



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN:

Diseñar un modelo de sistema de gestión financiera y cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi 2019.

Nombre del autor

Alcívar González Verónica Gabriela

Trabajo práctico de titulación previo a la obtención del título de

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tutor:

MSc. Francisco Javier Santamaría

QUITO – ECUADOR

2019

DERECHOS DE AUTOR

Yo Verónica Gabriela Alcívar González autora del proyecto de titulación, con cédula de ciudadanía No. 1718738949, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo académico titulado: Diseñar de un sistema de gestión financiera y cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí 2019.

Las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad del autor, y no forma parte de plagio o copia alguna, constituyéndose en un documento único como mandan los principios de investigación científica; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Verónica Gabriela Alcívar González

C.C.: 1718738949

Correo: veronicaalcivar11@outlook.com

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del proyecto de grado sobre el tema: Diseñar de un sistema de gestión financiera y cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí 2019.

Como requisito para obtener el título de Tecnóloga en Administración de empresa en el año 2019, me permito afirmar que el presente trabajo de investigación reúne los requisitos desarrollados en el año y que, mediante mi revisión, está en condiciones de que el proyecto pueda ser sometido a la evaluación correspondiente por parte del tribunal calificador nombrado por la institución educativa.

En la ciudad de Santo Domingo, 2019

Mgs. José Daniel Shauri Romero.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi esposo, por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, gracias.

Verónica Gabriela Alcívar González

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por sus bendiciones, por ser mi guía en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría y fortaleza de seguir hacia delante para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme dado todo su apoyo incondicional, para lograr los objetivos propuestos, ya que, con sus ejemplos, sus consejos, y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado alcanzar esta meta propuesta.

A mis hermanos que me han dado impulso a mi superación académica y siempre han estado conmigo en todo momento, gracias por su motivación.

A mi esposo por ofrecerme su mayor apoyo, su confianza, comprensión, paciencia y amor que me has brindado en todo momento para logro de esta meta.

A mis compañeros quiero decirles estimados amigos, en este corto tiempo de estudio que hemos compartidos hemos tenido risas, llantos, peleas, pero sin embargo siempre hemos estado en la lucha de superación y apoyo, Gracias.

A la Junta Administradora de Agua de la Parroquia Santa María del Toachí, por darme la confianza y abrirme las puertas para ser logro mi trabajo de investigación.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen. El Instituto Tecnológico superior Japón, por confiar en mí y abrirme las puertas de tan prestigiosa institución, para formarme como profesional a mis docentes por brindarme todas sus muestras de enseñanza, sabiduría y paciencia dada gracias.

Verónica Gabriela Alcívar González



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

Tema: Diseñar un modelo de sistema de gestión financiera y cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí 2019.

Autora: Verónica Gabriela Alcívar González

Tutor: Mgs. José Daniel Shauri Romero.

RESUMEN EJECUTIVO

En la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí la gestión de cobranzas se realiza de una manera empírica porque carecen de una gestión financiera adecuada, llevan un registro en Excel, pero no desarrollan un análisis con indicadores que demuestren la situación actual de la empresa, es por ello que en esta investigación se analiza la situación actual de la empresa y se propone un manual de cobranzas para mejorar el servicio y recuperar cartera vencida. El tipo de investigación que se utilizó en la investigación es la descriptiva porque se desarrolló una entrevista y cuestionarios para conocer la realidad del área de cobranzas de la Junta Administradora de Agua Potable. Luego de realizar el análisis e interpretación de datos en el que se pudo evidenciar el manejo empírico del área de cobranzas se propone diseñar un manual de cobranzas para Junta Administradora de Agua Potable, así como un análisis financiero para establecer la situación de la empresa.

Palabras Claves: Gestión de cobranzas, Gestión financiera, Junta Administrativa



Topic: Design a model of financial management system and collections for the Drinking Water Administrative Board of the Santa María del Toachi Parish 2019.

Autora: Verónica Gabriela Alcívar González

Tutor: Mgs. José Daniel Shauri Romero.

EXECUTIVE SUMMARY

In the Administrative Board of Drinking Water of La Parroquia Santa María Del Toachi the collection management is carried out in an empirical way because they lack adequate financial management, keep a record in Excel, but do not develop an analysis with indicators that demonstrate the current situation of the company, that is why in this investigation the current situation of the company is analyzed and a collection manual is proposed to improve the service and recover overdue portfolio. The type of research that was used in the investigation is the descriptive one because an interview and questionnaires were developed to know the reality of the collection area of the Administrative Board of Potable Water. After carrying out the analysis and interpretation of data in which the empirical management of the collection area could be evidenced, it is proposed to design a collection manual for the Administrative Board of Potable Water as well as a financial analysis to establish the situation of the company.

Keywords: Collection management, financial management, Administrative Board

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	vi
EXECUTIVE SUMMARY	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
TEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
ANTECEDENTES	1
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL:	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
Alcance y limitaciones.....	7
Hipótesis	7
Variables.....	7
CAPÍTULO I	8
MARCO TEÓRICO	8
METODOLOGÍA.....	24
Enfoque cualitativo y cuantitativo.....	24
Tipo de investigación.....	24
Técnicas.....	25
Población y muestra.....	26
CAPÍTULO II.....	28
2.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA REALIZADA	28
Al nivel directivo de la junta de agua potable	28
CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTA MARÍA DEL TOACHI.....	38

Análisis de la entrevista realizada a los trabajadores de la Junta de Agua Potable.....	45
CAPITULO III	51
3.1 Plan de Gestión Propuesta	51
CAPITULO V.....	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	89
Bibliografía.....	90
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Manual de funciones.....	28
Tabla 2 Funciones y responsabilidades	29
Tabla 3 Políticas de cobranzas.....	30
Tabla 4 Gestión de cobranza	31
Tabla 5 Cartera vencida.....	32
Tabla 6 Anticipa fecha de pago	33
Tabla 7 Saldos pendientes de cobro	34
Tabla 8 Índices de morosidad.....	35
Tabla 9 Recuperación de la cartera vencida	36
Tabla 10 Mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas	37
Tabla 11 Trato del encargado de cobros.....	38
Tabla 12 Atención del área de cobranzas	39
Tabla 13 Conforme con la tarifa.....	40
Tabla 14 Persona que le atiende está capacitada	41
Tabla 15 Mejorar el dpto. de cobranzas	42
Tabla 16 Inconvenientes con los pagos	43
Tabla 17 Incumplimiento de pago	44
Tabla 18 Datos Generales.....	46
Tabla 19 Cuentas por cobrar.....	47
Tabla 20 Flujo de Caja.....	48
Tabla 21 Balance General.....	49
Tabla 22 Estado de Resultados.....	50
Tabla 23 Índice de liquidez	55
Tabla 24 Índice de gestión de cartera	55
Tabla 25 Recursos materiales	84
Tabla 26 Movimiento de Caja Proyectado	85
Tabla 27 Balance General.....	87
Tabla 28 Estado de Resultados.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Información Financiera	14
Gráfico No. 2 Estados Financieros	16
Gráfico No. 3 Métodos de Análisis Financieros.....	17
Gráfico No. 4 Manual de funciones.....	28
Gráfico No. 5 Funciones y responsabilidades	29
Gráfico No. 6 Políticas de cobranzas.....	30
Gráfico No. 7 Gestión de cobranza	31
Gráfico No. 8 Cartera vencida.....	32
Gráfico No. 9 Anticipa fecha de pago	33
Gráfico No. 10 Saldos pendientes de cobro	34
Gráfico No. 11 Índices de morosidad.....	35
Gráfico No. 12 Recuperación de la cartera vencida	36
Gráfico No. 13 Mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas	37
Gráfico No. 14 Trato del encargado de cobros.....	38
Gráfico No. 15 Atención del área de cobranzas	39
Gráfico No. 16 Atención del área de cobranzas	40
Gráfico No. 17 Persona que le atiende está capacitada	41
Gráfico No. 18 Mejorar el dpto de cobranzas	42
Gráfico No. 19 Inconvenientes con los pagos	43
Gráfico No. 20 Incumplimiento de pago	44
Gráfico No. 21 Incumplimiento de pago	47
Gráfico No. 22 Organigrama	54

ANTECEDENTES

Las actividades financieras dentro de cualquier empresa son consideradas de vital importancia, ya que de eso depende el crecimiento de una empresa o institución de la índole que fuera, es por ello que debe existir un control y manejo adecuado de las mismas, ya que ningún factor que atente contra su estructura está permitido, de lo contrario se podrían ocasionar grandes pérdidas afectando a todos sus miembros. Sin una buena organización financiera podríamos decir que una empresa no es productiva, no cumple con el fin para lo cual fue constituida, sus ingresos generan ganancias y por ende progreso.

En la tesis de (Maritza Erraez, 2014) titulada “Propuesta de un Modelo de Gestión Financiera para la empresa BIOAGRO ubicada en la ciudad de Cuenca”, su autora concluyo que debido al alto endeudamiento ha ocasionado que la empresa no cuenta con un flujo de efectivo positivo y al incumplimiento de sus obligaciones contraídas con terceros, por lo cual se ve en la necesidad de proponer estrategias financieras que permitan alcanzar la maximización de utilidades, debido que el nivel de las ventas no es óptimo, ya que el nivel de los gastos generados no presenta un margen de utilidad.

En otra investigación de (Moncaris, 2013) titulada “Diseño de un modelo de gestión financiera para la empresa Agencia de Aduana AGENCOMEX LTDA, nivel 2”, propone un sub departamento de finanzas, que le servirá como ente de gestión y articulación de todos los procesos que demanden las finanzas apegados a la normatividad legal vigente en materia de las actividades desarrolladas por la empresa. Estas investigaciones guardan relación con el presente proyecto investigativo, que tiene como fin reorientar los procesos financieros que permitan un mejor funcionamiento y lograr con ello una mejor productividad.

En la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María Del Toachí la gestión de cobranzas se realiza de una manera empírica porque carecen de una gestión financiera adecuada, llevan un registro en Excel, pero no desarrollan un análisis con indicadores que demuestren la situación actual de la empresa, es por ello que en esta investigación se analiza la situación actual de la entidad y se propone un manual de cobranzas para mejorar el servicio y recuperación de cartera vencida, por ello se propone el diseño de un sistema de gestión financiera y cobranzas para esta Entidad.

INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachí, es una organización social sin fines de lucro que tiene por finalidad prestar el servicio de agua potable en la comunidad. Su finalidad es incrementar los niveles del servicio y el acceso al recurso hídrico. Este tipo de organización es muy importante en la zona rural. De ella depende el abastecimiento y administración del agua potable para satisfacer las necesidades humanas y productivas.

Cuando se habla de conceptos como finanzas y contabilidad, se debe entender que son herramientas indispensables para la buena marcha de cualquier empresa. Tanto es así que de su correcto manejo dependerá buena parte del desarrollo, consolidación y crecimiento del servicio. Además, a partir de una adecuada interpretación de sus resultados, se pueden tomar decisiones acertadas y guiar las acciones hacia un mejor desempeño. La contabilidad, finanzas, costos, flujo de caja, estados financieros, presupuesto, entre otros, engloban mucho más de lo que se lee: manejarlos es esencial en el mundo de los negocios.

Las finanzas combinan cuatro elementos principales: las técnicas y principios financieros básicos gestados por la amplia experiencia empresarial; la continua innovación de los productos y mercados financieros; el desarrollo tecnológico de los sistemas de gestión y las recurrentes oportunidades y amenazas del entorno. Las finanzas precisan comprender su entorno, diversificar, ser prudentes en crecer, endeudarse y repartir dividendos, proteger su solvencia y liquidez, disponer de holguras de financiación, cubrir atinadamente los riesgos, controlar los resultados y prestar servicio al resto de las áreas. (Pérez & Veiga, 2015).

En la gestión financiera de una empresa se adquiere, conserva y manipula dinero en sus diferentes modalidades o a través de sus diversas herramientas, ya que esta requiere de recursos financieros para suplir las necesidades. Para la obtención de la financiación se hace uso de las tácticas financieras, involucrando recursos internos y externos para así lograr los objetivos apropiados, elevando su eficiencia y rentabilidad. Las organizaciones actúan en un medio complejo, donde están sometidas a los continuos cambios y a la volatilidad de los mercados, lo que exige mayores niveles de eficacia, eficiencia y

efectividad en el manejo de los negocios. De esta manera se pueden lograr mayores estándares de rentabilidad y encontrar nuevas formas para garantizar el éxito.

Esta investigación se inicia con la introducción, objetivos, justificación, planteamiento del problema e hipótesis, donde se detalla que proyecto se va a llevar a cabo y en beneficio de quien se lo realiza, consta además de capítulos:

Capítulo I, se considera la información de variadas fuentes bibliográficas, net gráficas que está orientada a las variables que se proponen en la investigación, además en este capítulo se denota la metodología para el desarrollo de la investigación de campo.

Capítulo II, se efectuó la exposición y el análisis de los resultados de la aplicación de instrumentos de investigación utilizados para obtener los datos primarios, esto es las encuestas.

Capítulo III, se implementa el Plan de Gestión y propuesta del proyecto, para finalizar con el **Capítulo V** con las conclusiones y recomendaciones.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un sistema de Gestión Financiera y Cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar la situación actual de la Junta de Agua Potable en el área financiera y cobranzas.
- Realizar el presupuesto para la ejecución e implementación de un sistema financiero en la Junta Administradora de Agua Potable.
- Desarrollar una propuesta general de solución a los problemas financieros y de cobranzas que faciliten la consecución de las metas propuestas.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad diseñar un sistema de gestión financiera y de cobranzas en la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachí, esto permitirá, un mejor control en su gestión financiera, pues su aplicación permitirá que el análisis e instrumentación de finanzas se desenvuelva dentro de una norma enmarcada en el contexto propio de la Junta de Agua. La existencia de este sistema ayudará a su recuperación y análisis de los ingresos y egresos, efectivizando sus servicios, fomentando la mejora continua en su sistema de gestión y estimulando la eficiencia de la organización, hecho que redundará de manera directa en la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Un sistema financiero adecuado en cualquier institución optimiza procesos, los adecua y los hace innovadores. Con una gestión financiera acorde a las necesidades de una entidad, se puede mantener márgenes de información recaudada, se agiliza cobros a los usuarios y pagos a trabajadores de una forma planificada, organizada, efectiva, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad y la recuperación del capital, algo que a la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí, daría reconocimiento y confiabilidad a los directivos y usuarios que requieran sus servicios.

Es por ello que mediante este proyecto investigativo se puede evidenciar las necesidades de la Junta de Agua, referente a una mejora en la gestión financiera y cobranzas la cual como en toda empresa es de suma importancia, de allí parte la fortaleza para la operatividad de la misma, sin capital es difícil una sostenibilidad y por ende el progreso. Con un diseño de un sistema de gestión financiera y de cobranzas se podrán redefinir políticas de cobros, políticas de pagos, controles de pagos, y seguimiento de orientados a persuadir al cliente a un comportamiento de cancelación acorde al plan de pagos pactado en su concesión, así lograr mantener una liquidez que permita atender oportunamente las necesidades de la entidad, trabajadores y mejora del servicio a los usuarios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En una organización de cualquiera índole, se busca el desarrollo y crecimiento, esto en base de estrategias administrativas, financieras y operativas, las cuales deben contar con un funcionamiento óptimo, Cuando se habla de conceptos como finanzas y contabilidad, se debe entender que son herramientas indispensables para la buena marcha de cualquier empresa. Tanto es así que de su correcto manejo dependerá buena parte del desarrollo, consolidación y crecimiento del negocio. Además, a partir de una adecuada interpretación de sus resultados, se pueden tomar decisiones acertadas y guiar las acciones hacia un mejor desempeño.

El no contar con un sistema de gestión financiera acorde a las necesidades de la empresa y sus usuarios, origina un déficit de confiabilidad y rentabilidad, el área financiera es de suma importancia, al ser optima se puede agilizar cobros y pagos de una forma sistemática, organizada, efectiva, contribuyendo así a la disminución de riesgos empresariales, algo que la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí necesita, su manejo correcto y eficaz optimizará su gestión financiera, fortalecerá los servicios de la Entidad y esto se verá reflejado en las solicitudes atendidas de manera ágil a sus usuarios. Si una empresa tiene liquidez sus servicios fluyen en su totalidad.

La contabilidad, finanzas, costos, flujo de caja, estados financieros, presupuesto, entre otros, engloban mucho más de lo que se lee: manejarlos es esencial en el mundo de los negocios. El presente proyecto de investigación se ha dirigido a la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí, la gestión de cobranzas que se realiza de una manera empírica porque carecen de una gestión financiera inadecuada, llevan un registro en Excel, pero no desarrollan un análisis con indicadores que demuestren la situación actual de la empresa, es por ello que se propone un manual de cobranzas para mejorar el servicio y recuperar cartera vencida, por ello se propone el diseño de un sistema de gestión financiera y cobranzas para esta Entidad.

Alcance y limitaciones

Alcances:

- El presente estudio investigará la gestión financiera y de cobranzas de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Santa María del Toachí.
- La investigación hace referencia a la gestión financiera y de cobranzas.

Limitaciones:

- La escasa actualización de los registros de los usuarios de agua se hace visible porque llevan de forma manual, no existe un registro digital para un manejo eficiente.
- Banco de datos incompletos y no actualizados en el área de cobranzas porque también lo hacen manualmente y se demora en la búsqueda ocasionando pérdidas para la entidad.
- El período de tiempo de recolección de la información comprende a un año que dure la investigación de 2019 – 2020.

Hipótesis

¿Cómo mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí?

Variables

Variable Independiente:

Sistema de gestión financiera y de cobranzas.

Variable Dependiente:

Junta Administradora de Agua Potable.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Cobranzas

Es el conjunto de métodos y habilidades para cobrar una deuda de forma amable y sin afectar la relación empresa-cliente. La cobranza dentro de una organización ayuda a mantener la estabilidad económica de la empresa y a negociar con el cliente con el fin de recuperar el dinero y ahorrar tiempo. Es del proceso de buscar el pago de deudas de individuos o empresas y requiere que el cobro de las facturas se realice con prontitud y sin ningún daño que afecte la relación con el cliente, pero manteniendo la calidad de las carteras (Morilla, 2017).

Son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil. Por esta razón la labor principal de la gestión de cobros es la obtención de la recaudación en un organismo o empresa (Pedrosa, 2016).

