



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la obtención del
Grado Académico de Magíster en Contabilidad y
Auditoría.

TEMA

GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANTA MARÍA DEL
TOACHI, AÑO 2021

AUTORA

CPA. DAYSI CAROLINA CAMPOVERDE PONCE

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, Ph.D

Quevedo - Ecuador

2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de investigación previa la obtención del
Grado Académico de Magíster en Contabilidad y
Auditoría.

TEMA

GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANTA MARÍA DEL
TOACHI, AÑO 2021

AUTORA

CPA. DAYSI CAROLINA CAMPOVERDE PONCE

DIRECTORA

ING. MARIELA ANDRADE ARIAS, PhD.

Quevedo - Ecuador

2024

CERTIFICACIÓN

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D en calidad de Directora del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la **CPA. DAYSI CAROLINA CAMPOVERDE PONCE**, autor del perfil de investigación titulado **“GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SANTA MARÍA DEL TOACHI. AÑO 2021”**; ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, diciembre del 2024



Firmado electrónicamente por:
**MARIELA SUSANA
ANDRADE ARIAS**

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D

DIRECTORA

AUTORÍA

Los resultados expuestos en el presente documento son de exclusividad de la autora por ello extendiendo el presente proyecto de investigación a Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por su intermedio a la Facultad de Posgrado para que sea utilizado como material de consulta académica para próximas investigaciones.

Quevedo, diciembre del 2024



C.P.A. Campoverde Ponce Daysi Carolina

C.C. 172694221-0

DEDICATORIA

A Dios por haberme acompañado y guiado en mi camino, por estar siempre conmigo, siendo mi fortaleza en los momentos difíciles y brindarme aprendizajes y experiencias.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, quienes han sido pilares fundamentales en mi vida, depositando toda su confianza en cada una de mis decisiones, sin dudar en mi capacidad.

A mi esposo por estar presente en cada momento y dándome palabras de aliento para culminar esta meta.

A mis hijos por su apoyo, comprensión, tolerancia e infinita paciencia por comprender que estaba realizando un proyecto, el cual en un futuro se obtendrá su recompensa.

A mis amistades por estar siempre presente, dándome ánimos y palabras de aliento para concluir esta meta.

Daysi Campoverde

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por brindarme salud, vida e inteligencia para culminar este proyecto tan anhelado, ya que, sin él, no soy nada.

A mis padres por su comprensión y consejos brindados para cumplir la meta de obtener mi título de cuarto nivel.

A la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por haberme brindado la oportunidad de continuar con mi formación académica.

Agradezco a mis docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por proporcionarme de sus conocimientos y contribuir con sus experiencias a mi desarrollo profesional.

A mi directora la Dra. Mariela Andrade, por su guía, paciencia y por su total ayuda constante en este proyecto. Gracias por todo.

A la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, por darme la oportunidad de realizar mi investigación y por la confianza que depositaron en mí.

Daysi Campoverde

PRÓLOGO

En la actualidad, la gestión financiera eficiente es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya sea pública o privada. La administración de las cuentas por cobrar es un aspecto crucial de la gestión financiera, ya que permite a las organizaciones mantener un flujo de caja estable y cumplir con sus obligaciones financieras.

En el caso de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, la gestión financiera eficiente es especialmente importante debido a la naturaleza esencial de los servicios que presta. La organización debe asegurarse de que las cuentas por cobrar se administren de manera efectiva para garantizar la sostenibilidad financiera y la continuidad de los servicios.

Este estudio analiza la gestión financiera y su incidencia en la administración de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, año 2022. Se examinan los procesos y procedimientos actuales de gestión financiera y se identifican áreas de mejora para optimizar la administración de las cuentas por cobrar.

En el capítulo I Marco contextual de la investigación, la autora puso en evidencia la problemática del trabajo investigativo.

En el capítulo II Marco teórico de la investigación, se recabó mediante la indagación en libros, artículos, páginas web, investigaciones recientes, etc., la información pertinente para el desarrollo del proyecto.

En el capítulo III Metodología de la investigación, la investigadora aplicó técnicas e instrumentos que sirvieron de herramientas para la construcción sistemática en el diseño de la base de ideas en esta investigación.

En el capítulo IV Resultados y discusión, describe detalladamente los resultados obtenidos en el trabajo investigativo, los cuales reflejan el análisis, la interpretación y discusión por cada objetivo planteado.

En el capítulo V Conclusiones y recomendaciones, se determinó de manera clara y concisa las interpretaciones y sugerencias, demostrando la solución del problema.



C.P.A. Letty A. Velasco Ortiz, M.Sc.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la gestión financiera de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, del cantón Santo Domingo. La gestión financiera es una herramienta, en la cual se puede controlar y supervisar los ingresos y egresos de la organización, en esta organización se puede observar el elevado número de usuarios pendientes de pago por el servicio ofrecido, la falta de personal capacitado para llevar el control de las recaudaciones y el pago tardío por los servicios ofrecidos afecta a la correcta toma de decisiones. El universo de la investigación fueron las cuentas por cobrar, donde se realizó una revisión de estas cuentas, en la organización existe una deficiencia, ya que, las cuentas por cobrar no están registradas en un sistema contable, si no, en hojas físicas por lo cual es difícil conocer el valor que adeudan a la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi. Se realizó entrevistas al Personal Administrativo para conocer las falencias que tiene en tema contable; y encuestas a los usuarios. Se revisaron los documentos donde se llevaba el control de los pagos.

Palabras clave: Finanzas, Gestión de Cobranzas., Cartera, Administración, Contabilidad

ABSTRACT

The objective of this investigation is to evaluate financial management and its impact on the accounts receivable of the Santa Maria del Toachi Drinking Water and Sewerage Board, of the Santo Domingo canton. Financial management is a tool in which you can control and supervise the income and expenses of the organization. In this organization you can observe the high number of partners pending payment for the service offered, the lack of trained personnel to carry out the Control of collections and late payment for services offered affects correct decision-making. The universe of the investigation was the accounts receivable, where a review of these accounts was carried out, in the organization there is a deficiency, since the accounts receivable are not recorded in an accounting system, but in physical sheets so which is difficult to know the value they owe to the Santa Maria del Toachi Drinking Water and Sewerage Board. Interviews were carried out with Administrative Personnel to find out the shortcomings they have in accounting matters; and member surveys. The documents where control of payments was kept were reviewed.

Keyword: Financial. Collection Management. Briefcase. Administration. Accounting.

ÍNDICE

	Pág.
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE	xi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Problema General	4
1.3.2 Problemas Derivados.	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 JUSTIFICACIÓN	5
CAPITULO II	7
MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8

2.1.1	Gestión Financiera	8
2.1.2	Estados Financieros	8
2.1.3	Contabilidad	9
2.1.4	Indicadores Financieros	10
2.1.5	Cuentas por cobrar	11
2.1.6	Rotación de cuentas por cobrar	11
2.1.7	Gestión de cobranza.....	11
2.1.8	Cartera Vencida	12
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
2.2.1.	Importancia de la Gestión Financiera.	13
2.2.2	Alcance de la Gestión Financiera	14
2.2.3	Objetivos de la Gestión Financiera	14
2.2.4	Gestión de las Cuentas por Cobrar	15
2.2.5	Importancia de la gestión de cobranza	16
2.2.6	Tipos de gestión de cobranza.....	16
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
2.3.1.	Constitución Política del Ecuador (2008), establece:	17
2.3.2	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua 18	
2.3.3	Reglamento Ley Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua . 23	
2.3.4	Servicio de Rentas Internas	25
2.3.5	Reglamento para la Aplicación de la Ley De Régimen Tributario Interno26	
2.3.6	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI	27
2.3.7	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....	28
2.3.8	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	31
	CAPITULO III.	32
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	33

3.1.1.	Investigación Documental	33
3.1.2	Investigación de campo	33
3.1.3	Investigación descriptiva	33
3.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
3.2.1	Método inductivo	33
3.2.2	Método deductivo	34
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.1	Población y Muestra	34
3.3.2	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEORICO	37
3.4.1	Fuentes secundarias	37
3.5	FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
3.5.1	Fuentes Primarias	38
3.6	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	38
3.6.1	Procesamiento de datos	38
3.6.2	Análisis de la información.	38
	CAPITULO IV.	39
	RESULTADOS	39
4.1.	Análisis de los registros de recaudación y cartera vencida en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, año 2022.	40
4.1.1	Discusión de los resultados del objetivo 1	52
4.2.	Identificación del tiempo de morosidad de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, año 2022.	53
4.2.1	Discusión de los resultados del objetivo 2	54
4.3.	Implementación de un modelo de control para las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, año 2022.	54
4.3.1	Discusión de los resultados del objetivo 3	61

CAPITULO V.	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1 Conclusiones	63
5.2 Recomendaciones	64
ANEXOS	65
Anexo 1: Certificado de análisis COMPILATIO	65
Anexo 2: Solicitud de autorización para elaboración del proyecto	66
Anexo 3: Aceptación de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi	67
Anexo 4: Formato de entrevista	68
Anexo 5: Formato de encuesta	69
Anexo 6: Tarjeta de cliente	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Población Junta de Agua y Alcantarillado Santa María del Toachi	53
Tabla 2 Entrevista Presidente, Tesorero y Recaudadora	58
Tabla 3 Servicios ofertados en la organización	60
Tabla 4 Servicios empleados	61
Tabla 5 Eficiencia del servicio.....	62
Tabla 6 Nivel de satisfacción.....	63
Tabla 7 Pago consumo	64
Tabla 8 Base consumo	65
Tabla 9 Obligaciones usuarios	66
Tabla 10 Corte del servicio.....	67
Tabla 11 Pago consumo del servicio	68
Tabla 12 Interés por mora.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Servicios ofertados en la organización	42
Figura 2 Servicios empleados	43
Figura 3 Eficiencia del servicio	44
Figura 4 Nivel de satisfacción	45
Figura 5 Pago consumo	46
Figura 6 Base de consumo	47
Figura 7 Obligaciones usuarios	48
Figura 8 Corte del servicio	49
Figura 9 Pago consumo del servicio	50
Figura 10 Interés por mora	51

INTRODUCCIÓN

El líquido vital agua potable, al agua que se puede utilizar para consumirla de manera segura, a nivel mundial. Cada país cuenta con su organismo para la distribución de agua potable, aunque todavía existen comunidades que no cuentan con el líquido vital. A nivel mundial el 0.007% es agua potable, en el 2022 aproximadamente 2.000 millones de personas carecen del acceso al líquido vital. Entre los países que tiene un alto consumo de agua se encuentran Estados Unidos con 575, Australia 493, Italia 386, Japón 374, México 366, España 366, Noruega 301; litros consumidos diarios per cápita.

En Ecuador existen 565 sistemas de tratamiento de agua las cuales están distribuidas en 204 municipios, en 1965 se creó el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), donde una de sus funciones era brindar asesoría técnica, establecer normas. En 1992 dejó de existir el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), las funciones que realizaba este organismo los trasladaron a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico (hoy Subsecretaría de Servicios de Agua Potable y Saneamiento). En el año 2021 a nivel nacional se distribuyó 125.1 millones metros cúbicos al mes de agua potable.

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, es una organización sin fines de lucro, que oferta el servicio a los habitantes de la Parroquia de Santa María del Toachi, que se encuentra ubicado en la Lotización La Florida en la Av. Primeros Colonos, en esta organización se puede observar que no llevan un adecuado control de las cuentas por cobrar, además no cuentan con estados financieros, lo cual dificulta la operatividad del efectivo.

La finalidad de la presente investigación es evaluar la gestión financiera y su incidencia en las cuentas por cobrar en el año 2022, el estudio está conformado por 5 capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación, el mismo que contiene la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general y derivados, delimitación del problema, objetivo general, objetivos específicos y justificación.

Capítulo II.- Contiene marco teórico de la investigación, integrada por la fundamentación conceptual, teórica y legal de la investigación.

Capítulo III.- Comprende la metodología de la investigación, la cual abarca tipo y métodos utilizados en la investigación, población y muestra, elaboración del marco teórico, instrumento de investigación, recolección de la información.

Capítulo IV.- Resultados y Discusión, se evidenció los resultados obtenidos en la investigación entrelazados con cada uno de los objetivos.

Capítulo V.- Expresa las Conclusiones y Recomendaciones de la investigación.

También se cuenta con las referencias bibliografía y anexos, los cuales respaldan la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra recompensa se encuentra

En el esfuerzo y no en el resultado

Un esfuerzo total. Es una victoria completa.

Mahatma Gandhi.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente proyecto investigativo fue realizado en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, cantón Santo Domingo, organizada territorialmente en siete parroquias urbanas y siete parroquias rurales. La presente investigación se realizó en la Parroquia Santa María del Toachi, Av. Primeros Colonos y Calle J, con número de RUC 2390021693001, representada legalmente por el ingeniero Jumbo Enríquez Luis Alfredo.

