



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD Y UNA PROPUESTA DE
MEJORA EN LOS RESULTADOS OPERACIONALES DE LOS PERÍODOS
FISCALES 2021-2022 DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA
POTABLE REGIONAL GRADAS DEL CANTÓN GUARANDA”**

AUTORES:

**JIMENA MARIUXI OCAMPO HURTADO
JESSIKA MARIBEL MASABANDA CHIMBO**

DIRECTORA:

ING. ANABEL MONAR

**GUARANDA – ECUADOR
2023**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD Y UNA PROPUESTA DE MEJORA EN LOS RESULTADOS OPERACIONALES DE LOS PERÍODOS FISCALES 2021-2022 DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS DEL CANTÓN GUARANDA.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es a Dios por haberme dado conocimiento, perspicacia y el coraje para superar los obstáculos que se presentaban en mi vida diaria ya que sin el nada pudo haber sido posible. A mi familia por estar siempre pendiente en cada paso que doy y por brindarme los mejores deseos y consejos que puedo recibir ya que sin el apoyo de ellos nada de esto sería realidad.

A mis tutores a la Ing. Anabel Monar, Ing. Verónica Arguello y Ing. Renato Paredes quienes me ha guiado con paciencia y rectitud en todo este proceso, que gracias a los consejos y enseñanzas que dieron a lo largo de este proceso contribuyeron al desarrollo de este trabajo, motivándome día tras día a sembrar el deseo de superación. que con tanto esfuerzo, voluntad, perseverancia y dedicación pude superar cualquier obstáculo para lograr mis metas

Jimena Ocampo

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por guiarme en este camino de aprendizaje, por darme la sabiduría para tomar las mejores decisiones y la fortaleza para no rendirme ante las adversidades.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por siempre creer en mí, por motivarme cada día a ser mejor y alentarme a continuar formándome y cumplir cada meta que me proponga.

Asimismo, quiero agradecer a mi amado esposo por estar a mi lado en cada paso de mi vida estudiantil y profesional, tu apoyo incondicional ha sido un pilar fundamental en mi viaje, y quiero que sepas cuánto valoro todo lo que has hecho por mí cada meta que he cumplido, lleva tu huella y tu amor estoy profundamente agradecida por tu apoyo continuo, y quiero que sepas que no podría haber llegado tan lejos sin ti. Gracias por ser mi roca, mi motivación y mi fuente de alegría y dedicación.

También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis queridos maestros que me acompañaron en mi proyecto de investigación a la Ing. Anabel Monar, Ing. Verónica Arguello y Ing. Renato Paredes, los cuales me brindaron sus conocimientos y destrezas, les agradezco de todo corazón, las enseñanzas que he recibido de ustedes no solo se han traducido en éxito académico, sino también en el desarrollo de habilidades para la vida, la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas, me han equipado con las herramientas necesarias para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades con confianza.

Asimismo, quiero agradecer a todos mis maestros que han influido positivamente en mi vida, sus consejos, apoyo y enseñanzas han enriquecido mi camino de aprendizaje de manera positiva y alentadora, cada interacción, ya sea un gesto amable, una palabra alentadora o una lección valiosa, ha dejado una huella profunda en mi desarrollo personal y profesional.

Jessika Masabanda

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por darme la vida, permitiéndome llegar a este momento tan crucial. A mi Madre Olga Hurtado y Padre Galo Ocampo por haber sido un pilar muy vital en mi vida ya que sin su ayuda no hubiera alcanzado a mi meta.

A mis hermanos por el apoyo incondicional que me brindaron en los momentos buenos como malos y creyendo incondicionalmente en mi capacidad, por consolarme en momentos de tristeza

A mi novio Michael Hidalgo por siempre acompañarme en mis desvelos, en mis momentos difíciles, por cuidarme tanto, tenerme paciencia y darme amor. A mi abuelo Abelardo que descanse en paz alentándome a seguir cumpliendo mis sueños. A mis sobrinos Ithan, Brithany, Jeycob y Eydan por ser la fuente constante de inspiración y felicidad A cada persona que estuvo en mi faceta y así brindarme su amistad incondicional y ocupar un lugar tan especial en mi corazón, por compartir conmigo momentos de alegría y tristeza.

Jimena Ocampo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi cariño y admiración a mi madre, María Laura, la súper heroína de mi vida que, a lo largo de los años, has sido mucho más que una madre; has sido mi guía constante, mi faro en los momentos más oscuros y mi inspiración inagotable tus lecciones de vida me han enseñado a no rendirme por más duras que sean las adversidades.

A mi más grande ejemplo de sacrificio y amor incondicional, mi querida hija la niña que llego en el momento adecuado la cual me lleno de alegría y felicidad la misma que me enseñó que la vida está llena de cosas maravillosas y especiales como tú, mi princesa amada Sadith.

A mi compañero de vida y de estudio quien sin importar cuán agotador fuera los días de estudio o cuánto trabajo demandara, siempre estaba ahí motivándome gracias por ser mi compañero de estudios y de vida, tu presencia ha hecho que cada experiencia educativa sea especial y significativa, espero que este logro compartido sea solo el comienzo de nuestras muchas aventuras y logros juntos.

Jessika Masabanda

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

Ing. Anabel Monar, Ing. Verónica Arguello e Ing Renato Paredes, en su orden Directora y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD Y UNA PROPUESTA DE MEJORA EN LOS RESULTADOS OPERACIONALES DE LOS PERÍODOS FISCALES 2021-2022 DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS DEL CANTÓN GUARANDA" desarrollado por las señoritas Jimena Mariuxi Ocampo Hurtado y Jessika Maribel Masabanda Chimbo.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 23 de Octubre del 2023

Ing. Verónica Arguello
Par AcadémicoIng. Anabel Monar
DirectoraIng Renato Paredes
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secalra
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA**BIBLIOTECA
GENERAL****DERECHOS DE AUTOR**

Yo/nosotros **Jimena Mariuxi Ocampo Hurtado** y **Jessika Maribel Masabanda Chimbo**, portador/res de la Cédula de Identidad No **1752601508** y **0250227691** en calidad de autor/res y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD Y UNA PROPUESTA DE MEJORA EN LOS RESULTADOS OPERACIONALES DE LOS PERÍODOS FISCALES 2021-2022 DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS DEL CANTÓN GUARANDA**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink that reads 'Jimena Ocampo'.

Jimena Mariuxi Ocampo Hurtado

CI. 1752601508

A handwritten signature in blue ink that reads 'Jessika Masabanda'.

Jessika Maribel Masabanda

CI. 0250227691

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN	vi
DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	7
1.1. Descripción del Problema	7
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Preguntas de Investigación.....	8
1.4. Justificación.....	9
1.5. Objetivos	10
1.5.1. General	10
1.5.2. Específicos	10
1.6. Hipótesis.....	10
1.6.1. Hipótesis alternativa.....	10
1.6.2. Hipótesis nula.....	11
1.7. Variables	11
1.7.1. Variable independiente	11
1.7.2. Variable dependiente.....	11
1.8. Operacionalización de Variables.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
1.9. Antecedentes	16
1.10. Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación)	19

1.10.1. Morosidad	19
1.10.2. Gestión de cobro	25
1.10.3. Impacto de la morosidad en los resultados operativos.....	26
1.10.4. Consecuencias operativas.....	27
1.10.5. Análisis financiero	29
1.11. Conceptual.....	32
1.12. Legal.....	37
1.12.1. Constitución de la República del Ecuador	37
1.12.2. Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua	38
1.12.3. Reglamento Interno Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas	39
1.13. Georreferencial.....	41
CAPITULO III. METODOLOGÍA	43
3.1. Tipo de Investigación.....	43
3.2. Enfoque de la investigación	43
3.3. Métodos de Investigación	43
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	44
3.5. Universo, Población y Muestra	44
3.6. Procesamiento de la Información.....	44
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
3.7. Resultado de encuestas.....	45
3.7.1. Análisis encuesta aplicada a los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas	45
3.7.2. Análisis encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas.....	57
3.8. Resultados análisis financiero	66
3.8.1. Información financiera 2021	66
3.8.2. Información financiera 2022	72
3.9. Comprobación de la hipótesis	78
CAPITULO V. PROPUESTA	80
5.1. Introducción	81

5.2. Antecedentes de la propuesta	81
5.3. Justificación.....	82
5.4. Objetivos	82
6.1.1. Proceso de facturación	82
6.1.2. Lectura y registro del consumo	86
6.1.3. Proceso gestión de cuentas por cobrar	90
6.1.4. Procedimientos para disminuir los niveles de morosidad	93
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	101
Anexo 1 Cronograma (Gantt).....	101
Anexo 2 Presupuesto Ejecutado.....	103
Anexo 3 Carta de aceptación de la organización	104
Anexo 4 Formato de encuesta usuarios.....	106
Anexo 5 Formato de encuesta funcionarios JAAPRG.....	108
Anexo 6 Evidencias fotográficas	109
Anexo 7 Certificado de no coincidencia no accidental.....	111
Anexo 8 Captura de pantalla del programa anti plagio.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable independiente	12
Tabla 2 Operacionalización de variable independiente	15
Tabla 3 Estratificación socioeconómica.....	45
Tabla 4 Problemas económicos / incumplimiento de pagos clientes	47
Tabla 5 Comunicación adecuada entre JAAPRG y usuarios	48
Tabla 6 Notificación / clientes en mora	49
Tabla 7 Calidad del servicio / clientes en mora	50
Tabla 8 Mejora del servicio / disminución de mora.....	51
Tabla 9 Valores de facturación / clientes en mora	52
Tabla 10 Clientes en mora.....	53
Tabla 11 Políticas de cobro / morosidad	57
Tabla 12 Personal suficiente / morosidad	58
Tabla 13 Recursos / recobro.....	59
Tabla 14 Cultura de no pago en usuarios	60
Tabla 15 Mejora en la gestión de cobranzas	61
Tabla 16 Niveles de morosidad / resultados operacionales.....	62
Tabla 17 Frecuencias observadas	78
Tabla 18 Frecuencias esperadas	78
Tabla 19 Resultados chi-cuadrado	79
Tabla 20 Distribución de chi cuadrado crítico	79
Tabla 21 Cronograma de facturación	84
Tabla 22 Tarifas según el metro cúbico y categorías	87
Tabla 23 Ejemplificación aplicación de tarifas	88
Tabla 24 Lectura y registro del consumo	89
Tabla 25 Cronograma.....	101
Tabla 26 Presupuesto	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas.....	41
Figura 2 Estratificación socioeconómica	45
Figura 3 Problemas económicos / incumplimiento de pagos clientes	47
Figura 4 Comunicación adecuada entre JAAPRG y usuarios.....	48
Figura 5 Notificación / clientes en mora.....	49
Figura 6 Calidad del servicio / clientes en mora.....	50
Figura 7 Mejora del servicio / disminución de mora	51
Figura 8 Valores de facturación / clientes en mora.....	52
Figura 9 Clientes en mora	53
Figura 10 Políticas de cobro / morosidad.....	57
Figura 11 Personal suficiente / morosidad.....	58
Figura 12 Recursos / recobro	59
Figura 13 Cultura de no pago en usuarios.....	60
Figura 14 Mejora en la gestión de cobranzas.....	61
Figura 15 Niveles de morosidad / resultados operacionales	62
Figura 16 Proceso de facturación.....	85
Figura 17 Proceso de gestión de cuentas por cobrar.....	92
Figura 18 Procedimientos para disminuir los niveles de morosidad	94

INTRODUCCIÓN

La morosidad en las cuentas por cobrar denota un escenario donde los usuarios no cumplen o lo hacen limitadamente con los compromisos adquiridos con la Junta Administradora Agua Potable Regional Gradadas en los plazos previamente estipulados, por la prestación del servicio de agua potable; este incumplimiento puede no solo reflejar un déficit en la gestión de la organización, sino también generar perturbaciones en el flujo operacional de efectivo, incrementando los costos asociados a la recuperación de deudas y erosionando la liquidez, en una perspectiva macro, la acumulación de cuentas por cobrar puede amenazar la sostenibilidad financiera de la organización, requiriendo intervenciones estratégicas para la gestión y mitigación de riesgos crediticios.

La cultura de impago o la morosidad de los usuarios se atribuyen a múltiples factores siendo los más comunes:

- Problemas financieros: Las recesiones económicas, las luchas financieras personales o los desafíos comerciales pueden llevar a los clientes a retrasar o incumplir los pagos.
- Brechas de comunicación: Malentendidos o falta de comunicación entre la organización y los clientes con respecto a las condiciones y plazos de pago.
- Disputas: Los errores de facturación, las disputas sobre la calidad o los problemas relacionados con el servicio pueden contribuir a la demora o retención de pagos.
- Falta de responsabilidad: Los clientes pueden ver los términos de crédito de la organización con indulgencia, lo que lleva a retrasos en los pagos sin consecuencias.

El mantener altos niveles de cuentas por cobrar tiende a repercutir significativamente en la organización pudiendo causar.

- Flujos de efectivo irregulares.
- Márgenes de beneficio reducidos.
- Restricciones operativas.

- Daño a la reputación de la organización.
- Relaciones tensas con los clientes.
- Costos legales y de cobros.

No obstante, esta realidad puede mejorarse a través de la adopción de ciertas medidas como:

- Facturación oportuna.
- Seguimiento regular.
- Opciones de pago flexibles.
- Construcción de relaciones saludables entre la organización y los usuarios.

En base a esto y con la finalidad de contribuir a una adecuada gestión de las cuentas por cobrar que permitan disminuir los niveles de morosidad y mejorar los resultados operacionales se realiza esta investigación misma que está conformada por 5 capítulos en donde se discuten elementos de relevancia como la problemática, bases teóricas, legales y referentes investigativos realizados con anterioridad, al igual que se define el tipo de estudio el diseño y las fuentes de recolección a emplearse para en base a los resultados obtenidos emitir conclusiones y recomendaciones fundadas en hechos y resultados reales.

A continuación, se describe cada uno de los capítulos:

El Capítulo I, aborda la problemática de morosidad en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas y su impacto en los resultados operacionales, en donde se reconoce que la morosidad repercute en áreas como el flujo de caja, estabilidad financiera y confianza institucional, donde se detalla que al cierre de 2022, un 19% de los usuarios no cumplieron con sus pagos, siendo dispuesta esta investigación a fin de entender las causas y proponer soluciones para mejorar la situación, habiéndose planteado una hipótesis sobre la relación entre morosidad y resultados operacionales.

En el Capítulo II se abordan investigaciones anteriores que guardan relación con el presente estudio, del mismo modo se profundiza en temas sobre la morosidad, además teóricamente, se discute cómo la morosidad afecta la sostenibilidad de los

servicios de agua y la infraestructura subyacente, también se exhiben las bases legales como, la Constitución del Ecuador y la Ley Orgánica de Recursos Hídricos donde se establecen parámetros claros para garantizar el acceso al agua, pero también subrayan la responsabilidad de los usuarios de contribuir económicamente, al igual que las medidas que las entidades pueden tomar frente a la morosidad, como las sanciones y procedimientos de corte de suministro detallados en los reglamentos internos de las juntas administradoras.

En el Capítulo III se puede identificar la metodología empleada para detectar las causas de morosidad en el pago del agua potable, en donde se determina que el estudio es de tipo descriptivo, enfocándose en el análisis de información financiera y en la percepción de usuarios y administradores; adicionalmente, se cataloga como investigación aplicada con un enfoque transversal, donde se identifica un universo de 535 usuarios, de los cuales un promedio de 50 a 99 se mantienen en mora, donde para la recolección de información se opta por una muestra no probabilística basada en voluntarios.

Dentro del Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información iniciando con la encuesta a usuarios de la JAAPRG, seguidamente se exponen los resultados obtenidos de los funcionarios para por último exhibir la información financiera de la organización en donde se expone que los posibles niveles de morosidad se deben a que gran parte de las personas que se benefician de este servicio pertenecen a una economía baja, de igual forma desde la perspectiva de los funcionarios el no contar con personal suficiente, políticas de cobro y recobro, y una costumbre o cultura de no pago de los usuarios ha llevado a que se mantengan cuentas por cobrar dentro de esta institución; pese a esta realidad la Junta de Agua mantiene niveles de liquidez, solvencia bastante altos ya que no mantienen deudas con terceros estos pueden ampliar o mejorar el servicio de agua potable.

De acuerdo a los resultados obtenidos nace el Capítulo V en donde el mismo pretende ser un instrumento que permita dar solución a los procesos de facturación, notificación cobranza y recuperación de cartera, lo cual beneficiaría a la Junta de Agua disminuyendo así los niveles de morosidad pudiendo con ello incrementar

inicialmente los ingresos percibidos por la prestación del servicio, los márgenes de rentabilidad y la situación financiera de la organización en general.

Por último, se establecen conclusiones y recomendaciones en donde se aduce que el incremento de la morosidad se debe a la condición económica de los usuarios y que de igual forma su decisión de pago se ve afectada por la calidad, notificación y comunicación sobre las obligaciones adquiridas por el servicio de agua potable, cabe destacar que los funcionarios reconocen la importancia de las políticas de cobro y que se requieren procesos específicos en los procesos de facturación, notificación, seguimiento y recuperación, lo cual de ser efectivos propiciarían en la organización una liquidez más alta y una salud financiera sostenible.

RESUMEN

La investigación “Análisis de los niveles de morosidad y una propuesta de mejora en los resultados operacionales de los períodos fiscales 2021-2022 de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas del cantón Guaranda” se realiza con el objetivo de determinar si la morosidad afecta a los resultados operacionales, en donde con el fin de dar respuesta a éste planteamiento se decide técnicas de recolección de información como la encuesta y el análisis documental en donde la primera permite obtener información tanto de los funcionarios de la junta como de los usuarios del servicio de agua potable y con la segunda técnica se evidenció el impacto que tiene la morosidad sobre los resultados del ejercicio, con lo cual se establece que los retrasos en los pagos de las facturas por el servicio de agua potable puede deberse baja economía de los clientes y su inestabilidad económica que sumado a la falta de políticas de cobro y recobro estos rubros años tras años van creciendo llegando a una cartera vencida impactando entre un 11 y 12 por ciento sobre los ingresos operacionales, por lo cual se recomienda mantener un adecuado ciclo de facturación, publicar las tarifas por consumo del servicio y emplear políticas de recuperación de cuentas por cobrar para disminuir los niveles de morosidad dentro de la empresa.

Palabras clave: morosidad, agua potable, resultados operacionales.

ABSTRACT

The research "Analysis of the levels of delinquency and a proposal for improvement in the operational results of the fiscal periods 2021-2022 of the Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas del Cantón Guaranda" is carried out with the objective of determining whether delinquency affects the operational results, In order to answer this question, information gathering techniques such as the survey and documentary analysis were decided, where the first one allows obtaining information from both the board's officials and the users of the drinking water service, and with the second technique, the impact of delinquency on the results of the fiscal year was evidenced, The second technique shows the impact of delinquency on the results of the fiscal year, which establishes that the delays in the payment of invoices for the potable water service may be due to the low economy of the clients and their economic instability that added to the lack of collection and recovery policies, these items are growing year after year, reaching an overdue portfolio impacting between 11 and 12 percent on the operating income, for which it is recommended to maintain an adequate billing cycle, publish the rates for consumption of the service and use recovery policies for accounts receivable to reduce the levels of delinquency within the company.

Key words: delinquency, potable water, operating results.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

Los niveles de morosidad repercuten negativamente dentro de todas las organizaciones, afectando al desarrollo de las operaciones y por ende al final de cada período o ciclo se ven disminuidos los resultados es decir el rendimiento general del establecimiento; esto se debe a que de no existir ingresos en la institución en este caso en la Junta Administradora de Agua Potable presenta deficiencias en:

Los flujos de caja, el retraso en los pagos por parte de los usuarios, puede producirse una escasez de fondos disponibles para cubrir los gastos operativos, pagar a los trabajadores o invertir en iniciativas de crecimiento; un flujo de caja insuficiente puede restringir la capacidad de la organización para cumplir sus obligaciones financieras y puede crear tensiones financieras.

La estabilidad financiera y la liquidez, por lo cual los administradores pueden verse en la obligación de acceder a financiamientos para cubrir los desfases inmediatos de tesorería causados por los retrasos en los pagos, esta dependencia a préstamos puede aumentar los gastos por intereses y afectar negativamente a la situación financiera de la organización.

El aumento en la labor de la administración de la Junta de Agua Potable, dado que la gestión de la morosidad requiere esfuerzos y recursos administrativos adicionales, por lo cual la organización puede dedicar personal y tiempo al seguimiento de los clientes, el envío de recordatorios y la conciliación de los pagos atrasados; carga administrativa que puede desviar la atención de las operaciones principales de la organización y disminuir la calidad del servicio e incluso desatender las necesidades de la ciudadanía en el caso de requerir reconexiones o reparaciones de los ductos de agua, afectando así la productividad general.

La confianza y reputación de sus dirigentes como de la organización en general se ven afectados, es necesario entender que la morosidad puede erosionar la confianza

y dañar la reputación de la organización pudiendo considerar la morosidad como un signo de inestabilidad financiera o falta de responsabilidad.

Como se deja en evidencia en párrafos que preceden al presente varios son los problemas que se suscitan a causa de la morosidad, en el caso particular de la Junta Administradora de Agua Potable esta cuenta con 535 usuarios de los cuales a diciembre del 2022 el 19% no ha cumplido con sus obligaciones (Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas, 2023), lo que representa una disminución en la liquidez de la organización por ende las obligaciones con los trabajadores no son cumplidas oportunamente lo que puede desembocar en problemas litigiosos y generar pérdidas cuantiosas para esta organización.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo influye los niveles de morosidad en los resultados operacionales de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas del cantón Guaranda?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Qué factores influyen en los usuarios para no pagar los valores por el servicio de agua potable?

