



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

***“ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACIÓN DE UN
SEGURO DE FUGA INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA”***

**Monografía previo a la
obtención del título de:
Ingeniero Comercial**

AUTORES :

**Walter Orlando Alarcón M.
Juan Gabriel Ortiz R.**

DIRECTOR :

Econ. Lenin Zúñiga.

CUENCA - ECUADOR

2008

DEDICATORIA

A Dios por ser el pilar fundamental en nuestras vidas; con amor a mi esposa, a mis hijos por su apoyo y comprensión de mi carrera y la realización de este trabajo, con gratitud a mis padres quienes con sus principios éticos, con su apoyo y consejos me dieron la oportunidad de tener una buena educación y con afecto a mis profesores y compañeros que con alegría han llenado y seguirán llenando nuestros días de estudio

Walter

A Dios, Quien me permitió concluir mi carrera universitaria con éxito, a mi familia por brindarme siempre su apoyo incondicional y a mi novia Criss por ser uno de los motivos principales de mi superación profesional y personal.

Juan Gabriel

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a todas las personas quienes colaboraron con la realización de nuestro trabajo. A nuestro querido amigo al Eco. Lenín Zuñiga Condo por ser el guía y tutor de nuestro proyecto.

Los criterios expuestos en la presente monografía son de exclusiva responsabilidad de los autores:

Walter Orlando Alarcón Marín.

Juan Gabriel Ortiz Rodríguez.

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Firmas de Responsabilidad.....	iv
Índice de Contenidos.....	v
Abstract.....	vii
 Introducción.....	 1

CAPITULO 1.

LOS PROYECTOS Y SU VINCULACION CON EL PROYECTO ESTRATEGICO

Concepto y visualización de la estrategia.....	3
Formulación de la estrategia.....	4
Ejecución de la estrategia.....	5
Enfoque sistémico.....	6
Clasificación de los proyectos de inversión.....	7
Estudio técnico-económico de la inversión.....	8

CAPITULO 2

LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA – ETAPA

Antecedentes de ETAPA.....	10
Servicios que ofrece la Empresa	12
Propuesta: “Seguro de fugas intradomiciliarias”.....	15

CAPITULO 3

LINEAMIENTOS GENERALES DEL SEGURO DE FUGAS INTRADOMICILIARIAS

Condiciones generales de la póliza.....	17
Análisis estadístico.....	18
Condiciones particulares del seguro.....	21
Exclusiones de cobertura, prima, deducible, forma de pago.....	22
Procedimiento para reembolso y reclamo.....	23
Análisis de la factibilidad financiera.....	24
Inversiones fijas, capital de trabajo y flujos de beneficios.....	25
Análisis del VAN y TIR.....	26

CAPITULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	2
8	
Recomendaciones.....	30

BIBLIOGRAFIA.....	31
--------------------------	-----------

ABSTRACT

For any public enterprise, the rendering of services is one of the crucial aspects that will determine its success or failure. For this reason, we decided to develop the topic called "Analysis of the Financial Feasibility of the Fixing of an Intra-residential Leakage Insurance in the company ETAPA" which is included in the subject of Projects. This subject will serve as a guideline for our thesis since we will apply its basic concepts.



A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the author of the thesis.

INTRODUCCION:

Para toda empresa pública la prestación de servicios es uno de los aspectos cruciales que determinan el éxito o fracaso de la misma. Por esta razón decidimos desarrollar un Análisis de Factibilidad Financiera para la Fijación de un Seguro de Fuga Intradomiciliaria en la empresa ETAPA. Para esto aplicaremos los conceptos básicos de la materia Elaboración de Proyectos, la misma que nos servirá como guía en nuestro ensayo.

En el proceso de toma de decisiones es importante incluir todos los componentes y aspectos necesarios para el óptimo desarrollo de las actividades empresariales tales como: los proyectos y su vinculación con el concepto estratégico, marketing, producción, administración de operaciones, personal etc.

Un aspecto importante y que se incluirá en este ensayo es la correcta utilización de la gestión del talento humano y los recursos materiales con los cuales dispone la Empresa para alcanzar los objetivos propuestos en cuanto al rendimiento económico administrativo y social. Para todo esto es preciso la aplicación técnica y práctica de todos los conocimientos ya antes mencionados.

El objetivo principal es el analizar la factibilidad financiera de fijar un seguro para fugas de agua intradomiciliarias en la empresa ETAPA.

En el primer capítulo conoceremos los conceptos de Estrategia, visualización, formulación, ejecución, enfoque sistémico, clasificación de los proyectos de inversión, estudio técnico económico de la inversión.

En el segundo capítulo se describirá la empresa, sus antecedentes, así como la principal actividad a la que se dedica y la propuesta del seguro de fugas intradomiciliarias: ventajas y desventajas.

En el tercer capítulo se incluye: lineamientos generales del seguro de fugas intradomiciliarias, condiciones generales, condiciones particulares, exclusiones, prima a pagar, análisis de la factibilidad financiera, Inversiones Fijas y Capital de Trabajo, flujos de beneficios: Ingresos y Egresos, Análisis VAN y TIR.

En el cuarto capítulo se determinan las conclusiones y recomendaciones para la gerencia de la empresa en cuestión.

CAPITULO 1

LOS PROYECTOS Y SU VINCULACION CON EL CONCEPTO ESTRATÉGICO

- 1.1 Concepto de Estrategia
- 1.2 Visualización de la estrategia.
- 1.3 Formulación de estrategia.
- 1.4 Ejecución de estrategia.
- 1.5 Enfoque sistémico.
- 1.6 Clasificación de los proyectos de inversión.
- 1.7 Estudio técnico económico de la inversión.

1.1 Concepto de estrategia.-

Para analizar correctamente el proyecto planteado y su importancia dentro de las estrategias empresariales de ETAPA, es necesario aclarar el concepto de estrategia, pues muchas veces al aplicar ciertos proyectos se direccionan mal los objetivos ya que estos están muy lejos de alcanzar las estrategias de la organización. Partiendo de esto entonces, se indica que *“estrategia es el conjunto de decisiones importantes tomadas y ejecutadas con el fin de lograr los objetivos de la empresa”*.¹

1.2 Visualización de la estrategia.-

En la mayoría de las empresas la estrategia va ligada a la misión para en base a esta poder visualizar la estrategia a seguir y así poder responder dos preguntas claves: ¿cómo? y ¿a dónde se quiere llegar?

¹ MARIN XIMENEZ, Jose Nicolás; KETELHOHN ESCOBA, Werner; *Inversiones Estratégicas: un enfoque multidimensional*; Editorial Libre; Sexta Edición.

