



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2023 - OCTUBRE 2023

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA
PRÁCTICA**

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CARTERA VENCIDA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DEL GAD DEL CANTÓN
VENTANAS DEL AÑO 2022**

EGRESADA:

RAIN GIL ARANZHA MILLARAY

TUTORA:

CPA. JOHANNA ELIZABETH REMACHE SILVA

AÑO 2023

CONTENIDO

RESUMEN	4
abstract	5
Planteamiento del problema.....	6
Justificación	8
Objetivos del estudio.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Línea de Investigación	10
Articulación del del tema	11
MARCO CONCEPTUAL	12
Cartera vencida	14
Presupuesto municipal	15
GAD municipal.....	15
Descentralización.....	16
Impuestos	17
Análisis financiero	18
Gestión financiera municipal	18
Finanzas	19
Mora – morosidad	19
Indicadores financieros	20

Cobranza	21
Cobranzas según la forma de gestión.....	21
Cobranza Formal.....	21
Cobranza extrajudicial	22
Cobranza judicial	22
Proceso coactivo	23
Auditoria	23
Deuda	24
Déficit	24
Marco metodológico	25
Resultados	26
Discusión de resultados.....	28
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias.....	34
Anexos	38

RESUMEN

En este estudio de caso, se abordó la problemática de la cartera vencida en la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas. El problema se centró en hacia la alta tasa de morosidad por parte de los usuarios de este servicio, lo que resultaba en catastros desactualizados debido a deficiencias en la gestión de cobranza y la falta de referencias precisas. La justificación radicó en la necesidad de mejorar la eficiencia en la recuperación de deudas, porque la cartera vencida afectaba la sustentabilidad financiera de la institución y repercutía en la calidad de los servicios básicos brindados. El objetivo general fue analizar la cartera vencida de la empresa en el año 2022, evaluando tanto las cuentas por cobrar como la gestión de cobranza. Para esto, se empleó una metodología mixta que incluyó métodos inductivos y deductivos, así como técnicas de investigación como entrevistas y encuestas. Los resultados revelaron una marcada diferencia entre las cuentas por cobrar de años anteriores y las del año 2022, con un aumento significativo de la cartera vencida en este último periodo, representando el 75.86% del total de cuentas por cobrar de agua potable. También se identificó que la gestión de cuentas por cobrar presentaba deficiencias, incluyendo la falta de un sistema eficiente y problemas en la notificación de montos pendientes. Se resaltó la importancia de capacitar al personal encargado de la recuperación de cartera y se identificaron procesos clave, como las notificaciones y los juicios legales, como estrategias para la cartera vencida.

Palabras claves

gestión, cartera vencida, alcantarillado, cobranza, tributaria

ABSTRACT

In this case study, the issue of overdue accounts in the EP-Municipal Water and Sewerage Company of Ventanas Canton was addressed. The problem revolved around the high rate of delinquency among users of this service, resulting in outdated records due to deficiencies in debt collection management and the lack of precise references. The justification lay in the need to improve debt recovery efficiency because the overdue accounts affected the financial sustainability of the institution and had an impact on the quality of basic services provided. The general objective was to analyze the overdue accounts of the company in the year 2022, evaluating both accounts receivable and debt collection management. To achieve this, a mixed methodology was employed, including inductive and deductive methods, as well as research techniques such as interviews and surveys. The results revealed a marked difference between accounts receivable from previous years and those of the year 2022, with a significant increase in overdue accounts in the latter period, accounting for 75.86% of the total accounts receivable for water services. It was also identified that debt collection management had deficiencies, including the absence of an efficient system and issues with notifying users of pending amounts. The importance of training the personnel responsible for debt recovery was emphasized, and key processes such as notifications and legal actions were identified as strategies for addressing overdue accounts.

Keywords: *management, overdue accounts, sewage, collection, tax culture*

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio de caso toma como referencia al GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS, debido a la deficiencia en los procesos de recuperación de cartera, provoca alto nivel de incumplimiento en los pagos por parte de los usuarios de la EM-empresa municipal de agua potable y alcantarillado, resulta en la deficiencia de actualización de registros de morosos, lo que impide llevar un seguimiento adecuado y la suspensión del servicio, debido a deficiencias en la información disponible, como nombres completos, direcciones actualizadas, números de domicilio, y otros datos relacionados.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) tiene problemas en su sistema de cobro a través de medidas coactivas, ya que las personas y departamentos involucrados no cumplen de manera efectiva con los procedimientos requeridos.

Se estima que la empresa tiene una proyección de flujo de efectivo desde 2016 hasta 2022, y esto podría verse afectado si la gestión de cobranza no es eficiente y no se logra recuperar lo adeudado en cada período, lo que podría poner en peligro la sostenibilidad financiera de la empresa.

Tendrá un impacto en gastos personales, activos, costos de mantenimiento, gastos administrativos y otros aspectos, pero su principal consecuencia será perjudicar el "bienestar de los residentes de Ventanas a través de la provisión de servicios esenciales de agua potable y alcantarillado" (EMAPA-V)..

Se sabe a conciencia de que el agua es un recurso fundamental para la existencia en nuestro planeta, siendo esencial para el consumo humano, la producción agrícola y ganadera, así como para la industria. Además, en el caso de Ecuador, el agua desempeña un papel crucial como fuente renovable de generación de energía eléctrica, especialmente en el contexto de la

transición de la matriz energética del país. No obstante, estos recursos hídricos se enfrentan a amenazas debido a los efectos del cambio climático.

En el Ecuador el agua potable sigue siendo un problema a nivel nacional, provincial y local, esto se debe a que la infraestructura ya tiene años y esto causa que existan cortes de agua causando inconformidad en la ciudadanía, por otro lado la prestación de los servicios de agua potable en ciertas partes de la población principalmente en áreas urbanas, pequeñas y en la zona rural, recibe servicios de baja calidad, agua racionada, en ciertas localidades una o dos veces por semanas, solo por horas, o no alcanza la calidad de potabilidad. Esta condición ocasiona entre los pobladores mal estar respecto a la satisfacción de sus necesidades básicas.

JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos periodos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas (EMAPA-V), se ha observado un problema significativo relacionado con un elevado nivel de cartera vencida en la recaudación por los servicios.

Este problema se ha originado debido a una gestión deficiente en los procesos de cobranza, lo que a su vez ha afectado la cultura de pago puntual por parte de los usuarios. La presente investigación tiene como objetivo analizar la cartera vencida del servicio de agua potable en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Ventanas en el año 2022. El propósito es determinar el monto de la cartera vencida y evaluar sus posibles efectos en la liquidez de la entidad, así como en la realización de sus actividades y proyectos futuros.

Estas circunstancias han generado problemas financieros y económicos, que a su vez han impactado en los objetivos de la entidad, incluyendo la falta de sostenibilidad y la demora en la ejecución de proyectos relacionados con obras de alcantarillado, mantenimiento y otros aspectos.

La investigación es viable y necesaria para mejorar la gestión de cobranza, reducir la cartera vencida y, en última instancia, cumplir con los objetivos establecidos. Esto es fundamental para mejorar la calidad del servicio, reducir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción tanto de los usuarios como del personal de la EMAPA-V.

La implementación de un modelo sólido de gestión de cobranza es esencial para la auto sustentabilidad de la institución y el beneficio de la comunidad. Esto implica mejorar el desempeño de los trabajadores, lo que a su vez conducirá a una reducción significativa de la cartera vencida. Al finalizar la investigación, se podrán analizar los resultados obtenidos en las áreas relacionadas con el problema de la empresa, identificando las deficiencias y proponiendo recomendaciones que estarán disponibles para la empresa.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

Analizar la cartera vencida de la EP-Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Ventanas en el año 2022, evaluando las cuentas por cobrar y la gestión de cobranza.

Objetivos específicos

- Examinar la cartera vencida de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas, mediante la información contable proporcionada.
- Determinar la problemática de las cuentas por cobrar de la EP-Empresa Municipal del servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón Ventanas, a través de la aplicación de una entrevista.
- Identificar los procesos de recuperación de la cartera vencida en la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas, mediante la realización de encuestas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso realizado a la Empresa de Agua Potable del GaAD Municipal del Cantón Ventanas está relacionada con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control” Debido a que se estudiara gestión de la Cartera Vencida mediante el análisis de las cuentas por cobrar, poniendo en práctica los conocimientos obtenidos durante la etapa universitaria.

Del mismo modo se relaciona con la sublínea de investigación “Auditoría y Control” en virtud de que el principal problema es la inexistencia de pagos al servicio de agua potable. Además, que se relaciona con el objetivo principal del presente trabajo investigativo Analizar la Cartera Vencida de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del Cantón Ventanas año 2022 mediante el análisis de las cuentas por cobrar y de esta manera se evalúa la gestión financiera de la empresa.

ARTICULACIÓN DEL DEL TEMA

El estudio de caso sobre la **“Cartera Vencida del Servicio de Agua Potable del GAD Municipal del Cantón Ventanas del año 2022”** se articula teóricamente con las prácticas pre-profesional realizadas en la **Empresa Multiservicios Nicola** en el Área Contable en la ciudad de Ventanas con el tema **“Aplicación de procesos contables, financieros y tributarios”**, Dado que este estudio de caso se basa en conocimientos adquiridos durante el transcurso de la educación universitaria en áreas como tributación, administración y contabilidad, se encuentra en posición de sugerir mejoras en la gestión del Servicio de Agua Potable. Esto se debe a la preocupante situación de una considerable Cartera Vencida causada por la deficiencia de pagos por parte de los contribuyentes.

Asimismo, se valora la dedicación del estudiante al haber realizado sus prácticas en el área seleccionada, lo que le proporcionó un conocimiento práctico sobre cómo mejorar los procedimientos internos y desarrollar estrategias que generen cambios positivos en el departamento. Estos esfuerzos están destinados a contribuir al logro de los objetivos de la entidad.

MARCO CONCEPTUAL

Ventanas es una ciudad ecuatoriana que funciona como la cabecera del Cantón Ventanas y es la cuarta urbe más grande y poblada de la Provincia de Los Ríos. Se encuentra ubicada en la región litoral central de Ecuador, en una extensa llanura cruzada por el río Zapotal. Está a una altitud de 24 metros sobre el nivel del mar y tiene un clima tropical lluvioso con una temperatura promedio de 26°C. Es conocida como la Capital maicera del Ecuador debido a su importante producción de maíz. Según el censo de 2022, Ventanas tenía una población de 52.890 habitantes, lo que la convierte en la trigésima sexta ciudad más poblada del país.

La Alcaldía de Ventanas se establece en conformidad con lo establecido en la actual Constitución de la República del Ecuador, específicamente a través de los artículos 253 y 264 de dicha constitución. Además de la Carta Magna, es respaldada por la Ley de Régimen Municipal, que garantiza su autonomía funcional, económica y administrativa mediante los artículos 1 y 16. Para llevar a cabo su gestión de manera eficiente, la Alcaldía de Ventanas cuenta con un Reglamento Orgánico y Funcional que define su estructura administrativa.