¿Cuáles son las causas por las que se genera la morosidad según los administradores de la JAAPRG?

¿Cuál es la condición financiera de la JAAPRG?

¿Qué pasaría si se incrementa los niveles de morosidad en la JAAPRG?

¿Cómo afecta el impago de los valores de clientes al desarrollo de las operaciones de la Junta Administradora de Agua Potable?

1.4. Justificación

Uno de los problemas que aqueja a la Junta Administradora de Agua Potable es que muchos de sus socios no cumplen con sus responsabilidades a tiempo es por ello que la investigación se considera necesaria dado que de implantarse un instrumento que permita disminuir los niveles de morosidad se logrará que: la organización puede mantener fondos suficientes para cubrir gastos; mantener una base financiera estable; reducir la asignación de recursos para seguimiento cobranza o tareas administrativas asociadas a la morosidad; disminuir los niveles de morosidad también permite minimizar el riesgo de disputas legales y actividades de cobro preserva los recursos y la reputación de la organización

La investigación es pertinente ya que existe índices de morosidad que afectan el desarrollo de las operaciones en la Junta Administradora de Agua Potable y el bajar la morosidad permitirá que tanto a los administradores como a los trabajadores en general se centren en las actividades principales de la organización mejorando la productividad y la eficiencia operativa general, por lo cual es necesario se implanten estrategias efectivas de gestión de cobros y promover la conciencia entre los usuarios sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones de pago.

El estudio planteado es factible debido a que actualmente se cuenta con el apoyo del representante legal de la Junta Administradora de Agua Potable lo cual facilita la obtención de información, del mismo modo existe la asesoría de profesionales de la UEB, a más de lo mencionado se dispone de los recursos necesarios tanto tecnológicos, económicos e intelectuales para el desarrollo del estudio.

Con el desarrollo del estudio se espera identificar causas por las cuales se propicia la morosidad en la organización, de igual forma el impacto que este fenómeno tiene dentro de la Junta Administradora de Agua Potable para de esta forma definir una propuesta que permitan disminuir niveles de morosidad ya sea mejorar la comunicación sobre condiciones de pago, procesos eficientes de facturación, recordatorios y una gestión eficaz de las cuentas por cobrar.

Con los resultados del proceso investigativo se beneficiara directamente la administración de la JAAPRG dado que contarán con un instrumento que les permita disminuir los niveles de morosidad esto permitirá realizar la imagen institucional ante los socios ya que los mismos verán estos resultados como un logro de la administración actual; del mismo modo existirán beneficiarios indirectos en el caso particular del estudio serán todos los usuarios de la junta administradora de agua potable ya que de poder recaudar todos los pagos a tiempo se podrá invertir en mejorar la calidad del servicio.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Determinar si los niveles de morosidad influyen en los resultados operacionales de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas del cantón Guaranda

1.5.2. Específicos

1. Determinar niveles de morosidad y las causas por las cuales se registran estos rubros.
2. Analizar la situación financiera (indicadores financieros) de la JAAPRG de acuerdo a los diferentes niveles de morosidad mantenidos en los períodos 2021 y 2022.
3. Proponer estrategias para la disminución de los niveles de morosidad y la mejora de los resultados operacionales en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis alternativa

Los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la Junta Administradora de Agua Potable.

1.6.2. Hipótesis nula

Los niveles de morosidad no afectan los resultados operacionales de la Junta Administradora de Agua Potable.

1.7. Variables

1.7.1. Variable independiente

Niveles de morosidad

1.7.2. Variable dependiente

Resultados operacionales

1.8. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variable independiente

N°	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumento
1	Niveles de morosidad	Se entiende al número de clientes que se mantienen renuentes a cubrir los rubros por costes de los servicios de agua.	Dificultades financieras (usuarios)	Para finales del año 2023 se dispondrá ajustes del 20% de los aranceles	Cuál es el estrato social de los socios de la JAAPRG. Está de acuerdo con la impuntualidad en los pagos o la falta de los mismos se deben a problemas económicos de los usuarios?	Encuesta
			Comunicación y claridad (usuarios)	En el 2023 el 100% de los usuarios conocerán sobre sus obligaciones oportunamente	La comunicación entre la JAAPRG y el usuario es el adecuada. Considera que existen usuarios en mora por la falta de notificación por parte de la JAAPRG	
			Calidad de servicio (usuarios)	A diciembre del 2023 el 95% de los usuarios se encontrarán satisfechos con el servicio	Considera que los usuarios se reúsan a pagar las facturas de agua potable porque no están de acuerdo con la calidad del servicio Cree que de mejorarse el servicio de agua potable las personas se acercarán	

					puntualmente a cancelar los valores pendientes
			Procesos de facturación (usuarios)	Al final del período 2023 el 100% de las facturas serán emitidas oportunamente	Considera que los usuarios no pagan el servicio de agua potable porque no están de acuerdo con los valores de la factura Alguna vez se ha mantenido en mora (no ha cancelado las facturas de agua potable)
			Políticas (JAAPRG)	Al 2023 el 95% de los cobros serán captados a tiempo	Cree usted que los niveles de morosidad se deben a las políticas de cobro
			Personal (JAAPRG)	En el 2023 la morosidad disminuirá a un 5% al incrementar personal especialista en recuperación de cartera	Los niveles de morosidad se mantienen debido a que la JAAPRG no cuentan con el personal suficiente
			Recursos (JAAPRG)	Al 2023 se asignará el 10% de los ingresos para mejorar las capacidades del personal	Considera que se necesita asignar recursos para procesos de recobro

			Usuarios (JAAPRG)	En el 2023 el 100% de los usuarios estarán informados sobre los beneficios de una buena cultura de pago	Existe una cultura de no pago en los usuarios	
			Gestión de cobranzas (JAAPRG)	A finales del 2023 el 95% de los usuarios se mantendrán al día con sus obligaciones	Considera que la gestión de cobranzas o recobro es inadecuada por lo cual se mantienen niveles de morosidad	
Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda						

Tabla 2*Operacionalización de variable dependiente*

N°	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumento
2	Resultados Operacionales	Se refieren al rendimiento y los resultados de las operaciones diarias de una organización. Estos resultados suelen medirse y analizarse para evaluar la eficiencia, la eficacia y el éxito general de las actividades principales de la organización.	Morosidad	En el año 2023 los niveles de morosidad disminuirán al 5%	Análisis financiero de la JAAPRG	Análisis documental/ análisis financiero
Liquidez	Al año 2023 se podrá cubrir oportunamente el 95% de las obligaciones a corto plazo de la JAAPRG					
Solvencia	Los niveles de solvencia en el período 2023 serán superiores a 1=100%					
Rentabilidad	Durante el período 2023 el retorno sobre activos y capital será superior a 1=100%					
Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda						

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

1.9. Antecedentes

La revisión bibliográfica en especial el análisis de procesos investigativos realizados con antelación permiten conocer cómo debe abordarse al fenómeno en estudios desde las experiencias o cuales han sido los resultados que se obtuvieron en procesos investigativos anteriores es por ello que se ha decidido emplear las siguientes investigaciones como referentes ya que han permitido conocer el estado del arte del problema considerado a estudiar.

El trabajo de titulación denominado “Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A, 2021” desarrollado por Sepúlveda (2022) con el objetivo de determinar la relación que existe entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad, el estudio citado según su autora Sepúlveda es de tipo descriptivo, transeccional, correlacional no experimental, la población estuvo conformada por 40 personas a las cuales se les aplicó una encuesta, los datos recabados permitieron establecer que el 55,% de los usuarios no se encuentran de acuerdo con los plazos de pago que se les otorga a los usuarios; en 45% sostiene que una de las estrategias para una buena recaudación es ofrecer casi siempre descuentos por pronto pago; un 65% de los encuestados manifiestan que los procesos de cobro deberían mejorarse; el 45% de los usuarios manifiestan haber recibido la visita de un agente de cobro por lo que se podría decir no están de acuerdo con esta política pero este mismo porcentaje sostiene que es una buena iniciativa manejar personal para las cobranzas permitiendo que los ingresos de la empresa de agua mantenga buenos flujos de efectivo.

La investigación “Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo; 2020” ejecutada por Ayala (2020) con el objetivo de determinar la relación que existe entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios, la investigación se consideró de tipo no experimental con un diseño descriptivo, la población para

el estudio fue de 32 personas, a las cuales se les aplicó una encuesta misma que permitió determinar que: según el 68,8% del personal administrativo y trabajadores, mantienen medianamente estrategias de cobranza; se conoce que el mantienen un índice de deficiencia en las cobranzas de 3,1%; del mismo modo se establece en base a la evidencia estadística que los niveles de morosidad tienden a mantenerse bajos siempre y cuando existan políticas y estrategias de cobranza bien definidas.

El trabajo de titulación denomino “Factores que inciden en la cartera vencida de la Dirección de Agua potable y Alcantarillado del Municipio del cantón Rumiñahui, período enero a mayo 2019” elaborado por Aguirre & Castro (2020) con el objetivo de Determinar los factores que inciden en la cartera vencida, el enfoque del estudio fue de carácter cuantitativo, el tipo del estudio fue aplicado, la técnica de recolección de información fue la encuesta aplicada a 160 personas, obteniendo como resultados que la principal causa de morosidad de los usuarios del servicio de agua potable es la falta de interés por los usuarios, sumándose a esto no existe personal que se encargue de dar seguimiento y gestionar los cobros de valores pendientes, sumándose a esto la inexistencia de procesos que regulen la labor de los trabajadores de la Dirección de Agua Potable al respecto de cortes y reconexiones, del mismo modo se evidencia que no existe un control de la labor de todos los trabajadores por lo tanto su desempeño es deficiente e incluso incumplen con lo que les corresponde.

El estudio denominado “Análisis de la cartera vencida del servicio de agua potable del municipio de Chillanes año 2018 -2019” elaborado por Monar (2020), este estudio es de tipo descriptivo y de campo, en donde luego de analizada la cartera vencida se establece que del 2018 al 2019 habido un incremento en la cartera vencida de 31%; las principales causas de morosidad se deben a que las sanciones o intereses por mora son mínimas, mal estado de los medidores, ineficiente gestión de cobranza, falta de compromiso de pago por parte de los usuarios e inexistencia de sanciones.

El proyecto de titulación “Evaluación a la gestión de la cartera vencida a la empresa pública – empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016-2018” este

estudio lo realizó Caguano (2019) con el objetivo de evaluar la gestión de la cartera vencida, la investigación mantuvo un enfoque mixto es decir cualitativa y cuantitativo, el estudio es de tipo descriptivo, la información se obtuvo del análisis documental y del estudio de campo, la población de estudio se conformó por cuatro personas las técnicas de recolección de información fueron la encuesta y la observación, los datos recabados permitieron establecer que: con el paso de los años la cartera vencida tiende a disminuir es decir se logra la recuperación de la misma terminando el 2018 con \$844.227,82 por cobrar, esta situación puede darse debido a la inexistencia de un catastro preciso que permita identificar donde se deben realizar las debidas notificaciones a los usuarios del mismo modo la recuperación de estos valores se ve limitada ya que existe una sola persona asignada para esta labor a lo que se suma la falta de capacidad de los funcionarios de la organización.

La tesis denominada “El impacto de la morosidad de la tarifa de agua en el mantenimiento y operación del sistema hidráulico menor de riego en la comisión de usuarios del sub sector hidráulico margen izquierda del Río Tumbes – 2018” elaborado por Mendoza (2019) con el objetivo de determinar el grado, impacto y las medidas sobre la morosidad, el estudio tuvo un diseño no experimental, en base al análisis de los datos se ha establecido que para el año 2018 se ha mantenido un margen de morosidad de 10,93%, el margen de recuperación de la cartera es de 89,07%, se reconoce que es necesario aumentar el número de técnicos de campo para la recaudación.

La tesis “La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018” presentado por Rojas (2018) con el objetivo determinar de qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la morosidad de los Usuarios, el estudio fue clasificado de tipo básica o teórica, esta investigación es correlacional, no experimental, trabajo con una muestra de 277 usuarios a quienes se les aplico una encuesta, lo cual le permitió recolectar información y establecer que a un nivel mayor de estrategias de cobranza menores son los niveles de morosidad, llegando a decir que si dentro de la organización se mantiene un porcentaje alto de los socios en morosidad se vincula a la falta de estrategias de cobranza o ineficientes procesos en las cobranzas.

1.10. Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación)

1.10.1. Morosidad

El concepto de mora se refiere a la cantidad de dinero que se encuentra vencida o no pagada después de la fecha de pago esperada o acordada. Representa la acumulación de pagos atrasados o de obligaciones pendientes. Los atrasos pueden ocurrir en varios contextos financieros, incluidos préstamos, alquileres, facturas de servicios públicos, manutención infantil y otros tipos de pagos recurrentes.

Estos son algunos puntos clave relacionados con el concepto de morosidad:

- **Incumplimiento de pago:** Los atrasos ocurren cuando una persona o entidad no realiza un pago en la fecha de vencimiento programada. Por ejemplo, si un prestatario no cumple con el pago de una cuota del préstamo o un inquilino no paga el alquiler a tiempo, es posible que incurra en mora. (Pizzán, García, Rosales, & Pizzán, 2022)
- **Intereses acumulados o cargos por mora:** Cuando los pagos no se realizan a tiempo, se pueden aplicar cargos adicionales, como intereses o cargos por mora, a los atrasos. Estos cargos generalmente se describen en el acuerdo o contrato original.
- **Informes e impacto crediticio:** Los atrasos pueden tener consecuencias negativas en el historial crediticio y la calificación crediticia de una persona. Si los atrasos se informan a las agencias de crédito, puede afectar la capacidad de la persona para obtener préstamos o créditos en el futuro y puede afectar su solvencia general. (Madrid & Zambrano, 2023)
- **Planes de pago y negociaciones:** Cuando alguien se atrasa en los pagos, a menudo es beneficioso abordar la situación de manera proactiva. Según las circunstancias y el acuerdo con el acreedor o beneficiario, las personas pueden negociar un plan de pago o buscar arreglos alternativos para ponerse al día con los pagos atrasados.
- **Acciones Legales:** En ciertos casos, los acreedores o beneficiarios pueden emprender acciones legales para recuperar los atrasos impagos. Esto puede

implicar la presentación de demandas, la obtención de sentencias o el empleo de agencias de cobro de deudas para buscar el pago. (Espinoza, y otros, 2020)

El termino moroso se refiere a una persona o entidad que no ha cumplido con una obligación financiera o no ha realizado los pagos requeridos a tiempo. Se usa comúnmente en el contexto de deudas, préstamos, facturas u otros pasivos financieros. Ser moroso significa estar atrasado o en falta de pago. El término también puede aplicarse a personas que han violado obligaciones legales o reglamentarias. En el contexto financiero, la morosidad implica muchas veces un estado de impago o morosidad. (Porporatto, 2019)

El término "ser moroso" se refiere al estado o condición de alguien que se retrasa en el cumplimiento de sus obligaciones financieras o en los pagos requeridos. Significa que la persona no ha cumplido con sus responsabilidades dentro del plazo especificado.

Es importante tener en cuenta que las reglas específicas y las consecuencias relacionadas con los atrasos pueden variar según el tipo de deuda, la jurisdicción y los términos acordados en el contrato original. Es aconsejable consultar con las autoridades pertinentes o buscar asesoramiento legal cuando se trata de atrasos para comprender los derechos y obligaciones específicos en su situación. (Cárdenas & Velasco, 2018)

1.10.1.1. Factores que influyen en la falta de pago

Hay varios factores que pueden influir en la falta de pago de un servicio. Comprender estos factores puede ayudar a los proveedores de servicios a identificar riesgos potenciales y tomar medidas proactivas para mitigar la probabilidad de impago. A continuación, se detallan los factores más comunes:

1. **Dificultades financieras:** Una de las principales razones de la falta de pago son las dificultades financieras que enfrenta el deudor. Pueden estar experimentando problemas de flujo de efectivo, pérdidas comerciales o desafíos financieros personales que les dificultan cumplir con sus obligaciones de pago. (Delgado, Villacis, & Chávez, 2018)

2. **Disputas o insatisfacción:** La falta de pago también puede ocurrir cuando hay disputas o insatisfacción con respecto a la calidad, la entrega o los términos del servicio prestado. Si el deudor no está satisfecho con el servicio o cree que no se entregó según lo acordado, puede retener el pago hasta que el problema se resuelva a su satisfacción.
3. **Falta de fondos o flujo de efectivo insuficiente:** Es posible que algunos deudores simplemente no tengan suficientes fondos o un flujo de efectivo adecuado para realizar los pagos necesarios. Esto puede deberse a una mala gestión financiera, gastos inesperados o una recesión temporal en el negocio. (Sánchez & Montoya, 2019)
4. **Facturación o documentación inexacta:** La falta de pago puede deberse a errores o discrepancias en la facturación o la documentación. Si el deudor cuestiona la exactitud o integridad de la factura o los documentos de respaldo, puede retrasar o rechazar el pago hasta que se resuelva el problema.
5. **Falta de pago intencional:** En algunos casos, la falta de pago puede ser intencional, y el deudor elige deliberadamente no cumplir con sus obligaciones de pago. Esta podría ser una decisión estratégica para ganar influencia, negociar mejores términos o debido a intenciones deshonestas. (Duque, 2018)
6. **Problemas de comunicación y relación:** La mala comunicación, las rupturas en la relación comercial o la falta de confianza pueden contribuir a la falta de pago. Si el deudor siente que no se están abordando sus inquietudes o si hay una falla en la comunicación, es posible que se sienta menos inclinado a realizar los pagos a tiempo.
7. **Factores externos:** Los factores externos, como las recesiones económicas, los desafíos específicos de la industria o los eventos imprevistos (por ejemplo, desastres naturales, pandemias) pueden afectar la capacidad o la voluntad de los deudores para realizar pagos. (Flynn & Pessoa, 2019)

Es importante que los proveedores de servicios evalúen estos factores, establezcan términos de pago claros, mantengan líneas de comunicación abiertas y tengan procesos apropiados para abordar disputas o dificultades financieras. Tomar medidas preventivas y mantener una relación sana entre cliente y proveedor puede ayudar a reducir la probabilidad de impago. (Ramos, 2021)

1.10.1.2. Factores relacionados con el servicio

Cuando se trata de la falta de pago de un servicio, existen ciertos factores relacionados con el servicio que pueden influir en la probabilidad de falta de pago. Estos factores son específicos de la naturaleza del servicio que se brinda y pueden afectar la voluntad o la capacidad del deudor para realizar el pago requerido. Estos son algunos factores relacionados con el servicio que pueden influir en la falta de pago:

- **Calidad del servicio:** Si el servicio brindado no cumple con los estándares de calidad esperados o no brinda los resultados prometidos, el deudor puede disputar el pago o negarse a realizar el pago completo hasta que se resuelvan los problemas. Los proveedores de servicios deben esforzarse por cumplir o superar las expectativas del cliente para reducir el riesgo de impago. (Medeiros, Godoi, & Camargos, 2019)
- **Retrasos en la entrega del servicio:** Si hay retrasos significativos en la entrega del servicio, puede generar frustración e insatisfacción por parte del deudor. En algunos casos, pueden optar por retrasar o retener el pago hasta que el servicio se entregue por completo según lo acordado.
- **Cambios en el alcance:** Si hay cambios o adiciones imprevistos al alcance del servicio durante el curso del proyecto, puede generar desacuerdos y disputas sobre el pago. La comunicación clara y la documentación de cualquier cambio en el alcance son esenciales para evitar malentendidos que podrían resultar en la falta de pago. (López, 2020)
- **Falta de comunicación:** La mala comunicación entre el proveedor de servicios y el deudor puede dar lugar a malentendidos y falta de pago. La comunicación regular y efectiva durante todo el proceso de prestación de servicios, incluidas las actualizaciones, los informes de progreso y el tratamiento de cualquier inquietud, puede ayudar a mantener una relación de trabajo positiva y reducir el riesgo de impago.
- **Disputas o problemas no resueltos:** Los desacuerdos o problemas no resueltos relacionados con el servicio, como disputas contractuales, conflictos sobre los entregables o desacuerdos sobre los términos y condiciones, pueden afectar

significativamente la falta de pago. Es crucial abordar cualquier disputa con prontitud e intentar encontrar una resolución amistosa para evitar situaciones de impago.

- **Documentación e informes del servicio:** La documentación precisa y detallada de los servicios prestados, incluidas facturas, informes y documentos de respaldo, es esencial. Cualquier discrepancia o error en la documentación puede dar lugar a disputas o retrasos en el pago. (Duque, 2018)
- **Satisfacción del cliente:** En última instancia, la satisfacción del cliente juega un papel importante en el comportamiento de pago. Si el deudor está satisfecho con el servicio y percibe valor en lo prestado, es más probable que realice los pagos a tiempo. Los proveedores de servicios deben centrarse en brindar un excelente servicio al cliente y garantizar la satisfacción del cliente para minimizar el riesgo de impago.

Al considerar estos factores relacionados con el servicio, los proveedores de servicios pueden tomar medidas proactivas para abordar posibles problemas y mejorar la experiencia general del cliente, reduciendo así la probabilidad de situaciones de impago. (Sánchez & Montoya, 2019)

1.10.1.3. Factores externos

Los factores externos también pueden influir en la falta de pago de un servicio. Estos factores están fuera del control del proveedor de servicios o del deudor y pueden afectar su capacidad o disposición para realizar pagos. Estos son algunos factores externos comunes que pueden contribuir a la falta de pago:

- **Condiciones económicas:** Las recesiones económicas pueden generar dificultades financieras tanto para las personas como para las empresas. En tiempos económicos difíciles, los deudores pueden tener dificultades para generar ingresos suficientes o enfrentar problemas de flujo de efectivo, lo que les dificulta cumplir con sus obligaciones de pago. (Arellano, 2021)
- **Desafíos específicos de la industria:** Ciertas industrias pueden ser más propensas a la falta de pago debido a los desafíos específicos que enfrentan. Por ejemplo, las industrias con alta competencia, márgenes de ganancia reducidos

o fluctuaciones estacionales pueden experimentar tasas más altas de falta de pago, ya que las empresas de esas industrias pueden enfrentar dificultades financieras.