1.1 Importancia de las Cobranzas

Las cobranzas son de gran importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado de todo tipo de empresa. El mayor indicativo de que un producto o servicio tiene una ubicación en el mercado es a través de las ventas a crédito. Por lo que la empresa debe tener una gestión de cobranzas efectiva para garantizar la liquidez de la empresa, por lo tanto, es recomendable realizar un análisis periódico de la gestión de cobranzas para mantener la salud financiera de todo negocio (Educandonos, 2017).

1.2 Antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar

La antigüedad de saldos se refiere a cuentas que no han sido saldadas y que la empresa debe considerar como cuentas incobrables y basadas en la ley deben tomar decisiones sobre dichas cuentas. Este método consiste en constituir previsión para

cuentas incobrables tomando como marco de referencia el tiempo de permanencia en mora de los créditos existente al cierre del ejercicio, asignando según sea el caso, porcentajes mayores cuanto mayor sea la mora" (Freire, 2016).

1.3 Gestión de cobranzas eficiente

A continuación, se describen una gestión de cobranzas eficiente según (Jara, 2015):

1.3.1 Ser regulares en la gestión

Lapsos muy largos entre las cobranzas hacen que las deudas se acumulen; y hacen que el deudor olvide la obligación. No es una tarea que pueda demorarse o posponerse, debe tener un foco diario y un control semanal.

1.3.2 Ser sistemáticos

La improvisación es causa del fracaso de cualquier cobranza. Es fundamental responder a un sistema y contar con un plan que defina qué se va a realizar, con qué frecuencia y quién será el responsable.

1.3.3 Constancia

Muchas veces no gestionamos con el esfuerzo e insistencia necesarios por miedo a "no molestar". Lamentablemente el sector de pagos dará prioridad a quien más le insiste.

1.3.4 Información

Contar con un tablero de créditos permite tener una rápida visualización de la situación y nos facilita la toma de decisiones.

1.3.5 Limpiezas trimestrales

Es clave establecer un análisis profundo de la cartera de créditos en forma trimestral, realizando tareas de "limpieza" como ser: redondeos, ajustes menores, bajas a

pérdidas, envíos de casos a negociación extrajudicial o judicial, etc. Esto le permitirá hacer foco en los casos que concentran el 80 % de la deuda.

1.4 Sugerencias para la gestión de cobranzas

Para lograr el cobro de deudas según (Jara, 2015), se debe:

- Comenzar la gestión de cobranzas desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago.
- Contactar al cliente, dentro de un horario prudente, para informarle acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda. En ciertas ocasiones el gestor de cobranzas también se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente.
- Para el proceso de gestión se utilizan diferentes vías de contacto, ya sea telefónico, mensaje de texto, mensajes de voz, correo electrónico, así como también se suele recurrir a la visita al domicilio registrado.
- Es fundamental mantener toda esta información correctamente organizada y administrada a fin de llevar de manera efectiva el proceso de cobranza.
- Conocer en profundidad ciertos aspectos elementales de la empresa, como por ejemplo los productos y servicios que ofrece, el flujo operativo de negocio, la tecnología que se utiliza para administrar la información, el campo de acción y demás.

1.5 Procedimientos básicos de cobro

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar (Sánchez, 2016).

1.6 Medios o instrumentos de cobro

1.6.1 Cheques

Un cheque es un documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor). El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta (Teneda, 2010).

1.6.2 Transferencias bancarias

Las transferencias bancarias son envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (ordenante) a otra designada (beneficiario). En caso de realizarse entre cuentas del mismo banco se denomina traspaso (Montoya, 2012).

1.6.3 Tarjetas bancarias

Las formas más comunes de cobro son cheques, transferencias bancarias, tarjetas bancarias según las facilidades de pago de los clientes. Cada empresa aplica por lo mínimo dos de estos medios de pago, aunque cuando los valores de las deudas no son altos se cobra en efectivo.

Medio cada vez más usado. Asociadas a una cuenta permiten disponer del saldo de la misma (tarjeta de débito) o, sin llegar a tener saldo, pagar a través de la misma con una futura reposición del saldo (tarjeta de crédito). También existe la posibilidad de usar tarjetas de empresa cuyo uso está limitado a los pagos de la empresa (Arcos, 2016).

1.6.4 Contabilidad

Es el registro de todas las actividades financieras, ordenado por fechas y documentos. La contabilidad se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos, con el fin de servir en la toma de decisiones y en el control. La información se presenta de manera sistemática para las distintas partes

interesadas. Cada movimiento tiene su nombre y se le asigna una sección o página especial para anotar todos los eventos ocurridos. Esto se lleva ordenado en dos columnas para los movimientos, y se usa otra columna para el saldo (INA Instituto Nacional de Aprendizaje, 2016).

1.6.5 Importancia de la contabilidad

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio ((INA Instituto Nacional de Aprendizaje).

1.7. Finanzas

Se entiende por finanzas a todas aquellas actividades relacionadas con el intercambio y manejo de capital. Las finanzas son una parte de la economía, ya que tienen que ver con las diferentes maneras de administrar dinero en situaciones particulares y específicas. Las finanzas pueden ser divididas en términos públicos y privados, dependiendo de quién sea el sujeto que administre el capital: si se refiere a un individuo particular o si hace alusión al Estado u otras instituciones públicas (Córdoba, 2016).

Las finanzas aluden al estudio del dinero que circula entre individuos, empresas o distintos Estados. Es así como las finanzas figuran como una rama de la economía que analiza manera en que se obtienen y gestionan los fondos. O sea, que las finanzas se encargan de la administración del dinero. Las finanzas provienen del latín *fīnis*, que significa acabar o terminar. Las finanzas tienen su origen en la finalización de una transacción económica con la transferencia de recursos financieros; es decir, con la transferencia de dinero se acaba la transacción (Córdoba, 2016).

1.7.1 Gestión Financiera

Es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que

ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (Córdova, 2016).

Es una parte fundamental en el desarrollo y crecimiento económico de las empresas, ya que en la actualidad las empresas que continúan operando son las que mejor se adaptan a los cambios y toman decisiones acertadas (Salazar, 2013).

1.7.3 Importancia de la gestión financiera

La gestión financiera es importante porque ayuda a controlar las operaciones financieras de la empresa, además ayuda a velar por el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Su importancia radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de la empresa a través de las áreas de contabilidad, presupuesto y tesorería, servicios administrativos y recursos humanos. (Salazar, 2013).

La importancia de la información financiera de una empresa, formula las conclusiones e información de la entidad, de cómo se encuentra. Para con esta información en general se podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones, con el cual se beneficie la empresa (Molina, 2013).

1.7.4 Información Financiera

La información financiera ayuda a llevar el registro de las operaciones de la empresa, esta emana de la contabilidad, información que es útil para la toma de decisiones de las empresas porque comunica su situación económica.

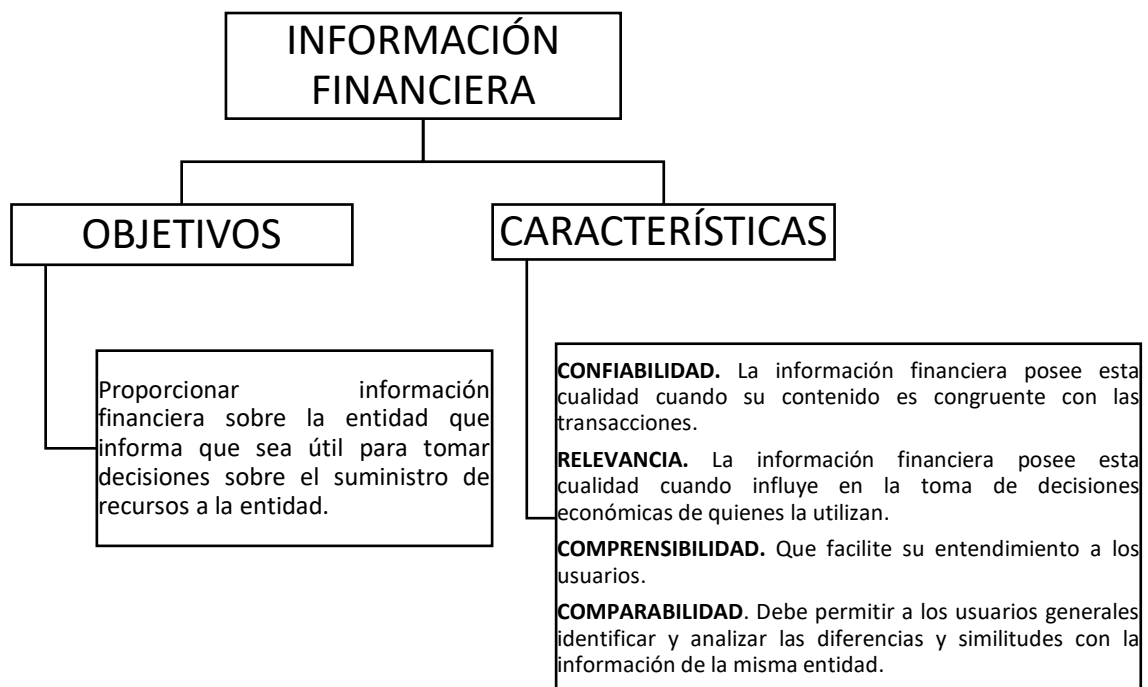
Técnica que se utiliza para el registro de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática

y estructuradamente información financiera, está integrada por información cuantitativa expresada en unidades monetarias e información cualitativa, es decir descriptiva, que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad, siendo su principal objetivo el que sea útil al usuario en la toma de decisiones económicas. (Álvarez & Ochoa, 2014)

1.7.4.1 Características y objetivos de la información financiera

Las Normas de Información Financiera (NIF) señalan en la NIF A-1, que la información financiera que se emita, debe reunir determinadas características o requisitos de calidad con la finalidad de ser útil para la toma de decisiones de los usuarios generales de los estados financieros y sus notas (Rivera, 2013).

Gráfico 1
Información Financiera



Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela
Fuente: (León, 2015)

El objetivo de la información financiera es proporcionar información útil para la toma de decisiones, sus características más importantes son confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y comparabilidad.

1.7.4.2 Estados Financieros

Los estados financieros se elaboran con el fin de representar numéricamente los resultados de la información contable de la empresa para la toma de decisiones acertadas.

Los estados financieros representan el producto terminado del proceso contable y son los documentos por medio de los cuales se presenta la información financiera. Es decir, son la representación estructurada de la situación y evolución financiera de una entidad a una fecha determinada o por un periodo determinado. Su objetivo general es proveer información cuantitativa, expresada en unidades monetarias, de una entidad acerca de su posición y operación financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de toma de decisiones económicas. (Ortiz, 2016).

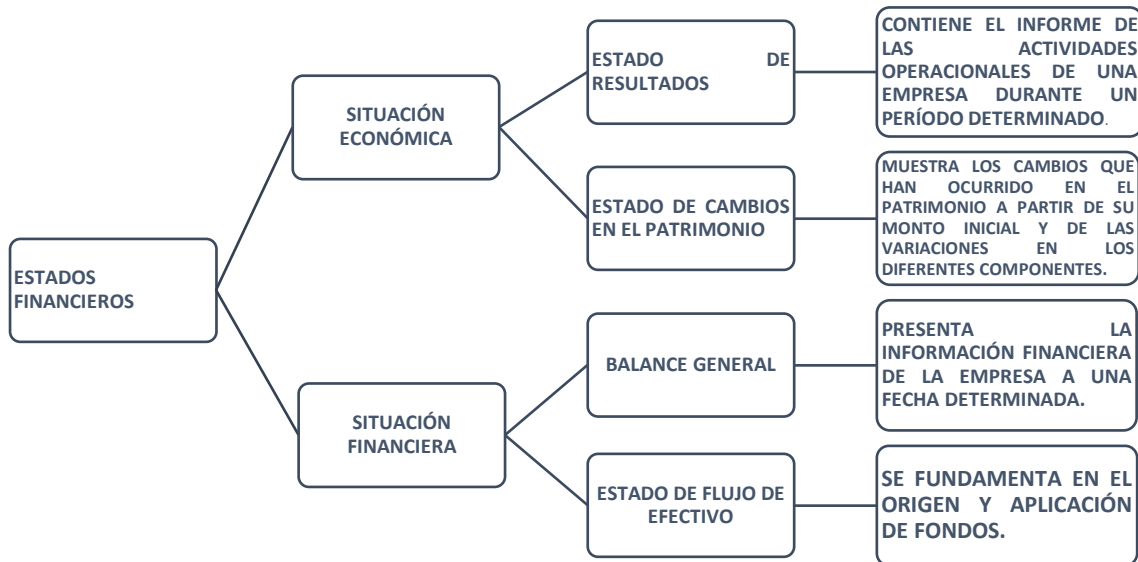
Los estados financieros muestran los resultados del manejo de los recursos encomendados a la administración de la entidad, por lo que para satisfacer ese objetivo deben proveer información sobre la evolución de:

- Los activos.
- Los pasivos.
- El capital contable.
- Los ingresos y costos o gastos.
- Los cambios en el capital contable.
- Los flujos de efectivo o, en su caso, los cambios en la situación financiera (Ortiz, 2016).

1.7.4.3 Estados financieros básicos

Gráfico. 2

Estados Financieros



Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Fuente: (Villacorta, 2016)

Los estados financieros se clasifican según su situación económica en estado de resultados y estado de cambios en el patrimonio, y según su situación financiera en balance general y estado de flujo de efectivo.

1.7.4.4 Análisis Financiero

El análisis financiero ayuda a tomar decisiones acertadas a los directivos de la empresa con el fin de corregir errores y aprovechar los puntos fuertes que tiene la empresa.

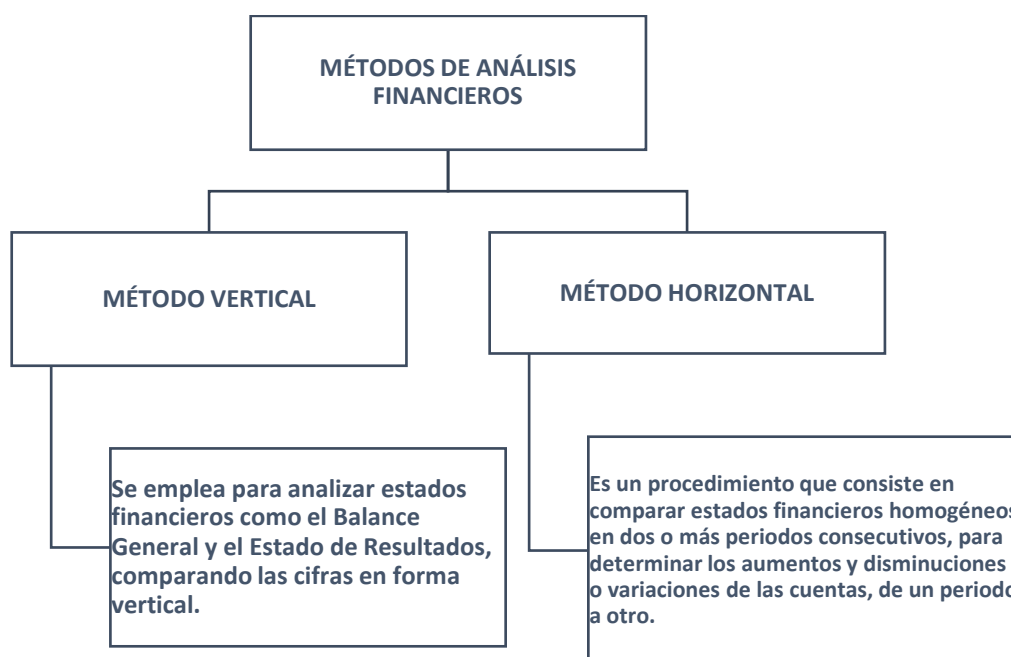
“El análisis financiero es una evaluación de la empresa utilizando los datos arrojados de los estados financieros con datos históricos para la planeación a corto y a largo plazo. Con la ayuda de esta evaluación, podemos saber cuáles son los puntos débiles

como fuertes de la compañía, pudiendo así corregir las fallas que existen y aprovechar las fortalezas que posee” (Merchán, 2015).

1.7.4.5 Métodos de análisis financieros

Gráfico 3

Métodos de Análisis Financieros



Elaborado por: Alcívar González, Verónica Gabriela

Fuente: (Gómez, 2014)

El método de análisis financiero puede ser vertical y horizontal respectivamente. El análisis horizontal es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. El análisis vertical permite conocer la participación de cada uno de los rubros y subcuentas respecto a la cuenta principal, ya sea el activo total, pasivo total, patrimonio total o ingresos netos (Gómez, 2014).

1.7.4.5 Razones Financieras

Las razones financieras son herramientas que ayudan a analizar la situación financiera de la empresa con el fin de aplicar métodos que ayuden a corregir errores o a mejorar el proceso.

Las razones financieras son instrumentos del análisis financiero que soportan la toma de decisiones y se elaboran a través de una relación numérica entre dos cuentas o grupos de cuentas. Ninguna Razón muestra el panorama financiero completo de una compañía, tan sólo explica un aspecto. Por lo anterior, es necesario utilizar varias Razones antes de tomar cualquier decisión, al fin y al cabo, es a través de ellas que se interpretan los estados financieros (Villacorta, 2016).

1.7.4. Indicadores de la gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso (Pérez M. , 2012).

1.7.4.6.1 Importancia de los indicadores de gestión

Dentro de cualquier organización es imprescindible pararse a analizar y medir qué impacto, repercusión y retorno ha tenido cada una de las acciones que se han tomado y llevado a cabo. Establecer indicadores de gestión es una buena forma de asegurarse llevar un control de las acciones y un buen análisis para ver si se están cumpliendo los objetivos propuestos (Jise, 2017).

Además de esto, estos indicadores pueden ayudar a las organizaciones a mejorar diferentes aspectos:

- Para conocer la eficiencia de las acciones y, en sí, de la empresa.
- Para conocer puntos débiles de la organización sobre los que actuar para mejorarlos.

- Para identificar puntos fuertes y potenciarlos con el fin de hacerlos una ventaja competitiva de la organización.
- Para conocer a tiempo real lo que sucede en la empresa y tomar medidas antes de que sea más difícil actuar sobre un problema (Jise, 2017).