La misión de una organización es lo que ella puede llegar a ser en un medio ambiente específico, con los recursos humanos, físicos, y financieros que dispone. Esta puede ser distinta de un país a otro, pero la misión global de una empresa no debe originarse en la suma de las misiones parciales de cada país, sino al contrario, que las misiones parciales se desprenden de la misión global de la empresa.

Muchas estrategias coinciden en que la mejor herramienta para visualizar la estrategia es conocer el medio en el cual se desenvuelve la empresa, fenómenos políticos y económicos del país y el mundo, conocer sus clientes, la competencia, proveedores, el tipo de mercado en el que ha incursionado, para con toda esta información determinar su entorno y poder plantearse las estrategias que le ayudarán a aprovecharse de las ventajas y a solucionar sus debilidades.

1.3 Formulación de la estrategia.-

Ya planteada la misión de la empresa, el siguiente paso es diseñar la estrategia global de la organización, para esto es indispensable optimizar el proceso de asignación de recursos, con el fin de lograr los objetivos definidos en la misión. La formulación de la estrategia es un trabajo eminentemente analítico, deductivo, basado en metodología y técnicas de trabajo los cuales deben ser lo más claras posibles.

Para poder formular las estrategias a seguir existen dos métodos que son:

-  Análisis industrial

-  Asignación de recursos

Siempre es recomendable, para estudiar las industrias del medio, analizarlas desde un punto de vista sistémico, hay que investigar la composición y características de los sistemas industriales pues de allí se desprenderá la manera óptima en la que la empresa podrá competir en el sistema. Gracias a este estudio se comprenderá todo el campo competitivo y con esto estará la organización en el camino apropiado para alcanzar sus objetivos.

Autores estrategias señalan que el proceso del estudio de los sistemas industriales consta de los siguientes pasos:

- ✚ Identificar los principales componentes del sistema industrial
- ✚ Analizar la estructura de cada sistema, basado en los siguientes aspectos:
 - o El número de competidores
 - o La disciplina entre competidores.
- ✚ Identificar en que componente del sistema industrial se encuentra el mayor valor agregado y los márgenes más atractivos por dólar invertido.
- ✚ Identificar cuáles son las barreras de entrada y salida a los mercados definidos por cada componente.
- ✚ Determinar estrategias genéricas que han hecho exitosas a industrias del medio.

El problema de asignación de recursos trata de investigar cuál es la mejor forma de invertir los recursos limitados entre las diferentes alternativas que se presentan.

1.4 Ejecución de la estrategia.-

En esta fase ya se hace realidad todos los planes estratégicos formulados, pero para esto es necesario que en la empresa exista factores determinantes como:

- ✚ Eficiente administración de los recursos
- ✚ Liderazgo firme.
- ✚ Habilidad negociadora
- ✚ Capacidad organizativa.
- ✚ Adaptabilidad frente a los cambios del entorno.

Partiendo de estos factores se ha determinado que la ejecución de la estrategia tiene que enfrentar dos grandes problemas: los procesos administrativos y las habilidades gerenciales.

Los procesos administrativos deben enfocarse principalmente en aspectos como: estructura organizacional de la empresa, estrategias funcionales, sistemas de información y de control, sistemas de información ambiental.

Las habilidades gerenciales requieren a su vez de liderazgo organizacional y capacidades negociadoras.

El análisis de todos estos tópicos nos permitirán comprender todas las adversidades que se presentan al momento de ejecutar una estrategia, haciendo que estemos preparados para ejecutarla sin mayores contratiempos.

1.5 Enfoque sistémico.-

Se habla de enfoque sistémico y multidimensional porque los proyectos de inversión son el resultado del estudio de sistemas y de analizar diferentes dimensiones que van ligadas estrechamente con el proyecto. Entre estas están:

 **Dimensión estratégica.-** Los proyectos deben evaluarse desde la óptica estratégica, pues se debe tener claro que el proyecto debe alinearse con la estrategia global de la empresa.

 **Dimensión financiera.-** Las inversiones deben evaluarse desde el punto de vista financiero, pues se debe comprobar que el proyecto generará los resultados esperados (sean económicos o sociales) para así evitar que los costos sean mayores que lo esperado como rentabilidad.

 **Dimensión del riesgo.-** Conocemos que la mayoría de proyectos tienen cierto grado de riesgo, de allí que es menester estar concientes del riesgo que va a

enfrentar el proyecto para poder hacer frente a los problemas y reducir al máximo este riesgo.

✚ **Dimensión política-económica.**- Todo proyecto se desarrolla en un país, por lo que se debe analizar todas las ingerencias que puede tener aspectos políticos y económicos, pues la empresa no es un ente aislado en el mundo, por ende toda decisión de este tipo afectará de una u otra manera al proyecto en estudio.

1.6 Clasificación de los proyectos de inversión.-

Los proyectos de inversión se pueden clasificar desde varias ópticas, tales como:

✚ Desde el punto de vista del **tipo de función** que desempeñan dentro de la empresa pueden ser:

- o Proyectos de renovación.
- o Proyectos de modernización.
- o Proyectos de expansión.
- o Proyectos estratégicos.

✚ Se puede clasificar a los proyectos atendiendo a la **relación de dependencia o independencia de los mismos**. Y así se las puede dividir en:

- o Proyectos complementarios.
- o Proyectos independientes.
- o Proyectos mutuamente excluyentes.

✚ Por último se puede clasificar a los proyectos en **función del sector de la economía en que se realizan**.

- o Proyectos de inversión en el sector público.
- o Proyectos de inversión en el sector privado.

1.7 Estudio técnico-económico de la inversión.-

Entre los principales objetivos del estudio de un proyecto está el determinar la contribución económica de los diversos proyectos a las empresas, para de esta forma poder elegir el de mayor conveniencia para la misma.

Para lograr esta determinación se necesita tocar varios puntos del proyecto, y entre estos están: las inversiones, los ingresos, los costos y gastos, y los valores residuales del mismo, pero sin perder de vista el tiempo en el cual se va a realizar el estudio del proyecto.

Los puntos principales a tomar en cuenta para el análisis del horizonte económico del proyecto son:

✚ **Las inversiones necesarias para la realización del proyecto.-** Se refiere a la erogación o flujos negativos ocurridos al comienzo de la vida económica del proyecto y que significan desembolsos de dinero para la compra de activos (terrenos, edificios, maquinaria, y equipos). Otra inversión es el incremento en Capital de Trabajo causados por el proyecto. La ventaja de los flujos de inversión es que pueden calcularse con un alto grado de precisión debido a que estos se presentan al inicio de la vida económica del proyecto.

✚ **La vida económica esperada del proyecto.-** Es el lapso en la cual una inversión permanece económicamente superior a la inversión alternativa para desempeñar el mismo fin. Es importante señalar una fecha terminal exacta para así determinar correctamente los flujos de caja que generarán durante este tiempo. Para determinar el horizonte del proyecto vale la pena analizar el punto en el que los rendimientos empiezan a ser decrecientes, pues a partir de allí la comprensión adicional no es compensada por los costos en que se incurren. Por lo general se toma horizontes de 10 o 12 años.