- **Cambios regulatorios:** Los cambios en las leyes o reglamentos que afectan las operaciones comerciales del deudor pueden tener implicaciones financieras. Los costos de cumplimiento o el aumento de los gastos resultantes de los cambios regulatorios pueden agotar los recursos financieros del deudor y provocar la falta de pago. (Correa & Gómez, 2019)
- **Eventos de fuerza mayor:** Los eventos imprevistos, como desastres naturales, pandemias o trastornos políticos, pueden interrumpir las operaciones comerciales y afectar negativamente la capacidad de los deudores para realizar pagos. Estos eventos pueden resultar en una reducción de los ingresos, un aumento de los gastos o cierres temporales, lo que dificulta el cumplimiento de las obligaciones financieras.
- **Inestabilidad del mercado:** La volatilidad y la inestabilidad del mercado pueden afectar la estabilidad financiera de las empresas. Factores como las fluctuaciones en los tipos de cambio, las caídas del mercado de valores o las incertidumbres geopolíticas pueden afectar la capacidad del deudor para generar ingresos y cumplir con las obligaciones de pago. (Mejia, 2021)
- **Dificultades financieras del cliente:** Si los clientes enfrentan dificultades financieras, puede tener un efecto en cascada en su capacidad para realizar pagos. Por ejemplo, si una empresa depende de que sus clientes paguen por los servicios prestados, los desafíos financieros que enfrentan esos clientes pueden conducir a la falta de pago.
- **Cultura y prácticas de pago:** Las normas culturales y regionales con respecto al comportamiento de pago pueden influir en las tendencias de no pago. En algunas áreas, los pagos atrasados pueden ser más frecuentes y los deudores pueden estar menos inclinados a realizar los pagos a tiempo. (Lozada, Valarezo, Salcedo, & Sotomayor, 2020)

Es importante que los proveedores de servicios sean conscientes de estos factores externos y evalúen su posible impacto en el riesgo de impago. Al comprender el panorama económico y de la industria más amplio, los proveedores de servicios

pueden ajustar sus estrategias, implementar medidas preventivas y establecer planes de contingencia. (Pincay, 2020)

1.10.2. Gestión de cobro

La gestión de cobros engloba las estrategias, procesos y actividades implementadas por organizaciones o individuos para gestionar y recuperar eficazmente las deudas impagadas o los pagos pendientes. Abarca las acciones emprendidas para cobrar importes vencidos, establecer planes de pago, entablar comunicación con los deudores y, potencialmente, recurrir a servicios de cobro legales o de terceros.

Una gestión de cobros eficaz pretende minimizar las pérdidas, mejorar el flujo de caja y mantener relaciones positivas con los deudores, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de la normativa aplicable y las prácticas éticas. Implica medidas proactivas para fomentar los pagos a tiempo, la negociación de acuerdos de pago y, si es necesario, emprender acciones legales o contratar a agencias de cobro externas para recuperar los importes morosos.

Gestión de cobro: La gestión de cobros se refiere al enfoque sistemático y al conjunto de prácticas empleadas por organizaciones o individuos para gestionar y recuperar eficazmente las deudas impagadas o los pagos pendientes. Implica estrategias, políticas y procesos destinados a optimizar el proceso de cobro y minimizar las pérdidas.

El objetivo de la gestión de cobros es recuperar los importes en mora al tiempo que se mantienen relaciones positivas con los deudores, se cumplen las leyes y reglamentos aplicables y se optimizan los resultados financieros de la organización. Implica medidas proactivas para fomentar los pagos a tiempo, una comunicación eficaz con los deudores y el uso de técnicas de cobro apropiadas para mitigar el impacto de la morosidad en la tesorería y la salud financiera general de la organización.

1.10.3. Impacto de la morosidad en los resultados operativos

La falta de pago de los servicios puede tener un impacto significativo en los resultados operativos de un negocio o proveedor de servicios. Aquí hay algunos impactos potenciales:

- **Ingresos reducidos:** La falta de pago afecta directamente el flujo de ingresos del proveedor de servicios. Cuando los clientes no realizan los pagos, puede provocar una disminución de los ingresos e interrumpir el flujo de caja. Esta reducción en los ingresos puede afectar la estabilidad financiera del negocio y dificultar su capacidad para cubrir gastos, invertir en crecimiento o cumplir con obligaciones financieras. (Izar & Ynzunza, 2022)
- **Aumento de los gastos por deudas incobrables:** La falta de pago puede resultar en un aumento en los gastos por deudas incobrables. El gasto por deudas incobrables representa la cantidad de ingresos que la empresa espera que no se recauden debido a la falta de pago. Este gasto generalmente se registra como una provisión para cuentas incobrables, lo que reduce los ingresos y activos informados del negocio.
- **Problemas de flujo de efectivo:** La falta de pago puede crear problemas de flujo de efectivo para el proveedor de servicios. Si no se recibe una parte significativa de los pagos esperados, puede afectar la capacidad de cubrir los gastos operativos, pagar a los empleados, comprar los suministros necesarios o invertir en el crecimiento del negocio. Las interrupciones en el flujo de efectivo pueden generar tensión financiera y afectar potencialmente las operaciones generales del negocio. (Luis, Pincay, Abrigo, & Rojas, 2021)
- **Mayores Costos de Cobranza:** Perseguir facturas impagas o deudas puede implicar costos adicionales para el proveedor del servicio. Esto puede incluir la contratación de agencias de cobro de deudas, el inicio de acciones legales o la asignación de recursos internos para buscar el pago. Estos costos pueden afectar aún más los resultados operativos al reducir la rentabilidad y desviar recursos de las actividades comerciales principales.

- **Rentabilidad y márgenes deteriorados:** La falta de pago puede erosionar la rentabilidad y los márgenes para el proveedor de servicios. Cuando no se obtienen ingresos, la rentabilidad disminuye, lo que puede afectar la salud financiera general del negocio. La rentabilidad reducida también puede afectar la capacidad de invertir en expansión comercial, investigación y desarrollo, o contratar nuevos talentos.
- **Reputación y relaciones con los clientes:** La falta de pago puede dañar la reputación y las relaciones con los clientes del proveedor de servicios. Si los clientes experimentan dificultades o disputas relacionadas con los pagos, puede dañar la confianza y la credibilidad del negocio. El boca a boca negativo, las revisiones o las disputas legales que resultan de la falta de pago pueden afectar la capacidad de atraer nuevos clientes y retener a los existentes.

Es importante que los proveedores de servicios tengan condiciones de pago claras, contratos ejecutables, prácticas proactivas de gestión de crédito y una comunicación efectiva con los clientes. Supervisar las cuentas por cobrar, implementar verificaciones de crédito y mantener relaciones sólidas con los clientes puede ayudar a minimizar el riesgo de falta de pago y sus impactos asociados.

1.10.4. Consecuencias operativas

La falta de recaudación por los servicios prestados puede tener varias consecuencias operativas para una organización de las cuales se detallan a continuación:

- **Interrupciones del flujo de efectivo:** Cuando una organización no cobra el pago de los servicios prestados, puede interrumpir el flujo de efectivo, especialmente si una parte significativa de los ingresos está inmovilizada en facturas impagas. Esto puede afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones financieras, como el pago de proveedores, empleados u otros gastos operativos. (Grillo, 2021)
- **Inestabilidad financiera:** La falta de cobro de pagos puede generar inestabilidad financiera para la organización. La incapacidad de recaudar ingresos puede afectar la rentabilidad, la liquidez y la salud financiera en

general. Puede obstaculizar la capacidad de la organización para invertir en iniciativas de crecimiento, financiar operaciones o asegurar financiamiento para proyectos futuros.

- **Aumento de los gastos por deudas incobrables:** La falta de cobro de los pagos puede resultar en un aumento de los gastos por deudas incobrables. Los gastos por deudas incobrables representan la cantidad de ingresos que la organización espera que no se recauden debido a la falta de pago. Estos gastos impactan directamente en la rentabilidad de la organización y reducen sus ingresos y activos informados. (Aulestia, 2019)
- **Reasignación de recursos:** Con el fin de perseguir facturas o deudas impagas, es posible que la organización deba asignar recursos y mano de obra adicionales a los esfuerzos de cobro. Esto puede desviar tiempo y recursos valiosos de las actividades comerciales principales, lo que afecta la productividad y la eficiencia.
- **Relaciones tensas con los clientes:** La falta de pago puede tensar las relaciones con los clientes e impactar negativamente en la reputación de la organización. Si los clientes experimentan dificultades o disputas relacionadas con el pago, puede erosionar la confianza y la lealtad. Esto puede resultar en una pérdida de futuras oportunidades comerciales y dañar la imagen de marca de la organización. (Flynn & Pessoa, 2019)
- **Costos legales y de cobranza:** En algunos casos, la organización puede necesitar incurrir en costos legales y de cobranza para perseguir las facturas impagas. Las acciones legales, las agencias de cobro de deudas u otros esfuerzos de recuperación pueden generar gastos adicionales para la organización.
- **Interrupciones operativas:** Si la organización depende en gran medida de los ingresos de las facturas impagas, puede enfrentar interrupciones operativas. La incapacidad de cobrar el pago puede afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus propias obligaciones financieras, comprar los suministros necesarios o invertir en iniciativas de crecimiento. (Pincay, 2020)

Las organizaciones deben establecer términos de pago claros, implementar prácticas efectivas de gestión de crédito, mantener líneas abiertas de comunicación con los clientes y contar con procedimientos de cobro adecuados. Las medidas proactivas para monitorear las cuentas por cobrar, hacer un seguimiento de los pagos vencidos y buscar una resolución rápida de las disputas de pago pueden ayudar a minimizar el impacto en las operaciones. (Velasco, Franco, & Carabajo, 2022)

1.10.5. Análisis financiero

Es una herramienta útil tanto para los analistas internos como para los analistas externos a la organización; para los analistas internos, este análisis permite visualizar la condición general de la empresa, prever condiciones futuras, así como un punto de partida para la planificación organizacional. Por otro lado, para los analistas externos, dicho análisis tiene como objetivo prever el futuro, analizando posibles puntos de inversión.

La contribución del análisis de los estados financieros para la toma de decisiones es notoria dado que éste expone aspectos relevantes relativos a la empresa, tales como: situación financiera y económica, desempeño (resultados operacionales), fortalezas y debilidades, adecuación de las fuentes a las aplicaciones de recursos, evidencia de errores de gestión, evaluación de alternativas económicas y financieras futuras y otros.

1.10.5.1. Índices económico-financieros

Se trata de un método analítico en el que se comparan dos valores patrimoniales, dividiendo uno por el otro. En este análisis, se establece una relación entre dos factores de los estados financieros, que indican cuántas veces un valor contiene al otro, o la proporcionalidad de uno en relación con el otro. Los índices económico financieros han demostrado ser útiles en la toma de decisiones, porque además de demostrar la situación pasada, proyectan el futuro, proporcionando mejoras en la planificación y presupuestación, reflejando el desempeño de la empresa.

El control permanente y riguroso de los elementos económico-financieros permiten que las empresas mantengan una situación financiera positiva esto combinado con el papel del gestor financiero, hacen que las organizaciones sigan siendo competitivas y obtengan, no sólo buenos resultados, sino que aumenten su rentabilidad.

El análisis de los índices demuestra las condiciones pasadas permitiendo la anticipación de situaciones futuras, pudiendo tomar medidas antes de que los hechos ocurran, los índices financieros se pueden dividir en: índices de liquidez, índices de endeudamiento e índices de rentabilidad.

1.10.5.1.1. Indicadores de liquidez

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, basándose en una comparación entre los derechos realizables y el pasivo a su vencimiento. Se deriva de la capacidad de la empresa para ser rentable, de la gestión de su ciclo financiero y de sus decisiones estratégicas de inversión y financiación.

- **Liquidez General:** Es la relación entre la suma del activo circulante y los derechos de cobro a largo plazo y la suma del pasivo circulante y los débitos a largo plazo; indica la capacidad de la empresa para pagar su deuda a largo plazo, revelando de cuánto dispone la empresa en recursos no tangibles en activos permanentes por cada dólar de deuda total. Si el resultado es superior a 1, significa que dispone de activos y derechos suficientes para liquidar sus compromisos a largo plazo. Sin embargo, si la empresa tiene problemas financieros a corto plazo, el índice positivo encontrado a largo plazo no será válido. En general, cuanto mayor sea el indicador, mejor será el resultado, lo que demuestra que la empresa dispone de recursos suficientes para pagar sus compromisos.
- **Liquidez Corriente:** El índice de liquidez corriente mide la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo. Está representado por la relación entre el activo corriente (AC) y el pasivo corriente (PC), es decir, el total de los activos y derechos corrientes y las deudas a corto plazo. Si la

empresa tiene un índice de liquidez corriente igual a 1, su fondo de maniobra neto será igual a cero; si tiene el índice inferior a 1, tendrá un fondo de maniobra neto negativo. En cambio, si el índice es superior a 1, tendrá un fondo de maniobra neto positivo.

1.10.5.1.2. Indicadores de rentabilidad

La rentabilidad es el resultado neto de una serie de medidas y decisiones; es la relación entre el importe del beneficio y el importe de las ventas. Las ratios de rentabilidad muestran los efectos combinados de la liquidez, la gestión de activos y la gestión de la deuda sobre los resultados de explotación.

- El rendimiento de los activos totales (ROA), que a menudo se denomina rendimiento de la inversión de la empresa, mide la eficacia global de la gestión a la hora de generar beneficios a partir de sus activos disponibles en términos porcentuales. Cuanto más alto sea este índice, mejor.
- Rendimiento de los fondos propios (ROE) El rendimiento de los fondos propios representa la tasa de rentabilidad obtenida por el capital propio de la empresa, y se mide por la relación entre los ingresos netos y los fondos propios, excluidos los ingresos netos del ejercicio. La tasa de rentabilidad de los fondos propios mide el rendimiento obtenido por la inversión de los propietarios de la empresa. Generalmente, cuanto mayor sea esta tasa de rentabilidad, mejor para los propietarios.

1.11. Conceptual

Aumento de costos: El aumento de costos se refiere al incremento en los gastos y los recursos necesarios para producir bienes o servicios. Puede afectar tanto a empresas como a consumidores, y puede tener diversas causas.

Cobros atrasados: Los cobros atrasados se refieren a los pagos pendientes que los clientes o deudores tienen con una empresa, es decir, los montos que no han sido pagados en la fecha acordada o dentro del plazo establecido.

Compromisos financieros: Los compromisos financieros son las obligaciones económicas que una empresa adquiere con terceros y que deben cumplirse en términos de pagos o reembolsos de capital e intereses.

Cuentas incobrables: Las cuentas incobrables, también conocidas como cuentas por cobrar irrecuperables o deudas incobrables, son aquellas obligaciones financieras que una empresa o entidad no puede recuperar debido a la falta de pago por parte de los deudores.

Descenso de la productividad: El descenso en la productividad se refiere a una disminución en la eficiencia y la capacidad de producción de una empresa, un sector económico o incluso una economía en su conjunto. Se manifiesta cuando se produce una menor cantidad de bienes o servicios en comparación con un período anterior o con las expectativas previas.

Deterioro de activos: El deterioro de activos se produce cuando hay indicadores claros de que el valor de un activo ha disminuido significativamente debido a factores internos o externos, como cambios en las condiciones económicas, tecnológicas, legales o de mercado.

Deuda: La deuda se refiere a una obligación financiera que una persona, empresa o entidad tiene con otra, generalmente como resultado de haber recibido dinero, bienes o servicios.

Eficiencia: La eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar los recursos disponibles de manera óptima para lograr los resultados deseados. En el contexto

empresarial, la eficiencia se centra en la maximización de la producción o los resultados con la menor cantidad de recursos posibles.

Estado de impago: El estado de impago se refiere a la situación en la cual una deuda o un pago no ha sido realizado dentro del plazo acordado o estipulado. Cuando un pago no se realiza a tiempo, se considera que está en estado de impago.

Estrategias de recuperación: Cuando una empresa o individuo enfrenta dificultades financieras, existen diversas estrategias de recuperación que se pueden implementar para superar la situación y restablecer la estabilidad económica.

Facturas impagadas: Las facturas impagadas son aquellas facturas emitidas por una empresa a sus clientes o deudores que no han sido pagadas dentro del plazo establecido o acordado. Cuando una factura queda impagada, la empresa se enfrenta a un problema de falta de liquidez y puede experimentar dificultades financieras.

Flujo de caja: También conocido como flujo de efectivo, es el movimiento de dinero que entra y sale de una empresa durante un período de tiempo específico. Es una herramienta financiera fundamental que permite evaluar la liquidez, la capacidad de pago y la salud financiera de una empresa.

Gestión de cobranzas: La gestión de cobranzas es el proceso mediante el cual una administra y lleva a cabo la empresa recuperación de los pagos pendientes por parte de sus clientes o deudores.

Impacto financiero: El impacto financiero se refiere a los efectos económicos y monetarios que determinadas acciones, eventos o decisiones tienen sobre la situación financiera de una empresa o individuo.

Índice de morosidad: El índice de morosidad es una métrica utilizada para medir el nivel de incumplimiento en el pago de deudas o el retraso en los pagos por parte de los deudores en relación con el total de la cartera de créditos o cuentas por cobrar de una entidad financiera o empresa.

Insolvencia: La insolvencia se refiere a la incapacidad de una persona o empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, especialmente el pago de sus deudas.

Es una situación en la que los activos de una entidad no son suficientes para cubrir sus pasivos, lo que puede llevar a dificultades financieras y, en casos extremos, a la declaración de quiebra.

Liquidez: La liquidez se refiere a la capacidad de una entidad o individuo para cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna y sin dificultad. Es la disponibilidad de activos líquidos, como efectivo o activos que se pueden convertir rápidamente en efectivo, para cubrir las necesidades de pago inmediatas.

Morosidad: La morosidad se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una deuda o de obligaciones financieras por parte de un deudor. Es utilizado para describir la falta de pago o la demora en el pago de facturas, préstamos, tarjetas de crédito u otras obligaciones financieras.

Negociación de acuerdos de pago: La negociación de acuerdos de pago es un proceso en el cual una entidad o empresa busca llegar a un acuerdo con un deudor para establecer un plan de pagos que sea mutuamente aceptable y que permita al deudor liquidar su deuda de manera gradual y estructurada.

Notificaciones de pago: Las notificaciones de pago son comunicaciones enviadas por una entidad o empresa a sus clientes o deudores para recordarles que tienen un pago pendiente y solicitarles que realicen el pago correspondiente dentro de un plazo determinado.

Pago recurrente: El pago recurrente se refiere a un tipo de transacción financiera en la cual un cliente autoriza a una entidad o empresa a realizar cargos automáticos o periódicos en su cuenta bancaria o tarjeta de crédito a intervalos regulares y preestablecidos.

Pagos pendientes: Los pagos pendientes se refieren a los montos de dinero que una persona, empresa o entidad aún debe pagar a sus proveedores, acreedores o prestamistas.

Pérdida de ingresos: La pérdida de ingresos se refiere a la disminución o falta de ingresos generados por una empresa o individuo en comparación con un período

anterior o con las proyecciones esperadas. Puede tener diversas causas y puede tener un impacto significativo en la situación financiera y operativa de una entidad.

Plazos de pago: Los plazos de pago son los períodos de tiempo acordados entre un proveedor y un cliente para el pago de una factura o deuda. Estos plazos pueden variar según la naturaleza del negocio, la relación entre las partes y las prácticas comerciales comunes en cada industria.

Provisiones: Las provisiones son cuentas contables utilizadas para reflejar estimaciones de gastos o pérdidas futuras que una empresa anticipa que puede incurrir, pero que aún no se han registrado como una obligación real o una pérdida real.

Recaudación: La recaudación se refiere al proceso de recolectar o recibir fondos o pagos por parte de una entidad, ya sea una organización sin fines de lucro, una entidad gubernamental o una empresa comercial.

Recuperación de pagos: La recuperación de pagos se refiere al proceso de obtener el pago de deudas o montos pendientes de clientes o deudores que no han cumplido con sus obligaciones de pago en la fecha acordada.

Rentabilidad: La rentabilidad es una medida financiera que indica la eficiencia y el rendimiento económico de una empresa o inversión.

Reputación: La reputación se refiere a la percepción, imagen o valoración que tienen las personas, clientes, socios comerciales y otros actores sobre una empresa, marca, organización o individuo.

Reservas financieras: Las reservas financieras se refieren a los activos líquidos que una empresa, entidad o individuo mantiene para cubrir posibles contingencias, cumplir con obligaciones financieras futuras o aprovechar oportunidades de inversión.

Riesgo crediticio: El riesgo crediticio se refiere a la posibilidad de que una entidad o individuo que ha recibido crédito no cumpla con sus obligaciones de pago.

Vencimiento: El vencimiento se refiere a la fecha en la que una obligación financiera, como un préstamo, un pagaré o una factura, llega a su plazo final y se espera que sea pagada en su totalidad. Es la fecha límite en la cual el deudor debe cumplir con su obligación de pago.

