

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2370>

## Control de las cuentas por cobrar: caso de estudio “Junta de agua potable Chipe-Hamburgo del cantón La Maná” año 2023

Control of accounts receivable: case study “Chipe-Hamburgo drinking water board of the La Maná canton” year 2023

**Karla Elizabeth Patrón Mera**

karla.patron7028@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0002-1018-1899>  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
La Maná, Cotopaxi – Ecuador

**Sabrina Micaela Saltos Bonilla**

sabrina.saltos1263@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0009-3793-2999>  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
La Maná, Cotopaxi – Ecuador

**Angélica Tamara Medina Armas**

angelica.medina3553@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0001-7546-9941>  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
La Maná, Cotopaxi – Ecuador

**Carmen Isabel Ulloa Mendez**

carmen.ulloa@utc.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-9138-887X>  
Universidad Técnica de Cotopaxi  
La Maná, Cotopaxi – Ecuador

Artículo recibido: 28 de junio de 2024. Aceptado para publicación: 15 de julio de 2024.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen


Este artículo analiza el control de las cuentas por cobrar en la Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo del cantón La Maná durante el año 2023. El objetivo principal fue identificar y comprender los principales factores que influyen en el control de las cuentas por cobrar así como la morosidad. La metodología adoptada fue un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, apoyado de la revisión documental de la información financiera de la empresa, se utilizaron encuestas y entrevistas para la recolección de datos cuantitativos y cualitativos del personal involucrado en la cobranza. Los resultados revelaron varios factores que contribuyen a la morosidad, entre ellos, las políticas de cobranza inadecuadas que representaron el 56%, mientras que la falta de seguimiento y control de las deudas con un 48%, el estudio también encontró que el 75% afirmó que el personal carece de capacitación adecuado y el 82% manifestó que los procesos de cobranza son lentos, mientras el 39% menciona que fue debido a la falta de comunicación sobre las deudas a los morosos. El índice de morosidad para el año 2022 fue del 46%, pero disminuyó a 28% para el último periodo de estudio. El análisis horizontal mostró una variación del 61% en el rubro de cuentas por cobrar en el periodo de análisis. En conclusión, el análisis y control de las cuentas por cobrar permitió identificar varias causas que contribuyen a la morosidad, estas incluyen la falta de seguimiento adecuado de la deuda, procesos lentos, políticas de cobranza inadecuadas.

*Palabras clave:* cuentas por cobrar, índice de morosidad, control, análisis horizontal

## Abstract

This article analyzes the control of accounts receivable in the Chipe Hamburgo Drinking Water Board of the La Maná canton during the year 2023. The main objective was to identify and understand the main factors that influence the control of accounts receivable as well as late payment. The methodology adopted was a non-experimental, descriptive, cross-sectional design, supported by a documentary review of the company's financial information. Surveys and interviews were used to collect quantitative and qualitative data from personnel involved in collections. The results revealed several factors that contribute to late payment, including inadequate collection policies which accounted for 56%, while lack of monitoring and control of debts with 48%, the study also found that 75% stated that the staff lacks adequate training and 82% stated that the collection processes are slow, while 39% mention that it was due to the lack of communication about debts to defaulters. The delinquency rate for the year 2022 was 46%, but decreased to 28% for the last study period. The horizontal analysis showed a variation of 61% in the accounts receivable category in the analysis period. In conclusion, the analysis and control of accounts receivable allowed us to identify several causes that contribute to delinquency, these include the lack of adequate debt monitoring, slow processes, inadequate collection policies.

*Keywords:* accounts receivable, default rate, control, horizontal analysis

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Patrón Mera, K. E., Saltos Bonilla, S. M., Medina Armas, A. T., & Ulloa Mendez, C. I. (2024). Control de las cuentas por cobrar: caso de estudio "Junta de agua potable Chipe-Hamburgo del cantón La Maná" año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (4), 1727 – 1740. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2370>

## **INTRODUCCIÓN**

En Ecuador, diversas empresas de diferentes tamaños buscan garantizar la mitigación eficaz de los riesgos asociados con sus operaciones, gestión y la calidad de la información financiera, su objetivo es obtener los mejores resultados financieros posibles. Sin embargo, la ineficiencia en los controles, especialmente en el departamento contable, afecta el activo de estas empresas, específicamente en lo que respecta a las cuentas por cobrar, lo que da como resultado, que la cantidad de cuentas vencidas en estas empresas aumente significativamente, lo que dificulta que los directivos tomen decisiones acertadas para el desarrollo financiero de la institución (Tomalá, 2020).

