



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA, DE LOS CLIENTES DE LA
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL AGUAPEN E.P., UBICADA EN EL
CANTÓN SALINAS, DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020**

Autora: Pin Ponce Fanny Maricela

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado inicialmente a Dios, quien es la fuente de mi inspiración y quien me fortalece día a día para continuar adelante.

A mis padres, mis hermanos (a), quienes son parte de mi formación tanto profesional y como ser humano, gracias a todos ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A mi esposo y mis hijos que gracias a su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido llegar a cumplir hoy una meta propuesta.

Pin Ponce Fanny Maricela

AGRADECIMIENTO

Agradecida con el Instituto Superior Universitario Bolivariano y con todas sus autoridades, por permitirme avanzar y cumplir con una etapa de mi vida, gracias por la orientación impartida.

Además hago un reconocimiento a mi instructor Carreño Acosta Adolfo por los conocimientos impartidos y que fueron recibidos de la mejor manera durante el desarrollo de esta investigación.

En último lugar quiero agradecer a todos mis amigos, por apoyarme cuando más las necesité, por darme la mano en los momentos difíciles.

Pin Ponce Fanny Maricela



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: Análisis de la cartera vencida, de los clientes de la empresa pública municipal AGUAPEN E.P., ubicada en el cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, año 2020”,

Autora: Fanny Maricela Pin Ponce

Tutor: Msc. Adolfo Carreño Acosta

Resumen

Con la investigación realizada bajo el tema “*Análisis de la cartera vencida, de los clientes de la empresa pública municipal AGUAPEN E.P., ubicada en el cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, año 2020*”, para resolver el problema de “¿Cómo afecta la cartera vencida de los clientes en la liquidez anual de la empresa, ubicada en el cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, en el año 2020”, con el objetivo de analizar la cartera vencida de los clientes y la afectación en la liquidez de la empresa, en el capítulo I, se aborda una explicación clara sobre el problema de la investigación señalando una situación conflicto entre las variables cartera vencida liquidez anual, en el capítulo II, marco teórico se presentan los conceptos y definiciones de la contabilidad financiera, las mismas que sirven para aplicar la teoría en el objeto investigado. En el capítulo III, se presenta a la empresa para conocer su estructura organizativa y las relaciones con sus clientes,

proveedores, los productos que se ofertan y el alcance que tienen; en capítulo IV, se hizo un análisis de los resultados alcanzados a través de la guía de observación, un análisis horizontal, vertical, y los ratios financieros entre ellos se propone un plan de mejora para lograr mayores resultados y se recomienda la implementación del mismo. Se aplicaron las técnicas e instrumentos de investigación de recolección de datos, observación y el instrumento análisis documental, es aquí en donde se puede determinar que el año 2020 afecto severamente el incremento de la cartera vencida habiendo alcanzado el 27.39% en comparación con años anteriores siendo uno de los principales factores el problema mundial de pandemia, además se puede observar que la recaudación general se reduce en el 22.19%.

Cobranzas

Liquidez

Análisis



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TOPIC: Analysis of the overdue portfolio, of the clients of the municipal public company AGUAPEN E.P., located in the Salinas canton, in the province of Santa Elena, year 2020

Author: Fanny Maricela Pin Ponce

Tutor: Msc. Adolfo Carreño Acosta

Abstract

With the research carried out under the theme "Analysis of the past due portfolio, of the clients of the municipal public company AGUAPEN EP, located in the Salinas canton, of the province of Santa Elena, year 2020", to solve the problem of "How affects the overdue portfolio of clients in the annual liquidity of the company, located in the Salinas canton, in the province of Santa Elena, in the year 2020 ", with the aim of analyzing the past due portfolio of clients and the impact on the liquidity of the company, in chapter I, a clear explanation of the research problem is addressed, pointing out a conflict situation between the variables overdue portfolio annual liquidity, in chapter II, theoretical framework, the concepts and definitions of financial accounting are presented , the same ones that serve to apply the theory in the investigated object. In chapter III, the company is presented to know its organizational structure and the relationships with its customers, suppliers, the products that are offered and the scope they have;

In Chapter IV, an analysis was made of the results achieved through the observation guide, a horizontal and vertical analysis, and the financial ratios between them, an improvement plan is proposed to achieve greater results and its implementation is recommended. The techniques and research instruments of data collection, observation and the document analysis instrument were applied, it is here where it can be determined that the year 2020 severely affected the increase in the overdue portfolio, having reached 27.39% compared to previous years, being one of the main factors is the global pandemic problem, it can also be observed that the general collection is reduced by 22.19%

Collections

Liquidity

Analysis

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xiii
ÍNDICE GENERAL	xv
Índice de Cuadros	xix
Índice de Figuras.....	xx
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto	3
Formulación del problema.....	4
Variables de la investigación	4
Delimitación del problema.....	4
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
Justificación e importancia	5

CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
Antecedentes históricos:	8
Antecedentes teóricos.....	9
Fundamentación Legal	22
Variable dependiente: Liquidez.....	32
Definiciones conceptuales	32
CAPÍTULO III.....	34
MARCO METODOLÓGICO	34
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	34
Antecedentes históricos de AGUAPEN E.P.	34
Misión. -	35
Visión. -.....	35
Organigrama de la Empresa AGUAPEN E.P.....	36
Valores Institucionales:	37
Estructura del Directorio	37
Estructura de la empresa:	38
Distribución del personal de acuerdo a sus contratos	38
Principales proveedores de AGUAPEN E.P.	39
Productos que oferta	39
Principales clientes.....	39
Cartera de clientes por categorías:.....	40
Análisis	41
Cartera por tipos de clientes:.....	41

Análisis	42
Cartera por rangos de consumos:.....	42
Análisis	43
Cartera por rangos de antigüedad:.....	43
Análisis	44
Descripción de proceso objeto de estudio	44
Diseño de la Investigación: Enfoque cuantitativo:	45
Enfoque cualitativo:.....	46
Tipos de investigación.....	47
Investigación descriptiva:	47
Investigación explicativa:.....	47
Procedimiento o pasos a seguir en la investigación:.....	48
Recolección de documentación.....	48
Clasificación de la documentación.....	48
Observar la documentación	48
Elaborar guía de observación	49
Aplicar la guía de observación.....	50
Analizar la guía de observación.....	50
Resultados de la guía de observación.....	50
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	50
Recolección de datos:	50
Técnicas de investigación.....	51
Observación	51
Tipos de observación:	52