1.12. Legal

1.12.1. Constitución de la República del Ecuador

Artículo. 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. (pág. 9)

Artículo. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. (pág. 13)

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (pág. 18)

Artículo. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (pág. 27)

Artículo. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: 2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. (pág. 32)

Artículo. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y lo demás que determine la ley. (pág. 158)

Artículo. 318.- La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. EL servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. (pág. 160)

Artículo 412.- La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco sistémico. (pág. 193)

1.12.2. Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua

Artículo. 18.- Competencias y atribuciones de la Autoridad Única del Agua, p) Establecer los parámetros generales, en base a estudios técnicos y actuariales, para la fijación de las tarifas por la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento, riego y drenaje, y fijar los montos de las tarifas de las autorizaciones de uso y aprovechamiento productivo del agua. (pág. 8)

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

Artículo. 44.- Deberes y atribuciones de las juntas administradoras de agua potable.
1. 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. (pág. 15)

Artículo. 45.- 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. (pág. 16)

Artículo. 46.- Servicio comunitario de agua potable. En la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable. (pág. 16)

Artículo. 59.- Cantidad vital y tarifa mínima. Cuando exceda la cantidad mínima vital establecida, se aplicará la tarifa correspondiente. (pág. 18)

Artículo. 135.- Criterios generales de las tarifas de agua. Las tarifas por prestación de servicios de agua potable, saneamiento, riego y drenaje serán fijadas por los prestadores tanto públicos como comunitarios respectivamente, sobre la base de las regulaciones emitidas por la Autoridad Única del Agua a través de la Agencia de Regulación y Control. (pág. 35)

Art. 139.- Tarifa por servicios públicos básicos. Se entenderán por servicios públicos básicos los de abastecimiento de agua potable, saneamiento, riego y drenaje. Corresponde la competencia para fijar las tarifas a los prestadores públicos de dichos servicios o a las entidades comunitarias que los presten legítimamente sobre la base de las regulaciones de la Autoridad Única del Agua. (pág. 36)

Artículo. 140.- Cuando el volumen que se entregue a los prestadores del servicio exceda de la cantidad mínima vital determinada, se aplicará la tarifa que corresponda, conforme con lo estipulado en esta Ley y su Reglamento. (pág. 36)

1.12.3. Reglamento Interno Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas

Artículo 2.- Deberes y Atribuciones de la JAAPRG. d) Revisar el plan tarifario por consumo de agua potable las veces que sean necesarias, al fin de garantizar la buena marcha del sistema de agua potable y hacer conocer a los usuarios en asamblea general aplicando el plan tarifario. (pág. 2)

Artículo.6.- De las sanciones y multas. b) Incumplimiento en el pago de las tarifas mensuales a partir del segundo mes de mora, de no cancelar al tercer mes se procederá al corte respectivo sin derecho a apelación. f) Para la re conexión del servicio de agua potable, deberá presentar una solicitud de re conexión, la misma que deberá ser aprobada por la junta previo el pago de \$ 30,00 dólares valor que será considerado como multa más los gastos que demande la utilización de materiales, accesorios, mano de obra y el pago de las planillas atrasadas y

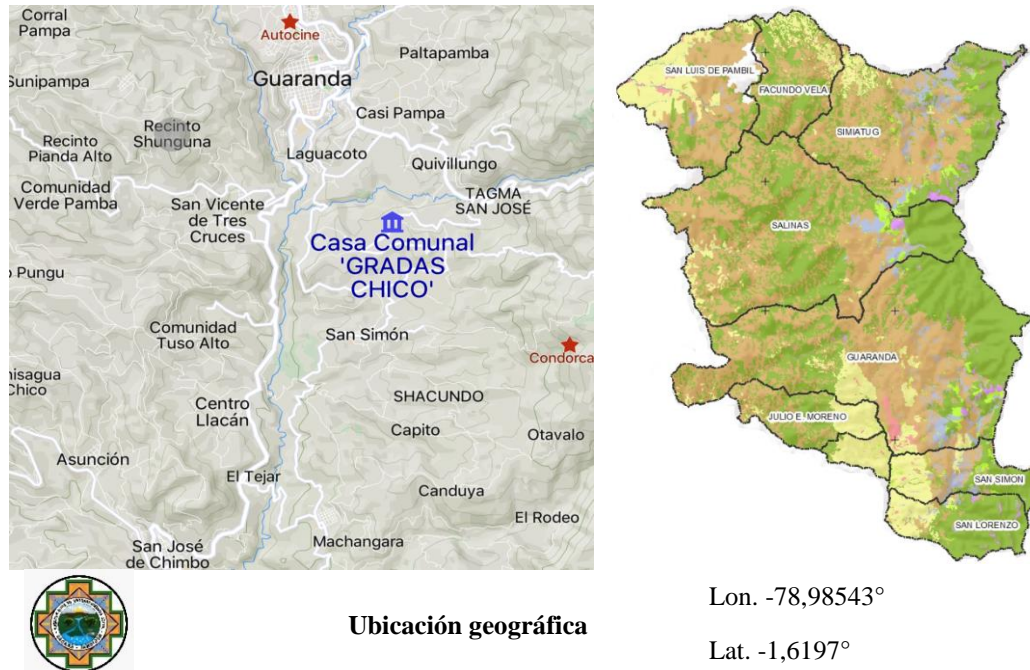
declaradas en mora cuya recaudación se operará automáticamente sin derecho a apelación alguna. (págs. 5-6)

Artículo 9.- Determinación y reajuste de tarifas. a) El cobro del agua por tarifa mensual se la realizará los días domingos de cada mes, en el horario los días sábados y domingos de cada mes en el horario de 9h00 a 13h00 en las oficinas de la JAAPRG. (pág. 7)

1.13. Georreferencial

Figura 1

Ubicación de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradass



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradass se encuentra ubicado con matriz principal en las Coordenadas Geográficas, Latitud: -162011 Longitud: -7897851 Altura: 2784 m sobre el nivel del mar, en el continente Sur de América Latina, país Ecuador, en la Comunidad de Gradass parroquia San Simón (Yacoto) Cantón Guaranda Provincia Bolívar, inicia actividades con la prestación de los servicios público y comunitarios en el año 1982, previo Alfabetización y Apadrinamiento de 110 niñas de las familias (hijos) al ONG Plan Internacional, desde ese entonces previa el estudio de salubridad, por bienestar de las familias de esa época surge elaborar, proyecto con los técnicos de Plan internacional, ministerio de salud pública e Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS) como un proyecto de abastecimiento de agua potable y sistema de eliminación sanitaria de excretas, desde aquel entonces durante 2 años de seguimiento y construcción del sistema de agua previa acuerdo entre diferente instituciones impulsadas con las familias del sector en mano de obra, logra a terminar el proyecto para los 6 sectores de la zona Gradass, como son: Gradass Grande - Gradass

Chico - Conventillo – Pachagron – Vaquería y Tagma Rumiñahui , con las instalaciones de cometidas y medidores en sus respectivos domicilios de diferentes lugares, logrando constituir la Junta Administradora del Agua Potable, el 06 de abril del 1984 y la inauguración del proyecto en la zona Gradas el 14 de diciembre de 1984 con registro de 200 usuarios en esa fecha, y con un incremento para 80 usuarios y así manteniendo la unidad fortalece hasta la actualidad dando servicio y beneficio a los moradores de la Comunidad, al transcurrir el tiempo la Junta Administradora de Agua, ha ido creciendo en número de usuarios. En la oficina de la Junta Administradora de Agua Potable, desde sus inicios hasta la actualidad se viene utilizando un Sistema Manual, en la cual se encuentra registrada toda la información de los usuarios, además los talonarios donde se registra las Tarifas del Consumo de Agua.

Durante el tiempo las directivas /personajes de las comunidades y aldeañas del sector han dado el privilegio de Gestionar y Velar el bienestar de cada uno de familias, para poder dar el servicio oportuno e igualdad.

En la actualidad la administración de la Junta Administradora de agua Potable Regional Gradas, se logra la adquisición del Páramo Quinllunga Área protegida comunitaria de reserva ecológica para la conservación, protección del agua y cuidado del ambiente del sector Quinllunga, entre convenio con GADCG en la Administración del Sr Alcalde Luis Medardo Chimbolema, GAD Parroquial San Simón (Yacoto) presidente del Ing. Nelson Rumiñahui Chela, JAAPR- GRADAS presidente Lic. Nelson Amangandi y diferentes Organizaciones Comunitarias indígenas actores de las distintas comunidades se zona alta de la parroquia, en donde nace las fuentes de aguas naturales, para la parroquia San Simón netamente para la zona Gradas cuenta con un total de 541 usuarios registradas y 10 Personal Administrativo y Operativo, liderado por el Lic. Nelson Amangandi, Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas. Y proyectadas para nuevas generaciones, de cada una de las familias de los sectores de Gradas Grande, Gradas Chico, Conventillo, Tagma Rumiñahui, Pachagron, Vaquería, Canalpamba, Churrupungo que corresponde a una superficie aproximado de 7.81km² de extensión.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Tomando en consideración uno de los objetivos de la investigación que es dejar en evidencia aquellas causas por las cuales se generan morosidad desde la perspectiva de los usuarios y administradores el estudio es descriptivo, dentro de este tipo también está el análisis de la información financiera ya que en base a esto se podrá conocer cómo se afecta los resultados operacionales ante diferentes niveles de morosidad.

Mientras que con respecto a uno de los objetivos del estudio el cual es plantear una propuesta el proyecto se cataloga como investigación aplicada, una de las características de este tipo de estudios es el centrarse en un problema específico para por medio de diferentes medios conocerlo y en base a la información obtenida poder proponer un recurso de solución para la problemática; este tipo de estudio se basa en la recopilación y análisis de datos relevantes para desarrollar y evaluar soluciones específicas.

Tomando en consideración el tiempo requerido para el desarrollo del estudio este es de tipo transversal, debido a que la recolección de información se realiza en un tiempo y momento determinado sin la necesidad de realizar seguimiento.

3.2. Enfoque de la investigación

Tomando en consideración que el estudio demanda de información de datos en los cuales se reconozcan opiniones el estudio es de tipo cualitativo, no obstante, cabe mencionar que se utiliza el análisis financiero para poder establecer cómo influye los niveles de morosidad en los resultados de la JAAPRG da un giro a la investigación siendo también un estudio cuantitativo.

3.3. Métodos de Investigación

El método empleado es el analítico deductivo-inductivo, debido que para el desarrollo de la investigación es indispensable se parta del análisis de definiciones

generales para conocer elementos particulares a estudiar y en base a estos recabar información que facilite la formulación de conclusiones generales.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuesta: Se utiliza esta técnica dado que la misma permite obtener información centrada en las necesidades del estudio (preguntas de investigación), para la aplicación de la se utiliza como instrumento u cuestionario de preguntas cerradas.

Análisis de contenidos/Revisión documental: La técnica como tal se usa para el análisis de los rendimientos en el caso de fluctuaciones de los niveles de cartera vencida.

3.5. Universo, Población y Muestra

La población para el estudio está conformada por los funcionarios de la JAAPRG quienes son un total de 10 personas.

El universo de usuarios está constituido por 535 usuarios, de este total se conoce que un aproximado de 50 a 99 personas es el promedio de usuarios que se mantienen en mora.

Debido a que la población que se mantiene en mora no es grande o infinita no se considera necesario aplicar alguna fórmula para el cálculo de la muestra, más bien se considera el mínimo de usuarios en mora, por lo cual se define a la muestra como no probabilística, en donde el método se domina por voluntarios es decir quienes se ofrecen a colaborar libremente con la investigación; a fin de identificar cuáles son las causas por la que no pagan los aranceles del servicio.

3.6. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento del análisis de contenidos se utilizará el paquete ofimático Excel en el cual se ingresará la información financiera de la JAAPRG para la aplicación de indicadores estadísticos y determinación de la influencia de los niveles de morosidad sobre los resultados operacionales de la institución.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.7. Resultado de encuestas

3.7.1. Análisis encuesta aplicada a los usuarios del servicio brindado por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas

Cuál es el estrato social de los socios de la JAAPRG.

Tabla 3

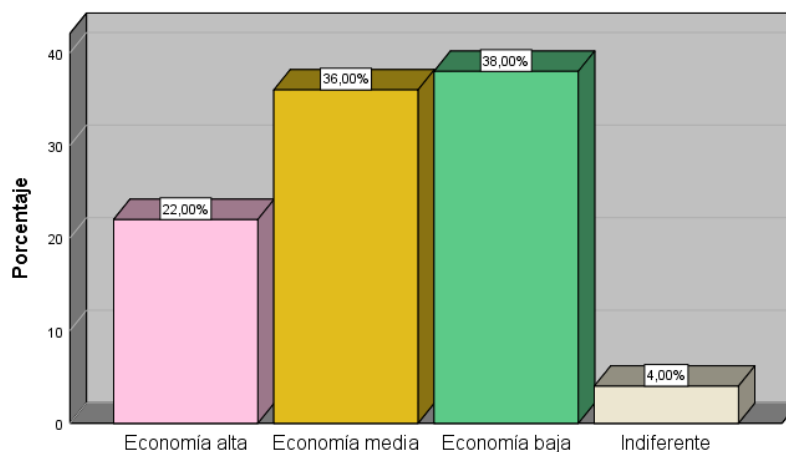
Estratificación socioeconómica

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Economía alta	11	22,00
Economía media	18	36,00
Economía baja	19	38,00
Indiferente	2	4,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 2

Estratificación socioeconómica



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Dentro del marco teórico se identifica que existen factores que influyen dentro de una población para que la misma no pueda cumplir con sus obligaciones siendo una de estas el sector económico al cual pertenece el dato más representativo de acuerdo a las encuestas es que el 38% de los usuarios corresponden a una economía baja.

Interpretación

Como se menciona la mayor parte de la población encuestada se dice pertenecer o tener una economía baja pudiendo decirse que esta población puede ser reincidente en el no pago de sus obligaciones con la JAAPRG ya que la misma puede padecer de problema económicos llevándolos a no pagar los valores generados por el consumo de agua potable.

La impuntualidad en los pagos o la falta de los mismos se deben a problemas económicos de los usuarios

Tabla 4

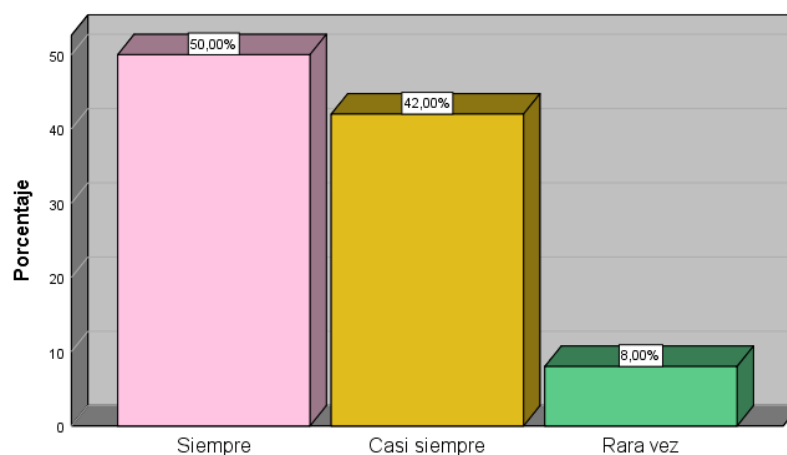
Problemas económicos / incumplimiento de pagos clientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	50,00
Casi siempre	21	42,00
Rara vez	4	8,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 3

Problemas económicos / incumplimiento de pagos clientes



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

De acuerdo a los resultados de las encuestas se identifica que los usuarios del servicio de agua potable de Gradass no cumplen sus obligaciones con la JAAPRG dado que el 50% de esta población siempre atraviesa problemas económicos, lo cual impide cumplir con puntualidad sus obligaciones con esta organización.

Interpretación

Según lo ya mencionado se puede interpretar que los problemas de morosidad dentro de la JAAPRG se deben a que los usuarios no cuentan con recursos suficientes es decir normalmente se ven afectados en su economía.

La comunicación entre la JAAPRG y el usuario es el adecuado

Tabla 5

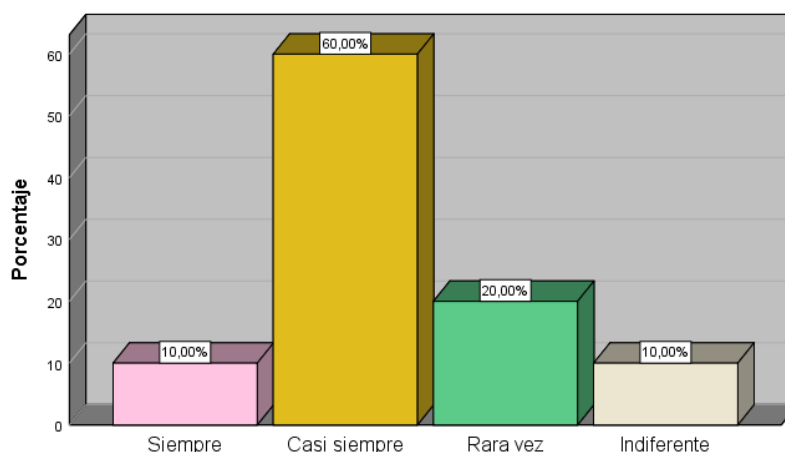
Comunicación adecuada entre JAAPRG y usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	10,00
Casi siempre	30	60,00
Rara vez	10	20,00
Indiferente	5	10,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 4

Comunicación adecuada entre JAAPRG y usuarios



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

De acuerdo al 60% de los usuarios del servicio de agua potable se ha identificado que casi siempre los problemas en el retraso o incumplimiento del pago por el servicio se debe a que no han recibido una comunicación pertinente sobre esta obligación.

Interpretación

En base a lo identificado se puede interpretar que la salud financiera de los usuarios del servicio de agua potable de Graditas no es buena por lo tanto se observó que los niveles de morosidad se van a mantener a lo largo de los futuros períodos.

Considera que existen usuarios en mora por la falta de notificación por parte de la JAAPRG

Tabla 6

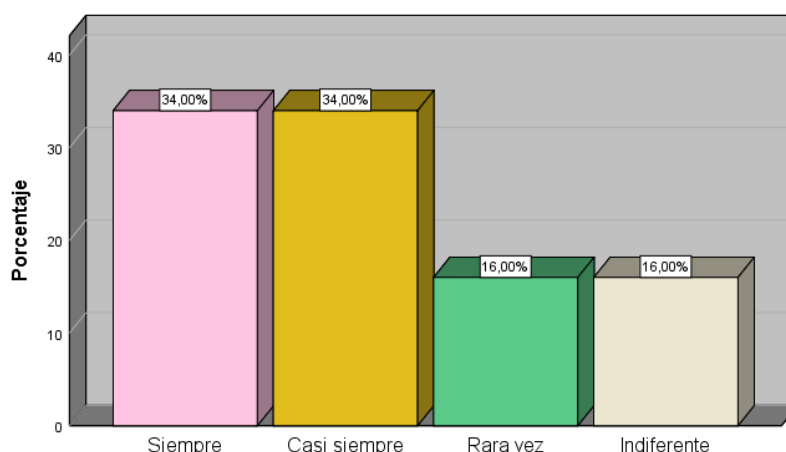
Notificación / clientes en mora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	34,00
Casi siempre	17	34,00
Rara vez	8	16,00
Indiferente	8	16,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 5

Notificación / clientes en mora



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Como se puede observar según los datos reflejados en el gráfico, el 34% de los usuarios consideran que siempre la mora se debe a que no existe notificaciones que les permitan conocer que los mismos tienen obligaciones pendientes con la JAAPRG.

Interpretación

Este resultado se puede interpretar como una debilidad en los procesos de recuperación de cartera en donde se evidencia la necesidad de implementar actividades de notificación a los usuarios por parte del personal de la JAAPRG.

Considera que los usuarios se reúsan a pagar las facturas de agua potable porque no están de acuerdo con la calidad del servicio

Tabla 7

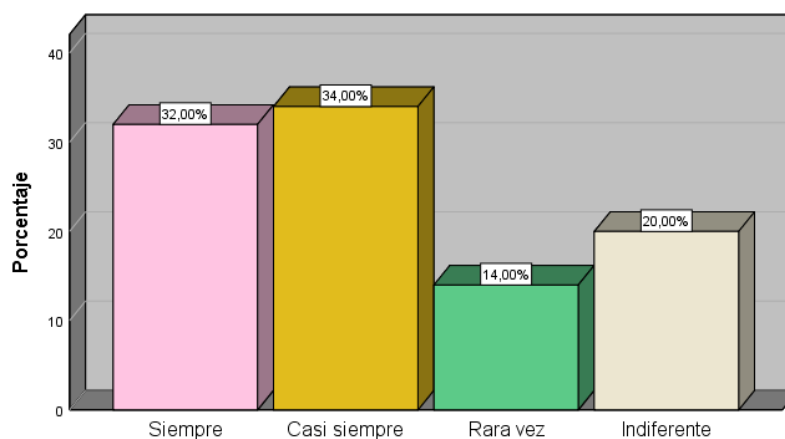
Calidad del servicio / clientes en mora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	32,00
Casi siempre	17	34,00
Rara vez	7	14,00
Indiferente	10	20,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 6

Calidad del servicio / clientes en mora



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

En base a la información recaba a través de las encuestas se ha logrado identificar que el 34% de los usuarios encuestados reconocen que casi siempre se han reusado a pagar sus facturas porque no están de acuerdo con la calidad del servicio.

Interpretación

Con respecto a los datos recabados se puede interpretar que el servicio de agua potable no es considerado de buena calidad por lo cual los niveles de morosidad se han mantenido y se mantendrán si no se mejora.