Esta estructura se fundamenta en los principios y directrices de la Constitución Nacional. Los miembros clave que conforman la Alcaldía incluyen al alcalde de la ciudad, el concejo cantonal, las comisiones que componen cada uno de los concejales, así como las direcciones municipales que son designadas por el alcalde. La Alcaldía opera en conformidad con estos fundamentos legales y estructurales para cumplir con sus responsabilidades y brindar servicios a la comunidad de Ventanas de manera efectiva y organizada.

El Artículo 1 de la Ley de Régimen Municipal establece que el Municipio es una entidad política autónoma que está sujeta al orden legal de la Constitución del Estado. Su objetivo principal es promover el bienestar local y, en primer lugar, atender las necesidades de la ciudad, el área metropolitana y las parroquias rurales dentro de su

jurisdicción. En cada cantón, el territorio se compone de parroquias urbanas que forman una ciudad y parroquias rurales (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Este artículo establece los cimientos legales para la existencia y operación de los municipios en Ecuador. Destaca su autonomía dentro del marco legal de la Constitución y enfatiza su papel central en la promoción del bienestar local y la atención de las necesidades de la población. Esta autonomía permite que los municipios sean ágiles y efectivos en la toma de decisiones y la prestación de servicios esenciales a sus comunidades.

El Artículo 2 de la misma ley señala que cada Municipio es una entidad legal de derecho público con su propio patrimonio y la capacidad de llevar a cabo acciones legales necesarias para cumplir con sus objetivos, de acuerdo con lo establecido en la Constitución y la Ley (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Este artículo, reconoce y garantiza la existencia legal de los municipios como entidades de derecho público con autonomía económica y la capacidad de llevar a cabo acciones legales. Esta disposición legal es esencial para que los municipios cumplan sus funciones de manera efectiva y proporcionen servicios esenciales a sus comunidades locales. También destaca la importancia del cumplimiento de la Constitución y la Ley en todas las acciones municipales para garantizar la legalidad y la transparencia en su funcionamiento.

El Artículo 3 define quiénes son considerados vecinos o residentes de un Municipio. Esto incluye a ciudadanos ecuatorianos y extranjeros que tengan su residencia legal en la jurisdicción del cantón o que mantengan su principal actividad comercial en ese lugar. Los vecinos, independientemente de su nacionalidad, tienen derechos y responsabilidades iguales, a menos que la Ley establezca excepciones específicas (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Este artículo es fundamental para definir quiénes son considerados vecinos o residentes de un municipio y cómo se rigen sus derechos y responsabilidades. Proporciona una base legal sólida para la inclusión de una amplia gama de actores locales en la vida municipal y promueve la igualdad de derechos y deberes en el ámbito cívico. También destaca la importancia del cumplimiento de la Ley para cualquier excepción a esta igualdad, garantizando así un proceso democrático y transparente en el gobierno local.

El rol del GAD Municipal, la gestión financiera municipal y los aspectos clave relacionados con los predios urbanos y cartera vencida, para determinar el impacto en el presupuesto y las cuentas por cobrar. También, se presentarán estrategias y enfoques utilizados para reducir la cartera vencida en el ámbito municipal (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

El Pleno de la Asamblea Nacional Constituyente, en fecha 22 de julio de 2008, emitió la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, abreviada como LOSNCP. Esta ley fue promulgada y publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 395 el 4 de agosto de 2008. A través de esta legislación, se instauró el Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP), un marco que integra y coordina todas las entidades, organismos e instituciones involucrados en la planificación, programación, presupuesto, control, administración y ejecución de las adquisiciones de bienes y servicios (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización[COOTAD], Ley 0 de 2010).

Cartera vencida

Este es un indicador importante de la eficiencia de la gestión financiera del GAD Municipal, dado que afecta directamente los ingresos y la liquidez del municipio. Cuando la cartera vencida es alta, implica que existe un porcentaje significativo de contribuyentes que no han cumplido con sus obligaciones tributarias.

Según Urrego et al. (2018), la cartera vencida se refiere a los montos pendientes de pago que los clientes o deudores de una empresa u organización no han abonado dentro del plazo acordado. En otras palabras, representa los pagos o deudas que han llegado a su fecha de vencimiento sin ser saldados. La gestión de la cartera vencida es crucial para las empresas, ya que puede tener un impacto significativo en su flujo de efectivo.

Presupuesto municipal

Según Vargas & Cárdenas (2019), el presupuesto es una representación en términos contabilísticos de las actividades a realizar en una organización, para alcanzar determinadas metas, y que sirve como instrumento de planificación, de coordinación y control de funciones.

El presupuesto municipal se compone de dos partes principales: los ingresos y los gastos. Los ingresos incluyen los recursos que el municipio espera recibir, como los impuestos municipales, tasas y contribuciones especiales, transferencias gubernamentales, ingresos por servicios públicos, entre otros.

Según Señalin et al. (2020), el presupuesto municipal es un plan financiero detallado que establece cómo una municipalidad o gobierno local planea asignar sus recursos financieros para un período determinado, generalmente un año fiscal. Este presupuesto se elabora para garantizar la adecuada administración de los fondos públicos y la prestación de servicios esenciales a la comunidad.

GAD municipal

GAD municipal es la sigla que se refiere a Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Este término se utiliza en el contexto de la administración y gobierno local en países como Ecuador y otros con sistemas de descentralización política y administrativa. Un GAD municipal es la entidad de gobierno encargada de administrar y gobernar un cantón o municipio específico dentro de un país. Estos GAD municipales tienen autonomía para tomar decisiones

y gestionar asuntos relacionados con el desarrollo local, los servicios públicos, la planificación urbana, la recaudación de impuestos locales y la prestación de servicios esenciales a nivel local.

Para Panchana & Cochea (2018), los municipios buscan su desarrollo y beneficio a través de la implementación exitosa de proyectos en curso, lo cual conlleva una planificación adecuada y una favorable percepción pública. Esto también está sujeto al escrutinio de las autoridades de supervisión, ya que son responsables de determinar no solo la opinión de la comunidad, sino también el progreso general de la sociedad. El no cumplimiento de estos aspectos podría afectar negativamente la aspiración de mejorar la calidad de vida de la población.

El GAD Municipal tiene competencias y funciones específicas, que abarcan desde la planificación y desarrollo local hasta la prestación de servicios básicos a la comunidad. Entre sus responsabilidades se encuentran la elaboración y ejecución de planes de desarrollo, la gestión de la infraestructura municipal.

Descentralización

La descentralización es un proceso mediante el cual el poder, la autoridad y las responsabilidades del gobierno central se transfieren a niveles subnacionales, como regiones, provincias, estados o municipios. Este proceso busca otorgar autonomía y capacidades de toma de decisiones a las entidades locales o regionales, de modo que puedan gestionar sus propios asuntos y servicios públicos de manera eficiente y acorde a las necesidades de sus habitantes.

Según Costa et al. (2022), la descentralización puede definirse como la transferencia de responsabilidades en la planificación, gestión, obtención y distribución de recursos del gobierno central y sus organismos a sus mismas unidades de campo, de agencias, unidades o subordinados, autoridades. Desde una perspectiva jurídica, la descentralización es relevante debido a que el Estado se compone de diversas entidades

administrativas que poseen las prerrogativas del poder público y garantizan el funcionamiento de los servicios públicos.

Los objetivos de la descentralización suelen incluir la mejora de la eficiencia en la prestación de servicios públicos, la participación ciudadana en la toma de decisiones locales, el fomento del desarrollo regional y la adaptación a las necesidades y demandas locales. Sin embargo, también puede plantear desafíos, como la necesidad de capacitar a las autoridades locales, garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, y equilibrar el poder entre el gobierno central y las entidades subnacionales.

Impuestos

Los impuestos son pagos obligatorios que las personas, las empresas y otras entidades realizan al gobierno para financiar el funcionamiento del Estado y los servicios públicos que este ofrece a la sociedad. Los impuestos son una fuente fundamental de ingresos para el gobierno y se utilizan para financiar una amplia variedad de actividades y programas, como la educación, la salud, la infraestructura, la defensa nacional y otros servicios esenciales.

Según Mejía et al. (2019), define al impuesto como: toda prestación obligatoria, en dinero o en especie, que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio exige, en virtud de una ley, sin que se obligue a una contraprestación, respecto del contribuyente, directamente relacionada con dicha prestación. Los impuestos son los tributos más relevantes en términos de potencial recaudatorio y, a diferencia de otros tipos de tributos, se basan en el principio de equidad o capacidad contributiva diferenciada.

Los impuestos desempeñan un papel fundamental en la financiación de los servicios públicos y la redistribución de la riqueza en una sociedad. Sin embargo, su estructura y tasas pueden variar ampliamente según el país y la legislación vigente. Además, los impuestos

pueden ser objeto de debate político y social en relación con su equidad, eficacia y uso adecuado de los fondos recaudados.

Análisis financiero

Es un proceso fundamental que involucra la evaluación y examen de los estados financieros y otros datos económicos de una entidad, como una empresa, organización o individuo, con el fin de comprender su salud financiera, solidez y rendimiento. Este análisis proporciona información clave para la toma de decisiones financieras, la planificación estratégica y la evaluación de la viabilidad de un negocio o proyecto.

Para Briozzo et al. (2019), el análisis financiero se caracteriza como una técnica que evalúa el desempeño operativo de una empresa, lo que simplifica el diagnóstico de su situación presente y la capacidad de anticipar sucesos venideros. Además, este análisis está dirigido a la consecución de metas previamente establecidas..

El análisis financiero se refiere a una evaluación de la viabilidad, estabilidad y rentabilidad de un negocio, sub-negocio o proyecto. Lo realizan profesionales que preparan informes utilizando índices que utilizan la información obtenida de los estados financieros y otros informes. Estos informes generalmente se presentan a la alta dirección como una de sus bases para tomar decisiones de negocios.

Gestión financiera municipal

La gestión financiera municipal se refiere a la administración de los recursos económicos de un gobierno local, ya sea un municipio, una comuna, un condado o cualquier otra entidad similar a nivel local. Este proceso implica la planificación, el control y la supervisión de los ingresos y gastos públicos para garantizar el cumplimiento de los objetivos y las necesidades de la comunidad local. A continuación, se describen los aspectos clave de la gestión financiera municipal:

Urrego y Muñoz (2018), afirman que la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financiero- necesarios en la tarea de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera municipal se refiere a la administración de los recursos financieros de un GAD Municipal en el ámbito local. La administración financiera se enfoca en el adecuado manejo de los créditos presupuestarios.

Finanzas

Las finanzas son un campo fundamental en la gestión de recursos económicos, ya sea a nivel personal, empresarial o gubernamental. Se refieren a la administración y control de dinero, inversiones y activos para alcanzar objetivos financieros específicos. Las finanzas desempeñan un papel crucial en la vida de las personas, en el éxito de las empresas y en la estabilidad de las instituciones gubernamentales

Según Paez (2018), las finanzas se enfocan en examinar cómo se asignan los recursos limitados a lo largo del tiempo. En este contexto, las finanzas se ocupan de las condiciones y el momento en que se adquiere el capital, de cómo se emplea este capital y de los rendimientos que un inversor obtiene de sus inversiones.

Las finanzas son una rama de la economía y de la administración de empresas que estudia el intercambio intertemporal de capital entre individuos, empresas, o Estados, con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores.