La provincia de Cotopaxi, ubicada en la sierra centro, a pesar de ser una provincia muy productiva, existen ciertas zonas rurales que no contaban con acceso a todos los servicios básicos, por tal razón las organizaciones de la zona han logrado la creación de las Juntas Administradoras de Agua Potable, que se definen como una organización social por cuyo conducto las comunidades propietarias de los sistemas de agua potable y saneamiento, ejercen sus derechos, relacionados a la operación y mantenimiento, tienen la responsabilidad de administrar y operar los sistemas de agua potable de manera autónoma en términos administrativos y financieros (Chuquimarca, 2020). Sin embargo, persiste un riesgo significativo debido a la falta de controles en las actividades operativas, lo que resulta en una alta incidencia de cartera vencida en estas instituciones, debido a que no se lleva un control adecuado de las cuentas por cobrar.

En la Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo, se aprecia una falta de un sistema de seguimiento y gestión de las cuentas pendientes de pago por parte de los usuarios del servicio de agua potable, también debido a la falta de un control adecuado de las cuentas por cobrar puede tener consecuencias financieras negativas para la organización, como la pérdida de ingresos, la falta de liquidez y la dificultad para cubrir los costos operativos y de mantenimiento del sistema de agua potable.

El objetivo fue analizar las cuentas por cobrar en la Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo del cantón La Maná durante el año 2023, además, cuáles son los factores que contribuyen a que se presenten dificultades en cuanto al control de las cuentas por cobrar, y con base a los balances de la institución, realizar un análisis horizontal y los cálculos de los índices de morosidad de los últimos dos periodos, utilizando los datos y la información financiera facilitada por la Junta de agua potable Chipe-Hamburgo.

## **METODOLOGÍA**

La metodología utilizada es de enfoque mixto, cuantitativo, para recopilar datos necesarios mediante el empleo de una encuesta aplicada a empleados de la Junta de Agua Potable de Chipe-Hamburgo, que tuvo por finalidad conocer la problemática existente y de esta manera encontrar soluciones futuras. Se empleó el enfoque cualitativo porque se utilizó la entrevista para el Presidente de la Junta, quien aportó con información relevante sobre la problemática acontecida en la institución.

El alcance fue de tipo descriptivo, para obtener una investigación detallada mediante el diseño de instrumentos sobre el tema para aplicar a los encargados del área contable, financiero, tesorería, quienes son los más relevantes en relación al tema de las cuentas por cobrar. El tipo de estudio fue de corte transversal porque la recolección de la información se dio en un solo momento en el tiempo y se procedió al análisis de los datos obtenidos.

Los tipos de investigación utilizado fue la revisión documental, con la cual se recopiló toda la información teórica, presente en artículos científicos, revistas indexadas, bases de datos como Scielo, Redalyc, Elsevier, además de Google Académico y páginas webs oficiales que contengan información relevante a las cuentas por cobrar, el proceso de cobranza, además de los documentos financieros

facilitados por la empresa para conocer los valores de las cuentas por cobrar de los últimos dos periodos, que permitió realizar la comparativa.

Para el análisis de la información se utilizó los métodos deductivos, analíticos sintéticos y estadísticos. La población estuvo conformada por el personal que labora en la Junta de Agua potable, al ser una población finita no se requirió cálculo de muestra, las técnicas aplicadas fueron la entrevista realizada al presidente y al encargado de llevar el área contable, mientras que la encuesta se aplicó a los empleados restantes, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de entrevista semiestructurado y uno de encuesta con preguntas de opción múltiple.

Además, se realizó la revisión de los estados financieros de la junta durante el periodo 2022-2023, para conocer los rubros de las cuentas por cobrar de ambos años, así como un análisis horizontal que permitió determinar las variaciones en el periodo mencionado; también se procedió al cálculo de los indicadores de morosidad, cartera vencida y la cartera total, teniendo en cuenta el número de clientes y los días de mora que tienen cada uno de ellos.

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos de la entrevista al Lic. Darwin Masa, en su calidad de Presidente de la Junta de Agua Potable "Chipe Hamburgo", se identificó como principal causa de morosidad el inadecuado seguimiento del proceso de cobranza, así como también, por cobranzas ineficientes y falta de comunicación entre el personal, lo que denota que el ambiente laboral no es bueno; también se identificó que factores socioeconómicos ocasionan que la mayoría de los usuarios al tener bajos ingresos se dificulta el pago de los valores adeudados, por lo cual los niveles de morosidad son muy altos y pueden ocasionar problemas que imparte las finanzas, la liquidez y rentabilidad de la Junta de Agua Potable Chipe- Hamburgo.

Además, se concluye que la junta no posee un sistema actualizado, ocasionando problemas en las cuentas por cobrar, trayendo como consecuencia una deficiente estructura organizativa que no facilita el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, debido a que los roles no están definidos ni se cuenta con una persona capacitada para llevar la cartera de cobranza.

La investigación determina que el clima organizacional de la institución no es el adecuado, no existe compromiso ni responsabilidad por parte de los empleados en dar un correcto seguimiento a las cuentas por cobrar, por lo que el Presidente de la Junta señala que es necesario que se implementen incentivos para mejorar el clima laboral existente.

