sacrificio, aprendizaje y esperanza. Por ello, comprendo que los sueños sí se cumplen cuando se construyen con dedicación, amor y el apoyo de quienes nunca dejan de creer en nosotros. A todos ustedes, gracias por formar parte de este logro y de esta historia.

Pozo Quirumbay Evelyn Gabriela

Dedicatoria

Este logro no lleva únicamente mi nombre; lleva el amor, los sacrificios y los sueños de las personas que nunca dejaron de creer en mí. Por eso, con todo mi corazón, dedico este trabajo a quienes han sido parte fundamental de mi vida y de este camino.

A Dios, por sostener mis sueños con su amor, bendecirme con vida, salud y fortaleza, y recordarme que, cuando se camina de su mano, todo esfuerzo encuentra su recompensa.

A mis amados padres, Sr. Rafael Pozo y Sra. Jacqueline Quirumbay, porque antes de que este sueño fuera mío, ya era de ustedes. Gracias por dedicar su vida a construir la mía, por cada esfuerzo realizado en silencio, por las oportunidades que me brindaron y por enseñarme que la mayor herencia que pueden dejarme es la educación y los valores con los que me formaron. Si hoy sostengo este logro entre mis manos, es porque primero ustedes sostuvieron las mías cuando aprendía a dar mis primeros pasos. Que cada página de esta tesis sea un motivo de orgullo; porque, aunque el título lleve mi nombre, detrás de él siempre estarán ustedes.

A mi querida hermana, Sheyla, mi compañera de tantos años, mi cómplice de risas, sueños y momentos que solo nosotras entendemos. Gracias por crecer conmigo, por estar presente en cada etapa de mi vida y por hacer más bonito este camino con tu amor y compañía. Este logro también tiene un pedacito de ti, porque una parte de mi historia siempre estará acompañada por la tuya.

A mis abuelos, por ser la sabiduría y el amor que han acompañado mi vida. A quienes tienen la dicha de verme cumplir este sueño, gracias por ser parte de este momento tan especial, y a mi abuelo que partió cuando apenas comenzaba este camino, sé que desde el cielo me acompaña con orgullo y que, aunque no pueda abrazarlo en este momento, su amor seguirá siendo parte de cada meta que alcance.

A mis amigas, por convertirse en una de las partes más bonitas de este camino, por las risas, las lágrimas, los momentos difíciles y las alegrías compartidas. Gracias por demostrarme que las metas son más bonitas cuando se alcanzan junto a personas especiales; aunque alguna vez parecía lejano, juntas logramos cumplir este sueño.

Y a mi amado Cocky, mi compañero fiel, por acompañar mis desvelos, alegrar mis días difíciles y demostrarme que el amor más sincero también llega sin palabras.

Los amo infinitamente,

Pozo Quirumbay Evelyn Gabriela

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....

Ing. Wilson Toro Álava, PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

.....

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, PhD.

PROFESOR ESPECIALISTA

.....

Lcdo. Kevin Castillo Figueroa, Mgtr.

PROFESOR TUTOR

.....

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, PhD.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....

Lcdo. Andrés Soriano Soriano

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de contenido

Resumen.....	12
Abstract	13
Introducción	14
Planteamiento del Problema.....	15
Formulación y Sistematización del Problema	16
Formulación	16
Sistematización	17
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Justificación.....	17
Mapeo.....	18
Capítulo I. Marco Referencial.....	19
Revisión de Literatura	19
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	23
Control Interno en el Área de Tesorería	23
Gestión de Tesorería.....	23
Control Interno.....	24
Componentes del Coso II.....	26
Fundamentos legales	28
Constitución de la República del Ecuador	28
Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento de Agua	29
Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General	30
Capítulo II. Metodología.....	31
Diseño de la Investigación	31
Métodos de Investigación	31

Población y Muestra.....	32
Recolección y Procesamiento de Datos	33
Recolección.....	33
Procesamiento	34
Capítulo III. Resultados y Discusión	35
Análisis de datos	35
Análisis de Guía de Entrevista	35
Entrevista dirigida a la contadora.....	35
Análisis de la entrevista a la contadora:	37
Análisis del cuestionario de evaluación del control interno COSO II	37
Ambiente de control.....	38
Establecimiento de objetivos.....	40
Identificación de acontecimientos.....	42
Evaluación de riesgos.....	44
Respuesta a los riesgos.....	46
Actividades de control.....	48
Información y comunicación.....	50
Supervisión y monitoreo.	52
Riesgo Inherente:	55
Riesgo de Control:.....	55
Riesgo de Detección:.....	56
Riesgo de Auditoría:.....	56
Discusión.....	57
Propuesta	59
Conclusiones y Recomendaciones	61
Conclusiones	61
Recomendaciones.....	62

Referencias.....	63
Apéndice	67

Índice de Tabla

Tabla 1 <i>Población</i>	32
Tabla 2 <i>Nivel de confianza y riesgo</i>	37
Tabla 3 <i>Cuestionario COSO II. Ambiente de control</i>	38
Tabla 4 <i>Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control</i>	39
Tabla 5 <i>Cuestionario COSO II. Establecimiento de objetivos</i>	40
Tabla 6 <i>Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos</i>	41
Tabla 7 <i>Cuestionario COSO II. Identificación de acontecimientos</i>	42
Tabla 8 <i>Nivel de confianza y riesgo – Identificación de acontecimientos</i>	43
Tabla 9 <i>Cuestionario COSO II. Evaluación de riesgos</i>	44
Tabla 10 <i>Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgos</i>	45
Tabla 11 <i>Cuestionario COSO II. Respuesta a los riesgos</i>	46
Tabla 12 <i>Nivel de confianza y riesgo – Respuesta a los riesgos</i>	47
Tabla 13 <i>Cuestionario COSO II. Actividades de control</i>	48
Tabla 14 <i>Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control</i>	49
Tabla 15 <i>Cuestionario COSO II. Información y comunicación</i>	50
Tabla 16 <i>Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación</i>	51
Tabla 17 <i>Cuestionario COSO II. Supervisión y monitoreo</i>	52
Tabla 18 <i>Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo</i>	53
Tabla 19 <i>Resultado de la evaluación del control interno COSO II</i>	54

Índice de Figura

Figura 1 <i>Ambiente de control</i>	39
Figura 2 <i>Establecimiento de objetivos</i>	41
Figura 3 <i>Identificación de acontecimientos</i>	43
Figura 4 <i>Evaluación de riesgos</i>	45
Figura 5 <i>Respuesta a los riesgos</i>	47
Figura 6 <i>Actividades de control</i>	49
Figura 7 <i>Información y comunicación</i>	51
Figura 8 <i>Supervisión y monitoreo</i>	53
Figura 9 <i>Resultados de la evaluación del control interno COSO II</i>	54

Índice de Apéndice

Apéndice A. Matriz de consistencia.....	67
Apéndice B. Cronograma.....	68
Apéndice C. Ficha de tutorías	69
Apéndice D. Presupuesto	70
Apéndice E. Cuestionario de evaluación del control interno COSO II	71
Apéndice F. Guía de Entrevista.....	79
Apéndice G. Carta Aval.....	80
Apéndice H. Evidencia de la aplicación de los instrumentos	81



**Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua
Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena,
año 2024.**

AUTORA:

Pozo Quirumbay Evelyn Gabriela

TUTOR:

Lcdo. Castillo Figueroa Kevin, Mgtr.

Resumen

En el mundo actual, el control interno en el área de tesorería es un elemento fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad en el manejo de los recursos financieros de las organizaciones. La problemática radicó en las dificultades presentadas en la recaudación de valores, la existencia de cartera vencida acumulada y la ejecución manual de los procesos de cobro. El objetivo del estudio consistió en analizar el control interno en el área de tesorería de JAAP Regional Valdivia. La metodología de investigación utilizada tuvo un enfoque mixto, integrando enfoques cualitativos y cuantitativos, con un alcance exploratorio y descriptivo, empleando un diseño no experimental, transversal y retrospectivo, mediante los métodos bibliográficos, deductivo y analítico; la población estuvo conformada por la contadora y tesorero, a quienes se aplicaron una entrevista con preguntas abiertas y un cuestionario de evaluación del control interno basado en el modelo COSO II. Los principales resultados evidenciaron un nivel de confianza alto del 81% y un nivel de riesgo bajo del 19% destacándose los componentes evaluación de riesgos e información y comunicación con el 100% de confianza, mientras que identificación de acontecimientos presentó el nivel más bajo, con el 50% de confianza y el 50% de riesgo. Se concluye que el sistema de control interno presenta un funcionamiento favorable; sin embargo, requiere fortalecer la identificación oportuna de eventos, la recaudación y la recuperación de la cartera vencida. Finalmente, se recomienda implementar las acciones de mejora propuestas para optimizar la gestión administrativa y fortalecer la transparencia institucional.

Palabras claves: Control interno, Gestión de tesorería, COSO II, Recursos financieros.



**Internal control in the treasury area of the Regional Drinking Water
Administrative Board of Valdivia, Manglaralto parish, Santa Elena province,
year 2024.**

AUTHOR:

Pozo Quirumbay Evelyn Gabriela

TUTOR:

Lcdo. Castillo Figueroa Kevin, Mgtr.

Abstract

In today's world, internal control in the treasury area is a key element to ensure efficiency, transparency, and reliability in managing an organization's financial resources. The problem stemmed from difficulties in collecting payments, the existence of accumulated overdue accounts, and the manual execution of collection processes. The aim of the study was to analyze internal control in the treasury area of JAAP Regional Valdivia. The research methodology used a mixed approach, integrating qualitative and quantitative approaches, with an exploratory and descriptive scope, employing a non-experimental, cross-sectional, and retrospective design, through bibliographic, deductive, and analytical methods; the population consisted of the accountant and treasurer who were given an interview with open-ended questions and an internal control assessment questionnaire based on the COSO II model. The main results showed a high confidence level of 81% and a low risk level of 19%, highlighting the components risk assessment and information and communication with 100 % confidence, while event identification had the lowest level, with 50% confidence and 50% risk. It is concluded that internal control system is functioning well; however, it needs to strengthen the timely identification of events, collection, and recovery of overdue accounts. Finally, it is recommended to implement the proposed improvement actions to optimize administrative management and strengthen institutional transparency.

Keywords: Internal control, Treasury management, COSO II, Financial resources.

Introducción

En la actualidad, el control interno en el área de tesorería constituye un pilar fundamental dentro de la gestión financiera de toda organización, ya que garantiza el manejo adecuado, seguro y transparente de los recursos económicos, además, su correcta aplicación no solo previene errores, fraudes o pérdidas, sino que también asegura el cumplimiento de normas legales y políticas internas, fortaleciendo la confianza en la administración. De esta manera; se convierte en una herramienta clave para alcanzar eficiencia, orden y sostenibilidad en la gestión de los fondos.

Según lo señalado por Gullosa et al. (2023) destacan que el control interno se ha consolidado como un elemento esencial dentro de las organizaciones, ya que permite supervisar y garantizar que las metas y objetivos empresariales se establezcan, desarrollen y cumplan de manera efectiva, el mismo que abarca un conjunto de planes, métodos y procedimientos implementados por la entidad, con el propósito de proteger adecuadamente sus activos, asegurar la confiabilidad de los registros contables y velar porque las operaciones se realicen de acuerdo con las políticas definidas por la gerencia, siempre orientadas al logro de los objetivos planteados.

Por otra parte, Manzo (2024) menciona que el control interno es esencial en el área de tesorería porque permite proteger adecuadamente los recursos financieros de la empresa, evitando pérdidas, fraudes o usos incorrectos del dinero, además de contribuir a la detección de errores en los registros contables y al mejoramiento de los procesos relacionados con cobros, pagos y demás operaciones monetarias, lo que facilita una gestión más eficiente y una adecuada toma de decisiones basadas en información financiera confiable y oportuna.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación, titulado “Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2024”, tiene como finalidad analizar el control interno en el área de tesorería, destacando cómo su correcta aplicación contribuye a optimizar la gestión de los recursos financieros, prevenir errores y fraudes, así como garantizar una toma de decisiones más eficiente y confiable, lo que influye directamente en el fortalecimiento y la estabilidad de la organización.

Planteamiento del Problema

En el contexto latinoamericano Gullosa et al. (2023) manifiestan que las empresas están constantemente inmersas en la búsqueda de contribuir al desarrollo económico, donde sus propios esfuerzos resultan fundamentales para el diseño y la implementación de políticas económicas. Sin embargo, estas políticas no pueden concretarse sin un adecuado fortalecimiento del control interno, así como sin asegurar la máxima precisión y calidad de la información económica – contable.

De la misma manera, Cashpa y Gutiérrez (2023) expresan que las instituciones buscan constantemente métodos para fortalecer el control interno, con el objetivo de reducir riesgos, pérdidas, fraudes, corrupción, robos y el uso indebido de sus activos, situaciones que podrían comprometer tanto la rentabilidad como el correcto funcionamiento de las entidades.

A nivel nacional, Mero y Rosado (2021) señalan que la relevancia de contar con un sistema de control interno eficiente en las organizaciones ha crecido en los últimos años, ya que constituye una herramienta práctica para evaluar la eficiencia y productividad de la empresa al momento de su aplicación, especialmente cuando se orienta a las actividades fundamentales del negocio, debido a que de ellas depende su permanencia y competitividad en el mercado.

Además, Borja (2024) afirma que, con el transcurso del tiempo, los problemas vinculados al control interno en las empresas se han convertido en una de las principales preocupaciones de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar mecanismos y estrategias orientadas al fortalecimiento y perfeccionamiento de dichos procesos, debido a la importancia que tienen para mejorar la gestión y garantizar un adecuado funcionamiento organizacional.

En la provincia de Santa Elena, la auditoría en el área de tesorería resulta esencial, ya que comprende métodos, principios, normas e instrucciones de evaluación orientados a fortalecer la eficacia y eficiencia en la administración de los activos de la entidad. No obstante, el personal administrativo incumple con frecuencia las disposiciones de control interno, lo que ha generado sanciones, multas y observaciones por parte de los organismos reguladores (Pozo, 2023).