Análisis documental:	52
CAPÍTULO IV	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
Diagnóstico de la situación actual de la cartera vencida	53
Análisis horizontal	53
Análisis vertical.....	55
Ratio de liquidez 2018:.....	56
Ratio de liquidez 2019:.....	56
Ratio de solvencia 2018:.....	57
Ratio de solvencia 2019:.....	57
Evolución de la cartera por año:.....	58
Análisis de la evolución de la cartera por años:.....	59
Compromisos de pago	65
Entrega de notificaciones mediante visitas	67
Cortes de servicio	68
Análisis de los resultados de la guía de observación.....	69
Plan de mejora:	72
Conclusiones:	73
Recomendaciones:	74
Bibliografía	75
Anexos	77

Índice de Cuadros

CUADRO 1: Clientes de Aguapen E.P. por categorías	40
CUADRO 2: Clientes de Aguapen E.P. por tipo	41
CUADRO 3: Clientes de Aguapen E.P. Rangos de consumos	42
CUADRO 4: Clientes de Aguapen E.P. Rangos de consumos	44
CUADRO 5: Guía de observación:	49
CUADRO 6: Análisis horizontal.....	54
CUADRO 7: Análisis vertical	55
CUADRO 8: Clientes de Aguapen E.P. evolución de la cartera	58
CUADRO 9: Facturación vs. Recaudación 2018 Aguapen E.P.....	60
CUADRO 10: Recaudación cartera vencida 2018 Aguapen E.P.....	60
CUADRO 11: Facturación vs. Recaudación 2019 Aguapen E.P.....	62
CUADRO 12: Recaudación cartera vencida 2019 Aguapen E.P.....	62
CUADRO 13: Facturación vs. Recaudación 2020 Aguapen E.P.....	64
CUADRO 14: Recaudación cartera vencida 2020 Aguapen E.P.....	64
CUADRO 15: Compromisos de pago 2020 Aguapen E.P.	66
CUADRO 16: Notificaciones 2020 Aguapen E.P	67
CUADRO 17: Cortes del servicio 2020 Aguapen E.P.....	68
CUADRO 18: Cartera con más de 10 años Aguapen E.P	70
CUADRO 19: Cartera con más de 10 años Aguapen E.P.....	71
CUADRO 20: Planteamiento de mejoras.	72

Índice de Figuras

Figura 1: Comprobantes de venta.....	25
Figura 2: Documentos complementarios	25
Figura 3: Ingresos ordinarios.....	29
Figura 4: Principios de la Ley aguas	30
Figura 5: Organigrama estructural.....	36
Figura 6: Valores institucionales	37
Figura 7: Estructura del directorio de AGUAPEN E.P.	37
Figura 8: Estructura de la empresa.....	38
Figura 9: Clasificación por contrato del personal de AGUAPEN E.P.	38
Figura 10: Proveedores de AGUAPEN E.P.....	39
Figura 11: Productos que oferta AGUAPEN E.P.....	39
Figura 12: Clientes industriales de AGUAPEN E.P.....	39
Figura 13: Clientes comerciales de AGUAPEN E.P.	40
Figura 14: Clientes oficiales y municipales de AGUAPEN E.P.	40
Figura 15: Clientes por categorías.....	41
Figura 16: Clientes por categorías.....	42
Figura 17: Clientes por rangos de consumos.....	43
Figura 18: Clientes por rangos de consumos.....	44
Figura 19: Planteamiento cuantitativo del problema	46
Figura 20: Clientes por rangos de consumos.....	58
Figura 21: valores no recaudados mensualmente en el año 2018.....	61

Figura 22: valores no recaudados mensualmente en el año 2019.....	63
Figura 23: valores no recaudados mensualmente en el año 2019.....	65
Figura 24: Curva de cumplimiento de compromisos de pagos	66
Figura 25: Curva de cumplimiento de compromisos de pagos	67
Figura 26: Curva de cumplimiento de compromisos de pagos	69
Figura 27: Estados financieros 2018 AGUAPEN E.P.	77
Figura 28: Estados financieros 2019 AGUAPEN E.P.	77
Figura 29: Factura AGUAPEN E.P.....	78
Figura 30: Nota de crédito AGUAPEN E.P.....	78
Figura 31: Reglamento Aguapen 2018 AGUAPEN E.P.	79

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En Europa y Latinoamérica las empresas públicas prestadoras de servicios aparecieron en sectores como la telefonía, el transporte ferroviario, el sector bancario, el sector energético, alcantarillado y saneamiento, entre otros, éstas explotarán actividades que fueron objeto de reserva al sector público previa declaración administrativa de servicio público. En los años 1950 se expande por el mundo el modelo de estado de bienestar, lo que implicó una mayor presencia del gobierno, en las empresas de servicios y en las empresas industriales. (Wikipedia, 2020)

En la actualidad, a nivel mundial el índice de cartera vencida ha generado numerosas pérdidas. Exponiendo los atrasos en los pagos a créditos en las diferentes empresas, tanto públicas o privadas, enfocándose principalmente por la mala gestión de cobros, teniendo una inadecuada política de control de cartera vigente que cada año incrementa afectando a la liquidez dentro de las instituciones. La reciente crisis tiene como consecuencia un incremento en los índices de morosidad a niveles generales.

Las instituciones financieras se ven obligadas a redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranza, con el objetivo de aumentar el nivel de recuperación y reducir los costos. Los nuevos modelos cambiaron los métodos de segmentación de la cartera, para ofrecer productos que se ajustan mejor a las necesidades de los clientes a través de canales más apropiados.

Ante estas modificaciones en la oferta, y con el fin de aumentar la eficiencia en la cobranza, las instituciones financieras han intensificado la forma en la que se establecen las responsabilidades para la recuperación de la cartera, busca asignar a los ejecutivos en donde van a ser más eficientes, capacitándolos para ser asesores financieros más que sólo cobradores. Disponible en la página web:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>

Ubicación del problema en un contexto

En el Ecuador existen 221 municipalidades del país las cuales son responsables de la entrega de los servicios en los cascos urbanos y rurales municipales, ya sea directamente o a través de empresas municipales autónomas (CEPAL, 2003).