✚ **Los valores residuales que tendrán las inversiones al finalizar la vida económica del proyecto.-** Cuando termina la vida económica del proyecto podemos anotar flujos positivos generados por los valores residuales de los

activos productivos depreciables y no depreciables. Cabe indicar que estimar los valores residuales resulta un tanto complejo pues muchas de las veces se sobre o subestima los valores residuales, de ahí que se debe analizar este tópico con el mayor cuidado.

✚ **Los beneficios que genera el proyecto a lo largo de su vida.-** Este punto busca estudiar y determinar el beneficios que ha generado un proyecto determinado, para esto se puede aplicar muchos mecanismos, pero siempre tomando en cuenta que para medir estos beneficios es mejor usar el concepto de flujos de efectivos generados y no el de las utilidades contables resultantes. Los flujos relevantes al análisis son aquellos directamente atribuibles a la inversión y que, por lo tanto, son flujos incrementales.

CAPITULO 2

LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA – ETAPA

- 2.1 Antecedentes de ETAPA
- 2.2 Los servicios que ofrece la Empresa
- 2.3 Propuesta “Seguro de fugas intradomiciliarias”: ventajas y desventajas.

2.1 Antecedentes de ETAPA.-

La evolución del entorno nacional en materia de servicios públicos, el evidente cambio global de: visión del Estado prestador de servicios públicos a Estado regulador, así como la gestión de la Empresa ETAPA, han merecido nuestra especial atención y análisis, generando la consciente e imperiosa necesidad de transformar la Empresa con el único fin de que pueda seguir siendo en un marco competitivo de prestación de servicios, lo que ha venido siendo hasta hoy : “una de las mejores empresas públicas del Ecuador”.

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca -ETAPA.-, es una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, que opera sobre bases comerciales y cuyo objetivo es la prestación de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, con criterios de eficiencia, eficacia, responsabilidad, universalidad, solidaridad, accesibilidad, continuidad y calidad, mediante el cobro de una tasa, un precio o tarifa y las correspondientes contribuciones especiales de mejoras, cuidando que estos sean justos y equitativos.

ETAPA al ser una Empresa Pública Municipal no persigue fines de lucro, creada por la Municipalidad de Cuenca, el 02 de enero de 1968 en ejercicio de la facultad conferida por la Constitución y la Ley de Régimen Municipal, con el fin de ejercer sus funciones primordiales en materia de prestación de los servicios de

telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y más servicios complementarios conexos y afines.

La Empresa ETAPA es responsable de los servicios que presta, ejerce control y sanción a todas las personas naturales o jurídicas que en su actividad perjudiquen la calidad de los servicios prestados.

La Municipalidad de Cuenca ejerce la titularidad de los servicios de telecomunicaciones a través de ETAPA, reconocida por la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, mediante la promulgación del artículo 38, capítulo VII Régimen de libre competencia el cual expresa lo siguiente:

“Todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia, evitando los monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante, y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional, y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

Se reconoce a favor de la I. Municipalidad del Cantón Cuenca, provincia del Azuay, la titularidad del servicio público de telecomunicaciones, para operar en conexión con el resto del país y el extranjero, pudiendo prestar servicios en forma directa o a través de concesiones”.

Además; a ETAPA le corresponde también la gestión ambiental relacionada con los servicios que presta la Empresa en el marco de las políticas y estrategias dictadas por la Municipalidad de Cuenca.

Igualmente le compete la administración y gestión de aquellas áreas naturales y sistemas artificiales que por su importancia, para la preservación de los recursos hídricos y otros, le encargue la Municipalidad u otras instituciones públicas.

ETAPA se rige por la Constitución, la Ley de Régimen Municipal, la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, por esta y las demás ordenanzas pertinentes, por los reglamentos que para su aplicación se expidieren, por las regulaciones que dicte el Directorio y, en general por todas las leyes y normas jerárquicamente aplicables.

2.2 Los servicios que ofrece la Empresa.-

ETAPA es una Empresa Pública Municipal que brinda los servicios de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento sin fines de lucro para el Cantón Cuenca. Alcanzando una importante cobertura en todos sus servicios en las áreas urbanas y rurales.

A continuación se presenta los indicadores de gestión, más importantes, de la empresa ETAPA.

Telecomunicaciones

- o En telefonía fija en el sector urbano y rural del Cantón, 23.12 y 24.71 líneas por cada 100 habitantes respectivamente. (hasta octubre de 2007).
- o Usuarios de Banda Ancha 2500. (hasta septiembre de 2007)
- o 5 anillos de fibra óptica que cubren el 100% del Área Urbana. (aproximadamente 45 km.)
- o Internet Gratuito
- o Zonas de libre acceso a Internet –Wi Fi-: Parque Calderón, El Barranco y Universidad de Cuenca.
- o Videovigilancia mediante red de transmisión de datos
- o 15 Nodos de Acceso
- o 2.880 puertos de acceso

Agua Potable y Alcantarillado

- o Agua potable urbano, el 100%
- o Agua potable rural, el 92.8%
- o Alcantarillado Urbano, el 97%
- o Alcantarillado Rural, el 37.1%
- o Letrinización en el sector rural, el 61%

✚ ETAPA ha realizado importantes inversiones en el control y manejo ambiental:

Gestión Ambiental.

- o Alternativas de Saneamiento con Premio Internacional - Baños Ecológicos: 30 baños (año 2006)
- o Programa Cuenca recicla:

Pilas: 600.000 pilas cilíndricas

1.100 baterías de celular

200 kg. de pilas botón

80 establecimientos comerciales y más de 200 instituciones educativas que actúan como centros de reciclaje.

Aceite usado: 241.000 galones en 2007

Más de 510 establecimientos generadores de aceite usado forman parte del programa y se ha desarrollado un sistema de información geográfica para aceites usados, logrando catastrar 510 establecimientos.

- o Educación Ambiental

Programa de Educación Ambiental “Agua para Tod@s”: dirigido a escuelas de la zona urbana del cantón Cuenca. Trabaja con la filosofía de Producción más limpia, desde el año 2005 a la fecha 46 escuelas se han beneficiado de esta filosofía.

Período 2006: 2007: 8.473 niños y 457 docentes

En el mes de octubre inició la III edición del programa y se está trabajando con 20 nuevas escuelas hasta junio de 2008.