Mora – morosidad

La mora o morosidad es un término que se utiliza en el ámbito financiero para describir la situación en la que una persona, empresa u organización no cumple con sus obligaciones de

pago en el momento acordado. Esto significa que no realiza los pagos requeridos dentro de los plazos establecidos en un contrato, acuerdo, préstamo o factura. Generalmente hace referencia al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero. Por tanto, se considera moroso al cliente que se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

Según Golman & Bekerman (2018), la morosidad puede tener diversas causas, que incluyen dificultades económicas, problemas de flujo de efectivo, pérdida de empleo, gastos inesperados, falta de planificación financiera, entre otros. Cuando una persona o entidad entra en mora, generalmente se le imponen cargos adicionales, como intereses de mora o penalizaciones, y puede enfrentar acciones legales por parte del acreedor para recuperar la deuda pendiente.

Indicadores financieros

Los indicadores financieros son una herramienta con la que las empresas pueden realizar un análisis financiero de la situación del negocio en un determinado periodo. Ayudan a realizar comparativas y a tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero. Entre los indicadores financieros más destacados y con mayor utilización para llevar a cabo el análisis financiero de las empresas se encuentran los indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia, actividad, endeudamiento y rentabilidad.

De acuerdo con Correa et al. (2018), los indicadores financieros son medidas cuantitativas y métricas utilizadas para evaluar y analizar el rendimiento financiero de una empresa, organización o entidad. Estos indicadores ofrecen información clave sobre la salud financiera, la eficiencia operativa y la rentabilidad de una entidad. Son fundamentales para la toma de decisiones financieras informadas y para comprender la situación financiera de una empresa.

Cobranza

La cobranza se refiere al proceso de recuperación de dinero que se debe a una empresa u organización por parte de sus clientes, deudores o cualquier entidad que tenga una obligación de pago pendiente. Este proceso es fundamental para asegurar el flujo de efectivo y mantener la salud financiera de la empresa.

Según García et al. (2019), la gestión de la cobranza es esencial para garantizar que una empresa reciba los fondos que necesita para operar y crecer. Un proceso de cobranza eficaz puede mejorar el flujo de efectivo, reducir la cartera vencida y minimizar las pérdidas financieras. Además, puede ayudar a mantener relaciones sólidas con los clientes al abordar de manera proactiva cualquier problema de pago y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

Cobranzas según la forma de gestión

Entre los tipos que existen también están la formal, judicial y extrajudicial. Y se diferencian por la forma cómo son gestionadas.

Cobranza Formal

La cobranza formal se refiere a la gestión de las deudas utilizando un enfoque estructurado y profesional. Por lo general, es llevada a cabo por departamentos internos de la empresa o agencias de cobranza especializadas. Este enfoque implica seguir procedimientos y políticas establecidos para el seguimiento de cuentas morosas, enviar recordatorios de pago, establecer plazos y, en algunos casos, tomar medidas legales si es necesario. La cobranza formal se basa en contratos y acuerdos legales y se realiza de acuerdo con las regulaciones y leyes aplicables.

Según Vilorio & Zapata (2018), la cobranza formal es una estrategia de recuperación de deudas que se lleva a cabo siguiendo un conjunto de procedimientos y políticas

establecidas por la empresa o institución para gestionar cuentas morosas. Esta forma de cobranza se rige por contratos y acuerdos legales, y por lo general, se ejecuta de manera profesional y estructurada.

Cobranza extrajudicial

La cobranza extrajudicial se enfoca en resolver deudas pendientes fuera de los tribunales o el sistema legal. Se basa en la comunicación directa con los deudores y busca llegar a acuerdos de pago voluntarios. Esto puede incluir llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas y otras formas de comunicación para recordar a los deudores sus obligaciones y negociar formas de pago. La cobranza extrajudicial generalmente es menos costosa que la vía legal y busca mantener una relación de trabajo con el cliente.

Según Hadad (2020), la cobranza extrajudicial es un proceso de recuperación de deudas que se realiza fuera del sistema judicial. A diferencia de la Cobranza Judicial, que implica presentar una demanda ante un tribunal, la Cobranza Extrajudicial se basa en estrategias de negociación y acuerdos amigables entre el deudor y el acreedor o la agencia de cobranza, sin recurrir a medidas legales formales.

Cobranza judicial

La cobranza judicial es el último recurso y se lleva a cabo a través de procedimientos legales y judiciales. Cuando los esfuerzos de cobranza formal y extrajudicial no tienen éxito, se puede presentar una demanda en un tribunal para buscar una orden judicial que obligue al deudor a pagar la deuda. Esto puede incluir embargos, subastas de bienes o la retención de salarios. La cobranza judicial suele ser costosa y puede llevar tiempo, pero es una opción cuando otros métodos han fallado.

De acuerdo con Serrano (2018), la cobranza judicial es un proceso legal que se utiliza para recuperar deudas pendientes a través del sistema judicial. En este caso, el acreedor

o la entidad que busca el cobro de la deuda presenta una demanda ante un tribunal o juzgado competente, alegando que el deudor no ha cumplido con sus obligaciones financieras. El proceso judicial tiene como objetivo obtener una sentencia que obligue al deudor a pagar la deuda, y puede involucrar el embargo de bienes o cuentas bancarias si es necesario.

Proceso coactivo

El proceso coactivo se refiere a un procedimiento legal utilizado por las autoridades gubernamentales o entidades públicas para hacer cumplir el pago de deudas o el cumplimiento de obligaciones financieras por parte de los ciudadanos que tienen deudas con el Estado. Este proceso se utiliza cuando los deudores no han respondido a otras formas de cobranza.

Según Serrano (2018), el Proceso Coactivo es un procedimiento legal utilizado por las autoridades gubernamentales o entidades públicas para hacer cumplir el pago de deudas pendientes con el Estado. Implica medidas legales y puede tener consecuencias significativas para el deudor. Se utiliza cuando otras formas de cobranza no han tenido éxito y generalmente sigue un procedimiento legal establecido.

Auditoria

La auditoría es un proceso sistemático y objetivo de revisión y evaluación de las operaciones, sistemas, procesos, finanzas o cualquier aspecto de una organización o entidad para verificar su cumplimiento con estándares establecidos, leyes, regulaciones o mejores prácticas. El objetivo principal de una auditoría es proporcionar una evaluación independiente e imparcial de la entidad auditada para identificar áreas de mejora, riesgos o incumplimientos, y ofrecer recomendaciones para corregir cualquier problema identificado.

López et al. (2018), enfatiza que la auditoría no solo se trata de la revisión de registros financieros, sino que puede aplicarse a una amplia variedad de áreas, incluyendo

auditorías operativas y de cumplimiento. El proceso de auditoría debe ser basado en riesgos, lo que significa que se deben identificar y evaluar los riesgos significativos asociados con las afirmaciones a auditar y diseñar los procedimientos de auditoría.

Deuda

La deuda se refiere a la obligación financiera o compromiso que una persona, empresa, gobierno u otra entidad adquiere al pedir prestado dinero o bienes. Esta deuda generalmente implica el acuerdo de devolver el dinero prestado en un momento futuro, junto con los intereses u otros costos asociados.

Según Benites (2021), la gestión de la deuda es un aspecto importante de las finanzas personales y corporativas, ya que un alto nivel de endeudamiento puede llevar a problemas financieros si no se administra adecuadamente. Además, la deuda suele estar sujeta a tasas de interés, lo que puede aumentar el costo total de la deuda con el tiempo.

Déficit

El déficit, en el contexto financiero, se refiere a la situación en la que los gastos o las obligaciones financieras superan los ingresos o los recursos disponibles. En otras palabras, cuando una entidad gasta más de lo que gana o recibe, incurre en un déficit. Este término se utiliza comúnmente en los ámbitos gubernamentales, empresariales y personales para describir una brecha negativa entre los ingresos y los gastos.

Según Huacchillo et al. (2020), los déficits pueden ser una estrategia financiera válida en ciertos casos, como cuando se utilizan para financiar inversiones que se espera que generen un retorno positivo en el futuro. Sin embargo, los déficits crónicos o excesivos pueden llevar a problemas financieros, acumulación de deuda y, en el caso de los gobiernos, a crisis económicas.

MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio de caso tiene un enfoque mixto que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto la investigación, para abordar la problemática de la cartera vencida del servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

Se utilizaron métodos inductivos y deductivos en este estudio lo que permitió analizar tanto situaciones específicas como generales que influyen en la gestión de la cartera vencida en el servicio de agua potable.

Se utilizaron dos técnicas de investigación: entrevistas y encuestas, puesto que se recurrió a entrevistar al Contador Financiero Municipal del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas, mediante la entrevista se identificó la problemática de las cuentas por cobrar relacionadas con la cartera vencida, Además, se llevó a cabo una encuesta entre el personal que trabaja en el departamento de atención al cliente, donde se atiende a los usuarios del servicio, con el fin de identificar los procesos de recuperación de la cartera vencida. A través de estas fuentes se obtuvo la información necesaria para la investigación.

También se realizó la Investigación Bibliográfica, porque se tomaron como fuentes las referencias de libros, publicaciones, páginas de internet, revistas, estadísticas o datos de la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

Esto facilitó la comprensión del tema y la formulación de conclusiones generales sobre el problema que enfrenta la entidad.

RESULTADOS

En el marco de nuestra investigación sobre la cartera vencida en la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas, se llevó a cabo un análisis detallado de la situación financiera, utilizando la información contable proporcionada. Los resultados obtenidos reflejan la magnitud de la cartera vencida y su impacto en la gestión financiera de la entidad.

Tabla 1.

Resumen del rubro de cartera vencida de agua potable del EP-Empresa M. Ventanas

Tributo	Monto	%
cartera vencida servicio 2021 (años anteriores)	151.639,89	24,14%
cartera vencida servicio 2022	476.646,99	75,86%
Total de cartera vencida servicio agua potable	628.286,88	100,00%

Nota: Los datos se obtuvieron del reporte de cartera otorgado por la EP-Empresa M. Ventanas

Durante el año 2022, se registraron cartera vencida por un total de \$476,646.99, lo que representa aproximadamente el 75.86% del total de la cartera vencida en el servicio de agua potable. Esta cifra es significativamente alta en comparación con el monto correspondiente a años anteriores, que fue de \$151,639.89, lo que equivale al 24.14%. La suma total de cartera vencida en el servicio de agua potable ascendió a \$628,286.88.

Las debilidades identificadas en la entrevista (Anexo VII) revelan la problemática en la cartera vencida de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas. Estas debilidades incluyen un alto índice de cartera vencida debido a la deficiencia en el sistema eficiente de gestión de cartera vencida, como la ausencia de un mecanismo de notificación efectivo para informar a los ciudadanos sobre los montos pendientes y deficiencias en la ejecución de los procesos de recuperación de deudas por parte del personal encargado, lo

que a su vez produce retrasos en la generación de planillas. Estos problemas contribuyen a la acumulación de deudas vencidas, lo que impacta negativamente en la salud financiera de la entidad y su capacidad para brindar servicios a la comunidad.

Según los resultados obtenidos en la encuesta (Anexo VIII), se han identificado varios procesos de recuperación de la cartera vencida en la institución. Se ha observado la importancia de fortalecer al personal encargado de la recuperación de cartera. Esto implica proporcionar capacitación adicional en los procesos de recuperación y técnicas de cobranza para mejorar su eficacia en la gestión de cuentas pendientes.