1.7.4.6.2 Indicadores de la gestión de la cartera

Tabla 1

Indicadores de la gestión de la cartera

INDICADORES DE GESTIÓN DE CARTERA		
INDICADORES	FORMULAS	INTERPRETACIÓN
Periodo medio de cobro (PMC)	Promedio de cobranza = $\frac{\text{saldo de cuentas por cobrar}}{\text{venta promedio diaria}}$	Es el número de días que transcurre desde que la empresa vende un producto o servicio y cobra por parte de sus clientes.
Rotación promedio de cartera en veces	Rotación promedio de cartera = $\frac{\text{Venta anual}}{\text{saldo promedio cuentas por cobrar}}$	Número de veces que rota el saldo de la cartera de clientes para un periodo
Plazo promedio de antigüedad de cartera	Promedio antigüedad de la cartera = $\frac{\sum \text{cartera días de antigüedad}}{\text{Saldo total de la cartera}}$	Plazo promedio de antigüedad de cartera en un periodo determinado
% Promedio de incobrabilidad de cartera	Promedio incobrabilidad de la cartera = $\frac{\text{Saldos incobrables}}{\text{Saldo total de la cartera}}$	Porcentaje de incobrabilidad de cartera en un periodo

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Fuente: (Sánchez, 2016)

Los indicadores de gestión de cartera se utilizan para la organización de los activos financieros, reducir el riesgo y maximizar la rentabilidad (Rosillón, 2009).

Fundamentación legal

Ley de régimen tributario interno

Ley de régimen tributario interno; Capítulo IV DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS Sección Primera DE LAS DEDUCCIONES; numeral 11; dice:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones.

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación (Cruz, 2014).

Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno; Registró Oficial 448, 28-Febrero-2015; Art. 28; dice:

Gastos generales deducibles. - Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPyS)

Son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable y saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de equidad, solidaridad, interculturalidad, eficiencia económica, sostenibilidad de recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y en el reparto del agua (Secretaría del Agua, 2012).

Pueden constituir una junta administradora de agua potable y saneamiento o junta administradora de agua potable y saneamiento regional las personas naturales o jurídicas que residen en una localidad, donde el GAD correspondiente no preste los servicios de

agua potable, podrán solicitar la conformación y legalización de una JAAPyS o JAAPySR (Secretaría del Agua, 2012).

En el cantón donde el gobierno autónomo descentralizado municipal preste el servicio de manera directa o a través de una empresa pública de agua potable y esta cubra los servicios que por ley le corresponden, en toda su jurisdicción, no podrán constituirse juntas administradoras de agua potable y saneamiento. Las juntas administradoras de agua potable y saneamiento, formarán parte del consejo de cuenca a través de sus representantes sectoriales, según lo establezca el Reglamento de la presente Ley (Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua, 2015).

Deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable

Constituyen deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable comunitarias, los siguientes:

- i. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua;
- ii. Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable; Gestionar con los diferentes niveles de gobierno o de manera directa, la construcción y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad Única del Agua;
- iii. Participar con la Autoridad Única del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable, evitando su contaminación;
- iv. Remitir a la Autoridad Única del Agua la información anual relativa a su gestión, así como todo tipo de información que les sea requerida;
- v. La resolución de los conflictos que puedan existir entre sus miembros. En caso de que el conflicto no se pueda resolver internamente, la Autoridad Única del Agua decidirá sobre el mismo, en el ámbito de sus competencias; y,
- vi. Participar en los consejos de cuenca de conformidad con esta Ley (Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua, 2015).

Prestación de servicios comunitarios del agua

Se realizará exclusivamente a través de juntas de agua potable- saneamiento y juntas de riego, las mismas que deberán inscribirse en el registro público del agua en cumplimiento de lo establecido en esta Ley (Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua, 2015).

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 (Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua, 2015).

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Santa María del Toachi

Es una empresa que brinda a toda la Parroquia y sus recintos aledaños el servicio del Agua exclusivamente para el consumo humano. Fue creada hace aproximadamente 15 años con el fin de cubrir las necesidades de todas las familias, es una sociedad obligada a llevar contabilidad (GAD Parroquia Rural Santa María del Toachi, 2015). La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi” lleva un registro manual de usuarios, ingresos y egresos, de tal manera que carece de los registros básicos porque no cuenta con una información veraz y oportuna en el momento que requieren los usuarios.

METODOLOGÍA

Enfoque cualitativo y cuantitativo

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Medina, 2012).

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes (Medina, 2012).

El presente proyecto es de carácter cualitativo porque se dará a conocer la solución al problema planteado; y cuantitativa porque esta investigación implica el uso de encuestas, cuestionarios, herramientas informáticas, estadísticas y financieras para obtener resultados.

Tipo de investigación

Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información (Ayala, 2013).

Esta investigación es de tipo bibliográfica porque se investigará el tema en estudio en libros, artículos científicos, informes, tesis relacionadas con el trabajo.

Investigación de campo

Según Ayala, (2013), "la investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural" (Ayala, 2013).

La investigación es de campo porque se realizará en el lugar de los hechos como es la Junta Administradora de Agua de la Parroquia Santa María del Toachí.

Investigación descriptiva

Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera (Shuttleworth, 2018).

La investigación es descriptiva porque se describirá la realidad de las variables en estudio sin influir en su comportamiento, la selección de técnicas para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

Método inductivo

Es una forma de razonar partiendo de una serie de observaciones particulares que permiten la producción de leyes y conclusiones generales (Arrieta, 2013).

Por medio de este método se pretende recolectar la información necesaria para comprender el tema de estudio, y poder establecer las conclusiones por medio de la recolección de datos y la observación.

Técnicas

Encuesta: Se aplicó a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí, que corresponde a 4 personas y sus usuarios correspondientes a 450 usuarios. La encuesta sirve para que el investigador recopile datos

a través de un cuestionario prediseñado, dirigidas a una muestra en estudio, mismas que serán analizadas.

Observación: A través de este método se puede recibir información de lo que sucede en el lugar de los hechos valiéndose de varios instrumentos, en este caso verificar de qué manera llevan la gestión financiera en la Junta de Agua, cual es el sistema vigente, de tal manera que se puede trabajar en alternativas para realizar mejoras.

Población y muestra

Población

Según D'Angelo, (2016) “es la totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar, conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”.

La población de la presente investigación serán los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí, que corresponde a 4 personas y sus usuarios correspondientes a 207 usuarios, según el listado recopilado.

Población

Tabla 2. Población

Descripción	No.
Usuarios	450
Personal	4
Total:	454

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la

muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población (López, 2017).

Con la muestra se pudo establecer el número de encuestas a aplicar en la investigación.

Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población 450;

Z = Nivel de confianza 95%=1,96;

p = Probabilidad de éxito (0,5);

q = Probabilidad de fracaso (0,5);

d = Error máximo permisible (0,05).

$$n = \frac{450 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05^2 * (450 - 1)) + (1.96^2) * 0.5 * 0.5} = 207$$

La muestra de la presente investigación es de 207 usuarios.

CAPÍTULO II

2.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA REALIZADA

Al nivel directivo de la junta de agua potable

Tabla 3

1. ¿Existe un manual de funciones?

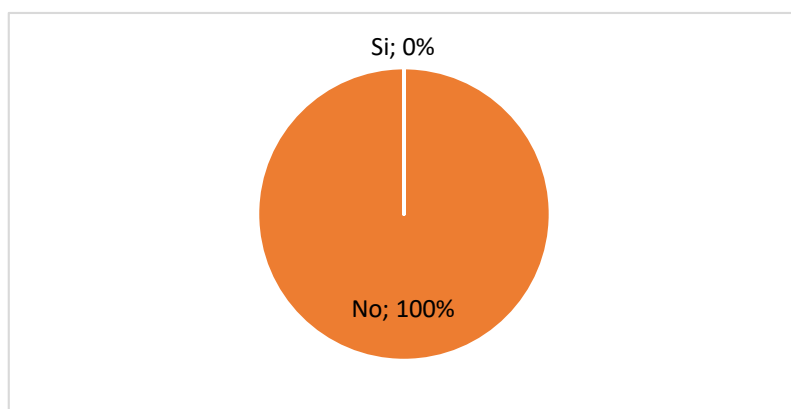
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 4

Manual de funciones



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De las 4 personas encuestadas el 100%, mencionan que la Junta de Agua no cuenta con un manual de funciones, es decir que no cuenta con un normativo de gestión institucional, no se conoce las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

Tabla 4

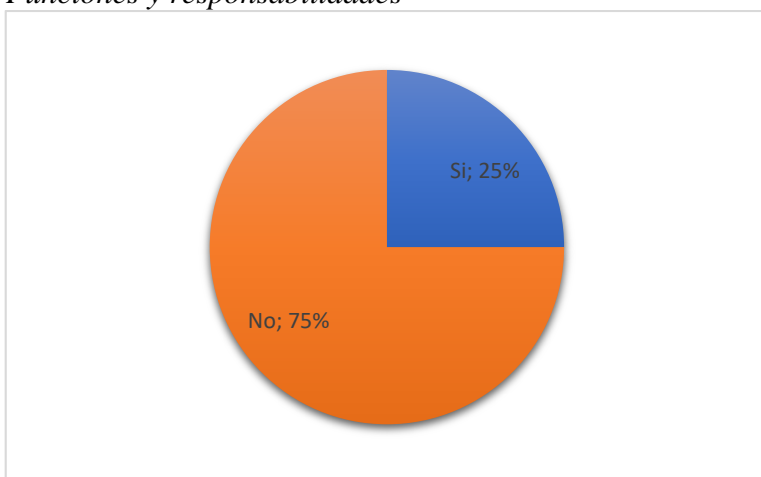
2. ¿Las funciones y responsabilidades de los empleados están definidas con claridad?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González, Verónica Gabriela

Gráfico 5

Funciones y responsabilidades



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González, Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

Del total de los 4 encuestados la mayoría que corresponde al 75% mencionan que las funciones y responsabilidades de los empleados no están definidas con claridad y el 25% mencionan que si, por lo que es importante que se detallen los requisitos y las actividades relacionadas al puesto de trabajo, esto con el fin de que la empresa encuentre a la persona idónea y a la vez que el candidato elegido desempeñe de manera correcta las funciones que se le asignarán en el trabajo.

Tabla 5

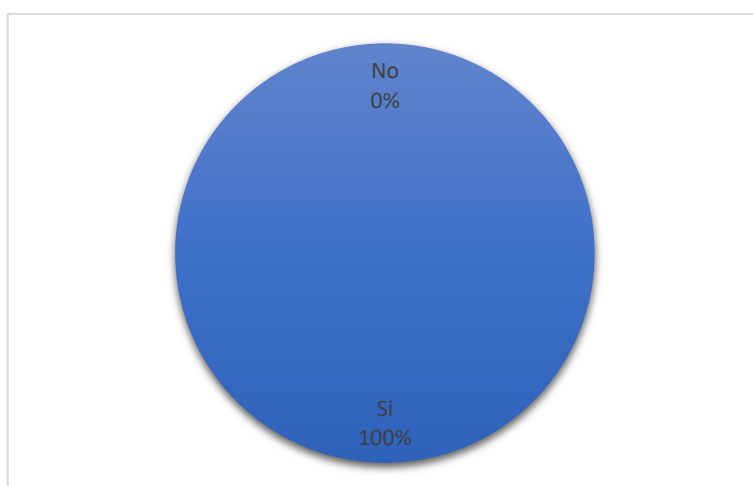
3. ¿Existen políticas de cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 6

Políticas de cobranzas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

Del total de 4 encuestados el 100% mencionan que si existen políticas de cobranzas; es decir se rigen en los procedimientos para cobrar, quedando de acuerdo con todos los usuarios que los cobros se realizas del 01 al 28 de cada mes para q realicen sus pagos, para así eviten tener cuentas incobrables, esto se debe a que las personas tienen atrasados sus pagos mensuales de la planilla.

Tabla 6

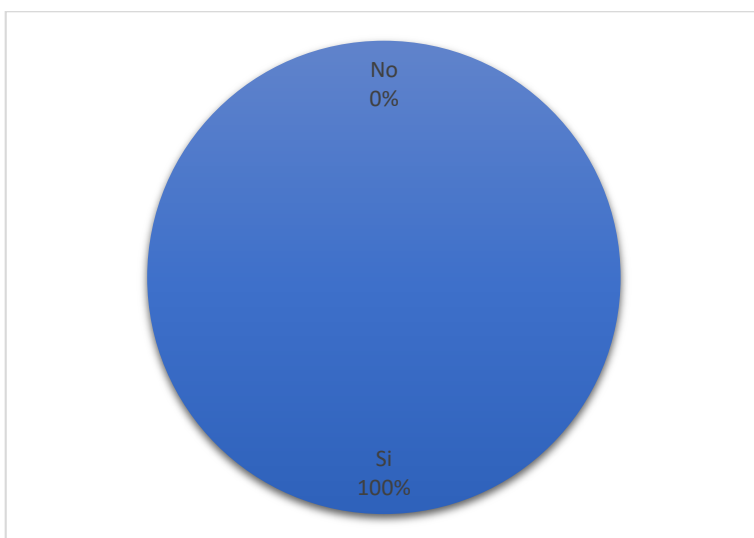
4. ¿Hay personal que se ocupa de la gestión de cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 7

Gestión de cobranza



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De los 4 encuestados el 100% mencionan que, si hay personal que se ocupa de la gestión de cobranza, siendo importante para mantener el equilibrio entre los costos de la operación y las buenas relaciones a largo plazo con los clientes, esto se realiza por medio de llamadas telefónicas para hacerle acuerdo del pago.

Tabla 7

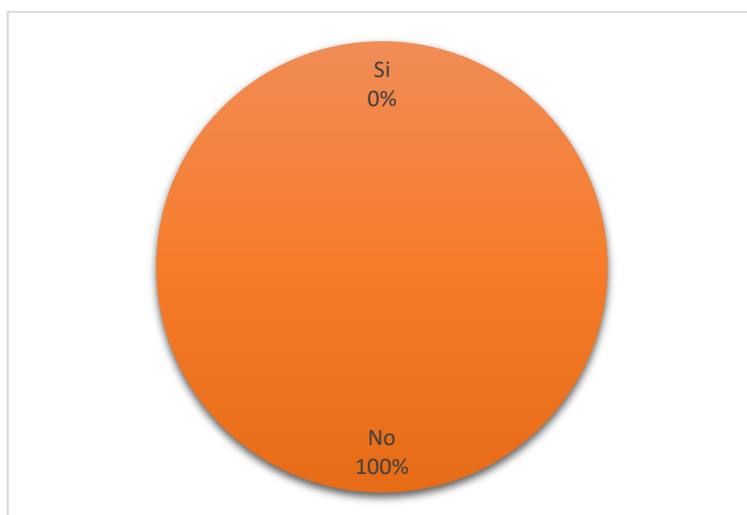
5. ¿Dispone de técnicas para recuperar la cartera vencida?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 8

Cartera vencida



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De las 4 personas encuestadas el 100% menciona que no dispone de técnicas para recuperar la cartera vencida, es decir que dentro de la Junta de Aguas existen los documentos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Tabla 8

6. ¿Se anticipa a los clientes la fecha de pago?

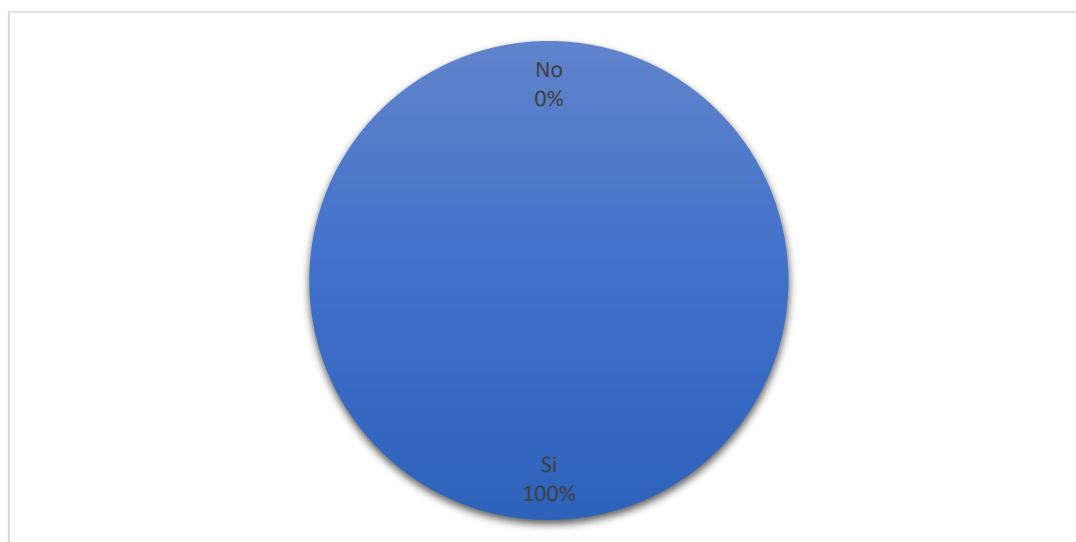
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 9

Anticipa fecha de pago



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De los 4 encuestados el total de los encuestados que corresponde al 100% mencionan que se anticipa a los clientes la fecha de pago. Siendo importante porque los clientes se tardan en pagar las facturas, encontrando dificultades a la hora de crecer y poder mantenerse como empresa.

Tabla 9

7. ¿A final de cada mes se revisan los saldos pendientes de cobro y así determinar a los morosos?