Cree que de mejorarse el servicio de agua potable las personas se acercarían puntualmente a cancelar los valores pendientes

Tabla 8

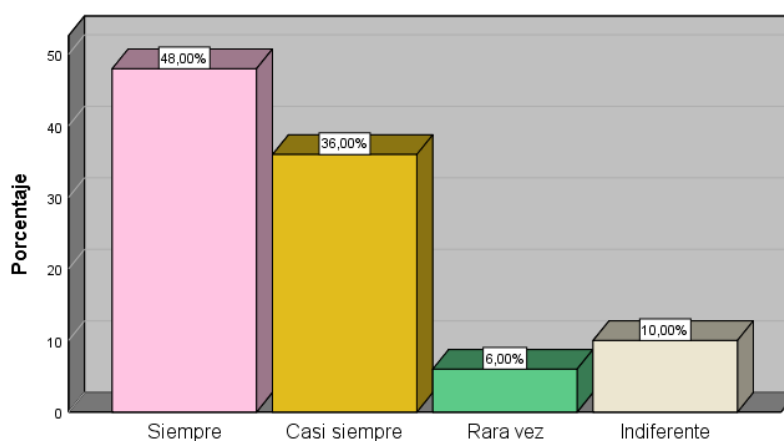
Mejora del servicio / disminución de mora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	48,00
Casi siempre	18	36,00
Rara vez	3	6,00
Indiferente	5	10,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 7

Mejora del servicio / disminución de mora



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Según el 48% de los usuarios del servicio de agua potable encuestados estos consideran que siempre que se mejore el servicio se mantendrá la puntualidad en los pagos y se disminuirá la morosidad.

Interpretación

Se puede decir basado en los resultados que los niveles de morosidad se mantendrán si no se mejora el servicio de agua potable, es decir el incremento en la recaudación de valores es directamente proporcional a la mejora de la calidad del servicio.

Considera que los usuarios no pagan el servicio de agua potable porque no están de acuerdo con los valores de la factura

Tabla 9

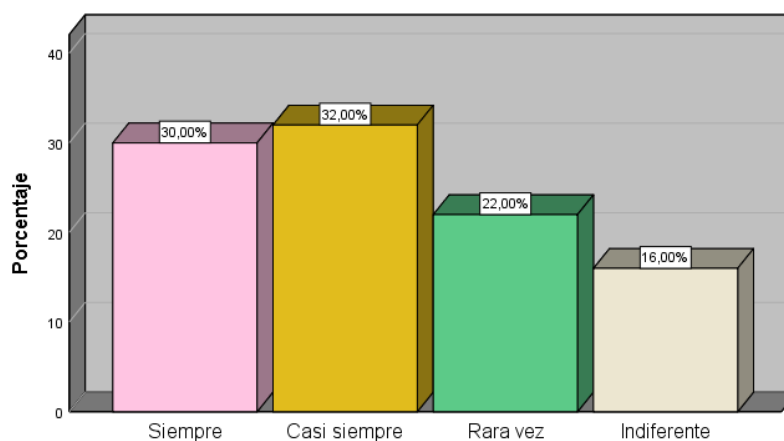
Valores de facturación / clientes en mora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	30,00
Casi siempre	16	32,00
Rara vez	11	22,00
Indiferente	8	16,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 8

Valores de facturación / clientes en mora



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Según el 32% de los encuestados casi siempre la morosidad se debe a la inconformidad con los valores de la facturación que mantiene la JAAPRG.

Interpretación

De los resultados expuestos se puede interpretar que los usuarios necesitan se aclare como se definen los valores por el consumo o se establezcan nuevos aranceles para el servicio de agua potable.

Alguna vez se ha mantenido en mora (no ha cancelado las facturas de agua potable)

Tabla 10

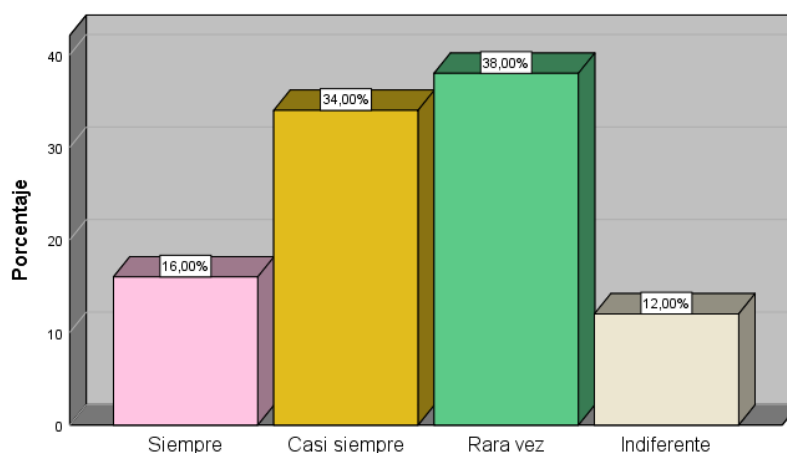
Cientes en mora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16,00
Casi siempre	17	34,00
Rara vez	19	38,00
Indiferente	6	12,00
Total	50	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 9

Cientes en mora



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Se conoce que el 38% de las personas encuestadas rara vez se mantienen en mora no obstante si han incumplido con los pagos por el consumo del servicio de agua potable.

Interpretación

Según los datos expuestos, la morosidad se ha mantenido por la mayor parte de los usuarios lo que puede interpretarse que los mismos han desarrollado una cultura de no pago.

3.7.1.1. Discusión de resultados encuesta a usuarios

De los resultados obtenidos los mismos se pueden agrupar de la siguiente forma:

Estratificación Socioeconómica:

La estratificación socioeconómica de los usuarios es un factor crucial al considerar la morosidad en los pagos del agua potable, los resultados muestran una distribución diversa en términos de nivel económico, con un porcentaje significativo (38%) de usuarios en la categoría de Economía baja, esto sugiere que una parte considerable de la comunidad enfrenta limitaciones económicas que podrían contribuir a la morosidad en los pagos; además, un 22% en la categoría de Economía alta indica que también hay usuarios con mayores recursos que podrían tener un impacto en los patrones de pago, resultados que sugieren que abordar la morosidad requerirá un enfoque diferenciado que considere las condiciones económicas variadas de los usuarios.

Problemas Económicos e Incumplimiento de Pagos:

La relación entre los problemas económicos y el incumplimiento de los pagos se evidencia claramente en los resultados de los cuales se ha identificado que un 50% de los usuarios afirma que los problemas económicos siempre influyen en el incumplimiento de los pagos y un 42% sostiene que esto ocurre casi siempre; lo cual refuerza la idea de que las dificultades financieras son un factor clave que contribuye a la morosidad en los pagos es decir se considera que existe una conexión directa entre la capacidad económica de los usuarios y su capacidad para cumplir con las facturas del servicio de agua potable.

Comunicación Adecuada entre la Junta y los Usuarios:

La comunicación efectiva entre la Junta de Agua Potable y los usuarios es un aspecto fundamental para abordar la morosidad, los resultados indican que el 60% de los usuarios considera que la comunicación es "casi siempre" adecuada, sin embargo, un 20% señala que es "rara vez" adecuada; esta variabilidad en la percepción destaca la importancia de mejorar la comunicación para establecer

expectativas claras y brindar información sobre los pagos y vencimientos dado que la falta de una comunicación efectiva podría contribuir a la morosidad al dejar a los usuarios menos informados sobre sus obligaciones.

Notificación a Usuarios en Mora:

La consistencia en la notificación de usuarios en mora es un elemento clave en la gestión de la morosidad, los resultados obtenidos revelan que tanto un 34% de los usuarios indicó que los problemas de mora se deben a la inadecuada notificación "siempre" como otro 34% mencionó que "casi siempre" ocurre este problema, aunque estos resultados sugieren que existe un esfuerzo por parte de la Junta para notificar a los usuarios en mora, aún hay un porcentaje considerable que percibe falta de notificaciones consistentes; la falta de notificaciones podría llevar a que los usuarios no estén al tanto de su estado de cuenta y sus obligaciones pendientes, lo que a su vez podría contribuir a la morosidad.

Calidad del Servicio y Morosidad:

La calidad del servicio se considera un factor influyente en la morosidad, ya que un buen servicio podría motivar a los usuarios a cumplir con sus pagos, los resultados reflejan una percepción variada en este aspecto, ya que el 34% sostiene que casi siempre el retraso en los pagos se debe a la calidad del agua mientras que el otro 32% expresó que siempre los problemas de pago se dan a la no buena calidad del servicio de agua potable, lo cual sugiere que existe margen para mejorar la calidad del servicio para asegurarse de que los usuarios perciban un valor adecuado por sus pagos y estén más inclinados a cumplir con sus obligaciones.

Mejora del Servicio y Disminución de la Mora:

La relación entre la mejora del servicio y la disminución de la morosidad es un punto interesante de considerar, los resultados indican que un 48% de los usuarios cree que la mejora del servicio "siempre" contribuiría a reducir la morosidad, y un 36% opina que lo haría "casi siempre"; la percepción positiva sugiere que los usuarios ven una correlación directa entre la calidad del servicio y su disposición a

cumplir con los pagos, por lo tanto, invertir en mejoras del servicio podría ser una estrategia efectiva para reducir la morosidad.

Valores de Facturación y Percepción de Usuarios:

La percepción de los usuarios sobre la precisión en los valores de facturación es relevante para entender la morosidad, con los datos recabados se ha podido establecer que un 32% de los usuarios no están de acuerdo con la facturación que reciben, mientras que un 32% cree que son casi siempre estos rubros no son de su completo agrado; por lo cual podría llevarse a disputas y en última instancia, al incremento de la morosidad.

Niveles de Morosidad:

El análisis de los niveles de morosidad es central para comprender la dinámica de los pagos de los usuarios, se evidencia que un 38% de los usuarios experimenta morosidad "rara vez", mientras que un 34% la experimenta "casi siempre", lo cual reflejan una variabilidad en la morosidad dentro de la comunidad; aunque hay un porcentaje considerable que experimenta morosidad de manera regular, el hecho de que un 38% rara vez la experimente indica que existen oportunidades para mejorar y reducir la morosidad en general.

De forma general se podría decir que los resultados de la encuesta entre los usuarios de agua potable en Gradas resaltan la complejidad de los factores que contribuyen a la morosidad, reconociéndose que los problemas económicos, la calidad del servicio, la comunicación y la percepción de los valores de facturación son áreas clave que requieren atención, además la mejora del servicio, la comunicación efectiva y la gestión de la morosidad basada en la diversidad económica y las necesidades de los usuarios podrían ser estrategias efectivas para reducir la morosidad y mejorar la relación entre la Junta de Agua Potable y los usuarios.

3.7.2. Análisis encuesta aplicada a los funcionarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas

Cree usted que los niveles de morosidad se deben a las políticas de cobro

Tabla 11

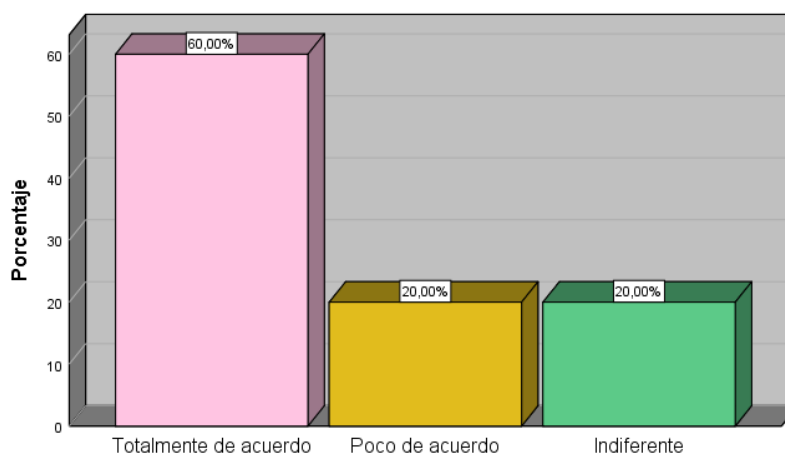
Políticas de cobro / morosidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	60,00
Poco de acuerdo	2	20,00
Indiferente	2	20,00
Total	10	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 10

Políticas de cobro / morosidad



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

El resultado de las encuestas realizadas a los funcionarios de la JAAPRG permite identificar que el 60% de estos trabajadores están totalmente de acuerdo con que los niveles de morosidad se mantienen dado que no existen políticas adecuadas para el proceso de cobro.

Interpretación

Se puede interpretar que la JAAPRG necesita de políticas que regulen el proceso de cobro de los valores facturados por el servicio de agua potable.

Los niveles de morosidad se mantienen debido a que la JAAPRG no cuentan con el personal suficiente

Tabla 12

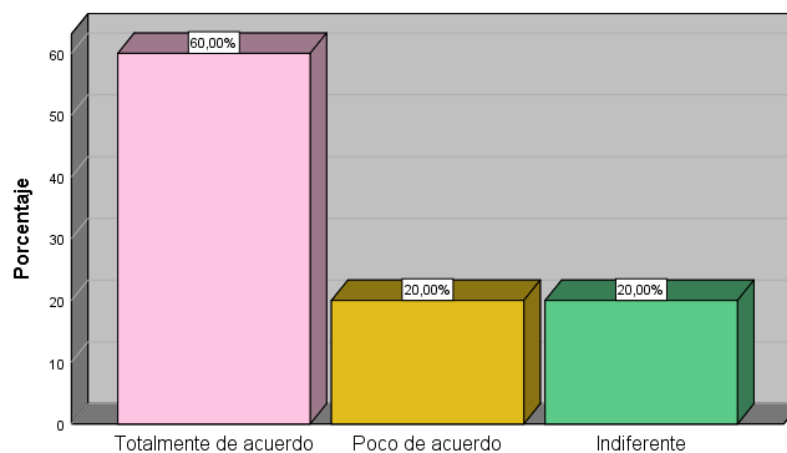
Personal suficiente / morosidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	60,00
Poco de acuerdo	2	20,00
Indiferente	2	20,00
Total	10	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 11

Personal suficiente / morosidad



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Según el 60% de los funcionarios están totalmente de acuerdo que la morosidad se mantiene debido a que dentro de organización no se cuenta con personal suficiente para que realicen procesos de notificación, cobro y recobro de valores pendientes.

Interpretación

Según los datos expuestos la JAAPRG requiere de la contratación de personal que se encargue de procesos relacionados con los procesos de cobro y recobro al igual que de aquellas actividades que tienen que ver con notificación y seguimiento de los usuarios.

Considera que se necesita asignar recursos para procesos de recobro

Tabla 13

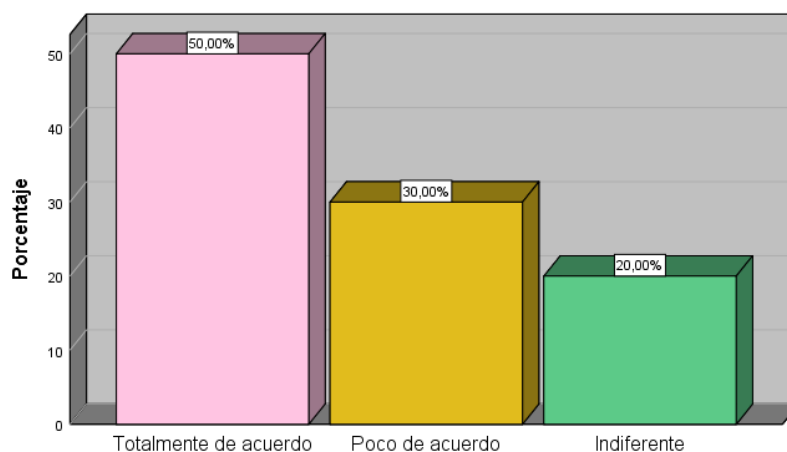
Recursos / recobro

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	50,00
Poco de acuerdo	3	30,00
Indiferente	2	20,00
Total	10	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 12

Recursos / recobro



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

Al momento de indagar si se considera necesario se asignen recurso para la contratación o asignación de personal para el recobro o recuperación de cartera el 50% de los funcionarios encuestados están totalmente de acuerdo con esta moción.

Interpretación

Se puede interpretar que la organización necesita personal especializado que se oriente al recobro, dado que los niveles de morosidad pueden afectar el desempeño financiero de la organización.

Existe una cultura de no pago en los usuarios (morosidad)

Tabla 14

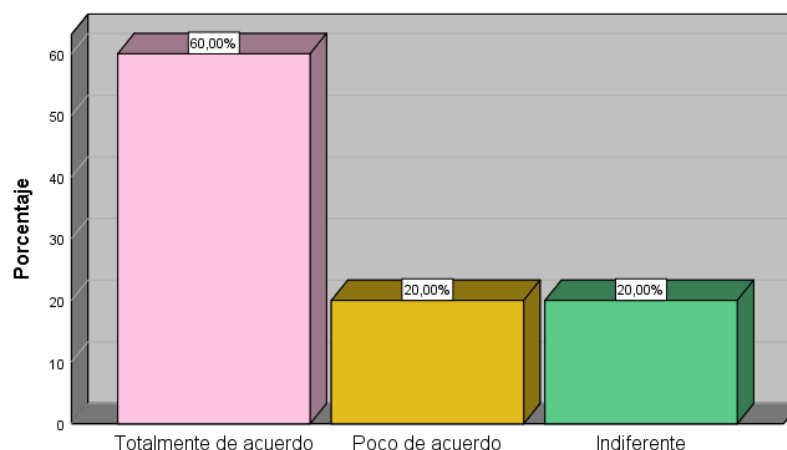
Cultura de no pago en usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	60,00
Poco de acuerdo	2	20,00
Indiferente	2	20,00
Total	10	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 13

Cultura de no pago en usuarios



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

El 60% de los funcionarios de la JAAPRG sostiene estar totalmente de acuerdo con que los niveles de morosidad se deben a una cultura de no pago es decir el adeudar o no preocuparse por cubrir sus obligaciones es una práctica común en lo usuarios del agua potable de Gradadas.

Interpretación

La falta de conciencia e irresponsabilidad con los pagos del servicio de agua potable puede ser atribuido a una falta de educación o sensibilización sobre la importancia del agua potable y el costo de su provisión, del mismo modo se podría interpretar con que hay una debilidad en el sistema de cobranza o sanción que no incentiva el pago oportuno.

Considera que la gestión de cobranzas o recobro debe mejorar para que los niveles de morosidad disminuyan

Tabla 15

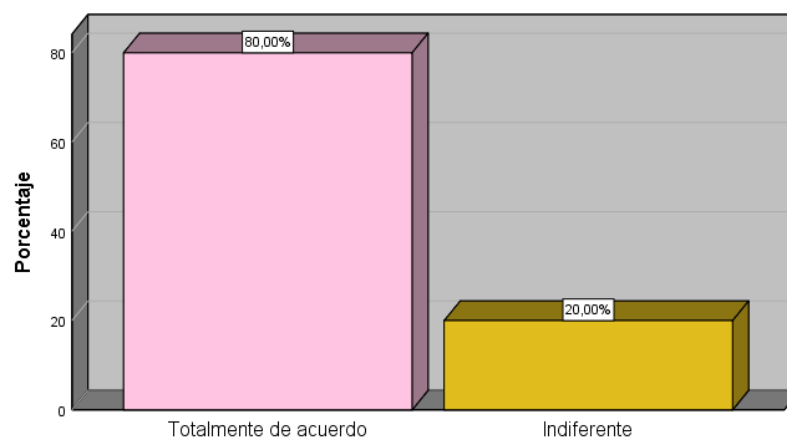
Mejora en la gestión de cobranzas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	80,0
Indiferente	2	20,0
Total	10	100,0

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 14

Mejora en la gestión de cobranzas



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

El 80% de los encuestado están totalmente de acuerdo con que el sistema de cobranza debe mejorar ya que esto permitirá disminuir los niveles de morosidad.

Interpretación

El sistema de cobranza actual es ineficiente o insuficiente para garantizar el cobro oportuno a los socios por el servicio de agua potable, pudiendo interpretarse que dentro de la organización existe problemas de seguimiento, comunicación o aplicación de medidas correctivas en el proceso de cobranza.

Reconoce que los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la JAAPRG

Tabla 16

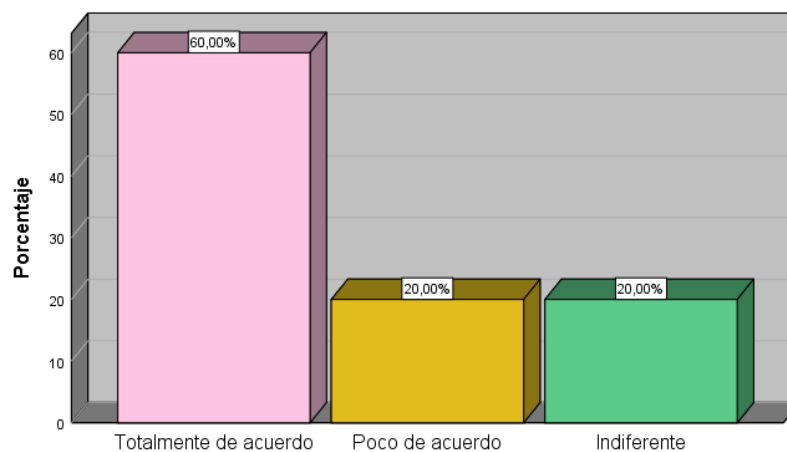
Niveles de morosidad / resultados operacionales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	60,00
Poco de acuerdo	2	20,00
Indiferente	2	20,00
Total	10	100,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 15

Niveles de morosidad / resultados operacionales



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Análisis

De acuerdo a los datos recabados se establece que el 60% de los funcionarios están totalmente de acuerdo con que la morosidad afecta a los resultados operacionales de la organización.

Interpretación

Se puede interpretar que la organización necesita implementar medidas para reducir la morosidad y mejorar el cobro de las cuentas por cobrar dado que este rubro afecta la rentabilidad, la eficiencia y la liquidez de la organización.

3.7.2.1. Discusión resultados encuesta a funcionarios

Políticas de Cobro:

Los resultados revelan que un 60% de los funcionarios están totalmente de acuerdo en que las políticas de cobro influyen en la morosidad; esta percepción respalda la noción de que las políticas de cobro y la estructura tarifaria pueden desempeñar un papel crucial en la gestión de la morosidad, la alineación de los funcionarios con esta idea sugiere que consideran que la flexibilidad en las políticas de cobro y la comunicación efectiva de estas políticas pueden tener un impacto directo en la reducción de la morosidad.