La encuesta también revela que la aplicación de notificaciones es esencial, las cuales deben estar diseñadas para informar a los ciudadanos sobre sus valores pendientes de pago. Las notificaciones pueden ser realizadas a través de diversos medios, como llamadas telefónicas, correos electrónicos o notificaciones puerta a puerta. Esta estrategia se considera crucial para recordar a los usuarios sus obligaciones financieras.

Otro proceso importante identificado es la posibilidad de establecer convenios de pago con los ciudadanos que tienen cartera vencida. Estos acuerdos permiten a los usuarios con deudas pendientes pagar en plazos o condiciones más flexibles, lo que puede aumentar la probabilidad de recuperación. Además de los convenios de pago, se ha identificado que los descuentos por pronto pago son una estrategia efectiva.

Esto puede incentivar a los ciudadanos a pagar sus deudas de manera más oportuna, debido a que obtienen beneficios financieros por hacerlo, en lugar de sanciones o multas, porque en situaciones más complejas o cuando las estrategias anteriores no han tenido éxito, se debe recurrir a los juicios de coactiva como último recurso. Esto implica llevar a cabo procesos legales que obligan a los deudores a pagar sus deudas mediante la intervención de la autoridad competente.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del análisis de la cartera vencida de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas son reveladores de una problemática financiera significativa. El aumento de la cartera vencida en el año 2022, que representó el 75.86% de la cartera vencida, y el 24.14% de años anteriores, indica un problema creciente en la recuperación de pagos pendientes. Esto plantea desafíos importantes para la entidad, ya que una cartera vencida tan alta afecta negativamente la salud financiera y la capacidad de proporcionar servicios a la comunidad.

Según Mejía et al. (2019) este tipo de aumento en la cartera vencida podría indicar problemas en los procesos de facturación y cobranza. Puede deberse a las deficiencias en la notificación efectiva a los usuarios sobre sus deudas pendientes o a la ausencia de políticas de recuperación claras y eficaces. La falta de un sistema adecuado de seguimiento de cartera vencida también puede contribuir a esta situación. En última instancia, estos resultados destacan la necesidad de revisar y mejorar los procesos de gestión de cartera vencida en la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

Los hallazgos de la entrevista subrayan las debilidades clave en la gestión de cartera vencida de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas. Estas debilidades, como la falta de un sistema eficiente de gestión de cartera vencida y un mecanismo de notificación efectivo, son críticas.

Como menciona Hadad (2020), un sistema de notificación inadecuado puede dar lugar a pagos atrasados y cartera vencida, lo que claramente se refleja en esta situación. Además, las deficiencias en los procesos de recuperación de deudas y los retrasos en la generación de planillas son problemas que deben abordarse con urgencia para mejorar la salud financiera de la entidad y garantizar la prestación continua de servicios a la comunidad.

La ineficiencia de un sistema de gestión de cartera vencida, como se mencionó en los hallazgos, puede tener graves implicaciones financieras. Los sistemas adecuados no solo rastrean la cartera vencida, sino que también permiten una facturación precisa y oportuna, lo que reduce la probabilidad de que los usuarios caigan en mora. Las notificaciones son esenciales para recordar a los ciudadanos sus obligaciones financieras y garantizar que estén al tanto de sus deudas. Sin una notificación adecuada, es probable que los usuarios se olviden de sus pagos pendientes y, como resultado, no realicen los pagos necesarios.

Los resultados de la encuesta arrojan luz sobre estrategias fundamentales para abordar la cartera vencida en la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas. La importancia de fortalecer al personal encargado de la recuperación de cartera resalta la necesidad de capacitarlos adecuadamente en los procesos de recuperación y técnicas de cobranza. La aplicación de notificaciones efectivas ya sea a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o notificaciones puerta a puerta, se alza como una estrategia esencial.

Según como los señalan García et al. (2019), la capacitación y el fortalecimiento del personal encargado de la recuperación de cartera son elementos cruciales para mejorar la eficacia en la gestión de cuentas pendientes. Esto refuerza la idea de que invertir en el desarrollo de habilidades y conocimientos del personal puede conducir a mejores resultados en la recuperación de deudas.

La posibilidad de establecer convenios de pago flexibles y la aplicación de descuentos por pronto pago son estrategias que pueden incentivar a los ciudadanos a pagar sus deudas de manera oportuna. Estos métodos ofrecen beneficios financieros a los usuarios y pueden resultar en una mayor probabilidad de recuperación.

De acuerdo con Benites et al. (2021), la aplicación de notificaciones efectivas, como se destaca en los hallazgos, es coherente con las prácticas recomendadas en la gestión de cartera

vencida. La comunicación proactiva con los deudores puede aumentar la conciencia y la responsabilidad de pago. Este enfoque es especialmente relevante en el contexto de la empresa, donde se busca recordar a los usuarios sus obligaciones financieras.

Estos resultados de la encuesta proporcionan un enfoque claro para mejorar la gestión de la cartera, debido a que, al implementar estrategias de capacitación, notificación efectiva y acuerdos de pago flexibles, la entidad puede tener un impacto significativo en la reducción de la cartera vencida y, en última instancia, en su salud financiera.

López et al. (2018) respaldada la posibilidad de establecer convenios de pago y ofrecer descuentos por pronto pago también es una estrategia efectiva. Estas opciones brindan flexibilidad a los deudores y pueden incentivar el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras. En conjunto, estos procesos identificados en la encuesta pueden contribuir significativamente a la mejora de la gestión de cartera vencida en la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

CONCLUSIONES

Se ha identificado una marcada diferencia entre las cuentas por cobrar de años anteriores (hasta el 2021) y las cuentas por cobrar correspondientes al año 2022. Estos datos revelan un aumento significativo en la cartera vencida en el año 2022, lo que representa un 75.86% del total de cuentas por cobrar de agua potable. Esta conclusión indica que la empresa enfrenta un crecimiento alarmante de la cartera vencida en el servicio de agua potable, lo que podría impactar negativamente en su liquidez financiera y en la capacidad para llevar a cabo proyectos y actividades planificadas.

Respecto a la problemática de las cuentas por cobrar en la EP-Empresa Municipal del servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón Ventanas, se ha identificado que la alta cartera vencida es una cuestión crítica. Esto se debe a la falta de un sistema eficiente de gestión de cuentas por cobrar, que incluye la ausencia de un mecanismo efectivo de notificación a los ciudadanos sobre los montos pendientes. Además, se han detectado deficiencias en la ejecución de los procesos de recuperación de deudas por parte del personal encargado, lo que genera retrasos en la generación de planillas.

En relación con la identificación de los procesos de recuperación de la cartera vencida, los resultados de la encuesta han destacado la importancia de fortalecer al personal encargado de la recuperación de cartera mediante capacitación adicional en técnicas de recuperación y gestión de cuentas pendientes. Además, se identificaron procesos clave para la gestión de recuperación de cartera, donde se destacaron las notificaciones y los juicios legales. Las notificaciones se centran en recordar a los usuarios sus deudas y negociar acuerdos amigables, mientras que los juicios legales son una medida más rigurosa que se utiliza cuando otras opciones no han tenido éxito.

RECOMENDACIONES

Para abordar la problemática de la cartera vencida debida a la ineficiencia en el proceso de recuperación de cartera del servicio de agua y mitigar sus debilidades, se proponen las siguientes recomendaciones:

Es esencial incentivar a los ciudadanos a mantener al día sus pagos de servicios básicos, como el servicio de agua potable, pues esto contribuye directamente a los ingresos de la institución, se recomienda colocar medidores para así poder controlar la medición del agua y los usuarios que ya tengan dos meses de no pago, se les hará el respectivo corte de agua.

Además, es necesario establecer medidas más estrictas en casos de morosidad prolongada, como el corte del servicio de agua para aquellos ciudadanos que acumulen una deuda por más de dos meses. Esta acción, respaldada por regulaciones y políticas claras, garantizaría un flujo de ingresos más constante y reduciría la pérdida debido a cuentas impagas.

Es necesario modernizar y optimizar los procesos de facturación y cobranza, lo que asegurará que las facturas se emitan de manera oportuna y precisa. También se deben establecer plazos y recordatorios de pago efectivos para notificar a los usuarios sobre los vencimientos de sus facturas. Ofrecer opciones de pago como pagos en línea, domiciliación bancaria o puntos de pago cercanos, facilitará a los usuarios cumplir con sus pagos de manera más sencilla.

Se debe implementar un enfoque activo en la recuperación de la cartera, lo que implica la creación de un equipo de gestión de cartera capacitado y dedicado para realizar un seguimiento de los valores vencidos. Este debe desarrollar una estrategia de recuperación que incluya tácticas de negociación, mediación y acuerdos de pago con los usuarios morosos. Además, se ha resaltado la necesidad de implementar notificaciones que informen a los ciudadanos sobre sus valores pendientes de pago, utilizando diversos medios de comunicación como llamadas, correo electrónico y notificaciones puerta a puerta. También se debe considerar

incentivos, como descuentos por pronto pago o planes de pago flexibles, para facilitar la regularización de las deudas y en última instancia los juicios legales a través de coactiva.

REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008.
- Benites Aliaga, A., Benites Aliag, R., Tello De La Cruz, E., & Javez Valladares, S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2), 31-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758004>
- Briozzo, A., Albanese, D., Pullés, Y., & Di Rocco, P. (2019). El papel del análisis financiero en la identificación de las incertidumbres sobre empresa en marcha. *Forum Empresarial*, 24(2), 33-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63165086004>
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización[COOTAD]*. (Ley 0 de 2010). Art. 15, 19 de octubre de 2010: Registro Oficial Suplemento 303. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- CORREA GARCÍA, J., RESTREPO, S., & CASTAÑEDA, F. (2018). INDICADORES FINANCIEROS Y SU EFICIENCIA EN LA EXPLICACIÓN DE LA GENERACIÓN DE VALOR EN EL SECTOR COOPERATIVO. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI(2), 129-144. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90958481009>
- COSTA-CEVALLOS, M., BLACIO-AGUIRRE, G., & MALDONADO-ORDÓÑEZ, J. (2022). Indicios sobre el estado situacional de la descentralización en Ecuador. *Revista Derecho del Estado*(51), 167-195. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337671501006>

- García Zambrano, X., Maldonado Pazmiño, H., Galarza Morales, C., & Grijalva Guerrero, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 14-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 49(195), 127-151. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11858906006>
- Hadad, L. (2020). Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero. *Revista Colombiana de Antropología*, 56(1), 245-272. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105064004010>
- Huacchillo Pardo, L., Ramos Farroñan, E., & Pulache Lozada, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Universidad y Sociedad*, 12, 356-362. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356&nrm=iso
- López Jara, A., Cañizares Roig, M., & Mayorga Díaz, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(47), 80-93. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383665243004>
- López, C., & Erazo, J. (2020). Gestión financiera basada en la creación de valor para el sector microempresarial de servicios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 427-454.