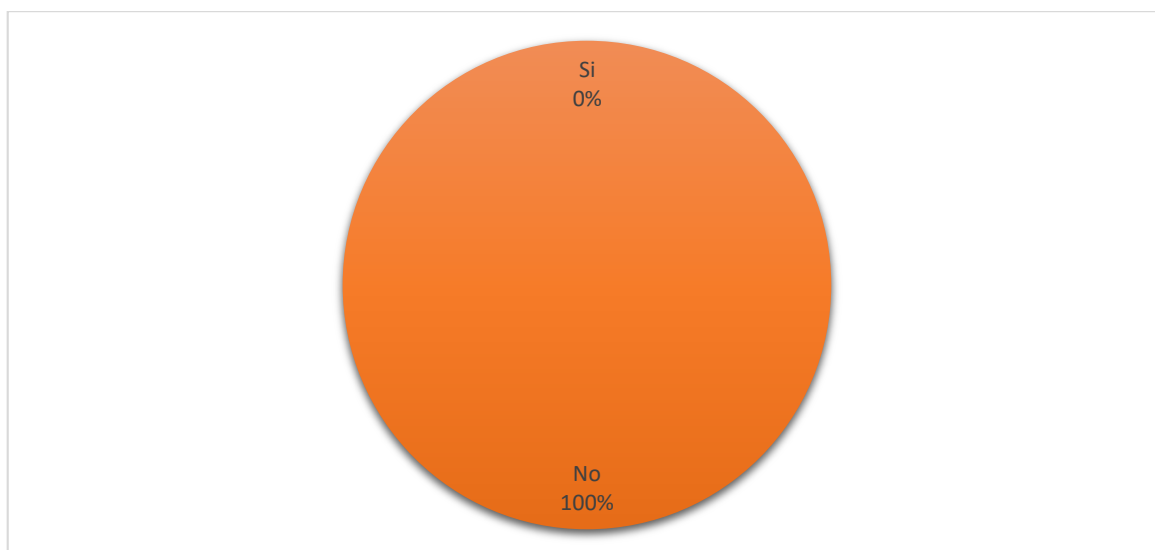
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico No. 10

Saldos pendientes de cobro



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De las 4 personas encuestadas el 100% mencionan que a final de cada mes no se revisan los saldos pendientes de cobro y no pueden determinar a los morosos, siendo un problema debido a que no tienen un respaldo adecuado para resolver en corto plazo el problema de liquidez, debido a que no se hace un análisis adecuado de sus políticas de cobranzas y análisis de registros.

Tabla 10

8. ¿Dispone de índices de morosidad para evaluar su cartera?

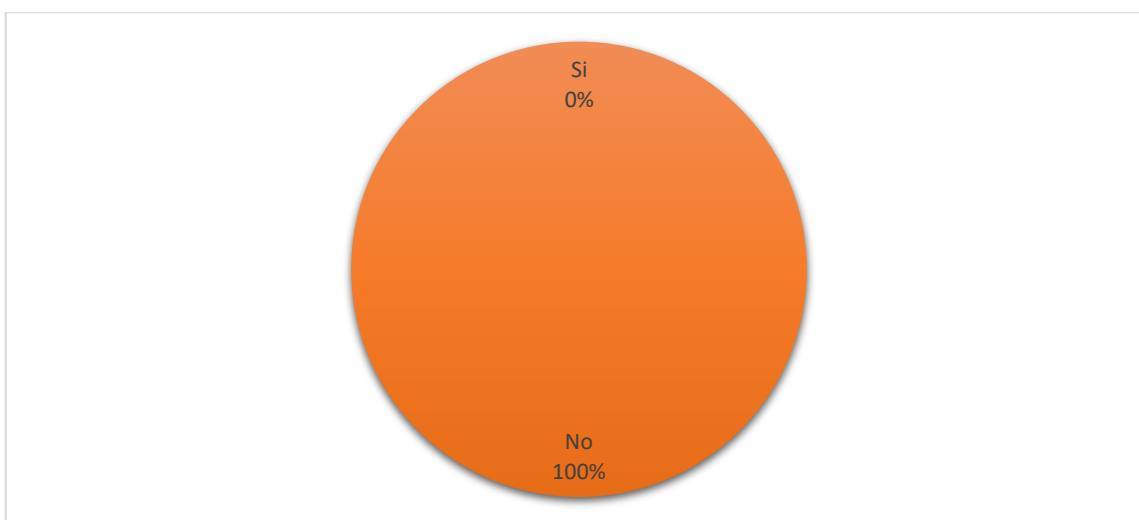
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 11

Índices de morosidad



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De las 4 personas encuestadas el 100% mencionan que no dispone de índices de morosidad para evaluar su cartera, es decir no dispone de indicadores que permitan evaluar la cartera vencida y con ello el desempeño de la liquidez de la empresa, afectando directamente sus utilidades.

Tabla 11

9. ¿Cuenta con personal dedicado a la recuperación de la cartera vencida?

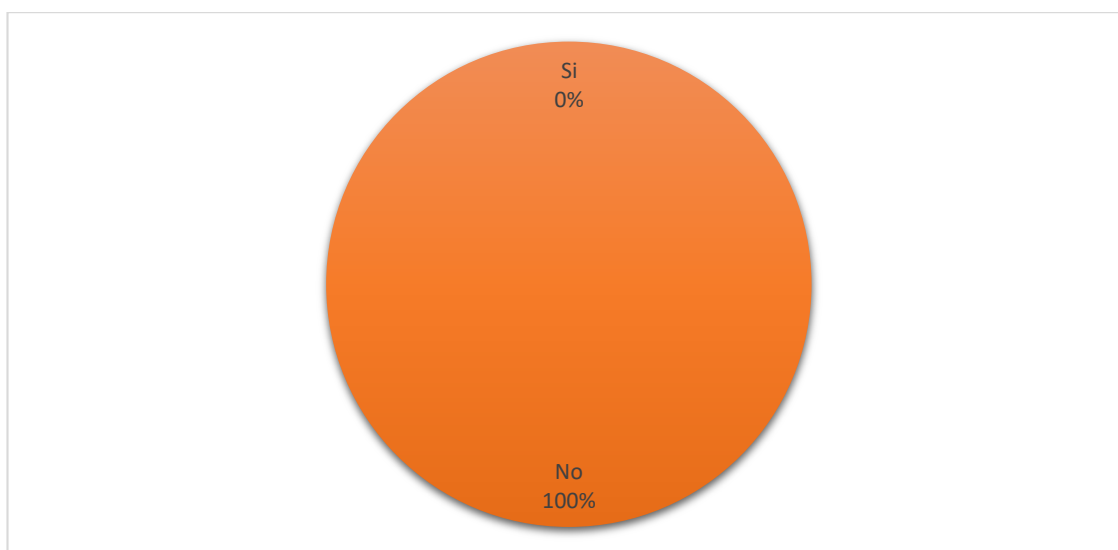
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 12

Recuperación de la cartera vencida



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De las 4 encuestas realizadas el 100% mencionan que no cuenta con personal dedicado a la recuperación de la cartera vencida, que la misma contadora hace las veces de este personal, siendo complicado porque no puede realizar diversas actividades complicando el cobro de la cartera vencida, siendo un problema porque se va acumulando y eso dificulta la recuperación del dinero.

Tabla 12

10. ¿Considera importante mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas para reducir los índices de morosidad?

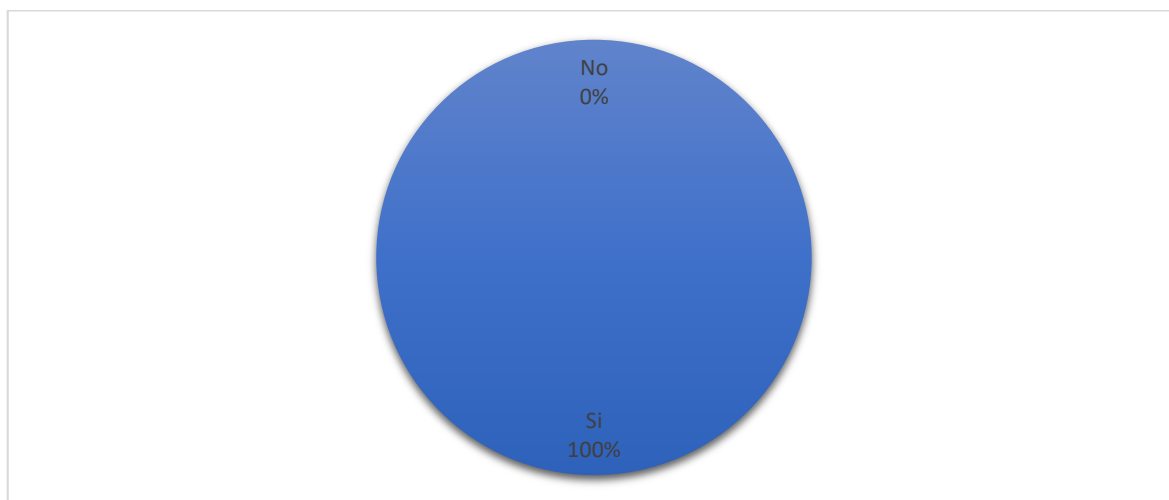
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 13

Mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

El 100% de los encuestados mencionan, que, si considera importante mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas para reducir los índices de morosidad, con el fin de reactivar la relación comercial con el cliente, procurando mantener sus pagos al día aprovechar las ventajas del servicio.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA SANTA MARÍA DEL TOACHI.

Tabla 13

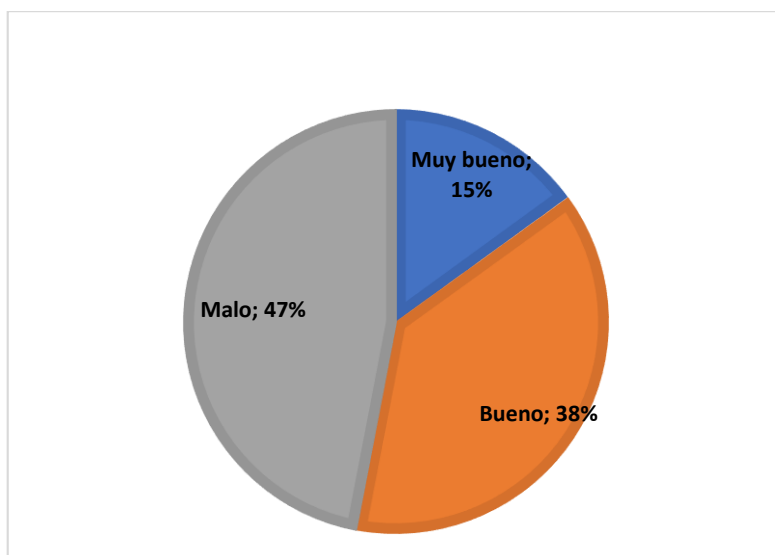
1. ¿Cómo es el trato de parte del encargado de cobros?

PREGUNTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	30	15%
BUENO	80	38%
MALO	97	47%
TOTAL	207	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 14

Trato del encargado de cobros



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

Del total de 207 encuestados la mayoría que corresponde al 47% mencionan que el trato que recibe por parte del encargado de cobros es malo; el 38% es bueno y el 15% es muy bueno, debido a que la persona encargada de los cobros no cumple con todo en perfil.

Tabla 14

2. ¿Cómo es la atención en el área de cobranzas?

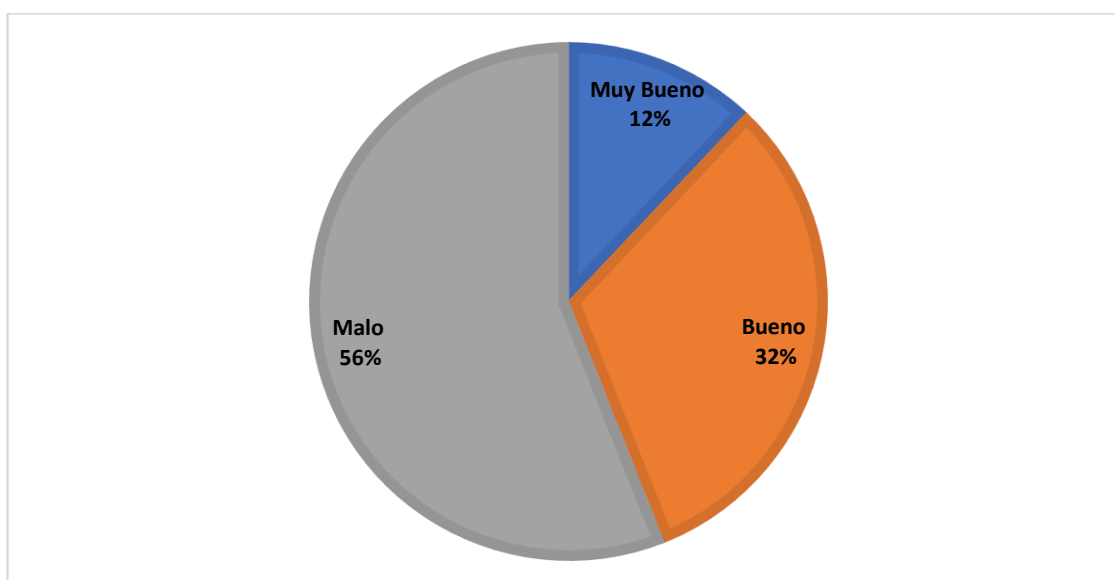
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	25	12%
BUENO	67	32%
MALO	115	56%
TOTAL	207	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 15

Atención del área de cobranzas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

Del total de 207 un 56% mencionan que la atención en el área de cobranzas es mala se demoran en atenderle, se demoran en realizarles su factura, se demoran en realizarles el debido registro en los libros contables de su pago; el 32% dicen que es buena porque realizan sus pagos del servicio que les brindan y el 12 % dicen que es muy buena que hasta ahora no les han cobrado de más.

Tabla 15

¿Se encuentra conforme con la tarifa del servicio?

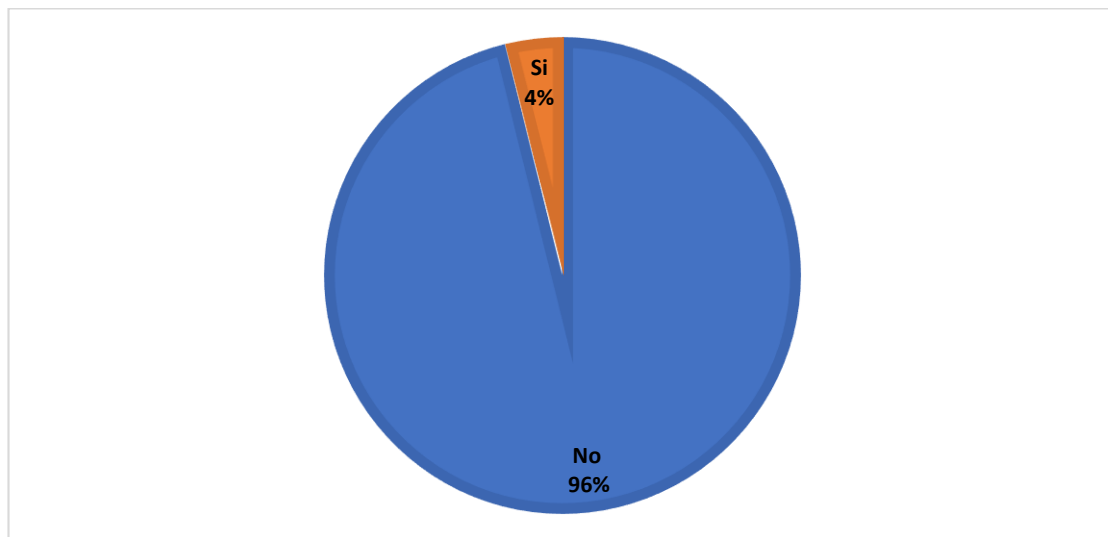
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	199	96
No	8	4
TOTAL	207	100

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 16

Atención del área de cobranzas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De 207 encuestados la mayoría que corresponde al 96% mencionan se encuentra conforme con la tarifa del servicio, porque es un valor aceptable de cancelar y el 4% mencionan que no están conformes porque hay veces que no les llega diario el agua.

Tabla 16

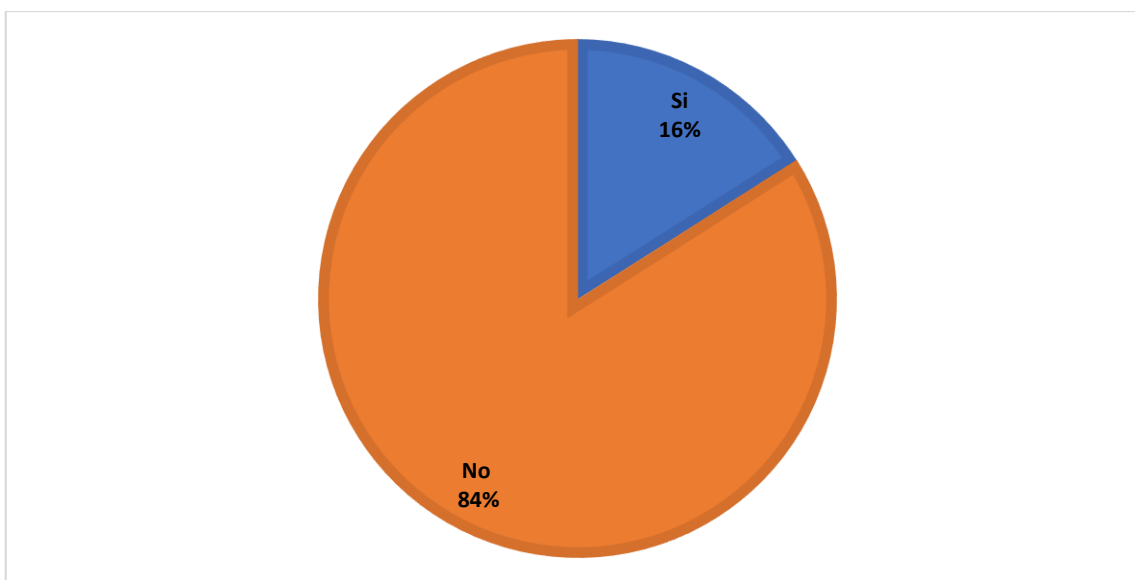
4. ¿Piensa usted que la persona que le atiende en cobranzas está capacitada para el puesto?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	16
No	174	84
TOTAL	207	100

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 17

Persona que le atiende está capacitada



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De 207 encuestados la mayoría que corresponde al 84% mencionan la persona que le atiende en cobranzas no está capacitada para el puesto mencionan que cuenta con mal carácter es lenta y poco amable el 16% dice que sí que realizan bien sus cobros.