Asimismo, Domínguez (2024) nos dice que el control interno en el área de tesorería debe cumplir sus funciones conforme a lo dispuesto en el reglamento

orgánico vigente por procesos, asumiendo la responsabilidad de planificar, coordinar, dirigir y supervisar la recaudación de los ingresos, además de encargarse de la custodia de fondos, incluso cuando aún no hayan sido depositados.

De esta forma, el estudio de investigación se desarrolla en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, institución creada el 01 de septiembre de 1987, ubicada en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, en las calles Tomás Ventura Domínguez s/n, entre Guayaquil y Antonio Rodríguez. Actualmente cuenta con 14 colaboradores y tiene como misión garantizar un servicio eficiente de agua potable, promoviendo el bienestar y la calidad de vida de las comunidades, fomentando el cuidado del medio ambiente y el desarrollo integral de su personal, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua y demás normativa aplicable a la gestión comunitaria de los servicios de agua potable.

Durante el diagnóstico preliminar realizado en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, se pudieron evidenciar ciertos problemas, los cuales se detallan a continuación:

- Dificultades en la recaudación de valores, debido a que los usuarios no cancelan directamente en oficina, lo que retrasa la recuperación de los recursos.
- Existencia de cartera vencida acumulada por largos periodos, lo que reduce la disponibilidad de recursos para atender de manera oportuna las necesidades operativas de la institución.
- Procesos de cobro ejecutados de forma manual y con escaso nivel de sistematización, lo que afecta la agilidad y el seguimiento de las actividades de recaudación.

Formulación y Sistematización del Problema

Formulación

¿De qué manera se aplica el control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, mediante la aplicación del modelo COSO II, con la finalidad de plantear acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la transparencia en el manejo de los recursos?

Sistematización

- ¿Cuáles son los procesos aplicados en la gestión de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?
- ¿Cuáles son los controles internos implementados en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?
- ¿Cómo se aplican los componentes del modelo COSO II en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, mediante la aplicación del modelo COSO II, con la finalidad de plantear acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la transparencia en el manejo de los recursos.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos aplicados en la gestión de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.
- Describir los controles internos implementados en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.
- Determinar la aplicación de los componentes del modelo COSO II en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Justificación

El presente estudio de investigación se sustenta en una justificación teórica elaborada a partir de fuentes bibliográficas confiables, tales como libros, artículos científicos y tesis de alcance internacional, nacional y local, las cuales resultan esenciales para fortalecer el desarrollo conceptual y respaldar de manera sólida la variable analizada, lo que permite comprender de manera clara los fundamentos y

principios que guían la gestión de tesorería, asegurando que la investigación se sustente en información verificable y pertinente.

Por otro lado, la justificación práctica se sustenta en la identificación de los procesos aplicados en la gestión de tesorería, lo que permite comprender el desarrollo de las actividades financieras de la institución. Asimismo, se describen los controles internos implementados en el área de tesorería, con el propósito de evidenciar las medidas aplicadas para garantizar el adecuado manejo de las operaciones financieras y la confiabilidad de la información. De igual manera, se determina la aplicación de los componentes del modelo COSO II, permitiendo evaluar el sistema de control interno e identificar oportunidades de mejora. Finalmente, se analiza el control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, mediante la aplicación del modelo COSO II, con la finalidad de plantear acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la transparencia en el manejo de los recursos.

Finalmente, se entregarán los resultados obtenidos durante esta investigación a los directivos y responsables de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, con el propósito de que el estudio resulte útil y contribuya de manera significativa a la mejora de los procesos de tesorería de la institución.

Mapeo

El desarrollo de este proyecto de investigación se presenta conforme a la siguiente estructura:

El Capítulo I, desarrolla el marco referencial, incluyendo la revisión de literatura, desarrollo de teorías y conceptos, y los fundamentos legales del proyecto de investigación.

El Capítulo II, referente a la metodología, describe el diseño, métodos de la investigación, población y muestra, así como la recolección y el procesamiento de datos.

Y por último el Capítulo III, expone los resultados y discusión, que abarca análisis de datos, conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de Literatura

En primer lugar, Gaitán y Machuca (2023) en su trabajo de tesis denominado “El control interno y su relación en la gestión del área de tesorería de la municipalidad de San Marcos, año 2022”, mencionan que actualmente las municipalidades son vistas como entes de corrupción; en este contexto, la problemática se centra en el área de tesorería, la cual carece de un sistema de control interno que garantice una administración y distribución eficiente de los recursos hacia quienes más lo necesitan. Por ello, el objetivo fue determinar la relación del control interno en la gestión del área de tesorería de la entidad. En lo que respecta a la metodología, se llevó a cabo una investigación básica, con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, con un nivel correlacional y una temporalidad transversal; asimismo la población lo conforman 255 funcionarios públicos de dicha municipalidad, donde se ubican 39 funcionarios públicos vinculados al área de tesorería, para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario y el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de la herramienta. Los resultados muestran que el coeficiente entre “Control interno” y la “Gestión de tesorería” es de 0,821, lo cual indica una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de 0,000, lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; de igual manera, la letra “N” significa el número de casos utilizados en el cálculo de la correlación. En este sentido, se concluye que el control interno tiene una relación directa con la gestión del área de tesorería de la municipalidad, debido a que la implementación de controles permite una adecuada gestión de la programación financiera, la transparencia en el manejo de los ingresos, los procedimientos de pago y la evaluación de riesgos.

Por su parte, Cashpa y Gutiérrez (2023) en su trabajo de titulación denominado “Control interno y su incidencia en la gestión del área de tesorería en una institución de salud, Lima 2022”, señalan que el problema de la investigación se enfoca en las operaciones realizadas en tesorería, los ingresos y salidas de dinero, los saldos de efectivo, la irresponsabilidad de los encargados y la consecuente falta de confiabilidad de la información de los movimientos de efectivo. De acuerdo con los autores, el objetivo de este estudio fue determinar la incidencia del control interno en la gestión de tesorería en la entidad. Para ello, metodológicamente se empleó un enfoque cuantitativo con diseño transeccional, donde se llevó a cabo un estudio conceptual de

las variables con una investigación aplicada – no experimental, utilizando el método descriptivo; además la población estuvo compuesta de 40 encuestados, el cual fue aplicado a técnicos profesionales y funcionarios administrativos de la institución, asimismo, se utilizaron los coeficientes de estadística de Alpha de Cronbach y Rho Spearman para evaluar la confiabilidad de las variables. En cuanto a los resultados, se determinó que la fórmula Rho Spearman mostró una relación positiva alta, donde el control interno, como variable independiente, presenta una correlación positiva alta del 59,9 % con la variable dependiente, de igual manera, se constató la existencia de control interno en la institución, aunque se podría mejorar, o implementar nuevos procedimientos para un mejor control del movimiento de recaudación y pagos en tesorería, esto se debe a que, en promedio, según la encuesta realizada, entre el 20 y 25% de los encuestados no están de acuerdo o no opinan sobre el control interno existente en la actualidad. En conclusión, se determina que el control interno influye positivamente en el área de tesorería de la entidad de salud, destacando que el trabajo realizado aportará en nuevos conocimientos que incrementan las teorías del saber.

De igual manera, Ríos et al. (2024) en su artículo titulado “La perspectiva de control interno en la gestión de tesorería”, señalan que en la actualidad muchos países del mundo tienen problemas de tesorería, debido a muchos factores como las guerras e inestabilidad política, en este sentido, la crisis de la situación financiera es grave, ya que las empresas privadas y estatales no cuentan con suficiente efectivo o activos convertibles en efectivo. Su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el control interno con la gestión de tesorería de la Unidad de Gestión Educativa Local, San Martín año 2023. Aplicando una metodología con diseño no experimental, de corte transversal correlacional, cuantitativa en el que la población estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos, donde la técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta, tanto para la variable control interno como la variable gestión de tesorería. Obteniendo como resultado que el 66% de las personas encuestadas tienen un nivel de percepción bajo y un 34% con un nivel medio en lo que respecta al control interno en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; de igual forma, en lo referente a la variable gestión de tesorería, se observó que un 62% de las personas encuestadas tienen un nivel de percepción bajo en lo que respecta a las aseveraciones propuestas por el investigador respecto a la gestión de ingresos, gestión de liquidez y

gestión de pagos; mientras que un 38% de los participantes lo perciben en el nivel medio. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el control interno y la gestión de tesorería de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, evidenciando que una adecuada aplicación de controles contribuye al fortalecimiento de gestión financiera y administrativa.

También, Pozo (2023) en su trabajo de tesis llamada “Control interno al departamento de tesorería del cuerpo de bomberos de Santa Elena, cantón Santa Elena, año 2021”, se determinó como problemática la inobservancia de las normas de control interno por parte del personal administrativo, situación que ha ocasionado comentarios, sanciones y multas por los entes reguladores. Con base en ello, se planteó como objetivo evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios, para la verificación de procesos en el departamento de tesorería de la entidad. En cuanto a la metodología, el estudio se aplicó bajo un enfoque cuantitativo con el alcance descriptivo y diseño de la investigación no experimental de tipo transversal, asimismo se utilizó el método bibliográfico, deductivo, inductivo y analítico en el proyecto, además se realizó encuestas y cuestionarios de evaluación de control interno a los funcionarios públicos. Como resultados, se evidenció que el grado de confianza es del 64% y 36% de nivel de riesgo es medio, evidenciando que los controles no se están ejecutando de manera adecuada y por ende no se estarían alcanzando los objetivos y metas planteadas en la institución. Se concluye que el sistema de control interno en el departamento presenta deficiencias en su funcionamiento, debido a la falta de planes operativos y estratégicos orientados a verificar la efectividad y eficiencia de los procesos relacionados con la determinación y recaudación de ingresos, el respaldo documental de las recaudaciones y el control previo de los pagos.

Por consiguiente, Domínguez (2024) en su tesis titulada “Auditoría de gestión en el área de tesorería en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Chanduy, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023”, expone la problemática de que, en la actualidad, la auditoría de gestión en el área de tesorería es fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y seguridad en la administración de los recursos financieros, sin embargo, la falta de documentación y firmas adecuadas dificulta la autorización de pagos a proveedores, afectando así el control interno y la rendición de cuentas dentro de la institución. Su objetivo principal

es analizar el control interno dentro la área de tesorería. En la metodología se optó por un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con alcance descriptivo y exploratorio y un diseño no experimental y transversal, empleando tres métodos de investigación: el bibliográfico, analítico y deductivo, para la población se trabajó con la coordinadora y el tesorero, para la recolección de datos se aplicó como instrumento una entrevista y cuestionario COSO II. Los resultados evidenciaron la falta de firmas en los comprobantes y la existencia de documentación incompleta; por otro lado, los componentes relacionados con las actividades de control, supervisión y monitoreo reflejaron un bajo nivel de confianza del 20% y un alto nivel de riesgo del 80%, indicando que las actividades críticas no están siendo supervisadas ni ejecutadas conforme a los estándares requerido. Se concluye, que el análisis del control interno en el área de tesorería permitió identificar deficiencias como la ausencia de auditorías, falta de indicadores de gestión, manuales desactualizados, controles insuficientes, inconsistencias en las conciliaciones bancarias y documentación inadecuada; además, la evaluación basada en el modelo COSO II presentó un 45% de confianza y un 55% de riesgo, situación que afecta la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades desarrolladas en el área.

Finalmente, Lainez (2025) en su trabajo de titulación identificado como “Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Ayangue, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024”, señala que la problemática principal radica en la falta de políticas definidas y una estructura formal de control generando errores en la información financiera. En este sentido, el objetivo principal es analizar el control interno en el área de tesorería de la JAAP Ayangue. En cuanto a la metodología se basó en un enfoque mixto de aspecto cualitativo y cuantitativo, considerando el alcance del estudio de carácter tipo exploratorio y descriptivo, de igual manera se llevó a cabo el diseño no experimental con una investigación de corte transversal, a través de métodos bibliográficos, deductivo y analítico, además, la recolección de información se realizó mediante una entrevista y un cuestionario de evaluación de control interno COSO II, aplicados al contador y tesorero. Los resultados obtenidos reflejaron un nivel de confianza alto del 81% y un nivel de riesgo bajo del 19%, destacándose los componentes: ambientes de control, evaluación de riesgos y actividades de control, que alcanzaron un 100% de nivel de confianza, por otro lado, el componente información y comunicación presentó la

mayor debilidad, con un nivel de confianza del 50% y un riesgo del 50%. Se concluye que la JAAP Ayangue mantiene un control interno aceptable, sin embargo, requiere fortalecer la comunicación institucional, formalizar las políticas internas y capacitar al personal para lograr un control interno integral y efectivo.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

Control Interno en el Área de Tesorería

Para los autores Gaitán y Machuca (2023) el área de tesorería se encarga de llevar a cabo actividades y procedimientos coordinados que favorecen el control financieros en las entidades; estas funciones deben ser ejecutadas por un tesorero, quien asume la responsabilidad de supervisar la recaudación de ingresos, así como la gestión del presupuesto, la contabilidad y los gastos públicos municipales, todo ello dentro del marco legal vigente.

Según Cashpa y Gutiérrez (2023) mencionan que el control interno es una de las responsabilidades que tiene la dirección dentro de la organización y uno de sus principales propósitos es salvaguardar, resguardar y garantizar que los bienes de la entidad sean gestionados adecuadamente. Esto se consigue mediante la prevención de robos, fraudes, uso indebido y mala administración de los recursos, garantizando que sean utilizados de forma eficiente y siempre con la autorización de la alta gerencia de la institución.

Desde el punto de vista de Arroyo et al. (2019) afirman que el control interno ha adquirido una relevancia en las empresas, ya que la implementación de estos controles facilita que las operaciones del negocio se desarrollen de manera correcta, eficiente y efectiva, previniendo así la generación de pérdidas en los procesos ejecutados.