- Mejía Flores, O., Pino Jordán, R., & Parrales Choez, C. (2019). Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1147-1165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051010>
- Paez Advincula, R. (2018). Grado de importancia de las finanzas y costos en el sector empresarial. *Industrial Data*, 21(2), 101-110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658967014>
- Panchana Panchana, M., & Cochea Tomalá, H. (2018). Los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas (GADMS) y el Gasto en la Inversión Pública, Período 2007 – 2012. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 2(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573668150001>
- Señalín Morales, L., Olaya Cum, R., & Herrera Peña, J. (2020). Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1704-1715. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286026>
- Serrano Chica, L. (2018). El procedimiento coactivo en la legislación ecuatoriana de los últimos años (2005-2018), y su régimen en el código orgánico administrativo. *Revista Facultad de Jurisprudencia*(4). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=600263661005>
- Urrego Estrada, G., & Muñoz Caicedo, B. (2018). Gestión financiera desde lo territorial. Estudio de caso: municipios del Magdalena Medio, 2010 - 2016. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 593-620. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775006>
- Vargas-Hernandez, J., & Cardenaz, R. (2019). El Presupuesto en la Gestión Financiera de las Mpymes Asistido por el Proceso Administrativo como Herramienta Competitiva.

Revista Administração em Diálogo, 21(3), 87-114. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534664575005>

Viloria, A., & Zapata, V. (2018). MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “INVERSIONES M.C.H., C.A.”. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 2(6), 138-148. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968095004>

ANEXOS

ANEXO I. Carta autorización




GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

ALCALDÍA
CIUDADANA
DE VENTANAS

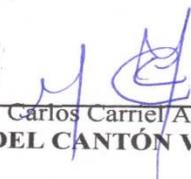
Ventanas, 01 de septiembre del 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Abg. **CARLOS CARRIEL ABAD**, en calidad de **ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS**, con RUC 1260000810001, por medio de la presente autorizo a la Srta. **Srta. ARANZHA MILLARAY RAIN GIL**, con cedula de identidad N° **1722916549**, a realizar su respectivo Estudio de Caso denominado **“CARTERA VENCIDA EN LOS PREDIOS URBANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS, EN EL PERIDO 2022”**, el cual es un requisito previo a la obtención de su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría .

El GAD Municipal se compromete a entregar cualquier información solicitada por la Estudiante con la condición de obtener la información entregada bajo confidencialidad. Se expide la presente solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atentamente,



ALCALDIA
VENTANAS
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS

Abg. Carlos Carriel Abad
ALCALDE DEL CANTÓN VENTANAS



CALLE 9 DE OCTUBRE Y
10 DE AGOSTO
VENTANAS - LOS RÍOS



alcaldia@ventanas.gob.ec
carloscarrielabad@ventanas.gob.ec



0981388002

 **Abriendo Ventanas al Progreso**

ANEXO II. Análisis antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

6% Similitudes

< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Cartera vencida del servicio de agua potable del GAD del cantón ventanas del año 2022

Nombre del documento: Rain Gil Aranzha Millaray_Caso_de_Estudio_Final.docx
ID del documento: 4b404b15800ffe7005bd7ac901c654c1852b395
Tamaño del documento original: 56,79 kB
Autor: Aranzha Millaray Rain Gil

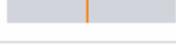
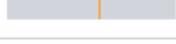
Depositante: Aranzha Millaray Rain Gil
Fecha de depósito: 18/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 18/9/2023

Número de palabras: 7518
Número de caracteres: 49.028

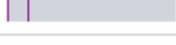
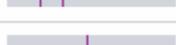
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.esPOCH.edu.ec Evaluación a la gestión de la cartera vencida a la Empresa ... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (76 palabras)
2	 es.wikipedia.org Análisis financiero - Wikipedia, la enciclopedia libre 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)
3	 Documento de otro usuario #02c14 El documento proviene de otro grupo 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
4	 Documento de otro usuario #6a7af El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
5	 www.scielo.org.mx La descentralización: una mirada desde las políticas pública... https://www.scielo.org.mx/mv/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252010000300007	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.unesum.edu.ec	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	 CARTERA VENCIDA DEL GAD MUNICIPAL DE SABA PERIODO 2021-2023-M... #07aa7 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	 krestonbg.com.mx ¿Cuál es la importancia de un Análisis Financiero? Kreston...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	 repositorio.usfq.edu.ec La vulnerabilidad del procedimiento de contratación pú...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
5	 www.moonflow.ai Categorización de cobros según el medio de cobro	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

ANEXO III. Ruc de la empresa



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON VENTANAS

Número RUC
1260000810001

Representante legal

• CARRIEL ABAD CARLOS AGAPITO

Estado	Régimen	
ACTIVO	GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
28/11/1997	06/06/2023	10/11/1952
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
10/11/1952	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 5 / LOS RIOS / VENTANAS	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	SI

Domicilio tributario**Ubicación geográfica**

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** VENTANAS **Parroquia:** VENTANAS

Dirección

Calle: AVENIDA SEMINARIO **Número:** S/N **Intersección:** MALECON Y 10 DE AGOSTO
Referencia: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

Medios de contacto

Teléfono trabajo: 052973483

Actividades económicas

- E36000101 - ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE AGUA DE: RÍOS, LAGOS, POZOS, LLUVIA ETCÉTERA; PURIFICACIÓN DE AGUA PARA SU DISTRIBUCIÓN; TRATAMIENTO DE AGUA PARA USO INDUSTRIAL Y OTROS USOS; DISTRIBUCIÓN DE AGUA POR MEDIO DE: TUBERÍAS, CAMIONES (TANQUEROS) U OTROS MEDIOS, A USUARIOS RESIDENCIALES, COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE OTRO TIPO.
- L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).
- O84110101 - DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES.
- O84121401 - ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE PROGRAMAS DESTINADOS A PROMOVER EL BIENESTAR PERSONAL EN MEDIO AMBIENTE; ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO ADOPTADAS EN ESTE ÁMBITO Y DE LOS FONDOS CORRESPONDIENTES, ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.
- O84129201 - ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS.
- S96090705 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS DIVERSOS.

Razón Social GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON VENTANAS	Número RUC 1260000810001
--	------------------------------------

Establecimientos

Abiertos 3	Cerrados 0
----------------------	----------------------

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE REGISTRADORES MERCANTILES (REM)
- ANEXO DE REPORTE DE BIENES INMUEBLES TITULOS HABILITANTES PATENTES MUNICIPALES Y ESPECTACULOS PUBLICOS



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:	RCR1686067400899370
Fecha y hora de emisión:	06 de junio de 2023 11:03
Dirección IP:	10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERGCG15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

ANEXO IV. Trabajadores de la empresa

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
Literal b2) Distributivo de personal de la institución			
No.	Unidad a la que pertenece	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras	Puesto Institucional
121	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	FRANCO MOREIRA JOSÉ VICENTE	JORNALERO
122	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	LARA PALLZ OSCAR OMAR	JORNALERO
123	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MORA MACIAS DOUGLAS JEFFERSON	JORNALERO
124	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ORTIZ ARECHUJA NANCY DOMITILA	JORNALERO
125	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PUNINA PANDI CARLOS	JORNALERO
126	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	SANCHEZ GALARZA GERARDO HIPOLITO	JORNALERO
127	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	SELLAN YCAZA ANTONIA FELICITA	JORNALERO
128	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	SOTO COELLO MIGUEL EUSEBIO	JORNALERO
129	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	SUÁREZ MIRANDA LUIS ALFREDO	JORNALERO
130	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VALAREZO GAMARRA ROSARIO MARICRUZ	JORNALERO
131	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VALERO BURGOS CRISTINA ESPERANZA	JORNALERO
132	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VALVERA QUINTO HERMINIA UNISE	JORNALERO
133	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VÁSQUEZ CALDERÓN ISMAEL ROMÁN	JORNALERO
134	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VEGA ALEGRIA LIDA SILVANA	JORNALERO
135	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VELIZ ALCIVAR GRISMALDO SALOMÓN	JORNALERO
136	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VILLASINAY CRUZ PATRICK JULIO	JORNALERO
137	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VITERI BRAVO OTO FERNANDO	JORNALERO
138	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ZAMBRANO ESPIN CARLOS LUIS	JORNALERO
139	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CAMPUZANO ROMERO ADALBERTO GERARDO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
140	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CANDO SUAREZ ROBERTO ROSENDO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
141	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CHANTERA MORALES WILLIAM GILBERTO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
142	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	GUAMÁN CARABACHI VÍCTOR	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
143	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	HINOJOSA CALLUÑA SÉRGIO HUMBERTO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
144	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	POZO ALTAMIRANO ÁNGEL GUILLERMO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
145	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VERA ARECHUJA LUIS ELOY	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
146	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ZAMORA ZAMORA EDSON LEONARDO	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
147	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CONTRERAS PÉREZ JAVIER VICENTE	CHOFER DE VEHICULOS PESADOS
148	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PAPEDES POMA SEGUNDO MANUEL	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO
149	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	VERA HOLGUÍN BYRON REBE	OPERADOR DE MAQUINARIA O EQUIPO PESADO
150	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ALVARADO JIMÉNEZ OSCAR OTHON	JORNALERO
151	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ARIAS MOREIRA JUAN GEOVANNY	JORNALERO
152	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	AVILES ZAMBRANO MARTHA CECILIA	JORNALERO
153	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	BADILLO GUTIERREZ JAIME RAMÓN	JORNALERO
154	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	BURBANO GUTIERREZ JOSÉ GREGORIO	JORNALERO
155	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CASTAÑEDA SOTO HUGO ALBERTO	JORNALERO
156	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CEDEÑO SORIANO GRACIELA JACQUELINE	JORNALERO
157	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CHÁVEZ ALMELA VICENTE MARIANO	JORNALERO
158	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CHÁVEZ VALENCIA SONIA EVERTA	JORNALERO
159	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CONTRERAS MERLEO DENNIS ENRIQUE	JORNALERO
160	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	DONOSO BELTRÁN JOSÉ ROLANDO	JORNALERO
161	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	GAVILÁNEZ ALCIVAR BELLA AGUSTINA	JORNALERO
162	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	GÓMEZ CAMPOS JOSÉ ERNESTO	JORNALERO
163	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	GÓMEZ GONZÁLEZ JACINTO MIGUEL	JORNALERO
164	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	LÓPEZ GUILLEN DELFIN FRANCISCO	JORNALERO
165	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MARAY ZAMBRANO WASHINGTON EMILIO	JORNALERO
166	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MÉNDEZ CARMILLA BERTHA	JORNALERO
167	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MONCERRATE ALVARADO JOFFRE BYRON	JORNALERO
168	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MORAN ROSADO LUIS JAVIER	JORNALERO
169	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MOSQUERA MAGALLON CRISTHIAN RICARDO	JORNALERO
170	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MOSQUERA MOYAN ELBA EFIGENIA	JORNALERO
171	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MUÑOZ LARA NÉSTOR RUPERTO	JORNALERO
172	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	MUÑOZ SUAREZ VÍCTOR FRANCISCO	JORNALERO
173	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	NARANJO LEON JOFFRE ANTONIO	JORNALERO
174	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	OBANDO MORETA ERWIN OSWALDO	JORNALERO
175	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ONOFRE YÉPEZ MANUEL ENRIQUE	JORNALERO
176	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PACHECO SANTILLÁN VÍCTOR HUGO	JORNALERO
177	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PALMA MARMOLLEJO JUAN FACUNDO	JORNALERO
178	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PARODI CABEZAS CARLOS ROSENDO	JORNALERO
179	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PEÑALOZA AVILES LUIS BYRON	JORNALERO
180	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	PERALTA ROSADO LUIS ROGELIO	JORNALERO
181	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	QUILA SÁNCHEZ WILSON NAPOLEÓN	JORNALERO
182	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ROBALINO FERNÁNDEZ JOSÉ RAMÓN	JORNALERO
183	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	RODRÍGUEZ CONTRERAS ERNESTO ALFREDO	JORNALERO
184	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	RODRÍGUEZ GARCÍA GARIB COOPER	JORNALERO
185	UNIDAD DE MANEJO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	ROMERO MUÑOZ SIXTO JULIO	JORNALERO