Tabla 17

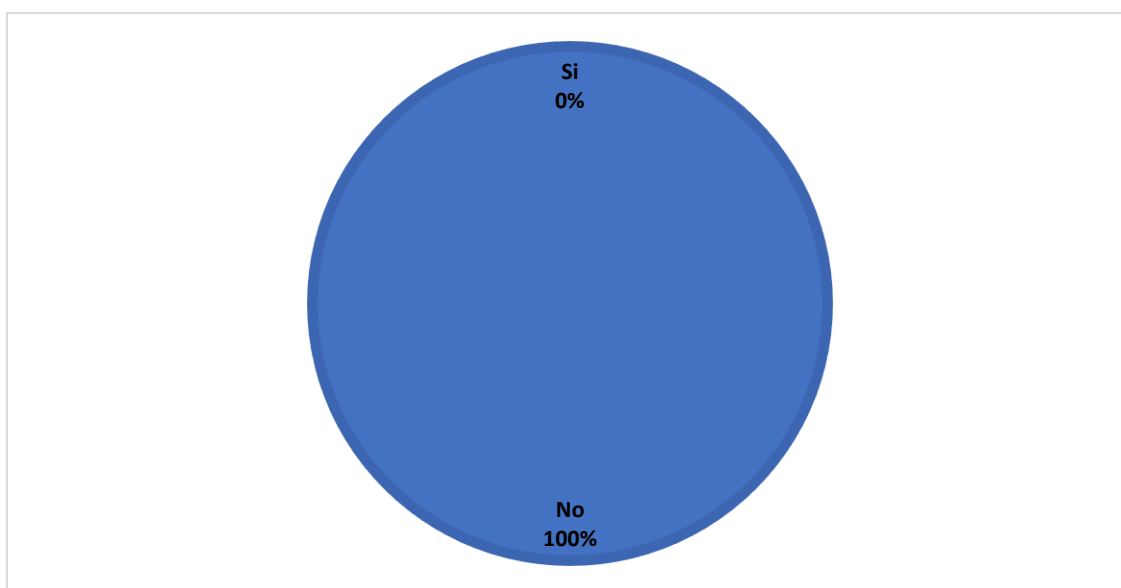
5. ¿Se debe mejorar el departamento de cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	207	100
No	0	0
TOTAL	207	100

*Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela*

Gráfico 18

Mejorar el departamento de cobranzas



*Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela*

Análisis e interpretación de datos

Del total de 207 el 100% mencionan que se debe mejorar el departamento de cobranzas en beneficio para la empresa.

Tabla 18

6. ¿Tiene inconvenientes para no cumplir con sus pagos al día?

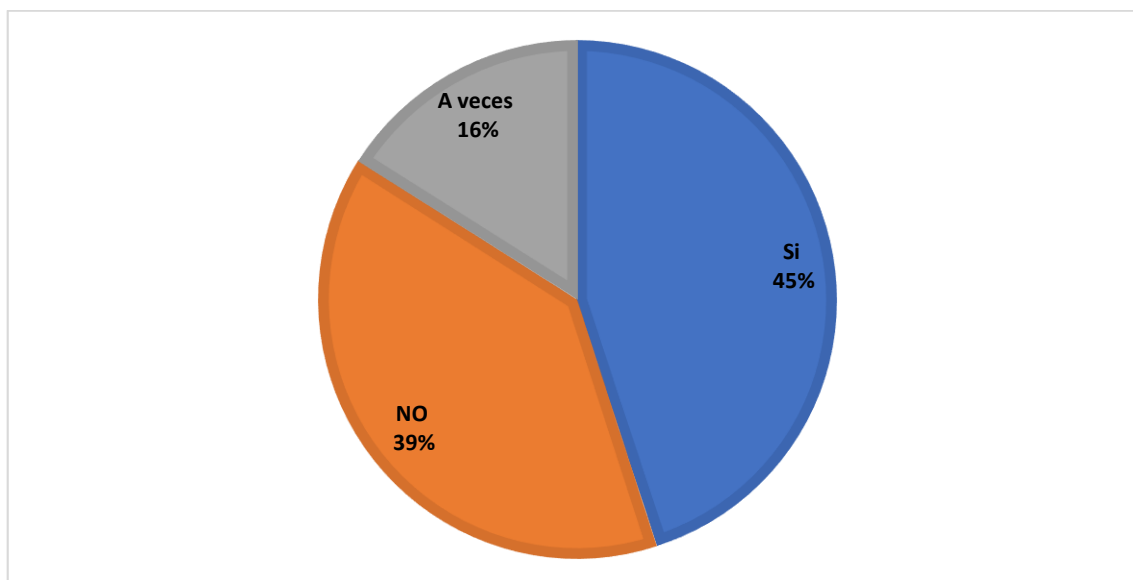
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	95	45%
No	80	39%
A VECES	32	16%
TOTAL	207	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 19

Inconvenientes con los pagos



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

De 207 encuestados el 45% mencionan que tiene inconvenientes para no cumplir con sus pagos al día debido a que los cobros realizan del 01 al 26 de cada mes y ellos cobran a finales de cada mes, entonces no cuentan con dinero, el 39% dicen que realizan sus pagos sin problema y el 16% dicen que a veces se atrasan con sus pagos porque no cuentan con un trabajo fijo y no cuentan con dinero suficiente para cancelar.

Tabla 19

7. ¿Por qué motivo usted no cumple a tiempo con sus pagos?

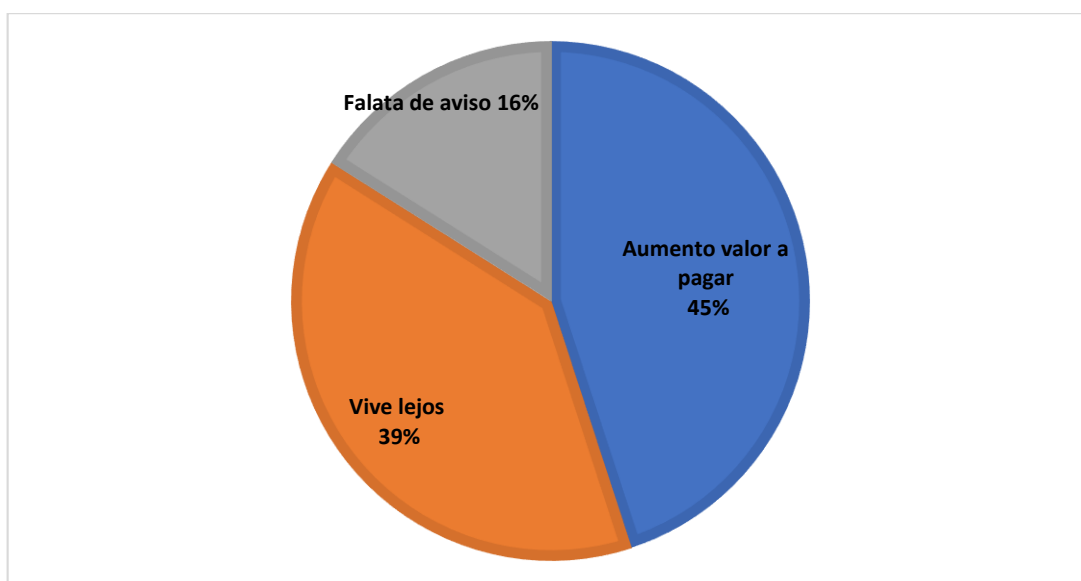
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumento en el valor a pagar	95	45%
Vive lejos	80	39%
Falta de aviso	32	16%
TOTAL	207	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico 20

Incumplimiento de pago



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

Del total de 207 encuestas, el 45% mencionan que el motivo porque no cumple a tiempo con sus pagos es el aumento en el valor a pagar por causa del aumento de la mora, el 39% dicen que vive lejos y el 16 % dicen que a veces falta de aviso por los directivos.

Análisis de la entrevista realizada a los trabajadores de la Junta de Agua Potable

Nº	Pregunta	Respuesta
1	¿La Junta de Agua cuenta con una misión y una visión?	Si contamos con una misión y una desde hace aproximadamente 6 años cuando ingrese como presidente de la Junta de Agua Potable el Sr. Vicente Cárdenas
2	¿Llevan la contabilidad diaria de todos los ingresos y egresos de la Entidad?	No llevamos un registro diario debido a que llevamos la contabilidad manual y lo podríamos hacer mensual también no nos alcanza en tiempo para realizarlo
3	¿Cuentan con un balance general y estado financiero exacto?	No contamos con análisis financiero exacto debido a que no contamos con un servicio de contador/a, solamente llevamos un registro en Excel de los ingresos y egresos y un libro diario con los nombres de los usuarios que cancelan.
4	1) ¿Realizan las declaraciones al SRI?	Si realizamos las declaraciones mensuales.
	¿La Junta cuenta con Ruc y con una cuenta en el Banco?	Si tiene su número de ruc es: 2390021693001, y tiene cuenta en el BanEcuador BP.
	¿Cuánto es la tarifa a pagar por consumo?	Es de \$4,00 por consumir 12m3
	¿La empresa cuenta con deudores morosos a pagar?	Si como toda Empresa contamos con algunos deudores que no se encuentran al día en sus pagos por el servicio brindado.

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Datos Generales:

A continuación, se muestra una tabla de datos generales, coleccionados de los archivos registrados en los libros de respaldo y la información dada por los empleados de la Junta Administradora de Agua potable de Santa María del Toachí.

Tabla 20

Datos Generales de la Junta de Agua Potable SMT.

DATOS GENERALES		
	TOTAL	TOTAL ANUAL
Tarifa básica de cobros por el servicio	\$4,00	\$4 por consumo de 12 m3
Total usuarios	450	
Sector la Florida	95	
Sector Vía Principal	105	
Centro poblado SMT	160	
Sector La Huecada	90	
TOTAL DE USUARIOS DEUDORES	130	
Tarifa por mora	10%	por atraso de pago mensual
Total de empleados	4	
AÑO DE LABORES DE LOS EMPLEADOS		
Operador	5 años	
Recolector/ Tesorero	2 años	
Presidente	5 años	
Secretaria	2 años	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Análisis e interpretación de datos

A continuación, se presenta una tabla de datos generales y un gráfico estadístico la cual se muestra el saldo que adeudan los usuarios a la Junta de Agua, según los datos coleccionados de los registros archivados de las cartillas de los usuarios, incrementando un 10% de mora que se cobra mensualmente a cada usuario deudor, tenemos un saldo por cobrar de \$ 3.320,60 desde el mes de enero del 2018 hasta junio del 2019.

Tabla 21

Cuentas por cobrar

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
SANTA MARIA DEL TOACHI
PARROQUIA: SANTA MARIA DEL TOACHI

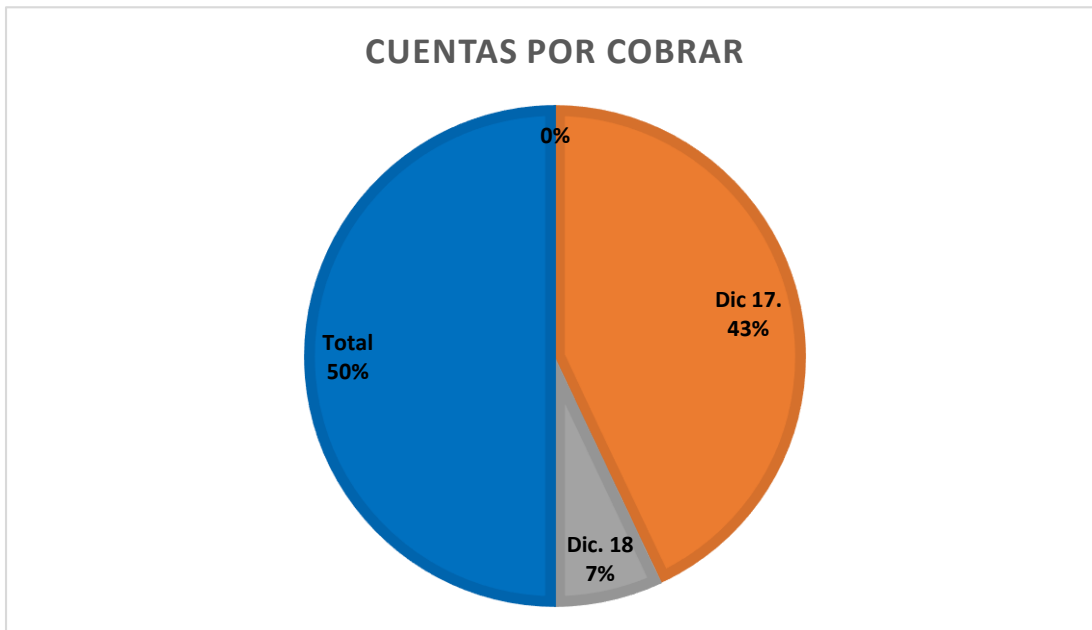
FECHA DE EMISIÓN	INTERES X MORA	TOTAL
dic-17	\$2.857,48	\$2.857,48
dic-18	\$463,12	\$463,12
TOTAL	\$3.320,60	\$3.320,60

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Gráfico No. 21

Incumplimiento de pago



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Flujo de caja

A continuación, se presenta El Flujo de Caja de la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachi, de los datos investigados de los registros históricos de los libros archivados de la Junta de Agua, cogiendo los datos de los años 2017-2018.

Tabla 22

Flujo de Caja:

Junta Administradora de Agua Potable “Santa María del Toachi” Movimiento de Caja		
<hr/>		
1 INGRESOS		-
Ingresos Operacionales		-
Cobro por tarifa Básica	\$	15.360,00
Cobro por excedente	\$	870,00
Interés por mora	\$	350,00
Cobro por conexión	\$	150,00
Cobro por reconexiones	\$	96,00
Medidores	\$	60,00
Multas	\$	50,00
cuentas por cobrar	\$	3.320,60
Ingresos Empresariales		
Productos Químicos	\$	158,90
Materiales y Accesorios	\$	256,90
Limpieza de los tanques de Agua	\$	760,00
Equipo de Oficina	\$	650,60
Equipo de Computo	\$	875,50
TOTAL INGRESOS	\$	<u>22.958,50</u>
2 EGRESOS		
Sueldos y Salarios por pagar	\$	10.200,00
Cuentas por pagar	\$	278,90
Impuestos por pagar	\$	256,90
TOTAL DE LOS EGRESOS	\$	<u>10.735,80</u>
3 SALDO EN CAJA (1 - 2)	\$	12.222,70
EFFECTIVO:	\$	1.110,50
BANCOS:	\$	4.107,05
TOTAL	\$	<u>5.217,55</u>

Fecha:

Firma:

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Balance General

A continuación, se presenta el Balance General de la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachi, de los datos investigados de los años 2017,2018.

Tabla 23

Balance General

Junta Administradora de Agua Potable “Santa María del Toachi”		
Movimiento de Caja		
<hr/>		
Activo Corriente		
Caja	\$	1.110,50
Bancos	\$	4.107,05
CUENTAS POR COBRAR		
Cobro por tarifa Básica	\$	15.360,00
Cobro por excedente	\$	870,00
Interés por mora	\$	350,00
Cobro por conexión	\$	150,00
Cobro por reconexiones	\$	96,00
Medidores	\$	60,00
Multas	\$	50,00
Cuentas por cobrar	\$	3.320,60
INVENTARIOS		
Productos Químicos	\$	158,90
Materiales y Accesorios	\$	256,90
Limpieza de los tanques de Agua	\$	760,00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$	26.649,95
ACTIVOS FIJOS		
Equipo de Oficina	\$	650,60
Equipo de Computo	\$	875,50
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$	1.526,10
TOTAL ACTIVOS	\$	28.176,05
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Sueldos y Salarios por pagar	\$	10.200,00
Cuentas por pagar	\$	278,90
Impuestos por pagar	\$	256,90
TOTAL PASIVOS	\$	10.735,80
PATRIMONIO O CAPITAL		
Patrimonio	\$	17.440,25
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$	28.176,05

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Estado de Resultados

A continuación, se presenta el Estado de Resultados según los comportamientos históricos de cada una de las cuentas que lo conforman los datos coleccionados de los registros de los años 2017 – 2018 de la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachi.

Tabla 24

Estado de Resultados

Junta Administradora de Agua Potable “Santa María del Toachi”	
Movimiento de Caja	
Ingresos Administrativos	\$ 4.896,60
Ingresos Operacionales	\$ 5.217,55
Ingresos Empresariales	\$ 1.526,10
Otros ingresos	\$ 1.175,80
Total Ingresos	\$ 12.816,05
COSTOS	
Remuneraciones	\$ 10.200,00
Total Costos	\$ 10.200,00
UTILIDAD DEL SERVICIO	\$ 2.616,05
GASTOS OPERACIONALES	
Gastos de operación	\$ 535,80
Total Gastos operacionales	\$ 535,80
Utilidad Operacional (UTILIDAD NETA)	\$ 2.080,25

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

CAPÍTULO III

3.1 Propuesta

Tema

Diseñar un sistema de gestión financiera y de cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi 2019.

Objetivos

Objetivo general de la propuesta

Mejorar el modelo de cobranzas por medio de un sistema de gestión financiera en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi 2019.

Objetivos específicos

- Efectuar un análisis de la situación actual de la empresa
- Formar una estructura organizacional de la empresa.
- Delinear un manual de funciones para el área de cobranzas.
- Establecer políticas y procedimientos de cobranza.
- Efectuar documentos para el control de la gestión de cobranza.
- Diseñar políticas para la recuperación de la cartera vencida.
- Plantear indicadores financieros e indicadores para la cartera vencida.
- Direccionar estratégicamente la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi” con el fin de llevar a los colaboradores y usuarios hacia un objetivo común.
- Elaborar la estructura organizacional y un manual de funciones para delegar actividades los empleados.
- Verificar las actividades mediante el diseño de un proceso de control para verificar si se desarrollan efectivamente.

Identificación de la empresa

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”

- **Misión**

Misión

Somos una institución independiente, que se dedica a brindar servicios de agua entubada, alcantarillado, sistematizaciones y mantenimiento para la Parroquia Santa María del Toachi y sus recintos aledaños, trabajamos con altos estándares de calidad, compromiso social y un equipo de trabajo comprometido a satisfacer las necesidades de los usuarios.

- **Visión**

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel local, cantonal y provincial, por la eficacia en el servicio de agua entubada que ofrecemos a la parroquia Santa María del Toachi; certificando a los usuarios el compromiso que tenemos con la reforestación y protección de las fuentes de agua.

Valores

Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta y sus decisiones. Valores, actitudes y conducta están relacionados, y nos ayudan a superarnos (Los Valores, 2019).

Honestidad

Promovemos altos estándares éticos y profesionales, con productos y servicios de la mejor calidad.

Trabajo en equipo

Capacidad y voluntad para impulsar la comunicación, colaboración y confianza entre todos quienes formamos parte de la institución para alcanzar objetivos comunes.

Calidad

Realizamos un trabajo eficiente, dando lo mejor de la empresa buscando soluciones simples y efectivas.

Compromiso

Satisfacer cada una de sus necesidades de la comunidad en cuanto a nuestros servicios.

