



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE COBRANZAS DE
LA JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL, UBICADA EN LA COMUNA ZAPOTAL,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

AUTOR:

BRAVO MEZA ERIKA BELÉN

LA LIBERTAD – ECUADOR

DICIEMBRE – 2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "Aplicación del Control Interno del proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal, ubicada en la Comuna Zapotal, provincia de Santa Elena", elaborado por la Srta. Erika Belén Bravo Meza egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Verónica Cecilia Ponce Chalén, PhD.

Profesora tutora

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Aplicación del Control Interno del proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal, ubicada en la Comuna Zapotal, provincia de Santa Elena”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Erika Belén Bravo Meza con cédula de identidad número 0927940148 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erika Bravo M.', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'E' and 'B'.

Erika Belén Bravo Meza

C.C. No.: 0927940148

Agradecimientos

A Dios por brindarme la sabiduría, fortaleza y experiencia necesaria para poder culminar el proceso de mi carrera universitaria de manera eficaz, A mis padres, hermanos, jefes de trabajo por ser apoyo fundamental durante mi travesía en los aspectos de mi vida, a mi querido esposo Luis Toro por su amor, motivación y apoyo constante en los momentos de mi vida, a mis hijos Samuel, Samantha, Sophia que me demostraron su amor y sobre todo paciencia en todos estos años que tal vez no desempeñe en su totalidad el rol de mama pero motivándome cada día con la finalidad de llegar a la meta anhelada, a los respetados docentes por instruir en mi proceso académico, promoviendo conocimientos, ideas y experiencias necesarias para contribuir de una manera eficaz, a mi estimada Ing. Verónica Ponce y el Lcdo. Javier Raza por ser guía y complemento esencial en la entrega de mi trabajo final

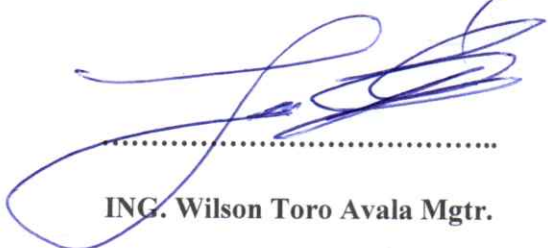
Erika Belén Bravo Meza

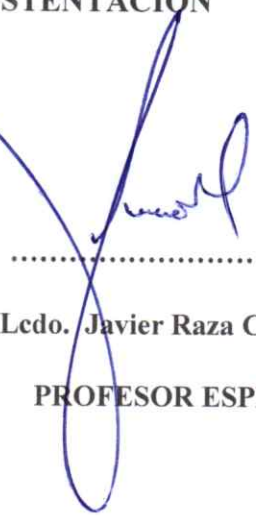
Dedicatoria

A mis padres Fabian Bravo y Belkis Meza, quienes son parte irremplazable en mi vida, me inspiran e impulsan a seguir con mis metas y objetivos, a mi esposo Luis Toro por sus gratos y constantes consejos que me da la fortaleza y sabiduría para poder seguir adelante, siendo ellos pilares fundamentales en mi acompañamiento en el proceso de mi formación profesional a través de sus enseñanzas de valores éticos y morales que me definen como persona.


Erika Belén Bravo Meza

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN


.....
ING. Wilson Toro Avala Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA


.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo Mgtr
PROFESOR ESPECIALISTA


.....
Ing. Verónica Ponce Chalen PhD.
PROFESORA TUTORA


.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC


.....
Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
Aprobación del profesor tutor.....	II
Autoría del trabajo.....	III
Agradecimientos.....	IV
Dedicatoria.....	V
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
Abstract.....	XIV
Introducción.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Formulación y sistematización del problema.....	4
Formulación.....	4
Sistematización.....	4
Objetivos.....	4
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación.....	5
Mapeo.....	6
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL.....	7
Revisión de la Literatura.....	7
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	11
Control Interno.....	11

Capítulo II	28
Metodología	28
Diseño de investigación.....	28
Métodos de la investigación	29
Población y muestra	30
Procesamiento de los datos.....	31
Recolección de la información	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
Análisis de datos.....	33
Análisis de entrevistas.....	33
Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO II	42
Discusión y resultados.....	89
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	94
Referencias Bibliográficas	95
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	30
Tabla 2. Nivel de confianza y riesgo.....	42
Tabla 3. Cuestionario del COSO II – Ambiente de Control	42
Tabla 4. Nivel de confianza y riesgo del componente de Ambiente Interno	44
Tabla 5. Cuestionario del COSO II – Establecimiento de objetivos.....	45
Tabla 6. Nivel de confianza y riesgo del componente de Establecimiento de objetivos	46
Tabla 7. Cuestionario del COSO II – Identificación de riesgos.....	47
Tabla 8. Nivel de confianza y riesgo del componente de Identificación de riesgos ..	48
Tabla 9. Cuestionario del COSO II – Evaluación de riesgos.....	49
Tabla 10. Nivel de confianza y riesgo del componente de Evaluación de riesgos	50
Tabla 11. Cuestionario del COSO II – Respuestas a los riesgos	51
Tabla 12. Nivel de confianza y riesgo del componente de Respuestas a los riesgos .	52
Tabla 13. Cuestionario del COSO II – Actividades de control.....	53
Tabla 14. Nivel de confianza y riesgo del componente de Actividades de control ...	54
Tabla 15. Cuestionario del COSO II – Información y comunicación.....	55
Tabla 16. Nivel de confianza y riesgo del componente de Información y Comunicación	56
Tabla 17. Cuestionario del COSO II – Supervisión y monitoreo	57
Tabla 18. Nivel de confianza y riesgo del componente de Supervisión y Monitoreo	58
Tabla 19. Resultados de la evaluación de Control Internos COSO II.....	59
Tabla 20. Análisis horizontal del activo corriente	62
Tabla 21. Análisis vertical del activo corriente.....	63
Tabla 22. Tratamiento de las Cuentas por Cobrar de la Junta de Agua de Zapotal ...	64
Tabla 23. Marcas del tratamiento.....	69
Tabla 24. Asiento de ajuste y reclasificaciones	70

Tabla 25. Hoja de Resumen de Tratamiento Contable	71
Tabla 26. Políticas generales de cobranzas	73
Tabla 27. Políticas específicas de cobranzas.....	74
Tabla 28. Procedimiento para la emisión de planillas.....	76
Tabla 29. Procedimiento de registro contable de las cuentas por cobrar	78
Tabla 30. Procedimiento para la recaudación de cobros.....	79
Tabla 31. Procedimiento para el control de morosidad.....	81
Tabla 32. Procedimiento de conciliación contable y arqueo de caja	82
Tabla 33. Responsabilidades	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Componentes del COSO II	20
Gráfico 2. Ambiente Interno	44
Gráfico 3. Establecimiento de objetivos	46
Gráfico 4. Identificación de riesgos	48
Gráfico 5. Evaluación de riesgos	50
Gráfico 6. Respuestas a los riesgos	52
Gráfico 7. Actividades de control	54
Gráfico 8. Información y comunicación	56
Gráfico 9. Supervisión monitoreo	58
Gráfico 10. Resultados de la Evaluación del Control Interno COSO II	59
Gráfico 11. Cumplimiento obligatorio para las siguientes autoridades	72
Gráfico 12. Políticas de Control y Supervisión.....	74
Gráfico 13. Personal comprometido en el manual de procedimientos.....	76
Gráfico 14. Diagrama de flujo del procedimiento para la emisión de planillas.....	77
Gráfica 15. Diagrama de flujo del Procedimiento de registro contable de las cuentas por cobrar	78
Gráfico 16. Diagrama de flujo del Procedimiento para la emisión de planillas	79
Gráfico 17. Diagrama de flujo del Procedimiento para el control de morosidad	81
Gráfico 18. Diagrama de flujo del Procedimiento de conciliación y arqueo de caja.	82
Gráfico 19. Controles generales del proceso de cobranzas.....	84



**APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE COBRANZAS DE
LA JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL, UBICADA EN LA COMUNA ZAPOTAL,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024**

AUTOR: Erika Belén Bravo Meza

TUTORA: Ing. Verónica Ponce Chalen, Msc.

RESUMEN

El estudio titulado “Evaluación del control interno del proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal, ubicada en la comuna Zapotal, provincia de Santa Elena, año 2024” analiza la incidencia que tiene la ausencia de mecanismos de control interno sobre la sostenibilidad financiera y la transparencia administrativa de una organización comunitaria encargada del suministro de agua potable. La investigación surge ante la necesidad de fortalecer la gestión contable y operativa, debido a la falta de procedimientos estandarizados, reglamentos internos y supervisión en el manejo de las cuentas por cobrar. El objetivo general consistió en analizar cómo la aplicación de mecanismos de control interno contribuye al mejoramiento del proceso de gestión de cuentas por cobrar en la Junta de Agua de Zapotal, considerando su impacto en la eficiencia operativa y en la sostenibilidad institucional. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, utilizando el modelo de evaluación COSO II y entrevistas dirigidas al personal responsable del área contable y de cobranzas. Se aplicaron métodos bibliográfico, analítico y deductivo para examinar los procedimientos de control, la estructura organizativa y los riesgos financieros. Los resultados demostraron que la Junta presenta debilidades en el registro contable, falta de manuales de procedimientos y ausencia de sanciones frente a la morosidad, lo cual genera desorden financiero y pérdida de liquidez. Asimismo, se evidenció que la carencia de controles internos y de supervisión impide una rendición de cuentas transparente. En conclusión, la investigación confirma que la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, junto con la elaboración de un reglamento interno y la capacitación del personal, permitirá fortalecer la gestión financiera, mejorar la recaudación y asegurar la sostenibilidad del servicio de agua potable en la comuna de Zapotal.

Palabras clave: Control interno, cuentas por cobrar, sostenibilidad financiera, COSO II, gestión administrativa.

Abstract

The study entitled “Evaluation of Internal Control in the Collection Process of the Zapotal Water Board, located in the commune of Zapotal, province of Santa Elena, year 2024” analyzes the impact that the absence of internal control mechanisms has on the financial sustainability and administrative transparency of a community organization in charge of supplying drinking water. The research arises from the need to strengthen accounting and operational management due to the lack of standardized procedures, internal regulations, and supervision in the management of accounts receivable. The general objective was to analyze how the application of internal control mechanisms contributes to the improvement of the accounts receivable management process in the Zapotal Water Board, considering its impact on operational efficiency and institutional sustainability. The methodology applied followed a quantitative approach with a descriptive scope, using the COSO II evaluation model and interviews directed at accounting and collection personnel. Bibliographic, analytical, and deductive methods were used to examine control procedures, organizational structure, and financial risks. The results showed that the Board presents weaknesses in accounting records, lacks procedure manuals, and does not impose penalties for delinquency, which generates financial disorder and loss of liquidity. Likewise, the absence of internal controls and supervision prevents transparent accountability and hinders effective financial decision-making. In conclusion, the research confirms that implementing an internal control system based on the COSO II model, along with the creation of an internal regulation and staff training, will strengthen financial management, improve revenue collection, and ensure the sustainability of the drinking water service in the commune of Zapotal.

Keywords: Internal control, accounts receivable, financial sustainability, COSO II, administrative management.

Introducción

El control interno de las cuentas por cobrar es fundamental para asegurar una gestión financiera eficiente y confiable, ya que permite supervisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones económicas por parte de los usuarios. Su adecuada implementación reduce riesgos de pérdidas y fortalece la transparencia institucional. En este marco, el presente proyecto investigativo se enfoca en el control interno del proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal, ubicada en la comuna Zapotal, provincia de Santa Elena, considerando su relevancia en la administración de los recursos de esta entidad.

El control interno en el proceso de cobranzas es esencial para garantizar la eficiencia operativa y reducir el riesgo de deudas incobrables, según Highradius (2024) la implementación de controles efectivos no solo mejora la puntualidad de los pagos, sino que también optimiza la productividad del personal mediante la automatización de tareas y el uso de indicadores de gestión.

El tratamiento contable de las cuentas por cobrar constituye un componente esencial dentro de la gestión financiera, ya que permite registrar, clasificar y controlar adecuadamente los derechos de cobro generados por las operaciones comerciales. Una correcta aplicación de las normas contables asegura la presentación razonable de los estados financieros y facilita el seguimiento de los flujos de efectivo. En las empresas, este proceso es indispensable para mantener la liquidez, evaluar la solvencia de los clientes y prevenir pérdidas por incobrabilidad. Asimismo, la estandarización de procedimientos contables contribuye a la transparencia y al cumplimiento normativo, fortaleciendo la confianza de los usuarios y organismos de control.

Además, el fortalecimiento del control interno en cuentas por cobrar permite a las entidades mejorar su toma de decisiones, para Deloitte (2025), contar con controles efectivos sobre las cuentas por cobrar es clave para mantener la integridad de la información financiera, así como para fomentar la confianza de los inversionistas y partes interesadas a nivel global, aquello permitirá que las empresas reflejen en sus estados financieros la realidad de lo que los libros registran, de forma que en los informes se pueda tomar decisiones de manera oportuna.

El presente tema se centra en el estudio del “Control interno en el proceso de las cuentas por cobrar de la junta de agua de Zapotal, ubicada en la comuna Zapotal, provincia de Santa Elena, año 2024”, teniendo como finalidad analizar dicho control mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II, y de valorar su estructura administrativa, así como también su impacto en el desarrollo de la comunidad. Además, la ausencia de un control interno adecuado, puede generar errores contables, retrasos en los cobros, falta de transparencia y debilitamiento financiero, lo cual afecta directamente la capacidad operativa y la sostenibilidad de servicios básicos en zonas rurales.

Planteamiento del problema

A nivel mundial, las organizaciones que ofrecen servicios comunitarios enfrentan desafíos en la implementación de controles internos efectivos, lo que afecta la gestión de ingresos y la sostenibilidad operativa. El modelo COSO, desarrollado en Estados Unidos, establece que una estructura de control inadecuada compromete la eficiencia operativa, la confiabilidad financiera y el cumplimiento normativo, factores esenciales para la sostenibilidad institucional (COSO, 2023)

El control interno se ha convertido en una herramienta clave para la sostenibilidad organizacional a nivel global, muchas entidades han reformulado sus políticas internas para mitigar riesgos en los procesos financieros y de cobranza, especialmente tras la pandemia por COVID-19. Se ha evidenciado que la ausencia de controles efectivos puede desencadenar pérdidas millonarias y debilitar la credibilidad institucional. Lugo y Pérez (2022) indica que este contexto plantea la necesidad de adaptar modelos internacionales de control a las particularidades operativas de cada país.

En Ecuador, diversas instituciones públicas y comunitarias presentan falencias en el diseño y aplicación de controles internos para el manejo de ingresos, lo que repercute en la eficiencia y transparencia de sus operaciones. La Contraloría General del Estado ha reportado reiteradamente estas debilidades en entidades del sector hídrico, evidenciando la necesidad de mejorar los mecanismos de supervisión financiera (Estado, 2023)

En el contexto ecuatoriano, muchas entidades públicas y comunitarias presentan brechas en la gestión de cuentas por cobrar, aumentando la morosidad y complican la recuperación de valores adeudados. Investigadores ecuatorianos han identificado que la escasa formación técnica del personal y la debilidad normativa interna son factores que amplifican estos problemas. Esto resalta la urgencia de fortalecer los sistemas de control interno, especialmente en organizaciones no lucrativas y rurales (García, Maldonado, Galarza, & Grijalva, 2019).

La junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal, ubicada en el cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena (Ecuador), es una organización comunitaria sin fines de lucro encargada de la gestión, distribución y mantenimiento del servicio de agua potable para los habitantes de esa zona rural. Su estructura responde a los lineamientos de participación ciudadana establecidos en la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.

Según Tomalá (2020) en la junta administradora de agua potable y alcantarillado de Ayangue, se han identificado deficiencias significativas en el control interno contable, especialmente en la gestión de las cuentas por cobrar. La ausencia de un manual de políticas y procedimientos contables ha afectado negativamente la efectividad de las operaciones, dificultando el seguimiento y recuperación de los valores adeudados por los usuarios. Esta situación compromete la sostenibilidad financiera de la junta y la calidad del servicio prestado a la comunidad. La implementación de un sistema de control interno robusto es esencial para mejorar la eficiencia operativa y garantizar la transparencia en la administración de los recursos.

En la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal se ha identificado que la falta de personal destinado al cobro de planillas constituye una de las principales causas del retraso en la gestión de ingresos. La ausencia de un responsable directo en este proceso provoca que los socios incumplan sus pagos de manera reiterada, generando acumulación de deudas y debilitando la liquidez de la organización. Este escenario se traduce en una cadena de atrasos que afectan no solo la estabilidad financiera interna, sino también la relación con proveedores externos, como la empresa mancomunada AGUAPEN, a la cual la junta debe rendir cuentas periódicamente.

Otro factor crítico es la inexistencia de un reglamento interno que regule las consecuencias de la morosidad de los socios. Al no existir sanciones, multas o

restricciones, los usuarios mantienen libertad de pago, lo que fomenta una cultura de incumplimiento y desorden financiero. Esta situación no solo debilita la autoridad de la directiva, sino que además genera atrasos en los convenios con AGUAPEN, comprometiendo la continuidad del servicio. La falta de normativa clara y aplicable se convierte, entonces, en un incentivo implícito para que los socios prioricen otros gastos sobre el pago del agua potable, un recurso esencial para la comunidad.

Entre los efectos más graves destacan los cortes de agua impuestos por AGUAPEN, que afectan directamente a la comunidad de Zapotal, y los procesos de coactiva dirigidos contra el presidente de la junta, lo cual evidencia una afectación tanto institucional como personal. Estas consecuencias reflejan que la falta de control interno trasciende lo administrativo, generando impactos sociales y comunitarios que ponen en riesgo la sostenibilidad del servicio de agua potable en la comuna.

Por último, la falta de tratamiento de las cuentas por cobrar en razón de los pagos que realizan los usuarios, sumado a los valores que demandan los intereses y mora; inciden de manera directa puesto que no se tendría el valor real en libros, de forma que al final de los informes financieros no existan coherencia entre los movimientos contables con lo que reflejan los libros; siendo uno de los factores por el cual se deben tomar los correctivos con la finalidad de identificar eficiencia y eficacia en los procesos que la Junta de Agua Potable de Zapotal realiza.

Formulación y sistematización del problema

Formulación

¿De qué manera contribuye el control interno en el mejoramiento del proceso de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal?

Sistematización

1. ¿Cuáles son los procedimientos de control interno que actualmente aplica la Junta de Agua de Zapotal para la gestión de sus cuentas por cobrar?
2. ¿De qué manera incide la ausencia de un reglamento interno en el crecimiento de la morosidad de los socios, considerando el análisis de la cartera vencida y el tratamiento contable aplicado en la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal?
3. ¿Qué elementos debe incluir un manual de políticas, procedimientos y reglamento interno que permita regular adecuadamente las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal, provincia de Santa Elena?

Objetivos

Objetivo general

Analizar como la aplicación de mecanismos de control interno contribuye al mejoramiento del proceso de gestión de cuentas por cobrar en la Junta de Agua de Zapotal.

Objetivos específicos

- Identificar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Junta de agua de Zapotal.
- Analizar la cartera vencida a través del tratamiento contable, identificando la relación causal entre la ausencia de un reglamento interno y el crecimiento de la morosidad de los socios.
- Describir un manual de políticas, procedimientos y reglamento interno a las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Justificación

La presente investigación teórica se orienta al análisis del control interno en el proceso de cobranzas de la junta administradora de agua potable de la comuna Zapotal, cantón Santa Elena cuya información es basada en diferentes fuentes bibliográficas, de acuerdo con la variable del estudio Control Interno, tales como libros, tesis, artículos científicos macro, meso y micro. Además, este estudio se sustenta en teorías de gestión financiera y administración pública que destacan la necesidad de sistemas estructurados de control en entidades que manejan recursos de interés social.

En el ámbito práctico, esta investigación será de gran utilidad para los directivos y responsables administrativos de la junta de agua de Zapotal, ya que permitirá los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar, detectar el tratamiento contable de las cuentas por cobrar para establecer su razonabilidad y poder determinar el modelo COSO II en el procedimiento de control interno de cuentas por cobrar. Además, analizar el control interno en la determinación de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal, mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO II para contribuir en el desarrollo de su comunidad y optimicen su gestión financiera.

Mapeo

La presente investigación titulada "Aplicación del Control interno del proceso de cobranzas en la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Zapotal, cantón Santa Elena", se estructura en cinco capítulos que permitirán abordar de manera ordenada, analítica y profunda la problemática detectada, guiando al lector a través de un recorrido lógico y coherente desde la contextualización teórica hasta la propuesta de mejora.

En la Introducción se desarrolló el planteamiento del problema, donde se expone la situación actual del proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal.

En el Capítulo I de Marco Referencial se desarrolló el sustento teórico y conceptual que respalda la investigación.

El capítulo II se desarrolló la metodología donde se define el enfoque de la investigación, el tipo de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la población y muestra objeto de estudio.

En el Capítulo III de Resultados y Discusión se presentaron los hallazgos derivados del análisis de la información recolectada mediante instrumentos aplicados a los responsables de la gestión de cobranzas, así como a los socios y usuarios de la Junta de Agua de Zapotal.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

Revisión de la Literatura

Pérez (2021) en su trabajo de titulación “Propuesta de mejora de control interno del proceso de Facturación y Cuentas por Cobrar. Caso: Yokohama Industrias Américas de México” refiere que el propósito de esta investigación es analizar el proceso administrativo y los mecanismos de control interno aplicados en el área de cuentas por cobrar, con el fin de identificar deficiencias y proponer mejoras que fortalezcan la eficiencia institucional. El objetivo principal radica en evaluar el sistema de control vigente en la institución “América de México” para detectar desviaciones que afectan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La metodología utilizada incluyó el análisis documental, entrevistas y la aplicación de técnicas administrativas que permitieron evidenciar fallas en los procedimientos y en la ejecución del proceso de cobranza. Como resultado, se concluyó que existen debilidades en la estructura organizacional, la asignación de funciones y la ausencia de un manual actualizado que norme claramente el proceso de cobranza. Entre las recomendaciones propuestas se incluye la implementación de un sistema de control más riguroso, el diseño de políticas específicas para la recuperación de cartera vencida y la elaboración de un manual de procedimientos.

Villanueva (2023) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un plan de mejoramiento para el control y gestión de cartera de la empresa Imágenes Dr. Freyre S.A.S., en la ciudad de San Juan de Pasto 2022. San Juan de Pasto” refiere que el presente trabajo de investigación se fundamentó en la necesidad de mejorar el proceso de recaudo de cartera en la empresa Imágenes Dr. Freyre S.A.S., dada la ausencia de políticas claras y efectivas en la gestión de cuentas por cobrar. Se identificó que la falta de control y seguimiento en los convenios de crédito ha generado dificultades en la recuperación oportuna de cartera, afectando directamente la liquidez y sostenibilidad financiera de la empresa. En este contexto, se propuso la implementación de estrategias administrativas que permitan optimizar dichos procesos, alineados con los objetivos institucionales. A partir de un diagnóstico detallado, se evidenciaron debilidades estructurales y operativas en el manejo de la cartera, propias de muchas PYMES. Este estudio plantea que el fortalecimiento del control interno y la formulación de políticas de cobro efectivas son esenciales para incrementar la rentabilidad y estabilidad financiera.

Jaramillo y Caballero (2024) en su artículo científico “Propuesta de modernización del Manual de Control Interno y la gestión del riesgo en Corponor-Cúcuta, Colombia” refieren que en Colombia, aunque el control interno en las entidades públicas está regulado por el MECI y el MIPG, la administración enfrenta cuestionamientos por corrupción y baja credibilidad, atribuibles a una deficiente gestión del riesgo y a sistemas poco actualizados. Un ejemplo de esta problemática se evidencia en Corponor, cuyo control interno carece de mecanismos modernos para mitigar riesgos y garantizar el cumplimiento institucional. Ante ello, se plantea la modernización de su manual de control interno mediante la integración de modelos internacionales como COSO 2013 y COSO ERM 2017. Estos ofrecen un marco sólido para fortalecer el diseño, implementación y evaluación de procesos. La propuesta busca optimizar la transparencia y la eficiencia administrativa. Asimismo, pretende alinear la gestión institucional con estándares internacionales reconocidos. En consecuencia, se espera que Corponor mejore su credibilidad y salvaguarde los recursos públicos de manera más efectiva.

Jaramillo y Proaño (2023) en su trabajo académico titulado “Análisis de la Gestión de Cobranzas en el Instituto ASEDU, Ecuador” identificaron que el presente estudio se centró en identificar las deficiencias en el proceso de gestión de cobro del Instituto Pedagógico ASEDU Ecuador. Se aplicaron entrevistas y análisis documentales para obtener información sobre el control interno en el área de cobranzas. A través de estas evaluaciones, se detectaron debilidades significativas en el manejo de cuentas por cobrar, principalmente relacionadas con la ausencia de procesos eficientes y coordinación administrativa. Se identificó como principal problema la falta de seguimiento en los créditos otorgados y la limitada evaluación de la solvencia de los clientes. Asimismo, se evidenció que la actual metodología de recuperación de cartera no garantiza la efectividad en el cobro de cuentas incobrables. Por ello, se recomienda aplicar correctivos que incluyan una evaluación más rigurosa de la capacidad de pago de los clientes y políticas de cobranza más estrictas. Estas mejoras permitirán al Instituto mantener un flujo de caja saludable, evitar pérdidas futuras y generar mayor confianza para futuras inversiones.