Otro detalle importante identificado se registra en que los usuarios no conocen de las políticas y plazos para los cobros, lo que ocasiona que se acumule las cuentas, como sugerencia, se menciona que deberían ofrecer mayor información sobre el proceso de cobro para que el cliente esté informado.

Se puede concluir en base a la entrevista que es vital que la Junta de Chipe-Hamburgo invierta en tecnología para el adecuado manejo de las cuentas por cobrar, además debe brindarse una capacitación continua al personal contable en nuevas técnicas de cobro y manejo de softwares contables que optimicen el proceso de recuperación de las cuentas. También, deben establecerse políticas claras y procedimientos adecuados para los empleados en cuanto a la recaudación.

Así mismo, la encuesta a los empleados, se obtuvo como resultado que las cuentas por cobrar se acumulan con frecuencia, y que existe un porcentaje considerable de cartera vencida que aún no se ha recuperado.

En relación a los procedimientos y procesos para el control de las cuentas por cobrar, se identificó que los procedimientos actuales para el seguimiento de las cuentas no son lo suficientemente efectivos,



lo que concuerda con lo expresado con el presidente de la junta, además, no existe un sistema adecuado que contribuya a la gestión de las cuentas por cobrar lo que dificulta su seguimiento y por ende la recuperación de la cartera.

Entre los factores que contribuyen a que se presente esta situación, se tiene los problemas de comunicación entre empleados y con los clientes, además de la poca capacitación existente en los empleados en relación al manejo de situaciones complejas de cobro, y además, no existen las políticas adecuadas para una adecuada gestión de cobro.

La Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo enfrenta un problema significativo de morosidad en sus cuentas por cobrar, esta situación afecta negativamente las finanzas de la Junta y la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

**Tabla 1**

*Principales causas de morosidad*

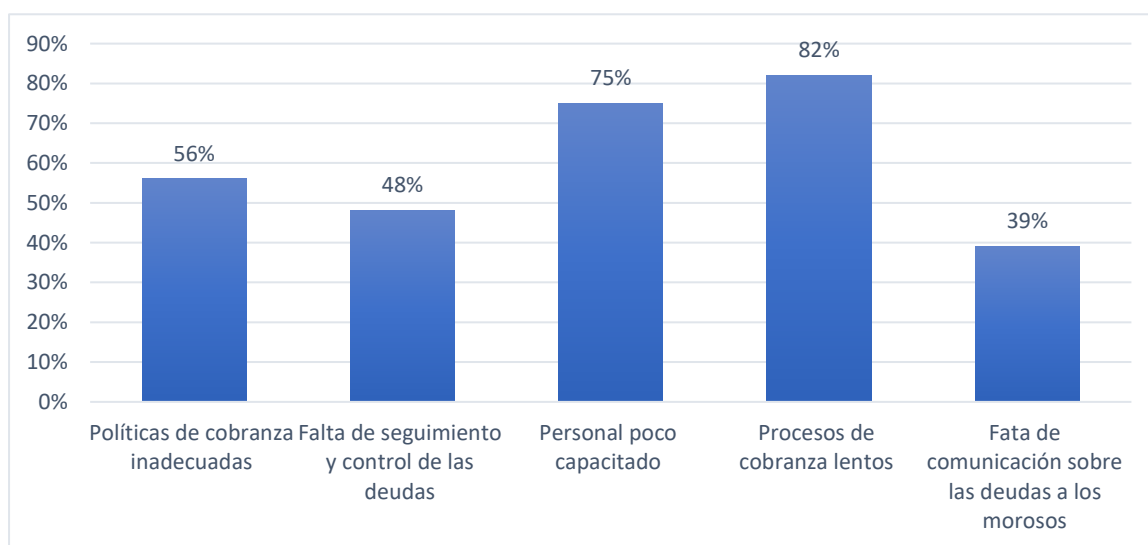
Causas	Porcentaje
Políticas de cobranza inadecuadas	56%
Falta de seguimiento y control de las deudas	48%
Personal poco capacitado	75%
Procesos de cobranza lentos	82%
Fata de comunicación sobre las deudas a los morosos	39%

**Fuente:** Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados de la Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo.

Se destaca que la principal causa por la cual se da la morosidad por parte de los clientes de la JAP, es debido a que los procesos de cobranzas no son los adecuados.

**Gráfico 1**

*Principales causas de morosidad*



**Fuente:** Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados de la Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo.

La encuesta aplicada a los empleados de la Junta de Agua Potable de Chipe Hamburgo, entre las principales causas de morosidad, el 56% menciona que es debido a políticas inadecuadas de cobro, así mismo, un 48% menciona que es debido a que no se da el adecuado seguimiento a las deudas, además, un alto porcentaje, el 75% expresa que es debido a la falta de capacitación del personal en relación a políticas y estrategias de cobro, así mismo el 82% indica que el proceso de cobranza es lento, y finalmente el 39% asegura que es debido a que los empleados no comunican a los morosos sobre las deudas.