- o Programa de Educación Ambiental “Agua Vida”: dirigido a escuelas de la zona rural del cantón Cuenca. Disponen de dos aulas móviles que están equipadas con material lúdico para la educación de los niños. Se trabaja en 36 escuelas. Año lectivo 2006-2007 se capacitaron 545 niños y 20 docentes
- o Manejo comunitario de Recursos Naturales para protección de fuentes hídricas. En el años 2007: 48 comunidades, 235.000 plantas forestales, 277.900 plantas sembradas para protección de fuentes hídricas y agroforestería, 237 cursos talleres impartidos, 49 sistemas de riego parcelario implementados, se establecieron 70 lombriculturas.

Parque Nacional Cajas.

- o Visitantes al Parque Nacional El Cajas 29.141 en el 2007
- o Forestación en zonas críticas: En el 2007: 10.000 plantas sembradas
- o Cuenca educa en manejo ambiental: En el año 2007: 50 transportistas, 364 niños y 2.000 personas de escuelas, colegios, universidades y grupos organizados adicionalmente 16 profesores.
- o Guías Naturalistas del PNC y Operadoras Turísticas: En el año 2007: 63 guías naturalistas y 27 operadoras turísticas
- o Prácticas de riego – reservorio (zonas aledañas al Parque). En el 2007: 65 familias beneficiadas con riego
- o Agroforestal – Vivero Forestal (plantas y árboles forestales): En el 2007: 12.500 plantas
- o Manejo de Camélidos sudamericanos – Alpacas-. En el 2007: Hato de 30 animales Llano Largo y San Antonio de Chaucha
- o Pasacalles: En el 2007: 5 pasacalles en Quinuas, Huagrahuma, Llaviucu, Soldados y Tamarindo
- o Monitoreo Ambiental – calidad del agua -: En el 2007: 13 Sitios estratégicos e instalación de 6 dataloges en Mazán, Llaviucu, Quinuas, Burines, Osohuayco y Taitachugo.

- o Recolección de basura: En el 2007: 130 sacos de desechos sólidos anuales
- o Camélidos sudamericanos en el PNC: En el 2007: 50 Llamas reintroducidas
- o Monitoreo Ambiental – Control y vigilancia: En el 2007: 17 rutas de patrullaje y monitoreo de 102 hitos limítrofes
- o Manejo de Animales menores: En el 2007: 100 animales beneficiando a 10 familias.

Estos indicadores muestran la identificación de ETAPA con el desarrollo integral del Cantón Cuenca.

- ✚ Las actividades señaladas anteriormente reflejan claramente en el enunciado de la misión de ETAPA.
- ✚ Las proyecciones que tiene la Empresa de cara al futuro se establecen en la Visión de la Empresa, en donde se señala como objetivos principales alcanzar eficiencia a nivel de satisfacción al cliente, operativa, financiera y calidad en todos sus servicios.
- ✚ Los objetivos principales de ETAPA están enfocados hacia el crecimiento de la gama de servicios y coberturas en su área de concesión, garantizando la universalidad de los servicios hacia todos los sectores del Cantón y con una proyección social sin fines de lucro.
- ✚ Las estrategias establecidas para lograr los objetivos planteados se enfocan en acciones comerciales, de mercado, empresariales y políticas.

2.3 Propuesta “Seguros de fugas intradomiciliarias”.-

Las fugas en un sistema intradomiciliario representan el agua que fue captada, conducida, tratada, almacenada, distribuida, micromedida y facturada que finalmente se pierde o no se ha utilizado en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Ventajas

La importancia de su control es mayor, cuando ésta afecta a la economía de los hogares beneficiados con el servicio, ya que el pliego tarifario, cuya estructura pretende castigar el desperdicio, incide de manera directa en la facturación al caer los volúmenes de consumo en rangos en donde el costo por unidad de medida es el mayor.

Desventajas

Gran parte de los reclamos por valores elevados en la facturación es consecuencia de la presencia de las fugas, los cuales no se consideran favorables al cliente ya que es de responsabilidad de estos el control del sistema intradomiciliario, considerándose afectados e impotentes por solucionar su cancelación.

CAPITULO 3

LINEAMIENTOS GENERALES DEL SEGURO DE FUGAS **INTRADOMICILIARIAS**

- 3.1 Condiciones generales de la póliza.
- 3.2 Condiciones particulares.
- 3.3 Exclusiones de cobertura.
- 3.4 Prima a pagar.
- 3.5 Análisis de la factibilidad Financiera.
 - 3.5.1 Inversiones Fijas y Capital de Trabajo
 - 3.5.2 Flujo de Beneficios: Ingresos y Egresos
 - 3.5.3 Análisis del Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR)

3.1 Condiciones generales de la póliza.-

Haciendo una breve reseña histórica de los últimos cinco años se puede destacar algunos elementos que nos permite identificar la problemática que representa este fenómeno para nuestros clientes:

-  Hasta el año 2002 el control de los consumos intradomiciliarios o revisión de fugas eran atendidos de manera esporádica, se actuaba únicamente como consecuencia de un reclamo presentado por los clientes debido al incremento en el volumen consumido lo cual se hacía con personal propio.
-  Acciones implementadas a finales del mismo año, como es el corte del servicio a clientes en mora destapó la problemática, ya que gran cantidad de cuentas del servicio dejaban de cancelar cuando se incrementaban a valores impagables por consecuencia de las fugas, y permanecían por varios meses con éstas, haciéndose cada vez más difícil su cancelación.

- ✚ Los reclamos reiterados, muchos de ellos presentados ante la Defensoría del Pueblo o la que fuera la Tribuna de Consumidores que involucraba mucha dedicación de funcionarios para atenderlos, obligó a tomar algunas medidas que permitan minimizar al máximo los efectos de las inevitables fugas.
- ✚ A finales del 2002 se decide desarrollar la gestión de control del consumo intradomiciliario o revisión de fugas, mediante la contratación de profesionales con experiencia en esta actividad, con lo cual ya no se atendía únicamente a los clientes que presentaban la solicitud o reclamo sino también a aquellos que presentan una variación brusca en su volumen de consumo.
- ✚ A mediados del 2003 se desarrolla un sistema de órdenes de trabajo, en el cual se registran las diferentes acciones ejecutadas dentro del área comercial y en lo relacionado específicamente a control de fugas, ya contamos con una estadística que nos permite identificar los tipos de fugas, así como los puntos o accesorios más críticos o con mayor incidencia de fugas, etc., lo cual pretendemos desarrollar en el siguiente numeral.