Responsabilidad social

Sensibles a las preocupaciones y demandas de los usuarios y clientes internos; contribuyendo al bienestar social.

Transparencia

El trabajo que realiza la empresa es realizado con claridad, sinceridad y lucidez, garantizando confiabilidad a los usuarios.

Objetivos

Mantener un servicio de calidad.

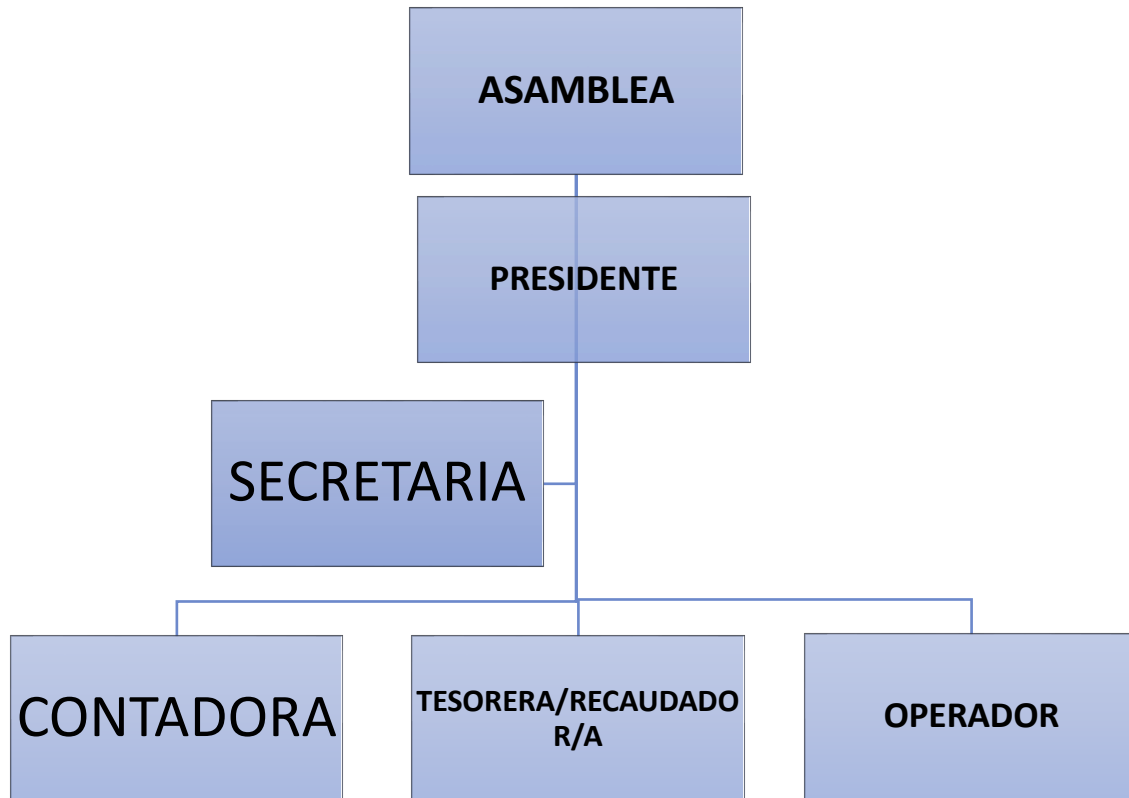
Satisfacer las necesidades de los usuarios.

Transformar nuestros productos y servicios.

Organigrama

Gráfico 22

Organigrama



*Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela*

Evaluación de la situación actual de la empresa

Tabla 25

Índice de liquidez

Índices de liquidez			
Índice de Solvencia	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{\$12.649,95}{\$10.735,80}$	2,48
Capital de trabajo	Activo corriente - pasivo corriente	\$26.649,9-\$10.735,80	15.914,15
Índice de actividad			
Permanencia de cuentas por cobrar	$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$	$\frac{360}{4,47}$	81 días
Índice de endeudamiento			
Índices de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio Neto}}$	$\frac{\$ 26.649,95}{17.440,95}$	2%
Índice de rentabilidad			
Sobre Ventas	$\frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Ventas}}$	$\frac{\$ 17.440,25}{15.360,00}$	1,13%
Sobre Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{\$ 17.440,25}{10.735,80}$	1,06%
Sobre Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta del Ejercicio}}{\text{Activo}}$	$\frac{\$ 17.440,25}{\$26.649,95}$	0,65%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Evaluación de la cartera de gestión

Tabla 26

Índice de gestión de cartera

Índice de gestión de cartera			
Rotación promedio de cartera	$\frac{\text{Recaudacion Anual}}{\text{Saldo Promedio Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{\$15.360}{\$3.320,60}$	4,63
Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} \times 100$	$\frac{\$3.320,60}{\$26.649,95} \times 100$	12,46%

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Índice de liquidez: El resultado del índice de solvencia es de 2,48 es mayor que uno, esto indica que el activo corriente es mayor que el pasivo circulante, lo que significa que la empresa es capaz de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo con los activos de los que dispone. La interpretación de estos resultados nos dice que por cada \$1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con \$2,48 de activo corriente. El capital o patrimonio es con lo que cuenta la empresa, es la parte residual de los activos una vez deducidos todos los pasivos.

Los índices de actividad: determinan el poder de pago que tiene una empresa a corto plazo; en el análisis de la Junta de Agua Potable de Santa María del Toachi, los indicadores de actividad, señalan que se demoran 81 días en recuperar sus cuentas por cobrar.

Indicadores de endeudamiento: La ratio de endeudamiento indica cuantos dólares de financiación ajena tiene la empresa por cada dólar de financiación propia. Una ratio de endeudamiento del 2% indica que los recursos ajenos de la entidad suponen un 2% de los propios, o lo que es lo mismo: que por cada 2% dólares de financiación ajena la empresa cuenta con 1,00 dólar de financiación propia. Se concluye que la empresa tiene comprometido su patrimonio un 2%.

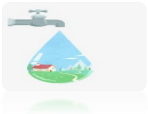
Indicadores de rentabilidad: Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Nos da una rentabilidad sobre ventas de 1,13 con lo que podemos afirmar que la empresa tiene una rentabilidad del 1,13 con respecto a las ventas (las utilidades representan el 1,13 del total de las ventas). La rentabilidad del patrimonio fue de 1,06 es decir que la empresa es rentable, y tiene una rentabilidad de 1,06 con respecto al patrimonio que posee (la empresa utiliza el 1,06% de su patrimonio en la generación de utilidades). Los activos alcanzaron una utilidad neta del 0,65% es decir la empresa está usando eficientemente sus activos, el indicador ha subido en el tiempo, siendo una buena señal. El ROA es positivo (mayor que cero) podemos decir que la empresa es rentable ya que está utilizando eficientemente sus activos en la generación de utilidades.

Índice de gestión de cartera: Rotación promedio de cartera este índice de gestión mide cuántas veces al año se cobran las cuentas pendientes por cobrar y se vuelve a prestar

dinero. Las cuentas por cobrar han rotado 4.63 ($360/4,63=77,75$) veces al año, y además la empresa tiene entrada de efectivo cada 78 días. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año y el período promedio de 60 a 90 días. La morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de una entidad, en la Junta de Agua Potable de Santa María del Toachi es del 11,55%; pero sería un porcentaje recuperable.

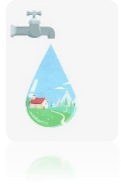
De acuerdo al análisis realizado se verificó que el porcentaje de la cartera vencida 12,46% dando a conocer que las cobranzas no se planifican porque no cumplen los procesos y sus políticas son poco efectivas. En conclusión, se determinó que es importante diseñar un modelo de cobranzas para optimizar la gestión financiera de Junta de Aguas.

**MODELO DE DISEÑO DE GESTIÓN FINANCIERA Y COBRANZAS
PROPUESTA**

	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachí”	Cód.: MCP		
		No. páginas		
		1	de	23

<h1>DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y COBRANZAS PROPUESTA</h1>		
--	--	--

Elaborado por: Verónica Alcívar	Revisado por:	Aprobado por:
--	----------------------	----------------------



**Junta Administradora de Agua
Potable y Alcantarillado “Santa María
del Toachí”**

Cód.: MCP

No. Páginas

2 de 23

INTRODUCCIÓN

En la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachí” es importante la elaboración un módulo de cobranzas para registrar las cuentas por cobrar y las cuentas de cartera vencida para optimizar la gestión financiera. El módulo ayudará a la empresa para que los empleados cumplan con las funciones encomendadas mediante procesos que se deben realizar al momento de recaudar el pago y realizar una gestión de cobro.

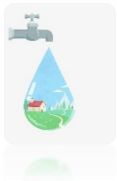
OBJETIVOS:

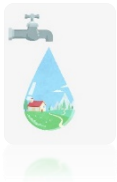
- Instaurar funciones y políticas para el personal del departamento de cobranza.
- Controlar de forma eficiente las cuentas por cobrar.
- Ejecutar una gestión de cobro segura.
- Diseñar políticas para las cuentas vencidas.
- Conseguir una gestión financiera eficaz.

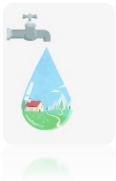
Elaborado por: Verónica A.

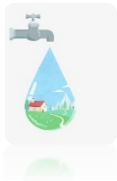
Revisado por:

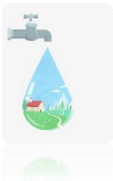
Aprobado por:

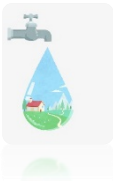
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachí”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	3	de	23		
DEPARTAMENTO:		ACCIONISTAS			
CARGO:		PRESIDENTE			
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PRESIDENTE</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea y la Junta Directiva. • Ejercer la representación legal de la empresa. • Mostrar a la Junta Directiva, el informe semestral de actividades. • Presidir las sesiones de la Asamblea y de la Junta Directiva suscribiendo las respectivas actas. • Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según el Estatuto y Reglamento correspondientes • Apoyar las actividades de la Junta • Dirigir las labores de la coalición Empresarial • Firmar cheques en forma conjunta con cualquiera de los dignatarios: vicepresidente y Tesorero. • Proponer a la Asamblea y a la Junta Directiva las acciones y medios que considere para la buena marcha de la gestión de la empresa. 					
Elaborado por: Veronica A.		Revisado por:		Aprobado por:	

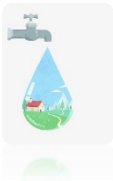
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	3	de	23		
DEPARTAMENTO:		ACCIONISTAS			
CARGO:		SECRETARIA			
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA SECRETARIA</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Planear actividades que se desarrollen dentro de la empresa • Organizar los recursos de la entidad • Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas • Fijar series de objetivos que marquen el rumbo y el trabajo de la organización <p>Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado,</p>					
Elaborado por: Verónica A.		Revisado por:		Aprobado por:	

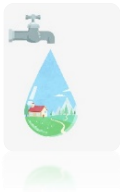
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	5	de	23		
DEPARTAMENTO:		TESORERÍA			
CARGO:		TESORERA			
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES TESORERA</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los recursos monetarios de la empresa • Asegurar la liquides de la empresa • Optimizar el uso de recursos y/o inversiones financieras • Custodiar y mantener los registros de los recibos y desembolsos de la organización. • Preparar y presentar los informes mensuales y semestrales a los usuarios y directivos. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

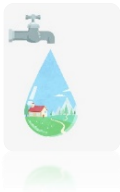
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	6	de	23		
DEPARTAMENTO:		TESORERÍA			
CARGO:		RECOLECTORA			
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES TESORERO</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar la buena marcha de la Dependencia su cargo. • Recuadra los diferentes valores de pago por conexiones domiciliarias de Agua Potable y pago de facturas, recargos por mora y demás contribuciones de acuerdo a disposiciones legales. • Presentar reportes diarios de las recaudaciones realizadas en las ventanillas de la Junta • Presentar diariamente a tesorería el cuadro de los reportes generales de la recaudación 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

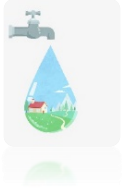
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”	Cód.: MCP		
		No. Páginas		
		7	de	23
DEPARTAMENTO:		COBRANZA		
CARGO:		OPERADOR		
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR</u>				
<ul style="list-style-type: none"> • Precautelar la integridad física de las instalaciones, equipos y mecanismos de funcionamiento del Sistema de agua potable de la ciudad. • Informar en forma inmediata sobre cualquier irregularidad que se presente en las instalaciones del sistema de agua potable al jefe inmediato superior. • Inspeccionar las redes de conducción alternas de agua desde la captación hasta la planta. • Llevar un libro diario de registro de novedades en lugares críticos. • Clorar y mantener en buen estado los tanques de receptores del agua. 				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

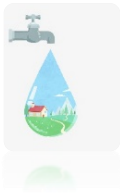
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	8	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CONTADOR</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Atención a clientes, para verificar saldos. • Participar en el control de la cartera de la Junta de Aguas. • Archivar y responder por toda la documentación del departamento de cobranzas de la Junta de Aguas. • Emitir informes mensuales de cobranzas. • Realizar el seguimiento y gestión de cobro de cartera. • Incrementar la gestión de cobro según los procedimientos establecidos. • Examinar mensualmente la recuperación de cartera y reportes de cobranzas. • Receptar los pagos, si es con documentos deben respaldar el cumplimiento del mismo (cheques, transferencias bancarias, copias de depósitos.) • Archivar copias de facturas, y reporte de cuentas por cobrar. • Examinar la cartera de acuerdo a su antigüedad y ajustar mensualmente las cuentas por cobrar con el departamento de Contabilidad. • Coordinar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y comprobar su registro. • Plantear estrategias de control administrativo para la recuperación de las cuentas por cobrar. • Diseñar e implementar controles administrativos para reducir las cuentas incobrables. • Informar a la Gerencia y a los departamentos sobre el comportamiento de los clientes morosos. • Gestionar los cobros de acuerdo con los parámetros de cartera vencida. • Informar sobre la recuperación de la cartera crediticia al Jefe del Departamento. • Realizar un seguimiento de los niveles de morosidad en situación de vencidos y en cobranza judicial. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

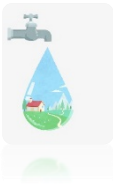
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	9	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES COBRADOR</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar mensualmente las notificaciones de facturas a los clientes correspondientes. • Elaborar el presupuesto anual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa. • Remitir notificaciones de cobro por correo electrónico o mensaje. • Asistir a las capacitaciones, charlas y demás actividades programadas por el área de recursos humanos • Realizar y entregar los informes y comunicaciones que le sean solicitados por su jefe inmediato. • Velar por el uso y cuidado de los equipos, elementos e insumos disponibles para el desarrollo de su trabajo. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

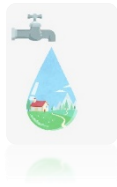
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	10	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>REQUISITOS PARA EL PUESTO DE COBRADOR</u>					
<p><u>FORMACIÓN ACADÉMICA:</u> Bachiller en contabilidad</p> <p><u>EXPERIENCIA:</u> Mínimo 6 meses en funciones de cobranza, gestiones de cobro o en cargos similares.</p> <p><u>HABILIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Confiabilidad • Comunicación • Razonamiento. <p><u>CONOCIMIENTOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de programas contables. • Análisis financiero • Instrumentar operaciones de cobranza • Indicadores Financieros. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

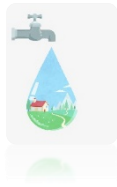
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	11	de	23		
DEPARTAMENTO:		GENERAL			
CARGO:		PRESIDENTE			
<u>REQUISITOS PARA EL PUESTO DE PRESIDENTE</u>					
<p><u>FORMACIÓN ACADÉMICA:</u> Bachiller</p> <p><u>EXPERIENCIA:</u> Mínima 2 años en cargo de inspeccionar, controlar y dirigir al personal de la empresa.</p> <p><u>HABILIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias. • Coordinar con la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, realizar las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos del servicio. • Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros. <p><u>CONOCIMIENTOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En Supervisar y coordinar a los trabajadores de la empresa de manera eficaz. • Dirigir y manejar reuniones con expresiones claras y buen liderazgo. • Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

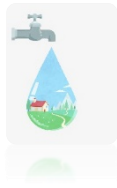
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	12	de	23		
DEPARTAMENTO:		TESORERIA			
CARGO:		TESORERO			
<u>REQUISITOS PARA EL PUESTO DE TESORERO</u>					
<p><u>FORMACIÓN ACADÉMICA:</u> Bachiller</p> <p><u>EXPERIENCIA:</u> Mínimo 2 años en puestos similares.</p> <p><u>HABILIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar el dinero, del personal. • Capacidad para tomar decisiones en diversas circunstancias para poder concretar ideas o acciones en el campo económico y financiero. • Trabajo en equipo • Confiabilidad • Comunicación • Razonamiento. <p><u>CONOCIMIENTOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de programas contables. • Análisis financiero • Excel • Word 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

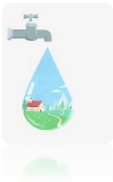
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	13	de	23		
DEPARTAMENTO:		OPERADOR			
CARGO:		OPERADOR			
<u>REQUISITOS PARA EL PUESTO OPERADOR</u>					
<p><u>FORMACIÓN ACADÉMICA:</u> Bachiller</p> <p>EXPERIENCIA: Mínima 6 meses en conexiones y reconexiones del servicio de agua.</p> <p><u>HABILIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Confiabilidad • Comunicación • Razonamiento. <p><u>CONOCIMIENTOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de tuberías de agua. • Limpieza de tanques. • Conducción de Moto y Carro. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

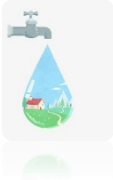
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	14	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>POLÍTICAS DE COBRO</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar: estados de cuenta, reportes de antigüedad de saldos, consecutivos de facturación y cobranza, etc. • Tener copias de respaldo de los documentos de los usuarios. • Cumplir con el cobro de las facturas de acuerdo a lo establecido en la Junta de Aguas. En caso de incumplir notificará al jefe del Departamento responsable para que tome medidas pertinentes. • Vigilar registros de las facturas y el cobro en los sistemas y controles con los que cuenta el departamento. • Reportar diariamente los ingresos y registro correspondiente • Llevar el control interno de los documentos y/o expedientes que sean solicitados por las diferentes áreas que lo requieran. • Enviar mensualmente a Contabilidad un reporte de registro de cobranza de los usuarios verificar el comportamiento de pago. • Llevar un registro de los expedientes de clientes con cuentas incobrables y realizar un archivo. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

