



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADEMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL ADMINISTRACIÓN
Y CIENCIAS TECNOLÒGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Análisis de la Cartera Vencida de la empresa AGUAPEN EP

Autor: Mateo Villón Marco Antonio

Tutora: Phd. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Eternamente dedicado a Dios este proyecto, que por su inmenso y puro amor estamos presente en esta vida, a mi madre y a mi esposa por su apoyo incondicional en todo momento sobre todo por alentarme en cada reto de la trayectoria. Dedicada a mis hijos, para darle ejemplo de superación educativa y al mismo tiempo ejemplos de profesión laboral.

Mateo Villon Marco Antonio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque en su nombre puede guiarme durante todo mi camino académico, en todo momento de mi vida y de darme la perseverancia de luchar por los objetivos alcanzados ya que me llevaran a la meta deseada.

Sé que con su bendición lograré todo lo bueno de esta vida, a mi esposa por permanecer a mi lado en cada tiempo que he estado ausente en la trayectoria de esta carrera, a mis hijos por su fuerza de valor al saber que en esos momentos no estaba con ellos y al llegar a casa el recibimiento con un abrazo de amor constante.

A la empresa AGUAPEN EP., con su principal gerente general Ing. Oswaldo Roca González por su total apoyo incondicional y poder culminar mi proyecto.

Una gratitud general a la Phd. Elena Tolozano Benites por todo su apoyo en la elaboración de este trabajo como mi tutora.

Mateo Villon Marco Antonio



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Análisis de la Cartera Vencida de la Empresa AGUAPEN EP 2016 al 2017”

Y problema de investigación: ¿Cómo determinar la afectación de la cartera vencida en la liquidez de la Empresa AGUAPEN E P, ubicada en la provincia de Santa Elena periodo 2016 al 2017? Presentado por Mateo Villon Marco Antonio como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Mateo Villon Marco Antonio

Tutora:

Phd. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Marco Antonio Mateo Villón en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ¿Cómo determinar la afectación de la cartera vencida en la liquidez de la Empresa AGUAPEN EP, ubicada en la provincia de Santa Elena periodo 2016 al 2017?, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.



Marco Antonio Mateo Villón
Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0912637295


Firma



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS
Y CIENCIAS

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Análisis de la Cartera Vencida de la Empresa AGUAPEN EP

Autor: Mateo Villón Marco Antonio

Tutora: Ing. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La empresa mancomunada de agua potable y alcantarillado AGUAPEN EP de la provincia de Santa Elena es una organización eficaz en la comercialización de agua potable y sus derivados. El presente estudio de análisis se enfoca en el cobro ineficiente y por ende mantiene una cartera vencida. El propósito estuvo orientado a las observaciones de la cartera vencida, mediante las aplicaciones de ratios financieros para así determinar la incidencia en la liquidez de la empresa AGUAPEN EP. Teóricamente se fundamentó una información de carácter financiero orientada a la cartera vencida y su relación con la liquidez y luego elaborar un informe sobre la afectación de la empresa AGUAPEN EP. Metodológicamente se aplican los tipos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional, las técnicas aplicadas fueron la observación del análisis documental. La conclusión más relevante a la que llegó el investigador, que uno de los elementos que a criterio del investigador es el más crítico y que contribuye al mejoramiento de la cartera vencida a pesar de que no se extiende un reporte de cartera por usuario, por considerarlo de carácter confidencial y se observa que los índices porcentuales de cobro mensual quedan más allá del 50% y los meses más críticos son de septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Finalmente se presenta un informe sobre la aplicación de liquidez por el alto índice de la cartera vencida.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS
Y CIENCIAS

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Análisis de la Cartera Vencida de la Empresa AGUAPEN EP

ABSTRACT

The AGUAPEN EP potable water and sewerage company in the province of Santa Elena is an efficient organization in the commercialization of drinking water and its derivatives. The present analysis study focuses on the inefficient collection and therefore maintains an overdue portfolio. The purpose was oriented to the observations of the past due portfolio, through the application of financial ratios in order to determine the impact on the liquidity of the company AGUAPEN EP. Theoretically, financial information was oriented to the past due portfolio and its relationship with liquidity and then to prepare a report on the impact of the AGUAPEN EP company. Methodologically, the types of descriptive, explanatory and correlational research are applied, the techniques applied were the observation of the documentary analysis. The most relevant conclusion reached by the researcher, which is one of the elements that, in the opinion of the researcher, is the most critical and that contributes to the improvement of the past due portfolio even though a portfolio report is not extended per user, as it is considered of confidential nature and it is observed that the percentage monthly collection rates are beyond 50% and the most critical months are September, October, November and December. Finally, a report on the application of liquidity is presented due to the high index of the past due portfolio.



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Certificación de la aceptación del tutor.....	IV
Cláusula de Aceptación Publica	V
Certificado de Aceptación del CEGESCIT.....	VI
Resuman.....	VII
Abstract.....	VIII
Índice Capítulo I.....	IX
Índice Capítulo II	X
Índice Capítulo III.....	XI
Índice Capítulo IIV.....	XII
Conclusión.....	XIII
Recomendaciones.....	XIV

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	01
Situación conflicto.....	02
Delimitación del problema.....	03
Formulación del problema.....	03

Variable de la Investigación.....	03
Evaluación del problema.....	03
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	04
Objetivos general.....	04
Objetivos Específicos... ..	04
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	05

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	06
Antecedentes referenciales.....	08
Objetivos de la Contabilidad.....	08
Importancia de la Contabilidad.....	09
La contabilidad en las Cuentas por Cobrar.....	09
Contabilidad Financiera.....	10
Cuentas Por Cobrar.....	11
Importancias de las Cuentas por Cobrar.....	11
Administración de las cuentas por cobrar.....	11
Clasificación de las cuentas por Cobrar.....	12
Antigüedad de las cuentas por cobrar.....	12
Cuentas Incobrables.....	13
Liquidez.....	13
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	19

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	22
ORGANIGRAMA DE AGUAPEN EP.....	26
VALORES INSTITUCIONALES.....	27
COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO.....	27
GERENCIA GENERAL Y SUS UNIDADES.....	28
DIRECCIÓN DEL ÁREA FINANCIERA ADMINISTRATIVA.....	28
DIRECCIÓN DEL ÁREA COMERCIAL.....	29
DIRECCIÓN DEL ÁREA TÉCNICA.....	29
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA.....	37
AFECTACIÓN DE LA LIQUIDEZ.....	41
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1 Medir el Riesgo de la Liquidez.....	14
Figura 2 Relación Crédito y Crecimiento.....	15
Figura 3 Gestión Financiera.....	18
Figura 4 Análisis de la Liquidez.....	19
Figura 5 Organigrama de AGUAPEN EP.....	26
Figura 6 Lista del Directorio AGUAPEN EP.....	28
Figura 7 Plantilla del personal de la empresa.....	30
Figura 8 Índice de cartera vencida.....	36
Figura 9 Cartera vencida.....	37
Figura 10 Porcentaje mensual Vencida.....	38
Figura 11 Reporte de cartera por cantones 2017.....	39
Figura 12 Valor No Recaudado.....	40
Figura 13 Prueba Ácida	42
Figura 14 Liquidez esperada.....	43

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Cartera Vencida y su porcentual.....	35
Cuadro 2 Volumen de Facturación y Cobro 2017.....	36
Cuadro 3 Cartera Vencida 2017.....	37
Cuadro 4 Valor no Recuperado 2017.....	40
Cuadro 5 Prueba Ácida.....	42
Cuadro 6 Liquidez Esperada	43

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En 1947 se crea las primeras empresas del Ecuador, a partir de los años 70 comienza la mayor parte de creación de empresas estatales ecuatorianas, entre otras: INECEL; CEPE; PETROECUADOR; IETEL; EMPROVIT, se destacan las creadas por los cabildos para prestar servicio de agua potable y manejo de aguas servidas.

Es por eso por lo que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) tienen entre sus competencias prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca en la Constitución del Ecuador.

Por lo cual los gobiernos descentralizados han creado las empresas municipales de agua potable y alcantarillado para poder extender la operación de los servicios básicos con el fin de brindar una mejor calidad de vida no solo dentro las ciudades grandes si no en las parroquias que más lo necesitan, el objetivo primordial es dar una excelente asistencia rápida y eficaz a la colectividad en todos los sentidos.

Dentro de las entidades de servicio público una de las principales problemáticas a la que se enfrentan es la liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con obligaciones de corto plazo a medida que se vencen, en la mayoría de los casos esta situación es resultado de la falta de cultura de pago de los usuarios, lo que provoca en esta institución el incremento de sus carteras vencidas. La relación entre cartera vencida y falta

de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados exactos o esperados debido a la falta de entrada de efectivo oportuno por concepto de cobranza de cuentas pendientes dada su incapacidad de obtener financiamiento por parte de las instituciones financieras. (Lavarello, 2017)

En la península de Santa Elena, actualmente el servicio de agua potable y alcantarillado está a cargo de la empresa AGUAPEN EP, que es una empresa mancomunada y conformada por los tres municipios de esta jurisdicción: Salinas, La Libertad y Santa Elena.

En la actualidad la empresa AGUAPEN EP presenta problemas de liquidez como producto de la cartera vencida, lo que ocasiona que los proyectos de extensiones de redes sufran retrasos afectando la ejecución del plan estratégico del buen vivir.

Situación del conflicto

Siendo AGUAPEN EP una empresa mancomunada de agua potable viene registrando una cartera vencida que va en aumento, debido a que muchos usuarios del servicio de la provincia se encuentran en mora en sus obligaciones de pago. Este índice tiene su nivel más alto en la población rural. Esta situación genera un problema en la dirección financiera al momento de tomar decisiones, la falta de liquidez generada por el elevado porcentaje de clientes con cartera vencida provoca que la empresa no pueda cumplir con el desarrollo de nuevas obras de saneamiento ni con el mantenimiento de las ya existentes, restringiendo de esta manera el ofrecimiento de servicios de excelente calidad.

Esto implica malestar para los ciudadanos que se encuentran al día en sus pagos e influye negativamente:

- ✓ En el presupuesto causando pérdidas en período y capital.
- ✓ Incremento en el endeudamiento solicitado a los proveedores.

- ✓ Incumplimiento en el desembolso de las nóminas.
- ✓ Al no efectuar los equitativos y metas que se hayan trazado por falta de liquidez.

Delimitación del problema.

Campo: Financiero

Área: Cartera vencida

Aspecto: Afectación, liquidez

Contexto: Empresa mancomunada AGUAPEN EP

País: Ecuador

Región: Costa

Cantón: Salinas

Provincia: Santa Elena

Periodo: 2016-2017

Formulación del problema

¿Cómo determinar la afectación de la cartera vencida en la liquidez de la Empresa AGUAPEN E P, ubicada en la provincia de Santa Elena periodo 2016 al 2017?

Variable de investigación

Variable independiente: cartera vencida

Variable dependiente: liquidez

Evaluación del problema

Delimitado: La presente investigación se la efectúa categóricamente en el departamento de recuperación de cartera.

Claro: Se estudia la cartera real de una institución, y se pondrá en evidencia los resultados bajos ratios coherentes con la problemática.

Evidente: De continuar con la cartera vencida, la empresa bajará en déficit financiero, no podrá cumplir con sus obligaciones bancarias, patronales y proveedores.

Concreto: Los estudios de carteras fortalecen los flujos de toda institución ya sean públicos o privados, para que todo es relevante para tener su pronto retorno.

Relevante: La recuperación de cartera vencida será una realidad en el instante que se apliquen las políticas y procedimientos del departamento de recuperación de cartera la misma que determinará la liquidez de la empresa.

Factible: Las pruebas que se estudien en la presente investigación serán las necesarias para demostrar que el retorno tardío y el equilibrio que se necesita para castigar una cartera.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la cartera vencida, mediante la aplicación de ratios financieros para determinar la incidencia en la liquidez de la empresa AGUAPEN EP.

Objetivos específicos de la investigación

- ✓ Revisar información de carácter financiero orientada a la cartera vencida y su relación con la liquidez.
- ✓ Revisar el índice de cartera vencida actual y la relación con su liquidez de la empresa AGUAPEN EP.
- ✓ Elaborar informe de la afectación de la liquidez a causa de la cartera vencida de la empresa AGUAPEN EP.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La perspectiva al finalizar la presente investigación permitirá tener claro las cuantías numéricas de la rotación de la cartera, enfocados en los más conocidos ratios financieros que den apertura al estudio de la problemática y basados en las actuales fases en la EP- Empresa Mancomunada de Agua Potable y alcantarillado de la Provincia de Santa Elena se ha podido analizar que uno de los problemas es el alto índice en cartera vencida en la recaudación por el servicio.

Provocado por la falta de cultura de parte de los usuarios en la cancelación puntual de sus compromisos, pero especialmente por un deficiente servicio de recaudación.

El análisis de las cuentas por cobrar de la presente investigación deberá realizarse dependiendo de la complicación de los procedimientos.

Y basados en importantes parámetros que tienen las organizaciones en contar con un registro detallado de los clientes o cuentas por cobrar.

Hoy en día existen ordenamientos computarizados que le permiten a las organizaciones, conocer el detalle individual de cada operación al momento o en que se ha efectuado.

Al término de la investigación se obtendrá analizar las deducciones del estudio elaborado en las áreas implicadas en el problema de la organización, identificando errores que sirvan como muestras y sean considerados como puntos críticos de control, y planteando propuestas de solución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTO TEÓRICO

Antecedentes históricos

La recaudación de la cartera vencida existe en todas las organizaciones, o también los conocidos pagos de títulos atrasados, y tienen sus orígenes desde la antigüedad, tanto así que desde la biblia se ha venido hablando de las mismas, como se pueden leer en algunos relatos, donde, se habla y explica del cobro de una tasa por el uso de un bien que es propiedad del estado.

Las empresas tienen dos formas de vender sus productos ya sean de inventarios o de servicios, y la modalidad es al contado y a crédito.

El crédito es en realidad una herramienta que sirve para incrementar las ventas y obtener mayores beneficios comunes de rentabilidad. Y aunque la historia en la gestión del riesgo de crédito comercial se limitaba a contabilizar las cuentas de clientes, para gestionar los medios de cobro y a perseguir los impagos una vez que se habían generados o producido.

El enfoque puramente contable, estático y reactivo caracterizaba esta clase de gestión del crédito de los clientes, en la que la función de créditos se limitaba a llevar las cuentas de clientes y recuperar los impagos que aparecían.

No obstante, se produjo en cierta evolución en las funciones de créditos, por lo que apareció el concepto de prevención y evaluación del riesgo de crédito que permite evaluar el nivel crediticio.

“En este caso, con la incorporación de esta nueva idea, la función de crédito también analiza y evaluaba el riesgo de las operaciones comerciales de las organizaciones y gestionaba el riesgo de los clientes”. (Carrasco Jarrin, 2013)

La importancia de analizar el nivel crediticio de las personas o de las organizaciones hoy en día es tendencia, así las empresas tienen una razón

para permitir negar un crédito o a lo contrario darle un crédito, pero debidamente estudiado y estrictamente analizado.

Es importante señalar que, a principios del año 2011 se empezó a otorgar créditos con la superintendencia de compañías que es debidamente regularizada por ser una institución financiera.

El inadecuado otorgamiento de créditos ha ocasionado un leve crecimiento producto de la cartera vencida no solo a instituciones públicas sino también a las privadas, por tales razones de parámetros de crecimiento se evidencian necesidades de implementar correctivos necesarios para mantener una cartera sana. En el Ecuador el uso y aprovechamiento del agua se rige a través de la secretaria nacional del agua, y como ente el rector de este recurso.

La naturaleza y atribuciones generales de este recurso hídrico la determina la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), esta misma entidad determina cuales son los gobiernos autónomos descentralizados que alcanzan o no los adecuados niveles de la calidad del servicio y la que garantiza su distribución.

Basados en el plan estratégico para el buen vivir, uno de los objetivos es mejorar la calidad de vida de la población, para ello AGUAPEN EP ha realizado proyectos de extensiones de redes lo cual a su vez ocasiona que incremente la cantidad de usuarios.

Sin embargo, esto acarrea también que incremente el índice de las pérdidas negras o aguas no contabilizadas lo que provoca que incremente el índice de la cartera vencida por motivo de conexiones ilegales provenientes mismas de la cultura poblacional.

Antecedentes referenciales

Fundamentos de la contabilidad

La contabilidad es una técnica que se ocupa siempre de registrar, clasificar y resumir confiablemente las operaciones fiables mercantiles de un negocio con el fin de analizar e interpretar sus resultados. Por lo consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrían orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables confiables y estadísticos.

“Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa”. (Aracely, 2012)

Según Aracely los objetivos de la contabilidad son; Proporcionar información: a los dueños, accionista, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, las cosas poseídas por el negocio.

Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con bases en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar:

Objetivos de la contabilidad

Los Registró con bases en sistemas que garanticen los procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.

Clasificar sistemáticamente y ordenadamente las operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos y por los comunes generar rentabilidades. Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada. Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

- ✓ Administrativo: ofrecer la información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca a la planificación

anual para las tomas de decisiones y control de los controles de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

- ✓ Financiero: proporcionar información a usuarios externos como las instituciones bancarias, para demostrar las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se la denomina contabilidad histórica.

Importancia de la contabilidad

Basados en lo que indica Aracely, la contabilidad es gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras.

Así obtendrán mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, pero siempre que se demuestre la rentabilidad de que se habla o se evidencia.

La contabilidad de las cuentas por cobrar

La contabilidad es un sistema de información que se coge a todos los datos, los procesa para luego almacenar minuciosamente y distribuir información a los usuarios que precisen de la misma. Mediante este procedimiento se procesan los datos fiables y se obtiene información financiera, gracias a la contabilidad se realiza el registro de las operaciones de la empresa y así se obtienen los resultados.

Como instrumento de registro se utilizan las cuentas contables establecidas en el catálogo de cuentas que deberán regirse a las Normas Internacionales de Información Financiera. “Los registros de estas cuentas reflejan cambios en los elementos patrimoniales, sus gastos e ingresos y permitirá recoger información de las variaciones producidas y por políticas determinar los saldos en el momento que se necesite conocerlo, es decir reconocer la actividad o el gasto en el momento que sucede”. (Morales C A, 2014)

El proceso que sigue un sistema contable es el siguiente:

- ✓ Operación o movimiento.
- ✓ Documento de respaldo de las operaciones.
- ✓ Registro en el libro diario.
- ✓ Paso de operaciones a mayor general.
- ✓ Balance de comprobación.
- ✓ Ajustes a cuentas.
- ✓ Estados financieros.

Contabilidad Financiera

El termino financiero lo utilizamos para referirnos a instituciones, personas, o a las operaciones comerciales, también a los documentos que proporcionen información contable, informes relacionados con la obtención y el uso del dinero. Entre las características básicas de la contabilidad financiera tenemos las siguientes:

Rendición de informes a terceros sobre el movimiento de la empresa. Los estados financieros informan sobre la configuración general y funcionamiento de la empresa. La contabilidad debe llevarse necesariamente. Se basa en costo actual o de reposición. “Proporciona información relevante, veraz y comparable a los diversos interesados para la toma de decisiones”. (Alejandro, 1997)

Las siguientes definiciones estipuladas por Alejandro, permiten ampliar el concepto de la contabilidad financiera y definir su relevancia para proporcionar resultados coherentes con la contabilidad, pero su importancia permite demostrar más allá de un resultado, la garantía de que la empresa se encuentra a un nivel de endeudamiento del 100% o llegar al nivel deseado, con los estudios financieros son los pasos para que las instituciones bancarias abran puertas a niveles crediticios y así solventar o tener inyecciones de flujos por medio de este nivel crediticio.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar, de acuerdo con la teoría citada por el autor “es el hecho de que el cobro del bien o servicio este diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo bien o servicio” (Espinoza, Gretel, 2012)

El aspecto de las cuentas por cobrar en múltiples ocasiones debe ser considerada o darle un tratamiento especial y minucioso cuidado ya que estas cuentas se convierten en riesgos para la empresa lo cual desencadena diversas consecuencias financieras, además incita a que los gastos por cobranza e intereses se puedan volver incobrables.

Importancia de las Cuentas por Cobrar

Toda la contabilidad en general es importante, pero darle importancia a las que son por cobrar, influye en las entradas de flujos a las organizaciones. Las cuentas por cobrar se constituyen en importantes inversiones porque son aplicaciones de recursos que se transforman en efectivo ya sea en corto o largo plazo, para terminar el ciclo financiero.

Es así para las mayorías de las empresas y al ser considerados activos circulantes representan proporciones considerables de los activos totales de las organizaciones en general. Cuando una compañía decide otorgar crédito a sus clientes, en realidad toma una decisión de inversión constante, lo que maximiza la riqueza de los accionistas.

Administración de la cartera de cuentas por cobrar

“La correcta administración fiable de una cartera de cuentas por cobrar comienza con un adecuado y amplio conocimiento de los clientes y otorgando los créditos de manera analítica y cuidadosa en todo aspecto, a esto se lo conoce como prevención o salvaguardar la empresa, y hará más eficiente las operaciones de cobro.

Para el caso de incumpliendo deben establecerse estrategias de cobro que se encuentren coherentemente relacionada con la situación económica del país

y algunos factores extremos para la tarea de cobranza sea eficiente y oportuna se debe tener conocimiento sobre los clientes considerando factores como: la antigüedad del cliente, el historial que maneja con la compañía.

Los estímulos que lo hacen reaccionar, midiendo el riesgo que corre la compañía de que existan pérdidas y evaluando en qué nivel el departamento de cobranzas puede mitigar dichos riesgos”. (Morales C A, 2014)

Clasificación de Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia Inmediata:

- ✓ A corto Plazo: Disponibilidad dentro de un plazo considerado no mayor a un año.
- ✓ A largo Plazo: Disponibilidad más de un año. Considerados como cuentas vencidas.

Morosidad

“Es el retraso en el incumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible”. (Cupelli, 2008)

Para Cupelli, es la cartera pesada, por cuanto los usuarios han incumplido su responsabilidad de pago; la morosidad es resultado de una mala evaluación del crédito, en cuanto a información, garantías y pésima gestión. Por ello atendiendo a este último factor se debe de tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de crédito.

Antigüedad de las cuentas por cobrar

Es una forma de descubrir si los clientes están pagando sus cuentas dentro del período, pero los tiempos establecidos los ofrece la organización definidos en los términos de crédito. Si existe alguna acumulación en las cuentas por cobrar más allá de los términos normales de crédito, los flujos de entrada de

efectivo sufrirán las consecuencias y podrían tenerse que implantar procedimientos más exigentes de crédito y cobranzas.

Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables o también cuentas malas se proporcionan porque los deudores no están dispuestos a entrar en un centro de mediación para establecer nuevos plazos o garantías, simplemente se niegan a pagarlas

Cartera vencida

Para los autores Microrate y Lozano, una de las variables más específicas para administrar el capital, es sin duda alguna la cartera vencida, por todos los créditos que una empresa otorga a sus usuarios, esto a su vez se convierte en centro de intranquilidad, pues otorgar un crédito implica que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos.

El riesgo de crédito es una forma de medir la eficiencia de la propia institución en términos del otorgamiento y recuperación de la cartera. (Microrate, 2005)

Una institución que tiene una adecuada gestión del riesgo debe mantener índices de morosidad bajos, no debemos olvidar que cuando un crédito se encuentra en mora esto no implica la irrecuperabilidad del crédito en el futuro” (Lozano, 2007)

Liquidez

La liquidez se mide por la capacidad total que posee una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo en la medida que se vencen

Para este autor es importante también considerar que la liquidez está referida a la solvencia de la posición financiera general de la organización, lo que se traduce en la facilidad que tiene la empresa para pagar sus deudas”.

Para que una empresa sea solvente debe estar dispuesta a un cien por ciento a liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos; además, debe demostrar que está en capacidad de continuar con una trayectoria normal que

le permita mantener un entorno financiero adecuado en el futuro. (Gitman, 2003)

La principal problemática a la que se enfrentan todas las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez constantes, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto o largo plazo a medida que se vencen las carteras, según Gitman,

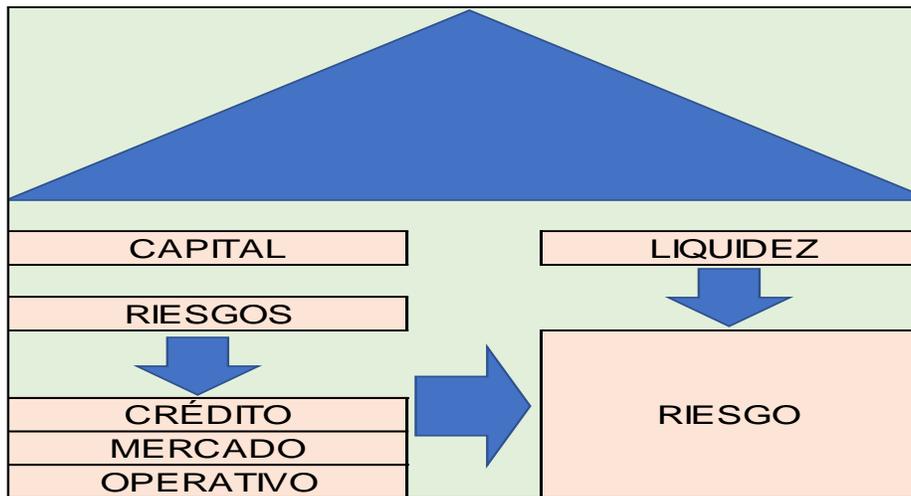


Figura 1 Medir el Riesgo de la Liquidez

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

En la presente ilustración se evidencia que el capital de trabajo tiene sus riesgos al ofrecer créditos al mercado operativo, y su influencia a la liquidez.

Por una parte, las recuperaciones económicas se asemejan a las inversiones bancarias o a sus financiamientos parcialmente.

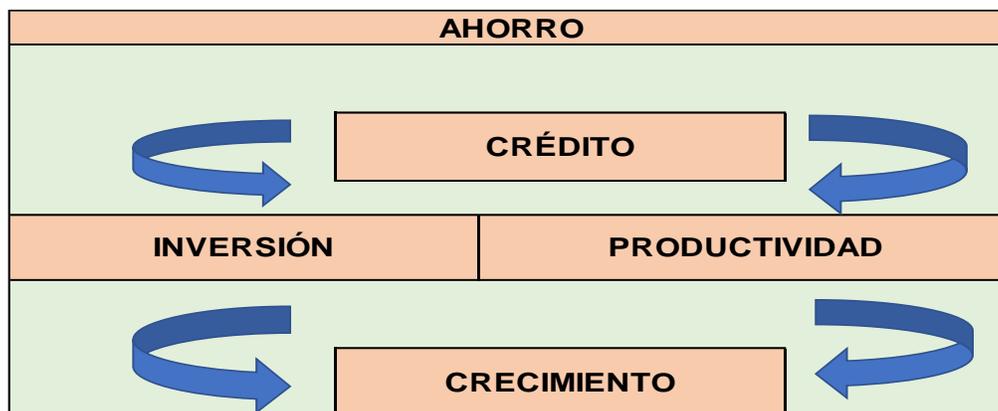


Figura 2 Relación Crédito y Crecimiento
Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

El crédito siempre será interés de crecimiento por cualquier punto de vista que se visualice.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

ART 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y para AGUAPEN EP, respeta los derechos de todos los ecuatorianos y su derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido aceptado.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar la calidad y esperanza de vida de los ecuatorianos y AGUAPEN EP los fomenta y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
- ✓ Para AGUAPEN EP, construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución

igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

- ✓ Para AGUAPEN EP, fomentar la participación y el control social de los ecuatorianos con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación, equitativa en todas las fases de la gestión del poder público.
- ✓ Para AGUAPEN EP, es necesario recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano laboral y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelos y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
- ✓ Para AGUAPEN EP, es necesario garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica laboral en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

Art. 333.- También para AGUPEN EP, es necesario reconoce como labor productiva labor el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil , de atención con las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsara cada día la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares ecuatorianas.

La protección de la seguridad social de todo el territorio ecuatoriano se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el

trabajo familiar no remunerado en el hogar conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Plan Nacional para el Buen Vivir

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Para AGUAPEN EP, el objetivo 9 nos relata que el trabajo, es el mercado de oportunidades que somete a la expansión de la oferta y demanda, en el cual es como un medio de manufactura que puede ser utilizado, y hasta ser capaz de prescindible.

El trabajo garantizado, definido como tal, está sometido a la comodidad de los empresarios dueños del capital, es funcional al proceso productivo ecuatoriano y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

El artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social dentro del territorio ecuatoriano.

El trabajo, en sus diferentes formas, es primordial para el progreso saludable de una economía, es fuente de producción personal y es un término necesario para el logro de una vida plena.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la superioridad del trabajo humano sobre el primordial es indiscutible.

De este modo, se constituye que todo el trabajo no logra ser admitido como un factor más de elaboración, sino como un elemento básico mismo del Buen Vivir y como base para el desarrollo de los talentos de las personas.

Lo anterior requiere que los esfuerzos de habilidad administrativa, además de impulsar nuevas acciones financieras que generen trabajo al territorio ecuatoriano y que las leyes se respeten, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación, así como AGUAPEN EP, fortalece toda su estructura laboral.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente cartera vencida

“Cartera vencida son todos aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos son evidentes los impagos que deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida, dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento.

En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito, por el no pago un determinado número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación integral”. (Ximena, 2007)



Figura 3 Gestión Financiera
Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

Variable dependiente liquidez

“La liquidez juega un papel fundamental e importante en las instituciones financieras o en general. La falta de liquidez tiene efectos perjudiciales en las entradas de flujos de las instituciones, que incluso pueden llevarlas a la quiebra. En casos extremos las instituciones deben tomar recursos del capital de la empresa para afrontar sus deudas. La falta de liquidez se puede definir como no contar con los recursos suficientes para hacer frente a las obligaciones de corto o largo plazo”. (Victoria, 2015)

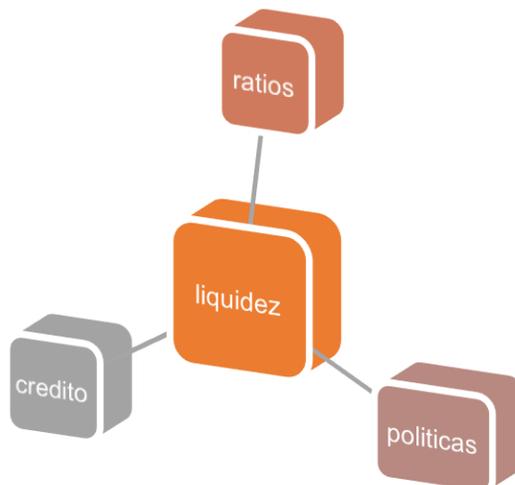


Figura 4 Análisis de la Liquidez

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Con la intención de agrupar significados de ciertos métodos que se utilizaran en la actual investigación se concretan uno de ellos.

Abonar: Asentar o colocar flujo como entradas de partidas en las cuentas corrientes las partidas que corresponden al Haber, pagar lo que debe, no existe deudor sin acreedor (Morales C A, 2014)

Accionista: Una persona que posee inversiones en las organizaciones representadas en documentos tales como las acciones de una sociedad anónima. (Morales C A, 2014)

Análisis financiero: Es un conjunto de procedimiento mediante el cual se separan los conceptos y cifras contenidas y demostradas con análisis porcentuales en los informes que se presentan a los gerentes para la toma de decisiones. (Microrate, 2005)

Contabilidad financiera: La rama de la contabilidad que proporciona información coherente y confiable a personas ajenas al negocio. (Microrate, 2005)

Cuentas por cobrar: Un activo corriente, que después de una promesa de pago se convierte efectivo al acreditarse en los bancos en su pronta presentación.

Todo esto producto de las ventas de contado o a crédito a quienes el negocio les ha vendido mercancías o prestado un servicio documentado por escrito mediante una factura emitida. (Microrate, 2005)

Déficit: Pérdidas del ejercicio fiscal actual o por las pérdidas acumuladas incurridas en una sociedad anónima. Un valor negativo de utilidades retenidas. Constituye un exceso de pasivos sobre los activos; lo opuesto de capital o activo neto.

Liquidez: La liquidez implica en todo aspecto económico la razón coherente un alto grado de aceptación general y de solvencia en el sentido justo.

Los activos corrientes son ampliamente capaces de cubrir los pasivos corrientes a medida que éstos vengán. (Microrate, 2005)

Ratios: son herramientas que cualquier director financiero puede utilizar para analizar la situación financiera de su empresa, y proporcionar las razones coherentes con los parámetros de medidas.

Ganancia: Se denomina Utilidad, o un provecho al Beneficio de orden económico obtenido por una organización o empresa en el curso de sus operaciones económicas de una año fiscal. (Carrasco Jarrin, 2013)

Economía: Conjunto de efectos económicos de un periodo fiscal que son favorables debidos a la actuación de una organización, empresa o industria que repercuten sobre la misma empresa o industria que los ha provocado y que se deben a cambios en su tamaño. (Microrate, 2005)

Instrumentos financieros: Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero (AF) en una empresa y, simultáneamente, a un pasivo financiero (PF) o a un instrumento de patrimonio (IP) en otra empresa (Microrate, 2005)

Balance: Examen periódico de las cuentas contables que se determinan como resultados financieros de una empresa, comparando sus ingresos y gastos para establecer el nivel de beneficios o pérdidas.

"balance de comparación de sumas y saldos (Microrate, 2005)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Historia de AGUAPEN EP

El 19 de diciembre de 1996, CEDEGÉ convocó al Concurso Internacional SE-01/96 para la construcción de las obras del OCIPSE (Obras Complementarias de Infraestructura para la Península de Santa Elena).

El 19 de junio de 1997, adjudicó esta construcción al consorcio Odebrecht & Asociados, Las obras fueron concluidas en 1999 e inmediatamente puestas en servicio, por la presión pública de tener agua potable en sus domicilios.

El 14 de diciembre de 1999, mediante Escritura Pública inscrita en el Registro Mercantil de Santa Elena el 20 de enero del 2000, CEDEGÉ, conjuntamente con los municipios de Santa Elena, Salinas y La Libertad, constituyeron AGUAPEN S.A., Agua de la Península, con el auspicio del Consejo Nacional de Modernización (CONAM).

A pedido de las municipalidades, con el propósito de realizar la operación, mantenimiento y comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado.

En la península de Santa Elena, actualmente el servicio de agua potable y alcantarillado está a cargo de la empresa AGUAPEN EP la cual es una empresa mancomunada que está conformada por los tres municipios que conforman esta jurisdicción, Salinas, La Libertad y Santa Elena.

La entidad se encuentra constituida de una manera muy formal, con actividades y responsabilidades correctamente segregadas. La toma de decisiones se encuentra centralizada en la alta gerencia siendo los cambios

discutidos dentro de cada departamento y comunicados mediante directores departamentales hasta el gerente quien realiza la toma final de decisiones.

Ante la justa exigencia de la población, surge la idea de tener una planta potabilizadora para llevar la tan ansiada agua potable a los hogares o villas vacacionales de Salinas, La Libertad y Santa Elena; constituyéndose luego la Compañía AGUA DE LA PENÍNSULA AGUAPEN S.A.

La formación y las funciones de AGUAPEN S.A. se encuadraban dentro de lo establecido en la Constitución de la República (Art. 229) vigente en 1999, que contemplaba que los municipios pueden asociarse con miras a su desarrollo; en la Ley de Régimen Municipal (Art. 23).

Que establecía la asociación para administrar servicios en conjunto; y, en la existente Ley de Modernización del Estado (Art. 43), que establecía como una de las modalidades de delegación al sector privado la concesión, así como la venta, aporte total o parcial al capital de sociedades por acciones.

Las funciones de AGUAPEN S.A., como empresa de servicio, tenía como objetivo social el prestar servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas servidas de agua para consumo, recolección y reciclaje de desechos sólidos en la Península de Santa Elena.

El órgano administrativo de la Compañía era el Directorio, el mismo que estaba compuesto originalmente por siete vocales y estaba dirigida por la Junta de Accionistas, desde una lógica de racionalidad mercantil operativa y administrativa, pero singularmente bajo directrices centrales.

Las Juntas prestan su servicio a un 35 % de la comunidad rural del Cantón Santa Elena, que representa alrededor de 60000 personas, en un principio desde fuentes propias de agua subterránea y en los actuales tiempos con agua de AGUAPEN y pozos, ante el progresivo agotamiento del recurso subálveo.

Sin embargo, en el 2002, al hacerse una codificación de leyes en relación con el agua, y bajo el Art 78, se derogó la facultad de la Subsecretaría de asistir a

las Juntas en aspectos de capacitación, asistencia técnica y financiera, otorgando esas funciones al Consejo Nacional de Recursos Hídricos.

Una posterior resolución ubicó esta responsabilidad en la Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA) y el MIDUVI retomó su injerencia en las Juntas de Agua.

En la práctica AGUAPEN provee de asistencia técnica a las Juntas. En este punto debe también mencionarse que las acciones de CEDEGE en AGUAPEN (55%), en su tiempo cedidas al MIDUVI, fueron devueltas a los tres municipios, dentro del marco legal de la competencia municipal en la administración del agua.

El 5 de octubre de 2009, mediante Decreto Presidencial se había realizado la fusión por absorción de CEDEGE, a la Secretaría Nacional del Agua para la conformación del organismo de gestión de Recursos Hídricos de la Cuenca del Río Guayas.

El 16 de octubre del 2009, en cumplimiento del Art.6 del Decreto Ejecutivo No.57, SENAGUA había transferido al MIDUVI, la totalidad del paquete accionario de CEDEGÉ; lo que se perfeccionó el 19 de noviembre del 2009.

El 31 de marzo de 2011, mediante Acuerdo Ministerial No. 022, se realiza la transferencia del MIDUVI a los municipios la competencia exclusiva del manejo de los sistemas de agua potable y alcantarillado, considerando que el Art. 264 de la Constitución lo establece de esa manera.

Los GADS tienen la competencia exclusiva de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, entre otros.

Con estos antecedentes la empresa provincial de agua, inicia el proceso de conformación de la Mancomunidad integrada por los tres cantones peninsulares, la misma que fue publicada en el registro oficial con fecha 09 de mayo del 2012 y el 16 de octubre del mismo año con el Registro oficial No 810 se publica el estatuto de constitución de la Empresa Pública Municipal

Mancomunada, otorgándole 120 días para dictar los reglamentos al que se refería dicho estatuto, constituyéndose en el mes de febrero del 2013.

La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Pluvial, Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales y Saneamiento.

Misión

Proveer un eficiente servicio de agua potable en cantidad, continuidad y calidad, además de proporcionar los servicios de alcantarillado sanitario y pluvial a la población de la provincia de Santa Elena, cumpliendo las necesidades básicas del ser humano y contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Visión.

Ser una empresa pública peninsular, de servicio social moderna, con reconocimiento a nivel nacional, prestando los servicios públicos de agua potable y alcantarillado con un elevado grado de responsabilidad social, comprometida con la mejora continua y sustentable de su Talento Humano y los recursos que administra, asegurando la calidad de vida de las familias de la provincia de Santa Elena y la población turística.

Organigrama de AGUPEN EP

Como toda estructura empresarial, las que tienen un líder como cabeza principal y denominado gerente, así mismo y a pesar de que es una institución pública al mando principal se cuenta con un gerente general como cabeza principal, y se hace la presentación del organigrama de AGUPEN EP:

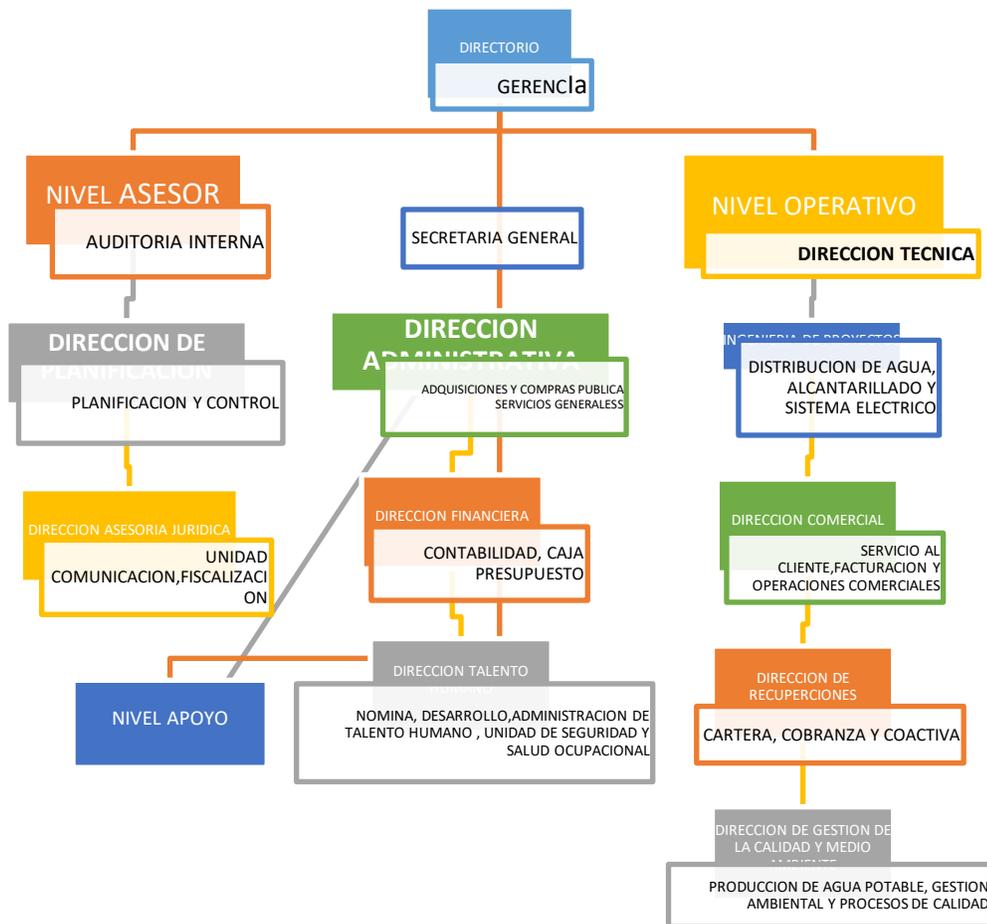


Figura 5 Organigrama de AGUAPEN EP
Elaborado por: AGUPEN EP

Valores Institucionales

La importancia de fomentar una estructura de organización a nivel de las tendencias laborales, para AGUAPEN EP es importante fomentar valores que dejen leyendas en cada puesto de trabajo.

- ✓ Ética. Basada en la honestidad y moralidad de su personal, claridades.
- ✓ administración de fondos estatales con estrecho apego a la ley.
- ✓ Compromiso. La gran alta complacencia en la entrega de servicios de agua potable.
- ✓ Lealtad. Mejorar el trato al usuario, con empresa.
- ✓ Creatividad. Propender el progreso técnico y humano.
- ✓ Liderazgo. Ser el mejor ente gubernamental en la provincia.
- ✓ Responsabilidad. Social reducir las quejas insatisfechas.
- ✓ Eficacia. Ofrecer eficacia en los procesos de asistencia del servicio.
- ✓ Objetivismo. Conscientes de nuestra responsabilidad actual futuro.
- ✓ Honestidad e integridad. Proceder con honestidad, claridad y coherencia en los trabajos diarios.

Composición del Directorio

Es importante dejar claro que el directorio de AGUPEN EP se renueva en cada año basados a hechos históricos y por la mancomunidad la decisión de hacerlo es para evitar tener personas recurrentes y acogidos a la basa legal como lo establece el Art. 7 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el directorio de la institución Aguapen E.P. Agua de la Península, está conformado de la siguiente manera:

DIRECTORIO		
Alcalde del Cantón Santa Elena	Gerente General de Aguapen EP ING. Oswaldo Roca Gonzalez	Dionicio Gonzabay Salinas.
Alcalde del Cantón La Libertad		Sr. Antonio Espinoza Infante
Alcalde del Cantón Salinas		Sr. Daniel Cisneros Soria

Figura 6 Lista del Directorio AGUAPEN EP
Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

Actualmente la empresa AGUAPEN E.P cuenta con 397 empleados organizados en los siguientes departamentos:

Gerencia General y sus unidades de Asesoría y Apoyo

- ✓ Auditoría Interna.
- ✓ Dirección de Asesoría Jurídica.
- ✓ Dirección de la Unidad Administrativa de Talento Humano.
- ✓ Seguridad Industrial y Medio Ambiente.
- ✓ Sistemas e Informática.
- ✓ Comunicación Social y Publicidad.

Dirección del Área Financiera - Administrativa

- ✓ Contabilidad.
- ✓ Tesorería.
- ✓ Recaudación.
- ✓ Cartera y Cobranzas.
- ✓ Abastecimientos y Compras Públicas.
- ✓ Control de Activos y Bodega.
- ✓ Servicios Generales y Transportes.

Dirección del Área Comercial

- ✓ Lectura y Entrega de Planillas.
- ✓ Bocatomas.
- ✓ Facturación.
- ✓ Atención al Cliente.
- ✓ Inspectores de Factibilidad.
- ✓ Digitación y Planilla.
- ✓ Cuadrilla de Apoyo 1. Gestión Técnica A.A.P.P.
- ✓ Cuadrilla de Apoyo 2. Gestión Técnica A.A.P.P.
- ✓ Cuadrilla Grupo. Gestión Técnica A.A.P.P.
- ✓ Cuadrilla Grupo 3 - Gestión Técnica A.A.S.S.
- ✓ Cuadrilla Grupo 4 - Gestión Técnica A.A.S.S.
- ✓ Participación Comunitaria. Servicios y Eventos.

Dirección del Área Técnica

- ✓ Sectorización y Agua no contabilizada.
- ✓ Diseños de Proyectos de A.A.P.P - A.A.S. S - A.A.L.L.
- ✓ Ejecución de Proyectos de A.A.P.P.
- ✓ Cuadrilla grupo 2. A.A.P.P.
- ✓ •Factibilidad de Servicios A.A.P.P - A.A.S.S - A.A.L.L. y guías clandestinas.
- ✓ Cuadrilla Grupo 3. Proyectos.
- ✓ Cuadrilla Grupo 6. Proyectos.
- ✓ Operación y Mantenimiento - Redes A.A.P.P.
- ✓ Operación y Mantenimiento - Reservorio Río Central.
- ✓ Operación y Mantenimiento - Lagunas Punta Carnero.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.L.L Sur.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S N° 1.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S Santa Rosa.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S Principal Punta Carnero.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S N° 4 La Caleta.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S Santa Elena.

- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S Ballenita.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S San Pablo.
- ✓ Estación de Bombeo de A.A.S.S Atahualpa.
- ✓ Reservorio Río A.A.P.P. Barbasco.
- ✓ Reservorio Río A.A.P.P. Anconcito.
- ✓ Estación de Bombeo A.A.P.P Colonche - Febres Cordero.
- ✓ Estación de Bombeo A.A.P.P Ayangue - EBAP Pueblo Nuevo.
- ✓ Reservorio y Línea de Conducción A.A.P.P Villingota.
- ✓ Planta Potabilizadora de A.A.P.P.
- ✓ Grupo de Operación de A.A.P.P N° 1.
- ✓ Grupo de Operación de A.A.P.P N° 2.
- ✓ Grupo de Operación de A.A.P.P N° 3.
- ✓ Mantenimiento Grupo de Apoyo N° 4.

DICIEMBRE 2017	
# EMPLEADOS	CLASIFICACION
117	NOMBRAMIENTOS (LOSEP)
72	SERVICIOS OCASIONALES (LOSEP)
208	OBREROS (CODIGO DE TRABAJO)
397	SUMAN

Figura 7 Plantilla del personal de la empresa
 Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque cuantitativo

Cuando se habla de una investigación cuantitativa se da por aludidos al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar fiablemente predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. (Sampieri, 2006)

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado fiablemente en un ambiente natural globalizado.

Esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo muestras coherentes de sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado.

En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos.

“Este enfoque se caracteriza también por la no completa conceptualización de las preguntas de investigación que deben tener un marco de coherencias y por la no reducción a números de las conclusiones sustraídas de los datos,

además busca sobre todo la dispersión de la información en contraste con el enfoque cuantitativo que busca delimitarla”. (Sampieri, 2006)

Con la finalidad de demostrar los resultados fiables y que permitan analizar los resultados para poder obtener una conclusión favorable y poder ofrecer recomendaciones que sean de tomas de decisiones por los directivos.

Investigación explicativa

Según Pablo, en su teoría las investigaciones descriptivas y correlacionales constituyen generalmente una experta descripción de algunos fenómenos dependiendo lo investigado.

La investigación explicativa, en cambio, va más allá tratando de encontrar repuestas o una explicación del fenómeno en cuestión, para lo cual busca establecer de manera confiable.

La naturaleza de la relación entre uno o más efectos coherentes pero variables dependientes y una o más causas o variables independientes de lo que se investiga. (Pablo, 2006)

Investigación descriptiva

El autor Pablo (2006), en un estudio descriptivo donde se selecciona una serie de cuestiones, conceptos o variables y mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin de brindar resultados fiables, precisamente de describirlas.

Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno para investigar.

Los estudios descriptivos pueden ofrecer también la posibilidad de hacer predicciones incipientes, aunque sean rudimentarias pero su importancia es alta. (Pablo, 2006)

Para muchos autores y en especial para Pablo, nos indica la forma de llegar a conocer todas las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través

de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que permitan ser parte del análisis de la investigación.

De tal situación que se evidencia las causas de las variables sobrellevando las dimensiones de la presente investigación, para poder identificar los ítems y demostrar el impacto en todo punto de vista.

Pero también analizando la liquidez, del porque causa tener una cartera vencida. Así como estudiar las causas del retraso o morosidad de los usuarios con respecto a la cartera vencida de AGUAPEN EP.

Técnicas de la investigación

Observación

Mediante las técnicas planteadas se obtiene información directa y confidencial, que admiten tener un conocimiento de los aspectos relacionados con el abastecimiento de los servicios de agua potable y de alcantarillado de la ciudad de Santa Elena.

Se utiliza en las Jefaturas representantes de dichos servicios ofrecidos, pero mediante un criterio de prudencia y control.

Análisis documental

Dentro de la presente investigación se demostrará después de analizar la cartera vendida de AGUAPEN EP., que los controles dentro del departamento de crédito y cobranzas no es sostenible, ya que su retorno amerita un proceso de gestión interna y externa.

No tan solo documental sino también de tendencia tecnológicas para poder garantizar el retorno oportuno y delimitar la morosidad de carácter inmediata, cabe destacar e involucra de manera directa al departamento de recuperación de cartera vencida de la empresa AGUAPEN EP, con la finalidad de recuperar la liquidez.

La cartera vencida de la empresa AGUAPEN EP en el año 2017 es alrededor de 65.07% del total de la misma, por lo que ve en la necesidad de implementar

un proceso que disminuya la misma a porcentajes manejables para el correcto desenvolvimiento del departamento, y así incrementar la liquidez de la empresa AGUAPEN EP que servirá para realizar nuevos proyectos y continuar brindando el servicio de agua potable con calidad a la provincia de Santa Elena.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los procedimientos de la investigación se orientan para cumplir los objetivos específicos:

- 2.- Revisar el índice de cartera vencida actual y la relación con su liquidez de la empresa AGUAPEN EP.
- 3.- Elaborar informe de la afectación de la liquidez a causa de la cartera vencida de la empresa AGUAPEN EP.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los procedimientos de la investigación se orientan para cumplir los objetivos específicos:

- ✓ Revisar el índice de cartera vencida actual y la relación con su liquidez de la empresa AGUAPEN EP. La situación en la que se pueda acaparar clientes se evidencia en la relación de las siguientes partes:
- ✓ El crédito ofrecido por todas las organizaciones y en especial el que se estudia en la presente investigación.
- ✓ Se determina que AGUAPEN EP no es una organización que ofrece crédito al usuario final, ya que su pronto retorno es por el recurso que brinda.
- ✓ Las cobranzas en AGUAPEN EP, se debe tener en cuenta los análisis de los usuarios y las estrategias de las cobranzas que debe de implementar para que su retorno sea lo más pronto posible y no decaer en la baja liquidez.
- ✓ La liquidez es producto de la generación de ventas proporcionando cobranzas oportunas, que se prueben si la liquidez que se presenta es la deseada de la organización.

Por las razones anteriormente explicadas se muestran los índices actuales:

Cuadro 1 Cartera Vencida y su porcentual

CARTERA VENCIDA AL 2017	\$	6.008.103,64	68%
CARTERA VENCIDA A JUNIO 2018	\$	2.879.825,21	32%
	\$	8.887.928,85	100%

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

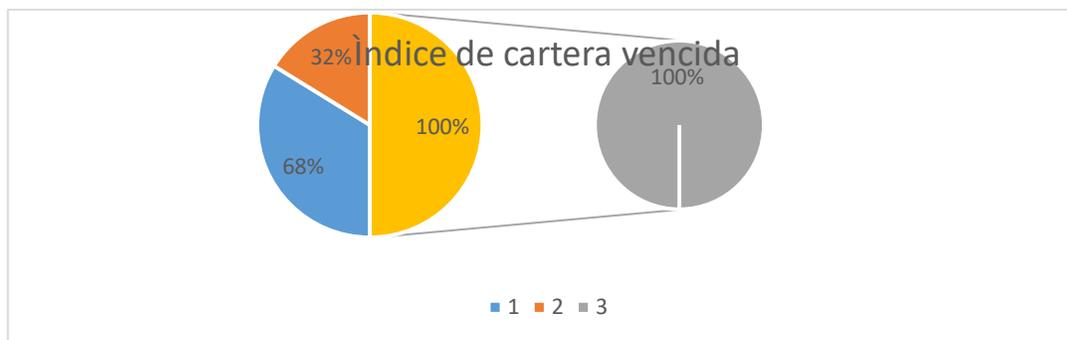


Figura 8 Índice de cartera vencida
Elaboración: Mateo Villón Marco Antonio

Cuadro 2 Volumen de Facturación y Cobro 2017

Mes/año	Facturación	Efectividad de cobro mensual	Pendiente de recaudación	Índice de morosidad mensual
Ene-17	\$ 1.031.564,63	41,94%	598.933,53	58,06%
Feb-17	\$ 1.393.984,05	38,65%	855.174,00	61,35%
Mar-17	\$ 1.228.920,79	51,98%	590.149,83	48,02%
Abr-17	\$ 1.290.898,66	38,35%	795.809,36	61,65%
May-17	\$ 1.247.402,12	42,74%	714.275,44	57,26%
Jun-17	\$ 1.227.789,28	42,36%	707.670,77	57,64%
Jul-17	\$ 1.352.208,64	34,86%	880.889,51	65,14%
Ago-17	\$ 1.243.140,71	41,31%	729.573,22	59,69%
Sep-17	\$ 1.268.878,83	39,08%	773.019,86	60,92%
Oct-17	\$ 1.170.291,41	36,58%	742.176,27	63,42%
Nov-17	\$ 1.228.261,86	34,82%	800.619,65	65,18%
Dic-17	\$ 1.237.476,53	41,54%	723.422,43	58,46%
	Promedio	44,02%		65,07%

Elaborado por: AGUAPEN EP.

Análisis

A pesar de que no se extiende un reporte de cartera por usuario, por considerarse de carácter confidencial, y se observar que los índices

porcentuales de cobro mensual quedan más allá del 50% y los meses críticos son de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

La cual se hace la siguiente ilustración, cabe recalcar que se tomará como nombres ilustraciones y no cuadros ya que es de carácter de reserva privado.

Cuadro 3 Cartera Vencida 2017

MESES	VENTAS	RECAUDACION	CARTERA VENCIDA	% MENSUAL
ENERO	1,031,564.63	598933.53	432,631.10	7.20
FEBRERO	1,393,984.05	855174	538,810.05	8.97
MARZO	1,228,920.79	590149.83	638,770.96	10.63
ABRIL	1,290,898.66	795809.36	495,089.30	8.24
MAYO	1,247,402.12	714275.44	533,126.68	8.87
JUNIO	1,227,789.28	707670.77	520,118.51	8.66
JULIO	1,352,208.64	880889.51	471,319.13	7.84
AGOSTO	1,242,140.71	729573.22	512,567.49	8.53
SEPTIEMBRE	1,268,878.83	773019.86	495,858.97	8.25
OCTUBRE	1,170,291.41	742176.27	428,115.14	7.13
NOVIEMBRE	1,228,261.86	800619.65	427,642.21	7.12
DICIEMBRE	1,237,476.53	723422.43	514,054.10	8.56
TOTAL	14,919,817.51	8911713.87	6,008,103.64	100.00

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

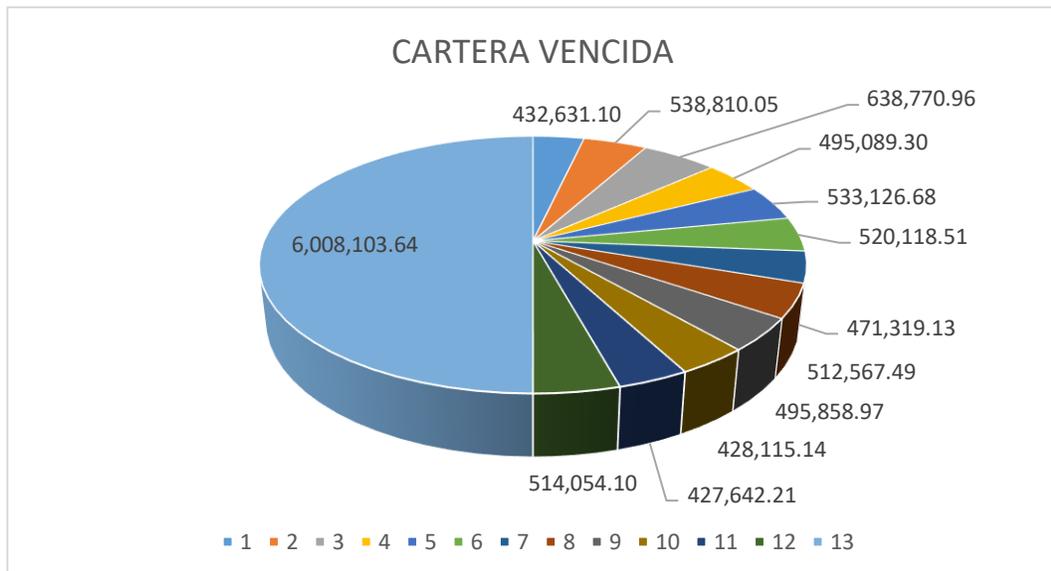


Figura 9 Cartera vencida
Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

Análisis

En la figura demuestra el nivel numérico que se deja de cobrar en cada mes del año 2017, y el valor total no recaudado es de \$6,008,103.64, que en otro marco de estudio este valor no recaudado afecta al costo o gasto del periodo 2017.

La afectación es de \$ 60,081.04., que corresponde a normas tributarias ya que representa al 1% de provisión de cuentas incobrables del periodo estudiado.

Pero sin embargo es importante analizar la cartera vencida desde el punto de control interno de la compañía y evidenciar la falta de comunicación que puede afectar la recaudación oportuna del servicio brindado, estructurar fuentes de confianzas que permitan evaluar el interés oportuno del cobro inmediato.

En el siguiente gráfico se demostrará el equivalente porcentual mensual que se deja de cobrar.

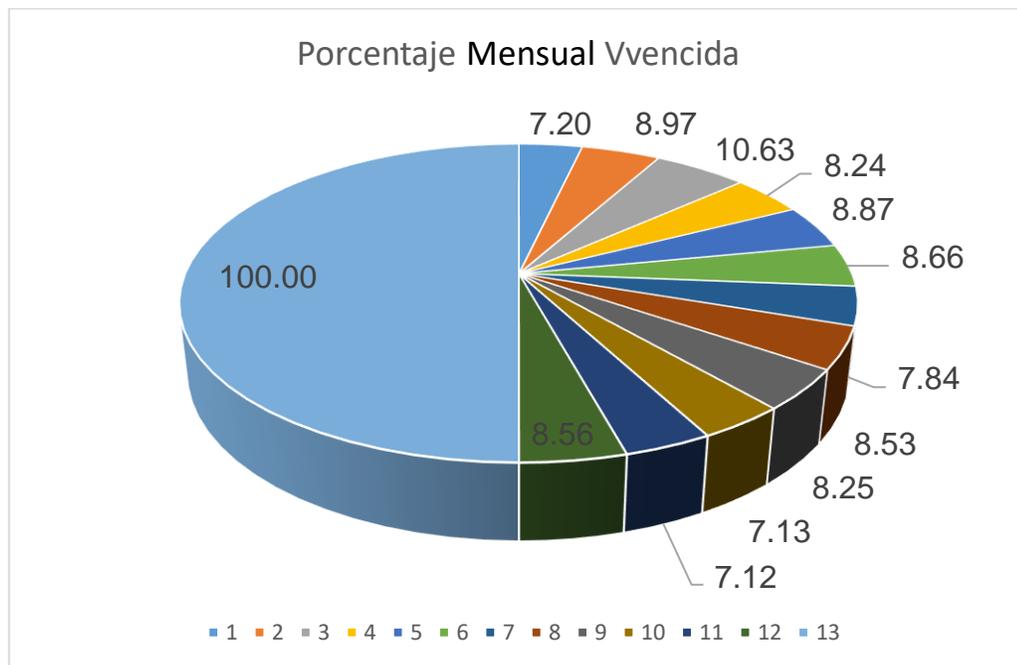


Figura 10 Porcentaje mensual Vvencida
Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

RESUMEN DE CARTERA EXIGIBLE Y NO EXIGIBLE DEL 1 AL 31 de Diciembre de 2017

CÓDIGO SECTOR	SECTOR	CARTERA EXIGIBLE	CARTERA NO EXIGIBLE	TOTAL
11	SALINAS	\$ 2,585,556.70	\$ 659,213.14	\$ 3,244,769.84
22	LA LIBERTAD	\$ 3,397,126.14	\$ 935,351.47	\$ 4,332,477.61
33	SANTA ELENA	\$ 1,818,452.82	\$ 426,596.62	\$ 2,245,049.44
44	BALLE. P.BLAN S.PABLO	\$ 724,373.86	\$ 121,577.72	\$ 845,951.58
55	ATAH. ANCON ANCONCI. TAM. PROS.	\$ 719,898.83	\$ 200,874.74	\$ 920,773.57
66	SAN VICENTE	\$ 639,695.98	\$ 125,697.61	\$ 765,393.59
77	COLONCHE	\$ 77,141.45	\$ 67,957.63	\$ 145,099.08
88	VILLINGOTA	\$ 79,550.63	\$ 20,564.56	\$ 100,115.19
99	JUNTAS	\$ 270,268.29	\$ 86,272.59	\$ 356,540.88
TOTAL		\$ 10,312,064.70	\$ 2,644,106.08	\$ 12,956,170.78

CÓDIGO SECTOR	SECTOR	CARTERA NO EXIGIBLE			TOTAL CARTERA NO EXIGIBLE
		SALDO CONVENIO DE PAGO (Cuotas por facturarse)	SALDO CONTRATO DE INSTALACIÓN (Cuotas por facturarse)	SALDOS DEL MES (Cartera vigente)	
11	SALINAS	\$ 270,255.94	\$ 178,837.94	\$ 210,119.26	\$ 659,213.14
22	LA LIBERTAD	\$ 589,395.66	\$ 134,023.93	\$ 211,931.88	\$ 935,351.47
33	SANTA ELENA	\$ 119,042.39	\$ 190,359.41	\$ 117,194.82	\$ 426,596.62
44	BALLE. P.BLAN S.PABLO	\$ 22,858.29	\$ 36,807.52	\$ 61,911.91	\$ 121,577.72
55	ATAH. ANCON ANCONCI. TAM. PROS.	\$ 46,521.95	\$ 82,375.24	\$ 71,977.55	\$ 200,874.74
66	SAN VICENTE	\$ 27,027.39	\$ 42,176.62	\$ 56,493.60	\$ 125,697.61
77	COLONCHE	\$ 31,730.62	\$ 11,183.96	\$ 25,043.05	\$ 67,957.63
88	VILLINGOTA	\$ 4,744.08	\$ 9,002.81	\$ 6,817.67	\$ 20,564.56
99	JUNTAS	\$ 36,849.28	\$ 0.00	\$ 49,423.31	\$ 86,272.59
TOTAL		\$ 1,148,425.60	\$ 684,767.43	\$ 810,913.05	\$ 2,644,106.08

Figura 11 Reporte de cartera por cantones 2017
Elaborado por: AGUAPEN EP

La importancia de vender en toda organización es importante, pero la gestión de cobro lo hace mayor importante ya que es el recurso que se tiene para volver a generar ingresos. A pesar de lo ya demostrado en AGUAPEN EP, que mantiene un punto crítico de control en la gestión de cobranza y sobre todo en la recuperación de cartera debe considerar implementaciones a los controles, es por esa razón que se va a demostrar en la figura 12.

Cuadro 4 Valor no Recuperado 2017

VENTAS	14,919,817.51
RECAUDADO	8,911,713.87
NO RECAUDADO	6,008,103.64

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio



Figura 12 Valor No Recaudado
Elaborado por: Mateo Villon Marco Antonio

Para AGUAPEN EP., tener que soportar en su cierre del año 2017 una cartera vencida y adicional contabilizar una perdida por el 1% de las que no se cobran, da a lugar al estudio de este proyecto, para lograr obtener un resultado de mejoras continuas y ofrecer producto de calidad.

Para este análisis del periodo 2017, se establece que los ingresos obtuvieron un alcance monetario de USD \$ 14,919,817.51. y sus gastos operacionales y administrativos que no son punto de análisis en la presente investigación.

Pero se debe considerar el incremento del gasto por la cartera vencida que a pesar de todo causa una disminución a la rentabilidad., dando como resultado una pérdida adicional no operacional de USD \$ -60,081.04.

Esta cartera vencida asciende USD \$ 6,008,103.04., está demostrada por los ingresos facturados, pero en su balance como cuentas por cobrar clientes que la compañía AGUPEP EP., mantiene en sus registros.

Elaborar informe de la afectación de la liquidez a causa de la cartera vencida de la empresa AGUAPEN EP.

Las deficientes administraciones de AGUAPEN EP, en el departamento de cobranzas y las cuentas por cobrar hacen que la empresa se encuentre en riesgos latentes e inseguros, por falta de liquidez, llevándola a un abismo futuro financiero poco factible de recuperación.

Las consecuencias de los altos índices de cartera morosa de AGUAPEN EP hacen que la empresa deba recurrir a financiamiento financiero externo que le permita continuar con sus labores cotidianas normales.

Altos índices de cartera morosa en AGUAPEN EP o las cuentas incobrables hacen que los indicadores financieros de liquidez emitidos por el departamento de finanzas no sean reales, pues al aplicar el indicador de liquidez arrojará continuamente como resultado un alto índice de liquidez que representaría para la empresa un alto flujo de dinero que no posee.

Pero en realidad lo que sucede es que todo ese dinero no se puede obtener rápidamente tan fácilmente pues la mayor parte se encuentra en cuentas por cobrar, y muchas de esas tal vez en cuentas incobrables ya demostradas en un balance y las consecuencias son las siguientes:

- ✓ Bajos Inventarios.
- ✓ Descapitalización coherente.
- ✓ Incumplimiento de las obligaciones proveedores.
- ✓ Incremento en los costos de cobranza de AGUAPEN EP.
- ✓ Pérdida de los objetivos principales de la empresa, provisión de cuentas incobrables.
- ✓ Desempleo, o nuevas oportunidades de labores.

- ✓ Desmotivación del personal por gestiones inoportunas.
- ✓ Deterioro de la imagen de la empresa ante los acreedores con instituciones públicas.
- ✓ Quiebra o bancarrota.

Se determina la prueba ácida para poder determinar el índice de la solvencia inmediata:

Cuadro 5 Prueba Ácida

PRUEBA ÀCIDA	
ACTIVO CORRIENTE (-) INVENTARIOS	8.265.325,00
PASIVO CORRIENTE	15.756.986,00
RESULTADO	0,52

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio



Figura 13 Prueba ácida

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

Para establecer parámetros compartidos y que la coherencia de las solvencias de las compañías se presenta un esquema que pueda garantizar liquidez, utilizando activos corrientes simulados. Pero que en la realidad no son de parte de AGUAPEN EP solo con la finalidad de equiparar resultados positivos.

Cuadro 6 Liquidez Esperada

ACTIVOS CORRIENTES	\$	17.758.896,00
PASIVOS CORRIENTES	\$	15.756.986,00
RAZON CORRIENTE	\$	1,13

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

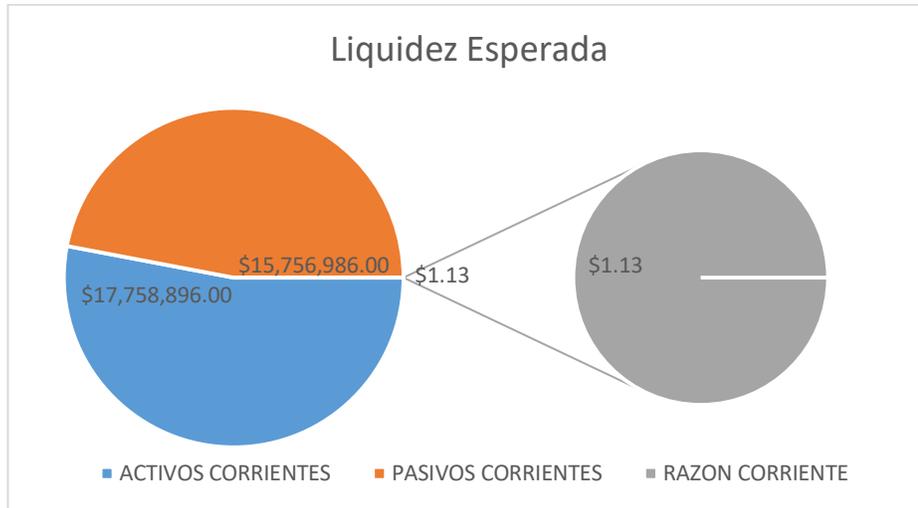


Figura 14 Liquidez esperada

Elaborado por: Mateo Villón Marco Antonio

Dentro del estudio realizado se establece que la determinación financiera de la liquidez daba un valor equivalente a \$ 0.69 por cada dólar de deuda con un activo corriente de \$ 10,85,0325.00, como aparece reportado en el cuadro # 1. Que producto del análisis financiero real de AGUAPEN EP.

Pero las garantías necesarias son las de destacar un buen margen que presten garantías financieras en el presente y al futuro, de la cual para superar la realidad se espera tener un valor circulante de \$ 17,758,896.00

Y su solvencia esperada sea de \$ 1.13.

Es por esa razón corriente que si se puede tener que por cada dólar de deuda AGUAPEN EP mostrara que posee \$ 1.13 para cancelar deudas dependientes, la razonabilidad de lo esperado presenta garantías financieras que permitan abrir puertas a las instituciones bancarias y propias del Estado Ecuatoriano.

CONCLUSIÓN

Después de analizar la información de AGUAPEN EP y considerando que es el objeto de estudio de la problemática se concluye lo siguiente:

- ✓ La empresa AGUAPEN EP mantiene una liquidez que no presta las garantías y las capacidades de enfrentar los riesgos financieros futuros.
- ✓ Los montos de la cartera vencida son de evidencia actual que directamente afectan a la liquidez de AGUAPEN EP.
- ✓ Las mayores cuentas por cobrar de AGUAPEN EP son de todos los clientes que se mantienen impagos y su concentración se encuentran en el cantón de La Libertad.
- ✓ La propuesta de mejoras de esta investigación está relacionada con el diseño de planificación y seguimiento de la gestión de la cartera vencida y hace énfasis en la identificación y clasificación de clientes por cantones.

El adecuado y oportuno control o manejo de los instrumentos financieros, debe siempre ir acompañado de análisis y tomas de decisiones al momento de ejecutarlas para que garanticen a AGUAPEN EP.

Las colocaciones efectivas a usuarios y garanticen una alta recuperabilidad de acuerdo con los plazos establecidos de las nuevas políticas de recuperación de cartera, y que las tasas de interés no sean inferiores a las del mercado motivando al usuario a ser puntual en una refinanciación de la deuda.

RECOMENDACIONES

Cada empresa tiene sus propias políticas internas que dan la apertura al progreso racional con eficiencia y calidad, de tal vista se puede recomendar lo siguiente:

A partir de los resultados de la presente investigación, se sugiere realizar un estudio más amplio que relacione lo administrativo y lo financiero – contable que permita:

- ✓ AGUAPEN EP debe de controlar el nivel de endeudamiento a corto plazo de sus clientes o usuarios para evitar la cartera vencida.
- ✓ Mejorar las políticas de crédito para para reducir el riesgo de la cartera vencida y que no afecte una baja en su liquidez.
- ✓ Proporcionar los instrumentos financieros al término de cada periodo y en especial el de retorno de cartera.
- ✓ Que los estudios de los instrumentos financieros sean considerados de punto crítico de control, y abra la oportunidad de darle seguimiento oportuno.
- ✓ Implementar nuevas políticas al departamento de cobranzas, motivando al estudio del nivel crediticio de los usuarios y salvaguardar la economía de AGUAPEN EP.
- ✓ Capacita citar constantemente al personal, con la finalidad de tener talento humano de calidad.
- ✓ Implementar auditorias constantes en los departamentos, para que todo lo planteado por el autor se cumplan a cabalidad.

AGUAPEN EP, es una organización que cada año puede ir de crecimiento y por lo tanto la propuesta planteada en esta investigación va a tener la mejor acogida por sus directores, porque las recomendaciones propuestas son de formas sostenibles y coherentes con la problemática.

Bibliografía

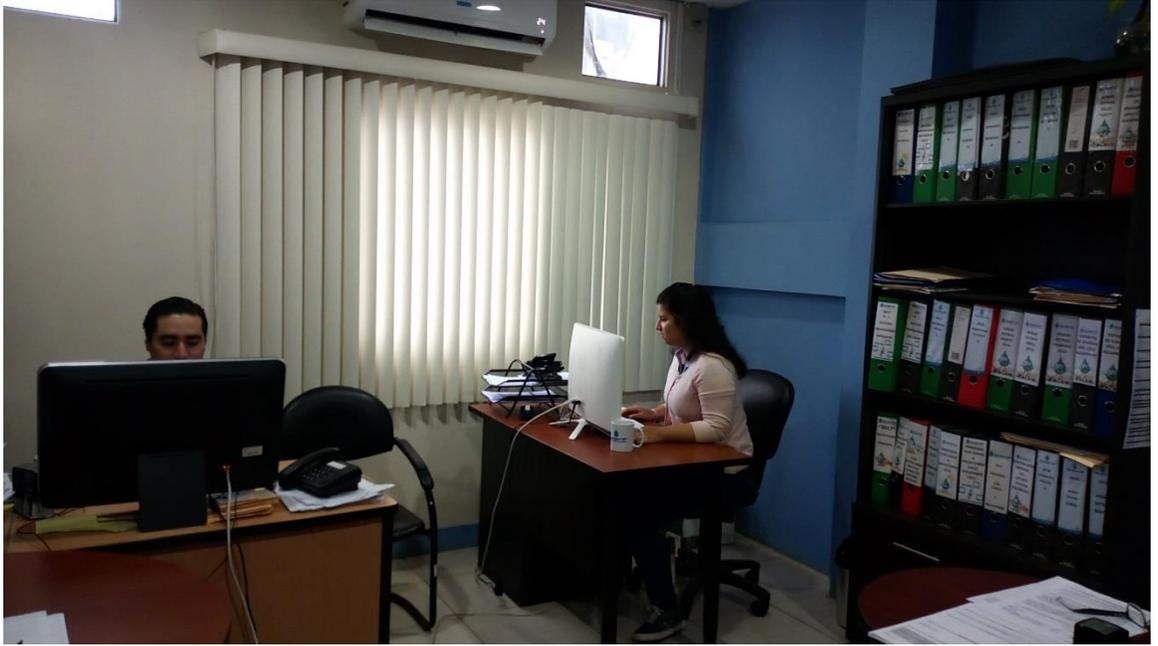
- Aguilar, S. (Septiembre de 2016). *Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23727/1/T3738ig.pdf>
- Alcarria Jaime, J. J. (2008). *Contabilidad Financiera*. Obtenido de Publicaciones de la Universitat Jaume: <https://www.gestiopolis.com/que-es-contabilidad-financiera/>
- Alejandra, L. S. (s.f.). *ANÁLISIS DE LAS PROBLEMÁTICAS FINANCIERAS, ESTRATÉGICAS Y COMERCIALES DE LAS EMPRESAS DE CELAYA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/Cartera%20Vencida%20Excesiva.htm>
- Alejandro, P. (1997). *Principios de la Contabilidad*. Editorial Banca y Comercio.
- Aracely, G. (12 de Enero de 2012). *Contabilidad 1 CBTIS73*. Mexico: Contabilidad 1 CBTIS73. Obtenido de <http://contabilidad1cbtis73.blogspot.com/2012/01/definicion-objetivos-e-importancia-de.html>
- Blogger. (enero de 2010). Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/tiposresponsabilidad>
- Carrasco Jarrin, T. L. (12 de Febrero de 2013). *UNEMI*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de UNEMI
- Chiavenato, I. (2004). *Planeación Estratégica*.
- Chiluiza, P. (2011). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/TA0281.pdf>
- Cupelli, R. (2008). *Creditos y Cobranzas*. Argentina: Mucci.
- Espinoza, Gretel. (Diciembre de 2012). *Cuentas por Cobrar*. Urdaneta: Universidad Rafael Urdaneta. Obtenido de Trabajo Especial de Grado: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-12-07400.pdf>
- Fierro, A., Fierro, F., & Celis, F. F. (2014). *Contabilidad de pasivos con estandares internacionales para pymes*. Ecoe Ediciones.
- Frnaklin, E. B. (2008). *Auditoria Administrativa*. México.
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. . Prentice Hall, 611.

- Gonzalez, J. P. (Julio de 2012). *La morosidad un problema colateral de la crisis economica*. Obtenido de <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>
- Holded. (11 de octubre de 2017). *Cuáles son los principales ratios para analizar la situación financiera de una empresa*. Obtenido de <http://blog.holded.com/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas/>
- Jannina, H. G. (2014). *UNIAMDES*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1957/1/TUBADM026-2014.pdf>
- Jervis, M. (s.f.). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*. Obtenido de Liferder.com: <https://www.liferder.com/investigacion-correlacional/>
- Lavarello, P. (2017). El regreso de la política Industrial. *Problemas del desarrollo*, 48.
- Lozano, M. M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Análisis Económico*, 173-184.
- Macias, M. (08 de Agosto de 2011). *El Comercio. Proceso coactivo*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/opinion/procesocoactivo.html>
- Mallo, C. y. (2008). *Contabilidad Financiera*. Editorial Paraninfo.
- Microrate. (2005). Indicadores de desempeño y ratios. *MicroRate, a rating agency*.
- Morales C A, M. C. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: Grupo Patria.
- Pablo, C. (Marzo de 2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Buenos Aires: CC. SS. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Pablo, C. (Marzo de 2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Pazmiño, C. (2017). Auditoria Administrativa. *Auditoria administrativa*.

- PYMES), N. I. (2009). Reino Unido Londres: IASC Foundation Publications Department.
- RAE. (2017). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid.
- Reca. (s.f.). Obtenido de http://www.reca.com.ar/servicios/cobranza_preventiva.html
- Ribero, B. (2008). Metodología de la Investigación. Shalon.
- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Portafolio Academico. Obtenido de Portafolio academico: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>
- Sanchez, P. Z. (2007). *Qué es contabilidad - Scribd*. Obtenido de Contabilidad de costos y Contabilidad general: <https://es.scribd.com/doc/55822239/Que-es-contabilidad>
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2003). Evaluación sistemática. *Paidos*.
- Victoria, P. M. (2015). *Modelos de Riesgo de Liquidez*. Mexico : UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- wikipedia. (marzo de 2018). *fundacionwikimedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar
- Ximena, A. (26 de Mayo de 2007). *LOS SISTEMAS DE CONTROL APLICADOS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LAS COAC DEL ECUADOR*. MILAGRO: UMED. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/coac-ecuador.html>
- Yepes, G. (2003). Los subsidios cruzados. *Publicaciones IFM*.

ANEXOS 1

Área contable



Área financiera



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Análisis de la Cartera Vencida de la Empresa AGUAPEN EP 2016 al 2017"

Y problema de investigación: ¿Cómo determinar la afectación de la cartera vencida en la liquidez de la Empresa AGUAPEN E P, ubicada en la provincia de Santa Elena periodo 2016 al 2017? Presentado por Mateo Villon Marco Antonio como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

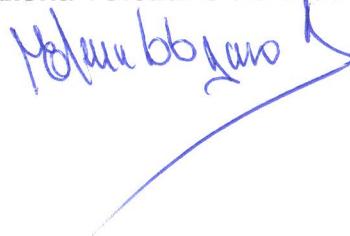
Egresado:

Mateo Villon Marco Antonio



Tutora:

Phd. Elena Tolozano Benites



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate P.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Alzate P.
Firma