### Balance general 2022-2023 de JAP Chipe Hamburgo

En base a la información relevante sobre el balance general se realizó el análisis horizontal para determinar el nivel de variación de las cuentas por cobrar.

Se aprecia que las cuentas por cobrar que mantiene la empresa fueron de \$70,010.00 en el 2022 y \$112,500.00 en el 2023, representando un incremento considerable, también en relación a la caja y las reservas de los bancos, mostraron una disminución notable, los pasivos se incrementaron, principalmente las cuentas y documentos por pagar, lo que significa que la empresa no está gestionando sus obligaciones a corto y largo plazo, esto debido al mal manejo de las cuentas por cobrar, el capital y el patrimonio de la empresa sufrió una disminución del 10% en relación al año base

**Tabla 2**

#### Análisis Horizontal

Balance General	2022	2023	%
Activo			
Activo Corriente			
Caja	\$ 18,000.00	\$ 8,700.00	-52%
Banco	\$ 32,500.00	\$ 25,000.00	-23%
Cuentas por cobrar	\$ 70,010.00	\$ 112,500.00	61%
Total, Activo Corrientes	\$ 120,510.00	\$ 146,200.00	21%
Activo No corriente			
Terrenos	\$ 12,000.00	\$ 9,800.00	-18%
Equipo de computación	\$ 2,500.00	\$ 1,800.00	-28%
Muebles y Enseres	\$ 2,800.00	\$ 2,650.00	-5%
Edificios	\$ 8,000.00	\$ 5,900.00	-26%
Maquinarias	\$ 2,600.00	\$ 2,300.00	-12%
Vehículo	\$ 3,200.00	\$ 15.00	-100%
Total, de Activo No Corriente	\$ 31,100.00	\$ 22,465.00	-28%
Total, Activo	\$ 151,610.00	\$ 168,665.00	11%
Pasivo			
Pasivo Corriente			
Cuentas y documentos por pagar	\$ 36,000.00	\$ 45,500.00	26%
Servicios básicos	\$ 9,600.00	\$ 10,200.00	6%
Remuneraciones	\$ 44,000.00	\$ 44,000.00	0%
Total, Pasivo Corriente	\$ 89,600.00	\$ 99,700.00	11%
Pasivo No Corriente			
Prestaciones y accionistas	\$ 5,600.00	\$ 6,890.00	23%
Otras cuentas y documentos por cobrar	\$ 6,910.00	\$ 17,555.00	154%
Total, de Pasivos No Corriente	\$ 12,510.00	\$ 24,445.00	95%
Total, Pasivo	\$ 102,110.00	\$ 124,145.00	22%
Patrimonio			
Capital	\$ 49,500.00	\$ 44,520.00	-10%
Total, Patrimonio	\$ 49,500.00	\$ 44,520.00	-10%
Total, Pasivo+ Patrimonio	\$ 151,610.00	\$ 168,665.00	11%

**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo.

El análisis horizontal efectuado a la Junta de Agua Potable Chipe Hamburgo, se aprecia que la variación de las cuentas por cobrar representó un 61% (\$42,490.00) en comparación al periodo 2022, lo que demuestra un incremento considerable de este rubro.

### Indicadores de morosidad

Para el cálculo de los indicadores de morosidad, se utilizan los valores obtenidos en base a la revisión documental de la JAP "Chipe Hamburgo" los cuales se detallan a continuación en los dos últimos periodos.

**Tabla 3**

*Cartera vencida y total año 2022*

Días	Clientes	C. Vencida	T. Cartera
Al día	270	\$ -	\$ 6,168.00
1 -30	120	\$ 2,760.00	\$ 3,598.00
31 - 60	25	\$ 1,815.00	\$ 3,084.00
61 - 90	48	\$ 1,220.00	\$ 5,140.00
91 - 120	125	\$ 4,130.00	\$ 5,140.00
121 - 150	450	\$ 2,925.00	\$ 2,775.60
151 - 180	70	\$ 2,875.00	\$ 6,168.00
181 - 210	72	\$ 1,800.00	\$ 2,570.00
211 - 240	77	\$ 1,755.00	\$ 3,700.80
241 - 270	208	\$ 2,142.00	\$ 2,570.00
271 - 300	210	\$ 875.00	\$ 4,626.00
> a 300	375	\$10,000.00	\$ 24,470.00
<b>Total</b>	<b>2050</b>	<b>\$32,297.00</b>	<b>\$ 70,010.40</b>

**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo .

Al año 2022, el número de clientes de la junta fue de 2050, quienes acumularon una cartera vencida de \$32,297.00, que representa el 46% del total de la cartera, lo que se traduce en un índice de morosidad alto, tomando como referencia que los valores ideales son el 10% o menos, y que un valor superior ya presenta serios inconvenientes para la institución.