En Ecuador las Juntas de Agua Potable y Alcantarillado son organizaciones sin fines de lucro las cuales tienen como finalidad brindar el servicio de agua potable o entubada a la comunidad, conexiones de medidores. La creación de estas organizaciones se da por las solicitudes y necesidades que existe en las diferentes comunidades, en donde deben ser presentadas a las autoridades competentes. Estas organizaciones son muy importantes en las zonas rurales, ya que, se encargan de distribuir el líquido vital para satisfacer tanto las necesidades humanas como las productivas.

La Parroquia Santa María del Toachi cuenta con una de estas organizaciones, en donde brinda el servicio de distribución del líquido vital al centro de la parroquia y los recintos de la zona alta. La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, cuenta con escaso apoyo del Estado, por lo cual, es difícil administrar los recursos que obtienen al distribuir el servicio de agua. La falta de capacitación, personal profesional en contabilidad y el inadecuado manejo de los ingresos y las cuentas por cobrar, estados financieros, análisis financiero y todo lo referente a contabilidad, esto impide el desarrollo de la Junta de Agua de toda su comunidad, ya que, es difícil identificar si la organización tiene un déficit en la confiabilidad, liquidez y rentabilidad.

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, se dedica a la captación de agua de ríos, lagos, pozos, lluvia, etc.; purificación de agua para su distribución; tratamiento de agua para uso industrial y otros usos; distribución de agua por

medio de tuberías, camiones (tanqueros) u otros medios, a usuarios residenciales, comerciales, industrias y de otro tipo.

En la actualidad se observan debilidades en la recaudación por los servicios que ofertan, manejo de los rubros presupuestarios, tienen los registros contables en documentación física, por lo cual, la información financiera es deficiente para transparentar los movimiento financieros que se realizan, comprobantes de egresos sin firmas de autorización, inexistencia de patrimonio, inadecuado registro de las de cuenta por pagar y cobrar, por lo cual se considera que existe incumplimientos en las obligaciones tributarias, se estima la ineficiente normativa interna aplicada para la recuperación de la cartera vencida.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

A las Juntas de Agua Potable y Alcantarillado les rige el Reglamento Ley Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, la cual, es la encargada de regular el uso correcto del agua y las diferentes fases que debe pasar para el consumo humano, de esta manera, garantiza los derechos humanos y de la naturaleza.

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi es una institución que brinda el servicio de agua para el consumo humano e instalaciones de medidores. Esta organización fue creada como sociedad obligada a llevar contabilidad, la empresa fue creada aproximadamente hace 15 años con la finalidad de cubrir la necesidad de la comunidad.

Basándose en una evaluación previa, se observó la problemática actual que tiene la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, en la que se identificó que carece de registro contables, estados financieros, sistema contable, conciliaciones bancarias, cartera vencida. También se observa la inadecuada gestión de recuperación de la cartera vencida, ausencia de registros contables en el momento en el cual ocurren las transacciones,

baja información financiera que dispone esta organización, afectando a la toma de decisiones, ya que, se desconoce la situación económica de la organización.

El déficit conocimiento sobre las políticas de cobranza afectan al desarrollo de la organización, ya que, la inexistencia de utilización de métodos adecuados de cobranza impide el cálculo de la eficiencia y eficacia de la recuperación de la cartera vencida que tiene la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi.

Por ende, se desconoce el valor de las cuentas por cobrar, afectado al presupuesto de esta organización, por esta razón dificulta cumplir a cabalidad los objetivos y metas propuestos por los dirigentes electos.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide de la gestión financiera en la administración de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, año 2021?

1.3.2 Problemas Derivados.

¿De qué manera la inadecuada recaudación incide con el presupuesto Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi?

¿Cómo la débil aplicabilidad de las normativas afecta al manejo interno de recaudación?

¿De qué manera la tecnología contribuye al registro contable para la precisión de la información financiera?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **CAMPO:** Ciencias sociales, periodismo, información y derecho
- **AREA:** Ciencias Sociales y del comportamiento

- **LINEA:** Administración y finanzas
- **LUGAR:** Cantón Santo Domingo
- **TIEMPO:** De enero a diciembre 2021

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la incidencia de la gestión financiera en la administración de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, año 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar los registros de recaudación y cartera vencida utilizados en en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi
- Establecer los niveles de morosidad en el manejo de las cuentas por cobrar
- Determinar los procedimientos administrativos para aplicarlos en la gestión de las cuentas por cobrar.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación permitió conocer sobre la situación financiera de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, que mediante herramientas de gestión se logró analizar la situación actual de la organización.

Santa María del Toachi, es una parroquia considerada la más lejana del casco urbano. Con una distancia de 64 km, con una superficie de 35400,74 hectáreas. La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, esta organización brinda el servicio de distribuir el líquido vital a 552 usuarios, la cual es muy pocos usuarios comparados con el total de habitantes que pertenecen a la parroquia.

El análisis que se realizó en la presente investigación, sirvió de ayuda al personal administrativo, ya que, podrán tomar decisiones que favorezcan a la recuperación de valores adeudados, de la misma manera dar a conocer a los usuarios su apoyo con la cancelación a tiempo del servicio brindado.

Se justifica la presente investigación a fin de mejorar la situación financiera y económica de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, a partir de la adecuada aplicación de la gestión financiera.

CAPITULO II

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein.

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión Financiera

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero de las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera genera por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo (Córdoba Padilla, 2012).

Según Gutiérrez Gordillo (2021) La gestión financiera es una parte más dentro de la administración de la empresa. Esto supone que debe estar coordinada y en completa unión con otras facetas de la administración, como la contabilidad y la facturación. (pág. 7)

2.1.2 Estados Financieros

Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera; son la presentación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido. Su propósito general es proveer información de una entidad acerca de la posición financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de la toma de decisiones económicas. (Román Fuentes , 2017)

El objetivo de los estados financieros es el de proveer información acerca de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos de una entidad, que sea útil para los usuarios de los estados financieros para evaluar respectiva de ingresos futuros de efectivo netos a la

entidad y evaluar el manejo de los recursos de la entidad por parte de la gerencia. (Chong León , Chávez Passano , Quevedo Alejos , & Bravo Tantaleán , 2019)

2.1.3 Contabilidad

La contabilidad se define como la ciencia, la técnica y el arte de reconocer, valorar, presentar y analizar las operaciones económicas y financiera que realiza una empresa durante un periodo determinado, con el fin de conocer los resultados obtenidos y estructurar los estados financieros que servirán de base para la toma de decisiones gerenciales.

Dentro de los objetivos generales de la contabilidad se encuentra:

- Llevar el registro sistematizado de todos los hechos económicos a partir del reconocimiento, la valoración y la presentación de éstos, utilizando el proceso contable.
- Determinar los resultados económicos operativos e integrales obtenidos durante un ejercicio económico, identificando de manera clasificada los ingresos. Los gastos y los costos.
- Establecer la situación financiera y patrimonial de la empresa en un momento dado, gracias a la medición de los activos y pasivos empresariales.
- Informar sobre el flujo del efectivo y la repercusión en su posición financiera.
- Analizar e interpretar la situación económica – financiera, a partir de la cual se obtendrán indicadores que midan las fortalezas y debilidades de la empresa.
- Identificar las alternativas de decisión gerencial viables que le permitirán afrontar problemas y aprovechar oportunidades.
- Optimizar la utilización de los recursos financieros de la empresa a través del control permanentes de las actividades mercantiles y el impacto que ellas se derivan. (Zapata Sánchez , 2017, pág. 21)

Podemos definir la contabilidad como ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio (= estática contable), así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio (= dinámica contable). (Omeñaca García , 2017, pág. 21)

2.1.4 Indicadores Financieros

Estos indicadores son una técnica de análisis e interpretación de estados financieros donde se realizan operaciones aritméticas en las cuales se comparan cifras de reportes con resultados históricos como el Estado de Posición Financiera o popularmente llamado Balance , el Estado de Resultado Integral y el de Flujos de Efectivo, relacionando diversos rubros y cantidades con la finalidad de obtener una cifra determinada que comparada con las obtenidas de periodos anteriores del mismo establecimiento o con empresas del mismo tamaño o mismo giro, nos permitirá saber cómo se encuentra nuestra empresa en lo que respecta al sector que analiza dicho indicador (Mil Ortiz, 2021).

Clasificados dentro del análisis vertical aparecen los ratios financieras o razones financieras, de los que se ha dicho pueden descubrir los secretos más profundos de una empresa o que de ellos se desprenden decisiones administrativas fundamentales para una buena marcha de un ente económico. (Estupiñán Gaitán , Análisis Financiero y de Gestión , 2020)

2.1.5 Cuentas por cobrar

Estas representan derechos exigibles provenientes de ventas, servicios prestados, préstamos, anticipos otorgados o cualquier otro concepto análogo no documentado con títulos de crédito; por tanto, también hay que analizarlas y mostrarlas por los conceptos que

los motivaron: clientes, compañías afiliadas, empleados, etc. Debe separarse las que provengan de las ventas de las que no tengan ese origen. (Moreno Fernández , 2018)

Según Herz Ghersi (2018), las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán. (pág. 145)

2.1.6 Rotación de cuentas por cobrar

La rotación de cuentas por cobrar mide el margen o la duración posible de los préstamos que una empresa concede a sus usuarios y, a su vez, permitiendo la evaluación de las políticas de préstamo y cobro utilizadas. Asimismo, se revalida que dicha rotación representa la liquidez de las cuentas por cobrar, que refleja la tasa de reembolso del préstamo. (Carriel García, 2020)

2.1.7 Gestión de cobranza

Según los fundamentos de la administración, Robles (2012), define como un conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes que no cumplen en pagar por la que se les denomina morosos; al recuperar la cartera se logrará que los activos exigibles lleguen a convertirse en activos líquidos. Asimismo, es importante cuidar del cliente para que tenga interés y disposición para futuras negociaciones. Por otro lado, Pacheco (2012) indica que son procesos para una adecuada cobranza al vencimiento de los créditos, dichos procedimientos y políticas deben ser eficientes, la que se verá evidenciado en el nivel de gastos por cuentas incobrables. Asimismo, Sala (2015) indica que el objetivo de la gestión de cobranza es de crear una relación comercial con los clientes, de tal

manera estos se mantengan al día en el pago aprovechando la ventaja de los productos (Díaz & Flores Enríquez, 2019).

2.1.8 Cartera Vencida

“En el ámbito crediticio el riesgo nace para el acreedor del haber confiado al cliente la disponibilidad de un determinado bien con un valor a precio estimado”. Originalmente el riesgo se le asocio con la palabra incertidumbre, puesto que las acciones dan futuro no pueden ser medibles por esta razón en los tres conceptos anteriores la incertidumbre está inmersa en ellos. Si al concepto del crédito se le asocio el término confianza en el caso del riesgo crediticio se le asocia a la palabra incertidumbre. Pero técnicamente el riesgo crediticio tiene que ver con los acontecimientos económicos, políticos, sociales, psicológicos, morales etc., desarrollados en el medio y que algunos de ellos afectan indistintamente al ámbito en que la actividad comercial se desarrolla, y por ende a los actores que actúan en el proceso al cual llamaremos factores. El riesgo es inherente y marcha paralela al otorgamiento del crédito y no solo prevalece al otorgarlo, sino a lo largo del proceso de cobranza, hasta su liquidación total. Por lo tanto, cuando se quiera implementar un sistema de crédito es necesario evaluar la velocidad de alcance de la organización en cuanto a tener la capacidad para evaluar el riesgo como una variable importante a su gestión. El paso siguiente es determinar cómo se puede calificar un riesgo, pero antes analizaremos superficialmente las variables del riesgo (Moreira Villavicencio & Navas Bayona , 2022).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Importancia de la Gestión Financiera.

La importancia de la gestión financiera radica en la identificación de los aspectos financieros, tales como: la planificación estratégica con base a los análisis financieros, indicadores financieros como el punto de equilibrio, el tiempo de recuperación, el VAN y la TIR, además los pronósticos de ventas y la de gastos; y los aspectos económicos como la reducción del costo de capital, aumento de los ingresos y, por último, la reducción de los costos de operación de la empresa, los cuales demuestran las condiciones en que opera la empresa con base al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones al gestor financiero (Fajardo Ortiz & Soto González, 2018).

La proposición de este trabajo remarca la importancia de la gestión financiera en las organizaciones. Se formula y desarrolla el planteamiento de un modelo con un enfoque integral, sistémico y que conlleve a coadyuvar al proceso de toma de decisiones. El objetivo es hacer que la organización se maneje con eficiencia y eficacia. Se trata de propiciar un manejo técnico, humano y transparente en el proceso tan delicado de la administración y la asignación de los recursos financieros en las organizaciones productoras de bienes y/o servicios. El modelo plantea el desarrollo de tres fases secuenciales y lógicas: planificación, ejecución y análisis y una última fase referida al control y la decisión. (Terrazas Pastor , Modelo de Gestión Financiera para una Organización, 2009)

2.2.2 Alcance de la Gestión Financiera

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo en una institución de servicios con

cierto carácter social, la meta se constituye en lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común (Terrazas Pastor, 2009).