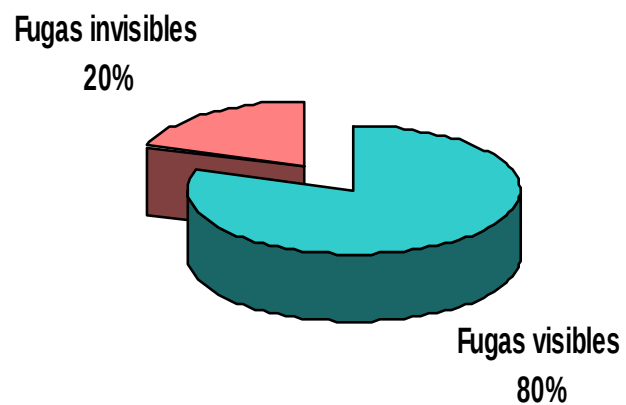
Breve Análisis Estadístico.-

Con el propósito de establecer cualquier política de actuación relacionada con el control de consumo domiciliario y control de fugas es necesario efectuar una descripción rápida de algunos indicadores:

- ✚ En los años 2006 y 2007 se han revisado un total de 2560 y 2300 predios respectivamente, que presentan incrementos bruscos en su volumen de consumo, representando el 3.75% y 3.24% de clientes que presentan ese fenómeno, lográndose entre uno y otro año una reducción en el orden del 14%.
- ✚ La duración promedio de permanencia de una fuga para el año 2006 fue de 2.5 meses y para el 2007 se reduce a 2 meses.

Entre los puntos de uso que mayor incidencia tienen en las fugas se encuentra: los inodoros con el 80%, por fallas en la calibración de las boyas o desgaste de válvulas; luego se tiene a las fugas internas con el 15%, por rotura de tuberías, fallas en los empalmes entre accesorios; y 2% en las cisternas sea por fisuras en las paredes o fallas en las válvulas de control.

FUGAS DE MAYOR INCIDENCIA



- ✚ Con relación a las categorías de consumo el 82% de clientes que tienen fuga corresponde a las residencias, luego se ubica los comerciales con el 14% y los restantes 4% corresponden a industriales, especiales y construcciones.



Incidencia económica de las fugas.

Como se mencionó ya anteriormente, las fugas intradomiciliarias afectan de manera directa sobre la economía de los hogares, éstas a su vez son una de las principales causas para la presentación de los reclamos no favorables al cliente:

- ✚ Como consecuencia de las fugas se tiene que ha existido en el año 2006, \$ 670.000 de sobrefacturación y para el año 2007 alcanza a \$480.000, los cuales han afectado directamente a los clientes.
- ✚ El incremento promedio por abonado en su planilla mensual se ubica en el 250% y en valores está de \$30 a \$105 por mes, y si decimos que para el 2006 el tiempo de duración de una fuga era de 2.5 meses el cliente fue afectado con \$190 como promedio.

- ✚ El 24% de clientes que tienen fuga se ha incrementado el valor de su planilla hasta en un 100%, para el 19% el incremento se ubica entre el 101 y 200%, el 30% se incrementa entre el 201 y 500% y para el 27% el incremento supera el 501%.
- ✚ Para el 43% de clientes el incremento mensual representa menos de \$50, para el 30% el incremento representa entre \$51 y \$100 por mes, el 15% tiene un incremento que se ubica entre los \$101 y \$200, el 9% tiene un incremento entre los \$201 y \$500 y superan los \$501 para el 3% de nuestros clientes.
- ✚ Además del valor en la planilla que genera la fuga, se debe sumar el costo por detección que: cuando se trata de fugas visibles tiene un costo de \$ 6 y si se requiere de geofonamiento este asciende a \$16.

El objeto del seguro es la protección de los clientes de ETAPA contra presencia de fugas intradomiciliarias, mediante la cancelación de los valores planillados en exceso influenciados por las fugas.

3.2 Condiciones particulares del seguro.-

- ✚ La cobertura abarca las fugas intradomiciliarias de los clientes que se encuentran dentro de la categoría Residencial.
- ✚ El seguro cubre: el costo de la detección de la fuga, el 70% del valor planillado en exceso producto de la fuga.
- ✚ El límite asegurado es hasta \$ 2000,00, valor combinado entre detección de la fuga y valor facturado por el servicio.
- ✚ El periodo de cobertura no podrá ir más allá de los dos meses facturados y dos eventos diferentes en el año.

- ✚ Se harán beneficiarios del seguro los clientes que hayan cancelado al día sus planillas durante los tres meses anteriores a la presentación del evento. Si se ha comprometido a un plan de pagos, éste deberá haber cumplido al menos igual periodo.

3.3 Exclusiones de cobertura.-

- ✚ Toda instalación que se haya violentado el sello de seguridad del medidor.
- ✚ Inspecciones, revisiones que no tenga relación con el seguro de fugas y no realizada por el personal de la Empresa
- ✚ Fugas como consecuencias directa o indirecta de: Guerra declarada o no, revoluciones, motines, huelgas, actos delictuosos.
- ✚ Los kit de reparación de los baños que tenga una vida útil mayor a los dos años.
- ✚ Las reparaciones de fugas internas, como cambios de tubería o roturas de paredes y de pisos.
- ✚ No cubrirá el seguro volúmenes registrados con posterioridad al plazo dado para la reparación.

3.4 Prima, deducible, forma de pago de la prima.-

- ✚ La prima fija mensual tendrá un costo de \$0.75.
- ✚ El deducible corresponde al 30% del valor del exceso de la planilla.
- ✚ La prima se cancelará conjuntamente con la facturas de servicio.

- ✚ La forma de pago al beneficiario se hará efectivo a él, si éste canceló la planilla de lo contrario se cubrirá parte del valor emitido conforme a las condiciones del seguro en el cual se dejará claramente establecido el monto cubierto, siendo necesario emitir una comunicación en la que se contemple la liquidación efectuada.

Procedimiento para reembolso o reclamo:

- ✚ Etapa, una vez registrada la lectura generará los listados de inconsistencias, los cuales contendrán las variaciones bruscas de consumos; el siguiente paso se procederá a generar una orden de trabajo para posteriormente verificar en campo dicha orden para determinar la causa que generó la variación.
- ✚ Luego se llenará el informe del daño efectivo encontrado para el cliente, que deberá contener las recomendaciones necesarias a fin de minimizar el riesgo de repetición del evento, dándose un plazo de 8 días para su reparación.
- ✚ Corridos el plazo, se procederá a una nueva inspección para verificar la reparación y se registrará el consumo.
- ✚ Con los registros obtenidos del consumo se procederá a una liquidación de los valores a ser cubiertos con el seguro el que deberá ser detallado en la planilla posterior al evento.
- ✚ En caso de que el cliente presente el reclamo, el procedimiento será el mismo, debiendo respetarse únicamente el plazo, que deberá ser hasta 8 días del vencimiento de la factura.
- ✚ Si el cliente canceló la factura, éste deberá entregar la original para la correspondiente devolución.
- ✚ Se deberá considerar para efectos de devolución la persona que cancela por el servicio, siendo el comprobante acreditador la factura.

- ✚ En todos los casos el reclamo del seguro deberá ser suscrito por la persona afectada.

3.5 Análisis de la factibilidad Financiera.-

Sustentación del proyecto.