Personal suficiente:

La percepción de los funcionarios sobre la relación entre el personal disponible y la morosidad es directa habiéndose identificado que el 60% está totalmente de acuerdo en que la cantidad de personal influye en la morosidad, esto sugiere que los funcionarios reconocen que un equipo adecuado puede tener un impacto positivo en la gestión de los pagos y la morosidad, sin embargo, el 20% que está poco de acuerdo o indiferente podría señalar áreas en las que se necesita mejorar la asignación de recursos y la capacidad de seguimiento de los pagos para evitar la acumulación de morosidad.

Recursos y Recobro:

La relación entre los recursos y la capacidad de recobro es destacada por los resultados, un 50% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que la disponibilidad de recursos tiene un impacto en el recobro, lo cual sugiere que los funcionarios reconocen la importancia de contar con los recursos adecuados para implementar estrategias efectivas de recobro y seguimiento de pagos, sin embargo, el 30% que está poco de acuerdo podría señalar posibles desafíos en la asignación de recursos y la necesidad de optimizarlos para mejorar la gestión de la morosidad.

Cultura de no pago en usuarios:

La percepción de los funcionarios sobre la cultura de no pago en los usuarios es un punto clave, el 60% está totalmente de acuerdo en que existe una cultura de no pago en algunos usuarios, esta percepción refleja un desafío importante en la gestión de la morosidad, ya que sugiere que ciertos usuarios pueden tener actitudes arriesgadas de no cumplir con sus obligaciones; esta cultura de no pago puede ser un obstáculo para reducir la morosidad y requerirá enfoques específicos para abordarla, como campañas de concientización y programas de educación financiera.

Mejora en la gestión de cobranzas:

Los resultados destacan que un 80% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que una mejora en la gestión de cobranzas contribuiría a la reducción de la morosidad, esta alta percepción positiva resalta la importancia que los funcionarios asignan a la implementación de estrategias efectivas de cobranza; los funcionarios, al reconocer la necesidad de mejorar la gestión de cobranzas, muestran una actitud proactiva hacia la identificación y adopción de enfoques más eficientes para abordar la morosidad.

Niveles de morosidad y resultados operacionales:

La relación entre los niveles de morosidad y los resultados operacionales es un aspecto crucial en la gestión financiera de la Junta de Agua Potable Regional Gradadas, el 60% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que los niveles de morosidad tienen un impacto en los resultados operacionales, esta percepción respalda la idea de que la morosidad puede afectar directamente la salud financiera y operativa de la organización en cambio, el 20% restante que está poco de acuerdo o indiferente podría indicar una oportunidad para brindar una mayor comprensión sobre cómo la morosidad puede influir en los resultados operacionales y, por lo tanto, en la sostenibilidad de la Junta.

De forma general, los resultados de la encuesta entre los funcionarios de la Junta de Agua Potable destacan una comprensión sólida de la relación entre las políticas de cobro, los recursos disponibles, la cultura de no pago y la mejora en la gestión de cobranzas con la morosidad cabe destacar que la alta concordancia en los aspectos mencionados refleja un equipo comprometido en abordar la morosidad y mejorar los resultados operacionales, sin embargo, también se identifican áreas donde los resultados varían, lo que sugiere la necesidad de proporcionar capacitación y sensibilización para alinear a todos los funcionarios en la importancia de gestionar eficazmente la morosidad y sus implicaciones financieras.

3.8. Resultados análisis financiero

Para el cumplimiento de este objetivo, se procede a solicitar información financiera al señor tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas, en donde se constata que dentro de esta institución no se cuenta con un sistema contable adecuado es decir solamente se lleva el registro de ingresos y egresos generados, en donde con esta información se procede a realizar el debido estado de situación económica y estado de situación financiera.

3.8.1. Información financiera 2021

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL GRADAS
ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
CIFRAS EXPRESADO EN DÓLARES**

Ingresos			\$15.062,76
Ingresos operacionales		\$14.334,67	
Ingresos tarifas	\$11.939,67		
Ingresos conexiones	\$ 1.600,00		
Ingresos cambio por nombre	\$ 105,00		
Varios	\$ 690,00		
Ingresos no operacionales		\$ 728,09	
Intereses ganados	\$ 728,09		
Costos			\$ 4.296,48
Costos de ventas y producción		\$ 4.296,48	
Materiales utilizados o productos vendidos	\$ 3.916,48		
Movilización	\$ 380,00		
Utilidad bruta			\$10.766,28
Gastos			\$ 4.376,25
Gastos administrativos		\$ 771,25	
Gastos sueldos administrativos	\$ 480,00		
Gastos, materiales, útiles y suministros	\$ 231,25		
Gastos honorarios operacionales	\$ 60,00		
Gastos operacionales		\$ 3.600,00	
Gastos salarios	\$ 3.600,00		
Otros egresos		\$ 5,00	
Gastos otros egresos	\$ 5,00		
Utilidad del ejercicio			\$ 6.390,03

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL GRADAS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
CIFRAS EXPRESADO EN DÓLARES**

Activo		
Activo corriente		\$39.553,81
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$39.553,81	
Caja	\$ 875,76	
Bancos	\$36.531,48	
Cuentas por cobrar	\$ 2.146,57	
Total activo		\$39.553,81
Pasivo		\$ -
Total pasivo		\$ -
Patrimonio		\$39.553,81
Capital	\$33.163,78	
Utilidad del ejercicio anual	\$ 6.390,03	
Total patrimonio		\$39.553,81
Total pasivo + patrimonio		\$39.553,81

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas

3.8.1.1. Indicador financiero de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Durante el período 2021 la morosidad asciende a \$ 2.146,57 de un total de \$ 17.209,33.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\$ 2.146,57}{\$ 17.209,33}$$

Lo cual nos da como resultado 0,1247 que expresando en porcentaje sería 12,47%, es decir que este es el porcentaje de morosidad mantenida en este período, no se ha podido recaudar \$ 2.146,57 dólares.

3.8.1.2. Indicador financiero de liquidez

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Luego de revisada la información entregada por parte del personal de JAAPRG se identifica que en activos corriente se mantiene \$39.553,81 y en pasivo corriente 0 dólares es decir la institución no mantiene ninguna obligación pendiente o por pagar.

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\$39.553,81}{0}$$

La ratio parte del análisis en que el resultado sea superior a 1 lo cual significa que existe una buena salud financiera en el caso particular de esta institución al no tener obligaciones quiere decir que cuenta con \$ 39.553,81 que pueden ser utilizados para adquirir cualquier producto que se considere necesario incluso se puede incurrir en la contratación de personal, e incluso en la adquisición de un sistema que facilite el registro de operación, facturación y obtención de sistemas financieros.

3.8.1.3. Indicador financiero de solvencia

$$\text{Índice de solvencia} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$$

En base a la información entregada por los funcionarios de esta organización se conoce que existe un total de \$ 39.553,81, este valor mayormente está constituido por fondos en el banco y por cuentas por cobrar, muy pocos recursos se mantienen en caja, cabe destacar que la Junta no mantiene obligaciones con terceros por lo cual no se reportan pasivos.

$$\text{Índice de solvencia} = \frac{\$39.553,81}{0}$$

Deja en evidencia que la organización cuenta con los recursos necesarios para responder a sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo.

3.8.1.4. Indicador financiero de rentabilidad sobre el activo (RSA)

$$\text{Índice de RSA} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo total}}$$

Analizados los registros de la JAAPRG y estructurado los estados financieros con los datos obtenidos se conoce que la utilidad del ejercicio es \$ 6.390,03 mientras que los activos ascienden a \$ 39.553,81 lo cual nos da un resultado de:

$$\text{Índice de RSA} = \frac{\$ 6.390,03}{\$ 39.553,81}$$

Luego de desarrollada la formula se conoce que la rentabilidad sobre el activo de la JAAPRG es de 0,16155284 dólares o se podría decir que por cada dólar mantenido en el activo se genera expresado de otra forma sería 16,15 centavos.

3.8.1.5. Discusión de resultados condición financiera de la JAAPRG periodo 2021

El análisis financiero de la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS del período 2021 revela algunos puntos interesantes que requieren una atención cuidadosa.

En primer lugar, la morosidad dentro representa el 12,47% del total de los ingresos a percibirse durante el período en análisis este porcentaje si bien es cierto no es elevado es indispensable un análisis de la cartera, para poder tomar acciones que permita la recaudación de estos valores e incrementar los ingresos pudiendo con ello mejorar los resultados operacionales.

El nivel de liquidez de la empresa es inusualmente alto, pese a esto cabe mencionar que una liquidez alta a menudo es vista como una señal de salud financiera, pues indica que la empresa puede cubrir sus obligaciones a corto plazo, en este caso la ausencia total de pasivos corrientes sugiere que la organización no tiene ninguna obligación financiera en el corto plazo, en el mundo empresarial, una liquidez excesivamente alta puede ser un indicador de que la empresa no está utilizando sus recursos de manera eficiente.

En términos de solvencia, la empresa está en una posición robusta, pues no tiene deudas a largo plazo, sin embargo, el no tener deudas puede ser una señal de oportunidades de inversión no aprovechadas, a menudo, las organizaciones toman deudas para aprovechar las oportunidades de crecimiento y una estructura de capital adecuada con un equilibrio entre deuda y patrimonio puede maximizar el valor para los accionistas.

La rentabilidad sobre el activo de la empresa es del 16,15%, lo que es impresionante, significa que la organización está utilizando sus activos de manera eficiente para generar utilidades, sin embargo, vale la pena investigar cómo se compara esta cifra con otras organizaciones similares en el mismo sector.

En base a estos hallazgos se ha percibido que la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS muestra fortalezas en áreas como rentabilidad y solvencia, hay aspectos de su gestión financiera que podrían optimizarse, tal es el caso que la organización podría considerar invertir más activamente sus recursos para generar crecimiento y valor, al igual que podría examinar su política de cobro para garantizar que las cuentas por cobrar se gestionen de manera efectiva.

3.8.2. Información financiera 2022

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL GRADAS
ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022
CIFRAS EXPRESADO EN DÓLARES**

Ingresos		\$17.211,34
Ingresos operacionales	\$15.071,17	
Ingresos tarifas	\$11.481,17	
Ingresos conexiones	\$ 3.425,00	
Ingresos cambio por nombre	\$ 165,00	
Varios	\$ -	
Ingresos no operacionales	\$ 2.140,17	
Intereses ganados	\$ 871,07	
Ejecución proyecto	\$ 1.269,10	
Costos		\$ 4.385,31
Costos de ventas y producción	\$ 4.385,31	
Materiales utilizados o productos vendidos	\$ 4.166,31	
Movilización	\$ 219,00	
Utilidad bruta		\$12.826,03
Gastos		\$ 4.475,10
Gastos administrativos	\$ 875,10	
Gastos sueldos administrativos	\$ 480,00	
Gastos, materiales, útiles y suministros	\$ 334,45	
Gastos honorarios profesionales	\$ 60,65	
Gastos operacionales	\$ 3.600,00	
Gastos salarios	\$ 3.600,00	
Otros egresos	\$ -	
Gastos otros egresos	\$ 5,00	
Utilidad del ejercicio		\$ 8.350,93

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL GRADAS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022
CIFRAS EXPRESADO EN DÓLARES**

Activo		
Activo corriente		\$ 41.268,39
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$39.034,33	
Caja	\$ 55,62	
Bancos	\$38.978,71	
Activos financieros	\$ 2.234,06	
Cuentas por cobrar	\$ 2.234,06	
Activo no corriente		\$ 6.723,84
Propiedad planta y equipo	\$ 6.723,84	
Terreno	\$ 6.723,84	
Total Activo		\$47.992,23
Pasivo		\$ -
Total Pasivo		\$ -
Patrimonio		\$47.992,23
Capital	\$39.641,30	
Utilidad del ejercicio anual	\$ 8.350,93	
Total patrimonio		\$47.992,23
Total Pasivo + Patrimonio		\$47.992,23
Fuente: Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas		

3.8.2.1. Indicador financiero de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Durante el período 2022 la morosidad asciende a \$ 2.234,06 de un total de \$ 19.445,40.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\$ 2.234,06}{\$ 19.445,40}$$

Lo cual nos da como resultado 0,1148 que expresando en porcentaje sería 11,49%, es decir que este es el porcentaje de morosidad mantenida en este período, no se ha podido recaudar \$ 2.234,06 dólares.

3.8.2.2. Indicador financiero de liquidez

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Luego de revisada la información entregada por parte del personal de JAAPRG se identifica que en activos corriente se mantiene \$ 41.268,39 y en pasivo corriente 0 dólares es decir la institución no mantiene ninguna obligación pendiente o por pagar.

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\$ 41.268,39}{0}$$

La ratio parte del análisis en que el resultado sea superior a 1 lo cual significa que existe una buena salud financiera en el caso particular de esta institución al no tener obligaciones quiere decir que cuenta con \$ 41.268,39 que pueden ser utilizados para adquirir cualquier producto que se considere necesario incluso se puede incurrir en la contratación de personal, e incluso en la adquisición de un sistema que facilite el registro de operación, facturación y obtención de sistemas financieros.

3.8.2.3. Indicador financiero de solvencia

$$\text{Índice de solvencia} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$$

En base a la información entregada por los funcionarios de esta organización se conoce que existe un total de \$ 47.992,23, durante este periodo se identifica la existencia de activos corrientes y no corrientes, siendo la cuenta bancos la de mayor representatividad en el activo, cabe destacar que la Junta no mantiene obligaciones con terceros por lo cual no se reportan pasivos.

$$\text{Índice de solvencia} = \frac{\$ 47.992,23}{0}$$

Deja en evidencia que la organización cuenta con los recursos necesarios para responder a sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo.

3.8.2.4. Indicador financiero de rentabilidad sobre el activo (RSA)

$$\text{Índice de RSA} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo total}}$$

Analizados los registros de la JAAPRG y estructurado los estados financieros con los datos obtenidos se conoce que la utilidad del ejercicio es \$ 8.350,93 mientras que los activos ascienden a \$ 47.992,23 lo cual nos da un resultado de:

$$\text{Índice de RSA} = \frac{\$ 8.350,93}{\$ 47.992,23}$$

Luego de desarrollada la formula se conoce que la rentabilidad sobre el activo de la JAAPRG es de 0,17400 dólares o se podría decir que por cada dólar mantenido en el activo se genera expresado de otra forma sería 17,40 centavos.

3.8.2.5. Discusión de resultados condición financiera de la JAAPRG periodo 2022

La JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS, basada en sus estados financieros del 2022, presenta una situación financiera única que es digna de discusión y análisis profundo.

Desde una perspectiva de morosidad, las cuentas por cobrar ascienden a \$2.234,06. Aunque este es un monto menor en comparación con el total de activos, sigue siendo importante abordarlo ya que las cuentas pendientes de pago pueden indicar problemas con la recaudación o tal vez las políticas que se mantiene son demasiado flexibles, para lo cual es crucial analizar la antigüedad de estas cuentas y adoptar medidas para garantizar la recaudación.

La liquidez de la organización es notoriamente alta, lo que, en condiciones normales, sería un signo positivo, sin embargo, la ausencia total de pasivos corrientes sugiere que la organización puede no estar aprovechando oportunidades de crecimiento financiado con deuda, lo que puede ser una estrategia eficiente en términos de costos; una organización sin pasivos puede no estar capitalizando oportunidades de crecimiento o inversiones que podrían generar rendimientos superiores.

En cuanto a la solvencia, la ausencia de pasivos sugiere que la organización no tiene obligaciones financieras pendientes, lo que es un indicador positivo de su estabilidad financiera, sin embargo, cabe preguntarse si esta posición libre de deudas es una estrategia deliberada o el resultado de una falta de oportunidades de inversión.

La rentabilidad sobre el activo del 17,4% es destacable y sugiere que la organización ha sido eficiente en la utilización de sus activos para generar ganancias, sin embargo, al comparar esta cifra con el ROA del año anterior, sería interesante determinar las causas de cualquier variación y si se pueden identificar tendencias.

En resumen, mientras que la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS muestra robustez en términos de solvencia y rentabilidad, hay aspectos que requieren atención, particularmente en relación con la gestión de la liquidez y las cuentas por cobrar, además, la estructura de capital sin deuda de la organización, aunque minimiza los riesgos asociados con el endeudamiento, podría hacer que la organización no esté capitalizando oportunidades de crecimiento financiado, es fundamental que la junta directiva y la dirección consideren estos factores y evalúen estrategias para optimizar la posición financiera y operativa de la organización en el futuro.

3.9. Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se decide emplear la prueba estadística χ^2 cuadrado misma que ha permitido establecer lo siguiente:

Tabla 17

Frecuencias observadas

Tabla cruzada Existe una cultura de no pago en los usuarios*Reconoce que los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la JAAPRG		Reconoce que los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la JAAPRG			Total
		Totalmente de acuerdo	Poco de acuerdo	de Indiferente	
Existe una cultura de no pago en los usuarios	Totalmente de acuerdo	3	1	2	6
	Poco de acuerdo	2	0	0	2
	Indiferente	1	1	0	2
Total		6	2	2	10

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Tabla 18

Frecuencias esperadas

Tabla cruzada Existe una cultura de no pago en los usuarios*Reconoce que los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la JAAPRG		Reconoce que los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la JAAPRG			Total
		Totalmente de acuerdo	Poco de acuerdo	de Indiferente	
Existe una cultura de no pago en los usuarios	Totalmente de acuerdo	3,6	1,2	1,2	6,0
	Poco de acuerdo	1,2	,4	,4	2,0
	Indiferente	1,2	,4	,4	2,0
Total		6,0	2,0	2,0	10,0

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Tabla 19

Resultados chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,555a	4	,045
Razón de verosimilitud	4,096	4	,393
Asociación lineal por lineal	,563	1	,453
N de casos válidos	10		

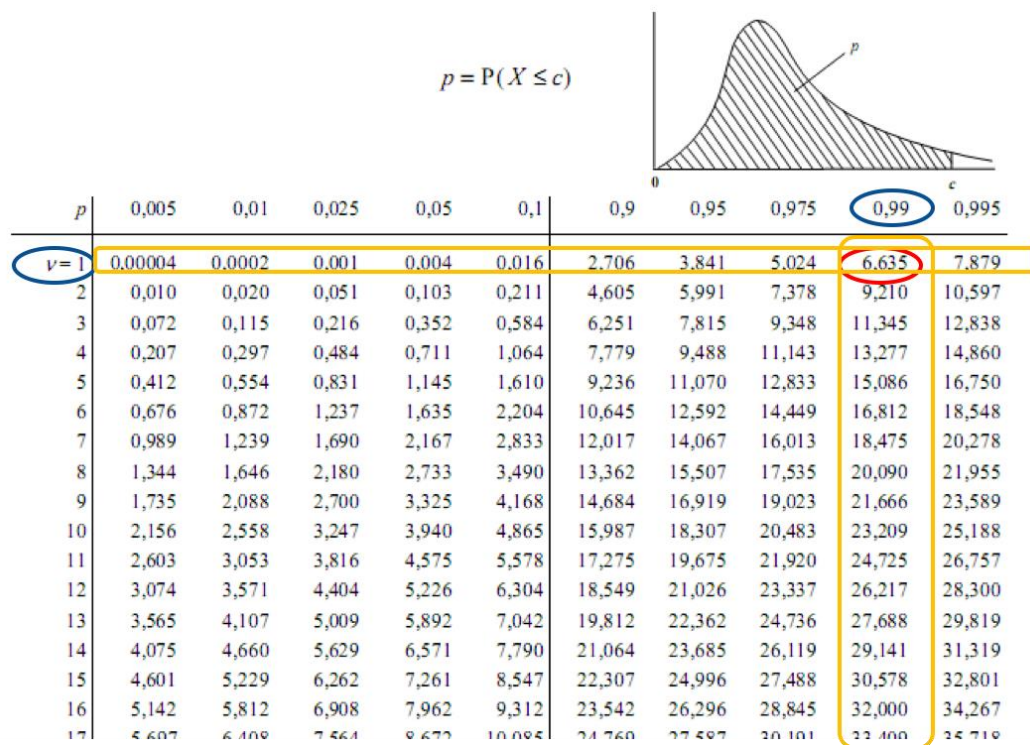
a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

De acuerdo a los resultados obtenidos se identifica que el chi cuadrado calculado es de 9,555 con 4 grados de libertad en donde el valor de p es 0,045.

Tabla 20

Distribución de chi cuadrado crítico



Fuente: Libro de análisis estadístico

El chi cuadrado crítico de acuerdo a los grados de libertad 4 y nivel de confianza 95 es 9,488 siendo este último valor menor que el chi cuadrado calculado 9,555 por lo cual se descarta la hipótesis nula y se aprueba hipótesis alternativa, del mismo modo el valor de p es de 0,045 mayor al 0,045 esto quiere decir que no existe evidencia estadística significativa por lo cual se descarta la hipótesis nula.

CAPITULO V. PROPUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROPUESTA:

Procesos para disminuir los niveles de morosidad (cuentas por cobrar) y mejorar los resultados operacionales de la JAAPRG.

AUTORES:

**JIMENA MARIUXI OCAMPO HURTADO
JESSIKA MARIBEL MASABANDA CHIMBO**

GUARANDA – ECUADOR

2023

5.1. Introducción

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar es crucial para la salud financiera y la estabilidad de las organizaciones; si bien las cuentas por cobrar son esenciales para mantener las operaciones comerciales, una cantidad excesiva puede generar problemas de liquidez, mayores costos de endeudamiento y disminución de la rentabilidad, es por ello que reducir el tamaño de este rubro, implica optimizar y reducir los saldos pendientes adeudados por los clientes para mantener un flujo de efectivo saludable.

La reducción de los valores pendiente de cobro dentro de la JAAPRG contribuye a que la organización mantenga un adecuado flujo de efectivo, es decir aumenta los recursos con los que puede cubrir el desarrollo de operaciones diarias, la realización de inversiones e incluso aprovechar posibles oportunidades de crecimiento; así mismo la rentabilidad crece al aumentar los ingresos y disminuir las cuentas por cobrar, dando como resultado final una mejor salud financiera de una organización siempre y cuando el cobro a los clientes sea oportuno.

El cobro de deudas es una realidad desafortunada para la mayoría de las organizaciones, cuando los clientes finalmente no pueden cubrir sus obligaciones, el impacto de estos valores en la institución puede ser significativo.

Por lo tanto, la disminución de las cuentas por cobrar tiene varios impactos positivos en las organizaciones, incluido un mejor flujo de efectivo, mayores ganancias netas, mejor salud financiera, mejor toma de decisiones y relaciones positivas con los clientes. Es esencial que las organizaciones administren sus cuentas por cobrar de manera efectiva para optimizar su desempeño financiero y su éxito general.

5.2. Antecedentes de la propuesta

De los resultados obtenidos a través del estudio de campo se identifica factores que predisponentes para que exista morosidad dentro de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas siendo uno de ellos la inexistencia de un proceso de cobranza, razón por la cual la cuenta por cobrar no disminuye significativamente y

se mantiene dentro del mismo porcentaje lo cual pone en riesgo la estabilidad financiera de la organización.

5.3. Justificación

El planteamiento de la propuesta se justifica en la necesidad identificada a través de las encuestas en donde el personal que labora dentro de la JAAPRG está totalmente de acuerdo con que los niveles de morosidad se mantienen por la falta de un sistema para el cobro y recobro de facturas a los clientes, cabe mencionar que la presente propuesta es importante y necesaria en la organización dado que a través de la misma se podrá disminuir las cuentas por cobrar y con ello la morosidad decrementa, aumentando así los ingresos de la organización lo cual al final del período representa un mayor margen de rentabilidad.

5.4. Objetivos

- Proteger el capital de trabajo y la liquidez.
- Reducir el riesgo de impago y la morosidad de los usuarios.
- Aumentar la rentabilidad y la eficiencia operativa

6.1.1. Proceso de facturación

Esta iniciativa se plantea dado que los usuarios del servicio de agua potable no están de acuerdo con la facturación que reciben mes a mes, es por ello que con la finalidad de poder solucionar esta inconformidad se plantea una estrategia que permita asignar rubros adecuadamente, de tal forma que se permita la adecuada emisión de recibos de forma regular y oportuna, con lo cual se espera mantener un adecuado control y que esta información sirva de base para la toma de decisiones a los administradores y que estos puedan evaluar adecuadamente el desempeño de la organización.

6.1.1.1. Descripción del proceso de facturación

Para el desarrollo de un adecuado proceso de facturación es indispensable se considere las localidades a las cuales presta este servicio la JAAPRG, la cantidad de usuarios de cada sector, los períodos que se establecen para la lectura de los medidores y establecer los metros cúbicos consumidos, al igual que la entrega de facturas y los plazos de vencimiento para que de esta forma se garantice un adecuado flujo mensual.

6.1.1.2. Recomendaciones

Para que se mantenga un adecuado ciclo de facturación es importante que se mantenga una adecuada distribución de trabajo durante el mes y que los períodos de lectura cubran los 30 días de consumo es decir sean estos tiempos homogéneos.

El punto de partida o el área en el cual inicia el ciclo es en tesorería.

Se debe considerar que el cronograma para lecturas y facturación estén preparados antes del último día hábil del mes ya que de ser esto posible se pueden generar reportes mensuales para el área administrativa e incluso estados financieros mensuales.

El cronograma de lecturas tiene incidencia directa en los cronogramas de facturación y distribución, por lo tanto, deben estar coordinados. Para que se inicie el proceso de distribución, es necesario que el proceso de facturación haya terminado y, para que se inicie el proceso de facturación, es necesario que el proceso de lecturas se haya completado; es decir que, estos procesos conforman un ciclo y, por lo tanto, deben estar debidamente coordinados y programados. A continuación, se presenta el modelo que debe considerar la organización para un adecuado proceso de facturación:

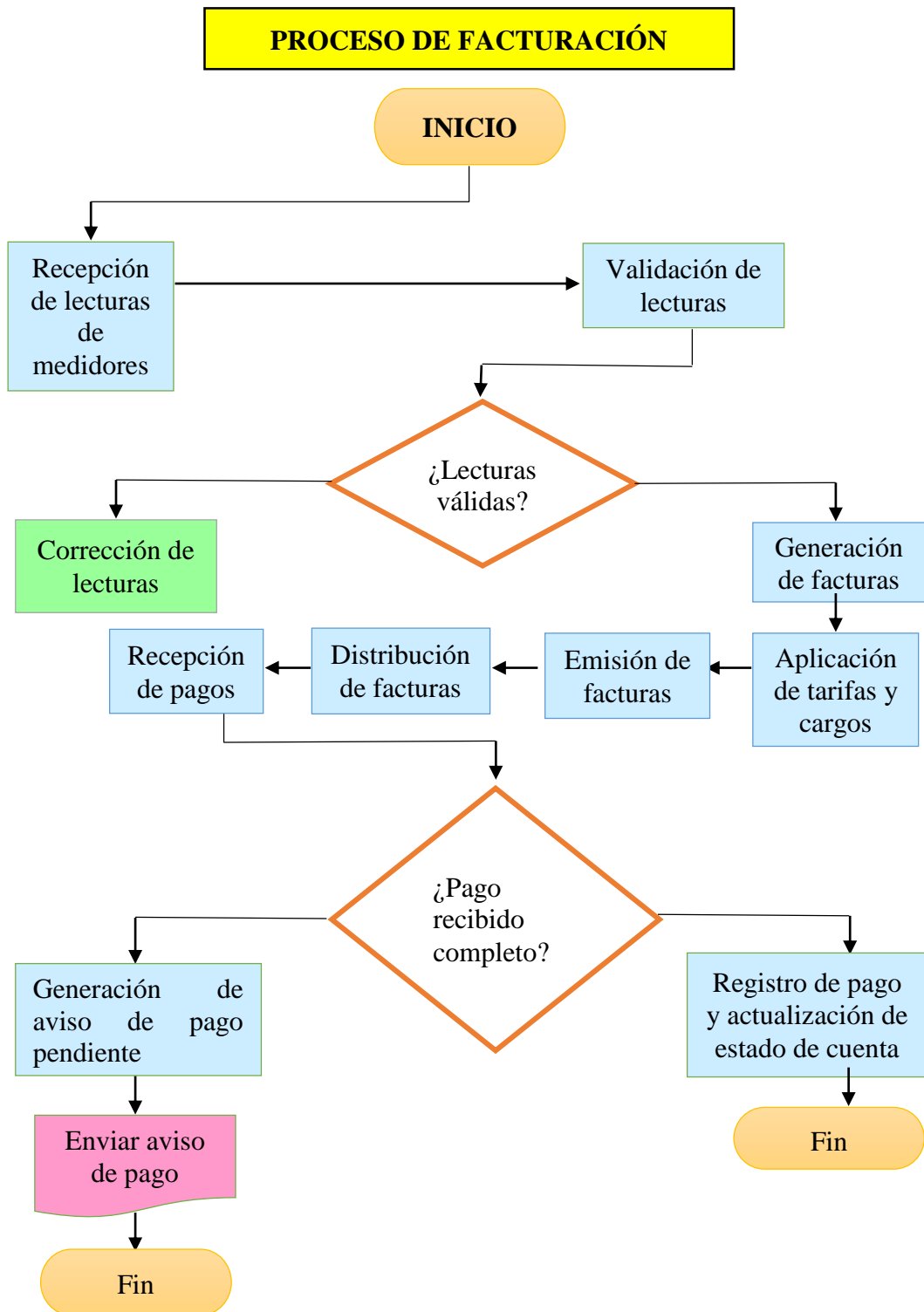
Tabla 21*Cronograma de facturación*

Facturación		Distribución			Cobranza		
Comunidades	Clientes	Fecha de lectura	Fecha de emisión	Fecha de notificación	Fecha de control	Fecha de vencimiento	Fecha de corte
Conventillo	119						
Gradas grande	117	Del 25 al 1 de cada mes	Del 8 al 15 de cada mes	Del 8 al 15 de cada mes	Del 10 al 17 de cada mes	Del 13 al 16 de cada mes	Del 16 al 21 de cada mes
Gradas chico	80						
Tagma	82						
Pachagron	69						
Vaquería	67						
Libre	1						

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Figura 16

Proceso de facturación



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

6.1.2. Lectura y registro del consumo

Esta estrategia permitirá que tanto el usuario como la organización mantengan una buena relación, ya que, para muchos no les queda claro cómo se calculan los valores por consumo lo cual ha causado inconformidad y a razón de esto muchos se han reusado en cancelar los valores pendientes por el consumo de agua potable

Para el cálculo de la tarifa que deben cancelar los usuarios deben considerarse los siguientes elementos:

- Tipo de conexión.
- Usuarios.
- Categoría.
- Medidor instalado.

Cabe mencionar que como política de la organización el técnico encargado de la lectura del consumo, debe notificar el volumen consumido al cliente lo que puede afianzar sobre la transparencia y mantener una mejor relación usuario organización.

En el caso de problemas temporales en el medidor, ante la falta de consumo real en el período, se considerará el consumo promedio de los seis últimos consumos reales leídos. Esta regla permanece mientras dure la irregularidad, sin embargo, debe ser contabilizada por el Proceso de Facturación para posteriores correcciones, cuando se obtenga la medición del período.

Cuando no cuentan con medidor instalado. El consumo se obtiene de acuerdo con el volumen dado a la categoría del usuario, sea doméstica, comercial, pública que esté registrada por el Prestador. En estos casos, se considera un volumen de consumo, que se encuentra comprendida en la estructura de la tarifa.

Una vez corregidas las irregularidades, debe emitirse un reporte final del resultado de las lecturas efectuadas, que servirá como soporte para el cálculo de la facturación. Este reporte debe ser entregado en forma adecuada, de acuerdo con el cronograma inicialmente establecido.

6.1.2.1. Categorías del servicio de agua potable

- Normal: Tarifa normal aplicada a todos los Usuarios que utilizan los servicios para fines privados.
- Especial: Aplicada a los Usuarios con características benéficas y sin fines lucrativos (subcentros e instituciones de salud, instituciones Públicas como Escuelas Colegios etc.).
- Especial 1.- Tarifa aplicada a centros con fines comerciales y uso del agua con fines lucrativos. (lubricadoras, fábricas de cualquier tipo y locales comerciales).
- Oficial / pública. - Tarifa especial aplicada a toda institución estatal y de la fuerza pública.

6.1.2.2. Fórmula para el cálculo de la tarifa

Consumo: Tarifa básica + (metros cúbicos consumidos * tarifa según categoría)

La tarifa básica dispuesta es dos dólares, el subsidio es de 10 m³, para todas las categorías.

6.1.2.3. Tarifas de acuerdo a la categoría

Tabla 22

Tarifas según el metro cúbico y categorías

Rango m³	Normal	Especial	Especial 1	Pública
0 – 10 m ³	\$ 2	\$ 2	\$ 2	\$ 2
11 – 30 m ³	\$ 0,15	\$ 0,10	\$ 0,25	50% de la tarifa normal
31 – 50 m ³	\$ 0,20	\$ 0,15	\$ 0,50	50% de la tarifa normal
> 51 m ³	\$ 0,25	\$ 0,20	\$ 0,55	50% de la tarifa normal

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

El cálculo del valor a ser cobrado es una acción que se realiza mediante la ejecución de la estructura de tarifas aplicada al consumo de agua potable de cada conexión. Esta operación resulta de la aplicación de la tarifa de consumo, en forma situada, hasta alcanzar el precio asociado al consumo total de agua.

El proceso de cálculo y la aplicación de la Estructura Tarifaria deben ser conocidos por el Usuario del Prestador, a través de muestras claras a manera de reducir el número de reclamos de facturación por desconocimiento de la estrategia aplicada.

Dado que es responsabilidad de los funcionarios de la JAAPRG capacitar a los usuarios y dar a conocer de forma clara como se establecen los valores en la facturación se plantean los siguientes ejemplos.

Tabla 23

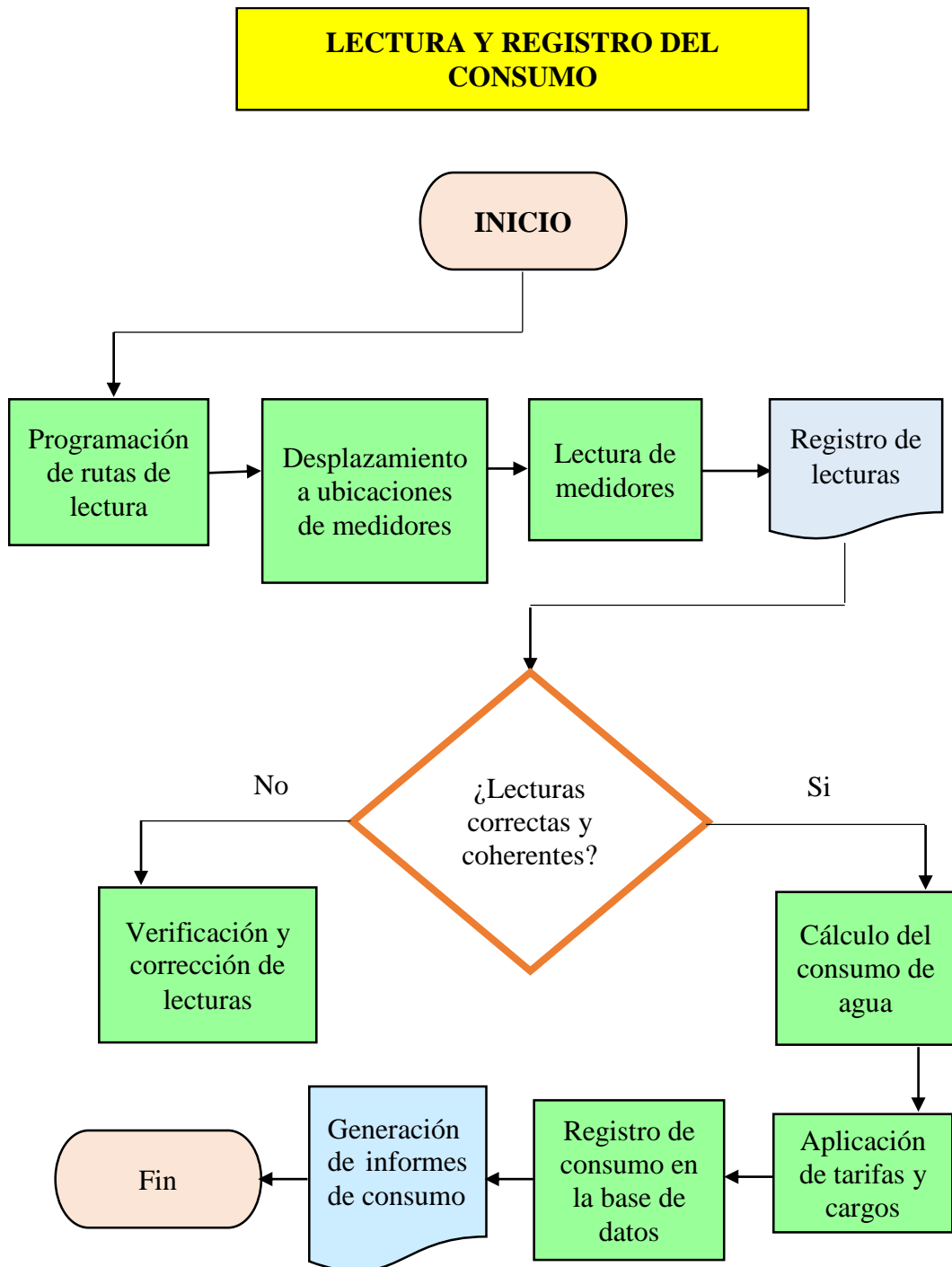
Ejemplificación aplicación de tarifas

Casos	Normal	Especial	Especial 1	Pública
10	2	2	2	2
30	\$6,50	\$5,00	\$9,50	\$4,25
40	\$10,00	\$8,00	\$22,00	\$6,00
50	\$12,00	\$9,50	\$27,00	\$7,00
65	\$18,25	\$15,00	\$37,75	\$10,13
70	\$19,50	\$16,00	\$40,50	\$10,75
80	\$22,00	\$18,00	\$46,00	\$12,00
90	\$24,50	\$20,00	\$51,50	\$13,25

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Tabla 24

Lectura y registro del consumo



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

6.1.3. Proceso gestión de cuentas por cobrar

Para una adecuada gestión de las cuentas por cobrar y disminuir los niveles de morosidad se recomienda:

- Clasificación de los expedientes de los usuarios.
- Dentro de las actividades a desarrollarse serán:
 - Gestión telefónica
 - Visita domiciliaria
 - Correo electrónico
 - Comunicaciones / notificaciones
- Luego de haber realizado las actividades anteriormente mencionado se notifica la existencia de un acuerdo o convenio de pago al cual se ha llegado con el usuario; en el caso de no haberse planteado una negociación se deberá realizar un análisis de la deuda y si conviene se proceda con una demanda se notificará a la parte jurídica.
- De haber llegado a un convenio con el usuario en mora se procede a su registro y notificación al usuario para que siga haciendo uso del servicio, garantizando de esta forma que no deje se acumulen los pagos por consumo mensual.

6.1.3.1. Proceso aplicarse en la atención a deudores

Disponer de alternativas que permitan a los usuarios pagar el servicio adeudado permite garantizar se incremente los ingresos de la organización, por lo cual se debe:

- Atender al cliente:
 - Recibir y entrevistar al deudor.
 - Socializar con el deudor las diferentes formas de negociación de la deuda como pago en efectivo, convenio de pago o reestructuración de la deuda.
- Descripción de las formas de pago
 - La forma de pago 100% en efectivo se aplique una rebaja del 25%, es decir que si el usuario adeuda \$ 100,00 solo pagará \$ 75,00.

- Si el cliente paga el 50% en efectivo el otro 50% se le realizara una reestructuración de la deuda. Sobre el pago en efectivo se le hará una rebaja del 15% en el caso que adeude \$1000,00, se abona \$ 500,00 a la deuda y quedaría un saldo de \$ 500,00 pero como existe una rebaja del 15% es decir \$ 75,00 el saldo se reestructura por \$ 425,00 a un plazo de convenio con el cliente (3-6 meses) que será agregado a las subsiguientes planillas del consumo mensual.
- Si el cliente no cancela ningún valor en efectivo, solo se le propondrá realizar una reestructuración del total de su deuda.

6.1.3.2. Política para disminuir las cuentas por cobrar

Cambiar su reglamentación del corte del servicio de agua potable, la misma que en la actualidad es a partir del tercer mes de estar en mora, por una que indique que la suspensión o corte del fluido de agua potable será a los 5 días de vencido la planilla.

Transmitir y educar a los usuarios sobre el pago oportuno, esto permitirá reducir la tasa de la cartera que existe, la organización deberá educar y guiar a los usuarios sobre los beneficios del pago oportuno, el cumplimiento del pago de acuerdo a los cronogramas establecidos, así como los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago.

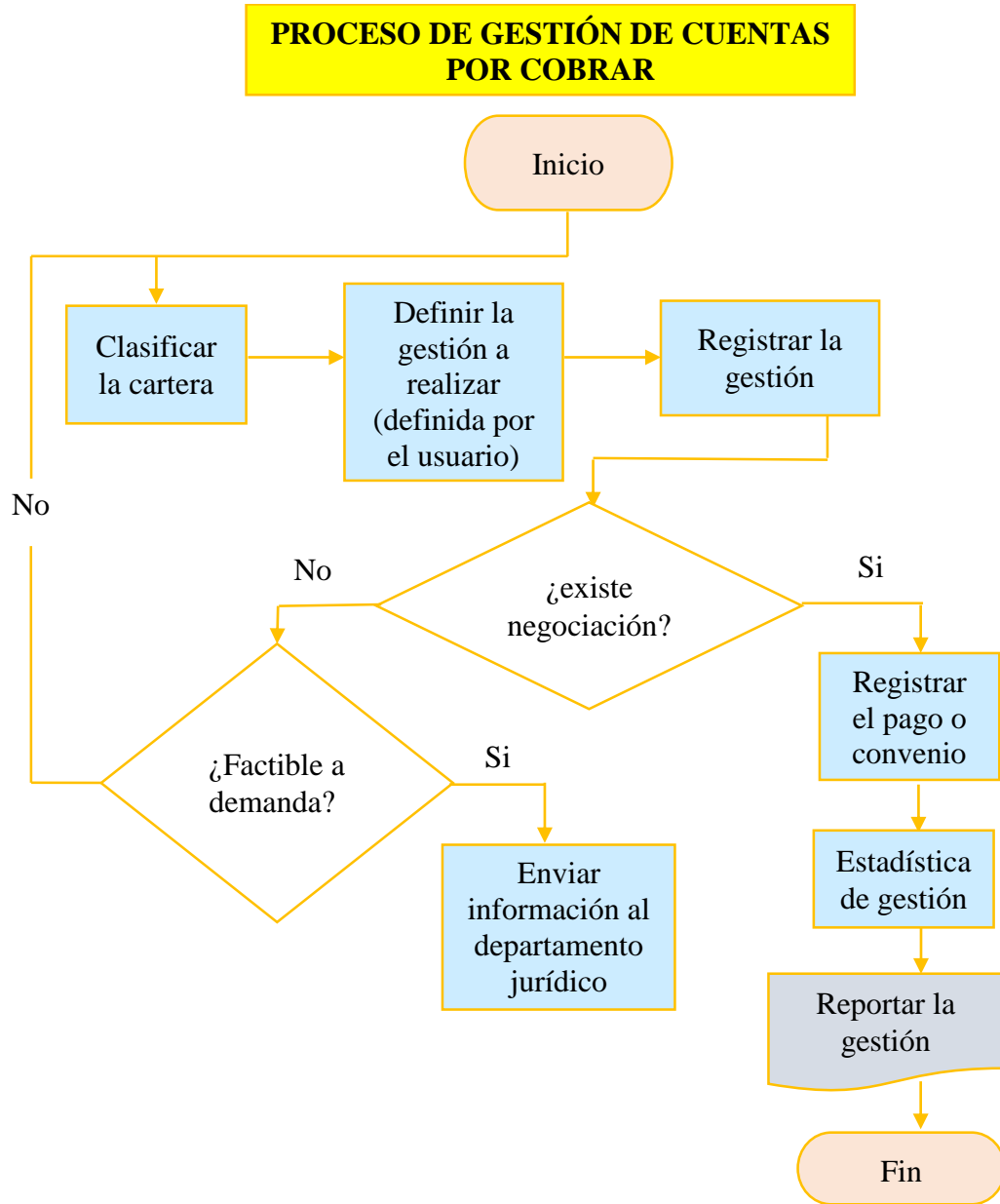
Realizar campañas de “pronto pago” por medio de talleres en los sectores que tengan una carga más alta de usuarios en mora.