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo, en una institución de servicios con cierto carácter social, la meta se constituye en lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común. (Terrazas Pastor, 2009, pág. 56)

2.2.3 Objetivos de la Gestión Financiera

El objetivo esencial de la gestión financiera dentro de las entidades, es la maximización de la riqueza organizacional como efecto de la sinergia de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto se da por la consecuencia de la optimización de las decisiones, tales como las de administración, inversión, financiación y dividendos.

A continuación, se describe los objetivos más importantes de la gestión financiera:

- **Maximización de la Riqueza de los Accionistas:** Es el principal objetivo de la gestión financiera, debido a que todas acciones son enfocadas en obtener un rendimiento integral de la empresa, mediante la inversión a largo plazo en todas las áreas estratégicas de la organización, tales como excelencia en el talento humano, sistematización de los procesos, calidad en atención al usuario, producción de excelencia y control de costos adecuados, información financiera

que cumpla la normativa contable con su respectivo análisis financiero. Todos estos factores coordinados armónicamente, generan el incremento de las ganancias por cada acción, es decir el indicador utilidad por acción ordinaria; y una óptima posición financiera influye en una imagen corporativa saludable, lo cual maximiza la riqueza económica de la empresa y, por ende, de los accionistas.

- **Maximización de Utilidades de la Empresa:** Es un objetivo de corto y mediano plazo, en la cual los administradores de las organizaciones se enfocan en obtener mayores rendimientos en lapso de tiempo menor a un año. Lograr este objetivo por parte de la empresa, en muchas circunstancias se contraponen a una visión futurista o de largo plazo, debido al enfoque de los empresarios, de requerir que sus inversiones retornen lo más pronto posible; al orientarse, tan solo en la obtención de utilidades rápidas, se pueden generar en el tiempo consecuencias negativas, que afectan el desarrollo de forma integral de la empresa, al no haber reinvertido las utilidades en mejorar la imagen corporativa de la misma. En síntesis, aquí prima como indicador las ganancias en relación a las ventas y activos; sin preocuparse de la excelencia en los procesos administrativos y la oferta de un producto o servicio que prevalezca a través del tiempo. (Fajardo Ortiz & Soto González, *Gestión Financiera Empresarial*, 2018)

2.2.4 Indicadores Financieros

El beneficio de la aplicación de los indicadores en la empresa es el conocimiento de la realidad financiera que involucra el estudio final de las operaciones y como resultado facilitara estimaciones y predicciones del funcionamiento futuro ya sea para mejorar o corregir. En recopilación de información y concordancia de los autores se citan cuatro categorías de indicadores financieros propuesto principalmente por Lev en 1974 acorde a las operaciones de la empresa y además con el sustento de la definición ya predetermina de la Superintendencia de compañías. (Macías Loor & Delgado Suárez, 2023)

2.2.5 Gestión de las Cuentas por Cobrar

El saldo de las cuentas por cobrar o saldo de clientes representa la cifra que éstos deben a la empresa y deviene del crédito concedido por ésta a dichos compradores. Por tanto,

es el crédito que otorga a sus clientes y por el que ha de soportar un riesgo. (Haro de Rosario & Rosario Diaz, 2017, pág. 28)

Una de las actividades fundamentales dentro de la gestión del capital circulante es la gestión de las cuentas a cobrar o más, correctamente, la gestión de los deudores comerciales y otras cuentas a cobrar. Los saldos de clientes y deudores son los que permiten una gestión cierta, mientras que los saldos con las administraciones o los saldos con el personal y con los accionistas tienen una gestión mucho más limitada y tienen una importancia cuantitativa, generalmente, menor. (Berón, 2020)

2.2.6 Importancia de la gestión de cobranza

La economía capitalista está basada en la acumulación y parte consustancial de esto es la financiación, por tanto, todo sabio empresario recurre a este mecanismo para mejorar la acumulación con la mayor rapidez posible. El financiamiento genera el crédito, que puede volverse en contra del espíritu emprendedor si no se tiene apropiadas políticas de conversión en efectivo, en este proceder reside su importancia de gestión.

2.2.7 Tipos de gestión de cobranza

Gomez (2012) indica que las etapas de gestión de cobro son las siguientes:

- **Primero. Preventiva:** La empresa efectuará con anterioridad a la fecha de vencimiento la gestión, con la finalidad de recordar la fecha de vencimiento del próximo pago.
- **Segundo. Administrativa:** Los asesores encargados de la cartera realizan las gestiones desde el primer día de mora, para recuperar el capital e interés generados por el crédito otorgado.

- Tercero. Pre jurídico: Con la finalidad de recuperar la cartera en mora, es decir la deuda de los clientes, la empresa realiza la actividad o contrata a terceros que están autorizados por la Caja para recuperar la cartera en mora.
- Cuarto. Judicial: Se realiza al no lograrse la recuperación de la cartera, la empresa empieza las cobranzas judiciales mediante abogados internos, los que son cubiertos por el cliente moroso (Díaz & Flores Enríquez, 2019).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución Política del Ecuador (2008), establece:

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 66, numeral 2.- El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias.

Art. 412.- La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque ecosistémico.

2.3.2 Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua

Art. 12.- Protección, recuperación y conservación de fuentes.- El Estado, los sistemas comunitarios, juntas de agua potable y juntas de riego, los consumidores y usuarios, son corresponsables en la protección, recuperación y conservación de las fuentes de agua y del manejo de páramos así como la participación en el uso y administración de las fuentes de aguas que se hallen en sus tierras, sin perjuicio de las competencias generales de la Autoridad Única del Agua de acuerdo con lo previsto en la Constitución y en esta Ley.

Art. 15.- Sistema nacional estratégico del agua. Créase el sistema nacional estratégico del agua, que constituye el conjunto de procesos, entidades e instrumentos que permiten la interacción de los diferentes actores, sociales e institucionales para organizar y coordinar la gestión integral e integrada de los recursos hídricos.

El sistema nacional estratégico del agua estará conformado por:

1. La Autoridad Única del Agua quien la dirige;
2. El Consejo Intercultural y Plurinacional del Agua;
3. Las instituciones de la Función Ejecutiva que cumplan competencias vinculadas a la gestión integral de los recursos hídricos;
4. La Agencia de Regulación y Control del Agua, adscrita a la Autoridad Única del Agua;
5. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y,
6. Los Consejos de cuenca

Art. 18.- Las competencias son:

- a) Dirigir el Sistema Nacional Estratégico del Agua;

- b) Ejercer la rectoría y ejecutar las políticas públicas relativas a la gestión integral e integrada de los recursos hídricos; y, dar seguimiento a su cumplimiento;
- c) Coordinar con la autoridad ambiental nacional y la autoridad sanitaria nacional la formulación de las políticas sobre calidad del agua y control de la contaminación de las aguas;
- d) Elaborar el Plan Nacional de Recursos Hídricos y los planes de gestión integral e integrada de recursos hídricos por cuenca hidrográfica; y, aprobar la planificación hídrica nacional;
- e) Establecer y delimitar las zonas y áreas de protección hídrica;
- f) Definir la delimitación administrativa de las unidades hidrográficas;
- g) Otorgar las autorizaciones para todos los usos, aprovechamientos del agua;
- h) Otorgar las autorizaciones para el cambio de uso o aprovechamiento del agua y las renovaciones de autorización cuando hubiere lugar;
- i) Otorgar personería jurídica a las juntas administradoras de agua potable y a las Juntas de Riego y drenaje;
- j) Mantener y actualizar el registro público del agua;
- k) Declarar de interés público la información sobre la disponibilidad de aguas superficiales, subterráneas y atmosféricas;
- l) Establecer mecanismos de coordinación y complementariedad con los Gobiernos Autónomos Descentralizados en lo referente a la prestación de servicios públicos de riego y drenaje, agua potable, alcantarillado, saneamiento, depuración de aguas residuales y otros que establezca la ley;
- m) Emitir informe técnico de viabilidad para la ejecución de los proyectos de agua potable, saneamiento, riego y drenaje;

- n) Conocer y resolver sobre las apelaciones y otros recursos que se interpongan respecto de las resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control;
- o) Asegurar la protección, conservación, manejo integrado y aprovechamiento sustentable de las reservas de aguas superficiales y subterráneas;
- p) Establecer los parámetros generales, en base a estudios técnicos y actuariales, para la fijación de las tarifas por la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento, riego y drenaje, y fijar los montos de las tarifas de las autorizaciones de uso y aprovechamiento productivo del agua, en los casos determinados en esta Ley;
- q) Ejercer la jurisdicción coactiva en todos los casos de su competencia;
- r) Formular, gestionar y supervisar el plan anual de prioridades en infraestructura hidráulica, equipamiento, drenaje e inundaciones; y, administrar la infraestructura hidráulica de propósito múltiple;
- s) Implementar un registro para identificar y cuantificar los caudales y las autorizaciones de uso o aprovechamiento productivo cuando se trata de caudales que fluyen por un mismo canal o sistema de riego;
- t) Concienciar a usuarios y consumidores sobre el uso responsable del agua para el consumo humano;
- u) Autorizar excepcional y motivadamente el trasvase de agua desde otras demarcaciones hídricas;
- v) Aprobar la delimitación concreta de las cuencas hidrográficas y su posible agrupación a efectos de planificación y gestión así como la atribución de las aguas subterráneas a la cuenca que corresponda; y,
- w) Dictar las medidas necesarias para el ejercicio de sus funciones y competencias.

Art. 21.- Agencia de Regulación y Control del Agua.- La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), es un organismo de derecho público, de carácter técnico-administrativo, adscrito a la Autoridad Única del Agua, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional.

La Agencia de Regulación y Control del Agua, ejercerá la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos los usos, aprovechamientos y destinos del agua.

La gestión de regulación y control de la Agencia serán evaluados periódicamente por la Autoridad Única del Agua.

Art. 46.- Servicio comunitario de agua potable.- En la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable.

Para la conformación de una junta se requerirá la presentación de la solicitud a la Autoridad Única del Agua suscrita por al menos el 60% de las jefas o jefes de familia de la localidad susceptible a hacer uso del servicio comunitario de agua potable. La Autoridad Única del Agua autorizará el caudal que corresponda luego de la verificación respectiva, de conformidad con la Ley.

Art. 48- Reconocimiento de las formas colectivas y tradicionales de gestión.- Se reconocen las formas colectivas y tradicionales de manejo del agua, propias de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y se respetarán sus derechos colectivos en los términos previstos en la Constitución y la ley.

Se reconoce la autonomía financiera, administrativa y de gestión interna de los sistemas comunitarios de agua de consumo y riego.

Art. 49.- Autonomía de gestión y suficiencia financiera.- Las organizaciones que forman los sistemas comunitarios de gestión del agua, juntas de agua potable y juntas de riego mantendrán su autonomía administrativa, financiera y de gestión para cumplir con la prestación efectiva del servicio y el eficaz desarrollo de sus funciones, de conformidad con la ley.

Para el cumplimiento de sus fines, los sistemas comunitarios, de gestión del agua, administrarán los valores de las tarifas que recauden y los demás que les correspondan de conformidad con la Ley y su Reglamento.

Art. 50.- Fortalecimiento, apoyo y subsidiaridad en la prestación del servicio.- El Estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores del servicio de agua; sean estos públicos o comunitarios, mediante el apoyo a la gestión técnica, administrativa, ambiental y económica así como a la formación y cualificación permanente de los directivos y usuarios de estos sistemas.

Art. 51.- Incumplimiento de la normativa técnica.- En caso de incumplimiento de la normativa técnica emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua para la prestación del servicio, la junta administradora de agua potable será notificada para que en el plazo establecido se elabore el plan de mejora. El gobierno autónomo descentralizado municipal dará la asistencia técnica para la elaboración de dicho plan y brindará apoyo financiero para su ejecución

2.3.3 Reglamento Ley Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua

Art. 22.- Se entenderá por uso las actividades básicas e indispensables para la vida: consumo humano, riego, la acuicultura y el abrevadero de animales para garantizar la soberanía alimentaria. Para el caso de las Juntas Administradoras de Agua Potable y las Juntas de Riego, podrán agruparse para crear la organización de Juntas Agua Potable y de Riego respectivamente, por cuenca.

Art. 40.- Definición de Juntas y aplicación del derecho humano al agua.- De conformidad con lo previsto en el artículo 43 de la Ley, las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable así como en su caso, el de saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

Art. 41.- Funciones de las Juntas Administradoras de Agua Potable.- Corresponde a las Juntas Administradoras de Agua Potable:

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

g) Participar en los Consejos de Cuenca de la forma indicada en este Reglamento.

Las Juntas Administradoras de Agua Potable deberán enviar anualmente a la Autoridad de Demarcación Hidrográfica o al Responsable del Centro de Atención al Ciudadano, las que podrán requerir también por su propia iniciativa la información relativa a su gestión, todo ello sin perjuicio de que la Agencia de Regulación y Control del Agua pueda requerir también el envío de información relativa a sus competencias. Ella incluirá al menos, lo relativo al presupuesto anual y su liquidación, desarrollo de las infraestructuras hidráulicas en construcción y previsión de la construcción de otras nuevas con su forma de financiamiento, tarifas existentes y estados financieros. Igualmente se enviará información sobre las formas de gestión del agua atribuida al Sistema y sobre su suficiencia a los efectos de cumplimiento del derecho humano al agua. Periódicamente se enviará la información sobre la composición de los órganos directivos tras la celebración de los correspondientes procesos electorales.