Gestión de Tesorería. De acuerdo con Domínguez (2024) sostiene que la revisión de la gestión en el departamento de tesorería es esencial para asegurar que la administración de los recursos financieros se realice de manera eficiente, transparente y segura, ya que este procedimiento permite verificar que tanto los ingresos como los gastos sean registrados adecuadamente y se ajusten a las disposiciones legales, con el fin de disminuir los riesgos de fraude o mal uso de los recursos.

En opinión de Pozo (2023) destaca que el área de tesorería es responsable de diversas actividades, entre ellas la recaudación de cobros por permisos de operación

de los contribuyentes, el pago de sueldos y prestaciones sociales, el cumplimiento de obligaciones con terceros, así como la gestión de gastos por viáticos.

Control de recaudaciones. En palabras de Pozo (2023) considera que el manejo de los ingresos contribuye a administrar adecuadamente las actividades de cobro, ya que promueve la efectividad y el buen funcionamiento de las operaciones dentro del área de tesorería.

Recaudaciones. Tal como señala Domínguez (2024) este proceso se realiza de acuerdo con lo establecido en la legislación que regula la recaudación o recepción de fondos, donde es necesario especificar el monto, el motivo y el responsable de la obligación, así como la fecha en que debe efectuarse el cobro y, de ser pertinente, la periodicidad de los intereses aplicables y la forma en que se gestionará la recaudación dentro del presupuesto.

Ingresos y gastos. Conforme a lo expresado por Roque (2022) destaca que se deben consultar los manuales de organización y funciones para confirmar si se han definido las responsabilidades de quienes manejan el dinero, asegurarse de que existan recursos de liquidez inmediata disponibles físicamente, confirmar si los ingresos que se reciben diariamente son depositados en la cuenta de la entidad y revisar si los pagos realizados cuentan con la documentación adecuada que los respalde.

Control Interno. Basado en lo dicho por Olmedo (2017) el control interno se entiende como un sistema conformado por la estructura organizativa y un conjunto de planes, métodos, principios, reglas, procedimientos y formas de comprobación y evaluación que utiliza una organización, con el propósito de asegurar que todas las actividades, operaciones y acciones, así como la administración de la información y los recursos, se desarrollen conforme a las leyes y normas establecidas, siguiendo las políticas definidas por la dirección y atendiendo a los objetivos y metas planificadas.

Por otro lado, en criterio de Mavila et al. (2021) sostienen que el control interno contribuye a mejorar la eficacia de las actividades de tesorería mediante la vigilancia y el seguimiento, proporcionando mayor claridad y organización, lo que disminuye las posibilidades de desequilibrios y permite alcanzar de manera más efectiva las metas de la entidad.

Importancia. Según Cumbicos et al. (2023) consideran que la importancia del control interno en la contabilidad radica en su capacidad para garantizar la fiabilidad

de los reportes financieros, lo cual resulta esencial para que los directivos, inversionistas y demás interesados puedan tomar decisiones fundamentadas. Al implementar una estructura de control sólida, se reducen las posibilidades de cometer errores contables significativos, se mejora la calidad de información financiera y se previenen posibles irregularidades que podrían generar repercusiones legales y financieras desfavorables.

Objetivo. De acuerdo con Quispe (2023) los objetivos básicos del control interno son los siguientes:

- Impulsar y mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como garantizar la calidad de los servicios públicos brindados.
- Proteger y preservar los recursos y bienes del Estado frente a pérdidas, deterioros, usos inadecuados, actos ilícitos o cualquier situación irregular que pueda afectarlos.
- Asegurar el cumplimiento de las normas y disposiciones aplicables a la entidad y al desarrollo de sus actividades.
- Garantizar que la información sea confiable y se presente de manera oportuna.
- Fortalecer y promover la práctica de valores institucionales dentro de la entidad.
- Incentivar que los funcionarios y servidores públicos rindan cuentas sobre los fondos, bienes o responsabilidades asignadas a su cargo.
- Promover la generación de valor público en los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

Clasificación. Según Villagómez (2021) menciona que los controles constituyen una necesidad que surge conforme las entidades crecen, por lo que es importante destacar dos tipos de sistemas de control interno: el administrativo y el contable o financiero. El control interno administrativo comprende un plan organizacional junto con procedimientos y métodos operacionales necesarios, mediante los cuales se asignan responsabilidades a la gerencia con el propósito de obtener mayores beneficios y optimizar el uso de los recursos de la organización. Por

otra parte, el control interno contable también incluye el plan organizacional, así como métodos y procedimientos contables orientados a salvaguardar los activos de la empresa y garantizar la confiabilidad de los registros financieros y contables.

Componentes del Coso II. Teniendo en cuenta a Luna et al. (2019) indican que el COSO (Committee of Sponsoring Organizaciones of The Tredway Commission) se ha establecido desde 1992 como un modelo fundamental para la creación de sistemas de control en diversas entidades, llegando a ser considerado como una especie de solución universal para todas. No obstante, es importante señalar que este enfoque fue desarrollado en un entorno distinto al de América Latina, donde las diferencias en los niveles de organización empresarial, capacidad, rentabilidad y posicionamiento en el mercado entre las compañías del sur y del norte son notorias.

Además, Núñez (2024) explica que el COSO II es un elemento fundamental dentro del control interno, debido a que facilita la evaluación y el análisis de la eficacia de los procesos implementados en una empresa; en este sentido, dicho modelo establece sus componentes de la siguiente manera:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de acontecimientos
- Evaluación del riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

Ambiente de control. Para Sória (2022) el ambiente de control se entiende como el conjunto de reglas, procedimientos y estructuras que fundamentan el adecuado control interno dentro de la organización, donde resulta fundamental destacar su importancia, ya que abarca las pautas de comportamiento que se esperan.

Establecimiento de objetivos. Como expresan Aguilar y Quintuña (2020) los objetivos de la empresa deben mantener concordancia con su misión y visión, identificando aquellos eventos que puedan influir en el desarrollo de la estructura

organizacional, tomando en consideración que toda decisión implica riesgos que necesitan ser anticipados.

Identificación de acontecimientos. En criterio de Borbor (2023) un evento se entiende como una situación o acontecimiento originado por factores internos o externos, que puede influir en la ejecución de la estrategia o en el cumplimiento de los objetivos, además, impacta en la organización al determinar si representa una oportunidad o si se puede limitar la capacidad de la empresa para implementar sus estrategias y alcanzar sus metas de manera efectiva.

Evaluación de riesgos. Tal como menciona Peña (2023) es la identificación y evaluación de riesgos relacionados con el cumplimiento de metas, sirviendo como base para encontrar formas de optimizarlos. Además, hace referencia a los métodos necesarios para reconocer y gestionarlos, especialmente frente a cambios que influyen en el entorno de la entidad.

Respuesta a los riesgos. Como señala Lainez (2025) este componente consiste en identificar y analizar las posibles respuestas frente al riesgo, considerando las consecuencias que pueden generarse, además, evalúa alternativas de acuerdo con el nivel de tolerancia al riesgo de la organización, así como los costos y beneficios que estas representan; asimismo, examina los riesgos relevantes de la administración, incluyendo acciones orientadas a reducir o evitar su impacto.

Actividades de control. Autores como Ríos et al. (2024) plantean que las actividades de control son un conjunto de normas, pautas y datos que sirven de base para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización; las actividades desarrolladas en esta fase deben estar claramente orientadas y ser revisadas para ajustarse a las necesidades, permitiendo identificar y realizar las correcciones necesarias ante las debilidades que se presenten.

Información y comunicación. En opinión de Meléndez (2016) argumenta que la información es fundamental para que la organización pueda cumplir con sus funciones de control interno y alcanzar sus objetivos, asimismo, la gerencia requiere información pertinente y de calidad, proveniente tanto de fuentes internas como externas, para facilitar el funcionamiento de los demás componentes del control interno. Por otro lado, la comunicación es un proceso continuo y permanente que consiste en proporcionar, compartir y recibir la información necesaria, la cual se

distribuye en toda la organización de manera vertical y en todas las direcciones, permitiendo que los empleados reciban de la alta dirección un mensaje claro sobre la importancia de asumir con responsabilidad las funciones de control.

Supervisión y monitoreo. Según Estupiñán (2016) describe que este es un proceso creado para comprobar la validez, calidad y eficiencia del sistema de control interno de la organización, el cual contempla acciones como:

- La aplicación de un adecuado criterio en la gestión interna.
- Inspecciones independientes mediante auditorías externas.
- Autoevaluaciones a través de revisiones de la gerencia.
- Supervisión mediante la ejecución de actividades operativas.

Finalmente, los resultados de la supervisión, en relación con hallazgos como fallas de control o posibilidades de mejora, deben ser comunicados a los niveles superiores, tales como la gerencia, los comités o la junta directiva.

Fundamentos legales

Los fundamentos legales del presente estudio se sustentan en las disposiciones legales, normativas y reglamentarias relacionadas con el control interno, la administración financiera y el manejo de los recursos económicos dentro de las organizaciones, las cuales permiten establecer lineamientos para garantizar la transparencia, eficiencia y correcta utilización de los recursos en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo con la Asamblea Nacional (2008) en el decreto legislativo de la Constitución de la República del Ecuador se encuentran establecidos los siguientes artículos, los cuales señalan lo siguiente:

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (p. 120)

Art. 314.- 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. (p. 60)

Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento de Agua

Como establece la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento de Agua (2014) en los siguientes artículos se dispone que:

Art. 43.- Las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua. (p. 15)

Art. 46.- Servicio comunitario de agua potable. En la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable. Para la conformación de una junta se requerirá la presentación de la solicitud a la Autoridad Única del Agua suscrita por al menos el 60% de las jefas o jefes de familia de la localidad susceptible a hacer uso del servicio comunitario de agua potable. La Autoridad Única del Agua

autorizará el caudal que corresponda luego de la verificación respectiva, de conformidad con la Ley. (p. 16)

Art. 49.- Autonomía de gestión y suficiencia financiera. Las organizaciones que forman los sistemas comunitarios de gestión del agua, juntas de agua potable y juntas de riego mantendrán su autonomía administrativa, financiera y de gestión para cumplir con la prestación efectiva del servicio y el eficaz desarrollo de sus funciones, de conformidad con la ley. Para el cumplimiento de sus fines, los sistemas comunitarios, de gestión del agua, administrarán los valores de las tarifas que recauden y los demás que les correspondan de conformidad con la Ley y su Reglamento. (p. 17)

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General

Dentro del Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General (2003) se cita el siguiente artículo:

Art. 12.- El control interno.- La respectiva entidad y organismo del sector público que controla la Contraloría serán responsables de instalar, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.

Se aplicarán los componentes del control interno que incluirán el ambiente de control, la evaluación de los riesgos de control, las actividades de control, el sistema de información y comunicación y las actividades de monitoreo y supervisión de control interno.

Igualmente se aplicarán las normas técnicas de control interno específicas para la contabilidad, el presupuesto, la tesorería, la gestión de bienes, la deuda pública, el recurso humano, el procesamiento automático de datos, las inversiones en proyectos y programas y el mejoramiento continuo de la organización institucional. (p. 4)

Capítulo II. Metodología

Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque mixto que integró el enfoque cualitativo, desarrollado mediante una entrevista aplicada a la contadora, debido a que permitió obtener información basada en criterios, experiencias y percepciones relacionadas con el control interno en el área de tesorería, facilitando la comprensión de las prácticas contables desarrolladas y de las principales dificultades identificadas en la gestión de los recursos financieros. De manera complementaria, el enfoque cuantitativo se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario COSO II, ya que facilitó la recolección y el análisis de datos relacionados con los componentes del control interno, permitiendo evaluar su funcionamiento e identificar los niveles de confianza y riesgo presentes en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia.

Asimismo, se consideró un alcance de tipo exploratorio, con la finalidad de profundizar en el conocimiento de la problemática relacionada con el control interno en el área de tesorería e identificar aspectos relevantes de su funcionamiento, favoreciendo así una mejor comprensión de la situación existente dentro de la entidad. Igualmente, se aplicó un alcance descriptivo, mediante el cual se recopiló información sobre las políticas, procedimientos y actividades desarrolladas en el área de tesorería, permitiendo conocer la realidad existente en la entidad y describir los aspectos relacionados con el control interno y el manejo de los recursos financieros.

Por otro lado, se aplicó un diseño no experimental, ya que los datos fueron observados y analizados tal como se presentaron, sin intervenir ni modificar los resultados obtenidos de la variable. Además, la investigación tuvo un corte transversal y retrospectivo, enfocándose en el año 2024, con el fin de obtener una visión clara y precisa del desempeño y las limitaciones del área de tesorería durante ese periodo.

Métodos de Investigación

Para el presente estudio se aplicó un método de investigación bibliográfico, el cual permitió acceder a información secundaria proveniente de fuentes confiables, tales como tesis, artículos científicos y libros, desde una perspectiva internacional hasta provincial, brindando datos relevantes, conceptos y teorías que sirvieron para analizar detalladamente el control interno en el área de tesorería.

De la misma manera, se empleó el método deductivo, apoyándose en las teorías de distintos autores, investigaciones previas y contribuciones de expertos, las cuales proporcionaron los fundamentos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación, permitiendo partir de conocimientos generales sobre el control interno para analizar la situación particular del área de tesorería e identificar los aspectos más relevantes relacionados de su funcionamiento.

Por otra parte, se utilizó el método analítico, el cual permitió revisar de forma detallada el objeto de estudio, descomponiéndolo en sus diferentes componentes para analizar la variable y sus dimensiones, lo que ayudó a obtener información importante sobre el control interno en el área de tesorería, comprender mejor su funcionamiento e identificar aspectos que requieren mejora dentro de la investigación.

Población y Muestra

La población de este estudio estuvo conformada por el personal directamente vinculado al área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, integrada por dos miembros específicos: el tesorero y la contadora, quienes intervienen en los procesos de gestión y control financiero de la institución, constituyendo una población finita y pequeña.