ANEXO V. Estado de situación financiera



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

SIG-AME

SIGEF

Código	Descripción	Debe	Haber
1.1.1.01	CAJAS RECALIDADORAS	30,218.27	0.00
1.1.1.02	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MONEDA DE CURSO LEGAL	2,810,020.88	0.00
1.1.1.08	BANCOS DE FOMENTO Y DESARROLLO MONEDA DE CURSO LEGAL	23,188.80	0.00
1.1.1.30	NOTAS DE CRÉDITO POR EFECTIVAR	14,147.80	0.00
1.1.2.01.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "C"	113,282.88	0.00
1.1.2.40	DESCUENTOS Y RETENCIONES GENERADOS EN IMPRESOS	2,818.80	0.00
1.1.2.81	ANTICIPOS DE FONDOS POR PAGOS AL IRI	818.27	0.00
1.1.2.80	ANTICIPOS POR OBLIGACIONES CON LA SEGURIDAD SOCIAL	28,187.88	0.00
1.2.4.80.13	REGULACIÓN DE CUENTAS DE DISPONIBILIDADES AÑOS ANTERIORES	238,188.28	0.00
1.2.4.80.07	ANTICIPO POR DEBITAR DE EJERCICIOS ANTERIORES DE GAD COMPRA DE BIENES	813,867.28	0.00
1.2.4.80.08	DE ANTICIPOS POR DEBITAR DE EJERCICIOS ANTERIORES DE GAD Y EMPRESAS	2,848,888.12	0.00
1.2.4.88.01	CUENTAS POR COBRAR DE AÑOS ANTERIORES	8,128,278.82	0.00
1.3.1.01.03	existencias de vestuario, ropa y premios de protección	2,882.00	0.00
1.3.1.01.04	existencias de materiales de oficina	28,872.71	0.00
1.3.1.01.05	existencias de materiales de uso	8,132.41	0.00
1.3.1.01.07	existencias de materiales de impresión, litografía, reproducción y publicaciones	7,828.80	0.00
1.3.1.01.11	existencias de materiales construcción, electricidad, plomería y carpintería	88,888.71	0.00
1.3.1.01.13	existencias de repuestos y accesorios	1,832.88	0.00
1.3.1.01.18	accesorios e insumos químicos y orgánicos	4,000.00	0.00
1.4.1.01.03	mobiliarios	284,224.84	0.00
1.4.1.01.04	máquinas y equipos	1,882,776.78	0.00
1.4.1.01.05	vehículos	870,888.82	0.00
1.4.1.01.06	herramientas	47,247.88	0.00
1.4.1.01.07	equipos, sistemas y paquetes informáticos	888,888.88	0.00
1.4.1.01.08	series artísticas y culturales	7,848.00	0.00
1.4.1.01.09	series y colecciones	8,100.00	0.00
1.4.1.01.11	partes y repuestos	21,844.84	0.00
1.4.1.01.13	equipos médicos	3,822.00	0.00
1.4.1.03.01	terrenos	38,288.00	0.00
1.4.1.03.02	edificios, locales y construcciones	7,288.88	0.00
1.4.1.03.03	series prefabricadas	13,222.42	0.00
1.4.1.43.01	terrenos (apropiación de bienes)	142,222.88	0.00
1.4.1.88.02	(-) depreciación acumulada de edificios, locales y construcciones	0.00	71.88
1.4.1.88.03	(-) depreciación acumulada de mobiliarios	0.00	88,888.71


GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
SIGEF**

SIG-AME

Código	Descripción	Debe	Haber
1.4.1.99.04	(-) Depreciación acumulada de maquinarias y equipos	0,00	292,483.87
1.4.1.99.05	(-) Depreciación acumulada de vehículos	0,00	182,969.83
1.4.1.99.06	(-) Depreciación acumulada herramientas	0,00	1,833.78
1.4.1.99.07	(-) Depreciación acumulada de equipos, sistemas y paquetes informáticos	0,00	78,783.88
1.4.1.99.08	(-) Depreciación acumulada de bienes artísticos y culturales	0,00	1,889.00
1.4.1.99.09	(-) Depreciación acumulada de libros y colecciones	0,00	1,000.00
1.4.1.99.11	(-) Depreciación acumulada de partes y repuestos	0,00	4,220.88
1.6.1.02	ACUMULACIÓN DE COSTOS EN INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO	28,227,043.88	0,00
2.1.2.03	FONDOS DE TERCEROS	0,00	2,972.88
2.1.2.07	DEBIDORES DE OTROS ENTES PÚBLICOS	0,00	791,859.81
2.1.2.08	DEPOSITO PENDIENTE DE APLICACION	0,00	388,433.87
2.1.2.01	DEPÓSITOS DE RECALCACIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO	0,00	68,991.77
2.1.2.01	DEPÓSITOS Y FONDOS PARA EL SPI	0,00	18,077.18
2.2.3.01.01	CRÉDITOS DEL SECTOR PÚBLICO FINANCIERO	0,00	8,288,893.82
2.2.4.99.01	CUENTAS POR PAGAR DE AÑOS ANTERIORES	0,00	2,332,478.27
2.2.6.02.12	DEPOSITOS Y FONDOS DE TERCEROS DEL AÑO ANTERIOR - REGULACION CUENTAS	0,00	718,880.75
8.1.1.08	PATRIMONIO GOBIERNO SECCIONALES	0,00	27,884,180.88
8.1.8.01	resultados ejercicios anteriores	0,00	8,888,173.88
8.2.1.01.02	A LA UTILIDAD POR LA VENTA DE PREDIOS URBANOS	0,00	0,00
8.2.1.02.01	A LOS PREDIOS URBANOS	0,00	0,00
8.2.1.02.02	A LOS PREDIOS RÚSTICOS	0,00	0,00
8.2.1.02.04	A LAS TRASPASO DE DOMINIO	0,00	0,00
8.2.1.02.06	DE ALCEBALAS	0,00	0,00
8.2.1.02.07	A LOS ACTIVOS TOTALES	0,00	0,00
8.2.1.07.04	PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS	0,00	0,00
8.2.3.01.03	ACCESOS A LUGARES PÚBLICOS	0,00	0,00
8.2.3.01.03	Ocupación de lugares públicos	0,00	0,00
8.2.3.01.07	VENTA DE BASES	0,00	0,00
8.2.3.01.08	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0,00	0,00
8.2.3.01.09	RODAJE DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS	0,00	0,00
8.2.3.01.11	INSCRIPCIONES, REGISTROS Y MATRÍCULAS	0,00	0,00
8.2.3.01.12	PERMISOS, LICENCIAS Y PATENTES	0,00	0,00
8.2.3.01.14	SERVICIOS DE RAÍTRON	0,00	0,00
8.2.3.01.18	APROBACIÓN DE PLANOS E INSPECCIÓN DE CONSTRUCCIONES	0,00	0,00


GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
SIGEF**

SIG-AME

Código	Denominación	Debe	Haber
6.3.3.01.07	MATRÍCULAS, RENOVACIONES Y OTROS DERECHOS EN EDUCACIÓN	0.00	0.00
6.3.3.01.08	PATENTES DE CONSERVACIÓN MINERA	0.00	0.00
6.3.3.01.09	TASAS DE SERVICIOS POR EL REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS	0.00	0.00
6.3.3.03.08	REGALÍAS MINERAS	0.00	0.00
6.3.3.04.08	APERTURA, PAVIMENTACIÓN, ENSANCHE Y CONSTRUCCIÓN DE VÍAS DE TODA CLASE	0.00	0.00
6.3.3.04.09	ACERAS, BORDILLOS Y CERCAS	0.00	0.00
6.3.3.04.09	OBRAS DE ALCANTARILLADO Y CANALIZACIÓN	0.00	0.00
6.3.3.04.11	CONSTRUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE OBRAS Y SISTEMAS DE AGUA POTABLE	0.00	0.00
6.3.3.04.99	OTRAS CONTRIBUCIONES	0.00	0.00
6.3.4.03.01	AGUA POTABLE	0.00	0.00
6.3.4.03.04	ENERGÍA ELÉCTRICA	0.00	0.00
6.3.4.23.01	VENTAS DE TERRENOS	0.00	0.00
6.3.6.01.08	COMISIONES POR SERVICIOS FINANCIEROS	0.00	0.00
6.3.6.02.02	RENTAS DE EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIAS	0.00	0.00
6.3.6.02.07	RENTAS DE EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	0.00	0.00
6.3.6.03.01	TRIBUTARIAS	0.00	0.00
6.3.6.03.02	ORDENANZAS MUNICIPALES	0.00	0.00
6.3.6.03.02	INFRACCIONES A ORDENANZAS MUNICIPALES	0.00	0.00
6.3.6.03.04	INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATOS	0.00	0.00
6.3.6.03.16	INFRACCIONES A LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y	0.00	0.00
6.3.6.24.07	DEVOLUCIONES DE DISPONIBILIDADES	0.00	0.00
6.3.6.24.99	OTROS NO ESPECIFICADOS	0.00	0.00
6.3.6.26.01	DE COMPENSACIONES A MUNICIPIOS POR LEYES Y DECRETOS	0.00	0.00
6.3.6.26.43	DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO A LOS GOBIERNO AUTÓNOMOS	0.00	0.00
6.3.6.27.08	DE ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS	0.00	0.00
6.3.6.27.08	DE CUENTAS O FONDOS ESPECIALES	0.00	0.00
6.3.6.28.01	DE COMPENSACIONES A GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES	0.00	0.00
6.3.6.28.84	PARA EL EJERCICIO DE LA COMPETENCIA PARA PRESERVAR EL PATRIMONIO	0.00	0.00
6.3.6.38.01	Ataluzación depósitos y fondos de reservas años anteriores	0.00	0.00
6.3.7.02	Inversiones en bienes nacionales de uso público	0.00	0.00
6.3.3.07.06	REMUNERACIONES UNIFICADAS	0.00	0.00
6.3.3.07.06	SALARIOS UNIFICADOS	0.00	0.00
6.3.3.02.03	DECIMO TERCER SUELDO	0.00	0.00
6.3.3.02.04	DECIMO CUARTO SUELDO	0.00	0.00


GAD MUNICIPAL DEL CANTON VENTANAS
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
SIGEF**