Obaco et al., (2022) en su artículo científico “Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro” determinaron que la presente investigación se enfocó en el análisis del área de créditos y cobranzas,

considerada fundamental para el correcto funcionamiento financiero de una institución. El propósito fue identificar debilidades en la gestión de este proceso, resaltando la importancia de contar con un manual de procedimientos claro que oriente la concesión de créditos y establezca una metodología de cobro eficaz. Esto con el objetivo de minimizar conflictos con los clientes y asegurar la recuperación oportuna de la cartera vencida, fortaleciendo así la sostenibilidad económica institucional. La metodología aplicada consistió en una auditoría de gestión, que permitió planificar y evaluar cada etapa del proceso de créditos y cobranzas mediante técnicas de recopilación de información, identificación de hallazgos, análisis documental y elaboración de papeles de trabajo. Como resultado, se evidenciaron deficiencias en el control y seguimiento de los procedimientos, lo que motivó la emisión de un informe de auditoría con opiniones fundamentadas. Entre las recomendaciones planteadas destacan la necesidad de implementar controles más estrictos, actualizar los manuales de procedimientos y reforzar el monitoreo de las actividades del área, con el fin de garantizar un manejo transparente y eficiente de los recursos financieros.

Yagual (2023) en su tesis de investigación titulado “Control Interno de la cuenta por cobrar en la Empresa FITOSERVICE, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. año 2022”, determinó que el control interno en la empresa Fitoservice se evidenció como insuficiente debido a la ausencia de un manual de políticas y procedimientos que regule adecuadamente el período de cobro. También se detectó la falta de seguimientos periódicos en las gestiones de cobranzas, lo que ha generado la acumulación de valores irrecuperables en la cartera. La empresa no evalúa adecuadamente el riesgo de incumplimiento de pagos por parte de los clientes, lo que limita la confiabilidad de su gestión de cuentas por cobrar. El objetivo del estudio fue analizar esta situación mediante la aplicación de un control interno eficaz que permitiera detectar falencias en el manejo de la cartera. La investigación fue de carácter descriptivo, con un enfoque mixto, diseño no experimental y transversal, y aplicó métodos bibliográficos, deductivos e inductivos. A través de entrevistas y del cuestionario de control interno COSO II, se identificó un alto nivel de riesgo en las operaciones relacionadas con cuentas por cobrar. Asimismo, se constató la ineficiencia en los procesos de cobranza por la falta de seguimiento e informes continuos.

Holguín (2025) en su trabajo de investigación titulado “Control interno de inventario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Ancón, Cantón Santa

Elena, 2024” refiere que en la actualidad el control interno de inventario en los bienes muebles es fundamental para la buena gestión administrativa de las instituciones. Tiendo como objetivo principal analizar el control interno del inventario de bienes muebles del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José Ancón a través del mecanismo de control interno Coso II, con el fin de mejorar la gestión administrativa financiera de la entidad. En la investigación se utilizó un enfoque mixto, con alcance descriptivo y para la recolección de datos tenemos como instrumentos principales la entrevista y el cuestionario COSO II. Teniendo como resultado que la institución desconoce sobre los procedimientos de control interno de bienes muebles, como recomendación sería la implementación de políticas y normas a los bienes muebles que maneja la institución, ya que estos sirven para evitar riesgos que se presenten.

Tomalá (2022) en su trabajo de investigación titulado “Control Interno en las cuentas por cobrar de la Junta administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, Provincia de Santa Elena año 2021” refiere que el presente trabajo de investigación, se efectuó por la deficiencia detectada dentro del del rubro de cuentas por cobrar, debido a la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos para esta cuenta, se plantea como objetivo evaluar el control interno mediante el marco integrado COSO II, en la determinación de las cuentas por cobrar, el tipo de investigaciones de carácter descriptivo con enfoque mixto, realizado bajo el método deductivo-inductivo. los resultados obtenidos en la investigación se lograron a través de la técnica de investigación como la guía de entrevista, y cuestionario de control interno, determinando que la empresa no cuenta con un control interno adecuado en las cuentas por cobrar. presentando una propuesta de elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

Control Interno

Generalidades del Control Interno. El control interno es un conjunto de acciones llevadas a cabo por los directivos, gerentes y también por el personal de una empresa, con el fin de proporcionar una seguridad razonable y lograr metas relacionadas con operaciones, cumplimiento normativo e informes (Alvarez, 2024). Este sistema es fácil de entender y puede aplicarse a toda la empresa, a un área específica o a un proceso determinado, siendo vital para identificar las falencias que el proceso propicio, a más de conocer también los puntos de fortalezas para la toma de decisiones oportunas.

El control interno tiene como objetivo fomentar la eficiencia, eficacia, transparencia y el uso económico de los recursos en las operaciones de la entidad. Además, busca asegurar la calidad de los servicios públicos, proteger y preservar los bienes y recursos del Estado frente a pérdidas, deterioro, uso inadecuado, actos ilícitos y, en general, frente a cualquier situación irregular o perjudicial que pueda afectarlos (Aguirre, 2022).

Es importante resaltar que toda empresa, sea el tamaño, estructura o la naturaleza del negocio que emprenda, no debe desestimar este proceso que permite a la alta gerencia tener el control sobre todos los departamentos, áreas y operaciones que se desarrollan, a fin de mantener una línea de supervisión y correctivos de manera oportuna.

El control interno es fundamental porque garantiza la razonabilidad de los procesos dentro de una entidad, permitiendo detectar errores que afectan el cumplimiento de los objetivos y aplicando soluciones adecuadas para mejorar los procedimientos administrativos, contables y operativos (Tomala J. , 2022). De ello, es que la alta gerencia debe tomar decisiones de forma oportuna y no esperar resultados finales para hacer los cambios.

Para Osorio y Guerrero (2020) relacionan a la evaluación del control interno con las cuentas por cobrar tiene como propósito identificar tanto las fortalezas como las debilidades del sistema, así como analizar su alcance, características y el grado de cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas. Todo esto se realiza con

base en el nivel de confianza que brinda dicho control interno para alcanzar los objetivos definidos por la auditoría.

Eficacia del sistema de control interno. La autoridad principal y los directivos de la entidad deberán implementar procedimientos de supervisión sobre los procesos y operaciones, los cuales deberán registrarse de manera documental y mediante los sistemas informáticos que la entidad haya desarrollado para tal fin, con el propósito de garantizar que estos contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y se ajusten a la normativa y regulaciones vigentes.

En cuanto a la eficacia del sistema de control interno, según Cabrera et al., (2021) determinan que toda empresa debe establecer un sistema de control interno, dado a que refiere la capacidad de establecer mecanismos que garanticen el cumplimiento de sus objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo; además de los objetivos operativos, financieros y legales. Un sistema de control interno es eficaz, cuando la alta gerencia lo aplica de forma permanente, con la finalidad de prevenir errores, desviaciones o debilidades a fin de tomar los correctivos pertinentes.

Para Flores (2019) es importante que, para mantener un control interno eficaz, se requiere que la entidad mantenga una cultura organizacional sostenida por la ética, la responsabilidad y la transparencia; de ello la alta gerencia tiene un rol preponderante en la implementación de procesos de control interno. Además, se debe considerar la capacitación permanente del personal en todas las áreas para el fiel cumplimiento de sus funciones asignadas, contribuyendo al logro de una gestión confiable y eficiente.

Las actividades de control, no solo se aplican para cumplir con un protocolo de hacer conocer al personal que está siendo supervisado, sino que establece criterios preventivos en cuanto a los procesos que se siguen en una tarea organizacional, de ello, es relevante que exista una comunicación eficaz entre los niveles jerárquicos, con el propósito de realizar un control basado en el pleno conocimiento de lo que se controla (Alvarez, 2024).

La eficacia y eficiencia de un control interno, revela la capacidad de la organización para tener bajo control todos los procedimientos, y faculta la habilidad de tomar decisiones de forma oportuna; fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas de cada departamento ante los ejes de control y supervisión.

Cumplimiento de políticas y procedimientos internos. El cumplimiento de las políticas y procedimientos específicamente los internos que se desarrollan dentro de una organización según Condori y Quispe (2019) es un componente sustancial dentro del control organizacional en donde se sostiene de directrices que permiten establecer un marco normativo que regula las actividades de los funcionarios dentro de una entidad. La aplicación de las políticas y los procedimientos fortalece los procesos que se realizan y que sostenidos de forma coherente uniforme y en relación a los objetivos institucionales deben cumplirse a la línea de la misión y visión institucional de esta manera se garantiza un buen funcionamiento dentro de la estructura organizacional.

Cuando existe el desconocimiento o incumplimiento de las políticas y los procedimientos internos que por consecuencia deben ser informados a todo el talento humano y que al momento que exista lo antes mencionado puede derivar a ineficiencia o errores e incluso a sanciones legales de ello es fundamental que las organizaciones documenten sus políticas y procedimientos a fin de crear una cultura institucional basada en la disciplina operativa bajo el conocimiento de las normas establecidas (Quintero, 2021).

Además es importante según Durán (2019) que refiere en cuanto a la implementación de procedimientos internos y las políticas institucionales que esta deben estar claramente definidas bajo la responsabilidades tiempos y secuencia de cada actividad de esta forma se puede evitar la improvisación y se garantiza que todo el personal trabaje en función de los mismos criterios es decir que exista uniformidad sostenida por los objetivos institucionales.

En consecuencia, de tener claramente definido los procedimientos es importante reconocer como lo sostiene Gallo (2022) que facilita la supervisión y evaluación de las funciones asignadas dado a que ya se encuentra con estándares establecidos que la normativa dentro de las políticas y procedimientos lo establecen de esta forma se reducen los riesgos operativos y en consecuencia aumenta la productividad generando beneficios a la empresa y a la alta gerencia.

El fiel cumplimiento de las políticas y los procedimientos de control interno están vinculados estrechamente con el comportamiento ético profesional de los trabajadores puesto que fortalecen los valores como la honestidad responsabilidad y el

respeto de las normas internas y en este sentido también ayuda a mantener un ambiente laboral saludable dado a que se desarrolle bajo los códigos de conducta o manuales de ética que son instrumentos esenciales para orientar al personal a trabajar en función de lo que establecen los objetivos de la empresa.

Revisión y aprobación de transacciones. La revisión y aprobación de transacciones es un procedimiento fundamental frente al sistema de control interno que se establece dentro de una organización dado a que se establecen mecanismos para verificar las transacciones registradas y que éstas estén debidamente autorizadas respaldada y que vayan en conformidad a las políticas institucionales.

Este proceso mitiga el riesgo de errores fraudes y registros contables indebidos así mismo como la implicancia en el análisis de la integridad de los documentos soporte y la validación de la coherencia que deben existir entre los objetivos organizacionales y los procedimientos que se establecen en la organización.

La efectiva revisión de transacciones demanda que los encargados de las mismas tengan acceso a información actualizada completa y a la vez confiable de esta manera puede evaluarse los registros cumplen con las condiciones establecidas y que estén debidamente calculados de acuerdo a los montos que se establecen. Es sumamente importante en las organizaciones complejas como las transnacionales en donde se deben realizar de manera minuciosa y persuasiva cada transacción y de esta manera lograr que exista una operatividad diaria efectiva.

La aprobación de las transacciones debe realizarse frente al desarrollo del registro contable y que la alta gerencia es responsable de delegar A quién estará a cargo de esta aprobación de esta manera se evita las irregularidades que puedan enfrentarse dentro de la información financiera.

Cabe recalcar que la aprobación de las transacciones antes de su ejecución también tiene la característica de ser preventivas dado a que facilita que la alta gerencia tome decisiones antes de la ejecución lo que va a ayudar a identificar los indicios de debilidades y por ende a la toma de decisiones oportuna

Uno de los aspectos fundamentales en la revisión y aprobación de las transacciones es la segregación de funciones puesto que no se puede centralizar en que

una persona sea la responsable únicamente de aquello porque esto puede provocar errores intencionales o manipulaciones. Desde ese enfoque las organizaciones principalmente la alta gerencia debe brindar una mayor seguridad en las operaciones financieras y administrativas y esto se logra en la trazabilidad que se debe dar en el criterio de auditoría para que se pueda revisar los errores y de esta manera respaldar la integridad de los estados financieros.

Cuentas por Cobrar. En el contexto de la presente investigación y abordando el tema en cuanto a cuentas por cobrar a nivel organizacional esta representa los derechos que tiene una empresa sobre los clientes por la oferta en cuanto a la venta de bienes o prestación de servicios bajo la modalidad de otorgamiento de créditos. La misma constituye un activo circulante que es importante dentro de la estructura financiera puesto que impacta directamente a la liquidez y a la eficiencia con la que se maneja el flujo de caja.

Es necesario recalcar que una adecuada gestión de cuentas por cobrar dentro de la organización faculta a la empresa mantener un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo de esta manera se evitan las pérdidas por incobrabilidad y a la vez asegura el cumplimiento oportuno de los pagos pactados por los clientes.

Desde el escenario de eficiencia el control que se debe ejecutar en las cuentas por cobrar requiere de establecer políticas claras de crédito a la vez de mantener una evaluación constante de la solvencia de los clientes siendo un punto importante dado que no se puede brindar un crédito de manera aleatoria o sin analizar el poder crediticio que tiene el cliente de esa forma se puede evitar problemas futuros al momento de cancelar sus haberes.

Es importante además realizar conciliaciones periódicas y permanentes de esta manera se generan reportes de antigüedad de saldo y establecer provisiones para las cuentas dudosas siendo una práctica que ayuda a reducir el riesgo financiero y a fortalecer la estabilidad económica de la organización garantizando que los recursos que se han invertido en las ventas a crédito se conviertan en ingresos reales a corto plazo.

Las cuentas por cobrar forman parte del activo corriente y surgen como resultado de las ventas a crédito realizadas por una empresa. Este tipo de activo financiero se origina cuando se concede crédito a un cliente por la venta de productos,

bienes o servicios. A cambio, el cliente asume el compromiso de pagar la deuda en cuotas, cubriendo el monto total dentro del plazo establecido para dicho instrumento (Duque, 2019).

Dentro del grupo de cuentas por cobrar se encuentra una subcuenta denominada “clientes”, donde se registran todos los créditos concedidos por la venta de bienes o servicios vinculados a la actividad comercial de la empresa. Estos créditos representan montos aún pendientes de cobro (Ordoñez, 2021).

En este proceso, Flores et al., (2022) refieren que las cuentas por cobrar representan el respaldo de los ingresos que la empresa espera recibir, reflejando los valores que aún deben ser cancelados por los deudores. Por esta razón, se consideran cuentas exigibles dentro de la entidad. Para asegurar su recuperación, se establecen políticas que permiten hacer un seguimiento al cliente desde la apertura de la cuenta hasta que la obligación sea totalmente saldada. Solo de esta manera las cuentas por cobrar pueden transformarse en efectivo y contribuir al fortalecimiento financiero de la empresa.

Tratamiento contable de las Cuentas por Cobrar

El tratamiento contable de las cuentas por cobrar se basa en el reconocimiento, medición y presentación de los derechos que posee una entidad por ventas o servicios prestados a crédito (Agreda, 2023). De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), estas deben registrarse como activos corrientes cuando se espera su recuperación en el corto plazo. El reconocimiento oportuno de las cuentas por cobrar permite reflejar de manera fiel la situación financiera de la empresa y facilita el control de los ingresos devengados.

La medición de las cuentas por cobrar debe realizarse inicialmente al valor nominal de la transacción y, posteriormente, ajustarse a su valor razonable neto, considerando las posibles pérdidas esperadas. Este tratamiento contable implica aplicar provisiones por incobrabilidad, conforme al principio de prudencia, para evitar sobrevalorar los activos. El registro de estimaciones por cuentas incobrables permite presentar estados financieros más confiables y transparentes.

La presentación y revelación de las cuentas por cobrar en los estados financieros deben cumplir con los lineamientos de las NIIF, particularmente la NIIF 9, que establece criterios para su clasificación y medición posterior (Diaz, Loubett, Meurys, & Parada, 2022). Las entidades deben informar claramente los montos recuperables, las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza implementados. Un tratamiento contable adecuado facilita la toma de decisiones gerenciales y la evaluación del desempeño financiero.

Políticas de cobranzas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar. Actualmente, como lo sostiene Aulla (2022), las grandes empresas que desean consolidarse en el mercado otorgan gran importancia a las políticas de créditos y cobranzas, ya que estas les permiten establecer lineamientos claros para una gestión eficiente de sus recursos financieros.

Las políticas de cobranzas, desde el enfoque de gestión, son directrices que se establecen dentro de la organización con la finalidad de definir criterios, métodos y condiciones que se deben aplicar en el proceso de recuperación de cartera de los créditos dado a los clientes, teniendo la característica de que las políticas sean claras, objetivas y ajustadas a la realidad financiera de la entidad. Desde ese enfoque, se debe considerar también aspectos como tiempos de pago, descuentos, regalías, intereses por mora y/o criterios para la evaluación del crédito (Flores M. , 2019).

Por su parte, Aguirre (2022) refiere que los procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar son las acciones específicas que se deben ejecutar a partir de la concesión del crédito hasta cuando se cubren los valores del mismo, incluyendo la emisión de facturas, el registro contable, la supervisión de fechas de vencimientos, el envío y la ejecución de la gestión de recordatorio y los cobros respectivos. Es importante que dentro de la implementación de los procedimientos se mantenga un seguimiento ordenado y eficiente de las cuentas por cobrar, de tal forma que minimice el riesgo de incobrabilidad y de tal forma que garantiza la efectiva rotación del capital de trabajo.

Registro y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar. En cuanto al tema, de registro y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar, es primordial en las organizaciones que brindan ese método de crédito, dado a que permite que exista

un control en los ingresos de recaudación y el estado en el que se encuentran los saldos de los clientes. Para Tomalá (2022) este registro empieza en el momento que se le otorga el servicio de crédito, y termina cuando el cliente ha cancelado su obligación con la empresa, siendo pertinente que se tengan en cuenta los parámetros de vencimiento, intereses y los datos del cliente, facilitando la toma de decisiones y la planificación del flujo de caja de la empresa.

En referencia a este tema, Valdiviezo (2024) un seguimiento sistemático y constante de las cuentas por cobrar es necesario para poder identificar las cuentas vencidas a tiempo, y de ver alguna novedad, tomar las medidas correctivas de forma oportuna; siendo también oportuno el evaluar la efectividad en las condiciones de crédito otorgadas e identificar los riesgos de morosidad que se puede presentar.

La ausencia de un registro y seguimiento adecuado puede ocasionar la acumulación de saldos vencidos, a la vez que puede provocar la pérdida de liquidez y la afectación de la rentabilidad del negocio; por ende, es propicio determinar responsabilidades claras y concisas dentro del equipo financiero y administrativo. Para Quintero (2021) este tipo de gestión contribuye de forma positiva a mejorar la eficiencia operativa de la empresa y consecuente a ello, reduce el riesgo de originar la incobrabilidad de las cuentas.

El registro y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar ayuda a mantener una salud financiera a la entidad y a la vez que fortalece la relación con los clientes al demostrar la transparencia y responsabilidad en el manejo de sus obligaciones sumado a que fortalece las buenas prácticas en esa área en cuanto la inversión estratégica que mejore la gestión de los recursos y de esa forma se optimiza la cobranza y se garantiza una mayor estabilidad financiera a la organización a corto mediano y largo plazo.

Manual de políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar.

En cuanto al manual de políticas y procedimientos para la gestión de las cuentas por cobrar dentro de una organización lo considera Rosales (2024) como una herramienta fundamental dado a que establece los lineamientos claros de cómo va a registrarse los procesos de gestión de cobranza y a la vez la forma en cómo se van a recuperar los valores pendientes por parte de los clientes. Este tipo de documento brinda las directrices al personal encargado de las etapas del proceso a fin de que se apruebe el crédito siguiendo los pasos y los procedimientos

respectivos asimismo como el establecimiento de sanciones en el caso de no cumplir con el plazo establecido en el crédito.

Por ello es importante que dentro de las organizaciones exista un manual que brinda la estandarización de procesos siendo un beneficio que evita interpretaciones o sesgos individuales y esto lleve a la comprensión de una sola información para la recuperación de cartera. Desde ese enfoque es importante que se establezcan Los criterios claros para la evaluación del riesgo crediticio los plazos de pago y las acciones de cobranza y así mismo como los límites de crédito siendo establecidos en un manual para que la gestión sea ordenada transparente y alineada a los objetivos institucionales y financieros de la organización

Un manual también debe incluir los protocolos de seguimiento y control que faculte el monitoreo constante de las cuentas por cobrar de manera periódica y esto conlleva a que se evalúe de forma eficaz la gestión de cobranzas a fin de promover ajustes constantes para evitar variaciones en la liquidez

Es preciso acotar que dentro de un manual se deben contemplar las medidas para manejar los casos especiales como las renegociaciones de deudas incorporables lo que faculta el proceso de toma de decisiones oportuna haciendo que la alta gerencia pueda tomar correctivos necesarios

En concordancia aquello es pertinente también involucrar al personal en la elaboración y capacitación de lo que es el manual de gestión de cobranza dado a que permite que se aplique de manera correcta y que el compromiso de cumplir con los lineamientos establecidos sea para todo el talento humano a fin que se eviten problemas futuros y de esta manera lograr optimizar la recuperación de cartera propendiendo la estabilidad y sostenibilidad financiera.

Mecanismo de Control Interno COSO II. El modelo COSO II, también conocido como COSO ERM (Enterprise Risk Management), es un marco integral diseñado para fortalecer los sistemas de control interno a través de la gestión de riesgos empresariales. Su objetivo es identificar, evaluar, responder y monitorear los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización. A diferencia del modelo COSO I, este enfoque incorpora de manera explícita la gestión de riesgos en todos los niveles organizacionales. Esto permite a las instituciones no

solo prevenir fraudes o errores, sino también anticipar amenazas externas e internas. De esta manera, se potencia la transparencia y confianza en la administración.

El COSO II se fundamenta en ocho componentes interrelacionados: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Cada uno de estos elementos se integra en la cultura organizacional para asegurar que los procesos funcionen de forma coherente y alineada a la misión institucional. En este sentido, no se limita a un control financiero, sino que abarca aspectos operativos, estratégicos y de cumplimiento normativo.

En el ámbito público, la aplicación del COSO II resulta fundamental para garantizar la correcta administración de los recursos y la confianza ciudadana en las instituciones. Su implementación permite identificar debilidades en los procesos administrativos y diseñar estrategias preventivas que reduzcan la posibilidad de corrupción, fraude o ineficiencia. Además, al incluir la gestión del riesgo como eje transversal, promueve una cultura de responsabilidad y mejora continua en el sector público.

Cabrera y Miño (2023) analizan el alcance que presentan los componentes del COSO II, en comparación con el COSO I, dado a que pone de manifiesto un mayor alcance de control en la parte interna y administrativa, además de considerar los criterios de supervisión y evaluación de los riesgos que se presentan. A continuación, en el siguiente gráfico se muestran los componentes del COSO II:

Gráfico 1.

Componentes del COSO II





Elaborado por: Erika Belén Bravo Meza

A continuación, se precisa analizar cada uno de los componentes del COSO II, referenciado por autores para sostener el alcance, importancia y su aplicación:

Ambiente Interno. El ambiente interno constituye la base del marco COSO II, pues establece el tono organizacional en materia de ética, integridad y filosofía de riesgo. Según Catagua et al., (2023), refieren que este componente define el contexto en el que se diseñan los demás elementos del control interno, influyendo en la toma de decisiones. Su correcta aplicación garantiza que la gestión del riesgo sea asumida como una responsabilidad transversal y no aislada dentro de la entidad.

Autores como Jaramillo y Proaño (2023) destacan que el ambiente interno determina la cultura organizacional, la competencia del personal y el compromiso con la transparencia, lo que asegura una mayor alineación entre objetivos y controles. En su estudio sobre instituciones de educación superior, evidencian que un ambiente interno sólido favorece la efectividad del control interno. Esto implica que no solo se establecen normas, sino que se interiorizan en la práctica cotidiana.

Por su parte, Holguín (2025) sostiene que el ambiente interno influye en el “apetito de riesgo” y en la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas. Una organización con valores claros y liderazgo ético puede afrontar con mayor éxito los desafíos externos. Así, este componente no se limita a enunciar principios, sino que debe traducirse en políticas, prácticas y actitudes que fortalezcan la confianza de los usuarios y de la sociedad en general.

Establecimiento de objetivos. El establecimiento de objetivos asegura que las metas estratégicas, operativas, de cumplimiento y de información sean claras, medibles y coherentes con la misión institucional. Villagómez (2021) señala que este

componente es esencial porque “el riesgo solo puede evaluarse en relación con objetivos definidos”. Sin objetivos bien planteados, los controles internos carecen de dirección.