Contratar los servicios profesionales del derecho, a fin de que realicen las gestiones de cobro por la vía coactiva, esto generara un modo de presión al usuario el mismo que querrá que no continúen las acciones legales puesto que al tener un juicio coactivo con la empresa y no cancelar la obligación puede solicitarse la realización de remates judiciales de los bienes del usuario, tal como lo establece el código civil.

Los costos por contratación legal se los carga al usuario que haya incurrido en mora.

Figura 17

Proceso de gestión de cuentas por cobrar



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

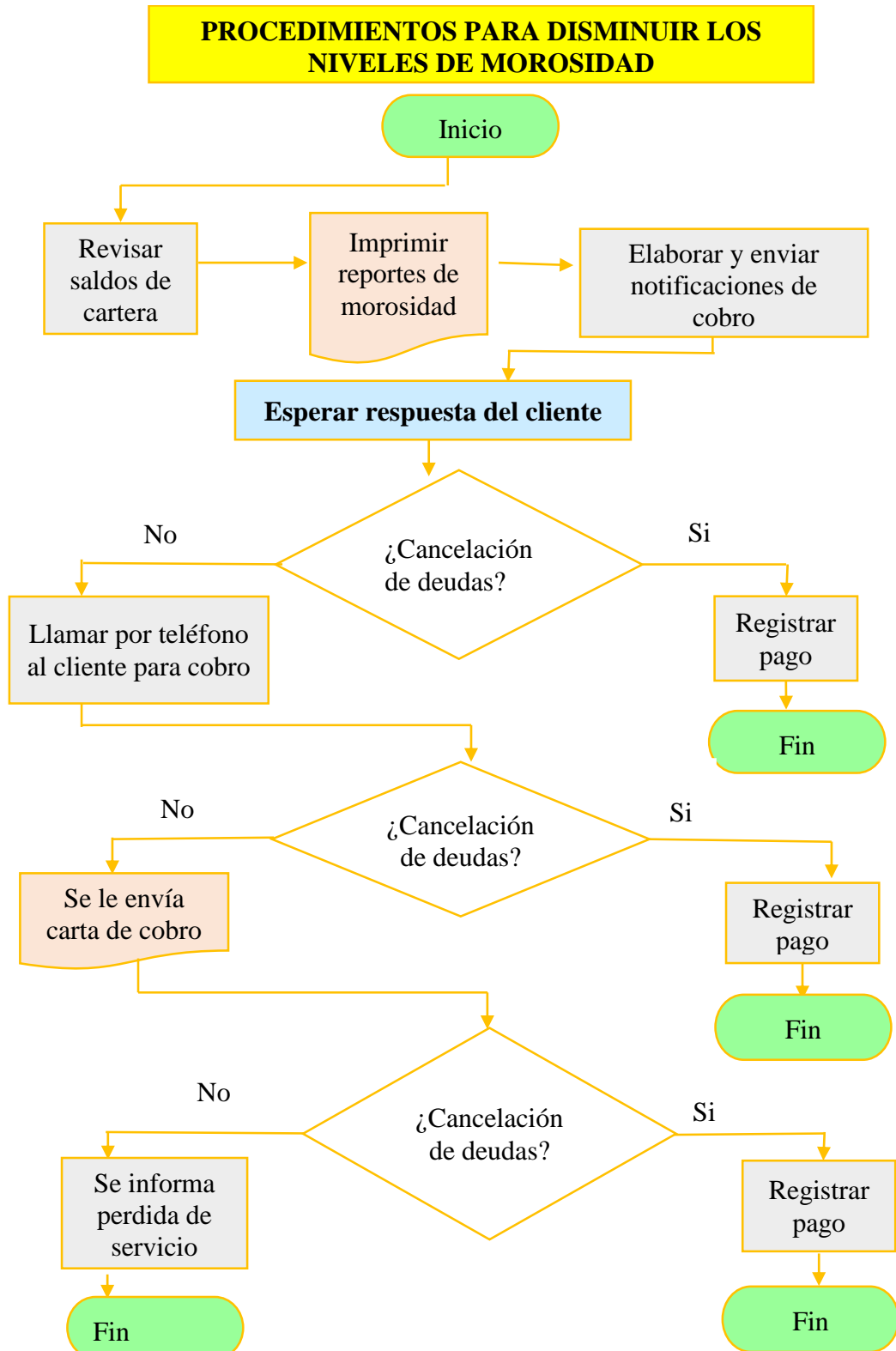
6.1.4. Procedimientos para disminuir los niveles de morosidad

Dentro de las actividades que deben desarrollar los funcionarios de la JAAPRG se recomienda:

- Obtener reportes generales de morosidad para establecer el porcentaje de cartera con morosidad.
- Al quinto día de vencida la deuda se procede a realizar una llamada telefónica al cliente.
- Luego de transcurrido un mes nuevamente se procede a realizar una llamada y se notifica sobre la cuota vencida y los intereses por morosidad.
- Pasados 60 días se le notificará por escrito al usuario que de no acercarse a cubrir los valores pendientes de pago se procederá a retirar la acometida y se generará recargos adicionales por mora, corte y reconexión del servicio.
- De no acercarse a conciliar la deuda se procederá a realizar una nueva notificación dando a conocer que su proceso pasará al área jurídica para llevar a cabo un proceso de coactiva.

Figura 18

Procedimientos para disminuir los niveles de morosidad



Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

CONCLUSIONES

Luego de revisado el registro de actividades de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradas se ha podido establecer que los períodos 2021 y 2022 la morosidad asciende a 12,47% y 11.49% respectivamente, pudiendo atribuirse el impago de las facturas a factores como que la mayor parte de los usuarios pertenecen a una economía baja, quienes mayormente siempre padecen problemas económicos lo cual se conjuga con la deficiente comunicación entre los usuarios y la organización, la falta de procesos adecuados de notificación, la deficiente calidad del servicio y la poca claridad en las tarifa definidas.

Con respecto a la situación financiera de la organización se conoce que hasta la fecha que se realiza en la presente investigación no se han registrado obligaciones pendientes y que el rubro más representativo es el activo lo cual indica mantener una adecuada salud financiera y que cuentan con recursos líquidos para poder afrontar sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo, con respecto a los resultados operacionales se puede decir que los mismos se ven afectados en \$ 2.146,57 y \$ 2.234,06 durante el período 2021 y 2022.

Dentro de la organización se identifican algunas debilidades como la falta de políticas de cobro, falta de personal designado para notificaciones, cobro y recobro de deudas de los clientes, lo cual afecta los resultados operacionales de la organización, lo cual deja en evidencia la necesidad de que se establezcan, políticas de cobro claras y efectivas que regulen los plazos, las condiciones y las sanciones por el incumplimiento de los clientes al igual que mejorar el control y el seguimiento de las cuentas por cobrar, para evitar que se acumulen y se conviertan en incobrables, lo que afecta la liquidez y la rentabilidad de la organización

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los funcionarios de la JAAPRG llevar a cabo una detallada segmentación de los usuarios, considerando los quintiles sociodemográficos como un enfoque fundamental tomando en cuenta que el quintil 1 representa los usuarios con ingresos más bajos mientras que, el quintil 5 agrupa aquellos usuarios con más ingresos o que pertenecen a un nivel socioeconómico más alto, estrategia que permitirá una comprensión más precisa de las circunstancias de cada estrato, posibilitando la oferta de facilidades de pago, descuentos o subsidios dirigidos especialmente a los quintiles más vulnerables; adicionalmente, se insista a mejorar la comunicación con los usuarios en todos los niveles socioeconómicos, proporcionando información clara sobre derechos, obligaciones y tarifas del servicio de agua potable, en donde para lograrlo, es esencial implementar procesos de notificación, cobro y recobro efectivos, utilizando medios adecuados como electrónicos, telefónicos o presenciales, según las preferencias de los usuarios, combinación de enfoques segmentados y de mejora en la comunicación puede significativamente contribuir a la reducción de la morosidad y a una gestión más equitativa y eficaz del servicio de agua potable.

La organización debe mantener una adecuada gestión financiera, controlando sus ingresos y egresos, optimizando el uso de sus recursos líquidos, para lo cual se sugiere realizar análisis constante de las cuentas por cobrar ya que esto permitirá tomar decisiones y desarrollar acciones que permita la pronta recuperación de estos valores lo que significará un incremento en los ingresos de la organización.

Aplicar la propuesta planteada dado que dentro de la misma se consideran soluciones sobre la inconformidad de los clientes con el sistema de facturación, tarifas por consumo al igual que procedimientos que deben abordarse a la hora de querer disminuir las cuentas por cobrar (morosidad) dentro de la organización e incrementar los ingresos de esta institución con lo cual pueden incrementar los resultados operacionales hasta un 11 o 12 porciento al final del 2023 de lo obtenido en los períodos anteriores.

BIBLIOGRAFÍA

- Agualongo, C. (2012). *Reglamento Interno Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas*. Gradadas, Ecuador : JAAPRG.
- Aguirre, E., & Castro, M. (2020). *Factores que inciden en la cartera vencida de la Dirección de Agua potable y Alcantarillado del Municipio del cantón Rumiñahui, período enero a mayo 2019*. Quito, Ecuador : Universidad Central del Ecuador.
- Arellano, H. (2021). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 72-83.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua*. Quito, Ecuador : ANE.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: ANE.
- Aulestia, P. (2019). *Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de servicios de transporte pesado de carga por carretera del cantón Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Ayala, M. (2020). *Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo; 2020*. Chimbote : Universidad Cesar Vallejo .
- Caguano, D. (2019). *Evaluación a la gestión de la cartera vencida a la empresa pública – empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato “EP-EMAPA-A, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2016-2018*. Riobamba, Ecuador : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2018). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 16-25.

- Correa, L., & Gómez, S. (2019). *MARKETING DE SERVICIO*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Delgado, S., Villacis, W., & Chávez, A. (2018). ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE COMPRA EN SERVICIOS INTANGIBLES. *Universidad y Sociedad*, 125-133.
- Duque, E. (2018). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 64-80.
- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Valor Contable*, 37-49.
- Flynn, S., & Pessoa, M. (2019). *Prevención y gestión de los atrasos en el pago de los gastos públicos*. Estados Unidos: FONDO MONETARIO INTERNACIONAL.
- Grillo, C. (2021). *Caminos para la integración: facilitación del comercio, infraestructura y cadenas globales de valor*. Buenos Aires: Banco de Desarrollo de América Latina.
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2022). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47-62.
- Junta Administradora de Agua Potable Regional Gradadas. (2023). *BASE DE DATOS DE JAAPR-GRADAS HASTA EL 2022*. Guaranda.
- López, M. (2020). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del departamento de contaduría y finanzas*, 1-36.
- Lozada, J., Valarezo, C., Salcedo, V., & Sotomayor, J. (2020). Factores determinantes del fracaso empresarial en la ciudad de Machala, provincia de El Oro (Ecuador) durante el periodo 2019. *Digital Publisher*, 206-217.

- Luis, M., Pincay, N., Abrigo, O., & Rojas, L. (2021). Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador. *Acta Universitaria*, 1-18.
- Madrid, M., & Zambrano, E. (2023). La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID 19 en una empresa de telecomunicaciones. *Uniandes Episteme*, 15-28.
- Medeiros, V., Godoi, L., & Camargos, E. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*, 8-27.
- Mejía, O. (2021). *DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PLASTIAZUAY S.A, PERIODO 2015-2018*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Mendoza, F. (2019). *El impacto de la morosidad de la tarifa de agua en el mantenimiento y operación del sistema hidráulico menor de riego en la comisión de usuarios del sub sector hidráulico margen izquierda del Río Tumbes – 2018*. Tumbes, Perú : Universidad Nacional de Tumbes .
- Monar, J. (2020). *Análisis de la cartera vencida del servicio de agua potable del municipio de Chillanes año 2018 -2019*. Chillanes, Ecuador : Universidad Técnica de Babahoyo.
- Pincay, Y. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 118-1142.
- Pizzán, N., García, E., Rosales, C., & Pizzán, S. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 462-477.

- Porporatto, P. (2019). *Estudio sobre el Tratamiento Tributario y el Control de las Instituciones Financieras*. Buenos Aires: Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ).
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 1-22.
- Rojas, I. (2018). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018*. Huacho, Perú : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Sánchez, J., & Montoya, L. (2019). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos. *Pensamiento & Gestión*, 159-183.
- Sepúlveda, J. (2022). *Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A, 2021*. Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Velasco, Á., Franco, V., & Carabajo, R. (2022). Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Científica FIPCAEC*, 640-668.

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt)

Tabla 25

Cronograma

Actividades	Julio		Agosto			
	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Aprobación del tema						
RESUMEN						
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO						
1.1. Descripción del Problema						
1.2. Formulación del Problema						
1.3. Preguntas de Investigación						
1.4. Justificación (debe incluir la línea de investigación a la cual aportará el trabajo)						
1.5. Objetivos: General y Específicos						
1.6. Hipótesis						
1.7. Variables (Operacionalización)						
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO						
2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación)						
2.2. Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación)						
2.3. Conceptual						
2.4. Legal						
2.5. Georeferencial						
CAPITULO III. METODOLOGÍA						
3.1. Tipo de Investigación						

- 3.2. Enfoque de la investigación
- 3.3. Métodos de Investigación
- 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos
- 3.5. Universo, Población y Muestra
- 3.6. Procesamiento de la Información
- 3.7. Metodología de Software Empleada en el Desarrollo de la Aplicación (de ser el caso)

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

CAPITULO V. PROPUESTA (de ser el caso)

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Anexo 2 Presupuesto Ejecutado

Tabla 26

Presupuesto

N°	Descripción	Monto
1	Material para revisión de bibliografías	\$ 10,00
2	Impresión de varios artículos científicos	\$ 50,00
3	Fotocopias de libros	\$ 50,00
4	Pasajes de movilización para asesoría	\$ 50,00
5	Reproducción del material del anteproyecto	\$ 20,00
6	Anillados	\$ 20,00
7	Reproducción de encuestas	\$ 2,00
8	Reproducción de documentos finales	\$ 50,00
9	Empastados	\$ 50,00
10	CD Proyecto	\$ 10,00
11	Defensa del proyecto de investigación	\$ 30,00
	Total	\$ 342,00

Elaborado por: Jimena Ocampo y Jessika Masabanda

Anexo 3 Carta de aceptación de la organización



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
UNIDAD DE TITULACIÓN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

Oficio No. C-CyA-UT-UIC-115
Guaranda, 08 de junio del 2023

Lic. Nelson Amangandi
PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL GRADAS

De mi consideración:

Por medio del presente le extiendo un cordial saludo y éxitos en sus actividades, a la vez situar en su conocimiento que las señoritas MASABANDA CHIMBO JESSIKA MARIBEL, con C.I. 0250227691 y OCAMPO HURTADO JIMENA MARIUXI C.I. 1752601508 son estudiantes en proceso de titulación previo a la obtención del Título como Licenciadas en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar; por lo que, solicito a su digna autoridad les permita realizar su proyecto de investigación denominado: ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD Y UNA PROPUESTA DE MEJORA EN LOS RESULTADOS OPERACIONALES DE LOS PERIODOS FISCALES 2021-2022 DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS DEL CANTÓN GUARANDA.

Por la atención al presente, manifiesto mi eterno agradecimiento
Atentamente,

08-06-2023
-15 31


Dra. Margoth Chávez García PhD.
Coordinadora UT/UIC CyA



Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE
REGIONAL GRADAS.

Gradas - San Simón - Guaranda - Bolívar - Ecuador.

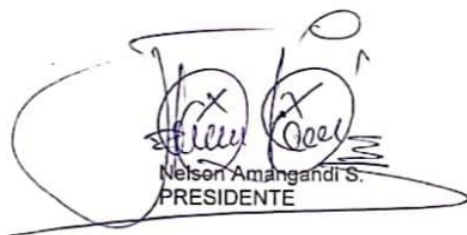
Oficio N° 003-JAAPRG
Gradas, 14 de junio del 2023.

Doctora
Margothe Chávez García PhD
Coordinadora UT/UIC CyA
En su despacho,

De nuestras consideraciones:

Expresamos un cordial y atento saludo a usted. En contestación a su atento Oficio No. C-CyA-UT-UIC-115, de fecha 08 de junio del año en curso, pongo en su conocimiento que estamos prestos y dispuestos a colaborar en el desarrollo de la investigación en la JAAP-RG de la comuna Gradas, a los estudiantes: Jessika Maribel Masabanda y Jimena Mariuxi Ocampo. En espera de una buena coordinación con el personal de la junta y la conclusión de la investigación del caso.

Cordialmente,


Nelson Amangandi S.
PRESIDENTE



La gota de agua es vida

Anexo 4 Formato de encuesta usuarios



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Objetivo: Identificar causas por las cuales se mantienen los niveles de morosidad

Instrucciones: Marque con una x según crea conveniente

Cuál es el estrato social de los socios de la JAAPRG.	Economía alta	
	Economía media	
	Economía baja	
	Indiferente	
La impuntualidad en los pagos o la falta de los mismos se deben a problemas económicos de los usuarios	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	
La comunicación entre la JAAPRG y el usuario es el adecuado	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	
Considera que existen usuarios en mora por la falta de notificación por parte de la JAAPRG	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	
Considera que los usuarios se reusan a pagar las facturas de agua potable porque no están de acuerdo con la calidad del servicio	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	
Cree que de mejorarse el servicio de agua potable las personas se acercarían puntualmente a cancelar los valores pendientes	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	

Considera que los usuarios no pagan el servicio de agua potable porque no están de acuerdo con los valores de la factura	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	

Alguna vez se ha mantenido en mora (no ha cancelado las facturas de agua potable)	Siempre	
	Casi siempre	
	Rara vez	
	Indiferente	

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 5 Formato de encuesta funcionarios JAAPRG



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

Objetivo: Identificar causas por las cuales se mantienen los niveles de morosidad
Instrucciones: Marque con una x según crea conveniente

Cree usted que los niveles de morosidad se deben a las políticas de cobro	Totalmente de acuerdo	
	Poco de acuerdo	
	Indiferente	
	Totalmente en desacuerdo	

Los niveles de morosidad se mantienen debido a que la JAAPRG no cuentan con el personal suficiente	Totalmente de acuerdo	
	Poco de acuerdo	
	Indiferente	
	Totalmente en desacuerdo	

Considera que se necesita asignar recursos para procesos de recobro	Totalmente de acuerdo	
	Poco de acuerdo	
	Indiferente	
	Totalmente en desacuerdo	

Existe una cultura de no pago en los usuarios	Totalmente de acuerdo	
	Poco de acuerdo	
	Indiferente	
	Totalmente en desacuerdo	

Considera que la gestión de cobranzas o recobro debe mejorar para que los niveles de morosidad disminuyan.	Totalmente de acuerdo	
	Poco de acuerdo	
	Indiferente	
	Totalmente en desacuerdo	

Reconoce que los niveles de morosidad afectan los resultados operacionales de la JAAPRG	Totalmente de acuerdo	
	Poco de acuerdo	
	Indiferente	
	Totalmente en desacuerdo	

Gracias por su colaboración

Anexo 6 Evidencias fotográficas



Aplicación de encuestas funcionarios



Aplicación de encuestas usuarios

Anexo 7 Certificado de no coincidencia no accidental

ING ANABEL MONAR EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado Curricular "ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOROSIDAD Y UNA PROPUESTA DE MEJORA EN LOS RESULTADOS OPERACIONALES DE LOS PERÍODOS FISCALES 2021-2022 DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL GRADAS DEL CANTÓN GUARANDA", presentado por las señoritas Jimena Mariuxi Ocampo Hurtado y Jessika Maribel Masabanda Chimbo de la Carrera de Contabilidad y Auditoría pasó el análisis de coincidencia no accidental en las herramienta Turnitin ,reflejado un porcentaje de similitud del 6%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda 26 de Octubre del 2023

Atentamente,



Ing Anabel Monar

Directora

Anexo 8 Captura de pantalla del programa anti plagio

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**19-10-2023 PROYECTO MOROSIDAD UR
KUND.pdf**

AUTOR

**OCAMPO JIMENA MASABANDA JESSIK
A**

RECUESTO DE PALABRAS

20064 Words

RECUESTO DE CARACTERES

104999 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

93 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 26, 2023 6:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 26, 2023 6:45 PM GMT-5

● 6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada bas

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 36 palabras)
- Material citado