En la provincia de Santa Elena, existen tres cantones Salinas, Santa Elena y La Libertad, las cuales son abastecidos del servicio de agua potable a través de una planta potabilizadora que es la encargada de dotar el servicio a las tres cabeceras cantonales y a gran parte de la zona rural, en el año 1999, se creó la empresa AGUAPEN S.A., fue dividida en dos grandes grupos la operación y mantenimiento a cargo de la Comisión de Estudios para el Desarrollo de la Cuenca del Río Guayas (CEDEGE) y la comercial a cargo de ECUACONSTRUCCIONES S.A., encargada de la comercializadora, todas bajo la dirección de AGUAPEN S.A.

Los GAD de la provincia de Santa Elena a partir del año 2011, reciben la totalidad de las acciones que conforman AGUAPEN S.A., por lo que deciden conformar una empresa municipal mancomunada, con la finalidad de que se encargue de la producción, distribución, comercialización y administración de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial (Aguapen, 2020).

AGUAPEN E.P., cuando pasa de ser una sociedad anónima a empresa municipal mancomunada en el año 2012, continua registrando una cartera vencida que se encuentra en aumento debido a que muchos usuarios de los tres cantones se niegan a cancelar los valores mensuales por los consumos que registran los medidores, aduciendo que no se debe cortar el servicio de agua, por la presentación de reclamo, o porque ya se les corto con anterioridad el servicio y se abastecen de manera ilegal.

Otro factor que no se debe descartar, es que en el año 2016 se realizó la actualización de los valores por el costo de agua facturado ocasionando que el índice también creciera en el mismo porcentaje de incremento.

Situación conflicto

En la actualidad, existe un problema global ya que con la emergencia sanitaria decretada en nuestro país y la pandemia declarada por la OMS, a partir del mes de marzo del 2020, la empresa se vio afectada por los pocos ingresos que se vienen generando, ya sea por:

- ✓ Falta de ingresos de los usuarios
- ✓ Desempleo
- ✓ Paralización de actividades generales
- ✓ Otros

Toda esta situación genera un gran problema en el directorio y la gerencia al momento de tomar decisiones; ya que, por la falta de liquidez generada por el elevado porcentaje de usuarios con cartera vencida, la empresa AGUAPEN E.P., no puede cumplir con las metas propuestas dentro de su PAPP; además, considerando que es una empresa que no recibe asignaciones del Estado a través de los GAD municipales que la conforman, esto es un limitante para la oferta de servicios de excelente calidad. A la vez esto implica malestar para los ciudadanos que se encuentran al día en sus pagos de agua potable, alcantarillado sanitario entre otros.

La cartera vencida de AGUAPEN E.P., está en constante crecimiento lo que desencadena una serie de eventos que llevan consigo a la deficiencia en el tiempo de la sostenibilidad financiera y por ende de la calidad de los servicios

Formulación del problema

¿Cómo afecta la cartera vencida de los clientes en la liquidez anual de la empresa Pública Municipal AGUAPEN E.P., ubicada en el cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, en el año 2020?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cartera vencida

Variable dependiente: Liquidez anual

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Cartera vencida

Aspecto: Afectación, liquidez anual

Contexto: Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Pluvial, Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales y Saneamiento de AGUAPEN E.P

Cantón: Salinas

Provincia: Santa Elena

Año: 2020

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la cartera vencida de los clientes y la afectación en la liquidez de la empresa Pública Municipal AGUAPEN E.P., ubicada en el cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar desde la teoría de la Contabilidad Financiera todo lo relacionado a la cartera vencida y cómo afecta la liquidez en las empresas públicas de servicios básicos.
- ✓ Diagnosticar el estado actual de la cartera vencida para determinar las causas del incremento de la empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Pluvial, Depuración y Aprovechamiento de Aguas Residuales y Saneamiento de AGUAPEN E.P., año 2020.
- ✓ Plantear mejoras al procedimiento de recuperación de cartera vencida que propicien un incremento en la liquidez anual de la empresa Pública Municipal AGUAPEN E.P., año 2020.

Justificación e importancia

El actual proyecto de investigación, se efectúa en la Empresa Municipal Mancomunada AGUAPEN E.P., en donde a través de una evaluación a la cartera permitirá conocer el índice de incremento, y en base a esto determinar la problemática que puede tener en la sostenibilidad financiera.

La Empresa Municipal Mancomunada AGUAPEN E.P.; debido a la poca atención que se presta en la recuperación de la cartera vigente, y considerando que el servicio se factura y se cobra de manera mensual, provoca que todos los meses exista la necesidad de gestionar el pago de los clientes mediante la cobranza; con esto se puede determinar posibles recomendaciones a los procesos actuales de recuperación, investigando

las causas más influyentes y determinar si se puede depurar la cartera vencida por la alta antigüedad.

Es **conveniente** ya que la cartera vencida es el vínculo por el cual se lleva un control interno de las transacciones diarias que realiza la empresa, contribuyendo de esta manera a establecer una cultura de control apropiado de los procedimientos que deben efectuarse; así como, evaluar los procedimientos contables para obtener una información veraz para la toma de decisiones en el manejo apropiado de la empresa.

La presente investigación tiene una fuerte **relevancia social**; ya que, se encuentra enfocado en el análisis y las posibles alternativas de mejoras, lo que coadyuvará a mantener un control de la cartera vencida y por ende a la recuperación de valores pendientes de los clientes, siendo el mayor beneficiario el usuario del servicio, debido a que al mantenerse al día en sus pagos, evitará la suspensión del servicio y generará mayores ingresos para la empresa obteniendo sostenibilidad financiera que permite brindar un servicio de calidad y continuidad.

Además, se cuenta con el apoyo del personal de la empresa; así como también, de los recursos necesarios para la ejecución del mismo, tales como tiempo, recursos humanos, monetarios, tecnológicos y por sobretodo el acceso directo a la fuente de investigación.

Utilidad metodológica:

La presente investigación, al tener un procedimiento para determinar la cartera vencida en la empresa AGUAPEN E.P., y su estrecha relación con los ingresos, en la aplicación de técnicas para la presentación de información de resultados.