De acuerdo con Arriaga y Ramírez (2021), la definición de objetivos debe considerar factores internos y externos, anticipando riesgos y oportunidades. Además, plantea que los objetivos deben alinearse con los recursos disponibles y con el marco regulatorio vigente. Esto permite que las organizaciones públicas y privadas se enfoquen en resultados alcanzables y verificables.

Por otro lado, Flores (2019) enfatizan que el establecimiento de objetivos contribuye a integrar la gestión de riesgos con la estrategia organizacional. La ausencia de metas claras genera ambigüedad y limita la capacidad de respuesta ante imprevistos. Así, este componente es clave para vincular el control interno con la creación de valor sostenible.

Identificación de eventos. La identificación de eventos, implica reconocer sucesos que pueden afectar el logro de los objetivos, tanto riesgos como oportunidades. Gómez et al., (2021) definen este componente como el proceso de distinguir entre aquellos eventos que representan amenazas y los que abren posibilidades de innovación o crecimiento. Su función es anticipar impactos y preparar a la organización para responder.

En este sentido, Cabrera y Miño (2023) sostienen que identificar eventos requiere un monitoreo constante del entorno, considerando factores económicos, tecnológicos, sociales y políticos. Una organización que no identifica oportunamente sus riesgos queda expuesta a fallas en la planificación estratégica. Por tanto, este componente fortalece la capacidad preventiva de las instituciones.

Según Hurtado (2019), la identificación de eventos también promueve la innovación, pues los riesgos pueden convertirse en oportunidades de mejora. Así, este componente no solo se enfoca en mitigar amenazas, sino en aprovechar situaciones que generen valor. De este modo, se convierte en un puente entre el análisis de riesgos y la formulación de estrategias.

Evaluación de riesgos. La evaluación de riesgos busca determinar la probabilidad e impacto de los eventos identificados. establece que esta fase incluye tanto un análisis cualitativo como cuantitativo, que permite jerarquizar los riesgos

según su relevancia (Segovia, 2019). De este modo, las organizaciones priorizan recursos en aquellas áreas de mayor vulnerabilidad.

Según Suquisupa (2019), la evaluación de riesgos debe ser dinámica y adaptarse a los cambios del entorno, ya que los riesgos evolucionan constantemente. Un análisis estático o poco frecuente genera retrasos en la capacidad de respuesta. Este componente, por lo tanto, exige herramientas actualizadas y metodologías flexibles.

Por otro lado, Sánchez (2023) resaltan que la evaluación de riesgos debe involucrar a todas las áreas de la organización, evitando enfoques fragmentados. La participación colectiva facilita una visión integral de los riesgos y asegura que las decisiones estratégicas se fundamenten en información confiable.

Respuesta al riesgo. Las respuestas al riesgo implican seleccionar la acción más adecuada frente a los riesgos evaluados, que puede ser evitarlos, reducirlos, compartirlos o aceptarlos. explica que esta fase convierte el análisis en medidas prácticas de gestión (Tomala C. , 2022). El objetivo es alinear la respuesta con el apetito de riesgo de la organización.

De acuerdo con Agreda (2023), la respuesta debe basarse en un balance entre costo y beneficio. Una respuesta excesiva puede generar gastos innecesarios, mientras que una respuesta débil expone a la organización a pérdidas significativas. Por eso, se requiere un análisis racional y proporcional.

Según Quinaluisa et al, (2018) señalan que la respuesta al riesgo también debe integrarse en la planificación estratégica. No se trata de reaccionar de manera aislada, sino de incorporar las medidas en la cultura organizacional y en los planes de largo plazo. Esto asegura la sostenibilidad de las acciones y refuerza la confianza institucional.

Actividades de Control. Las actividades de control desde el enfoque de ser un mecanismo para el fortalecimiento en una organización son políticas procedimientos y acciones que la organización aplica para reducir los riesgos identificados y de esta forma asegurar que se cumplan los objetivos institucionales operativos y financieros de la empresa (Flores M. , 2019).

Dentro de las actividades de control se pueden incluir las autorizaciones aprobaciones conciliaciones segregación de funciones revisiones operativas controles

físicos sobre los activos y los sistemas que se pueden implementar para el control oportuno siendo su aplicación de manera proporcional al riesgo que se identifica no se puede aplicar de forma al azar, sino que existan directrices y normas establecidas de acuerdo a la necesidad (Aulla, 2022).

Además, las actividades de control se integran en la organización de acuerdo a los niveles y funciones que tenga su estructura y qué debe llevarse de manera continua para mantener la efectividad del sistema de control interno de esta manera se pueden identificar y prevenir los errores, fraudes o incumplimiento que pueden afectar de manera negativa a la entidad facilitando además la supervisión y el seguimiento de las operaciones de esta manera se formó una cultura de responsabilidad.

Por último, las actividades de control para que sean efectivas deben estar comunicadas al personal y a la vez documentada para que se comprenda las directrices a seguir (Toscano, 2019). Finalmente, la evaluación periódica de estas actividades permite la identificación de las deficiencias en las áreas en donde existen las debilidades y de esta manera poder establecer acciones conjuntas para fortalecerlas de esta forma se genera una gestión integral del riesgo y el logro sostenible de los objetivos estratégicos y operativos.

Información y comunicación. Este penúltimo componente del COSO II como es la información de comunicación interna es uno de los pilares fundamentales que garantiza que los datos relevantes y oportunidades fluyen de manera adecuada dentro de la organización de esta forma se pueden apoyar a las tomas de decisiones oportunas y al cumplimiento de los objetivos propuestos (Alvarez, 2024).

El componente de información y comunicación asegura que los datos relevantes se recopilen, procesen y transmitan de manera oportuna en toda la organización. Díaz et al., (2022) resaltan que la información debe ser confiable, comprensible y útil para la toma de decisiones. Sin comunicación efectiva, los controles pierden fuerza.

Vera (2021) argumentan que la comunicación interna facilita la coordinación entre áreas, mientras que la comunicación externa fortalece la rendición de cuentas hacia la sociedad. Ambos aspectos son esenciales en el sector público, donde la confianza ciudadana es un valor estratégico.

Según Solano (2023), la digitalización ofrece oportunidades para mejorar este componente, mediante sistemas integrados de información que agilizan la circulación de datos. Sin embargo, advierte que la tecnología por sí sola no es suficiente si no existe una cultura organizacional orientada a la transparencia y colaboración.

Supervisión o monitoreo. Este último componente refiere como lo determina Acurio (2022) qué es un proceso continuo separado mediante el cual la organización evalúa la calidad de desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo y qué permite detectar las posibles deficiencias de forma oportuna en los controles implementados garantizando que funcionen según lo establecido y que contribuyan efectivamente al logro de los objetivos organizacionales.

La supervisión se puede aplicar mediante actividades rutinarias de gestión revisiones periódicas y auditorías internas como externas siendo efectivo un monitoreo constante que requiere que los resultados de las mismas se socialicen de forma adecuada a los niveles correspondientes de la organización para la toma de decisiones y que se hagan los ajustes pertinentes (Huaman, 2022).

Es fundamental resaltar que este mecanismo va a propiciar un seguimiento a las recomendaciones o correcciones derivadas de las supervisiones de esta manera se evidencia el fiel cumplimiento del sistema de control interno (Cabrera, Toro, & Jaramillo, 2020).

Por último, este tipo de supervisión debe mantenerse bajo un proceso flexible y atractivo y que a la vez se ajuste a los cambios en el entorno en la estructura organizativa y en los riesgos identificados por ello es importante dentro de una empresa establecer ese tipo de actividades dado que es clave para mantener la integridad la eficiencia y la confiabilidad de los sistemas de control protegiendo los activos y fortaleciendo la gobernanza organizacional.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Para fundamentar desde el enfoque normativo y legal, se cita a la Constitución de la República del Ecuador:

En el artículo 226 de la Constitución menciona lo siguiente:

“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución (pág. 234).”

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2017)

En cuanto a lo que refiere la Ley Orgánica General del Estado, se desglosa los siguientes artículos:

En el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del estado menciona que:

“La ejecución del sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado se realizará por medio de:

El control interno, que es de responsabilidad administrativa de cada una de las instituciones del Estado a las que se refiere el artículo 2 de esta Ley; y,

El control externo, que ejercerá la Contraloría General del Estado. (pág. 43)”

Así mismo en el artículo 9 tipifica que:

“El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. (pág. 45)”

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2003)

En cuanto al Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se fundamenta en los siguientes artículos el respaldo del siguiente trabajo de investigación, en este caso:

En el artículo 29 de la ley referida establece que:

“La información contable, como parte del sistema de control interno, deberá ser confiable, oportuna, útil y adecuada, y será de responsabilidad de la respectiva institución del Estado, sin perjuicio de la consolidación de los estados financieros de las instituciones del Estado, que, por mandato de la ley, debe ser realizada por el Ministerio de Economía y Finanzas y entregada a la Contraloría General. (pág. 12)”

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2014)

En referencia a las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en los siguientes artículos se soporta la factibilidad del trabajo investigativo:

En el artículo 1 de la Norma de Control Interno, refiere que:

“Las normas de control interno ... tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales. Constituyen el marco que regula y garantiza las acciones de titulares, servidoras y servidores de cada entidad ... para que desarrollen, expidan y apliquen los controles internos que provean una seguridad razonable en salvaguarda de su patrimonio. (pág. 3)”

En tanto, que en el artículo 2 se describe que:

“Las normas de control interno se aplicarán en todas las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (pág. 4)”

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2018)

Finalmente, en cuanto a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno se respalda lo que refiere el artículo 10 que tipifica que:

“Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje, en los términos que determine el Reglamento (pág. 3)”

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

El diseño de investigación se determinó la estructura metodológica del estudio sobre el control interno del proceso de cobranzas en la Junta de Agua de Zapotal. Se estableció el enfoque cuantitativo debido a que permitirá analizar los resultados de los procesos que se evaluarán mediante el COSO II; además que permitirá observar, describir y analizar la problemática sin intervenir en su desarrollo natural.

Se aplicó, además, el diseño no experimental a esta investigación debido a que se observará y analizará el control interno del proceso de cobranzas sin manipular las variables involucradas. Se busca comprender cómo se ejecutan los procedimientos actuales, identificar falencias y evaluar su eficacia. Este tipo de diseño permitió obtener información realista de la situación en la Junta de Agua de Zapotal,

manteniendo las condiciones naturales del entorno. Además, se podrá establecer relaciones entre las prácticas administrativas y los resultados en la gestión de cobros.

Se empleó también el diseño transversal, dado a que se recopilarán datos en un único momento del tiempo, específicamente durante el año 2024. Este enfoque permitió conocer la situación actual del control interno de cobranzas en la Junta de Agua de Zapotal, evaluando su estructura, procedimientos y niveles de cumplimiento. Se pretende identificar de forma puntual las debilidades o fortalezas del proceso, sin requerir un seguimiento a largo plazo. Al tratarse de un fenómeno que no necesita ser estudiado en diferentes etapas, el diseño transversal resulta adecuado y eficiente. Facilitó además la comparación de datos entre los diferentes actores involucrados.

De la misma forma, el alcance descriptivo de este estudio buscó detallar las características del proceso de control interno de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal a través de la herramienta COSO II. No se pretende establecer relaciones causales, sino más bien ofrecer una descripción clara de cómo funciona actualmente el sistema, qué procedimientos se aplican y cómo se lleva a cabo la supervisión. Se describió aspectos administrativos, operativos y organizativos que intervienen en la gestión de cobros. Este tipo de alcance permitirá identificar problemas específicos como la falta de registros adecuados, omisiones en la supervisión o deficiencias en la rendición de cuentas.

Métodos de la investigación

Los métodos de investigación guían el proceso de recolección y análisis de la información en este estudio. Se aplicaron distintos enfoques teóricos y prácticos para comprender el estado del control interno en las cobranzas. Cada uno aportó a una visión más completa del problema.

En cuanto al método bibliográfico, se utilizó para fundamentar teóricamente el control interno, los procesos de cobranzas y las buenas prácticas en entidades comunitarias. A través de la revisión de libros, artículos científicos, normas técnicas y fuentes institucionales, se obtuvo conceptos clave y marcos normativos que sustentan la investigación. Este método permitió conocer enfoques aplicados en otras organizaciones similares, lo que ayudará a contextualizar la problemática de la Junta de Agua de Zapotal. Se recopiló antecedentes sobre gestión financiera, transparencia y control en juntas de agua.

Fue pertinente también aplicar el método deductivo, puesto que permitió partir de teorías generales sobre control interno para analizar su aplicación específica en el proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal. Se comenzó con conceptos universales como la rendición de cuentas, eficiencia administrativa y control financiero, y se procederá a examinar si estas características están presentes en la realidad estudiada. Esta metodología fue útil para verificar si la estructura actual responde a lo establecido por normativas contables y administrativas. A través del razonamiento lógico, se evaluó si los procedimientos aplicados son coherentes con los principios del control interno.

Así mismo, se utilizó el método analítico para descomponer el proceso de cobranzas en sus distintos elementos: planificación, ejecución, supervisión y evaluación. Cada uno de estos componentes se examinaron detalladamente con el fin de identificar falencias, duplicidades o ineficiencias. Este enfoque permitirá comprender cómo se relacionan las actividades administrativas con los resultados financieros obtenidos. Además, facilitó el estudio de documentos contables, registros de pagos y flujos de información interna. Se analizó también el papel de los responsables del proceso y su nivel de cumplimiento de las funciones asignadas.

Población y muestra

La población de esta investigación estará conformada por los miembros administrativos de la Junta de Agua de Zapotal como es el Presidente, Tesorero y el Planillero, dado a que son los responsables directos al relacionarse con el departamento de Cobranzas, a quienes se les realizó las entrevistas. Así mismo, se tomó la muestra de 100 socios para el análisis respectivo del estado de pagos para posterior a ello realizar las hojas de trabajo. Esta población permite tener una visión integral del sistema, tanto desde la gestión interna como desde la experiencia de los usuarios.

La muestra que se aplicará será el muestreo no probabilístico, dado a que como la población es finita, se incluirán a los dos miembros de la Junta de Agua de Zapotal; y se excluirá la secretaria, puesto a que presentan la afinidad pertinente en el departamento de Cobranzas. La siguiente tabla describe la muestra correspondiente:

Tabla 1.

Población

No.	Cargo	Cantidad
1	Presidente	1
2	Tesorero	1
3	Planillero	1
4	Socios	100
Total		103

Nota: Información obtenida de la Junta de Agua de Zapotal

Procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos recolectados, se aplicarán procedimientos de análisis. Los datos obtenidos en entrevistas serán organizados según categorías previamente definidas, relacionadas con la eficiencia del control interno, transparencia del proceso de cobranzas y percepción de los usuarios. Se revisarán las respuestas en busca de patrones, coincidencias o discrepancias. Luego, se realizará un análisis cualitativo que permitió interpretar los resultados en función de los objetivos del estudio. Este procesamiento fue fundamental para validar la información obtenida. A partir de ello se elaborarán conclusiones y recomendaciones para fortalecer el sistema actual. Todo el proceso se realizará con rigurosidad y ética investigativa.

La entrevista se aplicará a personal clave de la Junta de Agua, como el presidente, tesorero y operarios responsables de la cobranza, con el propósito de conocer sus experiencias y perspectivas sobre los mecanismos de control interno implementados. Las preguntas estarán orientadas a identificar prácticas actuales, protocolos seguidos, problemas frecuentes y sugerencias de mejora. Las entrevistas se realizarán de manera presencial y respetando la confidencialidad de los participantes. Las opiniones recogidas ayudarán a complementar los hallazgos cuantitativos. Además, permitirá identificar debilidades que podrían ser corregidas mediante estrategias de fortalecimiento institucional.

Recolección de la información

Para la recolección de la información, se considerará los instrumentos como es la guía de entrevista será elaborada considerando los objetivos específicos de la

investigación, con preguntas abiertas que facilitaron la exploración de aspectos relacionados con la estructura del control interno, responsabilidades, problemas operativos y mecanismos de supervisión. Esta herramienta permitirá mantener un orden lógico en las entrevistas, asegurando la cobertura de los temas clave. Las preguntas serán formuladas en un lenguaje claro y comprensible, respetando el nivel educativo de los entrevistados. Se aplicarán en sesiones individuales para fomentar la confianza y obtener respuestas sinceras.

El modelo COSO II, centrado en la mejora del control interno organizacional, se aplica en esta investigación para evaluar la efectividad del proceso de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal. A través de sus cinco componentes —ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión— se analiza cómo la Junta gestiona sus recursos, detecta deficiencias y asegura el cumplimiento de sus objetivos. Se busca identificar si existen políticas claras, procedimientos documentados y un monitoreo constante que garanticen la transparencia en la recaudación de fondos. La falta de controles adecuados podría generar pérdidas económicas y afectar la sostenibilidad del servicio. Por ello, el enfoque COSO II ofrece una base sólida para proponer mejoras efectivas. Este modelo permite estructurar el análisis del sistema administrativo con criterios reconocidos internacional.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de datos

Análisis de entrevistas

Entrevista dirigida al Contador de la Junta de Agua Potable de Zapotal

1. Desde su perspectiva profesional, ¿cómo evalúa el sistema actual del tratamiento contable de las cuentas por cobrar y qué implicaciones tiene este proceso en la razonabilidad de los estados financieros de la Junta?

El tratamiento contable de las cuentas por cobrar carece de procedimientos estandarizados, lo que genera inconsistencias en la información financiera. Dado a que muchas veces no se ajustan los saldos de los socios, por ende, el valor en los libros no es real. La falta de actualización oportuna de los registros impide reflejar los valores reales en libros, afectando la razonabilidad de los estados financieros y limitando la toma de decisiones basadas en datos confiables.

2. ¿Qué efectos contables y financieros ha identificado debido a la falta de un reglamento interno que regule la morosidad de los usuarios, y cómo afecta esto a la presentación de los informes financieros mensuales?

La ausencia de un reglamento interno que regule la morosidad provoca desorden en la gestión de cobros y dificulta el reconocimiento adecuado de ingresos. Esto ocasiona atrasos en la emisión de reportes financieros mensuales, generando diferencias entre los valores contabilizados y los montos efectivamente recaudados, afectando la transparencia contable.

3. ¿Considera usted que los mecanismos de control interno aplicados actualmente son suficientes para garantizar la transparencia y trazabilidad de las transacciones? ¿Qué falencias ha observado en la ejecución del control contable del proceso de cobranzas?

Los mecanismos de control interno actuales son insuficientes, ya que no existe un responsable directo del proceso de cobranzas ni una supervisión adecuada de las transacciones. Se evidencian debilidades en la trazabilidad de los movimientos

financieros y en la verificación de los pagos, lo que compromete la transparencia y la confiabilidad de la información contable.

4. ¿De qué manera la acumulación de cuentas por cobrar impacta en la liquidez y en la sostenibilidad financiera de la Junta, y qué medidas contables cree necesarias para mitigar estos riesgos?

La acumulación de cuentas por cobrar reduce significativamente la liquidez de la Junta, limitando su capacidad para cubrir obligaciones con proveedores y mantener la operatividad. Esta situación pone en riesgo la sostenibilidad financiera, por lo que se requiere implementar registros actualizados y políticas de cobro efectivas para mitigar los atrasos e intereses acumulados.

5. Como responsable del área contable, ¿qué acciones considera prioritarias implementar para fortalecer el control interno en el proceso de cobranzas, asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la toma de decisiones financieras de la institución?

Es prioritario establecer un manual de control interno que defina responsabilidades en el proceso de cobranzas y sanciones por morosidad. Además, se debe automatizar el registro contable de pagos, realizar conciliaciones periódicas y capacitar al personal en gestión financiera, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas institucional.

Análisis de la entrevista al Contador de la Junta de Agua Potable de Zapotal

La entrevista al contador de la Junta de Agua Potable de Zapotal evidencia una serie de deficiencias estructurales en el control interno contable y en la gestión de cobranzas. La falta de procedimientos claros y de un responsable directo en el cobro de planillas ha generado morosidad constante y desactualización de las cuentas por cobrar. Esta situación se refleja en la falta de coherencia entre los registros contables y los informes financieros mensuales. Además, la inexistencia de un reglamento interno que sancione la morosidad debilita la disciplina de pago de los socios.

La ausencia de mecanismos de control efectivos limita la transparencia y dificulta la trazabilidad de las transacciones. La acumulación de deudas compromete la liquidez y la sostenibilidad financiera de la institución. El contador considera

prioritario implementar manuales de procedimientos y fortalecer la capacitación del personal. En conjunto, los hallazgos confirman la urgencia de establecer un sistema de control interno sólido que garantice eficiencia y transparencia administrativa.

Entrevista dirigida a la tesorera de la Junta de Agua Potable de Zapotal

1. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de registro contable de los valores recaudados y qué controles internos se aplican para garantizar la transparencia en el manejo de los recursos?

En cuanto al registro contable y el control de recurso esto se lleva a cabo de forma manual en los libros de contabilidad y bajo el programa de Excel, aunque aquello incrementa el margen de errores y dificulta la trazabilidad de la información. Además, no se cuenta con controles cruzados ni procedimientos de verificación lo que provoca que exista transparencia y a la vez pone en riesgo la confianza de los usuarios.

2. ¿De qué manera la falta de personal destinado exclusivamente a cobranzas y la inexistencia de sanciones por morosidad ha afectado la liquidez financiera de la Junta?

Desde el enfoque de impacto por la falta de personal y sanciones refirió que la ausencia de cobradores especializado y de normas para sancionar cuando existen morosidad ha provocado un retraso de manera permanente en los ingresos mensuales. Muchos de los usuarios se atrasan porque no existe un control en cuanto a la exigencia de pago y a la vez porque no se le suspende el servicio de agua potable.

3. ¿Cómo han repercutido los atrasos en los pagos de los usuarios en la relación financiera y contractual con proveedores externos como AGUAPEN?

En el contexto de la repercusión en relación con AGUAPEN los atrasos en los pagos de los usuarios ha provocado que la junta no cumpla de manera puntual con las obligaciones con la entidad referida de esta manera se genera advertencias y cortes de servicio. Se acota de más que aquello debilita la imagen institucional y

provoca conflictos que afectan no solamente a la parte administrativa sino también a la comunidad.

4. ¿Qué impactos económicos o administrativos ha generado la acumulación de deudas por parte de los socios en la operatividad y sostenibilidad del servicio de agua potable?

En cuanto a los impactos económicos y operativos, la acumulación de cuentas por cobrar que propicia la morosidad afecta de manera directa la sostenibilidad de la entidad dado a que los ingresos no son suficientes para poder pagar repuestos mantenimiento Y peor aún los salarios. Además, esto provoca deterioro en la infraestructura y pone en riesgo la calidad del servicio del agua potable.

5. ¿Qué acciones considera prioritarias implementar para mejorar el control interno, fortalecer el proceso de cobranzas y asegurar el cumplimiento financiero de los usuarios?

Por último, en relación a las acciones prioritarias para fortalecer el proceso adecuado infiere que es necesario establecer un reglamento interno que figure sanciones por los intereses moras y cortes de servicio cuando existe incumplimiento por parte de los usuarios. Adicional a ello se requiere un sistema informático para el registro y control de las cuentas por cobrar y a su vez un plan de capacitación para que se fortalezca el control interno.

Análisis de la entrevista a la tesorera de la Junta de Agua Potable de Zapotal

La entrevista realizada a la tesorera de la junta de agua potable de Zapotal evidenció que se realiza una gestión contable sostenida en registro manuales y hojas de cálculo lo que incide en la presencia de errores además de la reducción de transparencia en el manejo de los recursos financieros. Otro de los aspectos que se pudo observar fue la falta de control y verificación y aquello provoca la trazabilidad de la información financiera generando desconfianza entre los usuarios y la parte administrativa de forma que afecta la credibilidad institucional.

Es pertinente también acotar que se pudo observar la ausencia de personal especializada en cobranza lo que provoca que no se realice una gestión efectiva y propicia una disminución constante de liquidez de forma que esto no puede dar paso al cumplimiento efectivo a proveedores como AGUAPEN. La entrevistada considera además que debe ser prioridad el implementar un reglamento interno donde se reflejen las sanciones y las suspensiones al momento de no cumplir con las obligaciones, además de implementar un sistema informático de control y capacitación del personal de forma que conozcan las gestiones de cobranza las políticas las metas y los objetivos de esta manera fortalece la gestión administrativa y garantiza la estabilidad económica de la junta de agua potable de Zapotal

Entrevista dirigida al planillero de la Junta de Agua Potable de Zapotal

1. ¿Cómo describe el procedimiento actual que sigue para la emisión y entrega de planillas de cobro a los usuarios y qué dificultades se presentan con mayor frecuencia?

Refiere en la entrevista que actualmente el proceso de emisión de planillas y a la vez las entregas se realizan de manera manual lo que genera retrasos porque no se cuenta con un sistema automatizado que propicie la elaboración y distribución de forma eficaz. Se recalca además que los usuarios muchas veces no se encuentran en sus hogares o rechazan las planillas lo que provoca que no se cumplan con sus obligaciones y aquello afecta a las cuentas por cobrar.