En virtud de ello, por tratarse de una población reducida, se aplicó un censo, mediante el cual se consideró a la totalidad de sus integrantes para la recolección de datos, asignando a cada participante el instrumento correspondiente, lo que permitió obtener información completa y precisa para el análisis del control interno.

Tabla 1

Población

No.	Cargo	Cantidad
1	Tesorero	1
2	Contadora	1
Total		2

Nota: Información obtenida de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Recolección y Procesamiento de Datos

Recolección

Para este estudio, en el proceso de recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, con la finalidad de obtener información directa y detallada sobre el funcionamiento de los procesos financieros, la gestión de los recursos económicos y la percepción del control interno, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la investigación y al fortalecimiento de su análisis. Dicha entrevista fue aplicada a la contadora, quien proporcionó la información requerida. En cuanto a su composición, estuvo conformada por 8 preguntas abiertas, orientadas a conocer los beneficios del control interno en el área de tesorería, los procedimientos para el control y registro de ingresos y egresos, las medidas adoptadas para prevenir riesgos financieros, los canales de comunicación empleados en los procesos de tesorería, las herramientas utilizadas para su gestión, la identificación y tratamiento de riesgos, el manejo de inconsistencias o irregularidades detectadas y la percepción sobre la efectividad de los controles aplicados en la institución.

Por otro lado, en el proceso de recolección de datos numéricos, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento de evaluación el cuestionario COSO II, con el propósito de obtener información pertinente a través de las respuestas relacionadas con el control interno en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia. Dicho cuestionario fue aplicado al tesorero, quien proporcionó la información requerida. Este instrumento estuvo conformado por 64 preguntas cerradas, distribuidas en 8 componentes. El primer componente, denominado ambiente de control, comprendió 8 preguntas orientadas a evaluar la estructura organizacional, las funciones y responsabilidades del personal, los principios éticos, la capacitación y el desarrollo de las actividades en el área de tesorería; el segundo componente, correspondiente al establecimiento de objetivos, incluyó 8 preguntas vinculadas con la definición, planificación, seguimiento y logro de los objetivos institucionales; el tercer componente, referente a la identificación de acontecimientos, estuvo integrado por 8 preguntas enfocadas en detectar eventos internos y externos que pudieran afectar la gestión financiera de la institución; el cuarto componente, relacionado con la evaluación de riesgos, comprendió 8 preguntas destinadas a analizar los riesgos asociados a la administración de los recursos económicos y al logro

de los objetivos institucionales; el quinto componente, denominado respuesta a los riesgos, incluyó 8 preguntas orientadas a determinar las acciones implementadas para prevenir, mitigar o corregir los riesgos identificados; el sexto componente, llamado actividades de control, estuvo conformado por 8 preguntas relacionadas con los procedimientos de control aplicados a los ingresos, egresos, registros financieros y documentación de respaldo; el séptimo componente, correspondiente a información y comunicación, comprendió 8 preguntas dirigidas a evaluar el flujo, disponibilidad y transmisión de la información financiera dentro de la institución; y, por último el octavo componente, denominado supervisión y monitoreo, incluyó 8 preguntas destinadas a verificar la existencia de revisiones, seguimientos y evaluaciones periódicas sobre la eficacia de los controles implementados en la gestión de tesorería. Cabe mencionar que todas las preguntas contaron con tres opciones de respuesta: Si = el control existe y se aplica; No = no existe o no se aplica; N/A = no corresponde a la institución, además de un espacio destinado para registrar observaciones complementarias.

Procesamiento

El procesamiento de la información se realizó a partir de los datos recopilados mediante la entrevista y el cuestionario COSO II, haciendo uso de los programas Microsoft Word y Microsoft Excel, herramientas que facilitaron la organización y el análisis de los resultados obtenidos.

El primero, Microsoft Word se utilizó para procesar la información obtenida mediante la entrevista, facilitando el registro, organización y análisis de las respuestas recopiladas, así como la identificación de aspectos relevantes relacionados con el control interno en el área de tesorería y su incidencia en el desarrollo de las actividades financieras de la entidad.

El segundo, Microsoft Excel se empleó para tabular y cuantificar las respuestas obtenidas mediante la aplicación del cuestionario COSO II, con la finalidad de elaborar las respectivas tablas de resultados y determinar los niveles de confianza y riesgo de cada uno de los componentes evaluados, permitiendo organizar la información de manera sistemática, facilitar su análisis e interpretación e identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora relacionadas con el sistema de control interno en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Análisis de Guía de Entrevista

Entrevista dirigida a la contadora

1. ¿Qué beneficios considera que genera un adecuado control interno en el área de tesorería de la institución?

Considero que un adecuado control interno en el área de tesorería ayuda a mantener un manejo más ordenado y claro de los recursos de la institución, ya que facilita el seguimiento de los ingresos y egresos, evita errores en los registros y brinda mayor seguridad sobre el uso del dinero, lo que genera mayor confianza en la información financiera y en la gestión de los recursos.

2. ¿Cómo se registran y actualizan las cuentas por cobrar y qué dificultades se presentan al realizar los cobros de forma manual?

Las cuentas por cobrar se registran y actualizan constantemente conforme se realizan los cobros y se revisan los valores pendientes de los usuarios, y en cuanto a las dificultades que tenemos al realizar los cobros de forma manual es que la mayoría de los usuarios no se acerca a cancelar en la oficina, por lo que se debe ir hasta sus domicilios para recaudar los valores, lo que hace que el proceso requiera más tiempo y esfuerzo.

3. ¿Qué procedimientos se utilizan para comprobar que los valores cobrados coincidan con los registros y los reportes de cartera?

Para comprobar que los valores cobrados sean correctos, revisamos las facturas emitidas y realizamos arqueos de caja, comparando el dinero recaudado con los registros que mantenemos, lo que nos permite llevar un mejor control de los cobros y detectar cualquier novedad o diferencia que pudiera existir.

4. ¿De qué manera se reportan las inconsistencias o irregularidades detectadas en los registros financieros y qué acciones se toman al respecto?

Cuando se identifica alguna inconsistencia en los registros, esta se comunica de manera interna para su revisión, verificando la información registrada en el sistema, en los archivos de Excel y en los datos reportados al SRI, y una vez identificada la causa de alguna diferencia, se realizan las correcciones necesarias para mantener la información actualizada y correcta.

5. ¿Qué sistema o herramientas se utilizan para la gestión de tesorería y qué beneficios aportan a la institución?

Utilizamos principalmente el sistema Contífico y registros en Excel, lo que nos permite llevar un mejor control de los ingresos y los demás movimientos que se realizan en la institución, además de facilitar la organización de la información, verificar que los datos sean correctos y contar con información actualizada que nos ayuda a dar seguimiento a las operaciones diarias.

6. ¿Cómo se identifican los usuarios con cartera vencida y qué acciones se aplican para recuperar los valores pendientes?

Se los identifica mediante la revisión y actualización de los registros de cobro, donde se verifica qué usuarios mantienen valores pendientes acumulados por varios meses o incluso años, y cuando se detecta este tipo de casos, se los clasifica como cartera vencida y se realiza el seguimiento correspondiente. Para recuperar estos valores se han implementado proyectos de condonación del 50% de la deuda, con el objetivo de incentivar el pago parcial, lo que ha permitido una recuperación parcial de la cartera, aunque no en su totalidad.

7. ¿Cómo se identifican y contrarrestan los riesgos en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia?

Los identificamos mediante la revisión constante de los registros de cobro, el seguimiento de la cartera de usuarios y la verificación de posibles diferencias en los pagos o atrasos, y para contrarrestarlos, aplicamos controles internos como la conciliación de la información, arqueos de caja y la revisión de los documentos que respaldan cada movimiento, lo que nos permite corregir a tiempo cualquier error y evitar inconvenientes en la gestión.

8. ¿Qué procesos o controles considera prioritario fortalecer en el área de tesorería y por qué?

Considero que es prioritario fortalecer el control y seguimiento de los cobros a los usuarios, ya que de ello depende la estabilidad económica de la institución, y también es importante fomentar una mayor conciencia sobre el pago oportuno del consumo de agua, porque una mejor recaudación permite contar con los recursos necesarios para cubrir los gastos operativos, atender daños en el sistema y destinar fondos a otros proyectos en beneficio de las comunidades.

Análisis de la entrevista a la contadora: Con base en la información obtenida en la entrevista realizada a la contadora de la JAAP Regional Valdivia, se evidencia que la institución mantiene controles orientados al adecuado manejo de los recursos financieros mediante el registro y seguimiento constante de los ingresos y egresos; además, para verificar la confiabilidad de los datos se realizan procedimientos como la revisión de facturas, arqueos de caja, conciliaciones y comparación de registros, apoyándose en el sistema Contífico y en archivos de Excel para la organización y control de la información financiera. Sin embargo, se identificó que una de las principales dificultades en la gestión de tesorería corresponde al proceso de recaudación, debido a que gran parte de los usuarios no realiza sus pagos directamente en las oficinas, lo que obliga a efectuar cobros domiciliarios y genera retrasos en la recuperación de valores; asimismo, se evidenció la existencia de cartera vencida acumulada por varios años, para cuya recuperación se han implementado medidas como la condonación parcial de las deudas. Finalmente, la entrevistada destacó la necesidad de fortalecer el seguimiento y control de los cobros, así como fomentar una mayor cultura de pago entre los usuarios, considerando que una recaudación eficiente resulta fundamental para garantizar la estabilidad económica y el adecuado funcionamiento de la institución.

Análisis del cuestionario de evaluación del control interno COSO II

Tabla 2

Nivel de confianza y riesgo

Nivel de confianza		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
Nivel de riesgo		

Nota: Medición de los niveles porcentuales de riesgo y confianza. Información obtenida del marco integral del COSO II.

Ambiente de control.

Tabla 3

Cuestionario COSO II. Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La Junta cuenta con una estructura organizacional definida para el área de tesorería?	X			1		
2	¿Las funciones y responsabilidades del personal de tesorería están claramente establecidas?	X			1		
3	¿El personal conoce las políticas y procedimientos internos aplicables a sus funciones?	X			1		
4	¿Se fomenta el cumplimiento de principios éticos en el manejo de los recursos económicos?	X			1		
5	¿El personal recibe capacitación para el adecuado desempeño de sus funciones?		X		0		No existe un programa formal de capacitación para el personal.
6	¿La administración realiza seguimiento a las actividades desarrolladas en tesorería?	X			1		
7	¿El área cuenta con personal suficiente para el cumplimiento de sus actividades?		X		0		Una misma persona asume varias actividades debido al reducido personal disponible.

8	¿El personal de tesorería conoce los objetivos de su área de trabajo?	X			1	
TOTAL					6	

Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II al ambiente de control en la JAAP Regional Valdivia.

Tabla 4

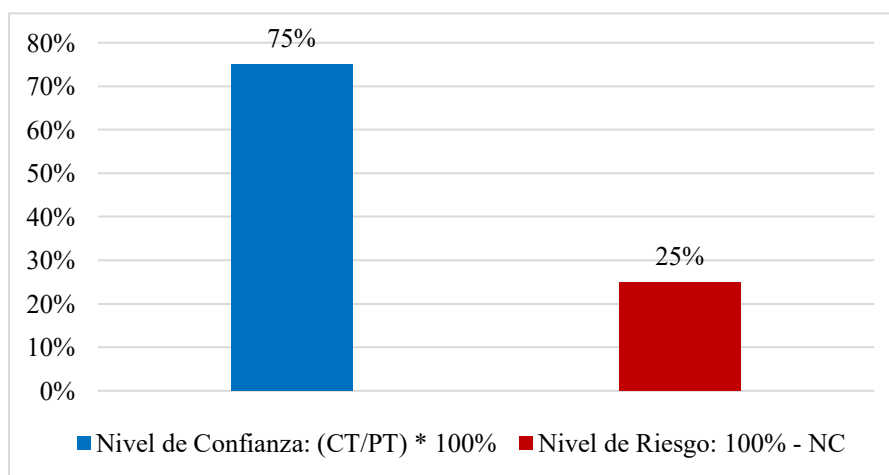
Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	6
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	75%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	25%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del ambiente de control en la JAAP Regional Valdivia.

Figura 1

Ambiente de control



En proporción a los resultados obtenidos de la tabla 4, correspondiente al componente ambiente de control, se obtuvo una calificación total de 6 sobre 8, equivalente a un nivel de confianza medio del 75% y un nivel de riesgo medio del 25%, lo que refleja que la Junta presenta condiciones favorables para el desarrollo de sus actividades en tesorería; no obstante, aún existen aspectos que requieren atención, relacionados con la organización del trabajo, la asignación de responsabilidades y el desempeño del personal, debido a que pueden influir en el adecuado funcionamiento del área. Por ello, atender estas debilidades permitirá fortalecer la gestión interna y contribuir a un manejo adecuado de los recursos institucionales.

Establecimiento de objetivos.

Tabla 5

Cuestionario COSO II. Establecimiento de objetivos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se establecen metas para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X			1		
2	¿Los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos?		X		0		No todas las actividades se cumplen en el tiempo previsto.
3	¿Las actividades de tesorería se planifican antes de su ejecución?	X			1		
4	¿Los objetivos institucionales están claramente definidos?	X			1		
5	¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos?	X			1		
6	¿Los objetivos establecidos son realistas y alcanzables según los recursos disponibles?	X			1		
7	¿Los objetivos institucionales están alineados con la planificación de la JAAP?	X			1		

8	¿Se consideran los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos?	X			1	
TOTAL					7	

Nota: Aplicación del Cuestionario COSO II a los establecimientos de objetivos en la JAAP Regional Valdivia.