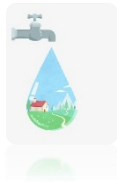
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	15	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>GESTIÓN DE COBRANZA: LLAMADAS TELEFÓNICAS</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Remitir facturas de cobros por correo electrónico. • En casos en que el cliente se hubiera retrasado 3 meses en el pago se procederá a hacer una llamada telefónica para recordarle el pago y el valor. • Registrar la respuesta del usuario deudor e ingresar al sistema. • Enviar al cobrador al domicilio y/o en el lugar del trabajo del usuario. • En caso de que el usuario no responda las llamadas; se entregará una notificación escrita en el domicilio. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

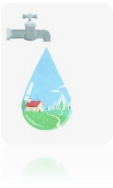
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	16	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>GESTIÓN DE COBRANZA: NOTIFICACIONES POR ESCRITO</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Al pasar 3 meses de realizadas las llamadas telefónicas y el usuario no se ha acercado a cancelar la deuda, se le remitirán notificaciones por escrito a su dirección. • Hacer firmar las notificaciones a quien las receipte. • Archivar las notificaciones. • Enviar por vía email las notificaciones a los clientes morosos. • Si hace caso omiso de la primera notificación, se enviará la segunda, más exigente. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

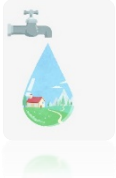
	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	17	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>GESTIÓN DE COBRANZA: VISITAS PERSONALES</u>					
<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas personales a los usuarios morosos cuando las llamadas telefónicas y las notificaciones escritas no hayan resultado. 					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	18	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>CARTERA VENCIDA</u>					
Tiempo de mora	Riesgo	Parámetro	Seguimiento	Documento	
3 meses	Leve	Realizar llamadas telefónicas (domicilio o lugar de trabajo)	Mensual	Registro de llamadas	
6 a 8 meses	Leve	Enviar las notificaciones por escrito al domicilio o lugar de trabajo	Mensual	Registro de notificaciones	
9 a 12 meses	Medio	Visitas personales	Mensual	Documento emitido	
12 a 15 meses	Alto	Se realizarán los trámites para comenzar la gestión de cobranza por medio de una agencia de cobro.	Mensual	Documento emitido	
Más de 18 meses	Alto	Trámite pre-legal	Mensual	Documento de cobro	
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	19	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>ÍNDICES PARA CARTERA VENCIDA</u>					
ROTACIÓN PROMEDIO DE CARTERA=		RECAUDACIÓN ANUAL/SALDO PROMEDIO CUENTAS POR COBRAR			
MOROSIDAD=		CARTERA VENCIDA/CARTERA TOTAL*100			
ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA					
MOROSIDAD A 30 DÍAS=		CARTERA VENCIDA A 30 DÍAS/CARTERA TOTAL			
MOROSIDAD A 60 DÍAS=		CARTERA VENCIDA A 60 DÍAS/CARTERA TOTAL			
MOROSIDAD A 90 DÍAS=		CARTERA VENCIDA A 90 DÍAS/CARTERA TOTAL			
MOROSIDAD A +90 DÍAS=		CARTERA VENCIDA A +90 DÍAS/CARTERA TOTAL			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	20	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO</u>					
PRESUPUESTO					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado “Santa María del Toachi”		Cód.: MCP		
			No. Páginas		
	21	de	23		
DEPARTAMENTO:		COBRANZA			
CARGO:		COBRADOR/A			
<u>ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO</u>					
<p>El área de presupuesto se encuentra adscrito al área de cobranzas, recibe información y participa en conjunto con las otras áreas para la elaboración del presupuesto.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Esta actividad involucra al área de cobranzas, específicamente al desarrollo del presupuesto.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>La responsabilidad recae en el Jefe de cobranzas para su elaboración y revisión y a la Gerencia para su respectiva aprobación.</p> <p>DEFINICIONES</p> <p>Gasto:</p> <p>Costo:</p> <p>Presupuesto de Gastos:</p>					
Elaborado por: Verónica Alcívar		Revisado por: Junta Directiva		Aprobado por: Presidente	
				Fecha:.....	



Junta Administradora
de Agua Potable y
Alcantarillado "Santa
María del Toachi"

Cód.: MCP

No. Páginas

22

de

23

DEPARTAMENTO:

COBRANZA

CARGO:

COBRADOR/A

ELABORACIÓN DEL PREESTO

Descripción	Cantidad	Precio U.	Precio Total
Sillas	6	\$ 10,00	\$ 60,00
Computadora	2	\$ 650,00	\$ 1.300,00
Internet	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Página Web	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Software	1	\$ 100,00	\$ 1200,00
Sueldos y salarios	4	\$ 375,00	\$ 1.500,00
Útiles de oficina	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Escritorio	2	\$ 80,00	\$ 160,00
TOTAL		\$ 1.390,00	\$ 3.295,00

Elaborado por:

Verónica Alcívar

Revisado por:

Junta Directiva

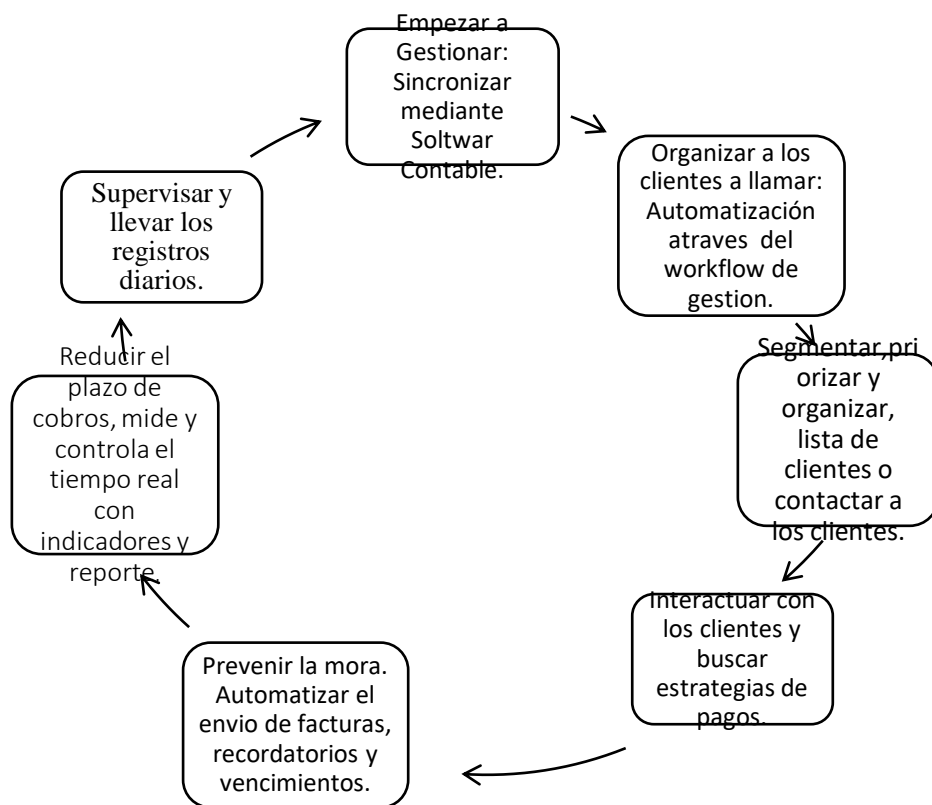
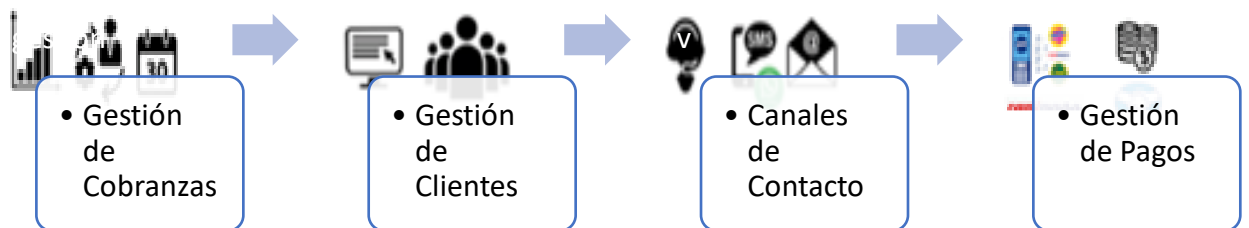
Aprobado por: Presidente

Fecha:.....

4.- Control

En lo referente al modelo de cobranza propuesto es necesario acotar que el personal deberá estar en capacidad de ejecutar cada proceso detallado en el módulo, con el objetivo de lograr una eficiente gestión de cobro. Debe estar en constante actualización de acuerdo a los requerimientos que tenga la empresa dentro del departamento de cobranza.

4.1. Procesos del sistema de Gestión Financiera y Cobranzas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

4.2.- Plan de comunicación

Se pretende llegar al 99% de los usuarios morosos de la Junta de Agua potable de la Parroquia Santa María del Toachi, mediante:

- Notificaciones por escrito a su dirección.

Ejemplo:

Santo Domingo,..... 2020Señor (a)

Presente

De mis consideraciones

En vista de los innumerables requerimientos de pago mediante llamadas telefónicas no han sido atendidos, nos dirigimos a usted para solicitarle la cancelación de los valores adeudados correspondientes a las facturas, y a su vez que se acerque a las oficinas para llegar a un acuerdo de pago en un plazo de 48 horas.

De no atender a la presente nos veremos en la necesidad de iniciar acciones legales.

Atentamente

.....

Gerente General

- En caso de no cumplir con sus pagos en el plazo respectivo, se realizará el corte del servicio.

Santo Domingo,..... 2020

CONVOCATORIA

La Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi, le informa que el día de hoy se e procederá a realizar el debido, corte de agua por adeudar del servicio prestado.

Por su favorable comprensión se le agradece.

Atentamente

.....

Recursos de la investigación

Recursos Materiales

Tabla 27

Recursos materiales

Denominación	Cantidad	Valor Unitario	Total
Computador	1	\$600.00	\$600,00
Hojas (paquete)	1	\$4.00	\$4,00
Esferos	3	\$0.50	\$1,50
Memory flash	1	\$5.00	\$5,00
CD regrabables	3	\$1.00	\$3,00
Total			\$613,50

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi

Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Estados Financieros Proyectados

Movimiento de Caja Proyectado

A continuación, se presenta el flujo de caja proyectado a 5 años basados en los comportamientos históricos de cada una de las cuentas que lo conforman:

- La proyección se realizó en base a la inflación de los últimos dos años (2017, 2018), se sacó un promedio que fue de 1,0037%.

Tabla 28

Movimiento de Caja Proyectado

Junta Administradora de Agua Potable "Santa María del Toachi"							
Movimiento de Caja Proyectado							
No.	2017	2018	%	2019	2020	%	2021
SALDO INICIAL	\$ 4.200,55	\$5.217,55	8050,8%	\$6.261,06	\$7.513,27	8333,3%	\$7.596,60
1 INGRESOS							
Ingresos Operacionales							
Cobro por tarifa Basica	\$ 15.358,50	\$15.360,00	9999,0%	\$16.896,00	\$18.585,60	9090,9%	\$18.676,51
Cobro por exedente	\$ 869,90	\$870,00	9998,9%	\$957,00	\$1.052,70	9090,9%	\$1.143,61
Interes por mora	\$ 349,90	\$350,00	9997,1%	\$385,00	\$423,50	9090,9%	\$514,41
Cobro por conexión	\$ 149,90	\$150,00	9993,3%	\$160,00	\$176,00	9090,9%	\$266,91
Cobro por reconexiones	\$ 95,90	\$96,00	9989,6%	\$105,60	\$116,16	9090,9%	\$207,07
Medidores	\$ 59,90	\$60,00	9983,3%	\$66,00	\$72,60	9090,9%	\$163,51
Multas	\$ 49,90	\$50,00	9980,0%	\$55,00	\$60,50	9090,9%	\$151,41
cuentas por cobrar	\$ 3.325,50	\$3.320,60	10014,8%	\$3.652,66	\$4.018,00	9090,7%	\$4.108,91
Ingresos Empresariales							\$0,00
Productos Químicos	\$ 150,00	\$158,90	9439,9%	\$173,80	\$191,18	9090,9%	\$282,09
Materiales y Accesorios	\$ 250,25	\$256,90	9741,1%	\$282,59	\$310,85	9090,9%	\$401,76
Limpieza de los tamques de Agua	\$ 650,00	\$760,00	8552,6%	\$836,00	\$919,60	9090,9%	\$1.010,51
Equipo de Oficina	\$ 700,00	\$650,60	10759,3%	\$715,66	\$787,22	9091,0%	\$878,13
Equipo de Computo	\$ 854,00	\$875,50	9754,4%	\$963,05	\$1.059,35	9091,0%	\$1.150,26
TOTAL INGRESOS	\$ 22.863,65	\$28.176,05	8114,6%	\$31.509,42	\$35.286,53	8929,6%	\$35.375,83
2 EGRESOS							
Sueldos y Salarios por pagar	\$ 8.890,00	\$10.200,00	8715,7%	\$11.220,00	\$12.342,00	9090,9%	\$12.432,91
Cuentas por pagar	\$ 300,00	\$278,90	10756,5%	\$306,79	\$337,46	9091,2%	\$428,37
Impuestos por pagar	\$ 230,00	\$256,90	8952,9%	\$282,59	\$310,85	9090,9%	\$401,76
TOTAL DE LOS EGRESOS	\$ 9.420,00	\$10.735,80	8774,4%	\$11.809,38	\$12.990,31	9090,9%	\$13.081,22
3 SALDO EN CAJA (1 - 2)	\$ 13.443,65	\$17.440,25	7708,4%	\$19.184,27	\$21.102,69	9090,9%	\$21.193,60
EFFECTIVO:	\$ 1.483,00	\$1.110,50	13354,3%	\$1.221,55	\$1.343,70	9090,9%	\$1.434,61
BANCOS:	\$ 5.054,50	\$4.107,05	12306,9%	\$4.517,75	\$4.969,52	9090,9%	\$5.060,43
TOTAL	\$ 6.537,50	\$5.217,55	12529,8%	\$5.739,30	\$6.313,22	9090,9%	\$6.404,13
Fecha: _____							

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Interpretación:

- La diferencia entre el total de ingresos y el total de egresos nos da el saldo de flujo de caja que en el año 1 es de \$ 13.443,65, en el año 2 aumento a \$ 17.440,25 en el año 3 \$ 19.184,27, en el año 4 \$ 21.102,69, en el año 5 es de \$ 21.193,60, que es el dinero en efectivo que la empresa tiene disponible al final del periodo correspondiente.
- Se aprecia una proyección del efectivo para los 2 últimos años aumentando 1,0037% de la inflación de los 2 años anteriores (2017, 2018) su flujo neto para el siguiente periodo.
- Se aprecia que el movimiento de efectivo de los 5 años es positivo, lo cual significa que hubo más ingresos que egresos de efectivo.
- Los periodos que abarcan el estado de movimiento de efectivo son anuales.

Balance General

A continuación, se presenta el Balance General proyectado a 5 años basados en los comportamientos históricos de los registros archivados de la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachí, de cada una de las cuentas que lo conforman:

Tabla 29

Balance General

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado "Santa María del Toachí"							
Balance General Proyectado							
Al 31 de diciembre de 2018							
	2017	2018	%	2019	2020	%	2021
ACTIVOS							
Activo Corriente							
Caja	\$ 1.483,00	\$ 1.110,50	13354%	\$1.221,55	\$1.343,70	9091%	\$1.252,79
Bancos	\$ 5.054,50	\$ 4.107,05	12307%	\$4.517,75	\$4.969,52	9091%	\$4.878,61
CUENTAS POR COBRAR							
Cobro por tarifa Básica	\$ 15.358,50	\$ 15.360,00	9999%	\$16.896,00	\$18.585,60	9091%	\$18.494,69
Cobro por excedente	\$ 869,90	\$ 870,00	9999%	\$957,00	\$1.052,70	9091%	\$961,79
Interés por mora	\$ 349,90	\$ 350,00	9997%	\$385,00	\$423,50	9091%	\$332,59
Cobro por conexión	\$ 149,90	\$ 150,00	9993%	\$160,00	\$176,00	9091%	\$85,09
Cobro por reconexiones	\$ 95,90	\$ 96,00	9990%	\$105,60	\$116,16	9091%	\$25,25
Medidores	\$ 59,90	\$ 60,00	9983%	\$66,00	\$72,60	9091%	\$-18,31
Multas	\$ 49,90	\$ 50,00	9980%	\$55,00	\$60,50	9091%	\$-30,41
Cuentas por cobrar	\$ 3.325,50	\$ 3.320,60	10015%	\$3.652,66	\$4.018,00	9091%	\$3.927,09
INVENTARIOS							
Productos Químicos	\$ 150,00	\$ 158,90	9440%	\$173,80	\$191,18	9091%	\$100,27
Materiales y Accesorios	\$ 250,25	\$ 256,90	9741%	\$282,59	\$310,85	9091%	\$219,94
Limpieza de los tanques de Agua	\$ 650,00	\$ 760,00	8553%	\$836,00	\$919,60	9091%	\$828,69
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 21.309,65	\$ 26.649,95	7996%	\$29.308,95	\$32.239,91	9091%	\$32.149,00
ACTIVOS FIJOS							
Equipo de Oficina	\$ 700,00	\$ 650,60	10759%	\$715,00	\$786,50	9091%	\$695,59
Equipo de Computo	\$ 854,00	\$ 875,50	9754%	\$963,05	\$1.059,35	9091%	\$968,44
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 1.554,00	\$ 1.526,10	10183%	\$1.678,05	\$1.845,85	9091%	\$1.754,94
TOTAL ACTIVOS	\$ 22.863,65	\$ 28.176,05	8115%	\$30.987,00	\$34.085,76	9091%	\$33.994,85
PASIVOS							
PASIVO CORRIENTE							
Sueldos y Salarios por pagar	\$ 8.890,00	\$ 10.200,00	8716%	\$11.220,00	\$12.342,00	9091%	\$12.251,09
Cuentas por pagar	\$ 300,00	\$ 278,90	10757%	\$306,79	\$337,46	9091%	\$246,55
Impuestos por pagar	\$ 230,00	\$ 256,90	8953%	\$282,59	\$310,85	9091%	\$219,94
TOTAL PASIVOS	\$ 9.420,00	\$ 10.735,80	8774%	\$11.809,38	\$12.990,31	9091%	\$12.899,40
PATRIMONIO O CAPITAL							
Patrimonio	\$ 13.343,65	\$ 17.440,25	7651%	\$19.184,27	\$21.102,69	9091%	\$21.011,78
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 22.763,65	\$ 28.176,05	8079%	\$31.704,66	\$38.741,83	8184%	\$38.659,99

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachí
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

Interpretación:

- Se aprecia un incremento para los 2 años aumentando tomando en consideración el 1,0037% a las cuentas para el siguiente periodo.
- Se aprecia que el movimiento de cuentas de los 5 años es positivo, lo cual significa que hubo más activos que pasivos.