2. ¿Qué impacto considera que tiene la ausencia de un reglamento interno en el comportamiento de los usuarios frente al pago oportuno del servicio?

En concordancia en impacto por ausencia de un reglamento interno refirió explícitamente que la inexistencia de un reglamento genera una cultura de incumplimiento puesto que los socios no tienen presión ni obligación para cumplir con sus obligaciones porque no existen multas o restricciones lo que hacen es que ellos prioricen gastos para otras cosas y no para cumplir con sus servicios básicos lo que provoca una disciplina financiera que afecta la recaudación mensual.

3. ¿Cuáles son las principales causas por las que los usuarios se retrasan en los pagos y cómo afecta esto su labor diaria de cobranza?

En el escenario de las causas que se generan por los retrasos en los pagos uno de ellos es que la morosidad se sostiene por la economía inestable de la población, aunque se podría entender de una manera directa sin embargo muchas veces se ve que tienen prioridad para otros tipos de pagos y no para los servicios básicos que son esenciales dentro del hogar. Sumado a que al no existir sanciones ni multa y mucho menos suspensión de servicio pues ellos lo que hacen es que se les espere que a futuro se le condonen meses de deuda o se les brinde facilidades de pago

4. ¿Qué mecanismos de control o seguimiento utiliza para registrar los pagos recibidos y detectar cuentas con morosidad acumulada?

En cuanto a los mecanismos de control y seguimiento pues acotó que el seguimiento de los mismos se realiza mediante registros manuales y hoja de cálculo que son básicas lo que aumenta el riesgo de errores y a la vez dificulta la detección de manera oportuna de las deudas vencidas. Esto genera que no exista un sistema estructurado y eficaz que responda a evidenciar los saldos pendientes para generar los procesos de cobro.

5. Desde su experiencia, ¿qué estrategias o mejoras considera necesarias para fortalecer el proceso de cobranzas y reducir el nivel de incumplimiento de los usuarios?

Por último, en cuanto a las estrategias que se deben aplicar para fortalecer el sistema de cobranza se considera importante y urgente implementar un reglamento donde se establezcan las sanciones por mora además de capacitar al personal en el área de cobranza y de control interno para poder mitigar el impacto y que esto ayude a fortalecer la parte administrativa y financiera de la junta de agua potable de Zapotal.

Análisis de la entrevista al planillero de la Junta de Agua Potable de Zapotal

En cuanto al análisis de la entrevista realizada el planillero de la junta de agua potable de Zapotal se evidenció las respuestas que el proceso de emisión y entrega de planilla se realiza de forma manual lo que propicia errores en la gestión de cobranzas. En relación a lo que refiere al sistema automatizado y la poca colaboración de algunos usuarios esto siendo una debilidad agrava la morosidad de la vez que afecta la recaudación y la identificación de manera oportuna de las cuentas pendientes.

Además, que el entrevistado resalta que la ausencia de un reglamento interno donde se establezcan las sanciones y la suspensión del servicio ha generado una cultura de quemeimportismo y el incumplimiento por parte de los usuarios lo que relaciona la necesidad de que se establezca un documento donde se puedan seguir acciones pertinentes cuando existe la morosidad.

Finalmente acota que el implementar normas claras bajo un manual de procedimientos Y además que se sostenga un sistema informático para el registro de pagos y la capacitación oportuna va a generar que se fortalezca el control interno de la entidad y de esta manera se garantiza la estabilidad económica y operativa de la misma.

Análisis general de las entrevistas

El análisis conjunto de las entrevistas evidencia que la Junta de Agua Potable de Zapotal presenta graves debilidades estructurales en su sistema contable y en el control de cobranzas, las cuales repercuten directamente en la transparencia y sostenibilidad financiera de la institución. Los tres entrevistados coinciden en que los registros se llevan de forma manual y sin procedimientos estandarizados, lo que incrementa significativamente el margen de errores y dificulta la trazabilidad de la información financiera. Esta falta de organización técnica impide que los estados financieros reflejen datos reales y oportunos, afectando la confiabilidad administrativa y limitando la toma de decisiones basadas en evidencia.

Asimismo, la ausencia de un reglamento interno es uno de los problemas más recurrentes y críticos que mencionan los entrevistados, ya que esta carencia ha generado una cultura de incumplimiento entre los usuarios. Tanto el contador como la tesorera y el planillero coinciden en que la falta de sanciones, multas o suspensiones

de servicio fomenta la morosidad y debilita la disciplina financiera de los socios, quienes priorizan otros gastos antes que el pago del agua potable. Esta situación no solo afecta la recaudación mensual, sino que también compromete el cumplimiento de obligaciones externas como pagos a proveedores, especialmente AGUAPEN, generando conflictos institucionales que deterioran la imagen de la Junta.

Del mismo modo, se identifica que no existe personal especializado ni un área destinada exclusivamente al proceso de cobranzas, lo cual limita el control interno y debilita el seguimiento de las cuentas por cobrar. Los entrevistados explican que la ejecución de las tareas de cobro, emisión de planillas y registro de pagos recae en pocos trabajadores sin capacitación adecuada y sin herramientas tecnológicas que faciliten el proceso. Esta falta de estructura organizativa provoca retrasos, errores en los reportes mensuales y dificultades para detectar morosidad acumulada, afectando tanto la liquidez como la operatividad del sistema de agua potable.

Finalmente, un elemento común en los tres testimonios es la urgente necesidad de implementar medidas correctivas que fortalezcan el control interno y modernicen la gestión administrativa. Tanto el contador, la tesorera y el planillero proponen acciones como crear un reglamento interno con sanciones claras, automatizar el registro de pagos mediante un sistema informático, capacitar al personal en gestión contable y establecer manuales de procedimientos que definan responsabilidades y mecanismos de supervisión. Estas estrategias permitirían mejorar la transparencia financiera, aumentar la recaudación y garantizar la sostenibilidad económica de la Junta de Agua Potable de Zapotal, asegurando así la continuidad y calidad del servicio para la comunidad.

Lista de Verificación de los procedimientos de control de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal

Tabla 2.

Lista de Verificación de los procedimientos de control de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal

N°	Elementos para verificar	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1	Existencia de un procedimiento formal para el registro de cuentas por cobrar	No	No existe un procedimiento documentado; los registros se realizan de forma manual y sin lineamientos estandarizados.
2	Actualización periódica de los saldos de usuarios	No	Los saldos no se actualizan mensualmente; existen valores acumulados y diferencias con los montos reales adeudados.
3	Emisión oportuna de planillas de cobro	No	La emisión es manual, se retrasa y depende de la disponibilidad del planillero; no existe control sistematizado.
4	Existencia de un reglamento interno que regule moras, sanciones y suspensión del servicio	No	La Junta no cuenta con un reglamento formal; la ausencia de sanciones fomenta la morosidad.
5	Supervisión y control del proceso de cobranzas	No	No existe un responsable directo asignado; no se aplican controles internos según estándares del COSO II.
6	Conciliación entre registros contables y valores recaudados	No	No se realizan conciliaciones periódicas; existen inconsistencias entre lo registrado y lo efectivamente cobrado.
7	Respaldo documental de pagos (físico o digital)	No	Los comprobantes no se archivan de manera ordenada; se encontraron recibos incompletos o sin firmas.
8	Reportes mensuales de morosidad	No	No se elaboran informes formales; la información se maneja de forma empírica y sin seguimiento sistemático.
9	Seguimiento y acciones ante morosidad (llamadas, avisos, suspensiones)	No	No existen estrategias de seguimiento; los usuarios morosos no reciben notificaciones ni sanciones.
10	Cierre contable mensual de cuentas por cobrar	No	No se realizan cierres mensuales ni ajustes previos al cierre anual; la información carece de exactitud.

Elaboración propia.

Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO II

Tabla 3.

Nivel de confianza y riesgo


Nivel de riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel de confianza		

Nota: Medición de los niveles de confianza y riesgo. Información que determina el proceso de evaluación del Cuestionario COSO II.

Ambiente Interno

Tabla 4.

Cuestionario del COSO II – Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL					
Área auditada	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					
Periodo	2025					
Elaborado por:	ERIKA BELÉN BRAVO MEZA					
AMBIENTE INTERNO						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se realizan las respectivas asignaciones de responsabilidades a los que pertenecen al departamento de cobranzas?	X			1	
2	¿La empresa tiene el personal adecuado en el área de cobranzas para lleva a cabo sus funciones?		X		0	Se evidenció que efectivamente tienen un escaso personal por ende no son afines al cargo.
3	¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos en el departamento de cobranzas?		X		0	Se pudo identificar que no poseen un manual de procedimientos para realizar los cobros pertinentes.
4	¿La empresa tiene un programa de capacitación para el departamento de cobranzas?		X		0	No posee ningun programa de capacitacion, ni anual ni semestral.
5	¿Se efectúan evaluaciones de desempeño y cumplimiento de metas para cada cobrador?		X		0	No existe un proceso adecuado de evaluación, solo se sancionan a los que no cumplen con las gestiones de cobranzas a tiempo.

Nota: Aplicación del componente de Ambiente Interno del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 5.

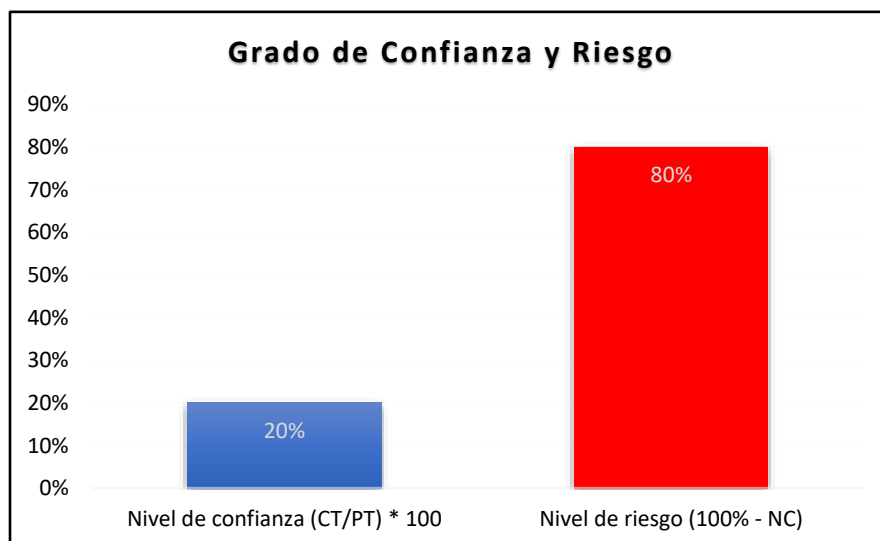
Nivel de confianza y riesgo del componente de Ambiente Interno

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Ambiente Interno en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 2.

Ambiente Interno




De acuerdo lo que se describe en la tabla 4, se evidenció el nivel de confianza y riesgo que presenta la Junta de Agua de Zapotal en el componente del Ambiente Interno. En relación a estos resultados, la calificación total fue de 1, mientras que la ponderación total fue 5, lo que refleja un nivel de riesgo alto. El nivel de confianza es del 20%, lo que se considera un nivel de confianza bajo, denotando que en este aspecto el control interno en las cuentas por cobrar es bajo, lo que se debe analizar errores e inconsistencias en los procesos, lo que es importante mejorar los criterios débiles que se determinaron al aplicar este componente de ambiente interno del COSO II.

Establecimiento de objetivos

Tabla 6.

Cuestionario del COSO II – Establecimiento de objetivos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL						
Área auditada	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						
Periodo	2025						
Elaborado por:	ERIKA BELÉN BRAVO MEZA						
ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Los trabajadores conocen los objetivos que tiene establecido el departamento de cobranzas?	X			1		
2	¿La administración implementa estrategias para mejorar la productividad de los trabajadores?		X		0		No existen ningun tipo de estrategias que ayude a la productividad del personal.
3	¿Existen diseños de programas de alcance de metas para cumplirlas en tiempos específicos?		X		0		La administración actual no tiene definido las metas, mucho menos programas con tiempos de alcance.
4	¿La administración reconoce y compensa el alcance y cumplimiento de los objetivos de los trabajadores?		X		0		No existen incentivo ni bonificaciones para los trabajadores cuando logran las metas que ellos mismos se proponen.
5	¿El departamento de cobranzas posee un plan estratégico de cumplimiento de objetivos y metas?		X		0		No existen un plan que ayude a orientar las metas y objetivos de la Junta de Agua Potable.

Nota: Aplicación del componente de Establecimiento de objetivos del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 7.

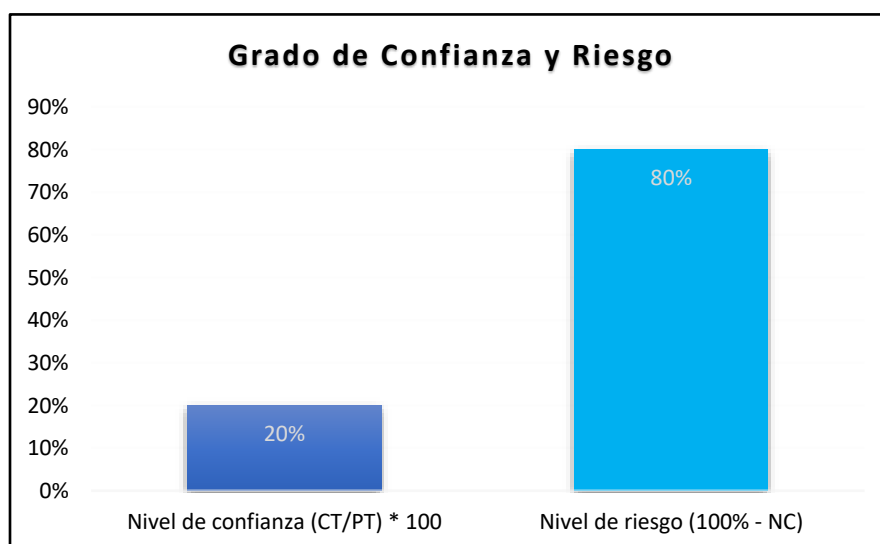
Nivel de confianza y riesgo del componente de Establecimiento de objetivos

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Establecimiento de objetivos en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 3.

Establecimiento de objetivos




En el contexto de los resultados de la tabla 6, se observó el nivel de confianza y riesgo en el componente del establecimiento de los objetivos que presenta la Junta de Agua de Zapotal de la provincia de Santa Elena. En sus resultados, la calificación total fue de 1, mientras que la ponderación total fue 5, lo que en el hallazgo revela un nivel de riesgo alto. El nivel de confianza es del 20%, lo que refleja un nivel de confianza bajo, considerándose las falencias antes expuestas en el control interno en las cuentas por cobrar, lo que se debe analizar problemas e inconsistencias en las gestiones de cobranzas, recomendando tomar los correctivos efectivos en cuanto al establecimiento de los objetivos en el departamento referido en análisis.

Identificación de riesgos

Tabla 8.

Cuestionario del COSO II – Identificación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL						
Área auditada	DEPARTAMENTO DE COBRANZA						
Periodo	2025						
Elaborado por:	ERIKA BELÉN BRAVO MEZA						
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se identifican riesgos que tienen un impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos?	X			1		
2	¿Se establecen los criterios de prioridad que no permitan preferencias subjetivas en la selección y contratación del personal?		X		0		No existe un proceso de reclutamiento de acuerdo a las necesidades de las funciones de cada cargo.
3	¿Se identifican los riesgos que tiene el departamento de cobranzas por las cuentas incobrables?		X		0		No identifican los riesgos ni el impacto al no gestionar los cobros de manera correcta.
4	¿Existe algún mecanismo para identificar los riesgos por las cuentas incobrables?		X		0		No se han preocupado por desarrollar mecanismos para mitigar los riesgos por las cuentas incobrables.
5	¿El departamento de cobranzas posee un plan estratégico?		X		0		No existe un plan estratégico, principalmente en el departamento de cobranzas.

Nota: Aplicación del componente de Identificación de riesgos del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 9.

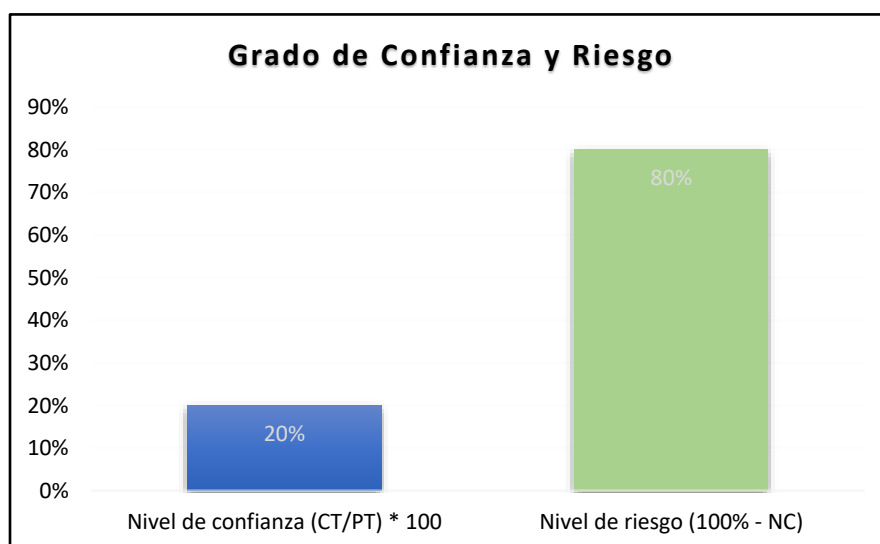
Nivel de confianza y riesgo del componente de Identificación de riesgos

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Identificación de riesgos en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 4.

Identificación de riesgos




En cuanto a la tabla 8, en los resultados aplicados, se identificó que el nivel de confianza y riesgo en el componente de la identificación de riesgos que presenta la Junta de Agua de Zapotal de la provincia de Santa Elena. La calificación total fue de 1, en tanto que la ponderación total fue 5, considerándose alto el riesgo. Es necesario acotar que el nivel de confianza es del 20%, lo que evidencia un nivel de confianza bajo, lo que en el departamento de cuentas por cobrar se deben tomar correctivos al momento de aplicar estrategias o mecanismos para observar los riesgos que se presenten para fortalecer las gestiones del área en estudio.

Evaluación de riesgos

Tabla 9.

Cuestionario del COSO II – Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL						
Área auditada	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						
Periodo	2025						
Elaborado por:	ERIKA BELÉN BRAVO MEZA						
EVALUACION DE RIESGO							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existen mecanismos para el tratamiento de los riesgos y su proceso de mitigación?		X		0		No hay mecanismos para identificar los riesgos, mucho menos tratarlos como se deben.
2	¿Se tienen identificados los puntos fuertes que propician los riesgos en los procesos del departamento de cobranzas?	X			1		
3	¿Se identifican los riesgos que tiene el departamento de cobranzas por las cuentas incobrables?		X		0		Es consecuencia el efecto, al no haber mecanismos, ni conocer los puntos débiles, mucho menos se identifican en el departamento de cobranzas.
4	¿Existe algún mecanismo para identificar los riesgos por las cuentas incobrables?		X		0		No hay programas, ni mecanismos que propicien el trato de los riesgos en las cuentas incobrables.
5	¿El departamento de cobranzas posee un plan estratégico para mitigar el impacto de los riesgos en el proceso de cobranzas?		X		0		En definitiva, al no existir mecanismos, no se identifican los riesgos, lo que imposibilita que se apliquen estrategias para mitigar el impacto de los mismos.

Nota: Aplicación del componente de Evaluación de riesgos del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 10.

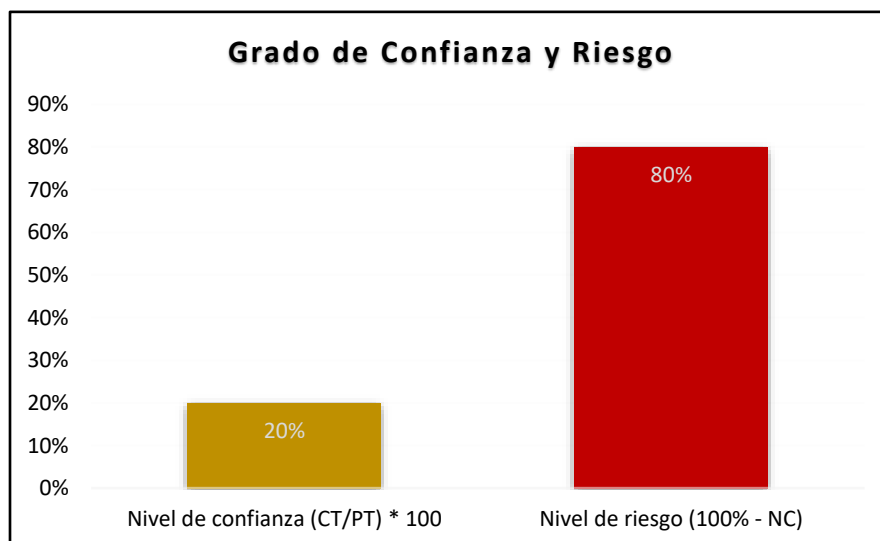
Nivel de confianza y riesgo del componente de Evaluación de riesgos

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Evaluación de riesgos en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 5.

Evaluación de riesgos




En cuanto a la tabla 10, que refleja la intervención del componente de evaluación de riesgos, se observó el nivel de confianza y riesgo en los tópicos que permiten los resultados que a continuación se describen. En el contexto de las ponderaciones fue de 5, del cual la calificación total dio 1, donde se consideró un nivel alto el riesgo. Es evidente frente al resultado que el nivel de confianza es del 20%, lo que determina un nivel de confianza bajo, lo que implica que existan correctivos y toma de decisiones de manera oportuna frente a la gestión de las cuentas por cobrar en la Junta de Agua de Zapotal.

Respuesta a los riesgos

Tabla 11.

Cuestionario del COSO II – Respuestas a los riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		UNTA DE AGUA DE ZAPOTAL					
Área auditada		DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					
Periodo		2025					
Elaborado por:		ERIKA BELÉN BRAVO MEZA					
RESPUESTA A LOS RIESGOS							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La administración tiene un plan de abordaje del riesgo y su manejo de manera oportuna?	X			1		
2	¿Se establecen acciones oportunas y correctivas para los empleados frente a los riesgos identificados ?		X		0		Al no existir mecanismos para identificar los riesgos, por ende, no se pueden tomar acciones para sus correctivos.
3	¿La administración está preparada para enfrentar los riesgos eventuales pero que son de gran impacto?		X		0		No existe un programa de prevención para enfrentar los riesgos.
4	¿La empresa posee indicadores de identificación de riesgos y tratamiento oportuno en el área de cobranzas?		X		0		Desde el enfoque de control, no existen indicadores que ayuden a identificar y tratar los riesgos de forma oportuna.
5	¿La administración informa a los empleados sobre los riesgos identificados, sus repercusiones y sus soluciones de forma oportuna?		X		0		Por parte de la administración, al no haber identificación de riesgos, no hay procesos de información de impacto y efecto.

Nota: Aplicación del componente de Respuestas a los riesgos del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 12.

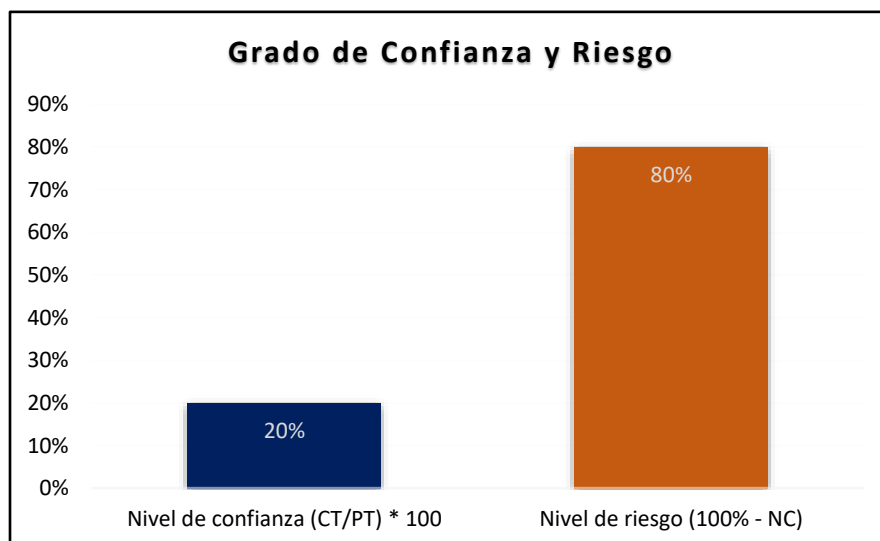
Nivel de confianza y riesgo del componente de Respuestas a los riesgos

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Respuestas a los riesgos en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 6.

Respuestas a los riesgos




En el escenario de los resultados de la tabla 12 que describe los niveles de confianza y riesgos que refleja el componente del COSO II como fue la respuesta a los riesgos, aplicados a la Junta de Agua de Zapotal de la provincia de Santa Elena. En cuanto al nivel de confianza arrojó el 20%, lo que se ubica con el criterio de bajo, y el nivel de riesgo presentó un porcentaje del 80%; lo que se puede evidenciar claramente que el riesgo es mayor, lo que es necesario y urgente el que existan acciones que ayuden a mitigar el impacto de los riesgos, siempre y cuando se los detecte de forma oportuna.