En el presente numeral se pretende justificar el proyecto dentro del aspecto económico, ya que una sustentación técnica y humana se basa en los antecedentes.

- ✚ Con el valor establecido como prima \$ 0.75 por cliente en forma mensual, se pretende recaudar mensualmente por este servicio \$48.750,00 (por 65.000 clientes residenciales) y en el año 1 (siendo incremental en los demás años del proyecto) asciende a \$585.000,00.
- ✚ Si bien en el año 2007 el costo que involucró las fugas representó \$480.000, el 70% de este valor asciende a \$336.000,00.
- ✚ De acuerdo con la proyección del 2007 se tiene previsto una reducción de casos de fugas en el orden del 15% que representa una reducción en dólares facturados de 72.000,00 y el 70% de éste son \$ 50.000,00. Esta reducción no se tomará en cuenta para la elaboración de los flujos de ingresos proyectados.
- ✚ Una acción adicional que garantiza la sustentabilidad del proyecto es la reducción de permanencia de la fuga de 2 meses para el 2006 a 1.5 meses para el 2007.
- ✚ De generarse un superávit, se creará un fondo que permita cubrir ciertas cuentas impagas de clientes especiales como son asilos de ancianos, orfanatos, consumos de clientes en estado de indigencia previamente calificados por Trabajo Social de la Empresa.

3.5.1 Inversiones Fijas y Capital de Trabajo.

La inversión fija requerida para la puesta en marcha del proyecto para la fijación de un seguro de fuga intradomiciliaria en la Empresa ETAPA es de \$ 15.000,00 desglosado de la siguiente manera:

El equipamiento de la oficina que asciende a \$ 2000.00 y la adquisición de dos geófonos para la detección de fugas internas cuyo valor asciende a \$ 13.000,00.

Luego de analizar los flujos de ingresos y egresos resalta que no se necesita capital de trabajo porque los ingresos cubren un 45% la necesidad de dinero para la operación del mismo; esto se sustenta porque los ingresos por la prima se cobran desde el inicio del proyecto por lo tanto los reclamos de clientes se procederán a receptar un mes después de iniciar con el seguro.

3.5.2 Flujos de Beneficios: Ingresos y Egresos.

Los flujos de beneficios de Ingresos y Egresos denominados también Presupuesto de Ingresos y Costos o Estado de Pérdida y Ganancia nos indica, para cada uno de los años de la vida útil del proyecto (cinco años), los distintos ingresos y gastos en que incurrirá el mismo, como resultado de una gestión productiva.

3.5.2.1 Flujo de efectivo proyectado.

Con una inversión total inicial de \$ 15.000,00 y con el consiguiente movimiento de ingresos y egresos, la proyección de los flujos de caja en los que incurrirá el proyecto, como se indica en el cuadro inferior, varían en virtud del incremento de los clientes establecido para cada año.

FLUJO DE CAJA						
CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
INVERSIONES	-15000					
INGRESOS						
VALOR PRIMA		9.00	9.00	9.00	9.00	9.00
NO. DE ABONADOS		65,000.00	70,000.00	75,000.00	80,000.00	85,000.00
TOTAL INGRESO		585,000.00	630,000.00	675,000.00	720,000.00	765,000.00
COSTOS Y GASTOS						
PAGOS RECLAMOS SINIESTROS ⁽¹⁾		336,000.00	336,000.00	336,000.00	336,000.00	336,000.00
COSTO DETECCION FUGA VISIBLE ⁽²⁾		11,040.00	11,592.00	12,171.60	12,780.18	13,419.19
COSTO DETECCION FUGA INVISIBLE ⁽³⁾		7,360.00	7,728.00	8,114.40	8,520.12	8,946.13
GASTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS		48,680.00	51,114.00	53,669.70	56,353.19	59,170.85
TOTAL EGRESOS		403,080.00	406,434.00	409,955.70	413,653.49	417,536.17
FLUJO DE BENEFICIOS	-15000	181,920.00	223,566.00	265,044.30	306,346.51	347,463.83

(1) Estos valores corresponden al año 2007, el costo que involucró las fugas, representó USD\$ 480.000, el 70% de este valor asciende a US\$ 336.000 y se supone que estos valores van a permanecer durante los cinco años porque el números de abonados se van a incrementar.

(2) (3) Estos valores son correspondientes a los abonados que representa los reclamos por fugas de agua que corresponden al 80% de fugas visibles y al 20% de fugas invisibles .

3.5.2.2 Tasa de Descuento

La tasa de descuento mínima aceptable utilizada para este proyecto, ha sido fijada en un 10% que es lo que normalmente la Empresa utiliza en análisis para proyectos de igual naturaleza y riesgo.

3.5.3 Análisis del Valor Actual (VAN) y Tasa de Retorno (TIR).

Valor Actual Neto.

Concepto de VAN: El valor actual neto consiste en llevar a valor presente todos los flujos de efectivo incrementales y compararlos con la inversión inicial, descontados a una determinada tasa. (Gallagher; Andrew, 258).

El VAN es el resultado de sumar los flujos descontados en el presente y restar las inversiones iniciales, para el cálculo del mismo se ha considerado como referencia una tasa de descuento del 10%.

El VAN generado por el proyecto es de:

VAN DEL PROYECTO = \$ 974.265,30

Este criterio plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor actual neto es igual o superior a cero, donde el VAN es la diferencia entre todos los ingresos y egresos expresados en dólares.

Tasa de Interna de Retorno

Concepto de TIR: La tasa interna de retorno es la tasa de interés efectiva que da la inversión para el negocio. Es la máxima tasa que se espera que genere el nuevo proyecto. (Gallagher; Andrew, 263).

Con este indicador, se puede demostrar si la inversión para poner en práctica el proyecto, es económicamente rentable.

TIR DEL PROYECTO= 1.235%

La TIR evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por período con la cuál la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en dólares.

CAPITULO 4

CONCLUSIONES

La utilización del marco teórico fue fundamental para la elaboración del presente estudio ya que este permitió disponer de las suficientes herramientas teóricas que fueron necesarias para estructurar de la información recolectada conceptos que fueron adaptados a la realidad de la Empresa.

En este trabajo se pudieron comprobar las hipótesis que se tenía al inicio del mismo sobre la factibilidad que tendría la Empresa al ofrecer la fijación de un seguro de fuga intradomiciliaria y cuya diferenciación en la prestación de servicios consiste en que su servicio estará regido por una constante innovación y creatividad además de una permanente capacitación y especialización en las partes de los servicios que así lo requieran.

El incremento en el área de la construcción que ha experimentado el cantón Cuenca y el requerimiento del BID permite que un proyecto de este tipo pueda realizarse sin mayores complicaciones.