Implicaciones prácticas, existe un procedimiento de control financiero que se aplica a las características específicas de la empresa AGUAPEN

E.P., a través de los controles, permite que éstas estrategias altamente eficientes, mejore los índices de recuperación y baje los índices de iliquidez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos:

En la antigua Mesopotamia existieron los sacerdotes de Uruk que fueron los primeros banqueros que se tiene noticia, según la historia el templo recibía los dones habituales y las ofrendas ocasionales de los jefes de la tribu; así como, de particulares deseosos de obtener favor divino.

Como la economía babilónica no conocía la moneda numeraria, siguen siendo los cereales (la cebada) los que regularon la mayoría de los cambios, el comercio de los metales se desarrolla; los lingotes de plata y oro circulan y el valor tiende a disminuir: el oro, bajo la III dinastía de Ur, valía 10 veces más que la plata, vale sólo seis veces más que en el reinado de Hammurabi.

El Código de Hammurabi reglamentaba el préstamo y el depósito de mercancías y en él se hace mención por primera vez en la historia del contrato de comisión. En Mesopotamia, en los años 1792 al 1750 a. C., se promulgó el Código de Hammurabi, el cual es una compilación de ordenanzas judiciales según litigios entre deudores y acreedores, donde se concedían ciertas facilidades a los campesinos para pagar sus deudas (Morales, 2014).

Todas las empresas venden de dos formas, al contado y a crédito. El crédito es una herramienta que sirve para incrementar las ventas y obtener mayores beneficios comunes de ganancias.

El origen 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. En el Ecuador el uso y aprovechamiento del agua se rige a través de la secretaria nacional del agua (SENAGUA), como ente rector de este recurso.

La encargada de la evaluación a través de indicadores de gestión es la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), entidad que determina cuales son los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) que cumplen con adecuados niveles de la calidad del servicio.

La empresa AGUAPEN E.P., en cumplimiento del Plan Nacional del Buen Vivir, uno de los objetivos es mejorar la calidad de vida de la población; ha desarrollado un plan de mejora en donde incluye la ejecución de varios proyectos, en el cual están las extensiones de redes lo que provoca el incremento de cartera de clientes; sin embargo, esto acarrea también a que incremente el índice de las aguas no contabilizadas generando el incremento del índice de la cartera vencida por conexiones ilegales, las cuales aparecen por una mala cultura poblacional de pagos.

Antecedentes teóricos

Contabilidad

Según Ayaviri García Daniel

En el libro contabilidad básica y documentos mercantiles, Ayaviri García Daniel define a la contabilidad como la ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad.

Según Paulino Aguayo Caballero

En su Libro Contabilidad Básica, fija a la contabilidad como cuerpo de conocimientos, es una ciencia empírica, de naturaleza económica, cuyo objetivo es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y evolución financiera de una entidad concreta, realizada a través de métodos de captación, medida, valoración, representación e interpretación, para comunicar a sus usuarios informaciones objetiva, relevantes y válida para la toma de decisiones. Disponible en la Web:

[\(https://contadorcontado.com/2019/11/04/que-es-la-contabilidad-definiciones-distintos-autores/\)](https://contadorcontado.com/2019/11/04/que-es-la-contabilidad-definiciones-distintos-autores/)

Contabilidad Financiera

Es una técnica para elaborar y presentar la información financiera de las transacciones (operaciones) comerciales, financieras, económicas y sus efectos derivados, efectuadas por entidades comerciales, industriales, de servicios, públicas y privadas; y cuando se utiliza en la toma de decisiones (Romero, 2010).

Según el autor Romero López, con la contabilidad financiera el usuario pueden medir, evaluar y seguir el progreso, atasco o retroceso de la situación financiera de las empresas, comenzando con la lectura de datos económicos y financieros de naturaleza cuantitativa, recolectados, transformados y resumidos en informes.

Importancia de la Contabilidad Financiera:

Es importante porque a través de los informes presentados utilizando esta herramienta, se puede conocer el estado real de una empresa.

- ✓ Es información confiable que permite la adecuada toma de decisiones.
- ✓ Ayuda a proyectar de manera anticipada.
- ✓ Proporciona información fidedigna ante terceras personas.

- ✓ Permite conocer en cualquier momento la situación y desenvolvimiento de la empresa en aspectos financieros y económicos.
- ✓ Permite tener un control sobre los ingresos, costos y gastos.
- ✓ Ayuda a identificar las fuentes de financiamiento e inversión.

Objetivo de la Contabilidad Financiera:

Según la Contabilidad Financiera los principales objetivos que persigue los siguientes:

- ✓ Registrar absolutamente todas las operaciones económicas y financieras que se dan dentro de una empresa al realizar su actividad empresarial. Además, el registro será histórico, sistemático y se hará de manera veraz.
- ✓ La contabilidad financiera está hecha para presentarse a agentes externos a la empresa interesados en unos aspectos económico-financieros básicos de la empresa, por multitud de motivos: por querer invertir en la empresa y formar parte de ella como socio; por analizar si es una empresa insolvente y otorgarle un préstamo, etc. Por tanto, la contabilidad financiera tiene como objetivo mostrar los ratios más relevantes de una empresa y que muestran su "salud", para así mostrarlos a terceros interesados, tales como inversores, entidades financieras e, incluso, instituciones públicas.
- ✓ Proporcionar información real y veraz para facilitar la toma de decisiones. A través de los estados financieros, la contabilidad financiera ofrece información muy valiosa dotando de racionalidad cualquier decisión (Nuño, 2018).

Finanzas:

- ✓ Las finanzas (*del latín finis, "acabar" o "terminar"*) son los movimientos relacionados con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas, o Estados. (Waybackmachine, 2013).

- ✓ Para Simón Andrade, el vocablo finanzas lo define de las siguientes formas:
 - Área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario, etc., y
 - Área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros.
- ✓ Según Bodie y Merton, las finanzas “*estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo*”.
- ✓ Para Ferrel O. C. y Geoffrey Hirt, el término finanzas se refiere a “*todas las actividades relacionadas con la obtención de dinero y su uso eficaz*” (Thompson, 2018) Disponible en sitio Web:

[\(https://imecaf.com/blog/2012/09/29/que-son-las-finanzas/\)](https://imecaf.com/blog/2012/09/29/que-son-las-finanzas/).

Presupuesto

Orígenes y evolución del Presupuesto

La idea de presupuestar ha existido en la mente de la humanidad desde siempre, lo demuestra el hecho que los egipcios hacían estimaciones para pronosticar los resultados de sus cosechas de trigo, con objeto de provenir los años de escasez; y que los romanos estimaban las posibilidades de pago de los pueblos conquistados, para exigirles el tributo correspondiente (Del Rio, 2009).