Actividades de control

Tabla 13.

Cuestionario del COSO II – Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL					
Área auditada		DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					
Periodo		2025					
Elaborado por:		MIKA BELÉN BRAVO MEJÍA					
ACTIVIDADES DE CONTROL							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existe el personal adecuado para controlar el cumplimiento de las metas en el área de cobranzas?		X			0	No hay el talento humano necesario para el cumplimiento de las metas en el departamento de cobranzas.
2	¿Cuentan con un supervisor que constata el cumplimiento de las metas y las gestiones de cobranzas?	X				1	Lamentablemente, aquello es una desventaja al no contar con un supervisor que controle el cumplimiento de metas y objetivos de cobranzas.
3	¿La empresa realiza controles permanentes para mitigar los riesgos?		X			0	No existe el debido control de los riesgos que se puedan presentar y que en muchos casos ya existen pero no han sido identificados
4	¿La empresa posee indicadores de gestión en el área de cobranzas?		X			0	La Junta de Agua Potable tiene esa debilidad contable al no identificar los indicadores de gestión en el departamento de cobranzas.
5	¿La empresa mantiene reportes permanentes sobre las gestiones de cobranzas?		X			0	No existen reportes ni informes que se verifique las gestiones de cobranzas.

Nota: Aplicación del componente de Actividades de control del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 14.

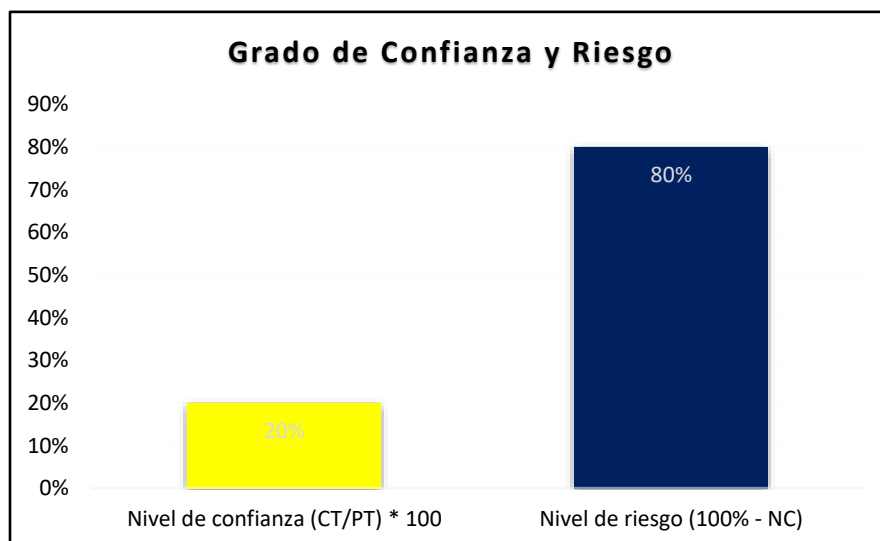
Nivel de confianza y riesgo del componente de Actividades de control

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Actividades de control en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 7.

Actividades de control




En cuanto a los resultados referidos en la tabla 14 que refleja los niveles de confianza y riesgo identificados en el componente de actividades de control del departamento de cobranzas en la Junta de Agua de Zapotal; se evidenció en los hallazgos que la calificación total fue de 1 sobre la ponderación de 5 que era el total de ítems que fueron intervenidos. De ello, la figura 6 registra el 20% del nivel de confianza y el 80% del nivel de riesgo, lo que pone de manifiesto que existe un alto riesgo en cuanto al control de las cuentas por cobrar; lo que es imperante las acciones que la administración deba considerar para mejorar ese riesgo.

Información y comunicación

Tabla 15.

Cuestionario del COSO II – Información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL						
Área auditada	DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						
Periodo	2025						
Elaborado por:	RIKA BELÉN BRAVO MEZ						
INFORMACION Y COMUNICACION							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa suministra información sobre manuales, reglamentos y políticas de cobranzas?		X			0	No existen manuales, reglamentos ni políticas de cobranzas para el personal.
2	¿Los flujos de comunicación en el departamento de cobranzas son eficaces?		X			0	No existen manuales de procedimientos, por ende, la comunicación no es efectiva.
3	¿La empresa toma sugerencias o quejas para luego tomar los correctivos necesarios?	X				1	
4	¿La empresa tiene flujos de procesos para el departamento de cobranzas?		X			0	No existen los diagramas de flujos de ningún proceso, por ende, no conocen las rutas a seguir.
5	¿Realizan controles para medir el desempeño del personal de cobranzas?		X			0	No existen ni evaluación de desempeño, mucho menos acciones para verificar la eficiencia.

Nota: Aplicación del componente de Información y comunicación del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 16.

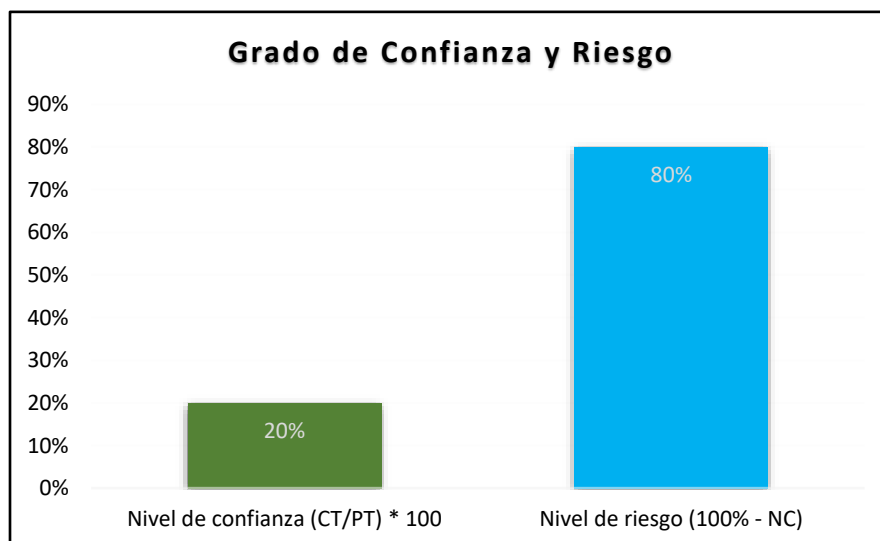
Nivel de confianza y riesgo del componente de Información y Comunicación

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Información y comunicación en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 8.

Información y comunicación




En cuanto a la tabla 16, en los resultados aplicados, se identificó que el nivel de confianza y riesgo en el componente de la información y comunicación, siendo uno de los componentes que permite conocer la línea de comunicación efectiva que debe existir. De ello, se evidenció en los hallazgos que la calificación total fue de 1, en tanto que la ponderación total fue 5, considerándose alto el riesgo. Es importante resaltar que el nivel de confianza es del 20%, lo que evidencia un nivel de confianza bajo, lo que en el departamento de cuentas por cobrar se deben tomar acciones no solo en el departamento de cobranzas, sino en todas las áreas donde debe existir una comunicación administrativa eficiente para el cumplimiento de los objetivos.

Supervisión y comunicación

Tabla 17.

Cuestionario del COSO II – Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		UNTA DE AGUA DE ZAPOTAL					
Área auditada		PARTAMENTO DE COBRANZAS					
Periodo		2025					
Elaborado por:		ERIKA BELÉN BRAVO MEZA					
SUPERVISION Y MONITOREO							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se realiza un monitoreo continuo por parte del jefe de cobranzas y el administrador?	x			1		
2	¿Se corrigen a tiempo las deficiencias dentro del departamento de cobranzas?		X		0		Al no existir un monitoreo sobre las gestiones de cobranzas, no se puede corregir lo que no se ha identificado.
3	¿Existen sanciones para los responsables de las irregularidades que se presenten en el departamento de cobranzas?		X		0		Si existen sanciones por los errores que cometen, pero el problema es que no se les brinda la inducción ni directrices pertinentes.
4	¿Se realizan de manera permanente evaluaciones de control interno?		X		0		No existen controles ni evaluaciones de cumplimiento de metas, ni el cumplimiento de los objetivos.
5	¿Existen comparaciones con las las metas cumplidas en los meses o semestres anteriores con los actuales?		X		0		Al no haber un control en el cumplimiento de las metas, es imposible que se establezcan comparaciones con los logros de los periodos anteriores.

Nota: Aplicación del componente de Supervisión y Monitoreo del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Tabla 18.

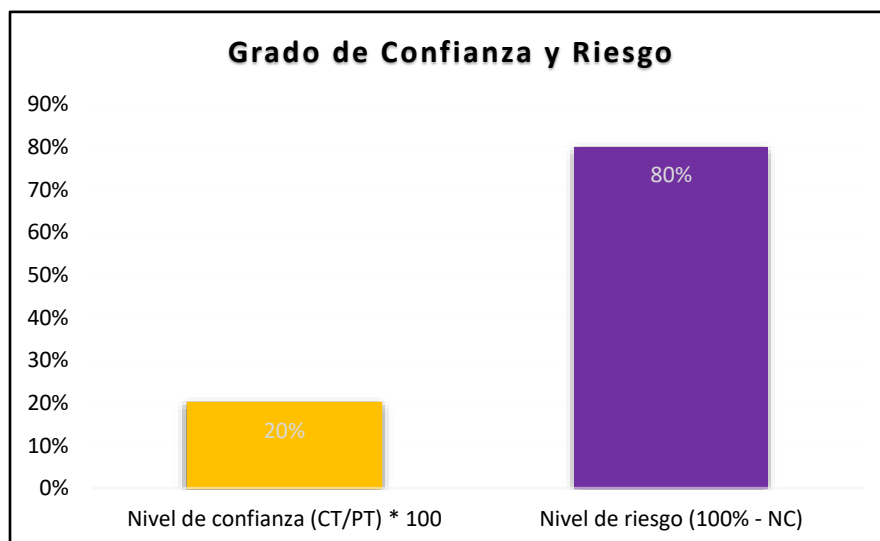
Nivel de confianza y riesgo del componente de Supervisión y Monitoreo

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación total	5
Nivel de confianza (CT/PT) * 100	20%
Nivel de riesgo (100% - NC)	80%

Nota: Medición del grado de confianza y riesgo del componente Supervisión y Monitoreo en la Junta de Agua de Zapotal.

Gráfico 9.

Supervisión monitoreo



En cuanto a la tabla 18, se describió el nivel de riesgo y el nivel de confianza que existe en la Junta de Agua de Zapotal, específicamente en el componente de supervisión y monitoreo, esencial para un mejor control interno. De ello, en concordancia con la figura 8 se refleja que del total de ítems evaluados que fueron 5, el resultado fue 1, lo que en términos porcentuales se observó que existe un nivel de confianza del 20% y el nivel de riesgo representó el 80%, siendo preocupante estas cifras puesto a que existe un bajo nivel de confianza, más bien hay un riesgo en todas las acciones que como cuantas por cobrar desarrolla la entidad.

Tabla 19.

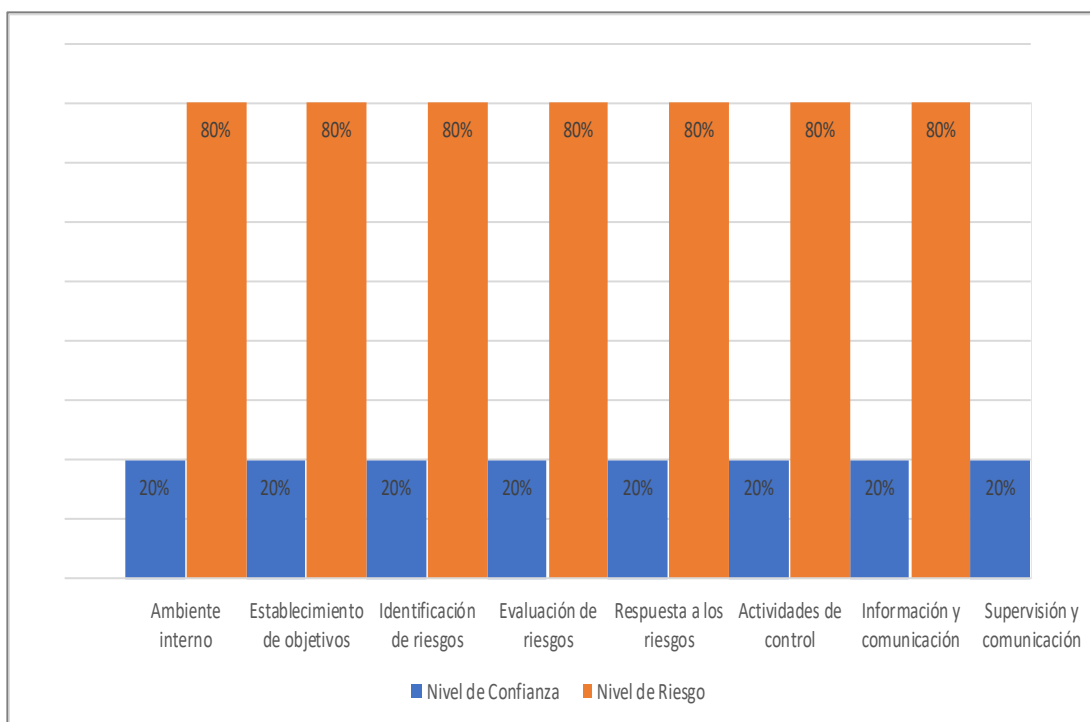
Resultados de la evaluación de Control Internos COSO II

Componentes	Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente interno	20%	Bajo	80%	Alto
Establecimiento de objetivos	20%	Bajo	80%	Alto
Identificación de riesgos	20%	Bajo	80%	Alto
Evaluación de riesgos	20%	Bajo	80%	Alto
Respuesta a los riesgos	20%	Bajo	80%	Alto
Actividades de control	20%	Bajo	80%	Alto
Información y comunicación	20%	Bajo	80%	Alto
Supervisión y comunicación	20%	Bajo	80%	Alto
Total	20%	Bajo	80%	Alto

Nota: Medición total del nivel de confianza y el nivel de riesgo del COSO II de la Junta de Agua de Zapotal

Gráfico 10.

Resultados de la Evaluación del Control Interno COSO II



En la tabla 19 se observa los datos obtenidos de cada uno de los componentes del COSO II, donde se presentan los porcentajes de cada una de las actividades evaluadas, presentando un promedio total del 20% en lo que respecta al nivel de confianza y un 80% en relación al nivel de riesgo. En cuanto al componente de Ambiente Interno pone de manifiesto que el nivel de riesgo es alto, de un 80% en contraparte del nivel de confianza que reflejó el 20%, que es muy bajo; así mismo en cuanto al componente del Establecimiento de los objetivos se evidenció que el nivel de confianza es bajo, con un 20%, frente al 80% que denota un alto nivel de riesgo; consecuente a ello, en el componente de la Identificación de riesgos se evidenció el mismo comportamiento, donde el 20% respondió al nivel de confianza y el 80% del nivel de riesgo; siguiendo con el análisis de los componentes, en cuanto a la Respuesta a los riesgos se observó en la evaluación que el 20% se determinó con un nivel de confianza y el 80% del nivel de riesgo; seguido al análisis del componente de las Actividades de control que en sus hallazgos se evidenció que existe un nivel de riesgo alto con un 80% y solo el 20% representa el nivel de riesgo, en el contexto del componente de la Información y Comunicación, los resultados evidenciaron que también existe un riesgo alto con el 80% y el nivel de riesgo bajo como fue el 20%, por último, en cuanto al componente de la Supervisión y Comunicación se observó que el 20% generó el nivel de confianza y el 80% reflejó el nivel de riesgo. Todos los resultados que se han detallado han demostrado que existe un alto nivel de riesgo en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal; lo que amerita se consideren los correctivos necesarios para fortalecer las falencias que se han presentado en este análisis.

Riesgo Inherente. Luego de evaluar el control interno de acuerdo al COSO II en todos sus componentes, se procedió a realizar el cálculo del riesgo inherente representado en la siguiente fórmula:

R.I = 100% de Cuentas por Cobrar – Nivel de Confianza

R.I = 100% - 20% = **R.I** = 80%

Como se puede observar, el riesgo inherente es alto, lo que es pertinente tomar acciones por parte de la administración de la Junta de Agua de Zapotal.

Riesgo de control. Este indicador se aplica para identificar el porcentaje de las inexactitudes que se presentan en la gestión de las cuentas por cobrar, en este caso. Se cumple la siguiente fórmula:

$$\mathbf{R.C} = 100\% \text{ de la muestra} - \text{Riesgo inherente}$$

$$\mathbf{R.C} = 100\% - 80\% = \mathbf{R.C} = 20\%$$

En este resultado del riesgo de control se evidencia que es muy bajo el porcentaje de control que se tiene sobre las gestiones de cobranzas de la Junta de Agua de Zapotal, lo que implica que la administración tome los correctivos necesarios para mitigar el impacto en cuanto a las debilidades que no permiten la eficacia en ese departamento.

Riesgo de detección. Este indicador muestra la forma en la que se identifican las formas en la que se puede observar los riesgos. De ello, se aplica la siguiente fórmula:

$$\mathbf{R.A} = \mathbf{R.I} * \mathbf{R.C} * \mathbf{R.D}$$

$$\mathbf{R.D} = \mathbf{R.A} / \mathbf{R.I} * \mathbf{R.C}$$

$$\mathbf{R.D} = 0,05 / 0,80 * 0,20$$

$$\mathbf{R.D} = 0,05 / 0,16$$

$$\mathbf{R.D} = 0,3125 \approx 31,25\%$$

Se identificó en el resultado que existe un 31,25% de probabilidades de que las inconsistencias o irregularidades puedan superar la supervisión y control en las gestiones de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal.

Riesgo de Auditoría. Ya identificado el riesgo de detección, tomando en consideración la misma fórmula, se procede a reemplazar para verificar los cálculos de los riesgos inherentes, de control y de detección:

$$\mathbf{R.A} = \mathbf{R.I} * \mathbf{R.C} * \mathbf{R.D}$$

$$\mathbf{R.A} = 0,80 * 0,20 * 0,3125$$

$$\mathbf{R.A} = 0,05$$

$$\mathbf{R.A} = 5\%$$

El resultado que se obtuvo refleja una baja probabilidad del 5% de que los errores o irregularidades no sean identificados de forma oportuna.

Tratamiento contable

En el contexto del tratamiento contable del activo corriente, se presenta el correcto tratamiento en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal. Se ha considerado analizar el período 2023 y 2024; donde de acuerdo a los resultados de los estados financieros al 31 de diciembre del 2023 y el 31 de diciembre del año 2024 se realiza la siguiente estimación del activo corriente específicamente de las cuentas por cobrar, que es la unidad de análisis del presente trabajo de investigación.

- Se procederá a realizar las siguientes actividades:
- Análisis horizontal del saldo del activo corriente
- Análisis vertical y el indicador relativo del activo corriente
- Cédula analítica de cuentas por cobrar
- Ajustes correspondientes de las cuentas por cobrar

Análisis horizontal y vertical del activo corriente de la Junta de Agua de Zapotal

Se presenta el comportamiento de los saldos del activo corriente mediante una tabla comparativa del periodo 2023 y 2024.

Tabla 20.

Análisis horizontal del activo corriente

JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL					
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ACTIVO CORRIENTE					
ACTIVOS	2024	2023			
ACTIVOS CORRIENTE			Absoluta	Relativa	
Caja	\$14.242,73	\$ 14.827,99	\$ -585,26	-4%	
Bancos	\$ 1.685,73	\$ 1.697,73	\$ -12,00	-0,7%	
Cuentas por cobrar	\$67.110,89	\$ 59.993,99	\$ 7.116,90	12%	
Total activos corrientes	\$83.039,35	\$ 76.519,71	\$ 6.519,64		

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Como se puede observar en la tabla 20 se evidencia el comportamiento del saldo de los activos corrientes, determinado a través de la comparación en los períodos comprendidos del año 2023 y 2024; de ello, se identifica una variación absoluta y relativa, que permitió conocer el aumento de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua

Potable de Zapotal, revelando un aumento del 12% en las deudas que tienen los socios del consumo del servicio de agua potable.

En las cuentas por cobrar de clientes de la Junta de Agua Potable de Zapotal se evidencia un aumento que en dólares son \$ 7.116,90. Este valor tiene una mayor incidencia en los activos corrientes puesto que muestra que los usuarios no se encuentran al día en sus planillas de agua potable, dado a que muchos sobrepasan el tiempo de plazo y hasta tiene orden de suspensión del líquido vital.

Tabla 21.

Análisis vertical del activo corriente

JUNTA DE AGUA DE ZAPOTAL			
ANÁLISIS VERTICAL DEL ACTIVO CORRIENTE			
ACTIVOS	2024	Peso relativo %	Prioridad
ACTIVOS CORRIENTE			
Caja	\$ 14.242,73	17,15	2
Bancos	\$ 1.685,73	2,03	3
Cuentas por cobrar	\$ 67.110,89	80,82	1
Total activos corrientes	\$ 83.039,35	100,00	




Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Es relevante identificar el peso relativo puesto a que demuestra el porcentaje que tienen las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal, manteniendo también el indicador de prioridad de las acciones que se deben realizar; que, en este caso, el rubro que mayor prioridad tiene son las cuentas por cobrar con un 80,82%, que en dólares son \$ 67.110,89.

Cédula analítica de las Cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal

El desarrollo de la cédula analítica de las cuentas por cobrar se realizó con la finalidad de identificar la razonabilidad de los saldos contables en las cuentas por cobrar. De ello, se detalla a continuación, el desglose de 105 usuarios con sus respectivos saldos de deuda, adicional del plazo otorgado, las confirmaciones tanto las enviadas como las que se han tenido respuesta por el usuario. Adicional a ello, se detalla la fecha de inicio y vencimiento de crédito, los días vencidos y la cartera vencida al cierre del año.