Art. 42.- Responsabilidad y derechos de los usuarios de los servicios comunitarios de agua potable y saneamiento.- La Agencia de Regulación y Control del Agua normará el control periódico del cumplimiento de las actividades de las Juntas Administradoras de Agua Potable que se llevará a cabo de la forma como se indique en dichas regulaciones.

Art. 47.- Mejora del servicio.- La Agencia de Regulación y Control del Agua dictará regulaciones que contengan los criterios de calidad para la prestación del servicio por parte de las Juntas Administradoras de Agua Potable y comprobará la adecuación de los servicios a dichas regulaciones.

2.3.4 Servicio de Rentas Internas

Art. 3.- Beneficios.

Literal 1.- Para fines tributarios, no estarán obligados a llevar contabilidad, pero deberán llevar registros contables simplificados de conformidad con las normas que establezca su organismo de control. Los registros de ingresos y egresos deberán contener adicionalmente los requisitos previstos en el artículo 38 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Literal 4.- No estarán obligados a emitir comprobantes de venta, de retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos y firmados electrónicamente, no obstante, podrán incorporarse a este esquema de emisión de comprobantes de así requerirlo.

Literal 9.- Presentarán declaraciones del Impuesto al Valor Agregado de manera semestral cuando dentro del semestre se presente, de manera exclusiva, una o varias condiciones:

- a) No hayan efectuado transacciones;
- b) Sus transacciones correspondan exclusivamente a actos solidarios;
- c) Los bienes o servicios comercializados estén gravados 0 % de IVA; y/o
- d) No hayan actuado como agentes de retención.

Las declaraciones semestrales deberán presentarse a los meses de julio y enero, respectivamente, atendiendo a las fechas de vencimiento para la presentación de declaraciones semestrales de IVA, previstas en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Literal 10.- No tendrán la calidad de agentes de retención de Impuesto a la Renta ni de IVA; salvo en aquellos previstos del artículo 238 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Literal 12.- No estarán obligadas a presentar información en el Anexo Transaccional Simplificado. De haberse practicado retenciones deberá presentarse la información en este

anexo exclusivamente en el periodo que se hubieren realizado, debiendo reportar únicamente la información relativa a tales operaciones. (Servicio de Rentas internas, 2019)

2.3.5 Reglamento para la Aplicación de la Ley De Régimen Tributario Interno

Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones.- Los registros relacionados con la compra o adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, así como por los documentos de importación.

Art. 41.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito, no se encuentren sujetas a tributos o estén sometidas a tarifa cero por ciento del IVA, independientemente de las condiciones de pago. (Servicio de Rentas Internas, 2010)

2.3.6 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI

Art. 56.- Impuesto al valor agregado sobre los servicios.- El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el

Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación.

Se encuentran gravados con tarifa cero los siguientes servicios:

4.- Los servicios públicos de energía eléctrica, agua potable, alcantarillado y los de recolección de basura;

Art. 64.- Facturación del impuesto.- Los sujetos pasivos del IVA tienen la obligación de emitir y entregar al adquirente del bien o al beneficiario del servicio facturas, boletas o notas de venta, según el caso, por las operaciones que efectúe, en conformidad con el reglamento. Esta obligación regirá aun cuando la venta o prestación de servicios no se encuentren gravados o tengan tarifa cero. En las facturas, notas o boletas de venta deberá hacerse constar por separado el valor de las mercaderías transferidas o el precio de los servicios prestados y la tarifa del impuesto; y el IVA cobrado.

Art. 97.9.- Comprobantes de venta.-....Los contribuyentes inscritos en este régimen solicitarán facturas por sus adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios. Si las adquisiciones o contrataciones de servicios fueran efectuadas a otros contribuyentes sujetos al Régimen Impositivo Simplificado, solicitarán que se les identifique en la respectiva nota o boleta de venta haciendo constar su nombre y su número de registro.

Art. 97.10.- Presentación de Declaraciones y Registro.- Los contribuyentes que reúnan las condiciones previstas en la presente Ley deberán inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), no estarán obligados a llevar contabilidad y no presentarán declaraciones de Impuesto a la Renta, ni del Impuesto al Valor Agregado (IVA). (Servicio de Rentas Internas, 2004)

2.3.7 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCIÓN.- Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular: a. El trabajador en relación de dependencia; b. El trabajador autónomo; c. El profesional en libre ejercicio; d. El administrador o patrono de un negocio; e. El dueño de una empresa unipersonal; f. El menor trabajador independiente; g. Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado; y, h. Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales.

Art. 4.- RECURSOS DEL SEGURO GENERAL OBLIGATORIO: Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos: a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro; b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo; c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa; d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley; e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional; f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio; g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales; h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS; j. Los ingresos por

enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS; k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud; l. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines; y, m. Las herencias, legados y donaciones.

Art. 11.- Para efectos del cálculo de las aportaciones al Seguro General Obligatorio, se entenderá que la materia gravada es todo ingreso susceptible de apreciación pecuniaria, percibido por la persona afiliada, o en caso del trabajo no remunerado del hogar, por su unidad económica familiar.

Art. 15.1.- Portabilidad de aportes.- Los aportes realizados en cualquiera de las modalidades de afiliación comprendidas en el Seguro General Obligatorio y en el régimen especial del Seguro Social Campesino servirán para el computo de los períodos de aporte necesarios para acceder a las prestaciones económicas del Sistema. En tales casos, la determinación del monto de la pensión se realizará aplicando la fórmula de cálculo que mas beneficie a la persona afiliada o a sus derechohabientes.

Art. 73.- INSCRIPCIÓN DEL AFILIADO Y PAGO DE APORTES.- El empleador está obligado, bajo su responsabilidad y sin necesidad de reconvención, a inscribir al trabajador o servidor como afiliado del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labor, y a remitir al IESS el aviso de entrada dentro de los primeros quince (15) días, con excepción de los empleadores del sector agrícola que están exentos de remitir los avisos de entrada y de salida, acreditándose el tiempo de servicio de los trabajadores. El incumplimiento de esta obligación será sancionado de conformidad con el Reglamento General de Responsabilidad Patronal. El empleador dará aviso al IESS de la modificación del sueldo o salario, la enfermedad, la separación del trabajador, u otra novedad relevante

para la historia laboral del asegurado, dentro del término de tres (3) días posteriores a la ocurrencia del hecho.

Art. 83.- DERECHO DEL EMPLEADOR PARA DESCONTAR APORTES AL TRABAJADOR.- Sin perjuicio de las obligaciones patronales correspondientes, el patrono tiene derecho a descontar a los afiliados, al efectuar los pagos de sueldos y salarios, el valor de los aportes personales, el de los descuentos por otros conceptos que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ordenare, y el de las multas que éste impusiere a sus afiliados. Si el patrono no ha hecho uso del derecho a descontar los aportes personales, al efectuar el pago de sueldos y salarios, podrá ejercerlo en el pago siguiente o subsiguiente, como plazo máximo. Si no lo hiciere, esos aportes personales quedarán también de cargo del patrono, sin derecho a reembolso. (Instituto de Seguridad Social, 2009)

2.3.8 Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica

Art. 30.- Objetivos del Estado. Los objetivos del Estado relativos a la biodiversidad son:

7. Adoptar un enfoque integral y sistémico que considere los aspectos sociales, económicos, y ambientales para la conservación y el uso sostenible de cuencas hidrográficas y de recursos hídricos, en coordinación con la Autoridad Única del Agua; (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2017)

CAPITULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La educación es el pasaporte hacia el futuro, el mañana pertenece a aquellos que se preparan para él en el día de hoy.

Malcolm X.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Documental

Se utilizó este tipo de investigación, la cual permitió realizar el análisis de los archivos, registros, libros y documentación relacionada a la recaudación de Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi.

3.1.2 Investigación de campo

Se realizó visitas a la organización con el fin de determinar la problemática, en donde se aplicó entrevistas al Presidente, Tesorero y Recaudadora; de la misma manera se encuestaron a los usuarios que conforman la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, en donde se observó los datos reales de la organización.

3.1.3 Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación se analizó observó el proceso de los cobros del servicio y su registro de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado, esto permitió obtener datos para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo

Mediante el método inductivo, se evaluó la incidencia de las cuentas por cobrar en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, donde se realizó un análisis que va desde conocimientos particulares hasta llegar a un conocimiento general, por ende, se revisó información financiera a partir de las entrevistas y encuestas realizadas.

3.2.2 Método deductivo

El método deductivo parte de afirmaciones de carácter general a casos particulares, nos permitió en la presente investigación, analizar las políticas de cobro vigentes aplicadas a los usuarios en mora.

3.2.3 Método Analítico

Este método permitió analizar los datos obtenidos de los registros de cobros realizados, para tener un mayor conocimiento sobre los hechos dentro de la organización, basándose en la evaluación se realizó un informe en donde se da a conocer conclusiones y recomendaciones con respecto a los resultados obtenidos.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y Muestra

3.3.1.1 Población

En el presente estudio se tomó como población al personal administrativo como a los usuarios que conforman el catastro de la Junta de Agua y Alcantarillado Santa María del Toachi, en donde se aplicó entrevistas al Presidente, Tesorero y Recaudadora. La población total de usuarios que reciben el servicio por parte de la organización es de 627, esta información fue obtenida del listado que reposa en la oficina de la organización.

Tabla 1*Población Junta de Agua y Alcantarillado Santa María del Toachi*

Detalle	Población
Personal Administrativo	3
Usuarios	627
Total	630

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

3.3.1.2 Muestra

La muestra que se utilizó en esta investigación se da a partir de la fórmula para poblaciones finitas utilizada, en donde se consideró el 95% de confiabilidad con un 5% de margen de error, sobre la población de 627 usuarios, a continuación, la fórmula aplicada:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n= Elementos de la muestra

N= Elementos del universo

P/Q= Probabilidad

Z²= Nivel de confianza (90%=1,65; 95%= 1,96; 99%=2,58)

E= Margen de error

n= ?

N= 552

P/Q= 0.5

Z²= 95%= 1,96

E= 0.05

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.25 \times 627}{(0.05)^2 (189) + (1.96)^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{(3.8416) \times 156.75}{(0.0025)(189) + (3.8416) \times 0.25}$$

$$n = \frac{602.17}{0.4725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{602.17}{1.4329}$$

$$n = 420.25$$

Con el resultado de la fórmula aplicada nos como muestra de 420 usuarios de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, a los cuales se les aplicó las encuestas.

3.4.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.2.1 Entrevistas

Se realizó la entrevista al Presidente Ing. Luis Jumbo, al Tesorero Sr. Luis Iza y a la Recaudadora Srta. Marianela Iza, de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, la cual constó de 10 preguntas abiertas, con la finalidad de obtener información de la organización y el manejo de las cuentas por cobrar.

3.4.2.2 Encuesta

Se realizó encuestas a 370 usuarios de la base de datos de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi. La cual constó de 10 preguntas, con el propósito de

obtener información cuales son las causas que tiene los usuarios al momento de estar al día con el pago del servicio.

3.4.3.3 Observación

Se realizó esta técnica de observación minuciosa del problema planteado, la cual permitió obtener conocimiento sobre el registro de los pagos que realizan cada usuario.

3.4.3.4 Análisis de documentos

Se solicitó documentación a la organización, como: Estatutos vigentes, Tarjeta de los usuarios e ingresos del año 2022, con la finalidad de obtener información relevante para esta investigación.

3.5 ELABORACIÓN DEL MARCO TEORICO

Para el desarrollo de esta investigación se sustentó el tema con la búsqueda de fundamentos teóricos, conceptuales y legales que respalden el tema investigativo.

3.5.1 Fuentes secundarias

Para el desarrollo del marco teórico se utilizó información obtenida de libros, documentos de sitios web, revistas, boletines, normativas, reglamentos, etc. Las cuales contribuyeron al conocimiento de la gestión financiera y sus términos.

En la realización de la fundamentación teórica se obtuvo información de artículos científicos, revistas y tesis de posgrado; ampliando los conocimientos, además, se observó la documentación existente relacionada a las cuentas por cobrar, en donde, se recibió la matriz de todos los usuarios y tarjetas de clientes, en las cuales se registran los pagos o abonos realizados por cada socio y por cada acometida.

La fundamentación legal se fundamentó en leyes, reglamentos y normativos como la Constitución de la República del Ecuador, Ministerio del Ambiente, Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Reglamento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.

3.6 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.6.1 Fuentes Primarias

En las fuentes primarias se realizó visitas a las instalaciones de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, y se aplicó las entrevistas al Presidente Ing. Luis Jumbo, al Tesorero Sr. Luis Iza y a la Recaudadora Lic. Marianela Iza. De la misma manera se solicitó al señor Presidente la autorización para realizar las encuestas a los usuarios.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

3.7.1 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se realizó utilizando herramientas informáticas como Excel y Word, en donde, se ingresó, registró y tabuló la información previamente obtenida mediante las entrevistas y encuestas realizadas a los usuarios, con la finalidad de obtener criterios de la administración de la organización.