Definición

Es un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia (Ramírez, 2005).

Es la determinación y asignación de los recursos requeridos para la consecución de los objetivos. Así, sirve como un importante instrumento de

dirección; es quizás la principal herramienta para dirigir eficazmente una empresa mediana o grande (Kafury, 1996).

Según Del Rio (2009), los objetivos del presupuesto son de Previsión, Planeación, Organización, Coordinación o Integración, Dirección y Control; es decir, comprende o están en todas las etapas del Proceso Administrativo, y no como los autores sobre la materia lo presentan, ya que sólo los enmarcan en la Planeación y en el Control, pocos agregan la Dirección.

En sí, el presupuesto es un régimen numérico que se prevé a las operaciones que se van a llevar a cabo; pero para obtener los resultados, dependerá de la información estadística que se tenga al momento de llevar a cabo la estimación; ya que, además de los datos históricos, es indispensable enterarse de todo aquello que se procura realizar, y que afecte de alguna manera lo que se planifica y en base a las experiencias adquiridas logren proyectarse los potenciales resultados a futuro.

El crédito

El crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa; en la época helénica el crédito lo obtenían los comerciantes y negociantes para hacer crecer sus empresas; en la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando estos no podían cancelar sus deudas. En los siglos XIX Y XX este se utilizó para reavivar la economía (Morales y Morales, 2014).

La empresa tiene procedimientos para otorgar y administrar los créditos a los usuarios, en algunas empresas tienen departamentos dedicados especialmente a conceder los créditos y otro para la cobranza o en otras el mismo departamento de finanzas se encarga de esas funciones (Morales y Morales, 2014).

Cartera vencida

La cartera es el punto sobre el cual gira la liquidez dentro de la entidad, y es el principal del flujo del efectivo, la cartera vencida son los valores de los créditos que no han sido cancelados en el plazo establecido.

Para (Ibarra, 2010) la cartera vencida se entiende como la parte de los documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su pago. El principal problema de la cartera vencida se da al momento que la empresa, ofrece y otorga créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito con la falta de control y vigilancia en la cartera resaltando el incremento de las cuentas por cobrar de una empresa (Ibarra, 2010).

Cuentas por Cobrar

Una cuenta a cobrar es una cuenta que presenta saldo deudor en el balance de situación de la empresa. Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa (Marco, 2019).

Tratamiento contable de las cuentas por cobrar:

Según Saavedra, (2003) menciona que Los saldos de las cuentas por cobrar en general, clientes, deudores, letras por cobrar, etc., representan el derecho que tiene la empresa a recibir los deudores ciertas sumas de dinero. Son cuentas que indican un alto grado de liquidez. Pero todo está sujeto a que los clientes paguen sus compromisos. (p. 98).

Con este trabajo investigativo se realizará el análisis de la cartera vencida, la revisión de saldos que no han cumplido con los compromisos de pagos, y la afectación que conlleva el incumplimiento de los mismos en la liquidez de la empresa.

Control interno

El control interno comprende el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos diseñados por una empresa para promover la eficiencia en las operaciones, salvaguardar los recursos de la entidad y verificar la veracidad de la información financiera y administrativa. En resumen, su propósito es estimular la observancia de las políticas y lograr el cumplimiento de los objetivos programados (Actualicese, 2019).

Elementos básicos del control interno

Un régimen de control interno positivo debería abarcar por lo menos los siguientes puntos:

- ✓ Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades.
- ✓ Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.
- ✓ Prácticas sanas para seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y colaborador de la organización.
- ✓ Políticas para verificar la idoneidad del personal, proporcional a sus responsabilidades.
- ✓ Función efectiva de auditoría interna.

Tipos de control

Hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Por ello, se dice que el control interno incluye, además de los controles financieros, los de carácter administrativo o gerencial. A continuación un breve concepto de cada uno de ellos:

Control interno financiero

Comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. El cual está orientado a proporcionar una seguridad razonable de que:

- ✓ Las operaciones y transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- ✓ Las transacciones se registran de conformidad con las políticas contables de la organización.
- ✓ El acceso a los bienes y/o disposiciones solo se realiza con la autorización previa de la administración.
- ✓ Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos. Por ejemplo, el inventario de mercancía.

El control interno es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa. Específicamente en lo relativo al control interno financiero, esta responsabilidad recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad de la entidad, quien debe velar porque sea congruente (Actualicese, 2019).

Aspectos importantes para asegurar un acertado control interno:

Dentro de estos aspectos existentes que aseguran un control interno correcto se encuentra:

Segregación de funciones: no es adecuado que la distribución de funciones en una entidad permita que un colaborador, en el curso normal de sus obligaciones, pueda cometer y ocultar errores o irregularidades. Lo anterior puede tener lugar, por ejemplo, cuando el mismo colaborador está encargado de registrar los gastos, y a su vez de realizar los pagos a los proveedores; esta situación permitiría que el colaborador en cuestión pueda emitir o alterar el registro de un cheque, con o sin intención, sin ser fácilmente descubierto. Además, si la misma persona concilia la cuenta

bancaria, la omisión de registro de cheques puede ocultarse por medio de una conciliación incorrecta (Actualicese, 2019).

Liquidez

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Una falta de liquidez más grave significa que la empresa es incapaz de hacer frente a sus compromisos de pago actuales. Esto puede conducir a una disminución del nivel de operaciones, a la venta forzada de bienes de activo o, en último término, a la suspensión de pagos o a la quiebra. (Rubio, 2007).

En el presente trabajo se analizará los Estados financieros de la empresa AGUAPEN E.P., utilizando los ratios financieras para conocer las variaciones que ha ocasionado la cartera vencida en cuanto a la liquidez que se han dado de un periodo a otro.

Antecedentes referenciales

Según Chóez (2016) en su tema "*Análisis de la Recuperación de la Cartera Vencida y su incidencia en los resultados económicos*" periodo 2016. Instituto Tecnológico Bolivariano.