Tabla 22. Tratamiento de las Cuentas por Cobrar de la Junta de Agua de Zapotal

 JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL CÉDULA ANALÍTICA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024													
NOMBRE DEL USUARIO	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Días)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CRÉDITO			DÍAS VENCIDOS AL 31/12/2024	CARTERA VENCIDA 31/12/2024
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDOR	ACREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO		
ABAD BERNABE SEGUNDO EDUARDO	\$ 122.00	\$ 122.00	\$ 122.00				60	12	12/2/2023	7/5/2024	60		\$ 122.00
ABAD BORBOR VICTOR ALFREDO	\$ 354.00	\$ 354.00	\$ 354.00				60	18	3/1/2023	3/6/2024	60	34	\$ 354.00
ABAD RAMIREZ KATTY MARIBEL	\$ 609.30	\$ 609.30	\$ 609.30				60	26	7/5/2023	2/11/2024	60	23	\$ 609.30
ABAD RAMIREZ SEGUNDO EDUARDO	\$ 104.00	\$ 104.00	\$ 104.00				60	8	3/6/2023	22/4/2024	60	32	\$ 104.00
ABAD RAMIREZ VICTOR ZACARIAS	\$ 82.30	\$ 82.30	\$ 82.30				60	6	2/11/2023	10/6/2024	60	12	\$ 82.30
ALOMOTO RAMIREZ ROSA AIDA	\$ 42.00	\$ 42.00	\$ 42.00				60	2	22/4/2023	15/10/2024	60	45	\$ 42.00
ALVAREZ BORBOR MAGALY ELIZABETH	\$ 70.40	\$ 70.40	\$ 70.40				60	3	18/3/2023	1/3/2024	60	32	\$ 70.40
ALVAREZ PEÑAFIEL MARCOS WLADIMIR	\$ 82.60	\$ 82.60	\$ 82.60				60	5	30/9/2023	18/3/2024	60	45	\$ 82.60
AMAYA DE LA CRUZ FLOR	\$ 482.10	\$ 482.10	\$ 482.10				60	14	7/5/2023	30/9/2024	60	78	\$ 482.10
ANGEL RAMIREZ GENARO JHONSON	\$ 264.00	\$ 264.00	\$ 264.00				60	17	3/6/2023	7/5/2024	60	56	\$ 264.00
ANGEL RAMIREZ LIGIA VERONICA	\$ 60.20	\$ 60.20	\$ 60.20				60	4	2/11/2023	3/6/2024	60	90	\$ 60.20
ANGEL RAMIREZ INGRIS NOEMI	\$ 161.00	\$ 161.00		\$ 90.00		\$ 71.00	60	9	22/4/2023	2/11/2024	60	125	\$ 71.00
ANGEL RAMIREZ IMELDA SORAYA	\$ 53.00	\$ 53.00	\$ 53.00				60	3	18/3/2023	22/4/2024	60	23	\$ 53.00
ANGEL RAMIREZ MIGUEL DANILO	\$ 28.00	\$ 28.00	\$ 28.00				60	3	22/4/2023	18/3/2024	60	28	\$ 28.00
ANGEL RAMIREZ LUIS ALBERTO	\$ 74.00	\$ 74.00	\$ 74.00				60	9	18/3/2023	22/4/2024	60	35	\$ 74.00

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza



JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

CÉDULA ANALÍTICA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

NOMBRE DEL USUARIO	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Días)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CRÉDITO			DÍAS VENCIDOS AL 31/12/2024	CARTERA VENCIDA 31/12/2024
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDOR	ACREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO		
ANGEL RAMIREZ DENISSE PILAR	\$ 80.75	\$ 80.75	\$ 80.75				60						\$ 80.75
BARRE GUAVILE RITA ELENA	\$ 59.00	\$ 59.00	\$ 59.00				60	5	30/9/2023	18/3/2024	60		\$ 59.00
BARREIRO MORA JINNY NIXON	\$ 110.00	\$ 110.00		\$ 80.00	\$ 30.00		60	4	7/5/2023	30/9/2024	60	55	\$ 30.00
HERMENEJILDO ALEJANDRO EMILIO	\$ 24.00	\$ 24.00	\$ 24.00				60	6	3/6/2023	7/5/2024	60	59	\$ 24.00
HURTADO SUAREZ FLORA MAGDALENA	\$ 26.25	\$ 26.25	\$ 26.25				60	1	2/11/2023	3/6/2024	60	68	\$ 26.25
IZQUIERDO MOLINA MARCELO	\$ 155.00	\$ 155.00	\$ 155.00				60	1	22/4/2023	2/11/2024	60	64	\$ 155.00
JAIME ORRALA IRAIDA LASTENIA	\$ 19.40	\$ 19.40	\$ 19.40				60	9	10/6/2023	22/4/2024	60	67	\$ 19.40
JAIME ORRALA ROSITA EUGENIA	\$ 81.00	\$ 81.00	\$ 81.00				60	1	15/10/2023	10/6/2024	60	23	\$ 81.00
JAIME ORRALA JOSE ELIAS	\$ 44.00	\$ 44.00	\$ 44.00				60	3	1/3/2023	15/10/2024	60	12	\$ 44.00
JAIME ORRALA PASCUALA LIDIA	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00				60	1	18/3/2023	1/3/2024	60	10	\$ 3.00
JAIME RAMIREZ ALEJANDRO SEBASTIAN	\$ 33.00	\$ 33.00	\$ 33.00				60	1	30/9/2023	18/3/2024	60	80	\$ 33.00
JAIME VICTOR ROSA	\$ 45.30	\$ 45.30	\$ 45.30				60	2	7/5/2023	30/9/2024	60	90	\$ 45.30
JARA MOSQUERA PERLA GUADALUPE	\$ 170.00	\$ 170.00	\$ 170.00				60	3	3/6/2023	7/5/2024	60	34	\$ 170.00
JIMENEZ ALCIVAR ALBERTO GREGORIO	\$ 29.00	\$ 29.00	\$ 29.00				60	12	2/11/2023	3/6/2024	60	38	\$ 29.00
JIMENEZ BERNARDINO BRENDA MARIUXI	\$ 108.00	\$ 108.00	\$ 108.00				60	1	22/4/2023	2/11/2024	60	15	\$ 108.00
LANDIVAR REYES JOSE ANTONIO	\$ 53.90	\$ 53.90	\$ 53.90				60	7	10/6/2023	22/4/2024	60	35	\$ 108.00
LA VAYEN LINDAO JUANA DEL ROCÍO	\$ 285.80	\$ 285.80	\$ 285.80				60	4	15/10/2023	10/6/2024	60	45	\$ 53.90
LINDAO BERNARDINO ANTHONY SABINO	\$ 65.50	\$ 65.50	\$ 65.50				60	13	5/7/2023	15/10/2024	60	28	\$ 285.80
LINDAO BRAVO BLANCA MARGARITA	\$ 671.55	\$ 671.55	\$ 671.55				60	7	4/11/2023	5/7/2024	60	12	\$ 65.50
LINDAO RAMOS JENNIFER NOEMI	\$ 50.00	\$ 50.00	\$ 50.00				60	32	16/12/2023	4/11/2024	60	10	\$ 671.55
LINDAO RAMOS BOLIVAR ALEXIS	\$ 128.00	\$ 128.00	\$ 78.00	\$ 50.00			60	3	15/10/2023	16/12/2024	60	80	\$ 50.00
LINDAO RODRIGUEZ DIANNY CAROLINA	\$ 137.00	\$ 137.00	\$ 137.00				60	8	22/4/2023	15/10/2024	60	90	\$ 128.00
LINDAO VICTOR GRACIELA LETICIA	\$ 195.00	\$ 195.00	\$ 195.00				60	7	10/6/2023	22/4/2024	60	34	\$ 137.00
LINDAO ZUNIGA HA YDEE VICTORIA	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00				60	13	15/10/2023	10/6/2024	60	38	\$ 195.00
LOPEZ RAMIREZ JOSE ENRIQUE	\$ 109.00	\$ 109.00	\$ 50.00	\$ 59.00			60	1	5/7/2023	15/10/2024	60	15	\$ 3.00
								6	4/11/2023	5/7/2024	60	35	\$ 59.00

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza



JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

CÉDULA ANALÍTICA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

NOMBRE DEL USUARIO	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Días)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CRÉDITO			DÍAS VENCIDOS AL 31/12/2024	CARTERA VENCIDA
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDOR	ACREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO		
LOPEZ RAMIREZ NANCY FABIOLA	\$ 6.00	\$ 6.00	\$ 6.00				60	1	7/5/2023	4/11/2024	60		\$ 6.00
LUCAS RAMIREZ KATHERINE MONSERRATE	\$ 76.25	\$ 76.25	\$ 76.25				60	5	3/6/2023	7/5/2024	60	35	\$ 76.25
MALAVE GUALE JOSE JAVIER	\$ 69.00	\$ 69.00	\$ 69.00				60	4	2/11/2023	3/6/2024	60	45	\$ 69.00
MALAVE RAMIREZ ELSA MARISELA	\$ 4.00	\$ 4.00	\$ 4.00				60	1	22/4/2023	2/11/2024	60	28	\$ 4.00
MARISCAL RAMIREZ WELLINGTON JOEL	\$ 734.75	\$ 734.75	734.75				60	39	10/6/2023	22/4/2024	60	12	\$ 734.75
MAZZINI ALFONSO EUFEMIA LUCIA	\$ 79.00	\$ 79.00	\$ 79.00				60	5	15/10/2023	10/6/2024	60	10	\$ 79.00
MAZZINI RAMIREZ VICENTE ELIHAZAR	\$ 38.50	\$ 38.50	\$ 38.50				60	2	1/3/2023	15/10/2024	60	80	\$ 38.50
MAZZINI SANTOS EVELIN JOSELIN	\$ 55.10	\$ 55.10	\$ 55.10				60	5	18/3/2023	1/3/2024	60	90	\$ 55.10
MAZZINI VICTOR IVAN JAVIER	\$ 38.00	\$ 38.00	\$ 38.00				60	3	30/9/2023	18/3/2024	60	34	\$ 38.00
MECIAS SANTANA FRANCISCA MARLENE	\$ 280.30	\$ 280.30		\$ 120.00	\$ 160.30		60	16	7/5/2023	30/9/2024	60	38	\$ 160.30
PINCA Y RAMIREZ DA VID EDUARDO	\$ 10.00	\$ 10.00	\$ 10.00				60	1	3/6/2023	7/5/2024	60	15	\$ 10.00
PINCA Y RAMIREZ DARLING GONZALO	\$ 7.00	\$ 7.00	\$ 7.00				60	1	2/11/2023	3/6/2024	60	56	\$ 7.00
PORTILLA SALTOS JINA PATRICIA	\$ 69.45	\$ 69.45	\$ 69.45				60	5	22/4/2023	2/11/2024	60	90	\$ 69.45
POZO RODRIGUEZ PEDRO EDWIN	\$ 249.00	\$ 249.00	\$ 249.00				60	18	10/6/2023	22/4/2024	60	125	\$ 249.00
POZO VERA LEONEL HERIBERTO	\$ 86.00	\$ 86.00	\$ 86.00				60	7	15/10/2023	10/6/2024	60	23	\$ 86.00
PRUDENTE DECIDERIO ALLAN ADRIEL	\$ 243.25	\$ 243.25	\$ 243.25				60	19	5/7/2023	15/10/2024	60	28	\$ 243.25
PRUDENTE DOMINGUEZ JOSE LUIS	\$ 127.00	\$ 127.00	\$ 127.00				60	8	4/11/2023	5/7/2024	60	35	\$ 127.00
PRUDENTE DOMINGUEZ JOSE LUIS	\$ 71.00	\$ 71.00	\$ 71.00				60	4	16/12/2023	4/11/2024	60	45	\$ 71.00
PRUDENTE DOMINGUEZ SEGUNDO LEONIDAS	\$ 191.00	\$ 191.00	\$ 191.00				60	11	11/9/2023	16/12/2024	60	55	\$ 191.00
PRUDENTE FLORES ROMAN	\$ 13.00	\$ 13.00	\$ 13.00				60	1	10/4/2023	11/9/2024	60	59	\$ 13.00
PRUDENTE FLORES ESTER MARIA	\$ 16.00	\$ 16.00	\$ 16.00				60	1	14/11/2023	10/6/2024	60	68	\$ 16.00
PRUDENTE FLORES ROMAN	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00				60	1	30/9/2023	15/10/2024	60	64	\$ 3.00
PRUDENTE GONZALEZ JANETH JACQUELINE	\$ 69.00	\$ 69.00	\$ 69.00				60	4	7/5/2023	1/3/2024	60	67	\$ 69.00
PRUDENTE RAMIREZ ELENA DEL PILAR	\$ 136.00	\$ 136.00	\$ 136.00				60	9	3/6/2023	18/3/2024	60	23	\$ 136.00
PRUDENTE RAMIREZ DA VID ADRIEL	\$ 118.00	\$ 118.00	\$ 118.00				60	7	2/11/2023	30/9/2024	60	12	\$ 118.00

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza



JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

CÉDULA ANALÍTICA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

NOMBRE DEL USUARIO	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Días)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CRÉDITO			DÍAS VENCIDOS AL 31/12/2024	CARTERA VENCIDA 31/12/2024
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDOR	ACREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO		
PRUDENTE RODRIGUEZ NICOLAS ARTURO	\$ 41.00	\$ 41.00	\$ 41.00				60	3	10/6/2023	3/6/2024	60		\$ 41.00
RAMIREZ TOMALA TOMAS RAFAEL	\$ 632.45	\$ 632.45	\$ 632.45				60	19	15/10/2023	2/11/2024	60	90	\$ 632.45
RAMIREZ TOMALA EDUARDO GALO	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00				60	1	5/7/2023	22/4/2024	60	34	\$ 8.00
RAMIREZ TOMALA MANUEL ARMANDO	\$ 199.00	\$ 199.00	\$ 199.00				60	12	4/11/2023	18/3/2024	60	38	\$ 199.00
RAMIREZ TOMALA MARIO ANDRES	\$ 47.00	\$ 47.00	\$ 47.00				60	4	16/12/2023	22/4/2024	60	15	\$ 47.00
RAMOS CRISTOBAL HERMOSINA	\$ 27.00	\$ 27.00	\$ 27.00				60	1	15/10/2023	18/3/2024	60	35	\$ 27.00
RAMOS CRISTOBAL JUANITA ANGELITA	\$ 197.60	\$ 197.60	\$ 197.60				60	13	22/4/2023	30/9/2024	60	45	\$ 197.60
RAMOS CRISTOBAL GLADYS EUFEMIA	\$ 67.00	\$ 67.00	\$ 67.00				60	4	10/6/2023	7/5/2024	60	28	\$ 67.00
RAMOS GONZALES PAOLA VIVIANA	\$ 87.00	\$ 87.00	\$ 87.00				60	6	15/10/2023	3/6/2024	60	12	\$ 87.00
RAMOS GONZALEZ ANGELICA MARIA	\$ 13.00	\$ 13.00	\$ 13.00				60	1	5/7/2023	2/11/2024	60	10	\$ 13.00
RAMOS GONZALEZ DIANA ELIZABETH	\$ 16.00	\$ 16.00	\$ 16.00				60	1	4/11/2023	22/4/2024	60	80	\$ 16.00
RAMOS HERMENEJILDO BERTHA LASTENIA	\$ 178.80	\$ 178.80	\$ 178.80				60	11	7/5/2023	10/6/2024	60	90	\$ 178.80
RAMOS HERMENEJILDO LIDIA MARIA	\$ 318.00	\$ 318.00		\$ 120.00		\$ 198.00	60	21	3/6/2023	15/10/2024	60	34	\$ 198.00
RAMOS HERMENEJILDO LEONARDO FELIPE	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00				60	7	2/11/2023	1/3/2024	60	30	\$ 100.00
RAMOS HERMENEJILDO ERICA PATRICIA	\$ 582.70	\$ 582.70	\$ 582.70				60	22	22/4/2023	18/3/2024	60	33	\$ 582.70
RAMOS HERMENEJILDO BERENISA DE LOURDES	\$ 27.00	\$ 27.00	\$ 27.00				60	1	10/6/2023	30/9/2024	60	76	\$ 27.00
RAMOS JIMA PAULINA NARCISA	\$ 39.00	\$ 39.00	\$ 39.00				60	2	15/10/2023	7/5/2024	60	56	\$ 39.00
RAMOS LINDAO NESTOR FLORENCIO	\$ 183.30	\$ 183.30	\$ 183.30				60	12	1/3/2023	3/6/2024	60	67	\$ 183.30
RAMOS RAMIREZ VANESSA ALEXANDRA	\$ 18.00	\$ 18.00	\$ 18.00				60	1	18/3/2023	2/11/2024	60	89	\$ 18.00
RAMOS RAMIREZ GLENDA MARIA	\$ 132.55	\$ 132.55	\$ 132.55				60	15	30/9/2023	22/4/2024	60	67	\$ 132.55
RAMOS RAMIREZ LUIS ADALBERTO	\$ 234.50	\$ 234.50	\$ 234.50				60	21	7/5/2023	10/6/2024	60	55	\$ 234.50
RAMOS REYES WILLIAM HERMOGENES	\$ 104.10	\$ 104.10	\$ 104.10				60	8	3/6/2023	15/10/2024	60	10	\$ 104.10
RAMOS REYES WILLIAM HERMOGENES	\$ 42.00	\$ 42.00	\$ 42.00				60	3	2/11/2023	5/7/2024	60	25	\$ 42.00
RIVAS CONSTANTE MARTHA CECILIA	\$ 140.00	\$ 140.00	\$ 140.00				60	9	22/4/2023	4/11/2024	60	38	\$ 140.00
RIVAS HERMENEJILDO JESENIA CECILIA	\$ 368.00	\$ 368.00	\$ 368.00				60	17	10/6/2023	16/12/2024	60	24	\$ 368.00

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza



JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

CÉDULA ANALÍTICA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024








NOMBRE DEL USUARIO	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (Días)	PLANILLAS VENCIDAS	FECHA DE CRÉDITO			DÍAS VENCIDOS AL 31/12/2024	CARTERA VENCIDA 31/12/2024
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDOR	ACREEDOR			FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO		
RODRIGUEZ EUGENIO MERCEDES VIOLETA	✓ \$97,00	C \$97,00	\$97,00	✓			50	5	15/10/2023	15/10/2024	60	✓	\$97,00
RODRIGUEZ FLORES JACINTO	\$353,00	\$353,00		\$ 150,00	\$ 203,00		60	22	5/7/2023	22/4/2024	60	50	\$203,00
RODRIGUEZ JAIME ZOILA DE JESUS	\$58,00	\$58,00	\$58,00				60	5	4/11/2023	10/6/2024	60	68	\$58,00
RODRIGUEZ MAZZINI GUIDO WELLER	\$87,00	\$87,00	\$87,00				60	5	16/12/2023	15/10/2024	60	48	\$87,00
RODRIGUEZ MAZZINI LAURA NIZIDA	\$63,00	\$63,00	\$63,00				60	5	11/9/2023	5/7/2024	60	90	\$63,00
RODRIGUEZ MAZZINI ALBA ALEMANIA	\$1.680,40	\$1.680,40	✓ \$1.680,40				60	64	16/12/2023	4/11/2024	60	90	\$1.680,40
RODRIGUEZ MAZZINI SONIA OLINDA	\$16,00	\$16,00	\$16,00				60	1	11/9/2023	7/5/2024	60	10	\$16,00
RODRIGUEZ ORRALA JUANA ZORAIDA	\$4,00	\$4,00	\$4,00				60	1	10/4/2023	10/6/2024	60	25	\$4,00
RODRIGUEZ ORRALA ANABELL D L MERCEDES	\$23,00	\$23,00	\$23,00				60	1	14/11/2023	15/10/2024	60	38	\$23,00
RODRIGUEZ RAMIREZ PEDRO SEBASTIAN	\$4,00	\$4,00	\$4,00				60	1	30/9/2023	1/3/2024	60	24	\$4,00
RODRIGUEZ REYES JACINTO SAUL	\$306,00	\$306,00	\$306,00				60	15	7/5/2023	18/3/2024	60	60	\$306,00
RODRIGUEZ ROSALES GLADYS	\$7,00	\$7,00	\$7,00				60	1	3/6/2023	30/9/2024	60	50	\$7,00
ROLDAN CHANCA Y TERESA ADELAIDA	\$140,00	\$140,00	\$140,00				60	13	2/11/2023	7/5/2024	60	68	\$140,00
ROSALES ABAD CARLOS ILBERT	\$5,00	\$5,00	\$5,00				60	1	22/4/2023	3/6/2024	60	48	\$5,00
ROSALES ABAD CELIA ANA TALIA	\$94,10	\$94,10	\$94,10				60	10	7/5/2023	2/11/2024	60	90	\$94,10
ROSALES ABAD JULIO CESAR	\$31,00	\$31,00	\$31,00				60	3	3/12/2023	22/4/2024	60	12	\$31,00
ROSALES ABAD GLORIA MARIA	\$184,00	\$184,00	\$184,00				60	16	9/12/2023	18/3/2024	60	23	\$184,00
ROSALES ALVEAR LUZ AMERICA	\$960,90	\$960,90	\$960,90				60	54	4/11/2023	22/4/2024	60	67	\$960,90
ROSALES GONZALEZ MARIA OTILIA	\$4,00	\$4,00	\$4,00				60	1	5/10/2023	18/3/2024	60	53	\$4,00
TOTALES	M 15.716,35	M 15.716,35	M 14.257,05	M 688,00	M 771,30							M	\$ 15.028,35

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza



Tabla 23.

Marcas del tratamiento

Marcas	Nombre de Marca
	Sumaria
	Valor verificado de saldo del libro mayor
	Confirmación enviada
	Confirmación recibida
	Monto no puede superar los 60 días
	Incumplimiento de pago
	Diferencia de los valores de usuario

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Al momento de analizar la nómina de los 105 usuarios, se evidenció diferencias que depositaron y presentaron las respectivas papeletas de sus deudas pendientes con la Junta de Agua Potable de Zapotal, que recaen en los siguientes usuarios: Ángel Ramírez Ingrid Noemí con un abono de \$ 71,00; Barreiro Mora Jimmy Nixon con un abono de \$ 80,00; Lindao Ramos Bolívar Alexis con un abono de \$ 78,00; López Ramírez José Enrique con un abono de \$ 50,00; Mecías Santana Francisca Marlene con un abono de \$ 120,00; Ramos Hermenejildo Lidia María con un abono de \$ 120,00 y Rodríguez Flores Jacinto con un abono de \$ 150,00. La particularidad es que todos los usuarios hasta esa fecha los abonos no se les ha realizado el tratamiento contable ni en los libros ni en el sistema, de acuerdo a dar de baja en el registro.

De ello se recomienda realizar el siguiente ajuste contable de reclasificación:

Tabla 24.

Asiento de ajuste y reclasificaciones

Junta de Agua Potable de Zapotal				
Libro Diario				
Al 31 de diciembre del 2024				
FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	Bancos		\$ 669,00	
	Cuentas por cobrar			\$ 669,00
	Ángel Ramírez Ingrid Noemí	\$ 71,00		
	Barreiro Mora Jimmy Nixon	\$ 80,00		
	Lindao Ramos Bolívar Alexis	\$ 78,00		
	López Ramírez José Enrique	\$ 50,00		
	Mecías Santana Francisca Marlene	\$ 120,00		
	Ramos Hermenejildo Lidia María	\$ 120,00		
	Rodríguez Flores Jacinto	\$ 150,00		
	TOTAL		\$ 669,00	\$ 669,00

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Er concordancia al ajuste de los usuarios que han realizado los abonos y que son registrados en el libro diario, se presenta en la tabla 19 la Hoja de resumen del tratamiento contable del activo corriente determinando el movimiento de las cuentas por cobrar, donde el saldo anterior reflejaba \$ 67.110,89, en tanto se verificó las confirmaciones de pago, se obtuvo la suma de \$ 669,00; el cual el nuevo saldo de las cuentas por cobrar ajustado es de \$ 66.441,89, disminuyendo el valor en libros.

Tabla 25.

Hoja de Resumen de Tratamiento Contable

CUENTAS	SALDO CONTABLE	MOVIMIENTO		SALDO AJUSTADO
		DEUDOR	ACREEDOR	
Caja	\$ 14.242,73			\$ 14.242,73
Bancos	\$ 1.685,73			\$ 1.685,73
Cuentas por cobrar	\$ 67.110,89		\$ 669,00	\$ 66.441,89
Total activos corrientes	\$ 83.039,35		\$ 669,00	\$ 82.370,35

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Propuesta

Manual de políticas, procedimientos y reglamento interno para las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal, provincia de Santa Elena, año 2025.

Objetivo general

Estandarizar los procesos efectivos de cuentas por cobrar mediante un manual de políticas, procedimientos y reglamento interno que garanticen la eficiencia operativa y contable de la Junta de Agua Potable de Zapotal, provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos

- Establecer las políticas de cobranzas para fortalecer el desarrollo de la gestión de cobros de las cuentas por cobrar.
- Describir los procedimientos de las cuentas por cobrar para mejorar los procesos de cobranzas.
- Detallar el reglamento interno con directrices específicas que ayuden a tomar decisiones oportunas ante la gestión de cuentas por cobrar.

MANUAL DE POLÍTICAS DE COBRANZAS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

Introducción

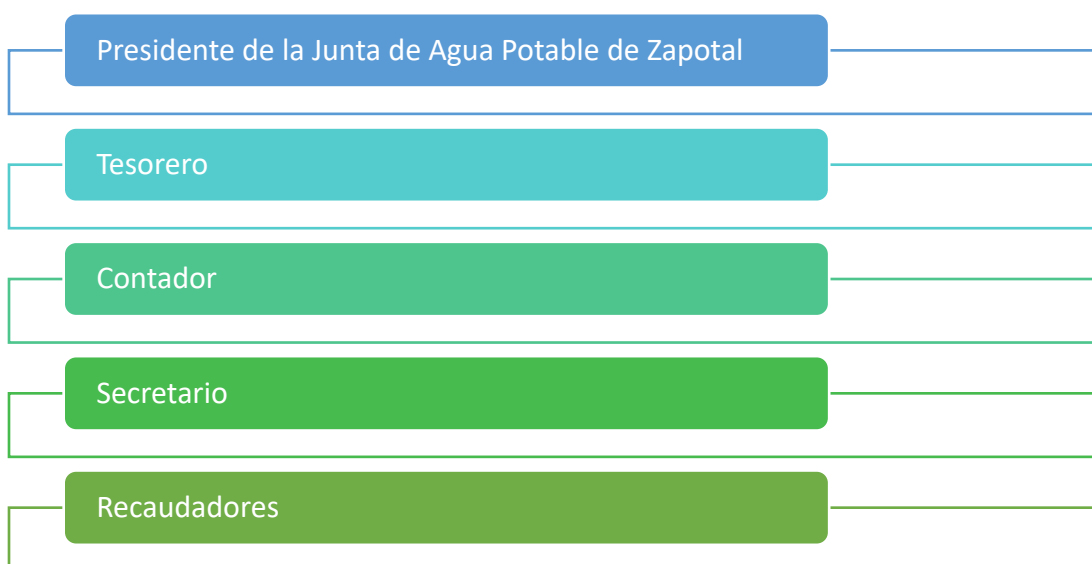
El desarrollo del manual de políticas de cobranzas ha sido elaborado bajo el diagnóstico de los resultados encontrados en la aplicación del COSO II y de las entrevistas, donde se detectaron las debilidades en la gestión de cuentas por cobrar y en los mecanismos de recuperación de cartera a los usuarios por el consumo del servicio básico.

Alcance

El presente manual de políticas se aplicará en todas las actividades concerniente al cobro de las cuentas por cobrar, que involucra el proceso de facturación, registro contable, recaudación y el control de morosidad. Las personas a las que está dirigido las siguientes políticas es de cumplimiento obligatorio para:

Gráfico 11.

Cumplimiento obligatorio para las siguientes autoridades.



Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Políticas generales de cobranzas

Tabla 26.