Tabla 6

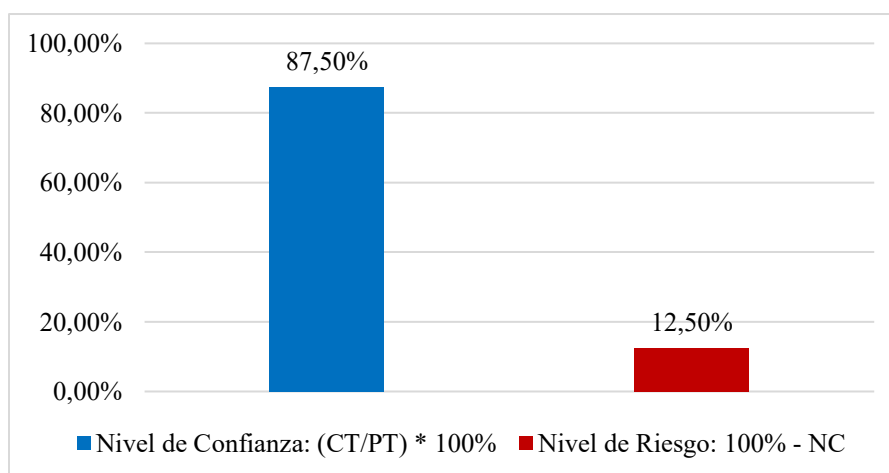
Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	7
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	87,50%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	12,50%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo de los establecimientos de objetivos en la JAAP Regional Valdivia.

Figura 2

Establecimiento de objetivos



En relación con el análisis de la tabla 6, el componente de establecimiento de objetivos presenta un resultado favorable, con una calificación total de 7 sobre 8, reflejando un nivel de confianza alto del 87,50% y un nivel de riesgo bajo del 12,50%, lo que evidencia que la JAAP cuenta con objetivos definidos que orientan sus actividades hacia el logro de sus propósitos. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo la planificación y dar seguimiento a las metas establecidas, ya que esto permitirá anticiparse a posibles dificultades y asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con lo previsto, contribuyendo al desarrollo institucional.

Identificación de acontecimientos.

Tabla 7

Cuestionario COSO II. Identificación de acontecimientos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				
Área auditada:		Tesorería				
Periodo:		2024				
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay				
IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿El área de tesorería mantiene un registro de eventos adversos ocurridos anteriormente?		X		0	No se mantiene un registro continuo por el cambio de directiva cada dos años.
2	¿Se identifican eventos que afecten la administración de los recursos financieros?	X			1	
3	¿Existen procedimientos para detectar posibles irregularidades en las operaciones financieras?		X		0	No cuentan con un procedimiento definido para detectar irregularidades.
4	¿Se comunican los eventos que representan riesgos para la respectiva área?	X			1	
5	¿Se detectan fallas en los procesos que puedan generar errores o pérdidas financieras?	X			1	
6	¿Se identifican eventos internos que influyan en la ejecución de las actividades financieras?	X			1	
7	¿Se revisan eventos pasados para evitar la repetición de situaciones similares?		X		0	No existe un historial de eventos para su revisión.

8	¿Se identifican cambios en la normativa o disposiciones que afecten las actividades financieras?		X		0	No se conocen oportunamente los cambios en la normativa por falta de revisión constante.
TOTAL					4	

***Nota:** Aplicación del Cuestionario COSO II a la identificación de acontecimientos en la JAAP Regional Valdivia.*

Tabla 8

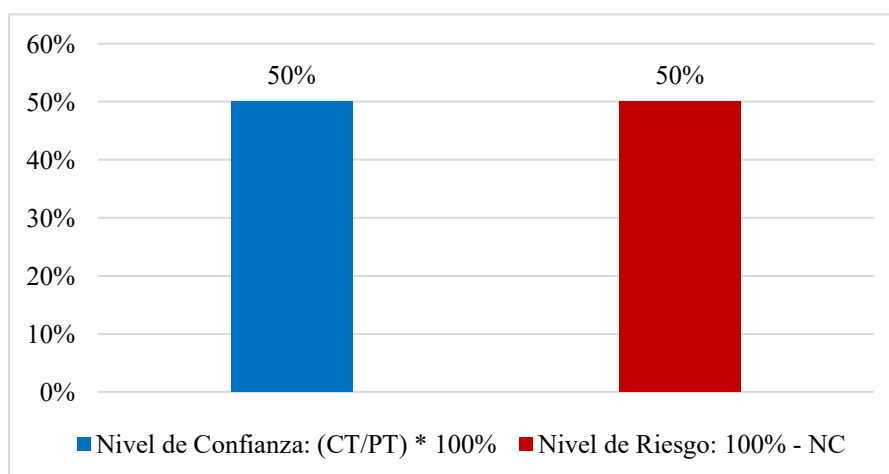
Nivel de confianza y riesgo – Identificación de acontecimientos

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	4
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	50%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	50%

***Nota:** Medición del grado de confianza y riesgo de la identificación de acontecimientos en la JAAP Regional Valdivia.*

Figura 3

Identificación de acontecimientos



Los resultados presentados en la tabla 8 evidencian que la identificación de acontecimientos es un aspecto que necesita mayor atención dentro de la JAAP, dado que la calificación obtenida de 4 sobre 8 representa un nivel de confianza bajo del 50% y un nivel de riesgo alto del 50%, lo que muestra dificultades para reconocer y revisar oportunamente situaciones que pueden afectar las operaciones del área. Ante esta situación, es necesario mejorar el registro y análisis de los eventos detectados, ya que contar con información previa permitirá prevenir la repetición de inconvenientes y tomar mejores decisiones para el desarrollo de las operaciones.

Evaluación de riesgos.

Tabla 9

Cuestionario COSO II. Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se evalúan los riesgos asociados a errores o inconsistencias en los registros financieros?	X			1		
2	¿Se evalúan los riesgos asociados al manejo de efectivo de la institución?	X			1		
3	¿Se evalúan los riesgos derivados de la morosidad de los usuarios?	X			1		
4	¿Se analizan los riesgos que podrían afectar la recaudación de ingresos de la institución?	X			1		
5	¿Se priorizan los riesgos identificados en el área de tesorería según su nivel de impacto o afectación?	X			1		
6	¿Los riesgos identificados son considerados en la planificación de la institución?	X			1		
7	¿Existen mecanismos para analizar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales?	X			1		

8	¿Se realiza una evaluación periódica de los riesgos que afectan la gestión financiera?	X			1	
TOTAL					8	

***Nota:** Aplicación del Cuestionario COSO II a la evaluación de riesgos en la JAAP Regional Valdivia.*

Tabla 10

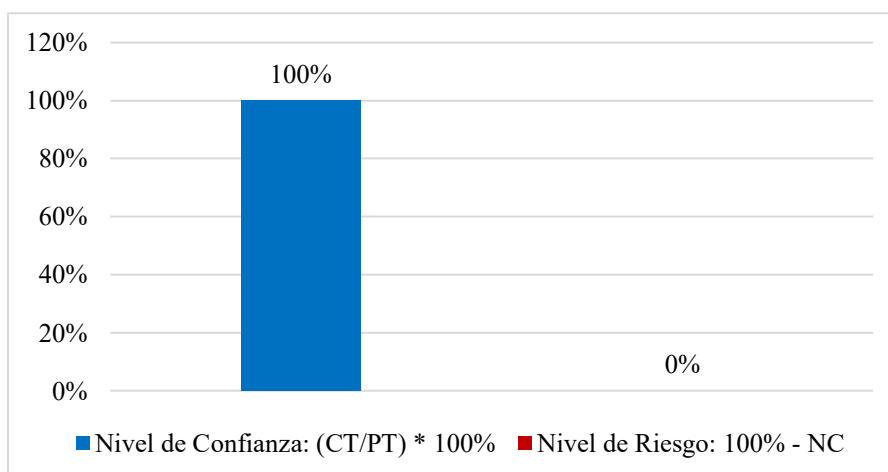
Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgos

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	8
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	100%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	0%

***Nota:** Medición del grado de confianza y riesgo de la evaluación de riesgos en la JAAP Regional Valdivia.*

Figura 4

Evaluación de riesgos



En cuanto a la información obtenida de la tabla 10, el componente de evaluación de riesgos alcanzó la calificación máxima de 8 sobre 8, equivalente a un nivel de confianza del 100% y un nivel de riesgo del 0%, lo que demuestra que la entidad cuenta con un proceso adecuado para identificar y evaluar los factores que inciden en la gestión financiera. Esta situación contribuye a prevenir posibles afectaciones, facilita la toma de decisiones y fortalece el análisis de los riesgos. Para mantener estos resultados, es recomendable continuar con evaluaciones periódicas que permitan adaptarse a los cambios del entorno y preservar este nivel de desempeño.

Respuesta a los riesgos.

Tabla 11

Cuestionario COSO II. Respuesta a los riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
RESPUESTA A LOS RIESGOS							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Las diferencias de caja identificadas son analizadas y corregidas oportunamente?	X			1		
2	¿Se aplican acciones de seguimiento a los usuarios morosos, como notificaciones o acuerdos de pago?	X			1		
3	¿Las diferencias identificadas en las conciliaciones bancarias son investigadas y corregidas?	X			1		
4	¿La institución cuenta con medidas para recuperar la información financiera en caso de pérdida, daño o falla de los equipos o archivos?	X			1		
5	¿Se asignan responsables para el seguimiento de los riesgos identificados en la gestión financiera?		X		0		No se designan responsables específicos para el seguimiento de los riesgos.
6	¿Se implementan acciones para dar solución a los riesgos identificados en la gestión financiera?	X			1		
7	¿Se aplican medidas para prevenir que los riesgos afecten el funcionamiento de la institución?		X		0		No se cuenta con medidas preventivas suficientes para evitar posibles problemas.

8	¿Se realizan acciones coordinadas para atender oportunamente los riesgos que afectan la prestación del servicio?	X			1	
TOTAL					6	

***Nota:** Aplicación del Cuestionario COSO II de las respuestas a los riesgos en la JAAP Regional Valdivia.*

Tabla 12

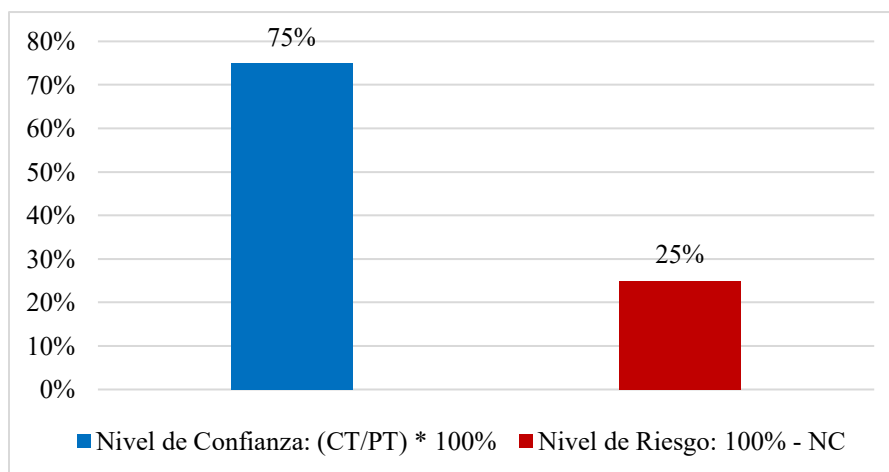
Nivel de confianza y riesgo – Respuesta a los riesgos

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	6
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	75%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	25%

***Nota:** Medición del grado de confianza y riesgo de las respuestas a los riesgos en la JAAP Regional Valdivia.*

Figura 5

Respuesta a los riesgos



Frente a los resultados obtenidos en la tabla 12, se observa que la JAAP Regional Valdivia mantiene una respuesta favorable ante los riesgos identificados, alcanzando una calificación de 6 sobre 8, con un nivel de confianza medio del 75% y un nivel de riesgo medio del 25%. Esto indica que la institución aplica diversas acciones para afrontar las situaciones que pueden presentarse en la gestión financiera; a pesar de ello, todavía es necesario fortalecer el seguimiento y las medidas preventivas, a fin de reducir posibles inconvenientes y brindar mayor seguridad en el desarrollo de sus actividades.

Actividades de control.

Tabla 13

Cuestionario COSO II. Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				
Área auditada:		Tesorería				
Periodo:		2024				
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay				
ACTIVIDADES DE CONTROL						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se emiten comprobantes de pago de manera secuencial y obligatoria a cada usuario por el servicio de agua?	X			1	
2	¿Los valores recaudados son depositados oportunamente en la cuenta bancaria de la institución?		X		0	No siempre se deposita el total de los cobros de forma inmediata.
3	¿Se realiza el cierre diario de caja y la verificación del efectivo recaudado al finalizar la jornada?	X			1	
4	¿Las funciones de autorización, ejecución y registro de las operaciones se encuentran debidamente separadas entre el personal responsable?		X		0	No existe suficiente personal para distribuir las funciones de forma independiente.
5	¿Se mantiene un control actualizado de los valores pendientes de cobro a los usuarios?	X			1	
6	¿Se verifica periódicamente que los valores cobrados coincidan con los registros contables y de recaudación?	X			1	
7	¿Las conciliaciones bancarias se elaboran periódicamente y se	X			1	

	comparan con los registros contables?					
8	¿Los ajustes, descuentos o bajas de valores requieren autorización previa?	X			1	
TOTAL					6	

***Nota:** Aplicación del Cuestionario COSO II a las actividades de control en la JAAP Regional Valdivia.*

Tabla 14

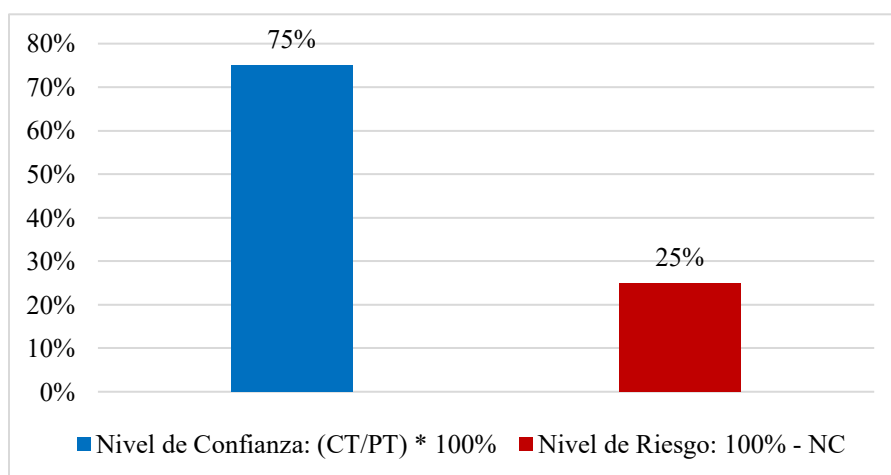
Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	6
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	75%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	25%

***Nota:** Medición del grado de confianza y riesgo de las actividades de control en la JAAP Regional Valdivia.*

Figura 6

Actividades de control



De acuerdo con la tabla 14, el componente actividades de control alcanzó una calificación total de 6 sobre una ponderación de 8 puntos, con un nivel de confianza medio del 75% y un nivel de riesgo medio del 25%, lo que permite identificar que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia cuenta con controles que contribuyen al desarrollo de sus operaciones; sin embargo, se requiere prestar atención al manejo de los valores recaudados y a la distribución de funciones, debido a que estas condiciones pueden influir en el funcionamiento de las actividades. Ante ello, es importante continuar revisando la forma en que se aplican estas medidas para mejorar el desarrollo de los procesos dentro de la entidad.