**Tabla 4**

*Porcentaje de recuperación de cuentas por cobrar 2022*

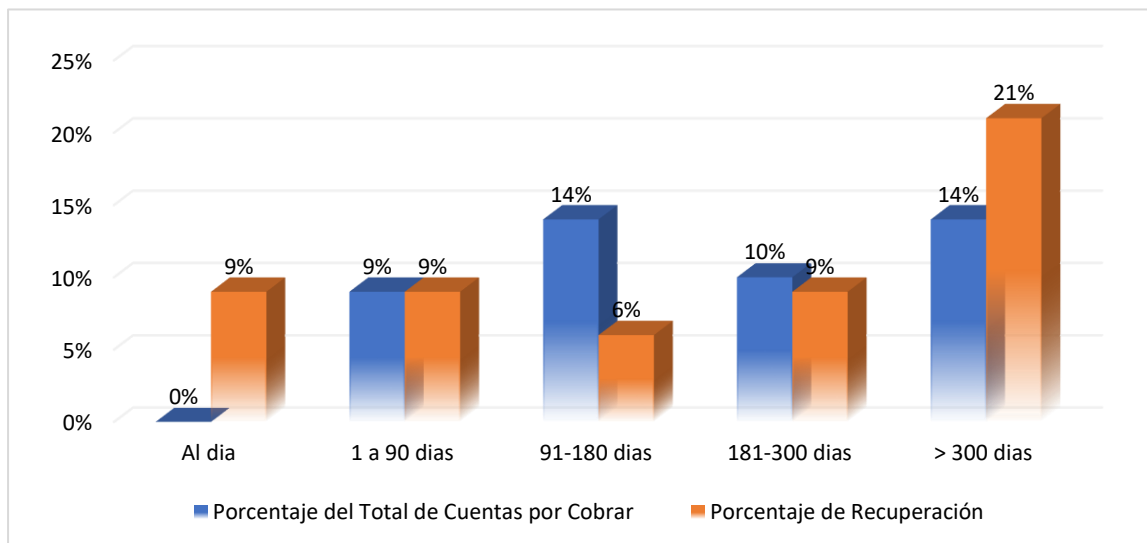
Antigüedad de la Deuda	Porcentaje del Total de Cuentas por Cobrar	Porcentaje de Recuperación
Al día	0%	9%
1 a 90 días	9%	9%
91-180 días	14%	6%
181-300 días	10%	9%
> 300 días	14%	21%
<b>Total</b>	<b>46%</b>	<b>54%</b>

**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo.

Se puede apreciar que el porcentaje de recuperación de la cartera de la Junta de Agua Potable Chipe-Hamburgo es del 54% en el 2022

## Gráfico 2

Porcentaje de recuperación de cuentas por cobrar 2022



**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo.

Para el cálculo del indicador de morosidad del año 2023, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Índice } M = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100\%$$

$$\text{Índice } M = \frac{\$32,297.00}{\$70,010.40} * 100\%$$

$$\text{Índice Morosidad} = 46\%$$

El índice de morosidad para el año 2022 en la Junta de Agua Potable Regional Chipe Hamburgo, como se aprecia en la tabla 4, fue del 46%; esto sugiere que la institución no tiene un manejo adecuado de las cuentas por cobrar lo que ocasiona altos niveles de morosidad que a futuro pueden afectar la liquidez de la empresa. Se destaca que los mayores valores de cartera vencida, están en una mora mayor a 300 días.

## Tabla 5

Cartera vencida y total año 2023

Días	Cientes	C. Vencida	T. Cartera
Al día	900	\$-	\$22,800.00
1 -30	120	\$2,760.00	\$8,557.50
31 - 60	225	\$1,815.00	\$6,450.00
61 - 90	48	\$1,220.00	\$6,250.00
91 - 120	87	\$3,535.00	\$5,790.00
121 - 150	112	\$2,925.00	\$3,207.60
151 - 180	28	\$2,875.00	\$6,348.00
181 - 210	78	\$1,800.00	\$2,970.00
211 - 240	55	\$1,605.00	\$6,400.80
241 - 270	78	\$2,142.00	\$6,945.00



271 - 300	140	\$2,375.00	\$12,501.00
> a 300	200	\$8,800.00	\$24,280.10
Total	2071	\$31,852.00	\$112,500.00