Para Chóez, la problemática se inicia en el área contable específicamente en el área financiera de la compañía lugar en donde no existe un control adecuado generando el incremento de la cartera vencida, es decir, tienen créditos con tiempo de vencimiento que han sido olvidados, por lo que propone que es necesario adquirir un manejo de cuentas por cobrar apropiado para que le permita conservar o aumentar las ventas de los clientes preservando la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo a esta investigación la empresa mantiene deficiencias en la recuperación de los créditos dados a sus clientes, originando el despido y

disminución del personal, pago a destiempo de los empleados, atrasos en los pagos a proveedores, debido al poco interés en realizar un análisis de control de la cartera vencida en un corto o mediano plazo.

La empresa tiene como objetivo realizar un análisis de la cartera vencida a través de indicadores financieros y en base a ello establecer la incidencia en los resultados económicos, con el fin de proponer un plan de acción para la recuperación de la cartera vencida.

En conclusión, en la empresa se observó que sus cuentas por cobrar tienen hasta 100 días de vencimiento, y que el alto porcentaje de la cartera vencida está afectando los resultados financieros de la empresa. Por lo que recomienda optimizar el proceso de la gestión de cobranza en la recuperación de cartera vencida; así como también, instruir al personal involucrado en la cobranza y mantener un control en el área de cobranza.

Según Aurea (2017) en su tema "*Análisis del incremento de la cartera vencida en la Empresa Corpsenior S.A.*".

La problemática de esta investigación de acuerdo a la exposición de la autora manifiesta que la empresa corre riesgo al aprobar cada crédito, sobre todo cuando son facturas con valores considerables, ya que algunos de los clientes no cumplen con el compromiso de pago. Al no poseer una correcta calificación; por lo que, la empresa se arriesga a que la cartera vencida aumente.

Siendo las posibles causas las siguientes

- ✓ No se solicita referencia comercial ni bancaria al momento de otorgar el crédito, por ende la empresa no cuenta con informe crediticio del cliente.
- ✓ La cobranza en la empresa no se maneja de manera adecuada, el área contable no ejerce bien la cobranza pues no cuentan con un manual de cobros.
- ✓ No se cobra en el tiempo establecido.

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis de la rotación de la cartera vencida para determinar su incidencia en la liquidez de la empresa Corpsenior S.A.; sin embargo, expone que para incrementar la liquidez deberá implementar un plan de mejora dentro de la empresa gracias al incremento de la cartera vencida.

También manifiesta que al poseer este plan esta será una atractiva estrategia para que se pueda recaudar los valores vencidos.

Tomando en cuenta las falencias anteriormente analizadas a la empresa Corpsenior S.A., es notoria la carencia financiera que presenta el departamento de contabilidad y es muy limitado con el asunto de la reducción de la cartera vencida; por lo cual, está interviniendo en la liquidez de la empresa, expone que es imprescindible contar con un método para la disminución pronosticada para este proceso.

En estos dos trabajos, los investigadores concuerdan en que el problema se origina básicamente en el área financiera por la falta de control de las cuentas por cobrar, planteando posibles soluciones tales como un plan de acción y procedimientos de cobros, en si estrategias de cobranza para mejorar la liquidez.

Considero que esta investigación aporta para mí tesis con la metodología teórica; así como también, en las estrategias a utilizar.

Según Aguayo (2017), en su tema "Análisis de la cartera vencida para determinar su incidencia en la liquidación del banco Territorial S.A.", que de acuerdo al resumen planteado de cómo determinar la incidencia de la cartera vencida en la liquidación del Banco Territorial S.A., periodo fiscal 2013-2014 y se basó en el análisis del manejo de créditos otorgados, la recaudación y recuperación de Cartera Vencida.

La primordial fuente de peligro de insolvencia y liquidez para este establecimiento considerada la más antigua a cualquier otra entidad

bancaria porque durante un siglo se dedicó a préstamos hipotecarios emitiendo cédulas hipotecarias hasta el 7%, servicio que se conservó hasta el cierre total de sus operaciones.

Uno de los objetivos es analizar el tema enfocándose en las variables de incidencia de la cartera vencida y como resultado obtiene el inicio de la liquidación del banco Territorial evidenciando un orden descontrolado al otorgar créditos por medio de tarjetas, deficiencias en su patrimonio y elevados valores en su cartera total que mermaban al banco.

La justificación e importancia de este trabajo es conocer las circunstancias que llevan a una entidad financiera a cumplir un programa de regularización y luego comenzar la liquidación terminante de actividades.

El análisis es que las entidades bancarias para evitar excederse en la aprobación de créditos deben aplicar sus políticas y procedimientos para establecer los montos y tiempos máximos de pago a los beneficiarios de acuerdo al fin que el financiamiento se proponga, evadiendo inconvenientes futuros.

Esta investigación, al igual que las otras, también plantea que deben ajustarse a las políticas y procedimiento hablando de control en el área financiera y el manejo de personal capacitado para la gestión de la cobranza.

Desde mi punto de vista considero que esta investigación aporta a mi trabajo de tesis en el análisis que realiza a las políticas y procedimientos; sin embargo, es distinta la metodología de cobro en un sistema financiero que en un sistema de prestación de servicio público.

Para Gómez (2019), en su trabajo "*Propuesta de manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza, de la Cooperativa Salinas Limitada*", manifiesta que su trabajo es desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., de la Parroquia San

Luis de Pambil, el estudio realizado le permitió determinar el principal problema que tiene la institución que es el índice de cartera vencida por el deficiente proceso crediticio, que conlleva a un grado de morosidad.

Considerando que la actividad principal es la concesión de créditos, y determinando que existe un inadecuado proceso de autorización de los mismos, dando paso al incremento de la cartera vencida, ya que esto genera una afectación notable en el nivel de rentabilidad.

Por lo tanto plantea que es necesario un manual de control interno en área de cartera vencida para determinar falencias de cobranza, enfocado al control del otorgamiento crediticio, orientado a la disminución de la morosidad mediante la reestructuración de procesos, a través de políticas adecuadas y procedimientos de concesión y recuperación de cartera que ayuden a mejorar el nivel de rentabilidad.

Para Medina (2020), en su trabajo investigativo con el tema "*Propuesta de mejoras al control de la cartera vencida de los clientes del Comercial Joselito*", donde manifiesta que la empresa Comercial Joselito se dedica a la venta de productos de primera necesidad.

La causa por la cual se produce el retraso del pago en las deudas es originado por la ausencia de políticas de créditos, falta de comunicación de las funciones a desempeñar y falta de capacitación periódica en el área de crédito y cobranza, existiendo un proceso erróneo para el recaudo de sus créditos.