Los beneficios que obtendrán la Empresa y los clientes al disminuir al máximo posible el desperdicio de agua consecuencia de las fugas son:

-  Disminución de costos de captación, tratamiento y distribución del agua.
-  Aumento de cobertura del servicio sin la ampliación de obras.
-  Mejora de la imagen de ETAPA.
-  Disminución de la cartera vencida
-  Disminución del número de reclamos presentados debido a incrementos de las planillas.

Las conclusiones que más resalta están en dos ópticas diferentes, pero a la vez muy complementarias; la primera desde el punto de vista social, se asiste y satisface las necesidades de los clientes; y, el otro desde el punto de vista financiero, la Empresa tendrá réditos económicos con un VAN de \$974.265,30 y una TIR de 1.235%.

RECOMENDACIONES

Desde la perspectiva de nuestro análisis sugerimos al Gerente Comercial y Gerente General de la Empresa ETAPA iniciar el proyecto de la fijación del seguro de fuga intradomiciliaria, pues el análisis realizado demostró la viabilidad financiera de este proyecto.

Es recomendable entender varios factores ligados a este proyecto, tales como: ¿cómo se comportan los clientes ante el nuevo servicio?, las restricciones políticas que debe afrontar ante fenómenos macroeconómicos como la inflación, la recesión, etc.

Por otra parte la demanda de los clientes hoy en día es muy exigente y crece a pasos agigantados por lo que la Empresa ETAPA no debe quedarse limitada ante estas exigencias que puedan producirse en el futuro.

Se recomienda que el departamento jurídico provea de elementos jurídicos a fin de que el proyecto se sustente sobre una base legal sólida con la normativa correspondiente y la elaboración del reglamento.

A la Gerencia Comercial le corresponderá:

-  Difusión de la importancia de controlar el consumo domiciliario.
-  Educación a la población servida.
-  Tratamiento estadístico de los datos correspondientes a consumos identificando sus variaciones a fin de priorizar potenciales sistemas intradomiciliarios con fugas.

BIBLIOGRAFIA

- ✚ SAPAG CHAIN, Nassir; *Preparación y evaluación de Proyectos*; Editorial Mc. Graw Hill; Cuarta Edición; 2004
- ✚ MARIN XIMENEZ, Jose Nicolas; KETELHOHN ESCOBA, Werner; *Inversiones Estratégicas: un enfoque multidimensional*; Editorial Libre; Sexta Edición.
- ✚ THOMPSON, A. *Dirección y Administración Estratégicas: conceptos, casos y lecturas*. México, DF: Mc Graw-Hill, 1998.
- ✚ VANEGAS, Paúl; *Copiados para el Curso de Graduación Administración de Empresas*; Universidad del Azuay; 2007.
- ✚ GALLAGHER, Timothy; ANDREW, Joseph Jr., “Administración Financiera, Teoría y Práctica”, 2da ed., Edt. Pearson Educación de Colombia, 2001.



Cuenca, 14 de enero de 2008

Economista

Luis Mario Cabrera

DECANO DE LA FACULTAD DE

CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

Ciudad.-

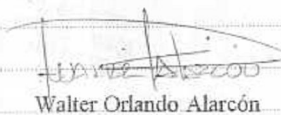
De nuestras consideraciones

Nosotros, Walter Orlando Alarcón y Juan Gabriel Ortiz, egresados de la Facultad de Administración de la Universidad del Azuay de la Escuela de Administración de Empresas, una vez cumplido con los requisitos reglamentarios exigidos por la Universidad, solicito a usted y por su digno intermedio al Consejo de Facultad se nos apruebe el diseño de monografía denominado "ANALISIS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACION DE UN SEGURO DE FUGA INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA", presentado como requisito previo a la obtención del Grado de Ingeniero Comercial.

Por la atención a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente


Juan Gabriel Ortiz R.


Walter Orlando Alarcón

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
del 993.501 al 993.500

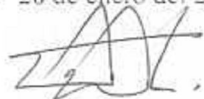
Nº

0358559

ROMEL MACHADO CLAVIJO SECRETARIO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICO .Que, El H. Consejo de Facultad en sesión del 25 de enero del 2008
conocio el informe del señor profesor de la Junta Academica de Administración de
Empresas de los señores Walter Orlando Alarcón y Juan Gabriel Ortiz y en base a
esta , aprobo la denuncia de la Monografía con el tema ANALISIS DE
FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACION DE UN SEGURO DE FUGA
INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA . y se ratifica como Director al
Economista Lennin Zuñiga Condo y como Miembro del Tribunal al Doctor
Geordano Torres Cordova las denunciante tiene un plazo maximo de noventa
dias contados a partir de la fecha de aprobación es decir hasta el 25 de Abril del 2008

Cuenca 28 de enero del 2008





Cuenca, 14 de enero de 2008

Economista

Luis Mario Cabrera

DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
Ciudad.-

De mis consideraciones

Me permito informarle que luego de haber revisado el diseño de la Monografía del Curso de Graduación de Administración de Empresas, denominado: "ANALISIS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACION DE UN SEGURO DE FUGA INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA", presentada por los Señores: Walter Orlando Alarcón y Juan Gabriel Ortiz, egresados de la Escuela de Administración, sugiero la aprobación del diseño en virtud que ha sido preparado cumpliendo los aspectos metodológicos exigidos para este trabajo.

Por la atención que se sirva dar a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

ECON. LENIN ZUÑIGA
DIRECTOR

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 333.501 al 373.500

Nº

0358557



Cuenca, 14 de enero de 2008

Economista

Luis Mario Cabrera

DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
Ciudad.-

De mis consideraciones

Me permito informarle que luego de haber revisado el diseño de la Monografía del Curso de Graduación de Administración de Empresas, denominado: "ANALISIS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACION DE UN SEGURO DE FUGA INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA", presentada por los Señores: Walter Orlando Alarcón y Juan Gabriel Ortiz, egresados de la Escuela de Administración, sugiero la aprobación del diseño en virtud que ha sido preparado cumpliendo los aspectos metodológicos exigidos para este trabajo.

Por la atención que se sirva dar a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente

MGST. VICENTE CORDOVA

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 333.501 al 373.500

Nº 0358558



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACIÓN DE UN
SEGURO DE FUGA INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA

Diseño de Monografía.

Previo a la obtención del título de:

Ingeniería Comercial.

AUTOR: Walter Orlando Alarcón.
Juan Gabriel Ortiz R.

DIRECTOR: Econ. Lenin Zúñiga.

CUENCA, ECUADOR

2008

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 363.301 al 373.301

Nº

0358560



1. TEMA

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA LA FIJACIÓN DE UN SEGURO DE FUGA INTRADOMICILIARIA EN LA EMPRESA ETAPA

2. SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA.

El contenido de este tema se encuentra ubicado dentro de la materia de Elaboración de Proyectos y está enfocado a la prestación de servicios de la empresa pública.