3.7.2 Análisis de la información.

Una vez que se recolectó y procesó la información correspondiente a los objetivos se analizó a través de tablas, figuras y gráficos, con el programa Excel, con la finalidad de presentar datos estadísticos y el resultado de la presente investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La educación es el pasaporte hacia el futuro, el mañana pertenece a aquellos que se preparan para él en el día de hoy.

Malcolm X.

4.1. Registros de recaudación y cartera vencida utilizados en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi.

Se aplicó entrevistas al Presidente, Tesorero y Recaudadora, para determinar el manejo y registro de las cuentas por cobrar. De la misma manera se realizó encuestas a 420 usuarios con el fin de conocer los motivos que se presentan e impiden que estén al día en los pagos del servicio consumido.

Tabla 2

Entrevista Presidente, Tesorero y Recaudadora

FORMULARIO DE ENTREVISTA				
Nº	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La organización cuenta con un manual de procedimientos para brindar los diferentes tipos de servicios?	x		La organización cuenta con un manual de procedimientos y estatutos
2	¿Se aplican las respectivas sanciones a los usuarios por inasistencia a las asambleas?	x		Se verificó que si se aplican las sanciones respectivas.
3	¿Controlan la cantidad del líquido vital utilizado?		x	No existe control en el tanque principal, de la cantidad del líquido vital utilizada, solo llevan un control de acuerdo a lo que marca el medidor de cada socio, lo que los dirigentes de la organización no pueden percatarse si existiera alguna conexión clandestina.
4	¿Existe un reglamento donde dan a conocer las obligaciones de los usuarios?	x		La organización tiene un estatuto donde se da a conocer las obligaciones y restricciones de los usuarios.

5	¿Se registra diariamente la contabilidad?		x	No llevan la contabilidad diariamente ya que no cuentan con un sistema contable.
6	¿Cuentan con Estados Financieros?		x	Al no contar con un sistema contable, no pueden obtener los estados financieros
7	¿Llevan un registro de las facturas de venta canceladas en efectivo o transferencia?	x		Si llevan un registro en el programa Excel, donde se registra cada uno de los valores entregados o depositados.
8	¿Realizan cierre de caja diariamente?	x		Si realizan cierre de caja diario, con el fin de ajustar las cuentas y tener un mejor control de los ingresos y egresos.
9	¿Registran mensualmente las cuentas por cobrar?	x		Se realiza una matriz donde se registran éstas cuentas.
10	¿Cobran intereses por el atraso de las obligaciones de los usuarios?	x		Si, cobran un interés del 10% del total del consumo del líquido vital.

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Análisis

La entrevista realizada a las personas responsables de la administración de la organización, manifiestan que los cargos los desempeñan desde junio del 2023, que cuando ingresaron la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi carecía de un control del registro de la contabilidad, estados financieros, se encontraron documentos físicos como tarjetas de clientes, donde se registraban los valores cancelados y a cancelar de cada acometida que los usuarios disponían, también facturas de compras y pagos a los trabajadores, esta documentación al ser revisada con cautela se encontraron que algunas de ellas están con sobrevalores lo cual afecta al presupuesto de la organización, cabe recalcar que ésta organización es autónoma, es decir que dependen netamente de los ingresos por los servicios ofrecidos.

Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios

Pregunta 1. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi?

Tabla 3

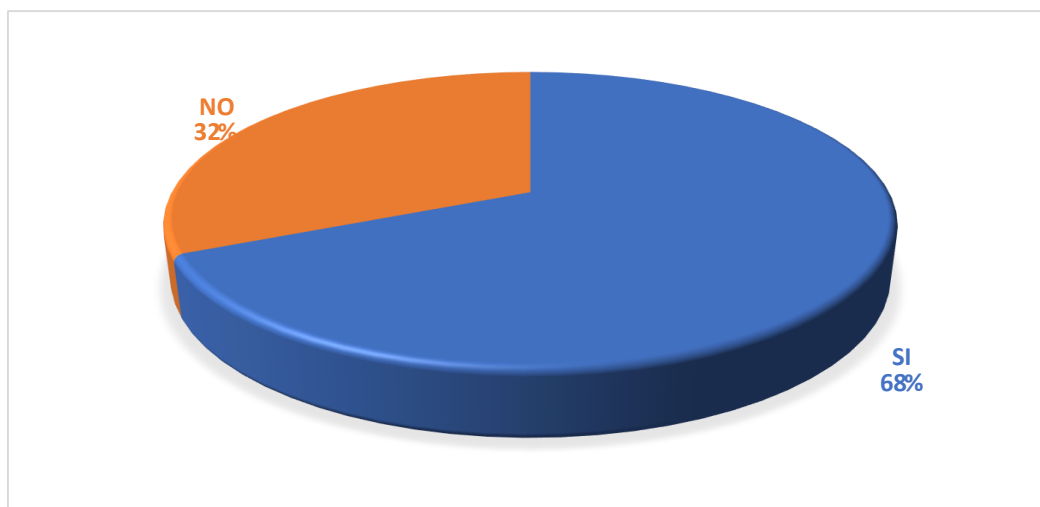
Servicios ofertados en la organización

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	300	68
No	70	32
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 1

Servicios ofertados en la organización



Análisis

En el gráfico se puede observar que el 87% de los usuarios encuestados conocen los servicios ofertados, mientras que el 13% desconocen sobre estos servicios que brinda la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi.

Pregunta 2. ¿Usted cuenta con alcantarillado?

Tabla 4

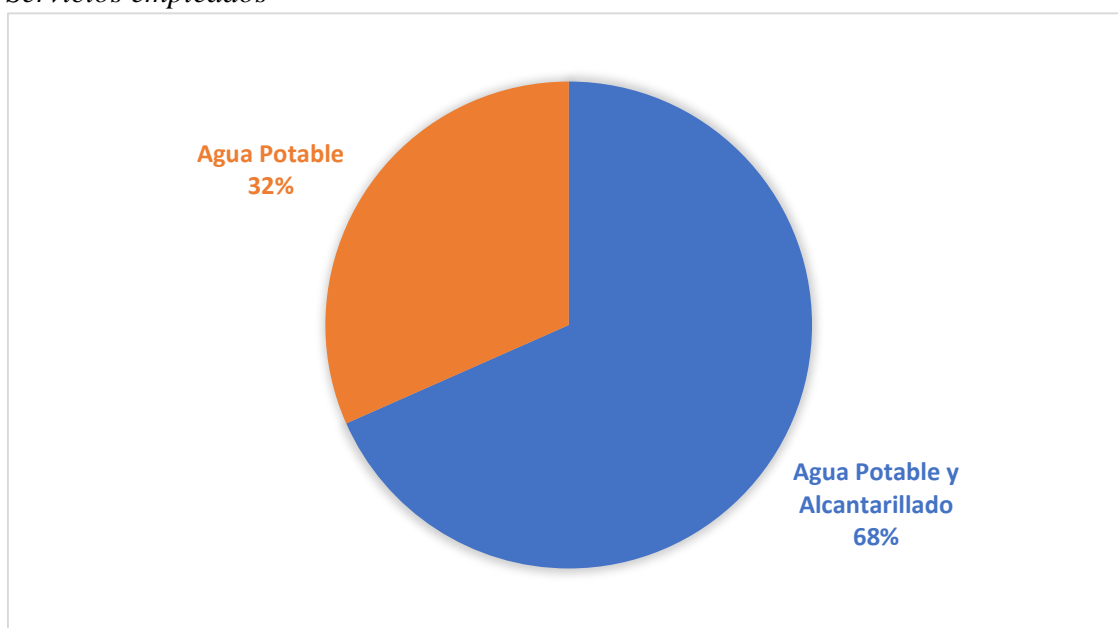
Servicios empleados

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Agua potable y Alcantarillado	253	68
Agua potable	117	32
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 2

Servicios empleados



Análisis

En el siguiente gráfico se puede observar que el 68% de los usuarios cuentan con alcantarillado y agua potable, mientras el 32% no cuentan con el servicio de alcantarillado, ya que, este servicio es brindado en la cabecera parroquial, por ende, este servicio es limitado.

Pregunta 3. ¿Recibe agua potable suficiente para satisfacer sus necesidades básicas?

Tabla 5

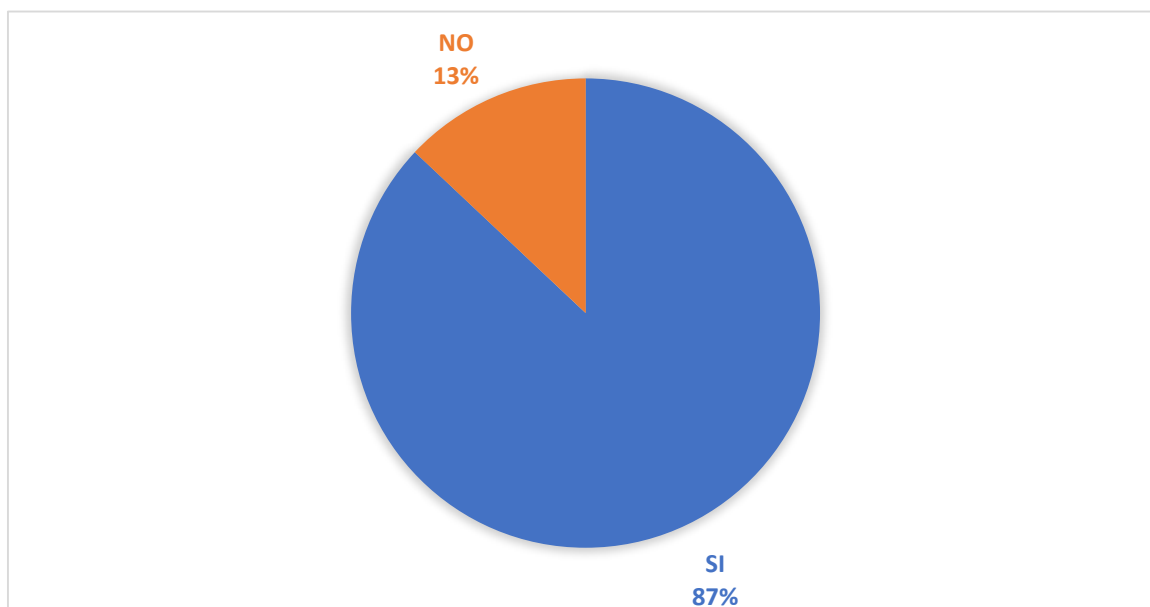
Eficiencia del servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	352	95
No	18	5
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 3

Eficiencia del servicio



Análisis

En el gráfico se puede observar que el 68% de los usuarios están satisfechos con el servicio brindado por esta organización, mientras que el 32% tiene inconformidad ya que por la temporada invernal se limita este servicio.

Pregunta 4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por los servicios brindados por esta organización?

Tabla 6

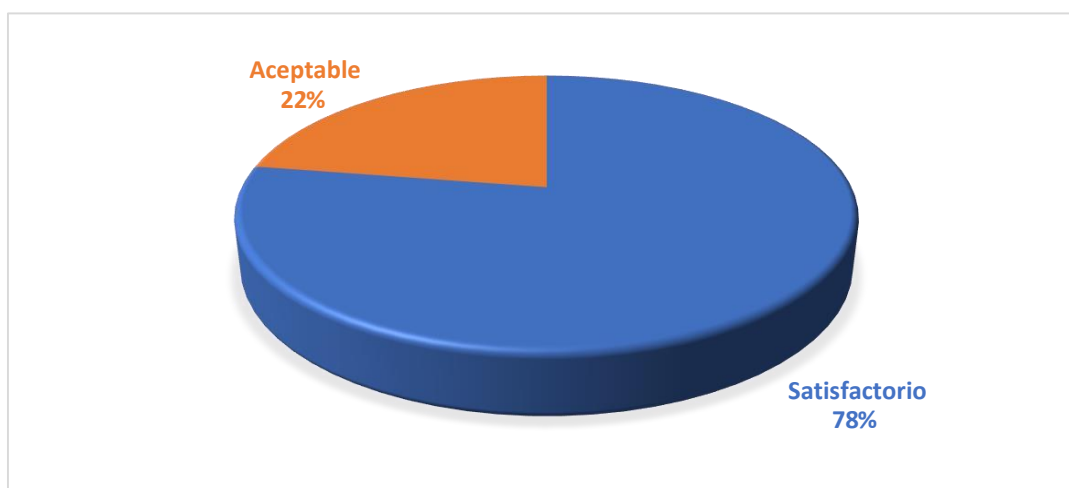
Nivel de satisfacción

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorio	287	78
Aceptable	83	22
No aceptable	0	0
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 4

Nivel de satisfacción



Análisis:

En el gráfico se identifica que 78% de los usuarios están satisfechos con los servicios brindados por la organización, el 22% menciona que es aceptable.

Pregunta 5. ¿Paga a tiempo su consumo de agua potable?