Información y comunicación.

Tabla 15

Cuestionario COSO II. Información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				
Área auditada:		Tesorería				
Periodo:		2024				
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Existe comunicación directa entre el área de tesorería y la administración?	X			1	
2	¿Los reportes de cuentas por cobrar y cartera vencida son comunicados periódicamente a la administración?	X			1	
3	¿La información contable es entregada a la administración para la toma de decisiones?	X			1	
4	¿Los ajustes, descuentos o bajas realizados en los saldos de los usuarios son informados a la administración?	X			1	
5	¿La información financiera se encuentra disponible cuando es requerida?	X			1	
6	¿Se elaboran reportes financieros para informar la situación económica de la institución?	X			1	
7	¿Se informa oportunamente a los usuarios sobre cambios en los valores o tarifas del servicio?	X			1	

8	¿Existen medios establecidos para recibir consultas o inquietudes de los usuarios?	X			1	
TOTAL					8	

***Nota:** Aplicación del Cuestionario COSO II de la información y comunicación en la JAAP Regional Valdivia.*

Tabla 16

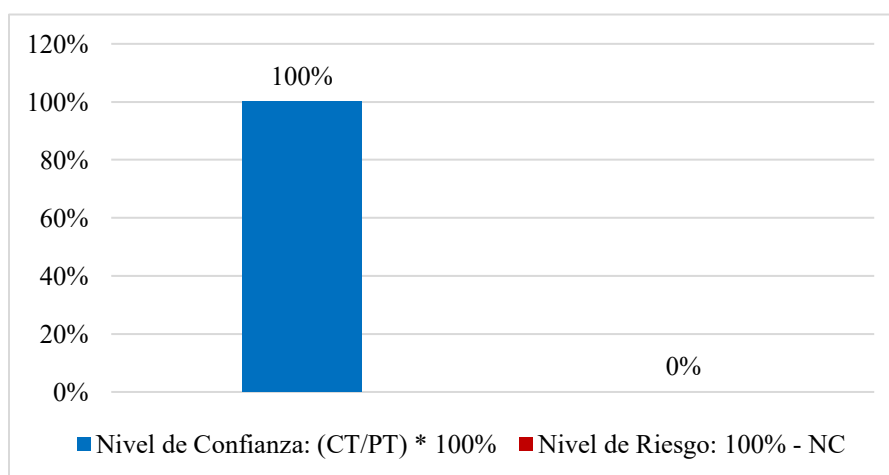
Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	8
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	100%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	0%

***Nota:** Medición del grado de confianza y riesgo de la información y comunicación en la JAAP Regional Valdivia.*

Figura 7

Información y comunicación



Los resultados reflejados en la tabla 16 indican que el componente información y comunicación obtuvo una calificación máxima de 8 sobre 8 puntos, alcanzando un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%, lo que demuestra que la entidad mantiene una adecuada comunicación entre la administración, el área de tesorería y los usuarios, permitiendo que la información necesaria sea transmitida de manera oportuna para el desarrollo de las actividades. Esto facilita la coordinación del trabajo y brinda apoyo a la toma de decisiones, por lo que es importante conservar estas prácticas para mantener este buen desempeño.

Supervisión y monitoreo.

Tabla 17

Cuestionario COSO II. Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La administración revisa periódicamente los cierres de caja, las recaudaciones y los depósitos realizados?	X			1		
2	¿Los cobros realizados son revisados posteriormente por una persona distinta de quien los efectuó o registró?	X			1		
3	¿Las conciliaciones bancarias son revisadas y aprobadas por una persona distinta de quien las elabora?	X			1		
4	¿La administración revisa los informes financieros antes de su presentación a los usuarios?	X			1		
5	¿Se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal del área de tesorería?	X			1		
6	¿Se realizan revisiones periódicas sobre el manejo de los recursos financieros de la institución?	X			1		
7	¿Se da seguimiento a las observaciones o errores detectados en el área de tesorería?	X			1		

8	¿Se evalúa periódicamente la eficacia de los controles aplicados en la gestión de tesorería?		X		0	Los controles existen, pero no se evalúan de manera formal para comprobar si siguen siendo eficaces.
TOTAL					7	

***Nota:** Aplicación del Cuestionario COSO II a la supervisión y monitoreo en la JAAP Regional Valdivia.*

Tabla 18

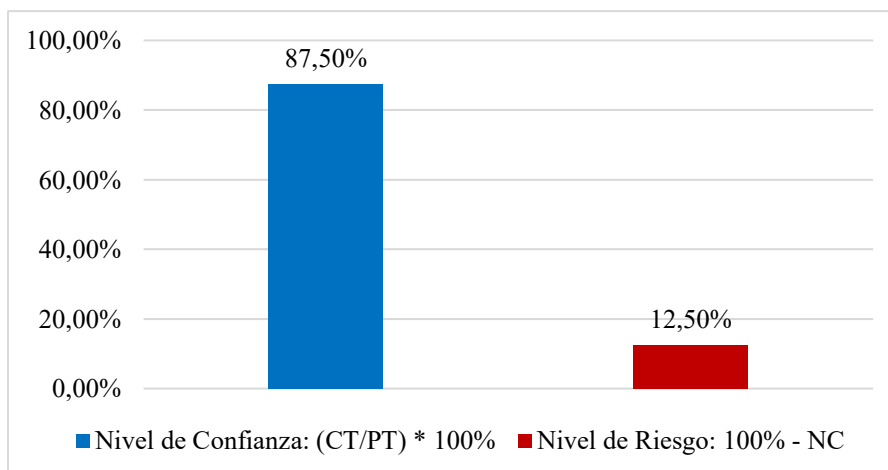
Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo

GRADO DE CONFIANZA Y RIESGO	
Calificación total	7
Ponderación total	8
Nivel de Confianza: (CT/PT) * 100%	87,50%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	12,50%

***Nota:** Medición del grado de confianza y riesgo de la supervisión y monitoreo en la JAAP Regional Valdivia.*

Figura 8

Supervisión y monitoreo



A partir de la información presentada en la tabla 18, se observa que el componente supervisión y monitoreo mantiene un resultado favorable, al obtener una calificación de 7 sobre 8 puntos, con un nivel de confianza alto del 87,50% y un nivel de riesgo bajo del 12,50%, lo cual indica que la institución realiza revisiones frecuentes de las operaciones del área de tesorería, permitiendo identificar posibles observaciones y verificar el cumplimiento de las funciones asignadas. Sin embargo, es importante continuar realizando revisiones periódicas que permitan confirmar que los controles establecidos siguen funcionando adecuadamente y mantener un seguimiento constante de las actividades desarrolladas.

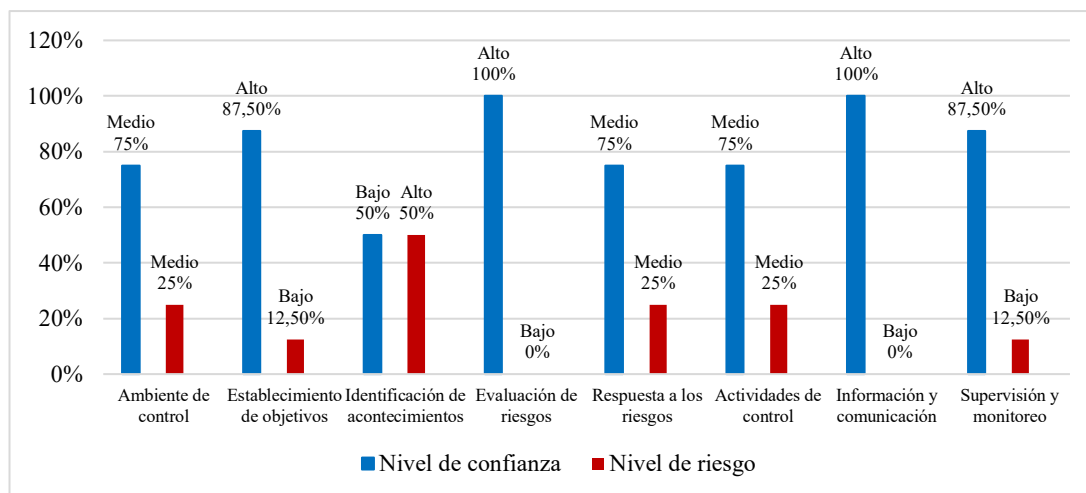
Tabla 19

Resultado de la evaluación del control interno COSO II

Componentes	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de control	75%	Medio	25%	Medio
Establecimiento de objetivos	87,50%	Alto	12,50%	Bajo
Identificación de acontecimientos	50%	Bajo	50%	Alto
Evaluación de riesgos	100%	Alto	0%	Bajo
Respuesta a los riesgos	75%	Medio	25%	Medio
Actividades de control	75%	Medio	25%	Medio
Información y comunicación	100%	Alto	0%	Bajo
Supervisión y monitoreo	87,50%	Alto	12,50%	Bajo
TOTAL	81%	Alto	19%	Bajo

Nota: Medición total del grado de confianza y riesgo del COSO II en la JAAP Regional Valdivia.

Figura 9

Resultados de la evaluación del control interno COSO II

Con base a los resultados obtenidos en la tabla 19, correspondiente a la evaluación general del control interno basada en el modelo COSO II, se alcanzó un nivel de confianza alto del 81% y un nivel de riesgo bajo del 19%, lo que refleja que, en términos generales, el área de tesorería mantiene un adecuado funcionamiento de sus controles. Al analizar los componentes de manera individual, se evidencia que *evaluación de riesgos* e *información y comunicación* presentan un nivel de confianza alto del 100%, acompañado de un nivel de riesgo bajo del 0%, lo que demuestra que ambos componentes se gestionan de forma adecuada y contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual manera, *establecimiento de objetivos* y *supervisión y monitoreo* alcanzaron un nivel de confianza alto del 87,50% y un nivel

de riesgo bajo del 12,50%, aunque estos resultados son favorables, todavía existen situaciones que pueden optimizarse para favorecer un mejor desempeño y fortalecer el desarrollo de estos procesos. En cuanto a *ambiente de control, respuesta a los riesgos y actividades de control*, estos componentes registraron un nivel de confianza del 75% y un nivel de riesgo del 25%, ubicándose en un nivel medio, por lo que sería conveniente reforzar algunas prácticas relacionadas con la aplicación de controles, el seguimiento de los riesgos y el desarrollo de las actividades diarias. Por su parte, *identificación de acontecimientos* fue el componente que obtuvo el resultado más bajo de evaluación, al reflejar un nivel de confianza bajo del 50% y un nivel de riesgo alto del 50%, situación que evidencia la necesidad de mejorar la identificación oportuna de eventos que puedan afectar el cumplimiento de las metas institucionales. En términos generales, los resultados permiten concluir que el sistema de control interno del área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia es favorable, ya que predomina un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo; no obstante, resulta importante implementar acciones de mejora en los componentes que aún presentan oportunidades de optimización, con el propósito de consolidar un sistema de control interno más eficiente y contribuir a una mejor gestión de los recursos.

Riesgo Inherente: Con base en la información obtenida mediante el cuestionario COSO II aplicado al área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia, se estableció el riesgo inherente, entendido como la probabilidad de que se presenten situaciones que puedan incidir en el desarrollo normal de las actividades, sin considerar la efectividad de los controles existentes; de tal manera, con la evaluación realizada, el resultado alcanzado fue del 19%, como se muestra a continuación:

$$R.I. = 100\% \text{ del tamaño de la muestra} - \% \text{ del nivel de confianza}$$

$$R.I. = 100\% - 81\%$$

$$R.I. = 19\%$$

Riesgo de Control: Una vez identificado el riesgo inherente, se calculó el riesgo de control para conocer qué tan adecuados son los controles aplicados frente a los riesgos presentes, el cual corresponde al 81% de acuerdo con el siguiente cálculo:

$$R.C. = 100\% \text{ del tamaño de la muestra} - \% \text{ del riesgo inherente}$$

$$R.C. = 100\% - 19\%$$

$$R.C. = 81\%$$

Riesgo de Detección: A partir de los resultados del riesgo inherente y del riesgo de control, se realizó el cálculo del riesgo de detección, el cual permite estimar la posibilidad de que errores u omisiones pasen desapercibidos durante la evaluación. Para ello, se aplicó la siguiente fórmula:

$$R.A. = R.I. * R.C. * R.D.$$

$$R.D. = \frac{R.A.}{R.I. * R.C.}$$

$$R.D. = \frac{0,05}{0,19 * 0,81}$$

$$R.D. = \frac{0,05}{0,15}$$

$$R.D. = 0,33$$

$$R.D. = 33\%$$

Riesgo de Auditoría: Tras definir los valores obtenidos del riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección, se procedió a reemplazar los resultados en la fórmula correspondiente, con la finalidad de verificar la relación existente entre los riesgos calculados, obteniendo la siguiente ecuación:

$$R.A. = R.I. * R.C. * R.D.$$

$$R.A. = 0,19 * 0,81 * 0,33$$

$$R.A. = 0,05$$

$$R.A. = 5\%$$

El resultado obtenido evidencia que existe una baja probabilidad del 5% de que errores o irregularidades relevantes no sean identificados durante la evaluación del control interno.