Entre los principales aspectos a desarrollar en esta monografía se incluirá análisis de costos, aspectos empresariales, legales, y normativas vigentes que estén directamente relacionadas con este tema.

Este tema se delimitará al área urbana-residencial de la ciudad de Cuenca basada en informaciones y datos que posee la empresa desde el año 2002 hasta el 2007, y proyectado desde el 2008 al 2012.

3. EL PROBLEMA

3.1 Planteamiento del problema.

Las fugas de agua en un sistema intradomiciliario, representan el agua que fue captada, conducida, tratada, almacenada, distribuida, micromedida y facturada y que finalmente se pierde o no se ha utilizado en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La importancia de su control es mayor cuando ésta afecta a la economía de los hogares beneficiados con el servicio, ya que el pliego tarifario, cuya estructura pretende castigar el desperdicio, incide de manera directa en la facturación al caer los volúmenes del consumo en rangos en donde el costo por unidad de medida es el mayor.

Gran parte de los reclamos por valores elevados en la facturación es consecuencia de la presencia de las fugas, los cuales no se consideran favorables al cliente ya que es de responsabilidad de estos el control del sistema intradomiciliario, considerándose

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 553.501 al 573.500

Nº

0358554

afectados e impotentes por solucionar su cancelación pues muchas de la veces, por una fuga de agua, la factura mensual por consumo se eleva en mas de 500%, lo cual hace imposible que una persona de escasos recursos económicos pueda solventar este imprevisto.

3.2 Formulación del problema.

“Los abonados de agua potable no tienen el dinero suficiente para cancelar facturas por la utilización de este servicio cuando se han presentado fugas intradomiciliarias.”

3.3 Sistematización del problema.

- Para la gente de escasos recursos económicos es imposible pagar planillas altas.
- Para ETAPA es un problema el tener muchas deudas pendientes de cobro.
- Los abonados no tienen un apoyo al momento de solucionar el problema de las fugas de agua en su domicilio.

4. OBJETIVOS.

Objetivo General

Analizar la factibilidad financiera de fijar un seguro para fugas de agua intradomiciliarias en la empresa ETAPA.

Objetivos Específicos.

- Determinar las ventajas y desventajas de esta propuesta enfocadas en las estrategias de ETAPA.
- Analizar los problemas que representan para ETAPA los problemas asociados con las fugas de agua.
- Analizar de los lineamientos generales, derivados del Seguro de fugas intradomiciliarias.

5. JUSTIFICACION.

Las razones que justifican la elaboración de la presente monografía, se basan en los siguientes aspectos:

Desde el punto de vista teórico, es importante la elaboración de esta monografía para profundizar en los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra carrera universitaria, tales como: Elaboración de Proyectos, análisis financieros, etc.

El trabajo es importante desde la óptica de la especialidad de Administración de Empresas puesto que en la propuesta de elaborar un proyecto para una empresa pública se pone en práctica varias cátedras recibidas.

Desde el punto de vista social, este trabajo se justifica por el gran beneficio que brindaría a toda la comunidad de Cuenca si este se llegara a implementar.

Para la empresa, este se justifica, pues con el presente estudio y posterior implementación, ETAPA lograría reducir su cartera vencida.

6. MARCO DE REFERENCIA

Para la elaboración de este trabajo consideramos necesario tener claros varios conceptos claves dentro de la elaboración de proyectos, tales como:

PROYECTO: un proyecto, según *Sapag Chain Nassir*, no es ni mas ni menos que la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre tantas, una necesidad humana. Cualquiera sea la idea que se pretende implementar, la inversión, la metodología o la tecnología por aplicar, ella conlleva necesariamente la búsqueda de proposiciones coherentes destinadas a resolver las necesidades de la persona humana. (Página: 1)

ESTRATEGIA: Para *José Marín X.* y *Werner Ketelhon*, Estrategia es el conjunto de decisiones importantes tomadas y ejecutadas, con el fin de lograr los objetivos de la empresa. (Página 23)

ESTUDIO FINANCIERO: *Paul Vanegas* indica que el estudio financiero es el análisis que busca demostrar que los recursos disponibles serán suficientes para cubrir los requerimientos necesarios para ejecutar el proyecto, y si este puede mantenerse en el tiempo. (Página 28)

7. METODOLOGIA.

Técnicas de recolección de información.

Análisis de documentos.

Se utilizará los documentos, previa autorización de la empresa, existentes en ETAPA que nos ayude a determinar los distintos requerimientos para este trabajo.

Se seguirá un Método Deductivo, pues este indica que: se toma como punto de partida, citas de carácter general para identificar explicaciones de carácter particular, haciéndolo completamente aplicable para nuestro caso.

8. ESQUEMA TENTATIVO

Capítulo 1: LOS PROYECTOS Y SU VINCULACIÓN CON EL CONCEPTO ESTRATEGICO.

- 1.1 Concepto de Estrategia
- 1.2 Visualización de la estrategia.
- 1.3 Formulación de estrategia.
- 1.4 Ejecución de estrategia.
- 1.5 Enfoque sistémico.
- 1.6 Clasificación de los proyectos de inversión.
- 1.7 Estudio técnico económico de la inversión.

Capítulo 2: LA EMPRESA (ETAPA)



- 2.1 Breve reseña histórica
- 2.2 Los servicios que ofrece la empresa
- 2.3 Problemas que causan las fugas de agua intradomiciliarias a la Empresa.
- 2.4 Propuesta "Seguro de fugas intradomiciliarias": ventajas y desventajas.

Capítulo 3: LINEAMIENTOS GENERALES DEL SEGURO DE FUGAS INTRADOMICILIARIAS

- 3.1 Condiciones generales de la póliza.
- 3.2 Condiciones particulares.
- 3.3 Exclusiones de cobertura.
- 3.4 Prima a pagar.
- 3.5 Análisis de la factibilidad Financiera.
 - 3.5.1 Inversiones Fijas y Capital de Trabajo
 - 3.5.2 Flujo de Beneficios: Ingresos y Egresos
 - 3.5.3 Análisis del Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR)

Capítulo 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9. BIBLIOGRAFIA

- *SAPAG CHAIN, Nassir; Preparación y evaluación de Proyectos; Editorial Mc. Graw Hill; Cuarta Edición; 2004*
- *MARIN XIMENEZ, Jose Nicolas; KETELHOHN ESCOBA, Werner; Inversiones Estratégicas: un enfoque multidimensional; Editorial Libre; Sexta Edición.*
- *THOMPSON, A. Dirección y Administración Estratégicas: conceptos, casos y lecturas. México, DF: Mc Graw-Hill, 1998.*
- *VANEGAS, Paúl; Copiados para el Curso de Graduación Administración de Empresas; Universidad del Azuay; 2007*

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 333.501 al 473.500

Nº

0358556