Estado de Resultados

A continuación, se presenta el Estado de Resultados proyectado a 5 años basados en los comportamientos históricos de cada una de las cuentas que lo conforman según los datos coleccionados de los registros de la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachi. Interpretación:

- Se aprecia un incremento para los 2 últimos años aumentando, tomando en consideración el 1,0037% a las cuentas para el siguiente periodo.
- Se aprecia que los ingresos son mayores que los egresos en los 5 años siendo un valor positivo para la Junta.

Tabla 30

Estado de Resultados

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado "Santa María del Toachi"							
Estado de Resultados Proyectado							
Al 31 de diciembre de 2018							
INGRESOS	2017	2018	%	2019	2020	%	2021
Ingresos por servicios	\$ 15.358,50	\$ 15.360,00	9999%	\$16.896,00	\$18.585,60	9091%	\$18.494,69
Ingresos Administrativos	\$ 3.675,40	\$ 4.896,60	7506%	\$5.386,26	\$5.924,89	9091%	\$5.833,98
Ingresos Operacionales	\$ 6.537,50	\$ 5.217,55	12530%	\$5.738,81	\$6.312,70	9091%	\$6.221,79
Ingresos Empresariales	\$ 1.225,50	\$ 1.526,10	8030%	\$1.678,71	\$1.846,58	9091%	\$1.755,67
Otros ingresos	\$ 1.050,00	\$ 1.175,80	8930%	\$1.293,38	\$1.422,72	9091%	\$1.331,81
Total Ingresos	\$ 27.846,90	\$ 28.176,05	9883%	\$30.993,16	\$34.092,49	9091%	\$34.001,58
COSTOS							
Remuneraciones	\$ 8.890,00	\$ 10.200,00	8716%	\$11.220,00	\$12.342,00	9091%	\$12.251,09
Total Costos	\$ 8.890,00	\$ 10.200,00	8716%	\$11.220,00	\$12.342,00	9091%	\$12.251,09
UTILIDAD DEL SERVICIO	\$ 1.554,00	\$ 17.976,05	864%	\$19.773,65	\$21.751,01	9091%	\$21.660,10
GASTOS OPERACIONALES							
Gastos de operación	\$ 530,00	\$ 535,80	9892%	\$589,38	\$648,32	9091%	\$557,41
Total Gastos operacionales	\$ 530,00	\$ 535,80	9892%	\$589,38	\$648,32	9091%	\$557,41
Utilidad Operacional (UTILIDAD NETA)	\$ 1.024,00	\$ 17.440,25	587%	\$19.184,27	\$21.102,69	9091%	\$21.011,78

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Santa María del Toachi
Elaborado por: Alcívar González Verónica Gabriela

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- En conclusión, se puede indicar que de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación se ha llegado a conocer teoría fundamental sobre el crédito y la cobranza, en cuanto a definiciones, políticas, procedimientos, controles y leyes que regulan esta actividad, aplicables para empresas.
- Se evaluó la situación actual de la Junta en el área financiera y cobranzas mediante un cuestionario aplicado a los usuarios y empleados donde se pudo evidenciar varias deficiencias que posee el área de cobranzas las cuales fueron detalladas en el análisis de resultados.
- Se realizó un presupuesto para la ejecución del sistema financiero en la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachí.
- Se desarrolló una propuesta que pretendan facilitar a la Junta Administradora de Agua Potable, el logro de sus propios objetivos como es el diseño de un sistema de gestión financiera y de cobranzas para la Junta Administradora De Agua Potable De La Parroquia Santa María Del Toachí.
- Mediante la implementación de un sistema de cobranzas se optimizó la obtención de mejores resultados para las cobranzas de la Junta de Agua.
- La actualización de información legal constante por gastos de cobranza que emite la Superintendencia de Compañías, contribuyó a que la gestión de los miembros de la Junta pueda realizar un trabajo acorde a las necesidades de esta empresa.

Los indicadores financieros son una herramienta de medición valiosa que permite analizar la situación de la empresa para la toma de decisiones, es por ello que se recomienda implementarlos así se podrá conocer la rotación de las cuentas por cobrar y pagar, para asociarlas con la gestión de cobranza y el cumplimiento de sus objetivos.

RECOMENDACIONES

- Evaluar anualmente el sistema de cobranzas para detectar deficiencias y poder enmendarlas a tiempo.

- Revisar el presupuesto para la realización del sistema financiero en la Junta Administradora de Agua Potable
- Diseñar un sistema de gestión financiera y de cobranzas para la Junta Administradora De Agua Potable De La Parroquia Santa María Del Toachí.
- Para que la empresa funciones de forma óptima, se sugiere revisar e implementar las de manera periódica modificaciones propuestas para el sistema financiero de cobranza, funcione de manera óptima.
- Los indicadores financieros son una herramienta de medición valiosa que permite analizar la situación de la empresa para la toma de decisiones, es por ello que se recomienda implementarlos así se podrá conocer la rotación de las cuentas por cobrar y pagar, para asociarlas con la gestión de cobranza y el cumplimiento de sus objetivos.
- Se recomienda la actualización de información legal constante por gastos de cobranza que emite la Superintendencia de Compañías, contribuyo a que la gestión de los miembros de la Junta pueda realizar un trabajo acorde a las necesidades de esta empresa.

Bibliografía

(INA Instituto Nacional de Aprendizaje, 2. (s.f.).

Álvarez, M. T., & Ochoa, B. R. (2014). *INFORMACIÓN FINANCIERA, BASE PARA EL ANALISIS DE ESTADOS*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/informacion-financierabase-para-analisis-de-estados-financieros.pdf>

Arcos, G. (2016). *Medios de cobro y pago*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169220.pdf>

Arrieta, E. (2013). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>

- Ayala, A. M. (2013). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*.
Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Cárdenas, S. F., & Pons, L. S. (2016). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v34n1/spu01112.pdf>
- Córdoba, M. (2016). *Gestión financiera*. Bogotá. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT27&lpg=PT27&dq=Se+entiende+por+finanzas+a+todas+aquellas+actividades+relacionadas+con+el+intercambio+y+manejo+de+capital.+Las+finanzas+son+una+parte+de+l+a+econom%C3%ADa,+ya+que+tienen+que+ver+con+las+>
- Córdova, M. (diciembre de 2016). *Gestión Financiera*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Cruz, M. (2014). *MODELO DE COBRANZA Y GESTIÓN FINANCIERA PARA LA EMPRESA “DIARIO LA HORA” DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO*. .
Obtenido de [file:///C:/Users/dell/Downloads/LEY%20DE%20R%C3%89GIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO_abril%202017%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/dell/Downloads/LEY%20DE%20R%C3%89GIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO_abril%202017%20(2).pdf)
- Denzin, & Lincoln. (2005). *Entrevista*. Santo Domingo: Vargas.
- Educandonos, 2017 . (s.f.).
- Encinoza, L. (2008). *Análisis de Documentos*. Santo domingo: Vargas.
- Endara, J. (2016). *Definición de encuesta*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Freire, F. (2016). *Método de la antigüedad de saldos*. - *Concepto*. Obtenido de <https://www.solocontabilidad.com/cuentas-por-cobrar/metodo-de-la-antigüedad-de-saldos-concepto>
- GAD Parroquia Rural Santa María del Toachi. (2015). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA PARROQUIA RURAL “SANTA MARÍA DEL TOACHI”*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/176811404001_PDyOT%20SANTA%20MARIA%20DEL%20TOACHI%202015%20-%202025_30-10-2015_17-57-39.pdf

- Gómez, G. (2014). *Análisis vertical y horizontal de los estados financieros*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros/>
- INA Instituto Nacional de Aprendizaje. (2016). *Contabilidad y finanzas*. Obtenido de <http://www.ina.ac.cr/FOLLETOINA-8pgs.pdf>
- Jara, J. (2015). *¿Qué es la gestión de cobranzas?* Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>
- Jise, A. (4 de Septiembre de 2017). *Indicadores de gestión: la importancia de contar con ellos*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-gestion-la-importancia-de-contar-con-ellos/>
- León, G. (2015). *CARACTERISTICAS DE LA INFORMACION FINANCIERA*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/legislocalimpetos/normas-de-informacion-financiera/caracteristicas-de-la-informacion-financiera>
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (2014). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/197d4927-c64f-4419-a653-05a2b8e1d6bb/LEY+DE+REGIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO-2015.pdf>
- López, P. L. (2017). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Los Valores*. (febrero de 2019). Obtenido de <https://eticaundostres.blogspot.com/2019/02/los-valores.html>
- Medina, M. I. (2012). *Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2016). *El cuestionario y la entrevista*. Obtenido de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Merchán, S. (2015). *Análisis financiero Análisis vertical y horizontal Índices o razones financiera*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/ADI/AF/AF/AF01/AF01Lectura.pdf
- Molina, R. (10 de febrero de 2013). *Importancia de la información financiera para las empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-informacion-financiera-para-las-empresas/>

- Montoya, C. (2012). *¿Qué es una transferencia bancaria?* Obtenido de <https://www.bbva.com/es/transferencias-bancarias-clasificacion-y-comisiones-mas-usuales/>
- Morilla, G. (2017). *¿Qué es la Gestión de Cobranzas?* Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Murcia, J. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://instituciones.sld.cu/ihi/metodologia-de-la-investigacion/>
- Ortiz, G. (2016). *Los estados financieros*. Obtenido de http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w12827w/AnalsInterprEdosFin_Unidad2.pdf
- Osorio, R. (2015). *EL CUESTIONARIO*. Obtenido de <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Pedrosa, S. J. (2016). *Gestión de cobros*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>
- Pérez, J., & Veiga, C. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/La_gesti%C3%B3n_financiera_de_la_empresa.html?id=WJ16CgAAQBAJ&redir_esc=y
- Pérez, M. (2012). *LOS INDICADORES DE GESTIÓN*. Obtenido de <http://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI*. (2013). Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/Reglamento%20para%20la%20Aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20Ley%20de%20R%C3%A9gimen%20Tributario%20Interno%20actualizado%20a%20enero%202013.pdf
- Rivera, G. (2013). *CARACTERÍSTICAS QUE DEBE TENER LA INFORMACIÓN FINANCIERA*. Obtenido de <https://www.merca20.com/caracteristicas-que-debe-tener-la-informacion-financiera-para-los-mercadologos/>
- Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009

- Salazar, D. M. (2013). *Importancia de la Gestión Financiera*. Obtenido de <https://prezi.com/kbvopokliijb/importancia-de-la-gestion-financiera/>
- Sánchez, A. (2016). *Procedimientos De Cobranza*. Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>
- Secretaría del Agua. (2012). *INSTRUCTIVO PARA CONFORMACIÓN Y LEGALIZACIÓN DE JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO*. Obtenido de <https://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NORMATIVA-SECUNDARIA.pdf>
- Shuttleworth, M. (2018). *Diseño de Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Teneda, M. (2010). *Medios de pago: los cheques*. Obtenido de <http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosoperativos/mediosdepagocheques.html>
- Villacorta, H. (2016). *UNIDAD 5. ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS Y DE PROPÓSITO GENERAL*. Obtenido de https://contabilidadbasicatic.milaulas.com/pluginfile.php/56/mod_resource/content/3/estados%20financieros%20basicos.pdf

ANEXOS



INSTITUTO TECNOLÓGICO JAPÓN

Cuestionario aplicado a los empleados

Objetivo: Conocer cuál es el manejo actual del Sistema de Gestión Financiera y cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Santa María del Toachi 2019.

Marque con una X donde corresponda

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Existe un manual de funciones?		
2	¿Las funciones y responsabilidades de los empleados están definidas con claridad?		
3	¿Existen políticas de cobranzas?		
4	¿Hay personal que se ocupa de la gestión de cobranza?		
5	¿Dispone de técnicas para recuperar la cartera vencida?		
6	¿Se anticipa a los clientes la fecha de pago?		
7	¿A final de cada mes se revisan los saldos pendientes de cobro y así determinar a los morosos?		
8	¿Dispone de índices de morosidad para evaluar su cartera?		
9	¿Cuenta con personal dedicado a la recuperación de la cartera vencida?		
10	¿Considera importante mejorar el sistema de gestión financiera y de cobranzas para reducir los índices de morosidad?		



INSTITUTO TECNOLÓGICO JAPÓN

Cuestionario aplicado a los usuarios

Objetivo: Conocer cuál es el manejo actual del Sistema de cobranzas para la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Santa María del Toachi 2019.

Marque con una X donde corresponda

No	PREGUNTAS	MUY BUENO	BUENO	MALO
----	-----------	-----------	-------	------

-
- 1 ¿Cómo es el trato de parte del encargado de cobros?
 - 2 ¿Cómo es la atención en el ara de cobranzas?
 - 3 ¿Se encuentran conformes con la tarifa del servicio?
 - 4 ¿Piensa usted que la persona que le atiende en cobranzas está capacitada para el puesto?
 - 5 ¿Se debe mejorar el departamento de cobranzas?
 - 6 ¿Tiene inconvenientes para no cumplir con sus pagos al día?
 - 7 ¿Les anticipan la fecha de sus pagos del servicio de agua?
-



INSTITUTO TECNOLÓGICO JAPÓN

Entrevista a los usuarios de la junta de la Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachi


- 1. ¿La Junta de Agua cuenta con una misión y una visión?**
- 2. ¿Llevan la contabilidad diaria de todos los ingresos y egresos de Junta de Agua Potable?**
- 3. ¿Cuentan con un balance general y estado financiero exacto?**

- 4. ¿Realizan las declaraciones al SRI?**
- 5. ¿La Junta cuenta con Ruc y con una cuenta en el Banco?**
- 6. ¿Cuánto es la tarifa a pagar por consumo?**
- 7. ¿La empresa cuenta con deudores morosos a pagar?**

Junta Administradora de Agua Potable de Santa María del Toachi.



Analizando la situación de cobros de la Junta de Agua.


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: CHUQUI BRAVO JOSE CUENTA DEL USUARIO: CI: 130897483-9
 N° DE MEDIDOR: AÑO: 2019

MESES	LECTURAS		M3 CONSUMIDOS			VALOR TARIFA US \$			INTERES POR MORA	VALORES ADEUDADOS			TASA DE ALCANTARILLADO	TOTAL	PAQUETE	SALDO ADEUDADO	FECHA DE PAGO	OBSERVACIONES
	ANTERIOR	ACTUAL	TOTAL	BASICOS	Excedentes	Fl Básico	Fl Excedente	Total de mes		ANTERIOR	TOTAL	TOTAL						
ENERO	1559	1570	11	12	-	4.00	-	4.00	0.40	4.40								
FEBRERO		1581	11	12	-	4.00	-	4.00	0.40	4.40								
MARZO	1581	1594	13	12	1	4.00	0.30	4.30	0.43	4.73								
ABRIL		1615	21	12	9	4.00	2.70	6.70	0.67	7.37								
MAYO		1629	14	12	2	4.00	0.60	4.60										
JUNIO																		
JULIO																		
AGOSTO																		
SEPTIEMBRE																		
OCTUBRE																		
NOVIEMBRE																		
DICIEMBRE																		



Analizando la situación Financiera de la empresa.



Encuestando al personal de la Junta de Agua






Encuestando a los usuarios de la Junta de Agua Potable



Estado de Cuenta de la Junta Administradora de Agua



LIBRETA DE AHORROS

BanEcuador

0003762321

SUCURSAL

	TITULAR	NÚMERO DE CUENTA	
	FECHA	MONTANTO	DESCRIPCIÓN Y ALBORO
	FECHA	MONTANTO	DESCRIPCIÓN Y ALBORO
1	29/05/2019	0.27	4,050.23 NDSL 8930
2	29/05/2019	0.03	4,050.20 IVA 8931
3	31/05/2019	6.14	4,056.34 INT 3702
4	12/06/2019	11.76	4,068.10 NCSL 3857
5	12/06/2019	0.20	4,067.90 NDSL 869
6	12/06/2019	0.02	4,067.88 IVA 870
7	13/06/2019	7.04	4,075.72 NCSL 3692
8	13/06/2019	0.20	4,075.52 NDSL 8628
9	13/06/2019	0.02	4,075.50 IVA 8629
10	20/06/2019	5.97	4,081.47 INT 9862
11	22/07/2019	19.40	4,101.07 NCSL 3686
12			
13	22/07/2019	0.20	4,100.87 NCSL 4348
14	22/07/2019	0.02	4,100.85 IVA 4349
15	30/07/2019	6.20	4,107.05 INT 3953
16	19/08/2019	103.10	4,210.15 NCSL 5974
17	19/08/2019	0.20	4,209.95 NDSL 5497
18	19/08/2019	0.02	4,209.93 IVA 5498
19	22/08/2019	20.00	4,229.93 DPCL 8761
20			
21			
22			
23			
24			

VERIFICAR QUE LOS REGISTROS ESTÉN DE ACUERDO CON LAS TRANSACCIONES REALIZADAS

DPCL - DEPÓSITO CON LIBRETA

DPSL - DEPÓSITO AHORROS S/L

NCSL - N/C NOTA DE CRÉDITO DE AHORROS SIN LIBRETA

NCCL - N/C NOTA DE CRÉDITO DE AHORROS CON LIBRETA

RTCL - RETIRO DE AHORROS CON LIBRETA

NDCL - NOTA DE DÉBITO CON LIBRETA

AH-AH - TRANSFERENCIA ENTRE CUENTAS AH-AH

CT-AH - TRANSFERENCIA ENTRE CUENTAS CT-AH

RESL - RETIRO AHORROS SIN LIBRETA

NDSL - N/D NOTA DE DÉBITO AHORROS S/L

INT - INTERÉS

RETE - RETENCIÓN

CORR - REVERSO TRANSACCIÓN MOVIMIENTO

CAH - SALDO AL CIERRE

AH-CT - TRANSFERENCIA ENTRE CUENTAS AH-CT