Discusión

En la presente investigación, a través de la aplicación de los instrumentos se obtuvieron hallazgos que permitieron analizar el control interno en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia. En cuanto al cuestionario basado en el modelo COSO II, se observó que la institución mantiene un funcionamiento favorable de sus controles, dado que los componentes de evaluación de riesgos e información y comunicación alcanzaron el mayor nivel de confianza, lo que refleja un adecuado desempeño en la identificación, análisis y comunicación de la información necesaria para el desarrollo de las actividades. En contraste, el componente de identificación de acontecimientos presentó el mayor nivel de riesgo, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la detección de situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la eficiencia de los procesos de tesorería. Esta situación se relaciona con la ausencia de un registro histórico de eventos o dificultades del área, lo cual limita el análisis de antecedentes y la implementación de acciones preventivas para evitar la repetición de situaciones que afecten la gestión financiera.

Con respecto a la entrevista realizada, se conoció que la institución desarrolla procedimientos como la revisión de facturas, arqueos de caja, conciliaciones y la verificación permanente de los registros financieros mediante el sistema Contífico y hojas de cálculo en Excel, herramientas que facilitan el control de los ingresos y el registro de las operaciones financieras. Pese a ello, también se identificó que el proceso de recaudación representa una de las principales dificultades para el área, debido a que un número considerable de usuarios no realiza sus pagos directamente en oficinas, por lo que es necesario efectuar cobros domiciliarios, situación que retrasa la recuperación de los valores pendientes. Asimismo, la aplicación de proyectos de condonación parcial de la deuda constituye una alternativa para incentivar el cumplimiento de los pagos y disminuir la cartera vencida.

En concordancia con lo señalado en la literatura, Gaitán y Machuca (2023) en su investigación enfocada en la relación del control interno con la gestión del área de tesorería, determinaron que la aplicación de controles adecuados contribuye al fortalecimiento de los procesos financieros, permitiendo mejorar la transparencia en el manejo de los recursos, los procedimientos de pago y la evaluación de riesgos. Estos resultados guardan similitud con la presente investigación, debido a que, mediante la aplicación del modelo COSO II, se determinó que el área de tesorería de la JAAP

Regional Valdivia mantiene un adecuado funcionamiento de sus controles, destacándose los componentes de evaluación de riesgos e información y comunicación. No obstante, se identificó que el componente de identificación de acontecimientos presentó el mayor nivel de riesgo, relacionado principalmente con la falta de mecanismos formales para registrar y evaluar eventos que puedan afectar las operaciones de tesorería, la cual evidencia la necesidad de establecer procedimientos que permitan documentar situaciones relevantes, analizar sus causas y definir medidas preventivas para fortalecer la gestión institucional.

Asimismo, la investigación desarrollada por Pozo (2023) determinó que el departamento de tesorería del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena presentaba debilidades en la aplicación de sus controles, reflejadas en un nivel de confianza del 64% y un nivel de riesgo medio del 36%, debido principalmente a la ausencia de procedimientos adecuados para la gestión de los ingresos, recaudaciones y pagos. Este planteamiento difiere parcialmente de los resultados obtenidos en la JAAP Regional Valdivia, donde la aplicación del modelo COSO II permitió identificar un escenario más favorable, al registrar un nivel de confianza del 81% y un nivel de riesgo del 19%, lo que evidenció que los controles implementados favorecieron el adecuado desarrollo de las actividades de tesorería y al manejo eficiente de los recursos. A pesar de estas diferencias, ambos estudios resaltan la importancia de fortalecer de manera continua los procedimientos de control, con el propósito de mejorar la gestión institucional y reducir posibles riesgos.

Finalmente, Lainez (2025) analizó el control interno en el área de tesorería de la JAAP Ayangue mediante el modelo COSO II, evidenciando que la institución mantiene un nivel de confianza favorable con el 81% y un nivel de riesgo del 19%; sin embargo, identificó la necesidad de mejorar la comunicación institucional y formalizar las políticas internas. Estos resultados expuesto por la autora guardan relación con la presente investigación, debido a que la JAAP Regional Valdivia alcanzó los mismos porcentajes en la evaluación general del sistema de control interno. A pesar de esta similitud, las oportunidades de mejora responden a las particularidades de cada institución; en la JAAP Ayangue se orientan al fortalecimiento de la comunicación y las políticas internas, mientras que en la JAAP Regional Valdivia se relacionan con la identificación y registro de acontecimientos que permitan anticipar riesgos y fortalecer los procesos de tesorería.

Propuesta

	Plan de acciones de mejora para fortalecer el control interno en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia
	Empresa: Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia
	Área: Tesorería

Presentación

La presente propuesta se elaboró a partir de los resultados obtenidos en la investigación sobre el control interno en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia. Aunque la evaluación realizada mediante el modelo COSO II mostró un nivel de confianza alto, también permitió identificar algunos aspectos que pueden mejorarse, principalmente en el seguimiento de los cobros, la recuperación de la cartera vencida y la identificación de situaciones que podrían afectar el desarrollo de las actividades.

Por esta razón, se presenta un plan de acciones de mejora que busca servir como una guía práctica para apoyar las actividades de tesorería y contribuir a una administración más organizada y transparente de los recursos institucionales.

Objetivo

Fortalecer el control interno en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia mediante acciones de mejora que permitan optimizar el proceso de recaudación, mejorar el seguimiento de la cartera vencida e identificar oportunamente situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Acciones de mejora

Hallazgo identificado	Acción/propuesta	Responsable	Frecuencia
Dificultades en la recaudación de los valores.	Elaborar un cronograma de cobros que permita organizar las visitas a los usuarios, dar seguimiento a los pagos pendientes, y mejorar el proceso de recuperación de los valores adeudados.	Tesorero	Mensual
Cartera vencida acumulada.	Actualizar periódicamente el registro de usuarios con cartera vencida y realizar recordatorios de pago para promover la	Tesorero	Mensual

	recuperación de los valores pendientes y reducir el número de cuentas en mora.		
Identificación de acontecimientos.	Llevar un registro de las situaciones que puedan afectar el desarrollo de las actividades de tesorería, con el propósito de analizarlas oportunamente y establecer medidas que contribuyan a disminuir sus efectos.	Contadora y Tesorero	Semestral
Seguimiento de los procesos de tesorería.	Realizar reuniones periódicas para revisar el cumplimiento de los procedimientos aplicados en el área de tesorería, identificar aspectos que puedan fortalecerse y dar seguimiento a las acciones de mejora.	Directiva	Trimestral
Bajo cumplimiento oportuno de los pagos por parte de algunos usuarios.	Informar periódicamente a los usuarios sobre la importancia de cancelar a tiempo el servicio de agua mediante avisos o recordatorios, con el fin de fomentar una cultura de pago y contribuir a la disminución de la cartera vencida	Directiva y Tesorero	Trimestral

Elaborado por: Evelyn Pozo

Beneficios esperados

Se espera que la ejecución de las acciones propuestas permita optimizar el funcionamiento del área de tesorería, mediante un mejor control de la recaudación, un seguimiento permanente de la cartera vencida y una respuesta oportuna ante situaciones que puedan afectar las actividades institucionales. Con ello, la JAAP Regional Valdivia podrá consolidar una administración más organizada, transparente y orientada al adecuado manejo de sus recursos financieros.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La gestión de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia se desarrolla mediante procesos relacionados con la recaudación de los valores por consumo de agua, el registro y actualización de las cuentas por cobrar, el control de los ingresos y egresos, así como el seguimiento de la cartera vencida. Para apoyar estas actividades, la institución utiliza herramientas como el sistema Contífico y registros en Excel, que facilitan la organización y actualización de la información financiera. No obstante, se evidenció que el proceso de recaudación aún presenta limitaciones debido a que gran parte de los cobros se efectúa de manera manual y domiciliaria, lo que dificulta el seguimiento y la recuperación oportuna de los valores pendientes, afectando la eficiencia de la gestión financiera.
- Los controles internos implementados en el área de tesorería contribuyen al adecuado manejo de las operaciones financieras mediante prácticas como arqueos de caja, conciliación de información, revisión de facturas, comparación de registros, verificación de documentos de respaldo, seguimiento de los registros contables y comunicación de inconsistencias detectadas. Estas prácticas favorecen la confiabilidad de la información financiera y el control de los recursos institucionales; sin embargo, se evidenció la necesidad de fortalecer el seguimiento de los controles aplicados y la identificación oportuna de situaciones de riesgo que puedan afectar el cumplimiento de las actividades.
- La aplicación del cuestionario basado en el modelo COSO II permitió determinar que el sistema de control interno del área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia presenta un nivel de confianza alto del 81% y un nivel de riesgo bajo del 19%, lo que evidencia un funcionamiento favorable de los controles implementados. Asimismo, se evidenció una adecuada aplicación de la mayoría de los componentes evaluados; sin embargo, el componente *Identificación de acontecimientos* registró el mejor nivel de confianza, reflejando la necesidad de fortalecer la identificación oportuna de situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la gestión eficiente de la tesorería.

- El análisis del control interno en el área de tesorería evidenció fortalezas en los procesos y controles implementados, así como oportunidades de mejora relacionadas con la recaudación, la recuperación de la cartera vencida y la identificación de acontecimientos. Estos resultados constituyen la base para el planteamiento de acciones orientadas a fortalecer la gestión administrativa y promover una mayor transparencia en el manejo de los recursos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

Recomendaciones

- Fortalecer el proceso de recaudación mediante la planificación de cronogramas de cobro, el seguimiento periódico a los usuarios con valores pendientes y la implementación de estrategias que incentiven el pago oportuno, con el propósito de agilizar la recuperación de la cartera vencida y mejorar la disponibilidad de recursos financieros.
- Mantener y reforzar los controles internos implementados en el área de tesorería mediante la revisión continua de los registros financieros, conciliaciones, arqueos de caja y documentación de respaldo, garantizando la confiabilidad de la información y el adecuado manejo de las operaciones.
- Llevar un registro de las situaciones que puedan afectar el desarrollo de las actividades del área de tesorería, tales como dificultades en la recaudación, retrasos en los pagos o problemas en los procesos internos, con el propósito de analizarlas oportunamente y establecer medidas que permitan reducir sus efectos en la gestión institucional.
- Aplicar y dar seguimiento a las acciones de mejora propuestas en la presente investigación, enfocadas en fortalecer los procesos de recaudación, recuperación de la cartera vencida y control de los recursos, mediante revisiones periódicas que permitan verificar su cumplimiento y contribuir a una gestión administrativa más eficiente.

Referencias

- Aguilar, B., y Quintuña, B. (2020). *Evaluación del sistema de control interno de la constructora industrial heras & asociados Cía. Ltda. y propuestas mejoras*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9763>
- Arroyo, N., Guzmán, F., y Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1-2. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Lexis Fider: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Borbor, C. (2023). *Control interno en el área de tesorería de la empresa Ecuvenclub S.A.S, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f7d2cf0c-3592-46c2-880b-1ae43f6c5886/content>
- Borja, C. (2024). *Control interno y su incidencia en el área de tesorería de la unidad educativa particular Dr. Camilo Gallegos Domínguez de cantón Ventanas, año 2022*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/824dbd85-f1de-43b7-b3a2-cf7bb9b605ff/content>
- Cashpa, J., y Gutiérrez, C. (2023). *Control interno y su incidencia en la gestión del área de tesorería en una institución de salud, Lima 2022*. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/572948f3-7d1f-439b-b3ef-61785c87d3e8/content>
- Cumbicos, H., Señalín, L., y Tapia, N. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia latina internacional*, 7(4). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6981/10613>
- Domínguez, M. (2024). *Auditoría de gestión en el área de tesorería en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural Chanduy, cantón Santa Elena*,

provincia de Santa Elena, año 2023. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dffa37cc-2231-48e8-8656-925da9d50050/content>

Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I y II.* Ecoe ediciones. <https://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>

Gaitán, F., y Machuca, S. (2023). *El control interno y su relación en la gestión del área de tesorería de la municipalidad de San Marcos, año 2022.* Universidad privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37795/TESIS.pdf?sequence=1>

Guloso , Y., Rojas , R., y Ospino, J. (2023). *Sistema de control interno en el departamento de tesorería de la empresa distritado V.S S.A.S.* Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8dbc4ce2-c44d-4698-9f91-c7abc278bf71/content>

Lainez, K. (2025). *Control interno en el área de tesorería de Junta Administradora de Agua Potable Ayangue, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024.* Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/675f811a-c5d9-43b9-8823-2c7a7db901b2/content>

Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua. (06 de Agosto de 2014). *Regulación del agua.* Lexis: <https://regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADdricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>

Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., y Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial.* <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

- Manzo, Á. (2024). *Control interno en el área de tesorería de la compañía "Ferretonsa S.A." y su impacto en la liquidez de sus estados financieros*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
<https://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/7396/1/T-ULVR-5601.pdf>
- Mavila, J., Rodríguez, G., Miguel, J., Garay, L., y Carlo, H. (2021). La gestión de tesorería en el sector público: alcances y retos para lograr la eficiencia en Latinoamérica. *Ciencia latina*, 5(5), 30.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/893/1229>
- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mero, M., y Rosado, T. (2021). *Control interno en el departamento de tesorería y su incidencia en la rentabilidad de la agrícola bananera dos hermanos #2 del cantón Valencia, provincia de Los Rios, Año 2020*. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d91ace7f-f283-4ad0-b023-1d424e0ba1b5/content>
- Olmedo, G. (2017). *Evaluación del control interno del área de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha para proponer mejoras basadas en el informe COSO ERM*. Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e024e434-1bd9-4551-915d-274cb9fc4288/content>
- Peña, S. (2023). *Evaluación de control interno en base a la metodología de COSO II para el área financiera y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda*. Universidad Central del Ecuador.
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ce5ac5c9-fd58-43a1-a6a2-0941d543bfa6/content>

- Pozo, S. (2023). *Control interno al departamento de tesorería del cuerpo de bomberos de Santa Elena, cantón Santa Elena, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8ae912e8-4398-4300-b497-51c42fd6b0f3/content>
- Quispe, E. (2023). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del área de tesorería de la empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2020*. Universidad Nacional del Altiplano.
<https://repositorio.unap.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3cdd6ba2-3a04-46fa-aae8-e991c35efb46/content>
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2003). Lexis Finder: <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Reg-CGE.pdf>
- Ríos, A., Pezo, S., Córdova, J., Salazar, M., y Choy, W. (2024). La perspectiva de control interno en la gestión de tesorería. *Ciencia latina internacional*, 8(6), 11. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14992/21352>
- Roque, Y. (2022). Control interno y la gestión de tesorería en una municipalidad provincial del Cusco, Perú. *Ciencias técnicas y aplicadas*, 8(3), 58.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2797/6444>
- Sória, N. (2022). *Control interno en las operaciones de tesorería de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Ucayali, año 2021*. Universidad Nacional de Ucayali.
<https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dae58319-39a1-4deb-a471-41a941bd7a50/content>
- Villagómez, T. (2021). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo Coso II para la empresa Ginsberg Ecuador S.A.* Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aececd9-c34a-48b7-a1b1-16a4b30a0800/content>

Apéndice

Apéndice A. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2024	Formulación del problema ¿De qué manera se aplica el control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, mediante la aplicación del modelo COSO II, con la finalidad de plantear acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la transparencia en el manejo de los recursos? Sistematización del problema ¿Cuáles son los procesos aplicados en la gestión de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia? ¿Cuáles son los controles internos implementados en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia? ¿Cómo se aplican los componentes del modelo COSO II en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia?	Objetivo general Analizar el control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, mediante la aplicación del modelo COSO II, con la finalidad de plantear acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la transparencia en el manejo de los recursos. Objetivos específicos - Identificar los procesos aplicados en la gestión de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia. - Describir los controles internos implementados en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia. - Determinar la aplicación de los componentes del modelo COSO II en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.	Control interno en el área de tesorería	Gestión de tesorería	Control de recaudaciones	Enfoque: Cualitativo. Cuantitativo.
					Recaudaciones	
					Ingresos y gastos	
				Control interno	Importancia	Alcance: Exploratorio. Descriptivo.
					Objetivo	
					Clasificación	
				Componentes del COSO II	Ambiente de control	Diseño: No-experimental.
					Establecimiento de objetivos	
					Identificación de acontecimientos	
					Evaluación de riesgos	Métodos: Bibliográfico, Deductivo y Analítico.
					Respuesta a los riesgos	
					Actividades de control	
					Información y comunicación	Población: Contadora. Tesorero.
					Supervisión y monitoreo	
					Instrumentos: Entrevista. Cuestionario COSO II.	

Apéndice B. Cronograma



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2026														
		ABR			MAY				JUN					JUL		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
No.	Actividades planificadas	20-24	27-01	04-08	11-15	18-22	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	FECHA
1	Introducción	X	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X									
3	Capítulo II Metodología							X	X	X						
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones													X		
6	Resumen													X		
7	Certificado Antiplagio-Tutor														X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)														X	Hasta el viernes 24 de julio del 2026

FIRMA DEL TUTOR
 Lcdo. Kevin Castillo Figueroa, Mgtr.

FIRMA DEL ESTUDIANTE
 Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay

Apéndice C. Ficha de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Facultad:			Ciencias Administrativas			
Carrera:			Contabilidad y Auditoría			
Modalidad de Titulación:			Trabajo de Integración Curricular			
Docente tutor:			Lcdo. Kevin Castillo Figueroa, Mgtr.			
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
7/5/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Revisión de la matriz de consistencia y de la introducción del trabajo, con sugerencias de ajustes.	TITULACIÓN
22/5/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Revisión del Capítulo I y observaciones.	
2/6/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Primera revisión de los instrumentos de investigación, como la entrevista y el cuestionario COSO II.	
21/6/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Revisión de la metodología, además de la revisión de la entrevista y preguntas del COSO II.	
22/6/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Aprobación de los instrumentos, verificando los ajustes realizados para continuar con la aplicación.	
9/7/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Revisión de resultados y discusión del trabajo.	
21/7/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Revisión de las conclusiones, recomendaciones y resumen del trabajo.	
23/7/2026	11:00 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Entrega final del TIC.	
27/7/2026	11:30 a. m.	12:00 p. m.	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay	8/2	Resultado obtenido en el sistema antiplagio	

FIRMA DEL TUTOR

Lcdo. Kevin Castillo Figueroa, Mgtr.

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay

Apéndice D. Presupuesto

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
Equipos tecnológicos			
Laptop	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Impresora	1	\$ 350,00	\$ 350,00
Celular	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Servicios			
Internet	4 meses	\$ 20,00	\$ 80,00
Transporte			
Transporte	3 viajes	\$ 2,00	\$ 6,00
Materiales			
Cuaderno	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Carpeta manila	1	\$ 0,65	\$ 0,65
Esferos	3	\$ 0,40	\$ 1,20
Resmas de hoja A4	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Total			\$ 1.194,35

Nota: Materiales y costos para el proyecto.

Elaborado por: Evelyn Pozo

Apéndice E. Cuestionario de evaluación del control interno COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La Junta cuenta con una estructura organizacional definida para el área de tesorería?						
2	¿Las funciones y responsabilidades del personal de tesorería están claramente establecidas?						
3	¿El personal conoce las políticas y procedimientos internos aplicables a sus funciones?						
4	¿Se fomenta el cumplimiento de principios éticos en el manejo de los recursos económicos?						
5	¿El personal recibe capacitación para el adecuado desempeño de sus funciones?						
6	¿La administración realiza seguimiento a las actividades desarrolladas en tesorería?						
7	¿El área cuenta con personal suficiente para el cumplimiento de sus actividades?						
8	¿El personal de tesorería conoce los objetivos de su área de trabajo?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:		Tesorería					
Periodo:		2024					
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se establecen metas para el cumplimiento de los objetivos institucionales?						
2	¿Los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos?						
3	¿Las actividades de tesorería se planifican antes de su ejecución?						
4	¿Los objetivos institucionales están claramente definidos?						
5	¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos?						
6	¿Los objetivos establecidos son realistas y alcanzables según los recursos disponibles?						
7	¿Los objetivos institucionales están alineados con la planificación de la JAAP?						
8	¿Se consideran los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:	Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia						
Área auditada:	Tesorería						
Periodo:	2024						
Elaborado por:	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay						
IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El área de tesorería mantiene un registro de eventos adversos ocurridos anteriormente?						
2	¿Se identifican eventos que afecten la administración de los recursos financieros?						
3	¿Existen procedimientos para detectar posibles irregularidades en las operaciones financieras?						
4	¿Se comunican los eventos que representan riesgos para la respectiva área?						
5	¿Se detectan fallas en los procesos que puedan generar errores o pérdidas financieras?						
6	¿Se identifican eventos internos que influyan en la ejecución de las actividades financieras?						
7	¿Se revisan eventos pasados para evitar la repetición de situaciones similares?						
8	¿Se identifican cambios en la normativa o disposiciones que afecten las actividades financieras?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				
Área auditada:		Tesorería				
Periodo:		2024				
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay				
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se evalúan los riesgos asociados a errores o inconsistencias en los registros financieros?					
2	¿Se evalúan los riesgos asociados al manejo de efectivo de la institución?					
3	¿Se evalúan los riesgos derivados de la morosidad de los usuarios?					
4	¿Se analizan los riesgos que podrían afectar la recaudación de ingresos de la institución?					
5	¿Se priorizan los riesgos identificados en el área de tesorería según su nivel de impacto o afectación?					
6	¿Los riesgos identificados son considerados en la planificación de la institución?					
7	¿Existen mecanismos para analizar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales?					
8	¿Se realiza una evaluación periódica de los riesgos que afectan la gestión financiera?					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada:	Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia						
Área auditada:	Tesorería						
Periodo:	2024						
Elaborado por:	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay						
RESPUESTA A LOS RIESGOS							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Las diferencias de caja identificadas son analizadas y corregidas oportunamente?						
2	¿Se aplican acciones de seguimiento a los usuarios morosos, como notificaciones o acuerdos de pago?						
3	¿Las diferencias identificadas en las conciliaciones bancarias son investigadas y corregidas?						
4	¿La institución cuenta con medidas para recuperar la información financiera en caso de pérdida, daño o falla de los equipos o archivos?						
5	¿Se asignan responsables para el seguimiento de los riesgos identificados en la gestión financiera?						
6	¿Se implementan acciones para dar solución a los riesgos identificados en la gestión financiera?						
7	¿Se aplican medidas para prevenir que los riesgos afecten el funcionamiento de la institución?						
8	¿Se realizan acciones coordinadas para atender oportunamente los riesgos que afectan la prestación del servicio?						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:	Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia					
Área auditada:	Tesorería					
Periodo:	2024					
Elaborado por:	Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se emiten comprobantes de pago de manera secuencial y obligatoria a cada usuario por el servicio de agua?					
2	¿Los valores recaudados son depositados oportunamente en la cuenta bancaria de la institución?					
3	¿Se realiza el cierre diario de caja y la verificación del efectivo recaudado al finalizar la jornada?					
4	¿Las funciones de autorización, ejecución y registro de las operaciones se encuentran debidamente separadas entre el personal responsable?					
5	¿Se mantiene un control actualizado de los valores pendientes de cobro a los usuarios?					
6	¿Se verifica periódicamente que los valores cobrados coincidan con los registros contables y de recaudación?					
7	¿Las conciliaciones bancarias se elaboran periódicamente y se comparan con los registros contables?					
8	¿Los ajustes, descuentos o bajas de valores requieren autorización previa?					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				
Área auditada:		Tesorería				
Periodo:		2024				
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Existe comunicación directa entre el área de tesorería y la administración?					
2	¿Los reportes de cuentas por cobrar y cartera vencida son comunicados periódicamente a la administración?					
3	¿La información contable es entregada a la administración para la toma de decisiones?					
4	¿Los ajustes, descuentos o bajas realizados en los saldos de los usuarios son informados a la administración?					
5	¿La información financiera se encuentra disponible cuando es requerida?					
6	¿Se elaboran reportes financieros para informar la situación económica de la institución?					
7	¿Se informa oportunamente a los usuarios sobre cambios en los valores o tarifas del servicio?					
8	¿Existen medios establecidos para recibir consultas o inquietudes de los usuarios?					

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada:		Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia				
Área auditada:		Tesorería				
Periodo:		2024				
Elaborado por:		Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay				
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La administración revisa periódicamente los cierres de caja, las recaudaciones y los depósitos realizados?					
2	¿Los cobros realizados son revisados posteriormente por una persona distinta de quien los efectuó o registró?					
3	¿Las conciliaciones bancarias son revisadas y aprobadas por una persona distinta de quien las elabora?					
4	¿La administración revisa los informes financieros antes de su presentación a los usuarios?					
5	¿Se verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal del área de tesorería?					
6	¿Se realizan revisiones periódicas sobre el manejo de los recursos financieros de la institución?					
7	¿Se da seguimiento a las observaciones o errores detectados en el área de tesorería?					
8	¿Se evalúa periódicamente la eficacia de los controles aplicados en la gestión de tesorería?					

Apéndice F. Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Tema del trabajo de integración curricular: Control interno en el área de tesorería de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2024.

Cargo de la entrevistada: Contadora

Nombre de la entrevistada: Leydi Malavé

Objetivo: Recopilar información sobre los procesos de tesorería, los controles aplicados, la gestión de riesgos y la efectividad del control interno en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia.

1. ¿Qué beneficios considera que genera un adecuado control interno en el área de tesorería de la institución?
2. ¿Cómo se registran y actualizan las cuentas por cobrar y qué dificultades se presentan al realizar los cobros de forma manual?
3. ¿Qué procedimientos se utilizan para comprobar que los valores cobrados coincidan con los registros y los reportes de cartera?
4. ¿De qué manera se reportan las inconsistencias o irregularidades detectadas en los registros financieros y qué acciones se toman al respecto?
5. ¿Qué sistema o herramientas se utilizan para la gestión de tesorería y qué beneficios aportan a la institución?
6. ¿Cómo se identifican los usuarios con cartera vencida y qué acciones se aplican para recuperar los valores pendientes?
7. ¿Cómo se identifican y contrarrestan los riesgos en el área de tesorería de la JAAP Regional Valdivia?
8. ¿Qué procesos o controles considera prioritario fortalecer en el área de tesorería y por qué?

Apéndice G. Carta Aval

JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE REGIONAL
VALDIVIA

CARTA AVAL

Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.

Director de la Carrera Contabilidad y Auditoría

Universidad Estatal Península de Santa Elena

De mi consideración:

Yo, Camilo Domínguez Quirumbay, en calidad de **Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia**, con RUC No. **2490016018001**, cumpro con dar respuesta a lo solicitado y resuelvo lo siguiente:

Se autoriza a la Srta. Evelyn Gabriela Pozo Quirumbay, portadora de la cédula de identidad No. **2450089244**, estudiante de la **Facultad de Ciencias Administrativas**, carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, para que desarrolle su **anteproyecto en el área de Tesorería**, correspondiente al año **2024**, en las instalaciones de la **Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia**, ubicada en la **Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena**.

Lo que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Camilo Domínguez Quirumbay

Presidente

Junta Administradora de Agua Potable Regional Valdivia



Santa Elena – Santa Elena – Manglaralto

@jaap.valdivia@gmail.com

+593 98 862 2690

Apéndice H. Evidencia de la aplicación de los instrumentos