Políticas generales de cobranzas

1	Todo cobro debe basarse en una planilla o factura oficial emitida por la Secretaría y autorizada por la Presidencia.
2	El registro contable de los cobros será responsabilidad exclusiva del contador y se efectuará el mismo día de la recaudación.
3	No se aceptarán pagos sin comprobante oficial, numerado y firmado por el recaudador.
4	Los intereses por mora se aplicarán conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Cobros.
5	Los reportes de morosidad serán emitidos de manera mensual y revisados por la Presidencia.
6	Cualquier ajuste, anulación o modificación de planillas deberá contar con la aprobación escrita del presidente o tesorero.
7	Los arqueos de caja se realizarán de forma semanal y deberán estar firmados por el recaudador y el tesorero.
8	La conciliación de cuentas entre recaudación y contabilidad se efectuará mensualmente.
9	La información de cobros será confidencial y utilizada únicamente para fines administrativos.
10	El manual será de cumplimiento obligatorio y su inobservancia generará responsabilidad administrativa

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Políticas específicas de cobranzas

Tabla 27.

Políticas específicas de cobranzas

Area de control	Política establecida	Responsable	Frecuencia
Emisión de planillas	Las planillas deben emitirse los primeros 5 días de cada mes con base en lecturas verificadas.	Secretaría	Mensual
Entrega de planillas	La distribución se realizará en un plazo máximo de 3 días después de su emisión.	Secretario(a) / Recaudador	Mensual
Registro contable	Cada cobro deberá registrarse el mismo día en el libro auxiliar de cuentas por cobrar.	Contador	Diario
Depósito de valores recaudados	El dinero recaudado se depositará en la cuenta bancaria institucional a más tardar al siguiente día hábil.	Tesorero	Diario
Control de morosidad	Los usuarios con más de 30 días de mora deberán ser notificados por escrito.	Recaudador / Tesorería	Mensual
Reporte de cobros	Se entregará un informe consolidado con los valores recaudados y pendientes.	Tesorero / Contador	Mensual
Conciliación contable	Se verificará la correspondencia entre lo recaudado, lo registrado y lo depositado.	Contador / presidente	Mensual
Auditoría interna	Se realizará una revisión semestral de las cuentas por cobrar.	Comisión de Control Interno	Semestral

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Políticas de Control y Supervisión

Gráfico 12.

Políticas de Control y Supervisión.

Todo documento de cobro deberá estar numerado y registrado en orden correlativo

Los registros contables se respaldarán con comprobantes físicos y digitales.

La Presidencia y Tesorería serán responsables de supervisar el cumplimiento del manual

La información contable se archivará por un período mínimo de 5 años

El incumplimiento de estas políticas constituirá falta administrativa y será reportado a la Asamblea Comunitaria

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un referente de guía que describe los pasos, responsables y los documentos pertinentes en el proceso de cobranzas de la Junta de Agua Potable de Zapotal, de manera que garantice la aplicación uniforme de los procedimientos en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar, en el contexto de los resultados de la aplicación del COSO II y de las entrevistas al personal involucrado en la gestión de cobranzas.

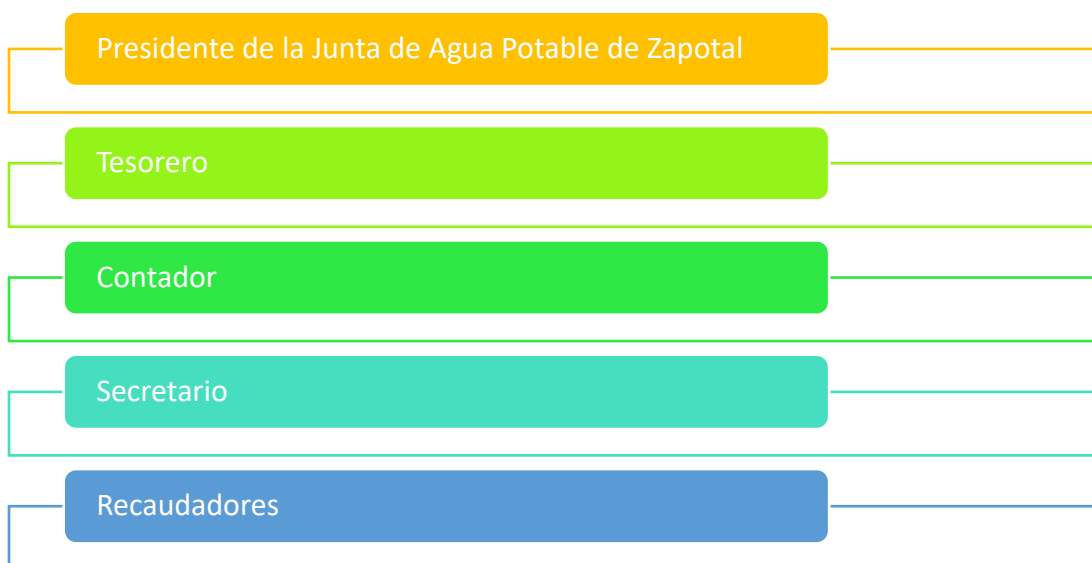
Alcance

El presente manual de procedimientos se aplicará a cada una de las actividades relacionadas a la facturación, control de morosidad y la conciliación contable de la Junta de Agua Potable de Zapotal.

Entre las personas que están involucradas en el manual de procedimientos son:

Gráfico 13.

Personal comprometido en el manual de procedimientos.



Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Procedimientos principales

Procedimiento para la emisión de planillas

Tabla 28.

Procedimiento para la emisión de planillas

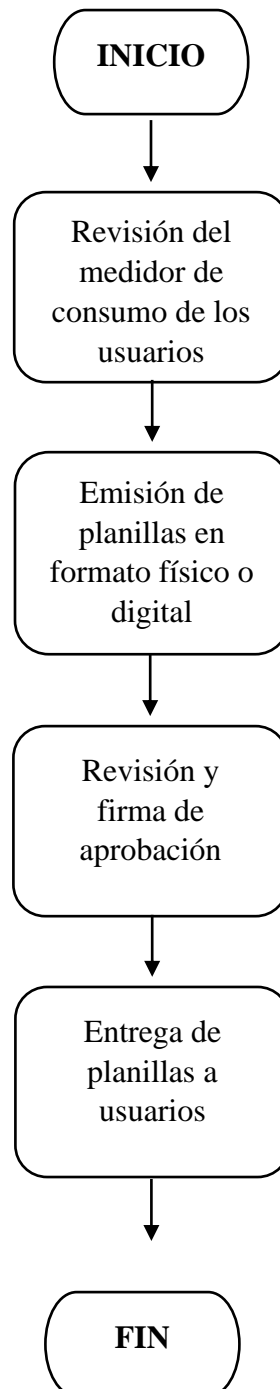
Etap	Actividad	Responsable	Documento generado	Control interno
1	Revisión del medidor de consumo de cada usuario	Secretario / Recaudador	Registro de lecturas	Validación del presidente
2	Emisión de planillas en formato físico o digital	Secretaría	Planilla mensual de consumo	Numeración consecutiva
3	Revisión y firma de aprobación	Presidente	Planillas firmadas	Archivo mensual
4	Entrega de planillas	Recaudador	Registro de	Control de

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Diagrama de flujo del procedimiento para la emisión de planillas

Gráfico 14.

Diagrama de flujo del procedimiento para la emisión de planillas



Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Procedimiento de registro contable de las cuentas por cobrar

Tabla 29.

Procedimiento de registro contable de las cuentas por cobrar

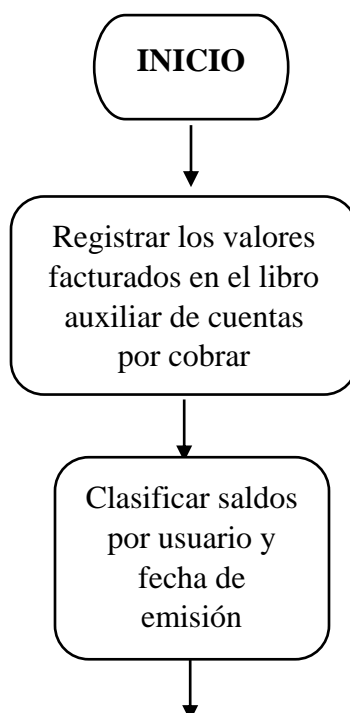
Etapa	Actividad	Responsable	Documento generado	Control interno
1	Registrar los valores facturados en el libro auxiliar de cuentas por cobrar	Contador	Libro auxiliar / Sistema contable	Cotejo con planillas emitidas
2	Clasificar saldos por usuario y fecha de emisión	Contador	Registro contable	Revisión del tesorero
3	Generar resumen de saldos pendientes	Contador	Informe de cuentas por cobrar	Aprobación del presidente
4	Archivar comprobantes físicos y digitales	Secretaría	Carpeta de respaldo mensual	Supervisión interna

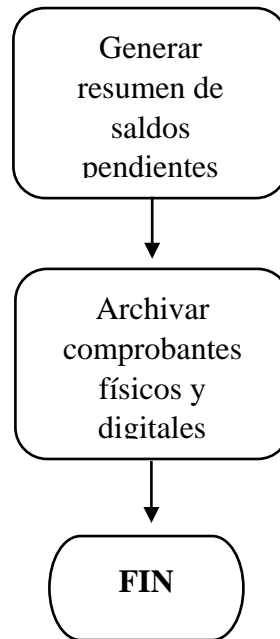
Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Diagrama de flujo del procedimiento para la emisión de planillas

Gráfica 15.

Diagrama de flujo del Procedimiento de registro contable de las cuentas por cobrar





Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Procedimiento para la recaudación de cobros

Tabla 30.

Procedimiento para la recaudación de cobros

Etapa	Actividad	Responsable	Documento generado	Control interno
1	Recepción del pago por parte del usuario	Recaudador	Recibo numerado	Verificación de planilla
2	Entrega de comprobante al usuario	Recaudador	Copia del recibo	Firma de recibido
3	Registro inmediato en el libro de caja o sistema	Contador	Libro de ingresos	Revisión del tesorero
4	Depósito de valores en la cuenta bancaria institucional	Tesorero	Comprobante de depósito	Conciliación bancaria
5	Archivo de documentos de soporte	Secretaría	Carpeta de cobros	Supervisión del presidente

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Diagrama de flujo del procedimiento para la emisión de planillas

Gráfico 16.

Diagrama de flujo del Procedimiento para la emisión de planillas



Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Procedimiento para el control de morosidad

Tabla 31.

Procedimiento para el control de morosidad

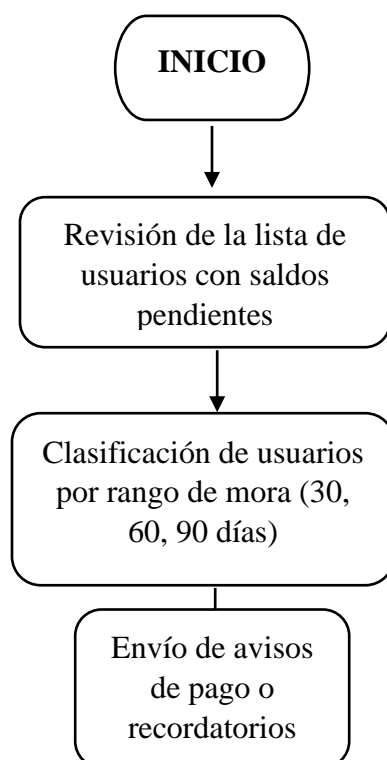
Etap	Actividad	Responsable	Documento generado	Control interno
1	Revisión de la lista de usuarios con saldos pendientes	Contador	Informe de morosidad	Validación del tesorero
2	Clasificación de usuarios por rango de mora (30, 60, 90 días)	Tesorería	Registro de morosos	Control cruzado con planillas
3	Envío de avisos de pago o recordatorios	Secretaría / Recaudador	Carta de aviso	Archivo del aviso
4	Elaboración de reporte de seguimiento	Tesorería	Informe mensual	Aprobación del presidente
5	Actualización del estado de pagos	Contador	Libro auxiliar actualizado	Auditoría interna

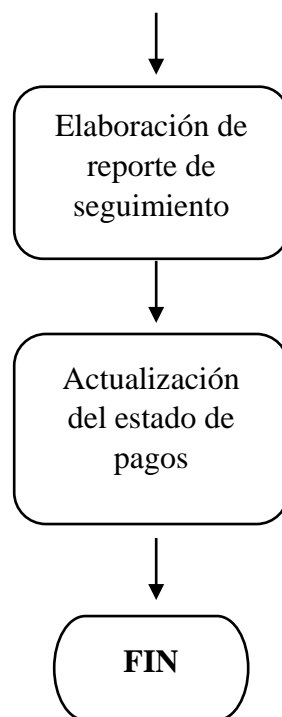
Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Diagrama de flujo del procedimiento para el control de morosidad

Gráfico 17.

Diagrama de flujo del Procedimiento para el control de morosidad





Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Procedimiento de conciliación contable y arqueo de caja

Tabla 32.

Procedimiento de conciliación contable y arqueo de caja

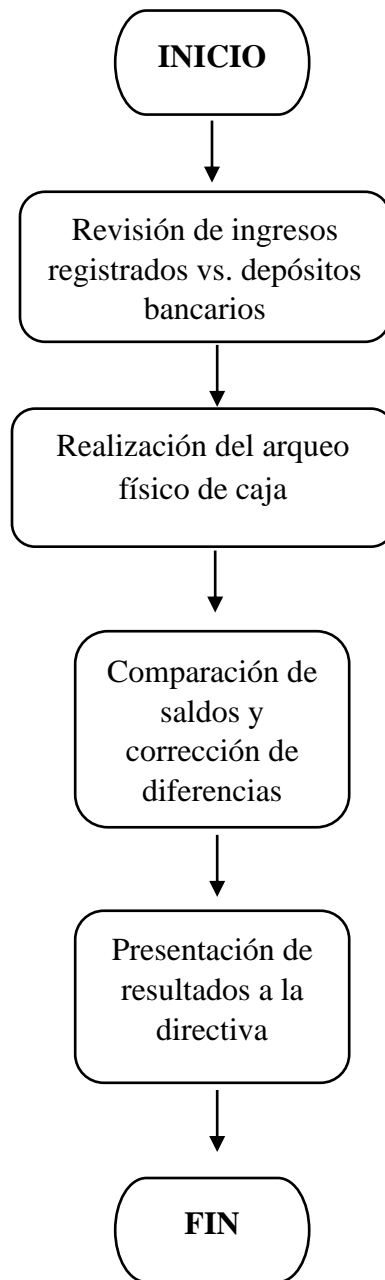
Etapa	Actividad	Responsable	Documento generado	Control interno
1	Revisión de ingresos registrados vs. depósitos bancarios	Contador / Tesorero	Informe de conciliación	Cotejo con comprobantes
2	Realización del arqueo físico de caja	Tesorero / Recaudador	Acta de arqueo	Firma del presidente
3	Comparación de saldos y corrección de diferencias	Contador	Reporte de ajuste	Archivo contable
4	Presentación de resultados a la directiva	Presidente	Informe financiero mensual	Revisión colegiada

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Diagrama de flujo del procedimiento de conciliación contable y arqueo de caja

Gráfico 18.

Diagrama de flujo del Procedimiento de conciliación y arqueo de caja

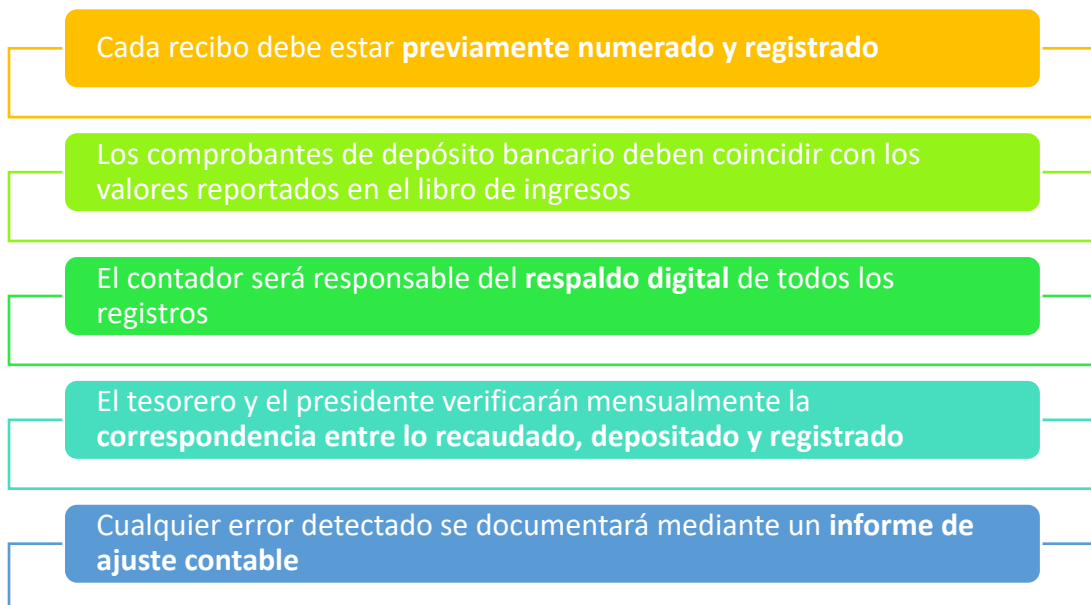


Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Controles generales del proceso de cobranzas

Gráfico 19.

Controles generales del proceso de cobranzas.



Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

Responsables generales

Tabla 33.

Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad Principal
Presidente	Supervisar la correcta aplicación de políticas y procedimientos.
Tesorero	Controlar los fondos recaudados y aprobar conciliaciones bancarias.
Contador	Registrar, clasificar y reportar los movimientos financieros.
Secretario	Emitir y archivar planillas, avisos y documentos de soporte.
Recaudador	Ejecutar el cobro, emitir recibos y entregar reportes diarios.

Nota: Elaborado por Erika Belén Bravo Meza

REGLAMENTO INTERNO DE COBRANZAS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE ZAPOTAL

Introducción

El presente reglamento interno se establece desde el escenario de establecer las directrices de orden y control en los procesos de cobranzas, así como las acciones pertinentes que pueden ser aplicadas por el personal administrativo de la Junta de Agua Potable de Zapotal de la provincia de Santa Elena.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene como finalidad regular el proceso de cobro y recuperación de valores correspondientes al consumo de agua potable, servicios complementarios y recargos aplicables a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal, garantizando la transparencia, eficiencia y control interno del sistema de cobranzas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones de este reglamento son de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios, miembros de la Junta Directiva, personal administrativo, contable y de recaudación, que intervienen en la gestión de cobros, pagos y control de morosidad.

Artículo 3. Fundamentación legal

Este reglamento se ampara en:

- La Constitución de la República del Ecuador.
- El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
- La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
- Los Estatutos Internos de la Junta de Agua de Zapotal.
- Las políticas de control interno bajo el modelo COSO II aplicadas en el proceso de cobranza.

TÍTULO II: DE LA FACTURACIÓN Y EMISIÓN DE PLANILLAS

Artículo 4. Periodicidad de facturación

La facturación se realizará mensualmente, tomando como base las lecturas de consumo efectuadas por el personal autorizado durante los primeros cinco (5) días de cada mes.

Artículo 5. Contenido de la planilla

Cada planilla deberá incluir:

- Nombre y número de usuario.
- Lectura anterior y actual del medidor.
- Consumo mensual en metros cúbicos.
- Valor a pagar, fecha límite de pago y periodo de facturación.
- Firma del responsable de emisión.

Artículo 6. Entrega de planillas

Las planillas serán entregadas en un plazo máximo de tres (3) días posteriores a su emisión. El usuario es responsable de verificar la recepción y conservar el documento como comprobante de pago.

TÍTULO III: DEL PROCESO DE COBRO Y PAGO

Artículo 7. Lugar y horario de pago

Los pagos se realizarán únicamente en las oficinas de la Junta de Agua de Zapotal o en los puntos autorizados por la Tesorería, en el horario de atención establecido.

Artículo 8. Medios de pago

Se aceptarán pagos en efectivo o mediante transferencia bancaria a la cuenta oficial de la Junta. Todo pago debe ser respaldado con recibo numerado y firmado por el recaudador.

Artículo 9. Plazo para el pago

El usuario deberá cancelar el valor total de la planilla dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de emisión. El pago fuera de plazo generará los recargos establecidos en el presente reglamento.

Artículo 10. Registro contable

El Contador registrará todos los pagos recibidos en el libro auxiliar de cuentas por cobrar, garantizando su correspondencia con los comprobantes emitidos. El Tesorero supervisará los depósitos y conciliaciones bancarias.

TÍTULO IV: DE LOS RECARGOS E INTERESES POR MORA

Artículo 11. Mora en el pago

Se considerará en mora al usuario que no cancele su planilla dentro del plazo establecido. El sistema aplicará automáticamente el interés de mora del 1,5 % mensual sobre el valor pendiente.

Artículo 12. Aviso de mora

El usuario moroso recibirá una notificación escrita o digital a los 30 días de atraso, indicando el saldo pendiente, los intereses generados y el plazo máximo para regularizar su situación.

Artículo 13. Clasificación de morosidad

Mora leve: hasta 30 días.

Mora moderada: entre 31 y 60 días.

Mora severa: entre 61 y 90 días.

Mora crítica: superior a 90 días.

TÍTULO V: DE LA SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Artículo 14. Suspensión del servicio

El servicio será suspendido al usuario que mantenga tres (3) meses consecutivos de mora o acumule dos avisos sin regularizar su deuda. La suspensión se ejecutará previa notificación escrita y con aprobación de la Tesorería.

Artículo 15. Reconexión del servicio

La reconexión se realizará solo después del pago total de la deuda pendiente, incluidos los recargos, intereses y una tasa administrativa de \$2,00 por reconexión.

Artículo 16. Prohibición de manipulación

Queda prohibido que el usuario manipule las conexiones o medidores tras una suspensión. Cualquier reincidencia implicará una multa equivalente al 50 % del valor total adeudado, además de la denuncia correspondiente ante la autoridad competente.

TÍTULO VI: DE LOS CONTROLES CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS

Artículo 17. Arqueos y conciliaciones

El Tesorero deberá realizar arqueos semanales y conciliaciones bancarias mensuales, con los registros contables y comprobantes de depósito correspondientes.

Artículo 18. Informe mensual de recaudación

El Contador elaborará un informe financiero mensual que detalle los ingresos percibidos, valores pendientes y la variación de morosidad. Este informe será presentado a la Directiva para su revisión y archivo.

Artículo 19. Auditorías internas

La Comisión de Control Interno podrá efectuar auditorías semestrales sobre el proceso de cobranza, verificando la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.

TÍTULO VII: DE LAS SANCIONES

Artículo 20. Faltas leves

Se considerará falta leve el incumplimiento ocasional de procedimientos de registro o entrega de documentos. La sanción será una amonestación escrita.

Artículo 21. Faltas graves

- Constituyen faltas graves:
- Cobros sin comprobante oficial.
- Retención indebida de valores.
- Alteración de registros o planillas.
- Ocultamiento de información contable.

Estas faltas serán sancionadas con suspensión de funciones y el inicio de acciones legales, según la gravedad del caso.

TÍTULO VIII: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 22. Responsabilidad institucional

Todos los miembros y empleados de la Junta de Agua están obligados a cumplir las disposiciones del presente Reglamento y de los Manuales de Políticas y Procedimientos de Cobranzas.

Artículo 23. Vigencia y revisión

Este Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por la Asamblea General de la Junta y deberá revisarse anualmente o cuando se considere necesario actualizar sus disposiciones.

Discusión y resultados

Los resultados evidencian que la Junta de Agua de Zapotal carece de un sistema contable automatizado y de procedimientos definidos para el registro de cuentas por cobrar. Esta deficiencia concuerda con Pérez (2021), quien señala que la ausencia de manuales contables genera inconsistencias en los informes financieros y limita la toma de decisiones. En la Junta, esta situación afecta la razonabilidad de los estados financieros y debilita el control interno. De acuerdo con Aguirre (2022), la confiabilidad de la información contable es un pilar esencial para la sostenibilidad institucional.

La falta de un reglamento interno que sancione la morosidad se traduce en desorden financiero y cultura de incumplimiento entre los socios. Villanueva (2023) sostiene que la ausencia de políticas de cobro claras incrementa la morosidad y deteriora la liquidez. En el caso de Zapotal, esta situación ha generado atrasos en los pagos y conflictos con AGUAPEN. Tal como señala Quintero (2021), los procedimientos internos deben ser conocidos por todo el personal y usuarios para garantizar la disciplina financiera y el cumplimiento de obligaciones.

En relación con los mecanismos de control interno, los hallazgos muestran que son insuficientes y carecen de supervisión adecuada. Este resultado coincide con Jaramillo y Proaño (2023), quienes destacan que la debilidad en el seguimiento de los procesos financieros limita la transparencia y la trazabilidad institucional. La ausencia de controles cruzados, como conciliaciones y segregación de funciones, propicia errores en los registros. COSO II enfatiza que un control efectivo requiere monitoreo constante y rendición de cuentas verificable.