Tabla 7

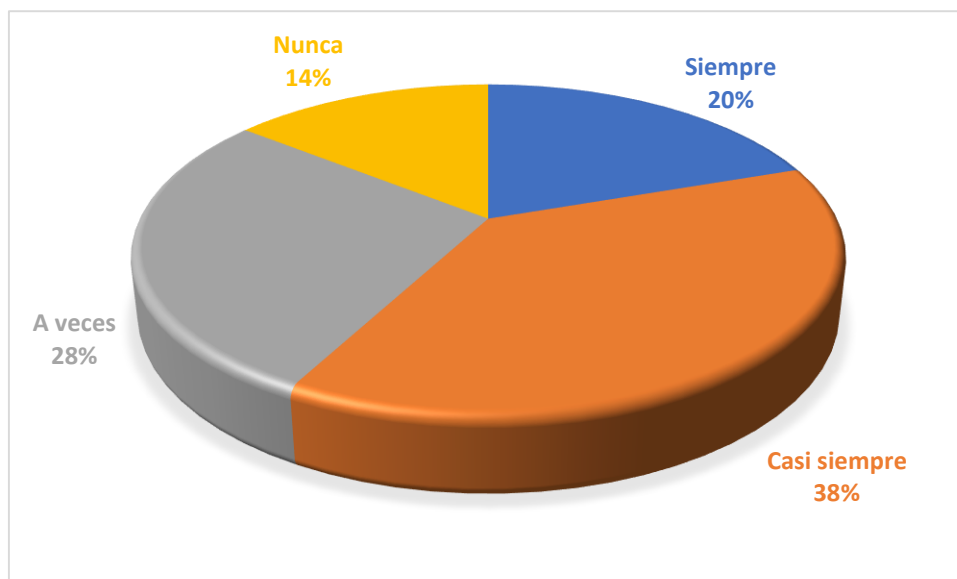
Pago consumo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	73	20
Casi Siempre	141	38
A veces	103	28
Nunca	53	14
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 5

Pago consumo



Análisis

En el presenta gráfico se puede observar que el 20% de los usuarios pagan mes a mes el servicio prestado, el 38% cancelan el servicio cada dos meses, el 28% pagan cada 3 a 4 meses y el 14% de los usuarios cancelan cada 6 meses e incluso todavía no están al día en sus obligaciones.

Pregunta 6. ¿Conoce cuál es la base mínima del pago por el servicio brindado?

Tabla 8

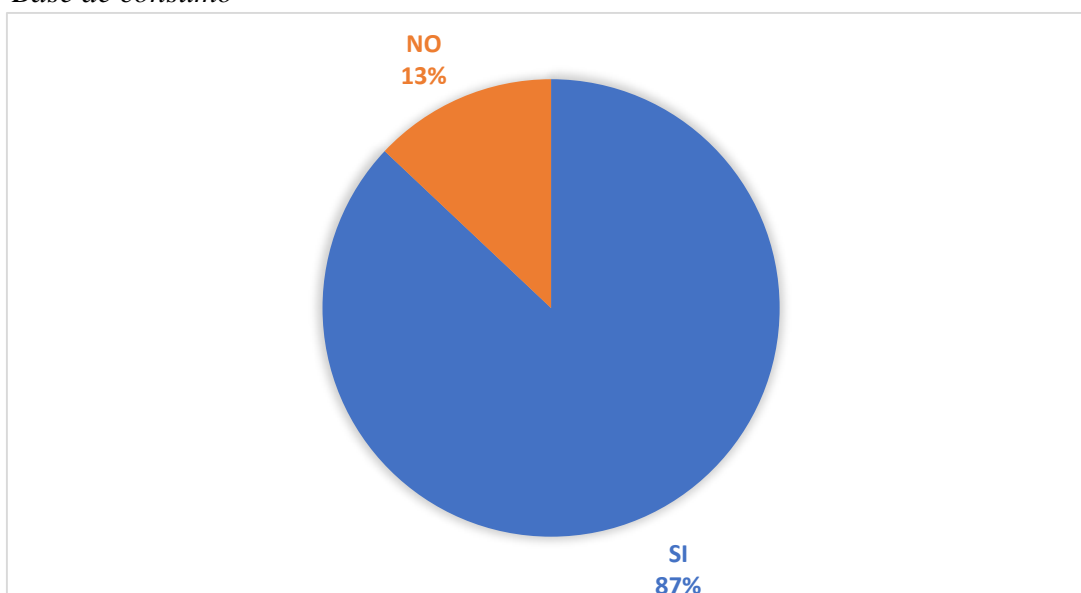
Base consumo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	324	88
No	46	12
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 6

Base de consumo



Análisis

En el gráfico se puede apreciar que el 68% de los usuarios conocen que la base mínima de pago es de \$ 4.00 de agua potable y \$ 1.50 de alcantarillado, teniendo una condonación de 12 metros cúbicos, mientras que el 32% desconocían de cuanto es el valor por el consumo mínimo.

Pregunta 7. ¿Conoce sus obligaciones como socio?

Tabla 9

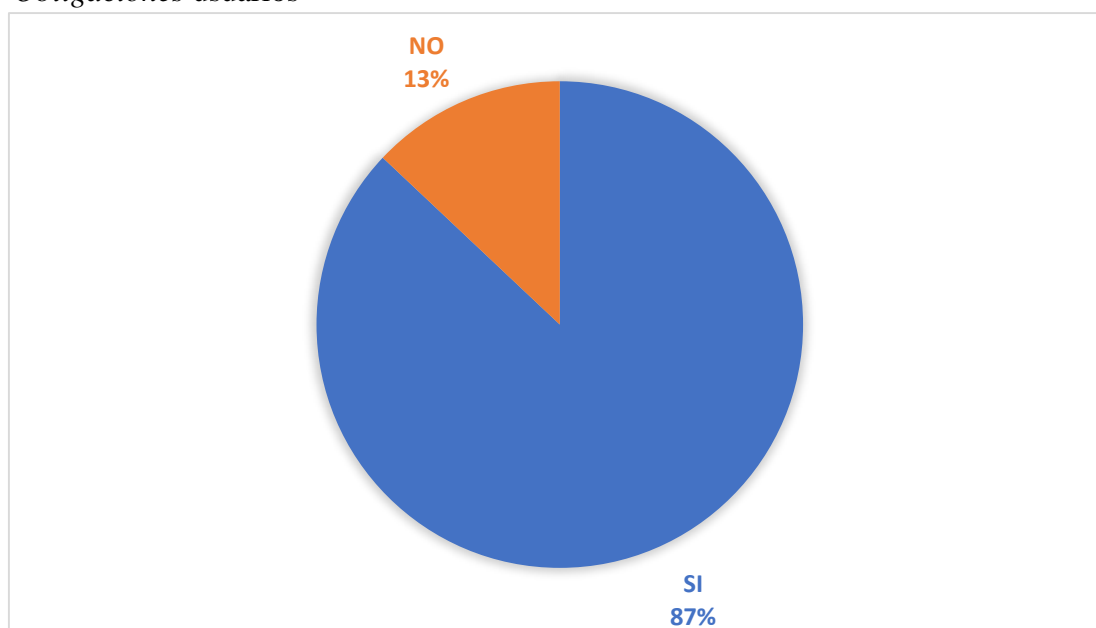
Obligaciones usuarios

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	347	94
No	23	6
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 7

Obligaciones usuarios



Análisis

Se puede observar en el gráfico que el 94% de los usuarios conocen las obligaciones que contraen al momento de adquirir este servicio, por otro parte el 6% no tiene cuales son las obligaciones, ya que, no las mencionaron al momento de adquirir el servicio.

Pregunta 8. ¿Ha recibido alguna notificación de corte del servicio por falta de pago?

Tabla 10

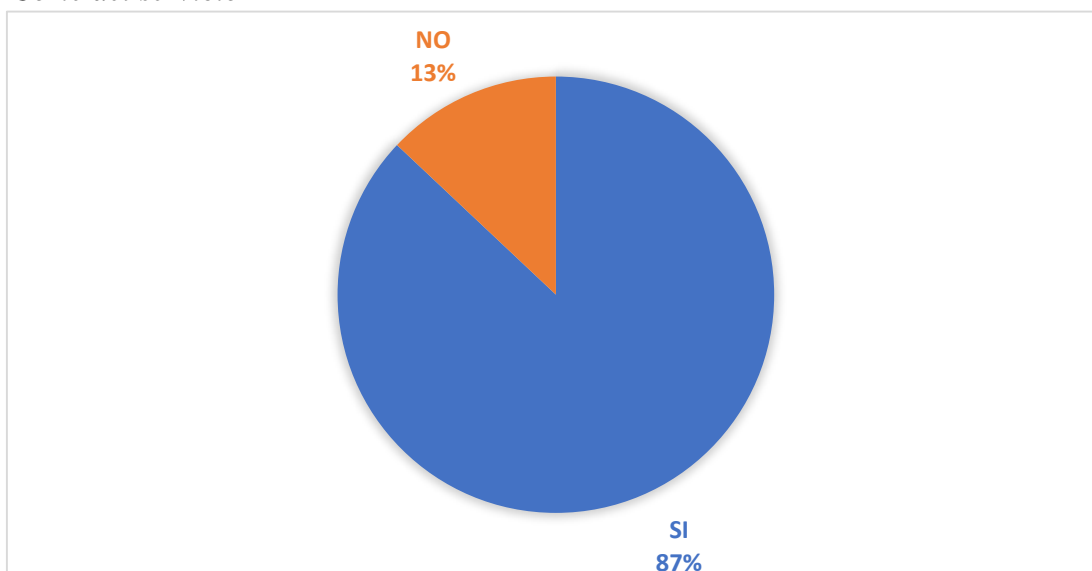
Corte del servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	297	78
No	73	22
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 8

Corte del servicio



Análisis

Éste gráfico representa el 80% que han recibido notificaciones de corte del servicio por adeudar valores, por ello, los usuarios han solicitado convenios de pagos, mientras que el 20% de los usuarios no han recibido estas notificaciones.

Pregunta 9. ¿Por qué usted no cancela oportunamente el consumo del servicio?

Tabla 11

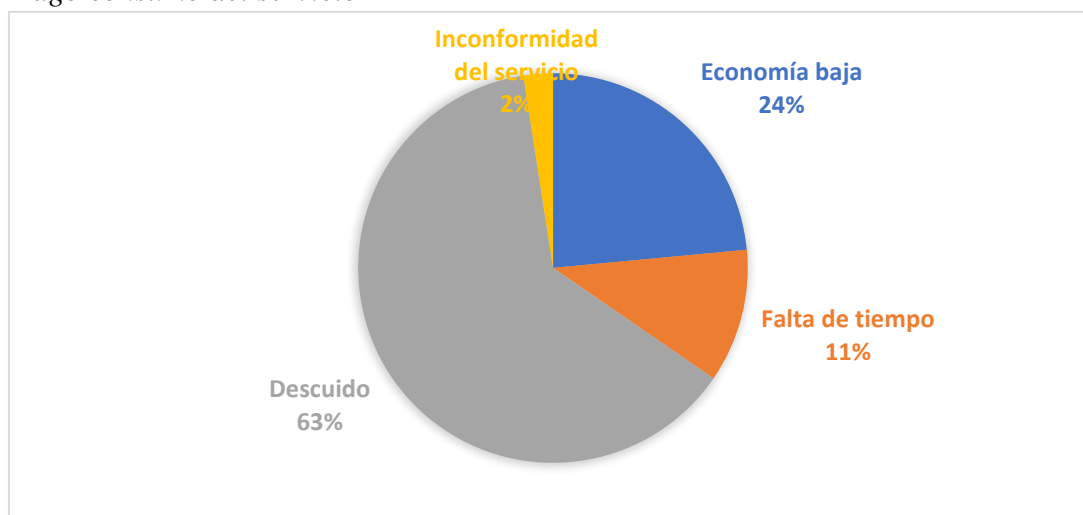
Pago consumo del servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Economía baja	87	24
Falta de tiempo	41	11
Descuido	233	63
Inconformidad del servicio	9	2
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 9

Pago consumo del servicio



Análisis

El gráfico muestra que el 11% de las personas no disponen de tiempo, ya que, la organización cerraba a las 16:00 horas, el 24% de los usuarios viven al diario y se les complica recolectar el valor de la factura, el 63% de los usuarios mencionan que se les pasa por alto, ya que, las facturas no entregan con anterioridad, si no, que las entregan al momento de cancelar el consumo y el 2% por inconformidad del servicio prestado.

Pregunta 10. ¿Conoce usted si la organización tiene establecido un interés por mora por pagos retardados?