**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo.

**Tabla 6**

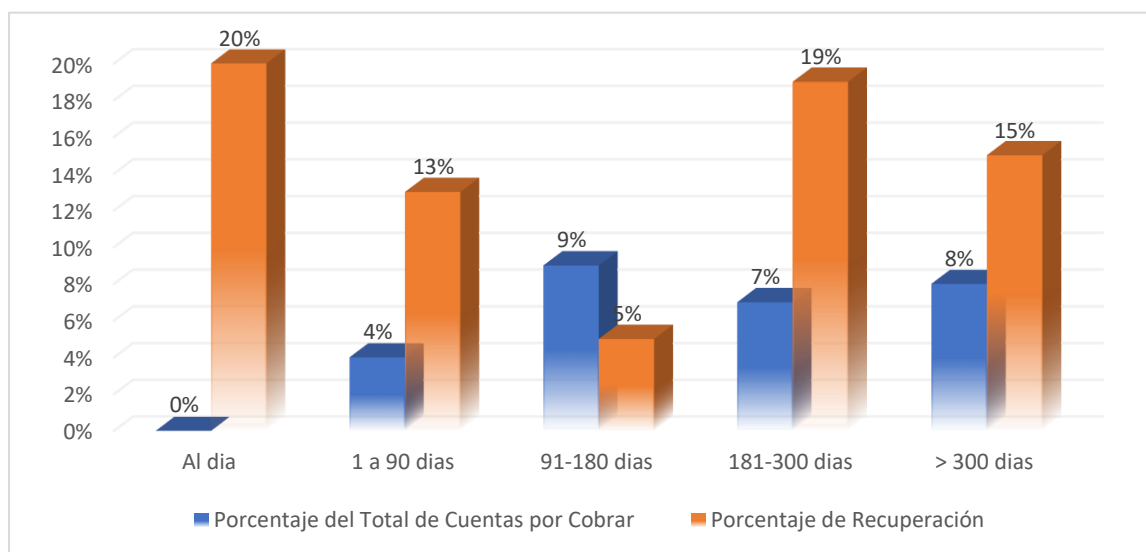
*Porcentaje de recuperación de cuentas por cobrar 2023*

Antigüedad de la Deuda	Porcentaje del Total de Cuentas por Cobrar	Porcentaje de Recuperación
Al día	0%	20%
1 a 90 días	4%	13%
91-180 días	9%	5%
181-300 días	7%	19%
> 300 días	8%	15%
<b>Total</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>

**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo.

**Gráfico 3**

*Porcentaje de recuperación de cuentas por cobrar 2023*



**Fuente:** Datos tomados de la documentación financiera de la JAP Chipe Hamburgo.

$$\text{Índice } M = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100\%$$

$$\text{Índice } M = \frac{\$31,852.00}{\$112,500.00} * 100\%$$

$$\text{Índice Morosidad} = 28\%$$

El índice de morosidad, disminuyó para el último periodo (2023), como se aprecia en la tabla 6, el mismo fue del 28%, si bien se considera un índice alto, disminuye significativamente en relación al 2022, lo que sugiere que a pesar que la cartera total se incrementó, con un 72% de recaudación y la cartera vencida se mantuvo con valores más bajos que el año anterior (28%) se están gestionando mejor la recuperación de los valores adeudados por parte de los usuarios.

## **DISCUSIÓN**

En base a los resultados obtenidos, se aprecia de manera general que, entre las principales causas de morosidad son el inadecuado seguimiento de proceso de cobranza, así como procesos de cobranzas ineficientes y falta de comunicación entre el personal, lo que denota que el ambiente laboral no es bueno, también se mencionó los factores socioeconómicos, lo que ocasiona que la mayoría de los usuarios al tener bajos ingresos dificulta el pago de los valores adeudados; estos datos son similares a los obtenidos por Caicedo et al (2019) quienes señalan que la gran cantidad de cuentas por cobrar existentes se deben principalmente a que los procesos de cobranza no son los adecuados, además menciona que a medida que transcurre el tiempo y estas cuentas se siguen incrementando, la empresa puede tener impactos en la fluidez de su liquidez así como en la rentabilidad. En la misma línea, Aguirre (2022) menciona que las cuentas por cobrar generan inconvenientes principalmente debido a la falta de políticas de cobro, lo que retrasa los pagos.

La Junta Regional Chipe-Hamburgo no posee un sistema actualizado, por lo tanto no puede gestionar las cuentas por cobrar, en base a esto Raza et al. (2022) mencionan en su estudio que uno de los inconvenientes a la hora de recuperar las cuentas por cobrar es que no existe la adecuada clasificación, falta de un sistema de control; también en la JAP de Chipe-Hamburgo, la estructura organizativa actual no facilita el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, debido a que los roles no están definidos ni se cuenta con una persona capacitada para llevar la cartera de cobranza.