SIG-AME

Código	Descripción	Debe	Haber
6.3.3.06.00	SUBSIDIO DE ANTIGÜEDAD	0.00	0.00
6.3.3.06.01	APORTE PATRONAL	0.00	0.00
6.3.3.06.02	FONDO DE RESERVA	0.00	0.00
6.3.3.07.00	SUPRESOR DE PUESTO	0.00	0.00
6.3.3.07.03	DESPIDO INTERPRETIVO	0.00	0.00
6.3.3.07.04	COMPENSACIÓN POR DESAHUCIO	0.00	0.00
6.3.3.07.06	POR JUBILACIÓN	0.00	0.00
6.3.3.07.07	COMPENSACIÓN POR VACACIONES NO GOZADAS POR CESACIÓN DE FUNCIONES	0.00	0.00
6.3.3.07.11	INDENIZACIONES LABORABLES	0.00	0.00
6.3.4.01.00	TELECOMUNICACIONES	0.00	0.00
6.3.4.02.04	EDICIÓN, IMPRESIÓN, REPRODUCCIÓN Y PUBLICACIONES	0.00	0.00
6.3.4.02.07	DIFFUSIÓN, INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	0.00	0.00
6.3.4.04.02	GASTOS EN EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIALES	0.00	0.00
6.3.4.04.04	GASTOS EN MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0.00	0.00
6.3.4.04.06	GASTOS EN VEHÍCULOS	0.00	0.00
6.3.4.06.01	CONSULTORÍA, ASesorÍA E INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA	0.00	0.00
6.3.4.06.06	HONORARIOS POR CONTRATOS CIVILES DE SERVICIOS	0.00	0.00
6.3.4.07.01	DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE DE SISTEMAS	0.00	0.00
6.3.4.07.02	ARRENDAMIENTO Y LICENCIAS DE USO DE PAQUETES INFORMÁTICOS	0.00	0.00
6.3.4.07.04	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS	0.00	0.00
6.3.4.08.00	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	0.00	0.00
6.3.4.08.04	MATERIALES DE OFICINA	0.00	0.00
6.3.4.08.11	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ELÉCTRICOS, PLUMBERÍA Y CARPINTERÍA	0.00	0.00
6.3.4.08.13	REPUESTOS Y ACCESORIOS	0.00	0.00
6.3.4.48.00	MOBILIARIO	0.00	0.00
6.3.4.48.06	HERRAMIENTAS (BIENES MUEBLES NO DEPRICIALES)	0.00	0.00
6.3.4.48.07	EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMÁTICOS	0.00	0.00
6.3.8.01.00	TASAS GENERALES, IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y PATENTES	0.00	0.00
6.3.8.02.01	INTERESES AL SECTOR PÚBLICO FINANCIERO	0.00	0.00
6.3.8.04.01	RECURSOS	0.00	0.00
6.3.8.04.02	COMISIONES BANCARIAS	0.00	0.00
6.3.8.04.06	COSTAS JUDICIALES	0.00	0.00
6.3.8.04.16	DEUDACIONES CON EL ISSS POR RESPONSABILIDAD PATRONAL	0.00	0.00
6.3.8.04.18	DEVOLUCIONES	0.00	0.00


GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VENTANAS
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
SIGEF**

SIG-AME

Código	Descripción	Debe	Haber
6.3.6.06.01	DEBITAS	0.00	0.00
6.3.6.07.06	COMISIONES Y OTROS CARGOS EN TÍTULOS Y VALORES	0.00	0.00
6.3.6.07.01	A ENTIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO	0.00	0.00
6.3.6.07.03	A ENTIDADES DECENTRALIZADAS Y AUTÓNOMAS	0.00	0.00
6.3.6.08.06	PARA EL BICE POR EL 5.0% DE LAS PLANILLAS DE PAGO AL BICE	0.00	0.00
6.3.6.08.07	FORALICACION DE FONDOS AJENOS	0.00	0.00
6.3.6.10.06	A CUENTAS O FONDOS ESPECIALES	0.00	0.00
6.3.6.06.01	Adquisición de pasivos	0.00	0.00
6.3.6.07.03	Adquisición De Deudores Financieros	0.00	0.00
6.1.1.06	DARANTÍAS EN VALORES, Bienes Y DOCUMENTOS	11,982,623.00	0.00
6.2.1.06	RESPONSABILIDAD POR DARANTÍAS EN VALORES, Bienes Y DOCUMENTOS	0.00	11,982,623.00
Totales :		00,000,000.00	00,000,000.00


ÓSCAR SAGUÉ
 ALCALDE ORDINARIO

MÁXIMA AUTORIDAD

JEFFERSON ESPINOZA
 JEFE(A) FINANCIERO

**DIRECTOR(A) FINANCIERO(A)
JEFE(A) FINANCIERO(A)**

ANDRÉS BLANCO
 JEFE(A) CONTABILIDAD

JEFE(A) CONTABILIDAD

ANEXO VI. Entrevista dirigida a la empresa



Universidad Técnica De Babahoyo



Facultad de Administración Finanzas e Informática

Entrevista al contador financiero Municipal del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas

Objetivo: obtener información detallada y relevante sobre la gestión de la cartera vencida en el servicio de agua potable durante el año 2022

Como contador financiero de la empresa, ¿podría mencionar las debilidades que ha identificado en la gestión de cuentas por cobrar?

Claro, en la gestión de cuentas por cobrar, hemos identificado varias debilidades. Primero, tenemos un alto índice de cartera vencida debido a la ineficiencia en el sistema eficiente de gestión de cuentas por cobrar. Además, no contamos con un mecanismo de notificación efectivo para informar a los ciudadanos sobre los montos pendientes, lo que dificulta que los clientes estén al tanto de sus obligaciones. También hemos observado deficiencias en la ejecución de procesos de recuperación de deudas por parte del personal encargado, lo que produce retrasos en la generación de planillas.

¿Podría detallar cómo estas debilidades han afectado la cartera de la empresa y su capacidad para brindar servicios eficientemente?

Por supuesto, estas debilidades han tenido un impacto negativo en nuestra cartera, lo que significa que tenemos una cantidad considerable de ingresos pendientes que no hemos podido recuperar. Esto, a su vez, afecta nuestra capacidad para mantener y mejorar nuestros servicios, así como para invertir en mejoras en la infraestructura de agua y alcantarillado. También hemos experimentado dificultades para cumplir con nuestras obligaciones financieras y presupuestarias debido a la poca recaudación de ingresos esperados.

¿Cuáles han sido las principales dificultades en la ejecución de procesos de recuperación de deudas que ha observado en su rol?

Las principales dificultades en la ejecución de procesos de recuperación de deudas incluyen la ineficiencia en la estrategia para abordar la cartera vencida, la poca disponibilidad de recursos dedicados a esta tarea y la insuficiencia en la capacitación del personal encargado de la recuperación de deudas. También hemos enfrentado obstáculos en la comunicación efectiva con los clientes morosos y en la identificación de las razones detrás de los retrasos en los pagos.

¿Qué medidas o estrategias se han implementado o se están considerando para abordar estas debilidades y mejorar la gestión de cuentas por cobrar?

Para abordar estas debilidades, hemos comenzado a implementar algunas medidas y estrategias. Estas incluyen la adopción de un sistema de gestión de cuentas por cobrar más eficiente que nos permita realizar un seguimiento más preciso de los pagos pendientes. También estamos trabajando en la mejora de nuestros procedimientos de notificación a los clientes morosos para que estén mejor informados sobre sus obligaciones. Además, estamos considerando la posibilidad de capacitar a nuestro personal y de asignar más recursos a la recuperación de deudas.

¿Cuál considera que es la importancia de mantener una gestión eficiente de cuentas por cobrar en una empresa como la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas?

Mantener una gestión eficiente de cuentas por cobrar es de vital importancia para nuestra empresa. Esto nos permite garantizar un flujo de efectivo constante que es esencial para mantener y mejorar nuestros servicios de agua y alcantarillado. Además, nos ayuda a cumplir con nuestras obligaciones financieras y presupuestarias, lo que, a su vez, nos permite contribuir al bienestar de nuestra comunidad y al desarrollo de la región.

ANEXO VII. Encuesta al personal de cobranzas



Universidad Técnica De Babahoyo
Facultad de Administración Finanzas e Informática



Encuesta para recopilar información del personal que labora en el área de atención al cliente en relación con la cartera vencida en el servicio de agua potable.

Objetivo: obtener información valiosa sobre sus experiencias, desafíos, estrategias y perspectivas relacionadas con la gestión de la cartera vencida.

1. ¿Cuán importante considera que es fortalecer la capacitación del personal encargado de la recuperación de cartera?

Tabla 2.

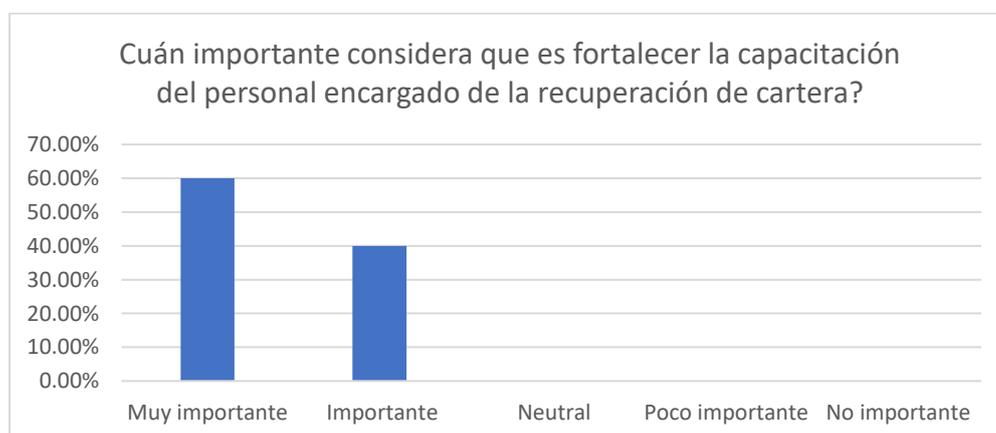
Pregunta 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	3	60,00%
Importante	2	40,00%
Neutral	0	0,00%
Poco importante	0	0,00%
No importante	0	0,00%
Total	5	100,00%

Nota:

Figura 1

Pregunta 1



El 60% de los encuestados considera que es "Muy importante" fortalecer la capacitación del personal encargado de la recuperación de cartera, mientras que el 40% lo califica como "Importante". No se registraron respuestas en las categorías "Neutral", "Poco importante" o "No importante".

2. ¿Qué método de notificación ha encontrado más efectivo para informar a los ciudadanos sobre sus valores pendientes de pago?

Tabla 3.