Tabla 12

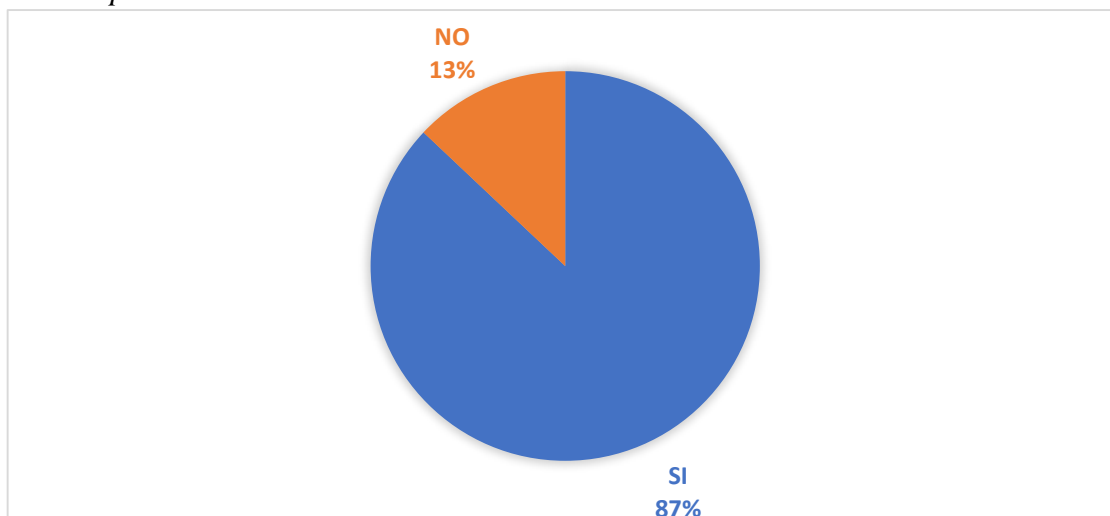
Interés por mora

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	322	78
No	48	22
Total	370	100

Nota: Entrevistas realizadas basadas en el tema de investigación

Figura 10

Interés por mora



Análisis

En el gráfico se observa que el 87% de los usuarios conocen que por los pagos tardíos cancela un interés por mora, mientras que el 13% desconoce dicho valor a cancelar por los pagos atrasados.

4.1.1 Discusión de los resultados del objetivo 1

De acuerdo con (Patrón Mera, Saltos Bonilla, Medina Armas, & Ulloa Mendez, 2024) mencionan que *como principal causa de morosidad el inadecuado seguimiento del proceso de cobranza, así como también, por cobranzas ineficientes y falta de comunicación entre el personal, lo que denota que el ambiente laboral no es bueno; también se identificó que factores socioeconómicos ocasionan que la mayoría de los usuarios al tener bajos ingresos se dificulta el pago de los valores adeudados, por lo cual los niveles de morosidad son muy altos y pueden ocasionar problemas que imparte las finanzas, la liquidez y rentabilidad.*

De lo manifestado en el objetivo específico 1, durante el proceso de análisis de las entrevistas al personal administrativo y encuestas que se realizó a los usuarios, donde se evidenció que la organización carece de un control adecuado del manejo de la gestión financiera, ya que, no cuentan con un sistema contable adecuado. Se pudo evidenciar que este tipo de organizaciones, en su mayoría tienen inconvenientes con las cuentas por cobrar y en sus usuarios desconocen las políticas de pago y los plazos para cancelar el servicio utilizado.

4.2. Niveles de morosidad en el manejo de las cuentas por cobrar

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, al no poseer un sistema contable donde permita llevar los registros de las actividades diarias, se recabo información disponible en las tarjetas de clientes, donde se registran los pagos de los usuarios. De esta manera se podrá verificar si hay disminuciones en las cuentas por cobrar.

DÍAS	SOCIOS	C. VENCIDA	MOROS IDAD	T. CARTERA
AL DÍA	148	\$ -	\$ -	\$ 6.576,00

31-60	230	\$ 9.335,56	\$ 1.037,28	\$ 10.372,84
61-90	74	\$ 5.143,93	\$ 571,55	\$ 5.715,48
91-120	59	\$ 2.904,42	\$ 322,71	\$ 3.227,13
121-150	24	\$ 1.251,78	\$ 139,09	\$ 1.390,87
151-180	15	\$ 852,34	\$ 94,70	\$ 947,04
181-210	12	\$ 432,59	\$ 48,07	\$ 480,66
211-240	10	\$ 242,36	\$ 26,93	\$ 269,29
241-270	14	\$ 122,97	\$ 13,66	\$ 136,63
271-300	12	\$ 98,06	\$ 10,90	\$ 108,96
> 301	29	\$ 708,48	\$ 78,72	\$ 787,20
TOTAL	627	\$ 21.092,49	\$ 2.343,61	\$ 30.012,10

Indicador de Morosidad

$$\frac{\text{Saldo Cartera Vencida}}{\text{Saldo Total Cartera}} \times 100$$

$$\frac{21.092,49}{23.436,10} \times 100$$

90%

Análisis e interpretación

Para calcular la morosidad del año 2022 se utilizó el indicador donde se refleja que el 90% de la cartera vencida. Se puede observar que el 44.26% está vencido de 31 a 60 días, el 0.46% está vencido de 271 a 300 días y el 3.36% muestra que está vencido pasado los 301 días, recalcando que en ésta última cifra a la fecha actual no han sido cancelados dichos valores.

4.2.1 Discusión de los resultados del objetivo 2

Según (Peralta García, 2019), en su proyecto de investigación cuyo tema fue

“Auditoría Financiera y su Incidencia en la Administración de las Cuentas por Cobrar de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Sistema Regional

Chipehamburgo del Cantón La Maná, Año 2017- 2018.”, en donde manifestó *“El proceso de administrar las cuentas por cobrar responde al manejo adecuado de indicadores lo que permite evidenciar información importante para el análisis de la situación real de una empresa. Los procesos contables son evidencias claves que permiten justificar el manejo de las cuentas de la parte financiera basada en los movimientos contables mismos que permiten de forma técnica al tomar las decisiones gerenciales basadas en la operatividad de la empresa.”*

De lo manifestado en el objetivo específico 2, en base a los resultados del análisis de la información del año 2022 se evidenció que existe un 90% de la cartera vencida de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, lo cual se refleja con el pasar de las semanas, afectando las operaciones de la organización. Al no poseer procedimientos de cobro adecuados afecta a la solvencia de la organización limitando su operatividad.

4.3. Procedimientos administrativos para aplicarlos en la gestión de las cuentas por cobrar.

Para el desarrollo del tercer objetivo de la presente investigación se elabora la propuesta con el fin de aportar para un control adecuado de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi. A continuación, se expone la propuesta antes mencionada.

MANUAL DE CONTROL INTERNO
CUENTAS POR COBRAR



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANTA MARÍA DEL TOACHI

ENERO 2024

	<p>JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANTA MARÍA DEL TOACHI</p>
--	--



**MANUAL DE CONTROL INTERNO
CUENTAS POR COBRAR**

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETIVOS**
- III. ALCANCE**
- IV. BENEFICIARIOS**
- V. RESPONSABLES**
- VI. REPORTE GENERADOS**
- VII. PROCEDIMIENTOS DE PAGOS**
- VIII. PROCEDIMIENTOS DE COBRO**
- IX. DESCRIPCION DE LAS NORMAS**



JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

SANTA MARÍA DEL TOACHI

MANUAL DE CONTROL INTERNO

CUENTAS POR COBRAR

I. INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, se encuentra ubicada en el Parroquia Santa María del Toachi, Cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, actualmente no cuenta con un manual para controlar las cuentas por cobrar, por lo cual afecta a la toma de decisiones de la organización, ya que, ésta es autónoma, es decir, no recibe apoyo económico de otras entidades y solo dependen de los ingresos por todos los servicios ofertados.

Este manual está diseñado para llevar un control y acciones a seguir de acuerdo a la necesidad que presenta actualmente.

II. OBJETIVOS

Establecer lineamientos que permitan controlar las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi.

III. ALCANCE

El presente manual de cuentas por cobrar se ha diseñado con el fin de optimizar las actividades de los cobros de los servicios prestados, el presente manual deberá ser actualizado cada año o cada ingreso de la nueva directiva.

IV. BENEFICIARIOS

Las personas beneficiarias de este manual es el personal administrativo, como son: el presidente, tesorero y recaudadora, ya que, las normas propuestas se alinearán de acuerdo a las necesidades de la organización.

V. RESPONSABLES

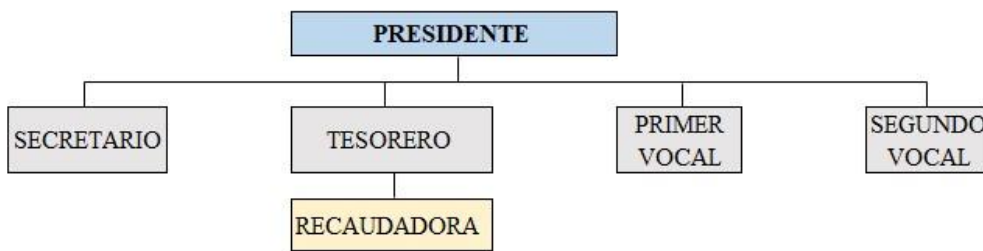
Los responsables de cumplir de los lineamientos establecidos en el presente manual será del Tesorero y Recaudadora.

VI. REPORTES GENERADOS

Se deben realizar y presentar informes mensuales con las cuentas por cobrar

VII. PROCEDIMIENTOS DE PAGOS

Organigrama



Descripción de actividades del departamento de cobranzas

- Revisión de cada tarjeta de cliente, por socio y acometida.
- Clasificación de los usuarios deudores, con más tiempo de antigüedad.
- Notificación a través de llamadas o documento sobre los valores adeudados.
- Elaborar un informe sobre los usuarios deudores y dar a conocer al tesorero y presidente.

Descripción de actividades del departamento de tesorería.

- Planificación de los ingresos y gastos dentro de la organización.
- Pagar al personal operativo, siempre que presente informes de actividades y el registro de asistencia.
- Cancelar las obligaciones tributarias
- Administración de las cuentas bancarias, revisar y comprobar cada uno de los depósitos realizados a la organización.

- Elaboración de informes financieros dando a conocer la situación actual de la empresa.

Descripción de actividades del departamento de Presidencia

- Toma de decisiones.
- Autorización de suspensión del servicio por valores adeudados.
- Comunicar de las acciones tomados a la junta directiva y a la asamblea general.

VIII. PROCEDIMIENTOS DE COBRO

- Se pregunta al socio a nombre de quien está el servicio que va a cancelar.
- Se verifica si el socio tienes valores pendientes o acuerdos de pago.
- Si la recaudadora verifica que le socio tiene valores pendientes, hacerle conocer los mismos y solicitar que debe abonar o pagar la totalidad de los valores vencidos.
- Se realiza el cobro ya sea en efectivo o transferencia bancaria, en ésta última verificar en el banco que este acreditado dicho valor.
- Se procede a entregar la factura con el valor cancelado, en la misma se detallará los meses cancelados con sus respectivos intereses por mora, dando a conocer al socio que tiene 30 días para cancelar el consumo del servicio cada mes.
- Registrar en las tarjetas tarjetas de clientes y matriz los valores cancelados, de esta manera se llevará un control y se evitará inconvenientes por valores no registrados.

IX. DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS

Las normas establecidas en el presente reglamento ayudaran a la organización de recuperación de los valores vencidos, al realizar una efectiva gestión la organización podrá contar un control efectivo de las cuentas por cobrar.

- La recaudadora será responsable de realizar un matriz mensual, en la cual llevará el registro de los usuarios con deudas pendientes, en dicha matriz deberá constar los nombres y apellidos del socio, numero de cedula, dirección, número de teléfono, meses adeudados, interés por mora, total a pagar y fecha del pago realizado.
- Se entregará al tesorero la matriz actualizada con los valores pendientes de pago.
- El socio puede cancelar los valores de dos maneras: ya sea en efectivo o mediante transferencia bancaria.
- Los pagos realizados mediante transferencias bancarias las deberán realizar a nombre de la Junta Administradora de Agua Potable en la cuenta del Banco de Guayaquil, la cual se dará a conocer a los usuarios.
- Los cobros realizados deberán estar respaldados mediante algún documento en donde deberán firmar la recaudadora y el socio.
- Estos documentos deberán ser archivados de manera ordenada.
- El efectivo que se reciba diariamente deberá ser depositado al final de día o al día siguiente, con la finalidad de evitar un mal uso del mismo.
- Se deberá registrar los pagos y actualizar las cuentas por cobrar, con el fin de evitar malos entendidos.

4.3.1 Discusión de los resultados del objetivo 3

De acuerdo con (Flores Ramirez, Pendones, Espino Oliva, & Acosta Castro, 2022), en su artículo publicado con el tema de “Modelo de un sistema de control de inventarios y cuentas por cobrar para MIPYMES en Excel. Caso de MIPYME comercia” menciona que *“El control de inventarios y cuentas por cobrar son los recursos más importantes en una empresa, sobre todo en las MIPYMES. Los problemas más comunes son de gestión, administrativo y de planificación como: inventario obsoleto, faltantes, mercancías rezagadas, cuentas incobrables, falta de reportes informativos, etc.”* Por ende, toda organización debe contar con un manual de control de las cuentas por cobrar, con la finalidad de conservar la liquidez de la organización mediante las estrategias de los directivos.

De lo manifestado en el objetivo específico 3, mediante la implementación de un manual interno para las cuentas por cobrar, se pretende mejorar el proceso de recaudación de valores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, con el fin de mejorar la rentabilidad de la organización, para este resultado se observó en la entrevista realizada que no tienen un control de las cuentas por cobrar, por cual se observa que existe un faltante de efectivo excesivo, afectado directamente a las actividades que debe realizar para el mantenimiento de las tanques de agua principales y pago del personal operativo.

CAPITULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La educación es el pasaporte hacia el futuro,
el mañana pertenece a aquellos que se
preparan para él en el día de hoy.

Malcolm X.

5.1 Conclusiones

A través de la aplicación de las entrevistas y encuestas aplicadas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Agua Potable Santa María del Toachi, se concluyó que dentro de la organización no dispone de un sistema contable adecuado, en el cual se registran las actividades realizadas como son los ingresos y egresos, esta deficiencia del manejo de la gestión financiera afecta directamente a la rentabilidad y liquidez de la organización, donde influye drásticamente en la toma de decisiones, ya que, no se puede identificar el estado actual de la organización.

A partir del análisis realizado se identificó que existe un alto valor de cuentas por cobrar vencidas dentro de un rango de los 31 a 60 días, la cual es una señal preocupante, dando como resultado un 90% de morosidad del total de la cartera, afectando a la disponibilidad financiera para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo. De la misma manera se observó que existe una elevada rotación de recuperación de la cartera vencida.

De acuerdo con la investigación realizada, se determinó que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi no cuentan con un manual de control interno sobre las cuentas por cobrar, por lo tanto, no se realizan las acciones necesarias para la recuperación de la cartera vencida de esta organización.

5.2 Recomendaciones

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, deberá realizar procedimientos financieros para la recuperación de la cartera vencida y por ende mejorar la rentabilidad y operatividad de la organización, a la vez contratar un sistema contable para llevar en orden cronológico las actividades que realizan la organización, a su vez, implementar planillas de consumo detallando los servicios utilizados y comunicar mediante correo electrónico o la red social de WhatsApp los valores adeudados de cada usuario y acometida, ya que es una razón por la cual no se acercan a cancelar de forma oportuna.

Planificar estrategias de cobranzas, se recomienda al presidente de la organización, implementar un manual de capacitaciones para el departamento de recaudación, con la finalidad de reducir las cuentas adeudadas de los usuarios, en donde se deberá actualizar de manera periódica y de acuerdo con la necesidad de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi.

Al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi, se sugiere que aplicar la propuesta de un Manual de Control sobre las Cuentas por Cobrar, con la finalidad de reducir las cuentas incobrables, en donde se mejorara la captación de los ingresos de los servicios ofertados, de esta manera se podrán cumplir con los objetivos y metas propuestas en el plan de acción presentado en al inicio de su periodo de administración.

ANEXOS

Anexo 1: Certificado de análisis COMPILATIO



Universidad Técnica Estatal de Quevedo
FACULTAD DE POSGRADO

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D **Decano Facultad de Posgrado**

De: Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D

Asunto: Informe Proyecto de Investigación

Fecha: 06 de diciembre del 2024

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANTA MARÍA DEL TOACHI, AÑO 2022**, elaborado por la CPA. **Daysi Carolina Campoverde Ponce**, posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría II Cohorte Rediseño. Proyecto de investigación que fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que cumple el informe de la herramienta **COMPILATIO**, el cual avala los niveles de originalidad, en un 92 % del trabajo investigativo.

INFORME DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO CAROLINA ULTIMO ACTUALIZADO

8% Textos sospechosos

8% Similitudes

- 5% similitudes entre consilios
- 3% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: PROYECTO CAROLINA ULTIMO ACTUALIZADO.docx
ID del documento: 966d772d971aa7f27fa1e7e787c0812acca5dcd8
Tamaño del documento original: 1,56 MB
Autores: []

Depositante: MARIELA SUSANA ANDRADE ARIAS
Fecha de depósito: 6/12/2024
Tipo de carga: interfaz
fecha de fin de análisis: 6/12/2024

Número de palabras: 14.960
Número de caracteres: 104.731

Atentamente;



MARIELA SUSANA
ANDRADE ARIAS

Ing. Mariela Andrade Arias, Ph.D
Directora



Anexo 2: Solicitud de autorización para elaboración del proyecto

Santa María del Toachi, 08 de enero de 2024

Ing. Luis Jumbo

**PRESIDENTE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANTA MARÍA DEL TOACHI**

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en las funciones diarias que usted desempeña.

En esta oportunidad me dirijo hacia usted para solicitarle me conceda la autorización para desarrollar el Trabajo de Investigación de Tesis, empleando el siguiente tema **"GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANTA MARÍA DEL TOACHI, AÑO 2022"**, siendo este un requisito para culminar con mis estudios en la Maestría de Contabilidad y Auditoría, la cual estoy cursando en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

En espera de una respuesta favorable a mi petición, le anticipo mi agradecimiento, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente:

C.P.A. Daysi Campoverde

Maestrante

Telf. 0992259626

E-mail: daysi.campoverde2015@uteq.edu.ec



Anexo 3: Aceptación de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO "SANTA MARIA DEL TOACHI"

RUC: 2390021693001

Dirección Santa María del Toachi Calle 3 S/N y J
Provincia Santa Domingo de los Tsáchilas - Cantón Santa Domingo

Santa María del Toachi, 12 de enero del 2024
Oficio No. JAAPS 2023-036

CPA.
Daysí Campoverde Ponce

Presente. –

En consideración a la carta recibida el 9 de enero del presente año en la que usted plantea que la JAAPS "considere la petición de un proyecto de tesis en la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de tesis de fin de carrera" al respecto me permito indicar a usted lo siguiente:

La JAAPS al momento no dispone de un sistema contable integral que refleje toda la información contable requerida tales como balances generales, estados de resultados, estado de pérdidas y ganancias de periodos anteriores del 2023 que permita sustentar un proyecto de tesis de la envergadura de una maestría.

Consecuentemente le manifiesto que por el momento no podemos atender su atenta comunicación.

Sin embargo, al tratarse de un tema investigativo de carácter educativo, se le da la respuesta positiva, ya que, este tipo de investigación ayudará una de las problemáticas que tiene la organización

Atentamente


Ing. Luis Jumbo Enriquez
PRESIDENTE



Anexo 4: Formato de entrevista

FORMULARIO DE ENTREVISTA PRESIDENTE			
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	¿Conoce el manual de procedimientos para brindar los diferentes tipos de servicios?		
2	¿Actualmente con cuantos usuarios cuenta la Junta Administradora de Agua Potable?		
3	¿Controlan la cantidad del liquido vital utilizado?		
4	¿Cuáles son los ingresos que dispone la organización ?		
5	¿Quién se encarga de llevar la contabilidad de la Junta de Agua?		
6	¿Existe un control de la cuentas por cobrar?		
7	¿Cómo afecta los valores impagos en la toma de decisiones ?		
8	¿Cómo dan a conocer a los usuarios el vencimiento de la fecha de pago y que acciones toman?		
9	¿Qué acciones están tomando para la recuperación de la cartera vencida?		
10	¿Cobran intereses por el atraso de las abligaciones de los socios?		
11	¿La Junta de Agua cuenta con un sistema contable?		

FORMULARIO DE ENTREVISTA RECAUDADORA

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La Junta de Agua dispone de un sistema contable?			
2	¿Se aplican las respectivas sanciones a los socios por inasistir a las asambleas?			
3	¿Realizan conciliaciones bancarias diariamente?			
4	¿Dispone información de los movimientos de cada cuenta?			
5	¿Se registra diariamente la contabilidad?			
6	¿Cuentan con Estados Financieros?			
7	¿Llevan un registro de las facturas de venta canceladas en efectivo o transferencia?			
8	¿Realizan cierre de caja diariamente?			
9	¿Registran mensualmente las cuentas por cobrar?			
10	¿Cobran intereses por el atraso de las obligaciones de los socios?			

FORMULARIO DE ENTREVISTA TESORERO

Nº	PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La Junta de Agua lleva la contabilidad mensualmente?			
2	¿Se realiza las conciliaciones bancarias adecuadamente?			
3	¿Llevan un control de todas las actividades que realizan diariamente?			
4	¿Existe un reglamento donde dan a conocer las obligaciones de los socios?			
5	¿Conocen los ingresos y egresos realizados mensualmente?			
6	¿Conoce como se encuentra financieramente la organización?			
7	¿Llevan un control adecuado del dinero en efectivo o transferencia?			
8	¿Presenta informes dando a conocer sobre los egresos que se han realizado?			
9	¿Resive informes mensuales de las cuentas por cobrar?			
10	¿Cobran intereses por el atraso de las obligaciones de los socios?			

Anexo 5: Formato de encuesta

FORMULARIO DE ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANTA MARÍA DEL TOACHI			
Nº PREGUNTAS			
1 ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi?			
SI		NO	
2 ¿Usted cuenta con los siguientes servicios?			
Agua Potable y Alcantarillado			
Agua Potable			
3 ¿Recibe agua potable suficiente para satisfacer sus necesidades básicas?			
SI		NO	
4 ¿Cuál es su nivel de satisfacción por los servicios brindados por esta organización?			
Satisfactorio			
Aceptable			
No Aceptable			
5 ¿Paga a tiempo su consumo de agua potable?			
Siempre			
Casi siempre			
A veces			
Nunca			
6 ¿Conoce cual es la base mínima del pago por el servicio brindado?			
SI		NO	

7 ¿Conoce sus obligaciones como socio?

SI		NO	
----	--	----	--

8 ¿Ha recibido alguna notificación de corte del servicio por falta de pago?

SI		NO	
----	--	----	--

9 ¿Por qué usted no cancela oportunamente el consumo del servicio?

Economía baja	
Falta de tiempo	
Descuido	
Inconformidad del servicio	

0

10 ¿Conoce usted si la organización tiene establecido un interes por mora por pagos retardados?

SI		NO	
----	--	----	--

Anexo 6: Tarjeta de cliente



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
"SANTA MARIA DEL TOACHI"

PROVINCIA: **STO. DGO. DE LOS TSACHILAS** CANTON: **SANTO DOMINGO** LOCALIDAD: **PARROQUIA STA. MARIA DEL TOACHI**
 NOMBRE: **HIMENO WUP** CUENTA DEL USUARIO: **01.11155161** AÑO: **2012**

MES	LECTURAS		CLASE DE CONSUMO				VALOR TARIFA LITROS		COMERCIAL		INDUSTRIAL		PUBICO	FECHA DE PRODUCCION	OBSERVACIONES
	ANTERIOR	ACTUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
ENERO	94	116	22	19	10	400	-	300	700	0.70	2.70				
FEBRERO	116	140	24	19	12	400	-	360	760	0.76	8.36				
MARZO	140	173	33	12	25	400	-	750	1150	1.15	19.65				
ABRIL	173	203	36	19	34	400	-	1080	1490	1.49	45.82				
MAYO	203	271	48	19	36	400	-	1080	1480	1.48	45.82				
JUNIO	271	293	22	19	10	400	-	300	700	0.70	2.70				
JULIO	293	325	32	19	20	400	-	600	1000	1.00	11.00				
AGOSTO	325	361	36	19	24	400	-	720	1100	1.10	12.32				
SEPTIEMBRE	361	409	48	12	36	400	-	1080	1480	1.48	16.28				
OCTUBRE	409	435	26	12	14	400	-	420	620	0.82	9.02				
NOVIEMBRE	435	459	24	12	8	400	-	800	640	0.64	7.04				
DICIEMBRE	459	462	3	12	-	400	-	-	400	0.40	4.40				

Activ
ve n C

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n+financiera&ots=ir9sVIDrW8&sig=MoA85XVnYdTcpizPEbCE7geA_JY#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20financiera&f=false
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. (págs. 56-68). Perú: Revista Maya Administración y Turismo. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Estupiñán Gaitán , R. (2020). *Análisis Financiero y de Gestión* (Tercera Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PIYkEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=P4&dq=analisis+financiero&ots=u6qUDF5pFK&sig=ITyy9z4oMZn2D5z9f0eUZ2RL6PA#v=onepage&q&f=false>
- Fajardo Ortiz , M., & Soto González, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1205/1/Fajardo-Gesti%c3%b3n%20inanciera.pdf>
- Guija Romero, M. M., & Terry Ponte, O. F. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima. (págs. 49-63). Lima: Revista Hechos Contables. doi:<https://doi.org/10.52936/rhc.v1i1.59>
- Macías Arteaga, M. F. (2022). El Análisis Financiero: Un Instrumento de Evaluación Financiera en la Empresa La Fabril. Manabí: Revista Científica Multidisciplinaria. doi:<https://doi.org/10.56124/sapientiae.v5i10.0050>

Mil Ortiz, R. (2021). Indicadores financieros. (pág. 3). México: ADA, Consultores y Capacitadores Empresariales. Obtenido de http://adaconsultores.com.mx/DOC/boletin/INDICADORES_FINANCIEROS.pdf

Moreira Villavicencio , D. E., & Navas Bayona , W. I. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía “Dipor S.A.” Agencia Portoviejo. Manta: Revista Científico-Académica Multidisciplinaria. Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/>

Terrazas Pastor, R. A. (2009). Modelo de Gestión Financiera para una Organización Perspectivas. *Perspectivas* (pág. 56). Cochabamba: Redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>