Otros resultados obtenidos fueron que las políticas de cobranza inadecuadas representan el 56% de las causas de morosidad, datos similares obtuvo Aguirre (2022) menciona que las cuentas por cobrar generan inconvenientes principalmente debido a la falta de políticas de cobro en un 65%. La falta de seguimiento y control de las deudas con un 48%, en relación a estos datos, Raza et al. (2022) mencionan que existe incompatibilidad en los cobros por el inadecuado manejo de los procedimientos de control de cartera vencida, y Sánchez, (2021) menciona en su estudio, un incremento considerable en las cuentas por cobrar, debido principalmente a la falta de control de las mismas; el personal poco capacitado en un 75% y procesos de cobranza lentos con el 82%, datos similares a los de Aguirre (2022) quien señala que las deudas se cobran fuera del tiempo establecidos por la entidad y la falta de comunicación sobre las deudas a los morosos en un 39%

Se identifica que las cuentas por cobrar que mantiene la empresa fueron de \$ 70,010.00 en el 2022 y \$ 112,500.00 en el 2023, representando un incremento considerable, datos similares obtuvo Peralta (2019) en su estudio en la misma institución durante el periodo 2017-2018, encontró valores en cuentas por cobrar de \$ 85.000,00 en el 2017 y en el 2018 fueron de \$ 105.000,00; siguiendo la misma línea Sánchez, (2021) menciona en su estudio, un incremento considerable en las cuentas por cobrar, debido principalmente a la falta de control de las mismas.

En relación a la caja y las reservas de los bancos, mostraron una disminución notable, los pasivos se incrementaron, principalmente las cuentas y documentos por pagar, lo que significa que la empresa no está gestionando sus obligaciones a corto y largo plazo, estos datos difieren con los de Peralta (2019) puesto que en su estudio estos rubros se mantuvieron constantes durante los dos periodos, y con un aumento mínimo en el rubro de bancos.

El análisis horizontal efectuado a la Junta de Agua Potable Chipe Hamburgo, se aprecia que la variación de las cuentas por cobrar representó un 61% (\$42,490.00) en comparación al periodo 2022, lo que demuestra un incremento considerable de este rubro, datos que contrastan a los obtenidos por Peralta (2019) quien muestra una variación absoluta de \$ 20.000,00, es decir de un 23% en comparación al año base (2017), en contraste Martínez (2020), en su estudio sobre análisis horizontal y vertical en empresas dedicadas a la venta de agua, encontró variaciones en dos periodos de estudio (2019-2020), del 11% y 50% respectivamente en el rubro cuentas por cobrar.

El índice de morosidad para el año 2022 en la Junta de Agua Potable Regional Chipe Hamburgo, como se aprecia en la tabla 4, fue del 46%, un dato inferior al expresado por Peralta (2019) para quien el índice de morosidad fue del 52% en el primer año. El índice de morosidad, disminuyó para el último periodo (2023), el mismo fue del 28%, datos contrarios a los difundidos por Peralta (2019) para quien el índice de morosidad, se incrementó en el siguiente año a un 67%. En esta línea Morales et al. (2018), encuentra índices de morosidad de 19% en la empresa RUANI, lo que tiene un impacto significativo en la liquidez de la misma.

### **CONCLUSIONES**

El análisis y control de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable Regional Chipe Hamburgo, permitió identificar varias causas que contribuyen a la morosidad y la inadecuada gestión del rubro mencionado, entre estas se tiene que la morosidad está influenciada por la falta de un seguimiento adecuado de los procesos de cobranza y la ineficiencia de estos procesos. Esto se ve agravado por una comunicación deficiente entre el personal, lo que indica que el ambiente laboral podría no estar optimizado para una operación eficiente, destacando que los factores socioeconómicos también juegan un papel crucial debido a la falta de ingresos de las personas para pagar sus cuentas, demostrando además que las políticas de cobro no están alineadas con la capacidad de los clientes.

La JAPRCH también se enfrenta a limitaciones tecnológicas, la falta de un sistema actualizado para gestionar las cuentas por cobrar impide una gestión eficaz y ordenada de estas deudas. Esta deficiencia se suma a la carencia de un sistema de control interno robusto, que es esencial para el monitoreo y la recuperación de las cuentas.

Financieramente, se observó un aumento significativo en las cuentas por cobrar, pasando de \$70,010.00 en 2022 a \$112,500.00 en 2023, lo que indica un incremento considerable en la deuda acumulada. Al mismo tiempo, las reservas de caja y banco de la JAP han disminuido notablemente, mientras que los pasivos, especialmente las cuentas y documentos por pagar, han aumentado.

En relación al índice de morosidad se apreció un 46% en el primer periodo y un 28% en el segundo, lo que demuestra que existió eficiencia a la hora de cobrar la cartera vencida, puesto que se recuperó el 72% de la cartera total de la institución, reflejado una mejoría sustancial en el cobro de los valores vencidos e incrementando la cantidad de clientes que se encontraron al día con sus pagos.