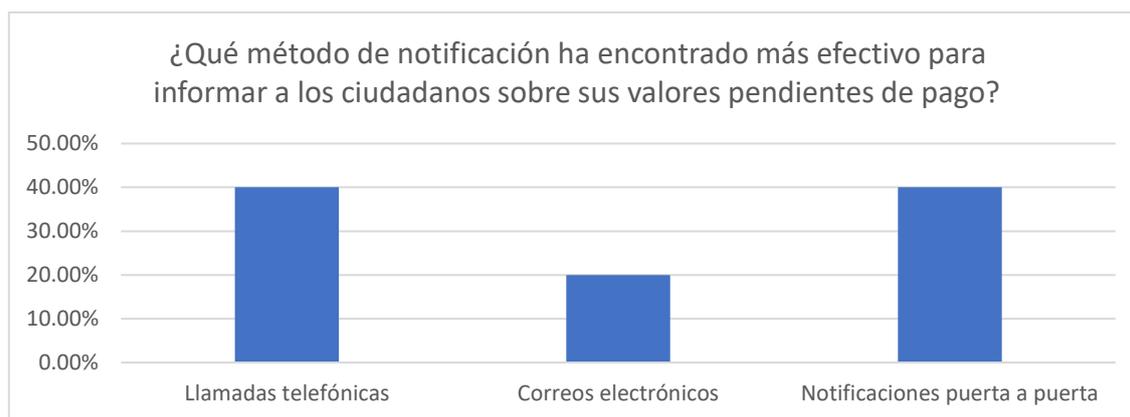
Pregunta 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Llamadas telefónicas	2	40,00%
Correos electrónicos	1	20,00%
Notificaciones puerta a puerta	2	40,00%
Total	5	100,00%

Nota:

Figura 2

Pregunta 1



En cuanto al método de notificación más efectivo para informar a los ciudadanos sobre sus valores pendientes de pago, el 40% de los encuestados mencionó las "Llamadas telefónicas", otro 40% consideró efectivas las "Notificaciones puerta a puerta", y el 20% restante optó por "Correos electrónicos". No se registraron otras respuestas.

3. ¿Qué desafíos ha enfrentado al tratar con ciudadanos que tienen cuentas atrasadas en el pago del servicio de agua potable?

Tabla 4.

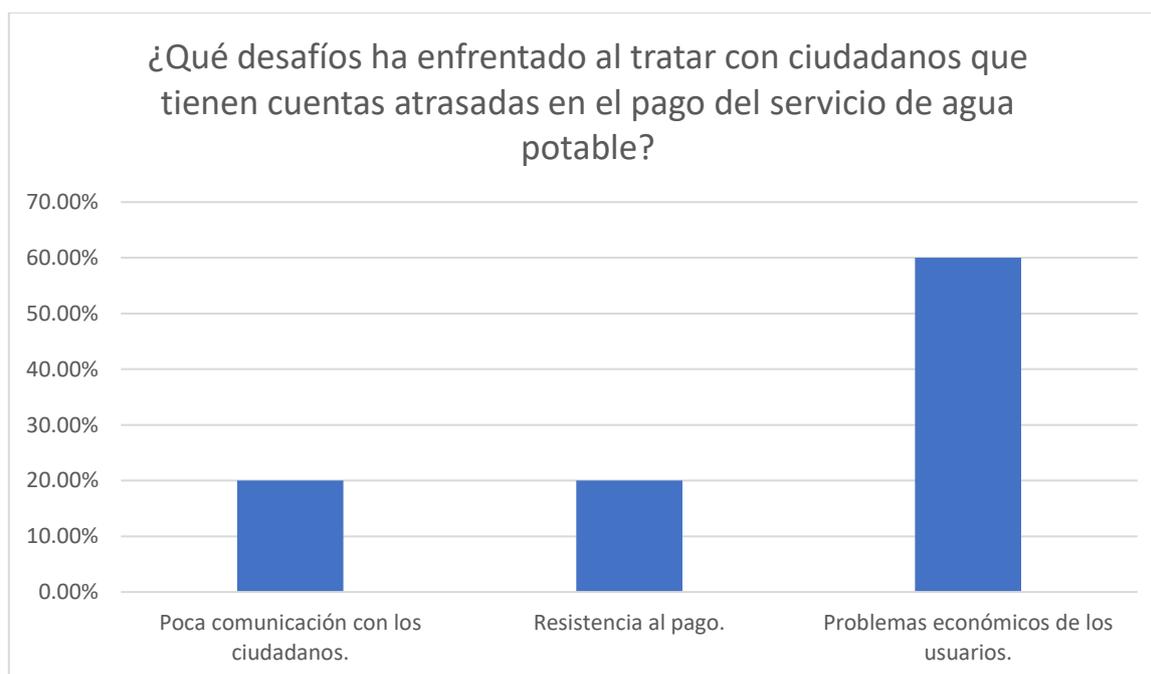
Pregunta 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Poca comunicación con los ciudadanos.	1	20,00%
Resistencia al pago.	1	20,00%
Problemas económicos de los usuarios.	3	60,00%
Total	5	100,00%

Nota:

Figura 3

Pregunta 3



El 60% de las personas encuestadas identificó los problemas económicos de los usuarios como la principal causa de la cartera vencida. El 20% mencionó la poca comunicación con los ciudadanos y otro 20% señaló la resistencia al pago como factores que contribuyen a la cartera vencida

4. ¿Cree que establecer convenios de pago con los ciudadanos que tienen cartera vencida podría mejorar la recuperación de deudas?

Tabla 5.

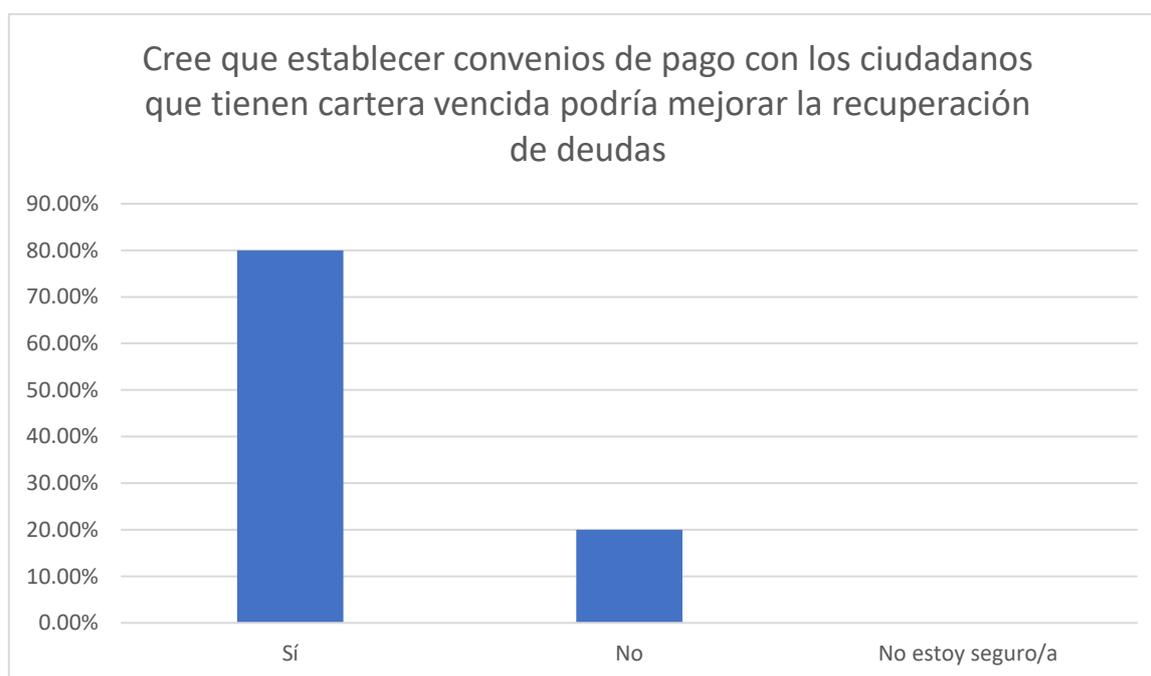
Pregunta 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80,00%
No	1	20,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
Total	5	100,00%

Nota:

Figura 4

Pregunta 4



El 80% de los encuestados considera que establecer convenios de pago con los ciudadanos que tienen cartera vencida podría mejorar la recuperación de deudas, mientras que el 20% restante opina lo contrario, es decir, que no tendría un efecto positivo. Ninguna persona encuestada expresó estar insegura sobre esta cuestión.

5. ¿En su experiencia, ¿los descuentos por pronto pago han demostrado ser una estrategia efectiva para incentivar a los ciudadanos a pagar sus deudas de manera oportuna?

Tabla 6.

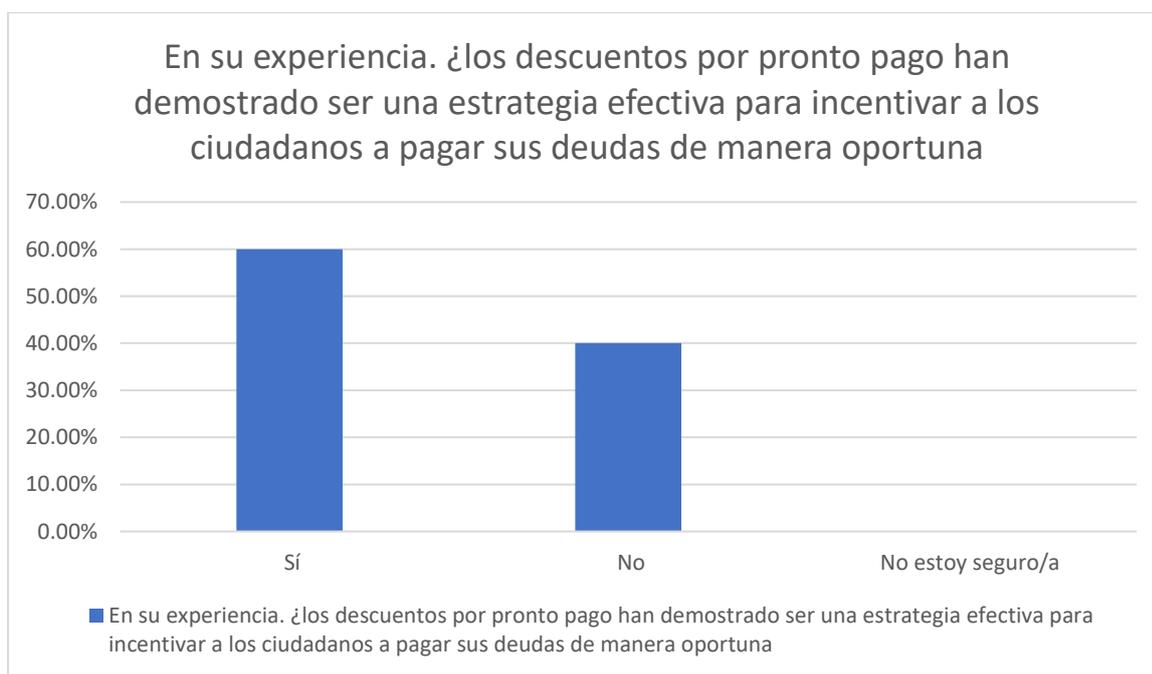
Pregunta 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60,00%
No	2	40,00%
No estoy seguro/a	0	0,00%
Total	5	100,00%

Nota:

Figura 5

Pregunta 5



El 60% de las personas encuestadas considera que los descuentos por pronto pago han demostrado ser una estrategia efectiva para incentivar a los ciudadanos a pagar sus deudas de manera oportuna. Por otro lado, el 40% opina que esta estrategia no ha tenido un efecto positivo en su experiencia. Ninguna de las personas encuestadas expresó estar insegura sobre este tema.