La acumulación de cuentas por cobrar se identifica como una de las causas directas de la pérdida de liquidez en la Junta. Esto concuerda con Yagual (2023), quien observó que la falta de seguimiento y políticas de cobro efectivas en empresas rurales genera altos niveles de cartera incobrable. En Zapotal, este fenómeno impide el pago oportuno a proveedores y compromete la sostenibilidad del servicio. De acuerdo con Flores et al. (2022), la gestión ineficiente de cuentas por cobrar debilita la rotación del capital y limita la solvencia institucional.

El análisis del componente “ambiente interno” del COSO II evidencia un liderazgo débil y escasa cultura organizacional en torno al control financiero. Catagua et al. (2023) afirman que un ambiente interno sólido garantiza la ética y la responsabilidad institucional. En la Junta de Zapotal, la falta de compromiso de los directivos y la ausencia de políticas formales generan improvisación y desorden administrativo. Según Holguín (2025), la ética y la integridad son esenciales para fortalecer la confianza ciudadana en la gestión de recursos comunitarios.

El establecimiento de objetivos financieros en la Junta carece de claridad y de indicadores de cumplimiento, lo que impide evaluar su desempeño. Villagómez (2021) sostiene que el riesgo solo puede gestionarse si los objetivos están definidos y medibles. La falta de metas contables precisas en Zapotal dificulta planificar acciones correctivas. Arriaga y Ramírez (2021) añaden que los objetivos deben alinearse con los recursos disponibles, algo que no ocurre en la Junta, donde los ingresos dependen de la voluntad de pago de los socios.

En el componente de “identificación de eventos”, se evidencia que la Junta no prevé los riesgos derivados de la morosidad ni los efectos de los atrasos en la cadena de pagos. Cabrera y Miño (2023) indican que identificar riesgos requiere monitoreo

constante del entorno y planificación preventiva. La falta de esta práctica en Zapotal ha provocado que los cortes de agua y los procesos coactivos sean reacciones tardías. Hurtado (2019) agrega que los riesgos, si se gestionan oportunamente, pueden convertirse en oportunidades de mejora institucional.

Respecto a la “evaluación de riesgos”, la Junta no aplica herramientas que permitan medir la probabilidad o el impacto de las deudas acumuladas. Este resultado se asemeja al estudio de Segovia (2019), quien afirma que la evaluación de riesgos debe ser dinámica y sistemática. En Zapotal, la carencia de esta práctica ocasiona decisiones reactivas y no preventivas. Sánchez (2023) coincide en que involucrar a todas las áreas en el análisis de riesgos mejora la eficacia del control interno y la sostenibilidad financiera.

En cuanto a la “respuesta al riesgo”, los hallazgos muestran que la Junta carece de estrategias concretas para reducir la morosidad. Según Tomalá (2022), una respuesta efectiva debe alinearse con la magnitud del riesgo y el costo-beneficio de las medidas aplicadas. La falta de políticas de cobranza estructuradas en Zapotal genera pérdidas recurrentes. Quinaluisa et al. (2018) subrayan que las acciones de mitigación deben integrarse en la planificación estratégica, aspecto ausente en la gestión actual.

Las “actividades de control” en Zapotal son limitadas, sin documentación formal ni evidencia de revisión sistemática. Flores (2019) y Aulla (2022) sostienen que la segregación de funciones y la conciliación periódica son esenciales para garantizar la confiabilidad de los registros. En la Junta, la concentración de funciones en pocas personas incrementa el riesgo de errores o irregularidades. Este hallazgo respalda la necesidad de fortalecer las políticas operativas y establecer manuales de control ajustados al modelo COSO II.

El componente de “información y comunicación” revela que los datos financieros se registran manualmente y no se comparten oportunamente entre las áreas. Díaz et al. (2022) señalan que la información confiable y accesible es clave para la toma de decisiones efectivas. En la Junta de Zapotal, la falta de sistemas tecnológicos retrasa los reportes contables y dificulta la transparencia. Vera (2021) destaca que la comunicación interna debe ser fluida para coordinar acciones que garanticen eficiencia y confianza ciudadana.

Finalmente, el componente de “supervisión y monitoreo” demuestra que la Junta carece de auditorías internas y revisiones periódicas. Acurio (2022) afirma que la supervisión continua permite corregir deficiencias y fortalecer los controles. En la práctica, la Junta opera de forma empírica y sin seguimiento sistemático. Toscano (2019) concluye que la supervisión efectiva es vital para mantener la integridad del sistema de control interno, un aspecto que la Junta debe implementar con urgencia para asegurar su sostenibilidad financiera.

CONCLUSIONES

La investigación permitió identificar que los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Junta de Agua de Zapotal son insuficientes, carecen de documentación formal y no garantizan la trazabilidad de las transacciones, lo que afecta la razonabilidad de los estados financieros y la transparencia institucional. En consecuencia, se evidencia la necesidad urgente de establecer un sistema contable automatizado y un manual de procedimientos que fortalezcan la gestión financiera, mejoren la eficiencia operativa y aseguren la sostenibilidad del servicio comunitario.

Se determinó que la ausencia de un reglamento interno que regule la morosidad de los socios ha provocado una cultura de incumplimiento y una disminución significativa de la liquidez de la institución, afectando su capacidad para cumplir compromisos con proveedores y mantener la continuidad del servicio. Por ello, se concluye que la aplicación de políticas de cobranza claras y sanciones proporcionales, alineadas con los principios del control interno COSO II, es fundamental para recuperar el equilibrio financiero y promover la responsabilidad de los usuarios.

El análisis del tratamiento contable de las cuentas por cobrar demuestra que la Junta no dispone de mecanismos de supervisión ni evaluación de riesgos que permitan reflejar la situación financiera real, generando inconsistencias en los informes y decisiones poco efectivas. En virtud de ello, se recomienda implementar controles periódicos, auditorías internas y capacitaciones basadas en el modelo COSO II, para garantizar una gestión financiera sostenible, transparente y orientada al fortalecimiento institucional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un sistema integral de control interno que incluya un manual de políticas y procedimientos contables, la automatización del registro de cuentas por cobrar y la asignación de responsabilidades específicas en el proceso de cobranzas. Estas acciones permitirán fortalecer la transparencia, mejorar la trazabilidad de las operaciones financieras y optimizar la toma de decisiones administrativas, asegurando la sostenibilidad económica de la Junta de Agua de Zapotal.

Es fundamental elaborar y aprobar un reglamento interno que establezca sanciones por morosidad, intereses por retraso y mecanismos de suspensión del servicio en casos de incumplimiento, a fin de fomentar una cultura de responsabilidad y pago oportuno entre los socios. La aplicación de estas normas, sustentadas en los principios del control interno COSO II, contribuirá a mantener la liquidez institucional y garantizar la continuidad del servicio de agua potable en la comunidad.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión y monitoreo mediante auditorías internas periódicas, conciliaciones contables mensuales y capacitaciones dirigidas al personal encargado de las cobranzas y registros financieros. Estas estrategias promoverán la transparencia institucional, reducirán los riesgos de errores o fraudes y consolidarán una gestión financiera sostenible basada en la eficiencia, la ética y la rendición de cuentas.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

- Acurio, S. (2022). *Gestion de cuentas por cobrar y su rentabilidad en la empresa TABEX*. Pontifica Universidad Catolica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/43b40992-d094-4c5b-96d2-5c8ff7cc1633/content>
- Agreda, S. (2023). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10517/1/Agreda%20Chongo%20S.%20%282023%29%20Auditor%20C3%ADa%20de%20Gesti%20C3%B3n%20al%20Departamento%20de%20Cr%20C3%A9dito%20y%20Cobranza%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%20C3%A9dito%20Coca%20Ltda.%20A>
- Aguirre, F. (2022). *Gestion de control en la cuenta por cobrar del comercial Joselito del canton Baba*. Babahoyo: Universidad Tecnica De Babahoyo. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11387/E-UTB-FAFI-ICA-000610.pdf?sequence=1>
- Alvarez, F. A. (2024). *Repositorio academico USMP*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13710/alvarez_rf-clavo_sa.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arriaga, D., & Rmirez, D. (2021). *Diseño del manual de politicas y procedimientos internos para el manejo de inventarios*. Guayaquil: Universidad politecnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1673/25/UPS-GT000217.pdf>
- Aulla, D. (2022). *Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la distribuidora San Jacinto*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5319/1/T-ULVR-4309.pdf>

- Barragan, G. (2022). *Diseño de un control interno para la empresa Ganavi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/529147f6-50bf-4ce2-a14a-f14546e81c0e/content>
- Cabrera, A., & Miño, A. (2023). *Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO II para la gestión de inventarios de Tiendas TUTI S.A.* Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/c0c19c35-a49e-4da6-a8c5-cccbbd30c08d/T-113316%20CABRERA%20%20MI%c3%83%20O%20.pdf>
- Cabrera, K., Toro, P., & Jaramillo, L. (2020). Aplicación del sistema de control interno. *Ecos de la Academia*. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2011/Downloads/aecos,+1.+Katy+Elizabeth+Cabrera+Y%C3%A9pez,+y+otros.pdf>
- Cabrera, P., Rojas, D., & Herrera, A. (2021). *Propuesta de un manual de procedimientos contables en empresas tabacaleras*. Obtenido de Revista Ciencias Económicas, Universidad Nacional del Litoral, Argentina: Ciencias Económicas, 2021, vol. 2, núm. 18, Julio-Diciembre, ISSN: 1666-8359 2362-552X
- Catagua, M., Pinoargote, M., & Mnedoza, M. (2023). *Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial*. Obtenido de Universidad Espíritu Santo - UEES, PODIUM No. 44, Diciembre 2023, pp. 151-166, ISSN: 1390-5473 e-ISSN: 2588-0969: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9241630.pdf>
- Condori, G., & Quispe, L. (junio de 2019). *La gestión del control interno en las cuentas por pagar de la Empresa Central Parking System Perú S.A, 2018*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Carrera de Contabilidad: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2196/Guido%20Condori_Lourdes%20Quispe_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Asamblea Constituyente, Registro Oficial 449 de 20-oct-2008: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Contraloría general del estado. (s.f.). Normas de control interno para entidades, organismo del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos. En C. g. estado. Ecuador. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>
- COSO. (2023). *Linken In*. Obtenido de <https://www.coso.org/guidance-on-ic>
- Deloitte. (2025). *Auditoria Interna*. Mexico. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/risk/2025/pov-auditoria-interna-25.pdf>
- Díaz, F., Loubett, Meurys, & Parada, E. (2022). *Influencia del Control Interno en el Proceso de Facturación y conbranzas de la empresa Seanca*. Universidad Valle Del Momboy. Obtenido de <https://repositorio.uvm.edu.ve/server/api/core/bitstreams/9e8488e2-0264-4e6a-8e3d-9f9739090f7b/content>
- Duque, A. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2685/1/T-ULVR-2479.pdf>
- Duran, Y. (1 de ENERO de 2019). Administración del inventario: Elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Vision General*(21), 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Estado, C. G. (2023). *El controlador general del estado*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1486&tipo=mul>
- Flores, K. (2019). *Programa de auditoría financiera y evaluación de riesgos*. Machala. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13582/1/ECUACE-2019-CA-DE01006.pdf>

- Flores, M. (2019). *Estrategias de Operación del Departamento de Crédito y Cobranzas de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca, Estado de México, 2012*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65752/TESIS%20MARI%20BEL%20FLORES%20FLORES%202014-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Flores, R., Vargas, P., & Huaman, G. (2022). *Las cuentas por cobrar y su liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12420/3/IV_FC_E_310_TE_Flores_Carri%C3%B3n_Huaman_Vargas_Huaman_Yantas_2022.pdf
- Gallo, A. (2022). *Manual de políticas y procedimientos para mejorar el control interno*. Ambato: Pontificia universidad catolica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ad11c469-e53a-4f32-bc26-8997cd69245e/content>
- Garcia, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*. doi:<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). *Proceso de control interno basado en COSO II en una empresa Operadora de Viajes*. Obtenido de Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, vol. 4, núm. 3, septiembrediciembre, 2021, pp. 37-46. Universidad Metropolitana: <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110006.pdf>
- HighRadius. (2024). *HighRadius*. Obtenido de <https://www.highradius.com/resources/Blog/internal-control/>
- Holguín, O. (2025). *Control interno de inventario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Ancón, Cantón Santa Elena, 2024*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría:

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1fe00f60-d664-4b40-bbda-090b15f385df/content>

Huaman, A. (2022). Incidencia del control interno en la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Jaen Gas SAC-2021. *Sapienza*, 22. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/264/143>

Hurtado, R. (2019). *Manual de control interno de procesos de informacion*. Ambato: Universidad autonoma de Los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3997/1/TUACYA005-2016.pdf>

Jaramillo, C., & Proaño, S. (2023). *Análisis de la Gestión de Cobranzas en el Instituto ASEDU, Ecuador*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, Carrera de Administración de Empresas: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26476/1/UPS-GT004842.pdf>

Jaramillo, G., & Caballero, E. (2024). *Propuesta de modernización del manual de control interno y la gestión del riesgo en Corponor - Cúcuta, Colombia*. Obtenido de Revista Formación Estratégica, ISSN 2805-9832, Vol. 10 Núm. 2 (2024),: <https://www.formacionestrategica.com/index.php/foes/article/download/171/132>

Ley de Régimen Tributario Interno. (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004, Última modificación: 21-ago.-2018: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2017). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de Suplemento del Registro Oficial No. 595 , 12 de Junio 2002, Última Reforma: Segundo Suplemento del Registro Oficial 31, 7-VII-2017: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>

Lugo, C., & Perez, L. (2022). *Universidad Tecnica Cotopaxi*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8499>

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39, Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009, Última modificación: 16-dic.-2014: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Obaco, E., Delgado, K., & García, X. (2022). *Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro*. Obtenido de Vol. 3 No. 1 (2022): South Florida Journal of Development, Miami, p.540-557 v. 3, n. 1, jan./feb. 2022.: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/1081/917/2915>

Ordoñez, K. (2021). *Analisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa del sector comercial*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. doi:<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>

Osorio, N., & Guerrero, L. (2020). *Universidad Cooperativa De Colombia*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/cb011baf-fb1f-4a28-9806-d4e0b9ab18bf/content>

Pérez, M. (2021). *Propuesta de mejora de control interno del proceso de Facturación y Cuentas por Cobrar. Caso: Yokohama Industries Américas de México*. Obtenido de Universidad Autónoma de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económico-Administrativas, Departamento de Administración: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1726/437050.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quinaluisa, N., Ponce, V., & Muñoz, S. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicacion COSO I y COSO II*. Santa Elena: Universidad Estatal Península De Santa Elena. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Quintero, M. (2021). *Programa de auditoría especial al subsistema de cobros y pagos en la Unidad Empresarial de Base Ómnibus Nacionales de Villa Clara*. Obtenido de Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas, Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de Contabilidad y Finanzas: <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/7102/TESIS%20MARIA%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General. (2003). *Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General*. Obtenido de Registro Oficial 119 de 07-jul.-2003: <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Reg-CGE.pdf>

Rosales, Y. (2024). *Control Interno de la cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y CreditoJardin Azuayo*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10742/1/UPSE-TCA-2024-0033.pdf>

Rosero, D., & Zambrano, J. (2022). *Manual de Políticas y seguimineto de control interno*. Ibarra: Universidad tecnica del norte. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12517/2/02%20ICA%201795%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Sanchez, R. (2023). *Auditoria financiera basada en la evaluacion de Riesgos*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6114/1/TM-ULVR-0571.pdf>

Segovia, F. (2019). *Relevancia en la valoracion de riesgos en la auditoria*. Quito: Universidad tecnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17688/1/UPS-QT14076.pdf>

Solano, L. (septiembre de 2023). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2022*. Obtenido de Universidad Peruana de las Américas, Escuela de Contabilidad y Finanzas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%2>

OLIQUEDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%
20A%20C3%2091O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suquisupa, D. (2019). *Manual de políticas de control interno en la cuenta bancos*. Machala: Universidad académica de ciencias empresariales. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12699/1/ECUACE-2018-AE-CD00365.pdf>

Tomala, C. (2020). *Red de investigadores*. Obtenido de <https://redi.cedia.edu.ec/document/96553>

Tomala, C. (2022). *Control interno contable de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8475/1/UPSE-TCA-2022-0094.pdf>

Tomala, J. (2022). *Control Interno en las cuentas por cobrar de la Junta administradora del Sistem Regional de Agua Potable Olon*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8475/1/UPSE-TCA-2022-0094.pdf>

Toscano, E. (2019). *Elaboracion de un manual de poiticas y procedimientos para la selleciion, evaluacion y pruebas de control*. Guayaquil: Universidad catolica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1526/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-76.pdf>

Valdiviezo, J. (2024). *Cumplimiento a las normas internas para el alcance de los objetivos del departamento de rentas*. Jipijapa: Universidad Estatal Del Sur de Manabi. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2011/Downloads/Valdiviezo%20Valencia%20John%20Cristian.pdf>

Vera, M. (abril de 2021). *Análisis de Control Interno de la gestión de las cuentas por pagar del año 2018 de la Escuela de Conducción No Profesional de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana, Sede

Guayaquil, Carrera de Contabilidad y Auditoría:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20227/1/UPS-GT003198.pdf>

Villagómez, T. (2021). *Diseño de un sistema de control interno basado en el Modelo Coso II para la Empresa Ginsberga Ecuador S:A*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Matriz, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables:
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aececd9-c34a-48b7-a1b1-16a4b30a0800/content>

Villanueva, K. (2023). *Diseño de un plan de mejoramiento para el control y gestión de cartera de la empresa Imágenes Dr. Freyre S.A.S., en la ciudad de San Juan de Pasto 2022*. San Juan de Pasto. Obtenido de Universidad Mariana, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, Programa de Contaduría Pública, :
<https://repositorio.umariana.edu.co/bitstream/handle/20.500.14112/28062/Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20de%20mejoramiento%20para%20el%20control%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20cartera%20de%20la%20empresa%20Im%C3%A1genes%20Dr.%20Freyre%20S.A.S.%20en%20la%20ciu>

Yagual, R. (2023). *Control Interno de la cuenta por cobrar en la Empresa FITOSERVICE, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. año 2022*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9957/1/UPSE-TCA-2023-0114.pdf>

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

FORMULARIO DE ENTREVISTA AL CONTADOR

Tema: Control interno y sostenibilidad financiera de la Junta de Agua de Zapotal

1. Desde su perspectiva profesional, ¿cómo evalúa el sistema actual de registro contable de las cuentas por cobrar y qué implicaciones tiene este proceso en la razonabilidad de los estados financieros de la Junta?
2. ¿Qué efectos contables y financieros ha identificado debido a la falta de un reglamento interno que regule la morosidad de los usuarios, y cómo afecta esto a la presentación de los informes financieros mensuales?
3. ¿Considera usted que los mecanismos de control interno aplicados actualmente son suficientes para garantizar la transparencia y trazabilidad de las transacciones? ¿Qué falencias ha observado en la ejecución del control contable del proceso de cobranzas?
4. ¿De qué manera la acumulación de cuentas por cobrar impacta en la liquidez y en la sostenibilidad financiera de la Junta, y qué medidas contables cree necesarias para mitigar estos riesgos?
5. Como responsable del área contable, ¿qué acciones considera prioritarias implementar para fortalecer el control interno en el proceso de cobranzas, asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la toma de decisiones financieras de la institución?



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FORMULARIO DE ENTREVISTA AL PLANILLERO

Tema: Control interno del proceso de cobranzas en la Junta de Agua Potable de Zapotal

6. ¿Cómo describe el procedimiento actual que sigue para la emisión y entrega de planillas de cobro a los usuarios y qué dificultades se presentan con mayor frecuencia?
7. ¿Qué impacto considera que tiene la ausencia de un reglamento interno en el comportamiento de los usuarios frente al pago oportuno del servicio?
8. ¿Cuáles son las principales causas por las que los usuarios se retrasan en los pagos y cómo afecta esto su labor diaria de cobranza?
9. ¿Qué mecanismos de control o seguimiento utiliza para registrar los pagos recibidos y detectar cuentas con morosidad acumulada?
10. Desde su experiencia, ¿qué estrategias o mejoras considera necesarias para fortalecer el proceso de cobranzas y reducir el nivel de incumplimiento de los usuarios?



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FORMULARIO DE ENTREVISTA AL TESORERO

Tema: Control interno y sostenibilidad financiera de la Junta de Agua de Zapotal

6. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de registro contable de los valores recaudados y qué controles internos se aplican para garantizar la transparencia en el manejo de los recursos?
7. ¿De qué manera la falta de personal destinado exclusivamente a cobranzas y la inexistencia de sanciones por morosidad ha afectado la liquidez financiera de la Junta?
8. ¿Cómo han repercutido los atrasos en los pagos de los usuarios en la relación financiera y contractual con proveedores externos como AGUAPEN?
9. ¿Qué impactos económicos o administrativos ha generado la acumulación de deudas por parte de los socios en la operatividad y sostenibilidad del servicio de agua potable?
10. ¿Qué acciones considera prioritarias implementar para mejorar el control interno, fortalecer el proceso de cobranzas y asegurar el cumplimiento financiero de los usuarios?

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Evaluación de Control interno del proceso de cobranzas en la "Junta de agua de Zapotal", comuna Zapotal, provincia de Santa Elena, año 2024	<p>Formulación del problema</p> <p>¿De qué manera contribuye el control interno en el mejoramiento del proceso de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua de Zapotal?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Analizar como la aplicación de mecanismos de control interno contribuye al mejoramiento del proceso de gestión de cuentas por cobrar en la Junta de Agua de Zapotal</p>	Control Interno de Cuentas por Cobrar	Generalidades del control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia del sistema de control interno • Cumplimiento de políticas y procedimientos internos. • Revisión y aprobación de transacciones. 	
	<p>Sistematización de los problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Junta de agua de Zapotal? 	<p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Junta de agua de Zapotal. 		Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de cobranzas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar • Registro y seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar 	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera incide la ausencia de un reglamento interno en el crecimiento de la morosidad de los socios, considerando el análisis de la cartera vencida y el tratamiento contable aplicado en la Junta Administradora de Agua Potable de Zapotal? • ¿Qué elementos debe incluir un manual de políticas, procedimientos y reglamento interno que permita regular adecuadamente las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal, provincia de Santa Elena? 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la cartera vencida a través del tratamiento contable, identificando la relación causal entre la ausencia de un reglamento interno y el crecimiento de la morosidad de los socios. • Describir un manual de políticas, procedimientos y reglamento interno a las cuentas por 			<ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar. 	
--	--	---	--	--	---	--

		<p>cobrar de la Junta de Agua Potable de Zapotal, provincia de Santa Elena.</p>			
				<p>Mecanismo de control interno COSO II</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control. • Establecimiento de objetivos. • Identificación de eventos. • Evaluación de riesgos • Respuesta al riesgo • Actividades de control • Información y comunicación interna. • Supervisión o

					monitoreo	
--	--	--	--	--	-----------	--

Elaboración propia.

CARTA AVAL



Facultad de Ciencias Administrativas
Contabilidad y Auditoría

OFICIO No. UPSE-FCA-EBA-2025
La Libertad, 21 de Marzo del 2025

Sr.
Ernesto Bernardino Prudente
Presidente-Representante Legal
Junta De Agua Potable De Zapotal.

En su despacho. -

De mi consideración

Yo, Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc., docente y coordinador de la Unidad de Integración Curricular de la carrera de Contabilidad y Auditoría, me dirijo a usted por motivo del estudiante **Bravo Meza Erika Belen**, con cédula de identidad No. **0927940148** quien se encuentra matriculado en el actual período académico **2025-1** en el **7mo** semestre de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Península de Santa Elena, para manifestarle que previo a la obtención del título de Licenciado/a en Contabilidad y Auditoría, uno de los requisitos indispensables que tiene que cumplir el estudiante es la realización de un anteproyecto / trabajo de integración curricular en una Empresa que cuente con RUC, maneje contabilidad y estados financieros, motivo por el cual solicito muy comedidamente a usted se pueda otorgar el permiso correspondiente al estudiante para poder trabajar con su Empresa y realizar el anteproyecto / trabajo de integración curricular con una de las cuentas contables de los estados financieros del año 2024.

Esperando que la presente solicitud tenga una respuesta favorable, me despido de usted deseándole éxitos en sus funciones.

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.
Coordinador de UIC – CyA

Atentamente,

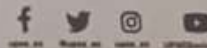
Sr./Sta. Erika Bravo Meza
Estudiante

Facultad de Ciencias Administrativas

Copia.

Somos lo que el mundo necesita

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext. 131
www.upse.edu.ec





Zapotal, 28 de marzo 2025.

Ing. Wilson Toro Álava

Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría UPSE.

En su despacho, -

Mediante la presente se autoriza a la estudiante BRAYO MEZA ERIKA BELÉN del 7MO SEMESTRE del CICLO 2025-I de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA con C.I. 0927940148 a ejercer labores de trabajo de integración curricular en nuestra empresa relacionadas a ESTADOS CONTABLES DEL AÑO 2024 para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Reservamos el compromiso y responsabilidad de la estudiante con la empresa JAAPZ ZAPOTAL para su ejecución y cumplimiento con los parámetros establecidos en la misma.

SR. ERNESTO BERNADINO PRUDENTE
C.I.: 0915503122
PRESIDENTE JAAPZ 2024 - 2026



EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