## REFERENCIAS

Aguirre Veloz, F. (2022). Gestión de control de la cuenta por cobrar de Comercial Joselito del Cantón Baba período 2020 - 2021. Babahoyo. .

Almeida, H. G. (2020). Gestión y control interno en las Juntas Administradoras de Agua Potable del cantón La Troncal. . Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(4), 562-590.

Alvarado, V. (2019). Auditoría Financiera. Caracas - Venezuela : Librería: Jurídicas Rincón.

Arroba, M. B. (2021). Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso. Un Espacio Para la Ciencia, 4(1), 86-113. doi:10.5281/zenodo.5908321.

Barzola Torres, L. B. (2020). Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam SA (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2021.). Guayaquil: ULVR.

Bayas, N. (2020). La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo: período 2017. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo .

Caicedo Cruz, M. I. (2019). Medición del activo exigible vencido y su impacto en los estados financieros. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 11. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/medicion-activovencid>.

Cedeño, J. Z. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. . Polo del Conocimiento, 7(6), 1949-1973. doi:10.23857/pc.v7i6.4174.

Chuquimarca, J. (2020). Control contable de las cuentas por cobrar de la empresa en el sector servicios. Santa Elena : Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Défaz Carrera, A. (2021). Gobernanza en las Juntas de Agua Potable. Estudios de caso Yaruquí y Checa (Master's thesis, Quito, Ecuador: Flacso Ecuador). Quito, Ecuador: Flacso Ecuador.

Domínguez, J. E. (2024). La percepción del usuario al servicio al cliente del Organismo Operador de Agua en Mazatlán, Sinaloa, México. . Revista de Ciencias Económico Administrativas-UAS RECEA, 1(1).

Fondo Monetario Internacional (FMI). (2022). Principales conceptos financieros. Cartera Vencida . Obtenido de <https://www.imf.org/es/Home>

Guarderas-Alvarado, M., & Concha, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. Polo del Conocimiento. (Edición núm. 85) Vol. 8, No 8.

Guevara, L. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud,. Tarapoto - Perú : Universidad Nacional De San Martín .

Gutiérrez, N. (2023). Control interno de las cuentas por cobrar en el departamento grandes clientes en la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable Aguapen-EP cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022 (Bachelor's thesis, La Li. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.


Herrera, A. (2020). Análisis del sistema de gestión administrativa Fénix de la Cooperativa Santa Rita de la ciudad de Babahoyo (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2021). BABAHOYO: UTB.



- Herrera, Z. (2021). Análisis del sistema de gestión administrativa Fénix de la Cooperativa Santa Rita de la ciudad de Babahoyo. Babahoyo: UTB.
- Huerta, R., & Rivera, J. (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. [Bachelor Thesis]. Ucayali - Perú : Universidad Privada de Pucallpa.
- Mamani, C. R.-M. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. . Revista de Investigación Valor Agregado, 8(1), 70-85.
- Mantilla, J. H. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. . SCIÉENDO, 23(4), 259-263.
- Martínez, A. (2020). Análisis horizontal y vertical de estado financieros de empresas de Agua Potable . Actualidad empresarial .
- Morales Angueta, J. A. (2018). Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2018.). Guayaquil: ULVR.
- Muñoz Poveda, J. (2022). Control interno a las cuentas por cobrar en el departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Montalvo durante el periodo 2020-2021 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022). Babahoyo: U T Babahoyo.
- Navarro, J. A. (2023). Auditoría de gestión y su impacto en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima, periodo 2022. Revista de Investigación Valor Agregado, 10(1), 1-18.
- Peralta, M. (2019). Auditoría financiera y su incidencia en la administración de las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y alcantarillado del sistema regional Chipe Hamburgo del cantón La Mana, año 2017-2018. Quevedo - Ecuador : UTEQ.
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental,. Revista Balance, Vol. 48. Num. 56, 19-20.
- Raza Caicedo, J. A. (2022). Matriz de edad de cartera vencida y su aporte en el procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio. Revista 593 Digital Publisher CEIT - catálogo Latindex 2.0 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1383>.
- Reglamento ley recursos hidricos usos y aprovechamiento del agua. (2015). Decreto Ejecutivo 650. Registro Oficial Suplemento 483 de 20-abr.-2015. Obtenido de <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/Reglamento-LORHUyA.pdf>
- Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno LORTI. (2015). Registro Oficial 448, 28-Febrero-2015. Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno LORTI. Quito - Ecuador .
- Rosales, Y. (2024). Control interno de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro crédito Jardín Azuayo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2022 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Sánchez, L. (2021). Control interno en el rubro cuentas por cobrar de la Constructora Hepariv S.A. Año 2020. Ecuador:. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11908>.

Tomalá, C. (2020). Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y alcantarillado Ayangue, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2019. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Vásquez, C. T. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. . *Visión de futuro*, 25(2), 0-0.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .