



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio  
Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**Evaluación del proceso de título de crédito del departamento de tesorería de la empresa  
pública EPAM de Manta, Septiembre 2023. (Estudio de Caso)**

**AUTORA:**


**Melanie Gislayne Célleri Mendoza**

**MANTA-ECUADOR**

**2024**

**Tema**

Evaluación del proceso de título de crédito del departamento de tesorería de la empresa pública EPAM de Manta, Septiembre 2023.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:


Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **Célleri Mendoza Melanie Gislayne**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es "Evaluación del proceso de título de crédito del departamento de tesorería de la empresa pública EPAM de Manta, septiembre 2023" (Estudio de caso)

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 1 de agosto del 2024

Lo certifico,

  
**Econ. Mario Roberto Arauz Chávez**  
**Docente Tutor**

### Declaración de Autoría

Yo, Célleri Mendoza Melanie Gislayne, estudiante de la carrera Gestión de la Información Gerencial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con cédula de identidad 135138061-1 declaro que el presente trabajo titulado "Evaluación del proceso de Títulos de Crédito del Departamento de Tesorería de la Empresa EPAM de Manta, septiembre 2023 (Estudio de caso)", es de mi total autoría con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente.

El contenido desarrollado en este estudio es el resultado del esfuerzo, investigación y análisis, realizado bajo mi responsabilidad y en conformidad con las normativas académicas de la universidad. Declaro que todas las fuentes de información han sido debidamente citadas y se ha respetado la propiedad intelectual de terceros.



---

Célleri Mendoza Melanie Gislayne

C.I: 135138061-1

E-mail: e1351380611@live.ulead.edu.ec

Telf: 0980413765

## **Dedicatoria**

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo de titulación a mis queridos padres, José Luis Célleri Burgo y Cira Dioselina Mendoza Chancay. Su apoyo incondicional y su gran amor han sido pilares fundamentales a lo largo de este arduo camino. Gracias a mi madre por su sacrificio y confianza en mí, he podido superar cada obstáculo y alcanzar esta meta tan importante. Su orientación, dedicación me han formado y permitido crecer, cada logro en mi vida es un reflejo de su esfuerzo y amor, les debo todo lo que soy y cada objetivo alcanzado, les agradezco infinitamente por creer en mí y por estar siempre a mi lado.

A cada una de mis hermanas, María José Célleri Mendoza y Génesis Katherine Célleri Mendoza, así como a mis cuñados, Jaime Javier Brusil Loor y Kevin Ariel Tumbaco Sacón quienes me han brindado un apoyo y ánimo incondicional a lo largo de este camino. Su presencia y aliento constante han sido invaluable en cada etapa de mi vida, en especial quiero dedicar un sincero reconocimiento a Jaime, quien ha estado siempre pendiente de mis estudios desde la secundaria, brindándome un apoyo inquebrantable tanto emocional como económico. Su confianza en mis capacidades y su disposición para ayudar en cada momento han sido una fuente continua de inspiración y motivación. Jaime ha jugado un papel crucial en mi desarrollo académico y personal, y sin su ayuda, este logro no habría sido posible.

Dedico también este trabajo de titulación a mi mejor amiga, Karolyn Mishell Zamora Rodas. Su amistad sincera y apoyo han sido un factor esencial en mi vida. Karolyn ha estado a mi lado en los momentos más difíciles y ha compartido conmigo cada alegría y logro. Su capacidad para escuchar, sus palabras de aliento y su fe en mí me han brindado una fuerza y motivación incalculables.

**Melanie Gislayne Célleri Mendoza**

## **Agradecimientos**

Con inmensa gratitud, quiero dar gracias a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida y por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para superar cada desafío. Su guía y bendiciones han sido fundamentales en cada paso de este camino, y agradezco profundamente la oportunidad de seguir adelante con su apoyo.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, expreso mi más sincero agradecimiento por ser la institución que me acogió y me proporcionó las herramientas necesarias para crecer tanto académica como profesionalmente. No solo ha sido un lugar de aprendizaje, sino también un espacio donde he forjado amistades duraderas y vivido experiencias que siempre llevaré conmigo. Agradezco a cada uno de los profesores que, con su dedicación y compromiso, compartieron sus conocimientos y experiencias, contribuyendo de manera significativa a mi formación. Cada consejo y cada palabra de aliento han dejado una huella imborrable en mi desarrollo personal y profesional.

Finalmente, extiendo mi agradecimiento a mis compañeros y compañeras. Cada uno ha aportado algo único a mi experiencia universitaria. Con ellos he compartido risas, momentos de diversión y desafíos, y estoy profundamente agradecido por haber tenido el honor de aprender y crecer profesionalmente junto a ustedes. Su amistad y apoyo han sido invaluable y han hecho de esta etapa una experiencia enriquecedora y memorable.

**Melanie Gislayne Céleri Mendoza**

**Tabla de contenido**

<b>Tema</b> .....	2
<b>Dedicatoria</b> .....	5
<b>Agradecimientos</b> .....	6
<b>Introducción</b> .....	10
<b>Antecedentes investigativos</b> .....	12
<b>Definición del caso de estudio</b> .....	15
<b>Justificación</b> .....	17
<b>Objetivos</b> .....	20
<b>Marco conceptual</b> .....	21
<b>Evaluar</b> .....	21
<i>Evaluación de procesos</i> .....	21
<i>Diagnóstico</i> .....	22
<b>Proceso</b> .....	26
<i>Proceso de calidad</i> .....	27
<b>Marco metodológico</b> .....	46
<b>Métodos</b> .....	46
<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	48

<b>Área de estudio.....</b>	<b>50</b>
<b>Población.....</b>	<b>50</b>
<b>Procedimiento .....</b>	<b>50</b>
<b>Recursos.....</b>	<b>51</b>
<b>Resultados Obtenidos.....</b>	<b>52</b>
<b>Análisis de Resultados.....</b>	<b>61</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>62</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>63</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 1. Operacionalización de variables .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 2. Entrevista aplicada .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 3. Encuesta aplicada 1.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 4. Encuesta aplicada 2.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 5. Evidencia fotográfica .....</b>	<b>82</b>
<b>Propuesta.....</b>	<b>83</b>



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Recursos e involucrados en la investigación .....	51
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la entrevista de acuerdo con el procedimiento de gestión financiera, flujo de información y uso de tecnología en la empresa EPAM .....	52
<b>Tabla 3.</b> Resultados de la encuesta de acuerdo con la frecuencia de aplicación de evaluaciones en la empresa EPAM.....	53
<b>Tabla 4.</b> Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel de efectividad de las herramientas de evaluación en la empresa EPAM.....	54
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la entrevista de acuerdo con la verificación de datos y las medidas de control interno en la empresa EPAM .....	55
<b>Tabla 6.</b> Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel del conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación en la empresa EPAM .....	56
<b>Tabla 7.</b> Resultados de la encuesta de acuerdo con la frecuencia de aplicación de iniciativas para promover la transparencia en la empresa EPAM.....	57
<b>Tabla 8.</b> Resultados de la entrevista de acuerdo con los desafíos comunes en la gestión de la empresa EPAM .....	58
<b>Tabla 9.</b> Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel de satisfacción con los sistemas de información utilizados en la empresa EPAM .....	59
<b>Tabla 10.</b> Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel de eficacia de la comunicación interna en la empresa EPAM.....	60

## Introducción

La evaluación de la gestión de la información es un tema que va tomando mayor connotación en cuanto a sistemas de organización y administración, especialmente en el contexto empresarial. La eficiente gestión de la información se establece como un pilar fundamental para el logro de objetivos estratégicos y garantizar en muchos casos la financiera, más aún en una empresa encargada de la administración de un recurso tan vital como el agua. Es así como la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), con una trayectoria de más de seis décadas, se destaca por su compromiso a la prestación de servicios esenciales de abastecimiento de agua potable y saneamiento en la ciudad de Manta, Ecuador.

El presente estudio se sumerge en una evaluación crítica y detallada del proceso de título de crédito en el Departamentos de Tesorería de EPAM, con un enfoque particular de la gestión de la información durante el presente año, Septiembre 2023. El proceso de títulos de créditos consiste en la emisión, control y cobro de facturas a los clientes por el servicio de agua potable; este representa un componente financiero crucial para la entidad siendo una herramienta estratégica para financiar inversiones, proyectos de infraestructura y asegurar la continuidad de sus operaciones.

El objetivo central de esta investigación es evaluar el proceso de título de crédito del departamento de tesorería de la empresa pública EPAM de Manta en Septiembre 2023, analizando a profundidad los sistemas de gestión de información utilizados. Se identifican posibles áreas de mejora, desafíos y oportunidades de optimización, de manera que se evalúen temas relacionados con la toma de decisiones, la comunicación interna y externa, y la seguridad de los datos. Además, se busca comprender el impacto de estén las prácticas en la transparencia y la confianza de los inversionistas y partes interesadas.

A medida que la tecnología evoluciona y las demandas regulatorias se intensifican, la gestión de la información financiera se vuelve cada vez más importante. Los resultados de este estudio de caso servirán para comprender mejor cómo se gestiona actualmente la información en esta área clave para la Empresa Pública Aguas de Manta. Asimismo, permitirá desarrollar recomendaciones concretas para optimizar la gestión de la información y mejorar el desempeño del proceso de título de crédito. Un manejo adecuado de la información redundará en un mejor servicio a los clientes y en una mayor eficiencia operativa para la organización.

La investigación se llevó a cabo respetando los principios éticos, asegurando la confidencialidad de la información y de todos los participantes; fue esencial mantener la integridad y el respeto por los derechos de los involucrados en el estudio. Se emplearon diversas técnicas, como encuestas, entrevistas y análisis documental, para recopilar datos completos y relevantes. Además, se evaluó la calidad de los datos mediante la triangulación de datos; la rigurosidad metodológica se basó en estándares reconocidos en el campo de la investigación, asegurando la coherencia y consistencia en cada etapa del proceso. De igual manera, se prestó especial atención a la identificación y mitigación de posibles sesgos, garantizando la objetividad y la validez interna de los hallazgos.

El trabajo investigativo se estructuró en varias etapas. En primer lugar, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura para establecer un marco teórico sólido. A continuación, se llevó a cabo la recolección de datos a través de encuestas y entrevistas con tres ejecutivos del Departamento de Tesorería de EPAM. Los datos recolectados fueron analizados utilizando técnicas estadísticas con un enfoque mixto para identificar patrones y áreas de mejora. Finalmente, se elaboraron conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos.

El análisis de los datos recolectados reveló una alta satisfacción con los sistemas de información y la eficacia de la comunicación interna en EPAM; sin embargo, se observaron desafíos significativos en la recuperación de montos vencidos y el cumplimiento de acuerdos, lo que requiere atención y mejoras específicas. Además, se identificó que la implementación de sistemas automatizados y la mejora continua en la capacitación del personal son recomendaciones clave para optimizar la eficiencia operativa y asegurar una gestión más efectiva de los títulos de crédito en la entidad. Asimismo, la transparencia y el control interno emergen como pilares fundamentales que deben fortalecerse mediante iniciativas regulares y sistemáticas, con el fin de mantener altos estándares éticos y regulatorios en la gestión financiera. Por último, la evolución tecnológica y las crecientes demandas regulatorias resaltan la importancia de una gestión de información financiera robusta y adaptable, que garantice tanto la eficiencia operativa como la confianza de las partes interesadas.

### **Antecedentes investigativos**

Romero (2021) señala que, en las últimas décadas, la transformación digital ha impactado los servicios de prácticamente de todos los sectores económicos a nivel mundial, incluido el sector financiero. La implementación de tecnologías avanzadas en la captura, almacenamiento y análisis de datos asociados con los títulos de crédito es fundamental para mejorar la agilidad y precisión en las decisiones financieras. La adopción de sistemas avanzados y la capacitación continua del personal son cruciales para garantizar una integración coherente de los datos en todo el proceso. Esta integración puede impactar positivamente en la eficiencia y eficacia de las operaciones financieras, contribuyendo así a la sostenibilidad y éxito organizacional.

El análisis detallado de la gestión de la información en el departamento de tesorería no solo beneficia a la EPAM, sino que también tiene un impacto positivo en la percepción

general de la empresa. Un enfoque integral que combine tecnología, capacitación del personal y alineación estratégica con los objetivos organizacionales es esencial para abordar y mejorar las prácticas de gestión de información.

Las tendencias y estándares en la gestión de información financiera pueden influir en la manera en que se manejan los títulos de crédito y los datos financieros en las organizaciones. Estas tendencias incluyen la adopción de tecnologías avanzadas, estándares internacionales de informes financieros y enfoques de sostenibilidad. La implementación de estos estándares puede mejorar significativamente la calidad de la información financiera y la transparencia en la gestión de los títulos de crédito.

La literatura existente destaca la importancia de una gestión eficiente de la información para el éxito organizacional. Por ejemplo, López (2018) en su estudio “Gestión de información en el área de facturación de una empresa de telecomunicaciones”, evaluó la gestión de la información en el área de facturación con el objetivo de identificar oportunidades de mejora. La implementación de las mejoras propuestas resultó en un incremento del 15% en la eficiencia del proceso. Este estudio concluye que la evaluación de la gestión de información proporciona perspectivas valiosas para optimizar los procesos y mejorar el rendimiento operativo en contextos empresariales específicos.

De manera similar, Bolaños (2021) llevó a cabo una evaluación sobre la gestión de información en la cadena logística de una empresa industrial. La investigación se centró en identificar debilidades en el proceso que causaban pérdidas económicas, como retrasos e inventarios excesivos. Los resultados ofrecieron una visión clara de los problemas subyacentes y concluyeron que la corrección de estas debilidades, mediante la implementación de soluciones adecuadas, podría llevar a una optimización significativa de los recursos y a la mitigación de pérdidas económicas.

En el contexto del sector público, las Normas Internacionales de Contabilidad para el sector público (NICSP), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales (IPSASB), establecen estándares elevados para la transparencia y calidad de la información financiera. Un estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues (GADMA) enfocó su objetivo en proponer un proceso para la implementación de la NIC-SP 17. El diagnóstico reveló la inexistencia de una norma específica para el control de bienes patrimoniales, con un inventario desactualizado desde hace más de diez años. La implementación de la NIC-SP 17 proporcionará una base confiable para el reconocimiento adecuado de los activos del GADMA, mejorando la presentación de estados financieros y asegurando una gestión transparente y alineada con estándares internacionales.

Punina (2019) en su estudio “Modelo de Gestión por Procesos en el Marco de Riesgo Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.”, identificó problemas en la gestión de procesos debido a la falta de capacitación, alta rotación de personal y ausencia de una cultura organizacional sólida. La propuesta de un modelo de gestión por procesos orientado al riesgo es esencial para optimizar la prestación de servicios financieros. Este estudio adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, y sugirió una guía metodológica para la mejora continua en la Cooperativa, contribuyendo así a una gestión más eficiente y efectiva.

En otro estudio, Quishpe Haro (2020) en “Levantamiento de procesos para elaboración de trámites mediante la herramienta BPM Bonita Soft en el Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Baños de Agua Santa”, desarrolló un modelo de gestión de procesos utilizando la herramienta Bonita Soft. La metodología descriptiva permitió identificar procesos clave y demostrar que la automatización mediante esta herramienta mejoró la eficiencia en la administración de

recursos financieros. La implementación de Bonita Soft resultó en una notable reducción de tiempos y recursos, mejorando la funcionalidad del departamento financiero y aumentando la eficiencia en la gestión de los recursos asignados.

La economía ecuatoriana, según Urdaneta-Montiel (2024), está influenciada por políticas gubernamentales y regulaciones financieras, afecta la emisión y gestión de títulos de crédito. Factores como el crecimiento económico, tasas de interés e inflación influyen en las decisiones financieras y en la gestión de títulos de crédito de la EPAM. La evolución de la EPAM como entidad pública y su experiencia en la gestión financiera a lo largo del tiempo proporcionan antecedentes esenciales para entender su contexto actual y los desafíos enfrentados.

Además, estudios previos en empresas públicas de servicios, como el realizado por Vergara (2021) en una compañía municipal de agua potable en Guayaquil, ofrecen perspectivas valiosas sobre la evaluación del proceso de título de crédito en el departamento de tesorería. Las recomendaciones para mejorar la trazabilidad e integridad de la información son relevantes para la EPAM, donde aún no se han encontrado investigaciones específicas sobre la gestión de la información en el proceso de títulos de crédito. Este estudio busca llenar ese vacío, evaluando la eficiencia en el manejo de la información y generando recomendaciones de mejora orientadas a la realidad particular de la EPAM. La investigación se basará en un sólido marco teórico y en buenas prácticas identificadas en estudios previos para abordar desafíos y mejorar la gestión de la información en el departamento de tesorería.

### **Definición del caso de estudio**

La historia de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) se remonta a 1949, cuando la ciudad de Manta enfrentó una creciente demanda de acceso a un suministro adecuado de agua potable. Para abordar esta necesidad, se creó la Junta de Suministro de

Agua Potable, respaldada por el Congreso Nacional. Desde entonces, la misión de EPAM ha sido proporcionar servicios de calidad, asegurando la sostenibilidad y el desarrollo económico de la comunidad. El departamento de tesorería de EPAM, responsable de la administración financiera, juega un papel vital en la gestión de los recursos económicos de la empresa, incluyendo la emisión y gestión de títulos de crédito.

El legislador Alberto Escobar presentó una iniciativa legal para garantizar el suministro de agua potable exclusivamente para la ciudad de Manta. El Congreso aprobó este proyecto y confió su ejecución al Consejo Provincial. En 1994, las Cámaras de Producción de Manta propusieron la creación de una entidad autónoma, lo cual se concretó en 1995 con un sólido respaldo por parte de los empleados de la organización.

EPAM fue seleccionada para este estudio debido a su importancia en la comunidad de Manta y su papel en la gestión de recursos hídricos, un sector crítico para el desarrollo sostenible. El objetivo principal del estudio es realizar una evaluación exhaustiva de la gestión de información en el proceso de título de crédito dentro del departamento de tesorería de EPAM en septiembre de 2023.

El proceso de título de crédito es fundamental para la operatividad de la empresa, ya que abarca actividades esenciales como la facturación, control y cobro a los clientes por el servicio de agua potable. La confiabilidad de este proceso es crucial, ya que de su correcto funcionamiento depende la capacidad de la empresa para cumplir su misión de proporcionar un suministro seguro y confiable de agua potable a la comunidad de Manta.

Este estudio se centró en analizar detalladamente cómo se manejan, distribuyen, archivan y trazan los datos en el proceso de títulos de crédito. Se prestó especial atención a la integridad, disponibilidad, confidencialidad y recuperación de datos para identificar áreas de mejora y optimización.



Además, se examinaron los procedimientos internos relacionados con la información del proceso de títulos de crédito a través del análisis de los instrumentos aplicados. Se evaluó si dichos roles y procedimientos están adecuadamente definidos y son efectivamente implementados en la práctica, con el objetivo de garantizar una gestión eficiente y transparente de la información. La evaluación de la gestión de la información en este contexto específico no solo busca mejorar los procesos internos de EPAM, sino también contribuir al conocimiento en el ámbito de la gestión financiera empresarial.

Este estudio de caso se propone abordar cuatro preguntas específicas de investigación:

- ¿Qué sistemas de información y procedimientos se utilizan actualmente para la gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de Aguas de Manta?
- ¿Cuáles son los principales desafíos en el proceso de gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de Aguas de Manta?
- ¿Qué mejoras se pueden implementar en la gestión de información financiera y control interno para optimizar la eficiencia operativa en el Departamento de Tesorería de Aguas de Manta?
- ¿Qué recomendaciones específicas pueden derivarse del análisis del marco teórico de gestión de información financiera y control interno para incrementar la eficiencia operativa y mejorar el servicio al cliente en el proceso de gestión de títulos de crédito?

### **Justificación**

La Empresa Pública Aguas de Manta es la encargada de brindar servicios de abastecimiento de agua potable a la ciudad de Manta y sus parroquias, la población objetivo es muy amplia, por lo tanto, la gestión de la información financiera es esencial para respaldar

los procesos de recaudación de la empresa, ya que las decisiones financieras se basan en gran medida en datos precisos y oportunos a fin de ejecutar los títulos de créditos.

Al ser una empresa cuyos ingresos se perciben de las recaudaciones de los usuarios del sistema público de agua potable, el entorno económico sufre variantes de manera constante, considerando rubros que se adjuntan a las planillas que se emiten mensualmente, como las mejoras en los barrios y ciudadelas, las reconexiones, el mismo consumo variante por temporadas, etc.

Las condiciones macroeconómicas, las tasas de interés y las regulaciones financieras pueden influir significativamente en la emisión y administración de estos títulos. La capacidad de adaptarse a este entorno y tomar decisiones informadas es esencial para la sostenibilidad financiera de la organización.

Los títulos de crédito son un mecanismo de recuperación de cartera vencida, que tiene sustento legal y que es emitido previo acuerdo de las partes, la importancia de estos radica en la posibilidad de mejorar la recaudación de valores que son utilizados en obras de mejoramiento y mantenimiento de redes y sistemas de aguas. Como una entidad que proporciona servicios esenciales a la comunidad, la EPAM tiene un papel crucial en el desarrollo sostenible de la región. Una gestión financiera eficiente respaldada por una sólida gestión de información contribuye directamente al logro de los objetivos sostenibles.

Por lo tanto, es importante el abordaje del análisis de los procesos de títulos de crédito del Departamento de Tesorería de la Empresa de Aguas Manta, al ser una entidad recaudadora de valores provenientes de un servicio público, esta es sujeto de monitoreo y fiscalización permanente, sumado a que la circulación del capital es necesario para el mantenimiento efectivo de los servicios que presta, el detectar a tiempo los errores en cuanto al manejo de sistemas y archivos evitará grandes problemas que incluyen pérdidas económicas

considerables que repercuten a nivel Institucional y poblacional. Las empresas públicas deben mantenerse a la vanguardia de la era tecnológica como un mecanismo efectivo de organización que optimice recursos y permita brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

La administración de la información financiera en la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM) no solo es esencial para la gestión interna, sino que también influye directamente en la percepción y confianza de los usuarios y de los inversores. En un entorno económico variable, la capacidad de adaptación de la EPAM es crucial para mantener su estabilidad financiera. Las condiciones macroeconómicas, como la inflación y las tasas de interés, afectan los costos operativos y el financiamiento de la empresa. Adaptarse a estos cambios y tomar decisiones informadas es vital para mitigar sus efectos negativos.

La emisión y administración de títulos de crédito requieren una comprensión profunda de las regulaciones financieras y una planificación cuidadosa. Estos instrumentos financieros son fundamentales para la recuperación de deudas y la recaudación de ingresos, lo que permite a la EPAM financiar proyectos de mejora y mantenimiento de su infraestructura. La adopción de tecnologías avanzadas en la gestión financiera puede automatizar procesos y mejorar la precisión de los datos, reduciendo errores y aumentando la eficiencia. La digitalización de estos procesos no solo fortalece la transparencia, sino que también facilita un análisis más detallado del desempeño financiero de la empresa.

El compromiso con el desarrollo sostenible es otro aspecto clave. Una gestión financiera eficiente permite no solo mantener la calidad del servicio de agua potable, sino también invertir en proyectos de expansión y mejora. Estos proyectos pueden incluir la implementación de tecnologías sostenibles y la ampliación del servicio a áreas no cubiertas, contribuyendo al bienestar de la comunidad y al desarrollo económico y social de Manta. La capacitación continua del personal es esencial para mantener esta eficiencia. Formar a los

empleados en el uso de nuevas tecnologías y en las mejores prácticas de gestión financiera asegura que la empresa esté preparada para enfrentar nuevos desafíos y aprovechar oportunidades de mejora.

La transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para una entidad pública. Asegurar que los procesos financieros sean claros y que existan mecanismos de rendición de cuentas fortalece la confianza de la comunidad y de los inversores. La implementación de sistemas de información avanzados y la digitalización de procesos pueden ayudar a alcanzar estos objetivos, mejorando la eficiencia operativa y asegurando la sostenibilidad a largo plazo. La participación de la comunidad y la retroalimentación también juegan un papel crucial. Establecer canales efectivos de comunicación con los usuarios permite escuchar sus necesidades y preocupaciones, y tomar medidas para abordar sus comentarios, mejorando la satisfacción del cliente y optimizando los procesos y servicios de la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar el proceso de título de crédito del departamento de tesorería de la empresa pública EPAM de Manta.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la situación actual de los procesos de gestión en títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de Aguas de Manta, identificando los flujos de información, los sistemas utilizados y los procedimientos involucrados.

- Fundamentar la situación actual de los procesos de gestión en títulos de crédito a partir de los principios y prácticas establecidos en el marco teórico de gestión de información financiera y control interno.
- Proponer recomendaciones de optimización basadas en el análisis del marco teórico de gestión de información financiera y control interno en función de los resultados obtenidos

### **Marco conceptual**

#### **Evaluar**

Según Palomino Romero (2024) la norma ISO 11.620 la evaluación es “Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”.

Para Castillo (2021) evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos (p.1).

El autor da a conocer que, el proceso de evaluación requiere como punto de partida plantearse cuales son los fines reales que se persiguen. Para evaluar es necesario disponer de un referente con el que comparar. La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la mejora de la organización.

#### ***Evaluación de procesos***

La evaluación de Procesos es el medio que permite ponderar la eficiencia y eficacia de la estructura de una organización en la utilización de sus recursos, desde la óptica de

funcionamiento y entrega de resultados. Para el caso de la Dirección General de Programas Sociales (DGPS), organismo responsable del Programa Seguridad Alimentaria en el Estado de México, es de vital importancia conocer las posibles áreas de oportunidad que saldrán de la evaluación.

### ***Diagnóstico***

Para Tapia (2023) el diagnóstico es un proceso analítico que permite conocer la situación real y actual de la organización en un momento dado para descubrir problemas, áreas de oportunidad e inobservancias. De igual manera, menciona que es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.

### **Etapas del diagnóstico**

- Generación de información, la cual abarca a su vez tres aspectos: La forma en que se recolecta la información, las herramientas y los procesos utilizados, además de la frecuencia con que se recolecta la información. La metodología utilizada para recopilar la información sigue dos corrientes: los métodos usados para obtener información desde el cliente (entrevistas, cuestionarios) y los usados para obtenerla desde el consultor (observación)
- Organización de la información, en donde es necesario considerar tres aspectos claves: El diseño de procedimientos para el proceso de la información, el almacenamiento apropiado de los datos y el ordenamiento de la información, de modo que sea fácil de consultar.

- Análisis e interpretación de la información, que consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las cuestiones planteadas al inicio del diagnóstico.

### ***Tipos de diagnóstico***

Rodrigues (2024) señala los tipos de diagnósticos:

- **El diagnóstico organizacional:** permiten a las empresas organizar mejor sus departamentos e identificar qué papel desempeña cada trabajador, quiénes pueden liderar mejor a un equipo y cómo los diferentes departamentos pueden generar una mejor sinergia.
- **Diagnóstico funcional:** se podrá saber qué tareas se realizan, cómo se desempeñan tus colaboradores y cuál es el valor de su trabajo permitiendo a las empresas llevar a cabo acciones correctivas cuando sea necesario y promover la productividad y eficiencia.
- **Diagnóstico cultural:** tienen como fin identificar el estado de las relaciones internas de una organización desde un punto de vista más humano. El interés es saber si los empleados comparten una visión común y si existe un buen nivel de satisfacción entre los colaboradores.
- **Diagnóstico estratégico:** evaluar la evolución de una empresa e identificar aquellos planes de acción y estrategias que mejor han funcionado para su crecimiento ayudando a reforzar métodos de trabajo, a sustituir o priorizar objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo y a dar cuenta del modo en que una empresa se ve condicionada por el medio en el que opera.
- **Diagnóstico integral:** ofrecer un panorama completo de lo que pasa dentro de una empresa y permite establecer relaciones complejas entre diferentes elementos. Esto

hace evidentes cosas que generalmente pasaríamos por alto, permitiendo diseñar estrategias holísticas para optimizar la salud de la empresa.

### ***Diagnóstico para evaluar los procesos***

El diagnóstico en la evaluación de los procesos implica una identificación detallada de las deficiencias y oportunidades de mejora dentro de los procedimientos actuales. Este proceso comienza con la recopilación y análisis de datos relevantes, seguido de la identificación de los problemas subyacentes que afectan la eficiencia y la efectividad del proceso. Un diagnóstico efectivo utiliza herramientas como el análisis causa-raíz, los diagramas de flujo y los mapas de procesos para visualizar y comprender las interrelaciones y dependencias dentro del proceso evaluado (Ponce, 2007). El diagnóstico no solo se enfoca en detectar fallos y debilidades, sino también en identificar las mejores prácticas y áreas donde se pueden aplicar mejoras significativas. Este enfoque integral permite desarrollar un plan de acción detallado para optimizar los procesos y mejorar los resultados de la organización.

El análisis causa-raíz es fundamental para entender las causas profundas de los problemas en los procesos de calidad. Al identificar no solo los síntomas, sino las razones subyacentes de las ineficiencias, se pueden desarrollar soluciones que aborden los problemas de manera más efectiva y duradera. Los diagramas de flujo y los mapas de procesos, por su parte, proporcionan una representación visual clara de los pasos involucrados en un proceso, lo que facilita la identificación de áreas donde los procesos pueden ser racionalizados o mejorados.

El diagnóstico no solo se enfoca en detectar fallos y debilidades, sino también en identificar las mejores prácticas y áreas donde se pueden aplicar mejoras significativas. Este enfoque integral permite desarrollar un plan de acción detallado para optimizar los procesos y mejorar los resultados de la organización. Además, un diagnóstico bien realizado también



puede revelar oportunidades para la innovación, donde la implementación de nuevas tecnologías o métodos puede llevar a mejoras sustanciales en la calidad y eficiencia.

El diagnóstico efectivo también debe involucrar a las partes interesadas clave para asegurar que las perspectivas y conocimientos de todos los niveles de la organización sean considerados. Esto no solo mejora la precisión del diagnóstico, sino que también fomenta el compromiso y la colaboración en la implementación de las mejoras. En última instancia, un diagnóstico exhaustivo y bien ejecutado sienta las bases para un ciclo de mejora continua, asegurando que los procesos de calidad evolucionen y se adapten constantemente a las necesidades cambiantes de la organización y su entorno.

### ***Procesos para realizar el diagnóstico***

Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos requiere seguir una serie de pasos estructurados y bien definidos. En primer lugar, se deben establecer los objetivos del diagnóstico y los criterios de evaluación, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos de la organización. Según Rodríguez (2005), el siguiente paso es la recopilación de datos, que puede incluir la revisión de documentos, entrevistas con el personal, observaciones directas y el uso de encuestas. La revisión de documentos abarca políticas, procedimientos, registros de calidad y otros documentos relevantes que proporcionan una visión general de cómo se gestionan los procesos. Las entrevistas con el personal permiten obtener insights valiosos y perspectivas internas sobre las prácticas diarias y los desafíos enfrentados.

Una vez recopilada la información, se procede al análisis de los datos utilizando técnicas como el análisis estadístico, el mapeo de procesos y el análisis de tendencias. El análisis estadístico ayuda a identificar patrones y variaciones en los datos, lo que puede revelar inconsistencias y áreas de ineficiencia. El mapeo de procesos ofrece una

representación visual de los flujos de trabajo, destacando las interacciones y las posibles áreas de mejora. El análisis de tendencias, por su parte, permite observar cómo los procesos han evolucionado a lo largo del tiempo y predecir futuros comportamientos basados en datos históricos.

Este análisis permite identificar las áreas problemáticas y las causas raíz de los problemas detectados. Es crucial entender no solo los síntomas, sino también las causas subyacentes que generan las deficiencias en los procesos. Posteriormente, se elabora un informe de diagnóstico que incluye hallazgos, conclusiones y recomendaciones para la mejora. Este informe debe ser claro y detallado, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas y preventivas. El informe debe presentar no solo los problemas identificados, sino también las oportunidades de mejora y las mejores prácticas observadas. Además, es importante que el informe incluya un plan de acción con pasos específicos, responsables y plazos para la implementación de las recomendaciones.

### **Proceso**

Un proceso consiste en una serie de actividades organizadas que requieren la colaboración de diversas personas y el uso de recursos materiales coordinados, todo con el fin de alcanzar un objetivo específico previamente definido, permite analizar cómo el servicio planifica, administra y perfecciona sus procesos (acciones) con el propósito de respaldar su política y estrategia, y así lograr la plena satisfacción de sus clientes y otros grupos interesados (Torres, 2021).

En la organización se podrá identificar múltiples procesos desde que solicitan información para entregar el producto/servicio hasta que lo entregas al mercado. Estos

procesos pueden ser procesos administrativos, procesos operativos, procesos comerciales, procesos de gestión, procesos estratégicos, procesos de apoyo, etc.

### ***Proceso de calidad***

Para Arellano Apolinar (2018) el proceso de calidad es un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas que se implementan en una organización con el objetivo de garantizar que los productos o servicios cumplen con los estándares y requisitos establecidos. Este proceso es esencial para asegurar la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el cumplimiento de normas y regulaciones.

Es decir, que son aquellas actividades y prácticas destinadas a garantizar la integridad, precisión, relevancia, confiabilidad y disponibilidad de la información dentro de una organización, esto es debido a que la calidad de la información es crucial en la toma de decisiones, la gestión eficiente y la operación exitosa de cualquier entidad.

Tal y como lo señala Simon (2021) para asegurar la eficiencia de este proceso, es esencial establecer políticas y normativas claras que aseguren la adecuada ejecución de cada paso, donde cada política debe estar claramente definida y bien explicada. Es importante destacar que el proceso de calidad en una empresa conlleva la creación de una cultura organizacional que favorezca el adecuado desarrollo de todos sus procesos; a su vez, fortalece las relaciones entre colaboradores, proveedores y clientes.

Sin lugar a duda, un elemento común en todas las organizaciones estables, exitosas y rentables es la implementación efectiva de un proceso de calidad a todos los niveles, por esta razón, el proceso de calidad en una empresa debe adoptar necesariamente un enfoque integral que promueva la competitividad, la productividad y la eficiencia en toda la organización.

### ***Elementos del proceso de calidad***

Para Salas (2021) los pilares de la calidad se fundamentan en una serie de principios esenciales que orientan a las organizaciones hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. El enfoque en el cliente es primordial, pues implica comprender y cumplir con las expectativas de los clientes, lo cual es el núcleo de cualquier sistema de gestión de calidad. Un liderazgo eficaz es igualmente crucial, ya que los líderes establecen la dirección y fomentan un ambiente de trabajo que motiva a todos los miembros del equipo hacia la consecución de objetivos comunes. El compromiso de los equipos es otro pilar fundamental, resaltando la importancia de involucrar y empoderar a todos los empleados para que contribuyan proactivamente a la mejora de los procesos y a la consecución de la calidad.

La integración de los sistemas y procesos de gestión asegura que todas las partes de la organización trabajen de manera cohesiva y alineada con los objetivos estratégicos, lo cual facilita una respuesta más rápida y efectiva a los cambios y desafíos del entorno. Sierra (2021) menciona que el proceso de mejora continua es vital, ya que promueve una cultura de innovación y aprendizaje constante, permitiendo a la organización adaptarse y mejorar de manera perpetua. La decisión basada en evidencia subraya la importancia de utilizar datos precisos y análisis rigurosos para tomar decisiones informadas, lo que incrementa la efectividad y la fiabilidad de las acciones emprendidas. Por último, la gestión de relaciones, tanto internas como externas, es esencial para construir redes sólidas y colaborativas que apoyen el desarrollo sostenible y la calidad a largo plazo.

### ***Pasos para graficar un proceso***

Pro-Optim (2018) señala que, para establecer una gestión basada en procesos en la organización, es fundamental identificar los procesos en los bloques estratégicos, operativos y de soporte, elaborando un mapa que revele sus interrelaciones. Posteriormente, para detallar

cada proceso, el Diagrama de Procesos ofrece una representación gráfica que desglosa las "mini tareas". La creación de un mapa de procesos organiza la información de manera visible, pero para un análisis detallado de cada proceso, el diagrama de flujo proporciona una visión visual que ayuda a identificar áreas de mejora.

#### – **Paso 1. Identificar el problema**

A través de la tarea de definir y mapear procesos, se logró dar solución a problemas habituales que surgen en las organizaciones como los siguientes:

- Funcionamiento complejo.
- Costes elevados.
- Existencia de los denominados cuellos de botella.
- Integración de procesos.
- Duplicidad de actividades.
- Tareas que se están realizando y que aportan poco valor a la organización.
- Problemas derivados por una documentación excesiva.

Así pues, se define y mapean los procesos, por las soluciones que aporta a la organización, es una forma excelente de alcanzar un mayor entendimiento de sus procesos con el fin de ejecutarlos de la manera óptima y poder incrementar la rentabilidad de nuestra organización.

#### – **Paso 2. La tormenta de ideas**

A partir de esta técnica fundamental, se pueden hacer variaciones según lo que se pretenda conseguir o cómo se quiera trabajar. En este punto, ordenar los pasos no es

importante, pero puede ayudarte a recordar los pasos necesarios para el proceso. Decide qué nivel de detalle deseas incluir. Determina quién hace qué, como se hace y cuándo se hace.

– **Paso 3. Establece los límites**

El proceso ha de ser continuo y fluido, con actividades y responsabilidades perfectamente definidas concatenadas. Debe resultar sencillo identificar la entrada y la salida para establecer los límites del proceso. En definitiva, se trata de delimitar dónde empieza y termina la secuencia de actividades relacionadas con el proceso.

– **Paso 4. Determina y ordena los pasos**

Secuenciar los pasos es crucial en este punto. Utilizar un verbo para iniciar cada descripción puede ser de gran utilidad. Ya sea mostrando el flujo general o detallando cada decisión o acción, tener una visión completa del proceso desde el inicio hasta el fin es fundamental para identificar áreas de eficiencia y posibles problemas. Este ejercicio permite visualizar dónde el trabajo fluye correctamente, dónde puede haber obstáculos o redundancias, dónde los pasos son demasiado complicados y cuándo el proceso puede estar atrapado en bucles innecesarios o infinitos.

– **Paso 5: Dibuja símbolos básicos de diagramas de flujo**

Cada elemento de un proceso está representado con un símbolo específico de los diagramas de flujo, que en conjunto representan todas las tareas, esperas, información, personas que interviene dentro de un proceso.

- Los **óvalos** muestran el principio o el final de un proceso.
- Los **rectángulos** muestran una operación o actividad que debe llevarse a cabo.
- Las **flechas** representan la dirección del flujo.

- Los **diamantes** muestran un punto donde se debe tomar una decisión. Las flechas que se desprenden de los diamantes, por lo general, tienen la etiqueta «Sí» o «No». Solo una flecha sale del recuadro de una actividad. Si se necesita más, probablemente debas usar un diamante de decisión.
- Los **paralelogramos** muestran entradas o salidas.

### *Evaluación de los procesos de calidad*

La evaluación de los procesos de calidad es un componente crucial para asegurar que los procedimientos y políticas implementados en una organización cumplan con los estándares establecidos y contribuyan a la mejora continua. Según Quiroga (2002), la evaluación se basa en un análisis sistemático y riguroso de los diferentes aspectos del proceso, como la eficiencia operativa, la efectividad de los resultados y la satisfacción de las partes interesadas; basado en normas generales que pueden estar establecidas a nivel mundial. Este análisis permite identificar fortalezas y debilidades, facilitando la toma de decisiones estratégicas y operativas que mejoran el desempeño organizacional. Además, la evaluación ayuda a verificar si los objetivos establecidos están siendo alcanzados y proporciona información valiosa para realizar ajustes y mejoras necesarias en los procesos.

Una evaluación efectiva de los procesos de calidad debe considerar varios criterios esenciales. Primero, se debe examinar la eficiencia operativa, que se refiere a la capacidad de los procesos para maximizar el uso de recursos y minimizar desperdicios, logrando resultados deseados con la menor cantidad de insumos posible. La eficiencia se puede medir a través de indicadores como el tiempo de ciclo, la productividad y el costo de los procesos.

Avila (2021) indica que la efectividad de los resultados es otro aspecto crítico en la evaluación de la calidad. Este criterio analiza si los resultados de los procesos cumplen con

los objetivos y expectativas establecidos. Esta puede evaluarse mediante el análisis de la calidad del producto o servicio final, el cumplimiento de especificaciones y la satisfacción del cliente. Un enfoque integral también debe considerar la satisfacción de las partes interesadas, que incluye no solo a los clientes, sino también a empleados, proveedores y accionistas. La satisfacción de estas partes es fundamental para mantener relaciones positivas y sostenibles, y se puede medir a través de encuestas, entrevistas y estudios de percepción.

### ***Formas de evaluar los procesos de calidad***

Existen múltiples enfoques y metodologías para evaluar los procesos de calidad, cada uno adaptado a las necesidades específicas de la organización y el tipo de proceso evaluado. Entre las formas más comunes de evaluación se encuentran las auditorías internas y externas, las encuestas de satisfacción, los análisis de indicadores clave de desempeño (KPI) y las revisiones de pares. Las auditorías internas, según Paredes y León (2021), son evaluaciones sistemáticas realizadas por el personal de la propia organización, centradas en revisar la conformidad con las políticas internas y los estándares de calidad. Las auditorías externas, por otro lado, son llevadas a cabo por entidades independientes y proporcionan una visión objetiva sobre la adherencia a normas y regulaciones externas. Las encuestas de satisfacción permiten recoger las opiniones de clientes y empleados sobre la calidad de los procesos, aportando una perspectiva cualitativa valiosa. Finalmente, el uso de KPI facilita la medición cuantitativa de aspectos específicos del rendimiento del proceso, proporcionando datos precisos para el análisis y la mejora continua.

Las auditorías externas, por otro lado, son llevadas a cabo por entidades independientes y proporcionan una visión objetiva sobre la adherencia a normas y regulaciones externas. Estas auditorías son cruciales para obtener certificaciones y cumplir



con requisitos legales y de la industria, ofreciendo una perspectiva imparcial sobre la eficacia de los procesos de calidad implementados.

Las encuestas de satisfacción permiten recoger las opiniones de clientes y empleados sobre la calidad de los procesos, aportando una perspectiva cualitativa valiosa. Este método es esencial para entender las percepciones y expectativas de los usuarios finales, lo que ayuda a ajustar y mejorar los servicios y productos ofrecidos. La retroalimentación obtenida de estas encuestas puede revelar áreas de mejora que no son evidentes a través de otros métodos de evaluación.

Finalmente, el uso de KPI facilita la medición cuantitativa de aspectos específicos del rendimiento del proceso, proporcionando datos precisos para el análisis y la mejora continua. Los KPI son indicadores numéricos que reflejan el desempeño de los procesos en relación con los objetivos estratégicos de la organización. Estos indicadores permiten un monitoreo constante y detallado, facilitando la identificación de tendencias y la evaluación del impacto de las acciones de mejora. Además, los KPI pueden ser personalizados para reflejar las prioridades y desafíos únicos de la organización, asegurando que las evaluaciones sean relevantes y útiles para la toma de decisiones estratégicas.

### ***Flujos de Información***

Vázquez (2011) argumenta que una gestión eficaz de la información requiere no solo el conocimiento de las fuentes, servicios y sistemas, junto con su ciclo de vida y estándares de calidad, sino también tener claras las políticas relacionadas con el rol de cada uno en el manejo de la información y el flujo de esta desde su creación hasta su uso final, incluyendo sus lugares de almacenamiento temporal y permanente

Asimismo, el verdadero valor y utilidad de la información se revelan cuando esta se comparte adecuadamente con los clientes o usuarios, ayudándoles a tomar decisiones y resolver diversas problemáticas, incluyendo el proceso de gestión de información y otros procesos dentro del sistema organizacional, los flujos de información, que son etapas cruciales e incluyen actividades específicas y sus secuencias, subprocesos y la cadena de toma de decisiones, entre otros Vázquez (2011).

Alba Cabañas (2018) sostiene que el funcionamiento adecuado del flujo de información dentro de la cadena de suministro permite que los procesos se efectúen con mayor eficiencia y eficacia, de igual manera, hacen que las organizaciones adquieran beneficios como mayor competitividad, adaptación al cambio y el mejoramiento continuo, lo cual trae extraordinarios beneficios en términos de estabilidad y crecimiento. En este sentido los autores Goñi (2000); Fairer-Wessels (2014); Fernández, Ruiz, Perurena (2015) en correspondencia con Kanda et.al. (2008); Habib (2011); Handfield (2017) señalan el aumento en los volúmenes de información generado por los flujos dentro de las organizaciones, un fenómeno particularmente notable en empresas que optan por integrar sus operaciones, esto obliga a las organizaciones a un manejo adecuado de los flujos de información que se gestionan internamente, con ello se puede asegurar el éxito pues todos sus activos intangibles como Know-how, conocimiento del mercado, imagen de marca y fidelidad de los clientes se alimentan internamente.

Por lo que, la gestión de títulos de crédito sigue un ciclo de vida que involucra múltiples etapas, desde su creación hasta su liquidación. Comprender este ciclo implica analizar detalladamente cómo la información fluye a través de cada fase: emisión, circulación, negociación, y finalmente, redención. Cada una de estas etapas tiene requisitos

específicos en términos de información, y la eficacia en la gestión de esta información es crucial para garantizar la integridad y la legalidad de las transacciones.

### *Sistemas utilizados*

Los sistemas de información desempeñan un papel fundamental en la gestión de títulos de crédito. Esto incluye sistemas de contabilidad, software de tesorería y plataformas específicas para la emisión y seguimiento de títulos. Un análisis detallado de estos sistemas proporcionará una visión integral de la infraestructura tecnológica utilizada.

Manzanilla (2019) describe que, para evaluar el proceso de calidad de una empresa, es crucial considerar varios factores: En primer lugar, se necesita un punto de inicio que defina claramente los objetivos que la organización pretende alcanzar; en segundo lugar, es fundamental disponer de un estándar o benchmark contra el cual comparar, medir y evaluar los resultados obtenidos a lo largo del tiempo. En tercer lugar, la evaluación debe basarse en los datos de los resultados recogidos, permitiendo llegar a conclusiones que revelen áreas de mejora dentro de la organización. Una vez considerados estos tres aspectos, se procede a la evaluación del proceso de calidad utilizando dos de los sistemas de gestión y control de calidad más reconocidos.

- **Normas ISO:** Desarrolladas por la Organización Internacional para la Estandarización, estas normas consisten en una serie de documentos que definen los requisitos que deben cumplir las empresas para asegurar la calidad de sus productos o servicios.
- **Modelo Europeo EFQM:** Este sistema busca fomentar la competitividad mediante el estímulo a las empresas para que se autoevalúen de manera continua y se comparen

con estándares internacionales, promoviendo mejoras en sus procesos y posicionamiento en el mercado global.

Aunque ambos sistemas son eficaces para garantizar un buen proceso de calidad, las “NORMAS ISO” suelen ser más utilizadas como referencia debido a que especifican criterios claros de eficacia, eficiencia y utilidad, proporcionando una evaluación más integral del proceso de calidad de una empresa.

En el contexto empresarial contemporáneo, el proceso de manejo de información en el ámbito de facturación, control y cobro a los clientes se erige como una parte fundamental para el funcionamiento eficiente de las organizaciones. Este proceso transcurre a través de diversas etapas interconectadas, con el propósito primordial de asegurar la emisión precisa de facturas, el seguimiento meticuloso de los servicios prestados y, en última instancia, la recuperación adecuada de los ingresos.

### ***Sistemas Informáticos de Gestión de Datos***

Martínez (2023) da a conocer que, la efectividad de los Sistemas Informáticos de Gestión de Datos es crucial para el funcionamiento eficiente y seguro de cualquier organización. En una evaluación exhaustiva, se debe analizar la disponibilidad de los sistemas informáticos actuales, asegurándose de que estén operativos y accesibles cuando sea necesario. Además, es esencial llevar a cabo un análisis minucioso de la integridad de los datos a lo largo del ciclo de vida del cliente, desde la captura hasta el almacenamiento y la utilización posterior.

Esto garantiza que la información mantenga su precisión y coherencia en todas las etapas del proceso.

Asimismo, Robles (2023) menciona que la confiabilidad de los sistemas, enfocado en el tiempo de actividad y el rendimiento, es fundamental para evitar interrupciones no planificadas y garantizar respuestas eficientes. La evaluación de las medidas de seguridad implementadas es igualmente crítica, en especial en lo que respecta a la protección de la información del cliente. Se debe analizar la robustez de los protocolos de seguridad, la gestión de accesos, y la encriptación de datos para prevenir posibles vulnerabilidades y salvaguardar la confidencialidad de la información sensible.

Es por ello, que la adecuada administración de la información en las empresas es esencial para un correcto progreso de sus operaciones. En cualquier organización, es común encontrar una gran cantidad de archivos, ya sea en formato físico o digital, que deben ser gestionados de manera efectiva para facilitar su acceso y utilización. Entonces, la tecnología desempeña un papel crucial al simplificar las búsquedas y la recuperación de datos, así como al permitir el almacenamiento eficiente de documentos electrónicos (Teknei, 2021). Es decir, la gestión de la información es el conjunto de acciones emprendidas para gestionar, almacenar y eventualmente recuperar de manera eficaz la información que una organización produce, recibe y maneja durante el desarrollo de sus actividades.

### ***Roles y responsabilidades de los involucrados en el proceso***

#### ***Función jurídica***

En nuestra sociedad, se presentan numerosos actos jurídicos diversos. En el contexto mercantil, un título de crédito representa el documento esencial para ejercer los derechos que se mencionan en él.

De hecho, estos papeles son absolutamente indispensables si se desea hacer valer el derecho explícito que se registra en ellos. La función legal de los títulos de crédito es

evidenciar la presencia de una deuda, al incluirla en el contenido del documento (Muñoz, 2022).

Este conjunto de elementos garantiza una sólida seguridad jurídica, dado que, si no se efectúa el pago de las sumas indicadas en el título de crédito, se pueden emprender las medidas legales requeridas para su recuperación. Mediante este tipo de documento, se puede acreditar la existencia de la deuda y la identidad del deudor, lo que proporciona las pruebas esenciales.

### ***Departamento de tesorería***

El Departamento de Tesorería añade valor y contribuye a optimizar el desempeño en la administración de la liquidez empresarial, necesaria para mantener el funcionamiento adecuado de la organización. Su labor se inscribe en el ámbito del Cash Management, que engloba las acciones relacionadas con los movimientos de dinero y, en términos generales, con los aspectos financieros de una empresa. Por lo tanto, es esencial que los aspirantes a cargos directivos en el área financiera estén familiarizados con las responsabilidades del Departamento de Tesorería en cualquier entidad (Riveros, 2020).

Los propósitos del Departamento de Tesorería en una compañía comprenden asegurar y mejorar la disponibilidad de efectivo de la empresa, así como maximizar el rendimiento financiero. Este último objetivo se alcanza mediante una gestión eficaz de factores como el nivel de financiación empleada y las cuentas bancarias, entre otros aspectos.

En una empresa pública, la tesorería también debe ser transparente en sus operaciones y cumplir con los requisitos de divulgación pública, lo que agrega una capa adicional de responsabilidad y escrutinio. La gestión adecuada del departamento de tesorería es esencial

para mantener la estabilidad financiera y cumplir con las obligaciones financieras de la empresa, así como para lograr objetivos de inversión y crecimiento.

### ***Funciones del área de Tesorería***

Para Riveros (2020) es importante destacar las siguientes funciones dentro del departamento de tesorería:

- Hacer un monitoreo cotidiano de la situación de tesorería con el fin de prevenir desviaciones, así como administrar los movimientos de ingresos y egresos de la empresa y determinar la entidad financiera más conveniente para optimizar la disponibilidad de efectivo.
- Administrar las demandas y excedentes financieros a corto plazo, mientras se conserva la capacidad de adaptarse a las variaciones que puedan surgir en la empresa.
- El propósito de la negociación bancaria es disminuir los costos relacionados con los servicios que no están vinculados a la inversión de fondos adicionales y la cobertura de las necesidades financieras. Asimismo, se busca recortar los gastos de administración y gestión interna del departamento de tesorería mediante la elección de los métodos de recaudación y diseño más apropiados.
- Cuando se llevan a cabo transacciones de tesorería, es necesario administrar riesgos relacionados con la disponibilidad de efectivo, el crédito de los clientes, las partes involucradas y las fluctuaciones del mercado.
- De igual manera, es indispensable el control de gestión, esta tarea se materializa mediante la preparación de diversos informes, como los que detallan la situación diaria, la deuda, o los relacionados con las instituciones financieras, entre otros. Además, implica la custodia de los fondos en la caja y la documentación relacionada con la gestión financiera.

- Como es evidente en cualquier organización, el Departamento de Tesorería debe mantener una comunicación continua con distintos departamentos. Debe fomentar una imagen positiva en las interacciones con el personal y la dirección, así como con clientes, proveedores y entidades financieras.

### ***Título de Crédito del departamento de tesorería***

Los títulos de crédito desempeñan un papel fundamental en las transacciones legales relacionadas con el ámbito comercial. Se describe como una colección de registros que comprometen la realización de ciertos beneficios en beneficio del poseedor del documento. Una de las metas de estos registros es conferir a su titular los derechos relativos a una obligación de pago, lo que significa que una persona o entidad se obliga a realizar un desembolso específico en una fecha determinada (Muñoz, 2022). En otros términos, el título de crédito es un documento mercantil que incorpora derecho literal y autónomo, que legitima al titular a exigir a otro el cumplimiento de una prestación.

Hoy en día, se emplean ampliamente tanto en ámbitos comerciales como financieros debido a la diversidad de tipos disponibles. Esto permite la selección de aquellos que se ajustan de manera óptima a nuestras exigencias operativas en cada situación. Sin embargo, es importante recordar que la validez de estos documentos está sujeta a la normativa vigente en cada país y debemos acatarlo en su totalidad.

Para Muñoz (2022), los títulos de crédito se emplean principalmente como evidencia de la existencia de una deuda o préstamo, lo que brinda al acreedor un documento que certifica el monto adeudado por una persona o grupo. Su función principal radica en simplificar la transferencia de activos.

El deudor recibe una notificación legal junto con el correspondiente título de crédito y se le otorga un plazo de ocho días para cumplir con la obligación, o bien, para presentar un



reclamo debidamente fundamentado, limitados exclusivamente al título que fue objeto de la notificación (Cadena, 2016). Estos títulos de créditos son herramientas de gran utilizada para respaldar jurídica y contablemente las obligaciones de pago entre partes.

### ***Departamento de Contabilidad***

Mariño Cabrera (2022) da a conocer que el departamento de contabilidad es la unidad organizacional que tiene como encomienda realizar aspectos de análisis, clasificación, codificación, validación y registro diario de las transacciones de índole económica, asimismo interpretar estados básicos y financieros de la Institución, además es responsable de emitir todos aquellos reportes que sustentan las cifras de los estados financieros institucionales.

### ***Principales Funciones***

- Registrar diaria y cronológicamente, todas las operaciones cuantificadas en términos económicos que adicione amplíen o modifiquen la composición de los recursos y obligaciones de la Institución.
- Establecer en el ámbito contable, los mecanismos de control interno que faciliten el seguimiento contable de los haberes institucionales y la confiabilidad e integridad de la información financiera, sin perjuicio de las facultades de la Corte de Cuentas de la República.
- Preparar informes contables para las autoridades competentes y especialmente para la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Analizar e interpretar la situación financiera institucional. Mantener actualizado, ordenado y debidamente referenciado el archivo contable.
- Elaborar y presentar informes de seguimiento del plan anual de trabajo a la Gerencia de Planificación.

### ***Departamento de Créditos y Cobranzas***

Para Romero (2024) es una unidad dentro de una empresa u organización que se encarga de gestionar el proceso de otorgamiento de créditos a clientes o usuarios, así como del seguimiento y cobro de estos. Sus funciones principales incluyen evaluar la viabilidad crediticia de los solicitantes, establecer los términos y condiciones del crédito, monitorear los pagos y realizar acciones de cobranza en caso de morosidad.

#### ***Principales funciones***

- Evaluar la viabilidad crediticia de los solicitantes.
- Gestionar los términos y condiciones de los créditos.
- Realizar seguimiento de los pagos y gestionar los cobros.

#### ***Confiabilidad de la gestión de información***

La confiabilidad es parte fundamental de un grupo de características clave en la evaluación de los procesos de calidad. Estas características aseguran que los procesos internos no solo sean eficientes, sino también capaces de producir resultados consistentes y predecibles. La primera característica es la precisión, que se refiere a la exactitud de los datos y la información utilizados en los procesos, garantizando que las decisiones se basen en información correcta. En segundo lugar, la integridad es crucial, ya que implica que los datos estén completos y sin alteraciones, asegurando que toda la información necesaria esté disponible y sea coherente. La disponibilidad es otra característica esencial, asegurando que los datos estén accesibles cuando se necesiten para la toma de decisiones y el funcionamiento operativo.

Además de estas tres características, la coherencia es vital en la evaluación de la calidad de los procesos. La coherencia asegura que los datos sean uniformes a lo largo del

tiempo y en diferentes sistemas, facilitando la integración y el análisis comparativo. La validez es otra característica importante, que se refiere a la relevancia y exactitud de los datos en el contexto específico de la evaluación del proceso. La redundancia controlada, por su parte, implica la existencia de copias de seguridad y sistemas alternativos para garantizar la disponibilidad de los datos en caso de fallos o pérdidas, aumentando así la confiabilidad del sistema. Finalmente, la auditabilidad es esencial, permitiendo que los procesos y los datos puedan ser revisados y verificados por terceros, asegurando la transparencia y la posibilidad de identificar y corregir errores.

Asegurar la eficiencia y competitividad en el mercado depende esencialmente de la calidad de los datos. Para Paz (2023) la toma de decisiones informada y eficaz en cualquier organización requiere una calidad elevada de datos. La precisión y confiabilidad de los datos posibilitan que líderes y empleados tomen decisiones fundamentadas en hechos reales, generando así resultados superiores y un mayor éxito empresarial. Además, la calidad de los datos es esencial para la eficiencia operativa, ya que facilita a las empresas la identificación de oportunidades de crecimiento, perfeccionar sus procesos y detectar áreas que necesitan vigilancia.

### ***Transparencia de la gestión de información***

La transparencia en la gestión de la información es un pilar fundamental en la administración pública y en el sector privado, ya que facilita la rendición de cuentas y fortalece la confianza. La disponibilidad y accesibilidad de información pública posibilitan que los ciudadanos realicen vigilancia y control social, permitiendo así que puedan formar opiniones libres e informadas sobre los asuntos públicos (Neyra, 2020). La transparencia de la información implica que esta sea accesible, relevante, actualizada, comprensible y verificable.

La accesibilidad de la información significa que cualquier persona interesada debe poder obtener la información sin barreras significativas, ya sea a través de plataformas digitales, informes físicos, o mediante solicitudes formales. Esto no solo fomenta un entorno de apertura, sino que también garantiza que los procesos y decisiones dentro de una organización sean visibles y escrutables. La accesibilidad se potencia mediante la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que facilitan la difusión amplia y rápida de datos relevantes (Luz Guenaga, 2021).

La relevancia de la información se refiere a que los datos y documentos disponibles deben ser significativos y útiles para los ciudadanos y otras partes interesadas. No se trata simplemente de proporcionar grandes cantidades de datos, sino de asegurar que la información difundida responda a las necesidades y preocupaciones de la comunidad. Esto incluye aspectos como el presupuesto, el uso de recursos, las decisiones estratégicas y las políticas públicas implementadas. La información relevante es aquella que permite a los ciudadanos comprender las acciones de las instituciones y evaluar su desempeño de manera efectiva.

Según la paginas Kantan Software (2023) para mantener la información actualizada es crucial para asegurar que las decisiones y opiniones basadas en estos datos sean precisas y relevantes. La información desactualizada puede llevar a malentendidos y decisiones incorrectas. Por lo tanto, las organizaciones deben establecer procedimientos y sistemas para actualizar la información regularmente, garantizando así que los datos reflejen la realidad actual.

De igual manera da a conocer que, la comprensibilidad de la información implica que los datos deben ser presentados de manera clara y sencilla, evitando jerga técnica excesiva y facilitando la comprensión por parte del público general. Esto es especialmente importante en

la documentación de políticas públicas, reportes financieros y otros informes técnicos, donde la claridad y la sencillez en la presentación pueden determinar el grado de comprensión y aceptación por parte del público.

Para Wanden-Berghe Fajardo (2023) la verificabilidad es otra característica esencial de la transparencia. Los datos y la información proporcionada deben ser verificables, es decir, deben estar respaldados por evidencias y registros que puedan ser consultados para confirmar su exactitud. Esto incluye la existencia de auditorías, revisiones externas y otros mecanismos de control que aseguren la autenticidad y la integridad de la información presentada. La verificabilidad refuerza la confianza de los ciudadanos y otras partes interesadas en la gestión de la organización.

Además de estos aspectos, el autor señala que la transparencia en la gestión de la información tiene importantes beneficios adicionales. Promueve una cultura de integridad y ética dentro de la organización, disuadiendo la corrupción y el mal uso de los recursos. También fomenta la participación activa de los ciudadanos y otras partes interesadas en los procesos de toma de decisiones, lo que puede conducir a soluciones más inclusivas y efectivas a los problemas sociales y económicos.

En el contexto de la evaluación de sistemas informáticos, la transparencia es particularmente relevante. Los sistemas que facilitan el acceso y la difusión de información deben ser diseñados y operados de manera que aseguren la transparencia. Esto implica no solo la implementación de tecnologías avanzadas, sino también el establecimiento de políticas claras y procedimientos rigurosos para la gestión de la información. La transparencia en la gestión de la información tecnológica contribuye a la creación de un entorno donde la información es un recurso confiable y valioso para todos los interesados.

## **Marco metodológico**

La metodología de este estudio de caso constituye la columna vertebral de cualquier estudio, proporcionando el marco metódico y estructurado que guía la recolección, análisis e interpretación de los datos.

En esta sección se exponen las técnicas, herramientas, instrumentos, procedimientos y recursos necesarios empleados para recopilar datos, enriqueciendo así la investigación. Asimismo, se presenta de manera organizada el proceso metodológico seguido en el estudio. La investigación se llevó a cabo respetando los principios éticos, asegurando la confidencialidad de la información y de todos los participantes, fue esencial mantener la integridad y el respeto por los derechos de los involucrados en el estudio.

Se emplearon diversas técnicas, como encuestas, entrevistas y análisis documental, para recopilar datos completos y relevantes. Además, se evaluó la calidad de los datos mediante la triangulación de datos.

La rigurosidad metodológica se basó en estándares reconocidos en el campo de la investigación, asegurando la coherencia y consistencia en cada etapa del proceso. Además, se prestó especial atención a la identificación y mitigación de posibles sesgos, garantizando la objetividad y la validez interna de los hallazgos

## **Métodos**

Los métodos son esenciales para construir y desarrollar el conocimiento de forma estructurada, permitiendo una interpretación conceptual de los datos empíricos. De esta forma Falcón & Serpa (2021) citan a Ortiz, 2012; Zoya & Roggero, 2015; Rodríguez, 2017 quienes destacan que "Los métodos teóricos posibilitan procesar los resultados obtenidos mediante el

uso de los métodos empíricos, sistematizarlos, analizarlos, explicarlos, descubrir qué tienen en común, para llegar a conclusiones confiables que permitan resolver el problema " (p.24).

Por tal motivo, el presente estudio enfocado en la Evaluación del Proceso de Título de Crédito del Departamento de Tesorería de la Empresa Pública EPAM de Manta en Septiembre 2023, se empleó una combinación de métodos teóricos y empíricos para abordar la complejidad del fenómeno investigado. A continuación, se detallan los métodos utilizados:

- **Método inductivo-deductivo:** Se basa en la lógica permitiendo estudiar los hechos de forma inductiva que va de lo particular a lo general, desde la perspectiva de Dávila (2018) “La deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación. La inducción conlleva a acumular conocimientos e informaciones aisladas”, por lo tanto, este se abordó desde las indagaciones, observaciones y suposiciones de la investigadora, lo que permitió determinar conclusiones generales del fenómeno estudiado de forma deductiva que se establece de lo general a lo particular. Porque se partió desde las investigaciones realizadas, lo cual comenzó con un análisis amplio del contexto global del proceso de títulos de crédito, seguido de ello se enfocó en casos a nivel local, observando el fenómeno en la ciudad de Manta y sus características particulares. Posteriormente, se realizó un análisis detallado a nivel institucional, examinando específicamente el Departamento de Tesorería de EPAM.
- **Método Analítico-Sintético:** Rodríguez y Pérez (2017) menciona que este método describe dos procesos intelectuales complementarios: el análisis y la síntesis. El análisis permite descomponer mentalmente un todo en sus partes y estudiar sus relaciones y propiedades. La síntesis, por otro lado, combina estas partes analizadas para descubrir relaciones generales, basándose en la generalización de ciertas

características definidas en el análisis. La síntesis debe incluir solo lo esencial para comprender el conjunto. El mismo implica descomponer la información en partes más pequeñas para comprender mejor su funcionamiento y luego volver a sintetizar esas partes en una comprensión más completa del tema. En este contexto específico, se aplicó este método para analizar la evaluación del Proceso de Título de Crédito del Departamento de Tesorería. Se comenzó desglosando la información proveniente de diversas fuentes teóricas y empíricas relacionadas con este proceso. Luego, se procedió a sintetizar estos hallazgos con el objetivo de formar una visión completa y coherente del funcionamiento del departamento de tesorería en cuanto a la evaluación del proceso de títulos de crédito. Esta síntesis integró los conocimientos adquiridos durante los análisis individuales en un marco unificado, proporcionando así una perspectiva clara y comprensiva del proceso en su totalidad.

- **Método Bibliográfico:** El método implica revisar y analizar la literatura existente sobre un tema específico, como hace referencia Güelman (2018) “permite un acercamiento a los procesos de individuación que no es posible lograr mediante otras técnicas, especialmente aquellas de índole cuantitativa” (pág. 65) esto permitió buscar y revisar estudios, libros y artículos que proporcionen información sobre el tema en cuestión. Al hacerlo, se obtuvo una comprensión más completa del contexto histórico y teórico en el que se basa el estudio. Además, el análisis de la literatura existente ayudó a identificar brechas en el conocimiento y áreas que requieren una mayor investigación

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Rodríguez & Pérez (2017) destacan que los métodos empíricos son:



Herramientas utilizadas principalmente en la etapa inicial de la investigación para recopilar datos, hechos y testimonios, así como en la fase final para verificar prácticamente los hallazgos. Entre estos métodos se incluyen la observación, el experimento, la encuesta, la entrevista y la prueba pedagógica. Estos métodos están orientados hacia la búsqueda y obtención de información directa, lo cual es crucial para entender la situación real o fenómeno estudiado.

Entre los métodos empíricos que destacan los autores, en la investigación se han escogido instrumentos de acuerdo con las técnicas que se aplicarán, los cuales son:

- **Entrevista:** Se realizó con el responsable del Departamento de Tesorería para recopilar información cualitativa sobre su percepción y experiencia con el proceso de título de crédito, lo cual permitió explorar en detalle la opinión del responsable acerca de la planificación, implementación, desafíos enfrentados y percepciones sobre el impacto del proceso de Título de Crédito del Departamento de Tesorería de la empresa EPAM. Las preguntas fueron diseñadas para obtener una comprensión profunda de cómo se percibe y se ejecuta el proceso de título de crédito dentro de la organización.
- **Encuestas:** Las encuestas fueron dirigidas a los empleados del departamento de Tesorería de la empresa EPAM. Estas encuestas estuvieron diseñadas para obtener los conocimientos, experiencias y opiniones sobre el proceso de título de crédito, en donde se incluirán preguntas sobre la eficacia percibida del proceso, las áreas de mejora identificadas y la satisfacción general con el manejo de títulos de crédito en la empresa pública. Esta información proporcionó una perspectiva adicional y complementaria a las entrevistas, permitiendo obtener una visión integral del proceso de título de crédito en EPAM.

Estas técnicas de investigación se seleccionaron con el fin de obtener una evaluación exhaustiva y detallada del proceso de título de crédito en la Empresa Pública EPAM de Manta en Septiembre del año 2023.

### **Área de estudio**

El presente proyecto se llevó a cabo en el ámbito financiero de la Empresa Pública Aguas de Manta (EPAM), una entidad con una larga experiencia de 56 años en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en Manta.

### **Población**

El conjunto de individuos que fue objeto de estudio en esta investigación abarca a todos los empleados pertenecientes al departamento de tesorería de la Empresa Pública Aguas de Manta, contando con un total de 3 ejecutivos del área.

### **Procedimiento**

En este estudio se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Para esta investigación se eligió la empresa Pública EPAM de Manta, la elección de esta organización se realizó mediante un acercamiento que se tuvo en prácticas preprofesionales y la realización de este estudio de caso. También se llevó a cabo una conversación con el jefe y trabajadores del departamento, donde se pudo observar el amplio uso que se le da al proceso de título de crédito.
- Se utilizaron dos técnicas principales para la recolección de datos: encuestas y entrevistas. Las encuestas se diseñaron con el propósito de obtener datos cuantitativos sobre los procesos de gestión de títulos de crédito. Por otro lado, se llevaron a cabo entrevistas para recolectar datos cualitativos, lo que permitió obtener una

comprensión más profunda de los procedimientos y desafíos enfrentados en la gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de EPAM.

- El proceso de elaboración del instrumento comenzó con un análisis exhaustivo de los objetivos de la investigación y las necesidades específicas de indagación en la empresa. Se revisaron instrumentos de referencia existentes para estructurar las preguntas de manera adecuada. Inicialmente, se desarrollaron dos versiones preliminares del instrumento: una con un mayor número de preguntas y otra con menos, pero ninguna satisfacía completamente las necesidades de la investigación. Finalmente, se reestructuró el instrumento hasta alcanzar una versión final que cumplía con los requisitos necesarios para recolectar información relevante y precisa.
- La evaluación de los ejecutivos se realizó mediante entrevistas y encuestas aplicadas a través de canales digitales. Se llevó a cabo una entrevista con el economista de la empresa, durante la cual también se le aplicó la encuesta. Adicionalmente, dos ejecutivos más participaron en la encuesta de forma digital. Antes de la aplicación de las encuestas, se realizó una socialización previa para explicar los objetivos de la investigación y garantizar el anonimato de las respuestas, asegurando así la sinceridad y precisión de la información proporcionada por los participantes.

## Recursos

**Tabla 1.** Recursos e involucrados en la investigación

Tipo de recurso	Involucrados
<b>Humano</b>	Personal del Departamento de Tesorería de la Empresa Pública EPAM
	Tutor de tesis
	Estudiante
	Secretaria de la Carrera

	Director de Carrera
<b>Tecnología</b>	Computadora/Laptop Impresora Grabador de voz Celular
<b>Material</b>	Cuaderno Esfero y lápiz Hojas
<b>Financiero</b>	Presupuesto asignado para la investigación

### Resultados Obtenidos

**Identificar la situación actual de los procesos de gestión en títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de Aguas de Manta, identificando los flujos de información, los sistemas utilizados y los procedimientos involucrados.**

#### Procedimiento actual para la gestión de títulos de crédito

**Tabla 2.** Resultados de la entrevista de acuerdo con el procedimiento de gestión financiera, flujo de información y uso de tecnología en la empresa EPAM

Variable	Respuesta	Indicador
<b>Procedimiento</b>	El proceso en Gerencia Financiera – Tesorería, consiste en algunas características específicas tales como: Revisión de valores de los TC que coincidan con la lista de Coactivados receptada Registro Control Custodia	Serie de fases desde Gerencia Comercial a Gerencia Financiera (Tesorería) con revisión, registro, control y custodia

<b>Flujo de Información</b>	Vía Reuniones, Correos Institucionales, Tecnologías Telecomunicaciones	Reuniones, Correos Institucionales, Tecnologías Telecomunicaciones
<b>Uso de tecnología</b>	En Gerencia Financiera – Tesorería utilizamos Almacenaje en la nube, posterior a eso desarrollamos una serie de plantillas determinadas o basadas en registros en: Formato Excel ( Subtotales, Montos gestionados o cobrados, disminución por devolución etc.) Informes técnicos en formato Word. Reglamentos basados en métodos de Auditoria (control interno)	Almacenaje en la nube, plantillas Excel, informes técnicos Word, reglamentos de auditoría y control interno

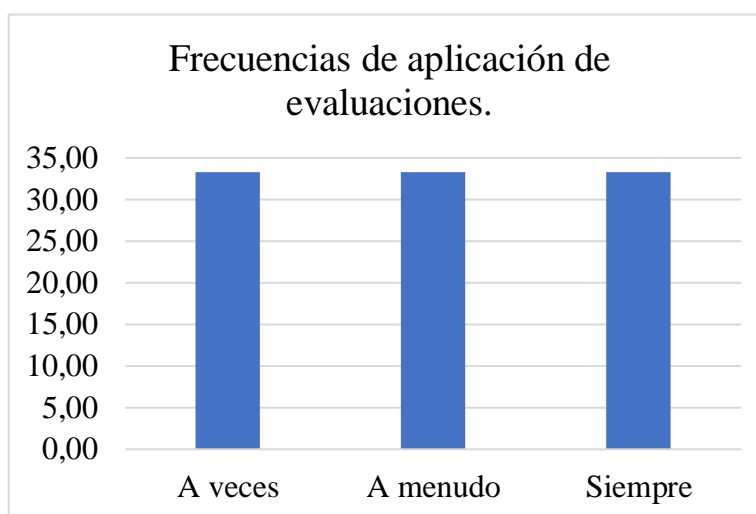
El procedimiento actual en la gestión de títulos de crédito implica una serie de fases bien definidas que abarcan desde la Gerencia Comercial hasta la Gerencia Financiera (Treasurería). Este proceso se caracteriza por su enfoque en la revisión, registro, control y custodia de los títulos de crédito, lo cual sugiere un sistema estructurado y meticuloso. El flujo de información entre departamentos se facilita mediante reuniones, correos institucionales y tecnologías de telecomunicaciones, lo que asegura una comunicación eficiente y oportuna. Además, el uso de tecnologías como el almacenaje en la nube y herramientas ofimáticas (Excel y Word) refuerza la organización y gestión de la información financiera y de control interno.

### **Frecuencias de aplicación de evaluaciones**

**Tabla 3.** Resultados de la encuesta de acuerdo con la frecuencia de aplicación de evaluaciones en la empresa EPAM

<b>Frecuencia</b>	<b>Número de respuestas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Rara vez</b>	0	0
<b>A veces</b>	1	33.33

<b>A menudo</b>	1	33.33
<b>Siempre</b>	1	33.33

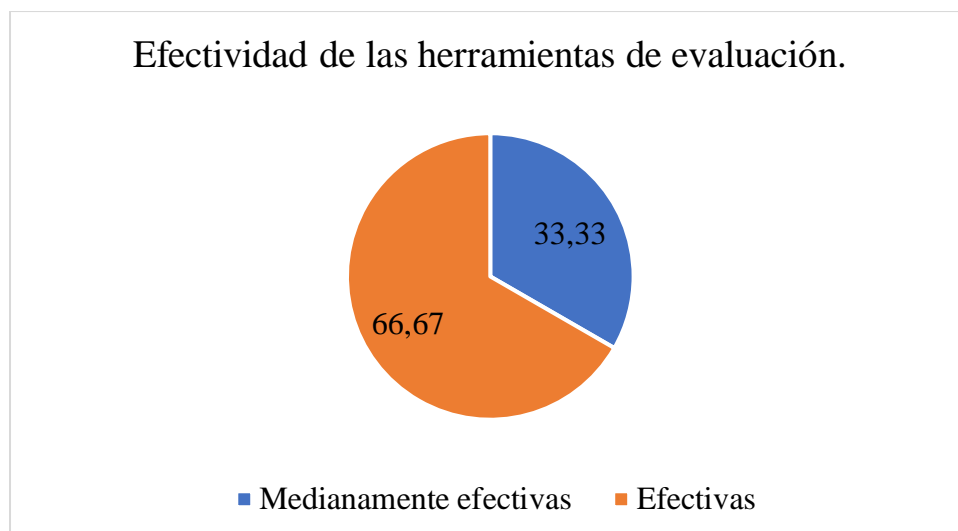


La frecuencia de aplicación de evaluaciones en el Departamento de Tesorería muestra una distribución equitativa entre "A veces", "A menudo" y "Siempre", con un 33.33% de respuestas para cada categoría. Esto indica que, aunque las evaluaciones no se realizan constantemente, hay una práctica establecida para llevarlas a cabo en intervalos regulares. Este enfoque permite un monitoreo periódico de los procesos financieros, contribuyendo a la identificación de áreas de mejora y asegurando la precisión en la gestión de títulos de crédito.

#### **Efectividad de las herramientas de evaluación.**

**Tabla 4.** Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel de efectividad de las herramientas de evaluación en la empresa EPAM

<b>Efectividad</b>	<b>Número de respuestas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Nada efectivas</b>	0	0
<b>Poco efectivas</b>	0	0
<b>Medianamente efectivas</b>	1	33.33
<b>Efectivas</b>	2	66.67
<b>Muy efectivas</b>	0	0



Las herramientas de evaluación utilizadas en el Departamento de Tesorería son consideradas mayoritariamente como efectivas por el 66.67% de los encuestados, y medianamente efectivas por el 33.33%. Este resultado refleja una percepción positiva sobre la capacidad de estas herramientas para cumplir con sus objetivos de evaluación, sugiriendo que los sistemas implementados son adecuados para el análisis y gestión de la información financiera.

**Fundamentar la situación actual de los procesos de gestión en títulos de crédito a partir de los principios y prácticas establecidos en el marco teórico de gestión de información financiera y control interno.**

#### **Verificación y validación de datos.**

**Tabla 5.** Resultados de la entrevista de acuerdo con la verificación de datos y las medidas de control interno en la empresa EPAM

<b>Variable</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Indicador</b>
<b>Verificación de datos</b>	Se realiza de manera física. Obteniendo los registros de TC físicos, realizando congruencias monetarias para llevar un control eficiente.	Registros de TC físicos

<b>Medidas de control interno</b>	El manejo en Gerencia Financiera – Tesorería, como antes lo exponía consiste en: Revisión Registro Control Custodia Aplicando Normas de Auditoría, Normativas Control Interno, Reglamento Interno Institucional.	Revisión, registro, control, custodia, normas de auditoría, normas de control interno, reglamento institucional
-----------------------------------	---	---

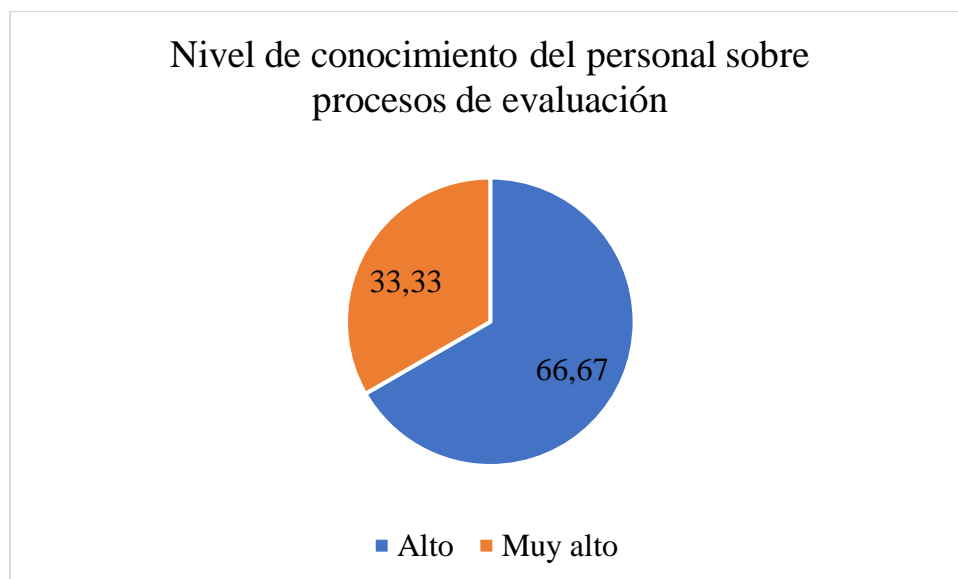
La verificación y validación de datos financieros en el Departamento de Tesorería se realiza de manera física, asegurando la congruencia de los registros monetarios. Este enfoque tradicional, aunque puede ser laborioso, garantiza la precisión de los datos y minimiza el riesgo de errores. Las medidas de control interno son rigurosas y comprenden la revisión, registro, control y custodia de los títulos de crédito, siguiendo normas de auditoría y reglamentos institucionales. Estas prácticas son fundamentales para mantener la integridad y transparencia en la gestión de información financiera.

### **Nivel de conocimiento del personal sobre procesos de evaluación**

**Tabla 6.** Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel del conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación en la empresa EPAM

<b>Nivel de conocimiento</b>	<b>Número de respuestas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy bajo</b>	0	0
<b>Bajo</b>	0	0
<b>Medio</b>	0	0
<b>Alto</b>	2	66.67
<b>Muy alto</b>	1	33.33



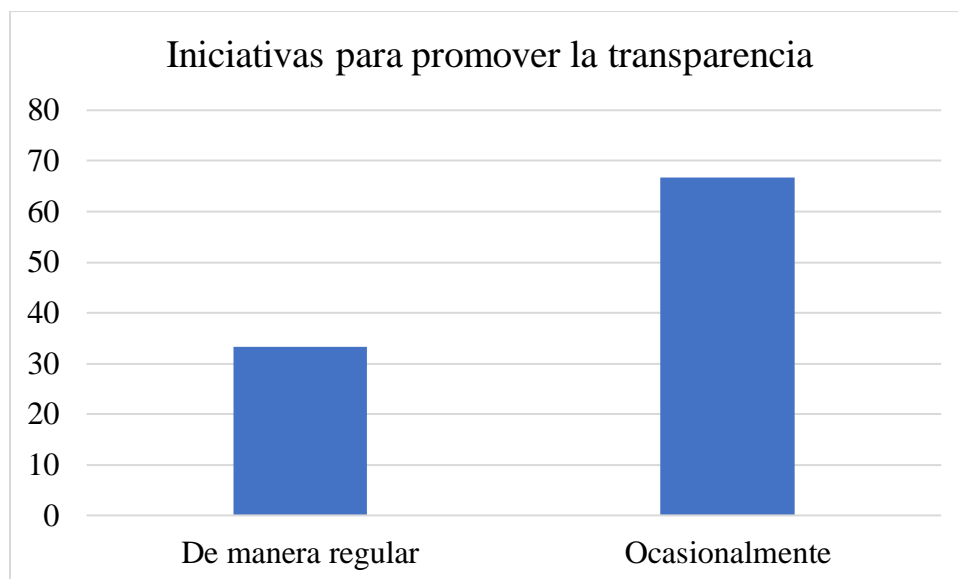


El nivel de conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación es predominantemente alto, con un 66.67% de respuestas indicando "Alto" y un 33.33% indicando "Muy alto". Esto sugiere que los empleados están bien capacitados y comprenden claramente los procedimientos de evaluación. Un personal bien informado es crucial para la implementación efectiva de las evaluaciones y para asegurar que las prácticas de gestión cumplan con los estándares establecidos.

### **Iniciativas para promover la transparencia**

**Tabla 7.** Resultados de la encuesta de acuerdo con la frecuencia de aplicación de iniciativas para promover la transparencia en la empresa EPAM

<b>Iniciativas</b>	<b>Número de respuestas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>De manera regular</b>	1	33.33
<b>Ocasionalmente</b>	2	66.67
<b>No, pero se está considerando</b>	0	0
<b>No, no se da cuenta</b>	0	0
<b>No se conoce nada</b>	0	0



Las iniciativas para promover la transparencia en la gestión de información financiera de los títulos de crédito se llevan a cabo ocasionalmente según el 66.67% de los encuestados, y de manera regular según el 33.33%. Aunque estas prácticas no son constantes, hay un esfuerzo evidente por mantener la transparencia, lo cual es esencial para la confianza y la integridad en las operaciones financieras. La implementación de iniciativas más regulares podría fortalecer aún más este aspecto.

**Proponer recomendaciones de optimización basadas en el análisis del marco teórico de gestión de información financiera y control interno en función de los resultados obtenidos.**

### Desafíos comunes

**Tabla 8.** Resultados de la entrevista de acuerdo con los desafíos comunes en la gestión de la empresa EPAM

Variable	Respuesta	Indicador
<b>Desafíos comunes</b>	Las Recomendaciones de Auditoría siempre conllevan a la gestión de RECUPERACIÓN de Montos vencidos Coactivados, incumpliendo los	Recuperación de montos vencidos, incumplimiento de acuerdos

---

acuerdos. Eso sería básicamente nuestro problema

---

Los desafíos principales en la gestión de títulos de crédito incluyen la recuperación de montos vencidos y el incumplimiento de acuerdos. Estos problemas son comunes en muchas organizaciones y pueden afectar significativamente la eficiencia operativa. Abordar estos desafíos requiere la implementación de estrategias específicas, como sistemas automatizados para el seguimiento de recuperaciones y acuerdos, y la capacitación continua del personal en estos aspectos.

### **Satisfacción con los sistemas de información utilizados**

**Tabla 9.** Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel de satisfacción con los sistemas de información utilizados en la empresa EPAM

<b>Satisfacción</b>	<b>Número de respuestas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy satisfecho</b>	0	0
<b>Satisfecho</b>	3	100
<b>Poco satisfecho</b>	0	0
<b>Insatisfecho</b>	0	0
<b>Prefiero no responder</b>	0	0

La satisfacción con los sistemas de información utilizados en el Departamento de Tesorería es alta, con el 100% de los encuestados indicando que están satisfechos. Esto refleja que los sistemas actuales son considerados eficientes y adecuados para las necesidades del departamento. Un alto nivel de satisfacción es un indicador positivo de que los procesos de información y gestión están bien implementados y son efectivos. Este resultado sugiere que los sistemas de información facilitan la tarea del personal del departamento, optimizando el tiempo y mejorando la precisión en la gestión financiera. Además, la alta satisfacción

puede estar relacionada con la facilidad de uso de los sistemas, el soporte técnico disponible, y la capacidad de los sistemas para integrarse con otros procesos administrativos y financieros del departamento. La continua evaluación y actualización de estos sistemas es crucial para mantener este nivel de satisfacción y asegurar que el Departamento de Tesorería siga operando de manera eficiente y eficaz.

### Eficacia de la comunicación interna

**Tabla 10.** Resultados de la encuesta de acuerdo con el nivel de eficacia de la comunicación interna en la empresa EPAM

Eficacia	Número de respuestas	Porcentaje (%)
<b>Muy eficaz</b>	2	66.67
<b>Eficaz</b>	1	33.33
<b>Poco eficaz</b>	0	0
<b>No hay comunicación</b>	0	0
<b>Debe mejorarse</b>	0	0



La comunicación interna en el Departamento de Tesorería es evaluada como muy eficaz o eficaz por el 100% de los encuestados. Esta evaluación positiva sugiere un buen nivel de coordinación y flujo de información dentro del departamento, lo cual es crucial para la gestión efectiva de títulos de crédito. Una comunicación interna fuerte facilita la

implementación de mejoras continuas y asegura que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos y procedimientos del departamento.

### **Análisis de Resultados**

Los resultados de esta analizan los procesos de gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de EPAM evidencia que hay una buena gestión. Estos hallazgos están en línea con los principios fundamentales de gestión financiera y control interno discutidos por autores como Jones y Smith (2010), quienes subrayan la importancia de estructuras organizativas eficientes y sistemas de información adecuados para optimizar la administración financiera en entornos corporativos. En el caso de EPAM, la implementación de sistemas de información avanzados ha demostrado ser crucial para mantener una gestión efectiva de los títulos de crédito, facilitando la recolección de datos precisos y la toma de decisiones informadas.

No obstante, con la investigación puede inferirse los desafíos significativos relacionados con la recuperación de montos vencidos y el cumplimiento de acuerdos establecidos. Estos problemas son consistentes con las dificultades comúnmente reportadas en la literatura financiera, como lo mencionan Johnson et al. (2015). Según estos autores, las organizaciones enfrentan obstáculos similares en la gestión de créditos, incluyendo la necesidad de estrategias efectivas para mitigar el riesgo de incumplimientos y mejorar las tasas de recuperación. En este sentido, la recomendación de implementar sistemas automatizados, sugerida por Green (2018), cobra relevancia al enfatizar la eficacia de la tecnología en la optimización de los procesos de gestión financiera.

Además de los retos operativos, la satisfacción general con los sistemas de información y la comunicación interna efectiva son aspectos positivos que merecen ser destacados. Estos elementos no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también

fortalecen la cohesión organizacional y facilitan una respuesta rápida a las necesidades del cliente, como discuten Brown y White (2019) en su investigación sobre la importancia de la comunicación en entornos financieros. La integración de estas prácticas no solo refuerza la cultura organizacional, sino que también establece una base sólida para promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión financiera de EPAM, alineándose con las recomendaciones de Miller (2020) sobre la mejora continua de la transparencia corporativa.

En los procesos actuales del Departamento de Tesorería de EPAM existen oportunidades significativas para mejorar la satisfacción del cliente en la gestión de títulos de crédito. La implementación de sistemas automatizados y la continua atención a la comunicación interna son pasos cruciales para abordar los desafíos identificados y fortalecer la posición competitiva de EPAM en el mercado financiero. Estas recomendaciones no solo están respaldadas por la literatura revisada, sino que también ofrecen un camino claro hacia la excelencia en la gestión financiera y operativa en el contexto actual de negocios cada vez más complejos y globalizados.

### **Conclusiones**

Los procesos actuales de gestión de títulos de crédito en EPAM reflejan una estructura organizativa robusta y sistemas de información eficientes, esto destaca la importancia de la organización y la tecnología en la optimización de la gestión financiera. La estructuración adecuada de los procesos asegura precisión y consistencia en cada etapa del ciclo de vida de los títulos, proporcionando una base sólida para la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas.

A pesar de las fortalezas identificadas, como la alta satisfacción con los sistemas de información y la eficacia de la comunicación interna, existen desafíos en la recuperación de montos vencidos y el cumplimiento de acuerdos. Estos problemas, consistentes con la

literatura financiera, requieren atención urgente. Abordar estos desafíos podría fortalecer la capacidad de la empresa para cumplir con los compromisos financieros de manera oportuna y efectiva.

La implementación de sistemas automatizados surge como una recomendación clave para optimizar la eficiencia operativa en EPAM, por ende, automatizar procesos como el seguimiento de recuperaciones y el cumplimiento de acuerdos puede reducir errores, mejorar la velocidad de respuesta y liberar recursos humanos para tareas más estratégicas. Además, la mejora continua en la capacitación del personal es fundamental para asegurar que los empleados estén equipados con las habilidades necesarias para utilizar eficazmente los nuevos sistemas y adaptarse a las cambiantes demandas del entorno financiero.

La transparencia y el control interno son pilares fundamentales que deben fortalecerse mediante iniciativas regulares y sistemáticas, la implementación de auditorías periódicas, la claridad en los procesos de reporte y la adopción de estándares éticos rigurosos son medidas esenciales para mantener la confianza y cumplir con los requisitos regulatorios. Fortalecer estos aspectos no solo puede contribuir a la protección la integridad financiera de EPAM, sino que también posiciona a la organización como un líder en prácticas de gestión transparentes y responsables.

### **Recomendaciones**

Con base en los hallazgos de la investigación, se proponen las siguientes recomendaciones detalladas para mejorar la gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de EPAM:

- Implementar sistemas automatizados de seguimiento y gestión de títulos de crédito para mejorar la eficiencia en la gestión de títulos de crédito, especialmente en la

recuperación de montos vencidos y el seguimiento de acuerdos. Estos sistemas pueden automatizar procesos repetitivos, reducir errores humanos y mejorar la velocidad de respuesta ante cambios en las condiciones financieras. Se recomienda seleccionar y personalizar un software adecuado que permita integrar datos financieros, agilizar la comunicación entre departamentos y proporcionar análisis predictivos para optimizar las estrategias de recuperación.

- Establecer políticas y procedimientos claros para promover la transparencia con el fin de mantener la confianza y cumplir con los requisitos regulatorios. Se recomienda establecer políticas claras que definan la responsabilidad y los procesos de reporte transparente de información financiera. Esto puede incluir la implementación de auditorías regulares realizadas por terceros independientes para validar la integridad de los datos financieros y asegurar el cumplimiento de normativas locales e internacionales.
- Fortalecer la capacitación continua del personal, mejorar las habilidades y conocimientos del personal en prácticas avanzadas de gestión financiera y control interno. Esto incluye programas de formación que aborden temas como la identificación temprana de riesgos financieros, técnicas de análisis de crédito, y la aplicación efectiva de nuevas tecnologías. La capacitación debe ser adaptada a las necesidades específicas de cada rol dentro del departamento, garantizando que todos los empleados estén equipados para cumplir con los estándares más altos en la gestión de títulos de crédito.

Al implementar estas estrategias, el Departamento de Tesorería no solo mejorará su eficiencia operativa y la gestión de títulos de crédito, sino que también fortalecerá su posición competitiva y su capacidad para cumplir con expectativas. Es fundamental que estas



recomendaciones sean adaptadas y monitoreadas de manera continua para asegurar su efectividad a largo plazo en un entorno financiero y regulatorio en constante evolución.

## Referencias

*Aguas de Manta*. (2023). Obtenido de EPAM: <https://www.epam.gob.ec/3d-flip-book/plan-estrategico-institucional/>

Alba Cabañas, M. B. (2018). Valoración del flujo de información y conocimiento: una experiencia en la cadena de suministro Cocheros SAS. *Palermo Business Review* .

Arellano Apolinar, L. C. (2018). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORGANIZACIONES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO VENEZOLANAS BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 .  
*Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.*

Avila, V. T. (2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN, 54-63.*

Bolaños, B. (2021). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119220/Bola%c3%bls\\_BBMSD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119220/Bola%c3%bls_BBMSD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Cadena, J. R. (2016). *Universidad Técnica Particular de Loja*. Obtenido de [https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21601/1/Cadena\\_Morillo\\_Jaime\\_Rodrigo.pdf](https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21601/1/Cadena_Morillo_Jaime_Rodrigo.pdf)

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus, 12*, 180-205.

Emilio, C. (27 de enero de 2021). Obtenido de <https://www.uv.es/macas/T10.pdf>

- Falcón, A. L., & Serpa, G. R. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31.
- Güelman, M. (2013). Las potencialidades del enfoque biográfico en el análisis de los procesos de individuación . *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*.(5), 56-68.
- López, J. (2018). *Fundación Universitaria Católica LUMEN GENTIUM*. Obtenido de [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1155/PROPUESTA\\_MODELO\\_TRANSICI%c3%93N\\_ISO%209001%202008\\_ISO\\_9001%202015\\_BASE\\_EVALUACI%c3%93N\\_REALIZADA\\_SISTEMA\\_GESTI%c3%93N\\_CALIDAD\\_EMPRESA\\_TECNOTAXIA\\_LTDA\\_TUL%c3%9aA\\_VALLE\\_CAUCA.pdf?sequ](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1155/PROPUESTA_MODELO_TRANSICI%c3%93N_ISO%209001%202008_ISO_9001%202015_BASE_EVALUACI%c3%93N_REALIZADA_SISTEMA_GESTI%c3%93N_CALIDAD_EMPRESA_TECNOTAXIA_LTDA_TUL%c3%9aA_VALLE_CAUCA.pdf?sequ)
- López, M. (2016). *El desafío del desarrollo integral*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/documents/ciencias-economico/eldesafiodesarrollointegral.pdf>
- Lucio Pillasagua, A. D., & Nieves Baque, S. L. (2023). *Editorial Alema*. Obtenido de <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/13/14>
- Luz Guenaga, A. B. (2021). La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación.
- Manzanilla, V. (7 de noviembre de 2019). *EGM*. Obtenido de <https://metodoegm.com/emprendimiento/proceso-de-calidad-de-una-empresa-que-es-y-ejemplos/#:~:text=El%20proceso%20de%20calidad%20de%20una%20empresa%2C%20es%20un%20conjunto,de%20los%20servicios%20que%20ofrece.>

- Mariño Cabrera, L. G. (2022). Auditoría integral a la cooperativa de transportes y turismo Baños, del cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua, período 2019.
- Martínez, D. N. (2023). Diseño de un sistema integral de control interno y definición de indicadores clave de gestión como apoyo a la toma de decisiones. Caso de aplicación en empresa del rubro automotriz, localizada en Córdoba. *Master's thesis*.
- Mavila, J., Rodríguez, G., Miguel Flores, J., Garay, L., & Carlo López, H. (07 de octubre de 2021). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.893](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.893)
- Mendoza Torres, E. S. (2019). Relación entre los métodos de diseño de pavimento flexible empírico mecanístico ASSHTO 93 y Shell para determinar la vida útil del pavimento.
- Muñoz, J. (21 de febrero de 2022). *AGICAP*. Obtenido de <https://agicap.com/es/articulo/titulo-de-credito/>
- Neyra, A. (agosto de 2020). *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1276347/Informe%20Herramientas.pdf?v=1598979277>
- Palomino Romero, G. (2024). Propuesta de implementación de nuevas políticas empresariales para la mejora en la gestión de cobranza, Hayduk SA, Lima, 2023.
- Paz, A. (28 de marzo de 2023). *Estrategia UNO*. Obtenido de <https://estrategia.uno/calidad-de-datos-precision-y-confiabilidad/>
- Pro-Optim*. (20 de marzo de 2018). Obtenido de <https://blog.pro-optim.com/gestion-empresarial/representacion-grafica-de-los-procesos/>
- Punina, P. &. (2019). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MARCO DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“CHIBULEO” LTDA. *Master's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica.*

Quishpe Haro, G. M. (2020). Levantamiento de procesos para elaboración de trámites mediante la herramienta BPM Bonita Soft en el Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Baños de Agua Santa. *Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera Ingeniería en Sistemas Computacionales e Informáticos.*

Riveros, A. (30 de enero de 2020). *EALDE*. Obtenido de <https://www.ealde.es/funciones-departamento-tesoreria/>

Robles, R. D. (2023). Auditoría y control de calidad en proyectos de ingeniería.

Rodriguez, N. (13 de marzo de 2024). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/diagnostico-empresarial>

Rodríguez Jiménez , A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Redalyc*, núm. 82, p. 7.

Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200.

Romero, A. (2021). Análisis de la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Castro Armas Fernando Efrén Ingeniero/a en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe.*

Salas, G. M. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3496-3512.

- Sani , S. C. (mayo de 2022). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16200/1/20T01518.pdf>
- Santander. (02 de diciembre de 2021 ). *Santander Open Academy*. Obtenido de <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/ventajas-y-desventajas-de-la-tecnologia.html>
- Sierra, C. (2021). Cuatro pasos para integrar con éxito sistemas de gestión. . *Revista de la normalización y la certificación*, 10-14.
- Simon, H. A. (2021). El comportamiento administrativo: un estudio de los procesos de decisión en las organizaciones administrativas. *Errepar*.
- Software, K. (22 de diciembre de 2023). *Kantan*. Obtenido de <https://www.kantansoftware.com/blog/iso-9001-y-la-toma-de-decisiones-informadas-un-enfoque-basado-en-datos/>
- Tapia, J. L. (26 de noviembre de 2023). *Coursehero*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/es/file/212970818/131-Analisis-de-diagnosticopptx/>
- Teknei*. (10 de mayo de 2021). Obtenido de <https://www.teknei.com/2021/05/10/la-importancia-de-la-gestion-de-la-informacion-en-las-empresas/>
- Torres, I. (3 de agosto de 2021). *Ive Consultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/que-es-un-proceso/#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20secuencia,producto%20o%20servicio%20al%20cliente.>
- Urdaneta-Montiel, A. J.-M. (2024). Marco regulatorio bancario en Ecuador y su impacto en el financiamiento a pymes. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 147-163.

- Valencia, A. P. (octubre de 2021). *Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10730/E-UTB-FAFI-ICA-000596.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vázquez, A. S. (2011). Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable del MINBAS. *Instituto Superior de Tecnología y Ciencias Aplicadas*. Obtenido de [https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/flujos\\_de\\_informacion.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/flujos_de_informacion.html)
- Vergara, A. (2021). *Universidad Ecotec*. Obtenido de <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/68/59/953-1?inline=1>
- Wanden-Berghe Fajardo, C. A. (2023). Blockchain e inteligencia artificial en el sistema de información contable: la disrupción de la partida triple.

## Anexos

## Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS
<b>1. Evaluación</b>	1.2. Definición	Definición	¿Cómo definiría usted la evaluación en su contexto laboral?
		Claridad en la definición	¿Qué tan clara es la definición de evaluación en su organización? 1: Nada clara 2: Poco clara 3: Medianamente clara 4: Clara 5: Muy clara
	1.3. Tipos	Conocimiento de los tipos	¿Qué tipos de evaluación utiliza su departamento?
		Aplicación de los tipos	¿Con qué frecuencia se aplican los diferentes tipos de evaluación en su departamento? 1: Nunca 2: Rara vez 3: A veces 4: A menudo 5: Siempre
	1.4. Técnica	Herramientas de evaluación	¿Qué herramientas utiliza para realizar la evaluación?
		Eficacia de las herramientas	¿Qué tan efectivas son las herramientas de evaluación utilizadas? 1: Nada efectivas 2: Poco efectivas 3: Medianamente efectivas 4: Efectivas 5: Muy efectivas
	1.4. Pirámide	Nivel de conocimiento evaluado	¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación? 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Medio

			4: Alto 5: Muy alto
		Técnica de medición	¿Qué técnica utiliza para medir el conocimiento del personal sobre la evaluación?
<b>2. Proceso de Título de Crédito</b>	2.1. Proceso de Título de Crédito	Frecuencia de emisión	¿Con qué frecuencia se emiten títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de EPAM?
		Fuente de financiamiento	¿Cuál es la principal fuente de financiamiento utilizada en el proceso de emisión de títulos de crédito?
		Uso de tecnología	¿En qué medida se utiliza tecnología para la gestión de la información relacionada con los títulos de crédito? 1: Nada 2: Muy poco 3: Moderadamente 4: Bastante 5: Extensivamente
	2.2. Gestión de Información Financiera	Sistemas de información	¿Qué sistemas de información se emplean para gestionar la información financiera de los títulos de crédito?
	2.3. Eficiencia Operativa	Desafíos en la gestión	¿Cuál es el principal desafío en la gestión de información financiera en el proceso de títulos de crédito?
2.4. Transparencia y Control Interno	Iniciativas de transparencia	¿Se lleva a cabo alguna iniciativa para promover la transparencia en la gestión de información financiera de los títulos de crédito? 1: Sí, de manera regular 2: Sí, ocasionalmente 3: No, pero se está considerando 4: No, no se da cuenta 5: No se conoce nada al respecto	



		Satisfacción del personal	<p>¿Qué tan satisfecho está el personal del Departamento de Tesorería con la eficiencia de los sistemas de información utilizados?</p> <p>1: Muy satisfecho  2: Satisfecho  3: Poco satisfecho  4: Insatisfecho  5: Prefiero no responder</p>
	2.5. Comunicación Interna	Eficacia de la comunicación	<p>¿Cómo se evalúa la eficacia de la comunicación interna en el Departamento de Tesorería con respecto a la gestión de información financiera?</p> <p>1: Muy eficaz  2: Eficaz  3: Poco eficaz  4: No hay comunicación interna  5: Debe mejorarse</p>

## Anexo 2. Entrevista aplicada



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

### CARRERA GESTION DE LA INFORMACION GERENCIAL

“Evaluación del proceso de título de crédito del departamento de tesorería de la empresa pública EPAM de Manta 2023”.

## ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	REALIZADO POR			
FECHA DE LA ENTREVISTA	HORA DE INICIO DE LA ENTREVISTA	CARGO O ACTIVIDAD QUE REALIZA:		

### INSTRUCTIVO.-

La siguiente entrevista será aplicada a los trabajadores del Departamento de Tesorería de la empresa EPAM, quienes con su vasto conocimiento a lo largo de su carrera nos darán respuesta a cada una de las interrogantes propuestas a continuación.

Es importante mencionar que la entrevista tiene un fin educativo, por lo que las respuestas serán confidenciales y anónimas.

### PREGUNTAS.-

**¿Cuánto conoce sobre el concepto de evaluación?**

1: Nada

2: Poco

3: Algo

4: Bastante

5: Mucho

**¿Qué es evaluación?**

Proceso de revisar y analizar las operaciones financieras y de gestión de efectivo de la organización.

**¿Qué tan clara es la definición de evaluación en su organización?**

- 1: Nada clara
- 2: Poco clara
- 3: Medianamente clara
- 4: Clara**
- 5: Muy clara

**¿Qué tipos de evaluación utiliza su departamento?**

Evaluación de flujo de caja y evaluación de financiamiento

**¿Con qué frecuencia se aplican los diferentes tipos de evaluación en su departamento?**

- 1: Nunca
- 2: Rara vez
- 3: A veces**
- 4: A menudo
- 5: Siempre

**¿Qué herramientas utiliza para realizar la evaluación?**

Software de gestión de tesorería y auditorías financieras con revisiones internas

**¿Qué tan efectivas son las herramientas de evaluación utilizadas?**

- 1: Nada efectivas
- 2: Poco efectivas
- 3: Medianamente efectivas
- 4: Efectivas**
- 5: Muy efectivas

**¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación?**

- 1: Muy bajo
- 2: Bajo
- 3: Medio
- 4: Alto**
- 5: Muy alto

**¿Cuál es el procedimiento actual para la gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de EPAM?**

La Jefatura de Tesorería no realiza gestión de TC, la realización (análisis técnico) pasa por una serie consecutiva de fases, iniciando en Gerencia Comercial – Coactiva – y finalizando en Gerencia Financiera (Tesorería)

El proceso en Gerencia Financiera – Tesorería, consiste en algunas características específicas tales como:

Revisión de valores de los TC que coincidan con la lista de Coactivados receptada

Registro

Control

Custodia

**¿Cómo se maneja el flujo de información entre los diferentes departamentos relacionados con los títulos de crédito?**

Vía Reuniones, Correos Institucionales, Tecnologías Telecomunicaciones

**¿En qué medida se utiliza tecnología para la gestión de la información relacionada con los títulos de crédito?**

1: Nada

2: Muy poco

3: Moderadamente

4: Bastante

5: Extensivamente

**¿Qué sistemas informáticos y herramientas tecnológicas utiliza el departamento para el manejo de títulos de crédito?**

En Gerencia Financiera – Tesorería utilizamos Almacenaje en la nube, posterior a eso desarrollamos una serie de plantillas determinadas o basadas en registros en:

Formato Excel (Subtotales, Montos gestionados o cobrados, disminución por devolución etc.)

Informes técnicos en formato Word.

Reglamentos basados en métodos de Auditoria (control interno)

**¿Cómo se realiza la verificación y validación de los datos financieros en el proceso de títulos de crédito?**

Se realiza de manera física.

Obteniendo los registros de TC físicos, realizando congruencias monetarias para llevar un control eficiente.

**¿Qué medidas de control interno se han implementado para asegurar la precisión y transparencia en el manejo de títulos de crédito?**

El manejo en Gerencia Financiera – Tesorería, como antes lo exponía consiste en:

Revisión

Registro

Control

Custodia

Aplicando Normas de Auditoría, Normativas Control Interno, Reglamento Interno Institucional.

**¿Qué desafíos o problemas comunes enfrentan en la gestión de títulos de crédito en la empresa?**

Las Recomendaciones de Auditoría siempre conllevan a la gestión de RECUPERACIÓN de Montos vencidos Coactivados, incumpliendo los acuerdos. Eso sería básicamente nuestro problema

**¿Se lleva a cabo alguna iniciativa para promover la transparencia en la gestión de información financiera de los títulos de crédito?**

1: Sí, de manera regular

2: Sí, ocasionalmente

3: No, pero se está considerando

4: No, no se da cuenta

5: No se conoce nada al respecto

**¿Qué tan satisfecho está el personal del Departamento de Tesorería con la eficiencia de los sistemas de información utilizados?**

1: Muy satisfecho

2: Satisfecho

3: Poco satisfecho

4: Insatisfecho

5: Prefiero no responder

**¿Cómo se evalúa la eficacia de la comunicación interna en el Departamento de Tesorería con respecto a la gestión de información financiera?**

1: Muy eficaz

2: Eficaz

3: Poco eficaz

4: No hay comunicación interna

5: Debe mejorarse

**Anexo 3. Encuesta aplicada 1****¿Cuánto conoce sobre el concepto de evaluación?**

1: Nada

2: Poco

3: Algo

**4: Bastante**

5: Mucho

**¿Qué tan clara es la definición de evaluación en su organización?**

1: Nada clara

2: Poco clara

3: Medianamente clara

**4: Clara**

5: Muy clara

**¿Con qué frecuencia se aplican los diferentes tipos de evaluación en su departamento?**

1: Nunca

2: Rara vez

3: A veces

**4: A menudo**

5: Siempre

**¿Qué tan efectivas son las herramientas de evaluación utilizadas?**

1: Nada efectivas

2: Poco efectivas

**3: Medianamente efectivas**

4: Efectivas

5: Muy efectivas

**¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación?**

1: Muy bajo

2: Bajo

3: Medio

**4: Alto**

5: Muy alto

**¿En qué medida se utiliza tecnología para la gestión de la información relacionada con los títulos de crédito?**

1: Nada

2: Muy poco

**3: Moderadamente**

4: Bastante

5: Extensivamente

**¿Se lleva a cabo alguna iniciativa para promover la transparencia en la gestión de información financiera de los títulos de crédito?**

1: Sí, de manera regular

**2: Sí, ocasionalmente**

3: No, pero se está considerando

4: No, no se da cuenta

5: No se conoce nada al respecto

**¿Qué tan satisfecho está el personal del Departamento de Tesorería con la eficiencia de los sistemas de información utilizados?**

1: Muy satisfecho

**2: Satisfecho**

3: Poco satisfecho

4: Insatisfecho

5: Prefiero no responder

**¿Cómo se evalúa la eficacia de la comunicación interna en el Departamento de Tesorería con respecto a la gestión de información financiera?**

**1: Muy eficaz**

2: Eficaz

3: Poco eficaz

4: No hay comunicación interna

5: Debe mejorarse

**¿Cuánto conoce sobre el concepto de evaluación?**

1: Nada

2: Poco

3: Algo

4: Bastante

5: Mucho

**¿Qué tan clara es la definición de evaluación en su organización?**

1: Nada clara

2: Poco clara

3: Medianamente clara

4: Clara

5: Muy clara

**¿Con qué frecuencia se aplican los diferentes tipos de evaluación en su departamento?**

1: Nunca

2: Rara vez

3: A veces

4: A menudo

5: Siempre

**¿Qué tan efectivas son las herramientas de evaluación utilizadas?**

1: Nada efectivas

2: Poco efectivas

3: Medianamente efectivas

4: Efectivas

5: Muy efectivas

**¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal sobre los procesos de evaluación?**

1: Muy bajo

2: Bajo

3: Medio

4: Alto

5: Muy alto

**¿En qué medida se utiliza tecnología para la gestión de la información relacionada con los títulos de crédito?**



- 1: Nada
- 2: Muy poco
- 3: Moderadamente
- 4: Bastante
- 5: Extensivamente

**¿Se lleva a cabo alguna iniciativa para promover la transparencia en la gestión de información financiera de los títulos de crédito?**

- 1: Sí, de manera regular
- 2: Sí, ocasionalmente
- 3: No, pero se está considerando
- 4: No, no se da cuenta
- 5: No se conoce nada al respecto

**¿Qué tan satisfecho está el personal del Departamento de Tesorería con la eficiencia de los sistemas de información utilizados?**

- 1: Muy satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Poco satisfecho
- 4: Insatisfecho
- 5: Prefiero no responder

**¿Cómo se evalúa la eficacia de la comunicación interna en el Departamento de Tesorería con respecto a la gestión de información financiera?**

- 1: Muy eficaz
- 2: Eficaz
- 3: Poco eficaz
- 4: No hay comunicación interna
- 5: Debe mejorarse

**Anexo 5. Evidencia fotográfica**



## Propuesta

### Objetivo General

Implementar mejoras significativas en los procesos de gestión de títulos de crédito en el Departamento de Tesorería de EPAM.

### Estrategias propuestas.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>BENEFICIOS ESPERADOS</b>
<p><b>Implementación de Sistemas Automatizados de Seguimiento y Gestión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar software especializado para gestión de títulos de crédito.</li> <li>• Personalizar el software e integrarlo con sistemas existentes.</li> <li>• Capacitar al personal en el uso del nuevo sistema automatizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de errores en la gestión.</li> <li>• Mejora en la precisión en la recuperación de montos vencidos.</li> <li>• Optimización de recursos al eliminar tareas manuales repetitivas.</li> </ul>
<p><b>Fortalecimiento de la Capacitación Continua del Personal en Prácticas Avanzadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar programas de capacitación en gestión financiera y control interno.</li> <li>• Incluir módulos de formación sobre análisis de riesgos y herramientas tecnológicas.</li> <li>• Establecer sesiones de actualización periódicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la identificación temprana de riesgos financieros.</li> <li>• Aumento en la eficiencia de decisiones financieras.</li> <li>• Fortalecimiento de la cultura de aprendizaje continuo.</li> </ul>

<p align="center"><b>Establecimiento de Políticas y Procedimientos para Promover la Transparencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y actualizar políticas de transparencia y reporte financiero.</li> <li>• Implementar procedimientos para auditorías internas y externas.</li> <li>• Designar responsables específicos para supervisión de políticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento riguroso de normativas éticas y regulatorias.</li> </ul>
<p align="center"><b>Mejora en la Integración y Uso de Tecnologías Avanzadas para la Gestión de Datos Financieros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y actualizar plataformas tecnológicas existentes.</li> <li>• Incorporar herramientas de inteligencia artificial y análisis predictivo.</li> <li>• Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización en la recopilación y análisis de datos financieros.</li> <li>• Mejora en la planificación financiera y estratégica.</li> </ul>
<p align="center"><b>Fomento de una Cultura Organizacional de Comunicación Efectiva y Colaboración</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer canales de comunicación abiertos entre departamentos.</li> <li>• Promover reuniones regulares de coordinación y alineación de objetivos.</li> <li>• Implementar plataformas colaborativas para compartir información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la coordinación interdepartamental.</li> <li>• Fortalecimiento del sentido de pertenencia organizacional.</li> <li>• Aumento en la eficiencia operativa y resolución de problemas.</li> </ul>

Esta propuesta está diseñada para transformar la gestión de títulos de crédito en EPAM, capitalizando las fortalezas identificadas y abordando de manera efectiva los desafíos identificados. Al implementar estas estrategias, EPAM no solo mejorará su eficiencia operativa y gestión financiera, sino que también fortalecerá su capacidad para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial cada vez más competitivo y regulado, la colaboración y compromiso de todo el equipo serán fundamentales para el éxito de esta iniciativa.