El propósito de esta investigación es determinar la situación actual del control de la cartera vencida y diseñar un plan de control de la cartera vencida de la empresa Comercial Joselito. La metodología que se utilizó en esta investigación es la mixta cualitativa y cuantitativa (análisis de Estados Financieros) como resultado cualitativo al interpretar las encuestas realizadas.

Este trabajo al igual que los anteriores, mantiene la ausencia de control y directrices dentro de las áreas inherentes a la cartera vencida, al igual de la falta de personal capacitado recomendando estrategias de cobranzas y capacitaciones con el fin de coadyuvar a la disminución de la cartera vencida.

La presente investigación aporta a mi tesis con el método cuantitativo, análisis de estados financieros y las estrategias a utilizar.

Fundamentación Legal

Constitución Política de la República del Ecuador:

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

Aguapen E.P., cumple con este propósito, ya que brinda el servicio de abastecimiento de agua potable de manera continua para la población.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

Para la empresa AGUAPEN E.P., este derecho es de todos los ecuatorianos y su derecho económico, la cual es una fuente de realización personal y base de la economía de cada hogar.

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

Aguapen E.P., cumple con la provisión de los servicios públicos de agua potable.

Código de comercio

Art. 130.- Las personas demandadas en virtud de una letra de cambio no podrán oponer al portador CÓDIGO DE COMERCIO -

las excepciones fundadas en sus relaciones personales con el girador o con los portadores anteriores, a no ser que la transmisión de la letra hubiere sido el resultado de un acuerdo fraudulento.

Art. 131.- Cuando el endoso contenga la expresión "valor en cobro", "para cobrar", "por procuración", o cualquiera otra fórmula que implique un simple mandato, el portador podrá ejercer todos los derechos que se deriven de la letra de cambio, pero sólo podrá endosarla a título de procuración.

Art. 667.- El contrato de compra de cartera o factoring es una operación por la cual las compañías de comercio legalmente constituidas, que incluyan en su objeto social la realización profesional y habitual de operaciones o factoring o descuento de facturas comerciales negociables, cesión de cualquier tipo de derechos de cobro y sus operaciones conexas, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la autoridad competente en la materia, adelantan fondos a sus clientes, quienes a cambio le ceden títulos de crédito o facturas comerciales negociables; asumiendo el adquirente, respecto de los créditos cedidos, al menos una de las obligaciones siguientes:

- a) Gestionar el cobro de los créditos;
- b) Financiar al proveedor; y,
- c) Asumir el riesgo de insolvencia de los deudores

Código de trabajo:

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Concordancias: CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 66, 325

Ley de régimen tributario interno:

Art. 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

Ley de comprobante de venta:

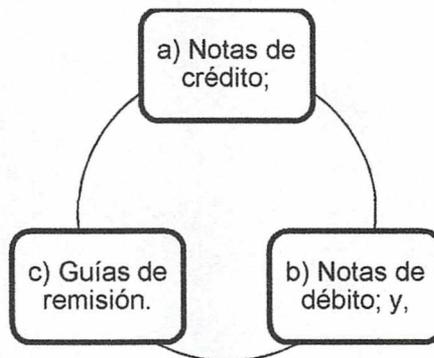
Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

Figura 1: Comprobantes de venta



Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

Figura 2: Documentos complementarios



NIIF Políticas contables:

Las políticas contables son “los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad para la elaboración y presentación de sus estados financieros”; es decir, son los parámetros bajo los cuales una entidad reconoce, mide y revela todas sus transacciones económicas, o dicho de otro modo, los lineamientos para preparar sus estados financieros. Disponible en la Web:

[\(https://actualicese.com/politicas-contables/\)](https://actualicese.com/politicas-contables/).

Nic 8: Políticas contables:

1 El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades. Los requerimientos de información a revelar relativos a políticas contables, excepto los referentes a cambios en las políticas contables, han sido establecidos en la NIC 1 Presentación de Estados Financieros. Disponible en la Web:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%208%20-%20Pol%C3%ADticas%20Contables,%20Cambios%20en%20las%20Estimaciones%20Contables%20y%20Errores.pdf>

NIC 1: Presentación de estados financieros:

1 El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- a) Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten;
- b) Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF);
- c) Pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios. Disponible en la Web:

<http://plancontable2007.com/niif-nic/niif-normas-internacionales-de-informacion-financiera/niif-1.html>).

Ley de Instrumentos financieros:

NIIF 9 incluye la posibilidad de designar determinados contratos de compra o venta de partidas no financieras para “uso propio” como a Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias. Actualmente en NIC 39 estos contratos están fuera del alcance de la norma. Disponible en la Web:

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/audit/Deloitte-ES-Auditoria-NIIF%209%20Modelo%20simplificado_unlocked.pdf).

Informe COSO 1 del control interno:

Definición del Control Interno

Antes de 1992, el control interno no tenía el mismo significado para todos, existiendo varias definiciones con interpretaciones a nivel personal y entendimiento.

La organización COSO publicó el informe COSO I, integrando los diversos conceptos en una sola definición: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables”

Disponible en la Web: (<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>).

Ventajas de Coso

- ✓ Permite que el directorio de la organización posea una visión global del riesgo y da la potestad de accionar los planes para su correcta gestión.
- ✓ Viabiliza los objetivos, identifica riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- ✓ Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- ✓ Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- ✓ Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- ✓ Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo. Disponible en la Web:

[\(https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/02/19/coso-gestion-de-riesgos/\)](https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/02/19/coso-gestion-de-riesgos/)

NIC 2: Existencias:

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Algo esencial en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos.

Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como, para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios. Disponible en la Web:

[\(https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/normas_contables/vigentes/nic/2_NIC.pdf\)](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/normas_contables/vigentes/nic/2_NIC.pdf)

NIC 16: Propiedad planta Equipo:

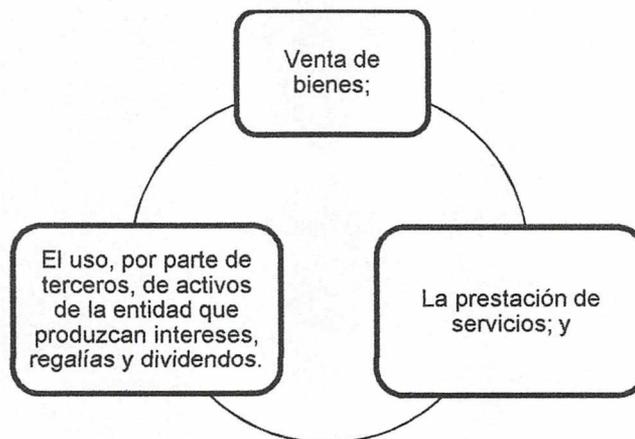
El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de propiedades, planta y equipo, de forma que los usuarios de los estados financieros puedan conocer la información acerca de la inversión que la entidad tiene en sus propiedades, planta y equipo, así como los cambios que se hayan producido en dicha inversión. Los principales problemas que presenta el reconocimiento contable de propiedades, planta y equipo son la contabilización de los activos, la determinación de su importe en libros y los cargos por depreciación y pérdidas por deterioro que deben reconocerse con relación a los mismos. Disponible en la Web:

(https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/nor_co/vigentes/nic/16_NIC.pdf)

NIC 18: Ingresos Ordinarios:

Es la entrada bruta de dinero, durante un periodo determinado, nacidos en el camino de los movimientos ordinarios de una institución, siempre que ese ingreso dé lugar a un aumento en el capital, el mismo que no está afín con las contribuciones de los dueños de ese capital. Esta Norma debe ser aplicada al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

Figura 3: Ingresos ordinarios



Habitualmente, el criterio usado para el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en esta Norma se aplicará por separado a cada transacción. Pero, en determinadas circunstancias, se aplica tal criterio de reconocimiento, por separado, a los mecanismos reconocibles de una única transacción, con la finalidad de representar la sustancia de la operación.

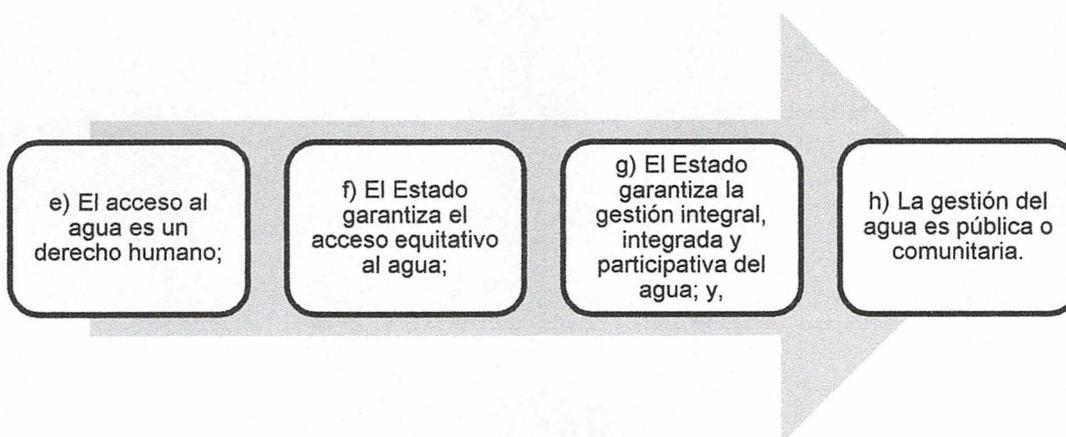
Por ejemplo: Cuando el precio de venta de un producto incluye una cantidad identificable a cambio de algún servicio futuro, tal importe se diferirá y reconocerá como ingreso en el intervalo de tiempo durante el que tal servicio será ejecutado.

A la inversa, el criterio de reconocimiento será de aplicación a dos o más transacciones, conjuntamente, cuando las mismas están ligadas de manera que el efecto comercial no puede ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones. Por ejemplo: Una entidad puede vender bienes y, al mismo tiempo, hacer un contrato para recomprar esos bienes más tarde, con lo que se niega el efecto sustantivo de la operación, en cuyo caso las dos transacciones han de ser contabilizadas de forma conjunta. Disponible en la Web: (<http://nicniif.org/files/u1/IAS18.pdf>)

Ley de aguas

Artículo 4.- Principios de la Ley. Esta Ley se fundamenta en los siguientes principios:

Figura 4: Principios de la Ley aguas



Aguapen E.P., es una empresa de gestión pública, que brinda el servicio básico de producción, distribución y comercialización de agua potable.

Código orgánico organización territorial autónoma (COOTAD)

En el Ecuador, la competencia de los servicios de agua potable alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial y desechos sólidos es de los GAD municipales según la COOTAD art. 55 literal "d", motivo por el cual los gobiernos autónomos se han visto en la necesidad de crear empresas públicas para el manejo de estos servicios básicos muy importantes para la ciudadanía enfocándose en el desarrollo de las comunidades (LEXIS, 2019).

Variables conceptuales de la investigación

Variable Independiente: Cartera vencida.

La cartera vencida, es toda deuda que tenga más de 30 días sin pagar; además, se estima parte de la cartera vencida a las cuotas que estén impagas por más de 30 días, la cual se considera desde la fecha de su vencimiento, salvo el caso cuando se exige el pago de la totalidad de las deudas y no sólo las cuotas impagas, por parte del cliente.

Según Tumbaco (2013), afirma: La cartera vencida son los valores que se encuentran en vencimiento, valores que no se han recuperado oportunamente.

De acuerdo a la definición anterior, la cartera se transforma en vencida cuando las obligaciones de pago no se realizan en el tiempo estipulado, es el tema que aflige y afecta de forma significativa a las organizaciones, y el escaso control e importancia que se le da a estos convenios de pagos vencidos ocasionan consecuencias financieras que genera escenarios negativos en la liquidez de la empresa.

Variable dependiente: Liquidez

La liquidez se define como la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence. Significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo (Gitman, 2000).

Según el (Diccionario de la lengua española, 2005). Se define como la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos.

Todas las empresas tienen un origen de sus fondos y utilización de los mismos y necesitan contar con suficiente efectivo para pagar su deuda, pero también si tiene dinero en exceso que no pierda su valor en el tiempo. Si la empresa es eficiente en su gestión financiera va estar al pendiente para invertir sus sobrantes en los valores negociables existente en el mercado y estar al pendiente de sus faltantes en sus flujos de caja.

Definiciones conceptuales

Estos serán algunos de los enunciados que se utilizaran en la actual investigación y se concretan con el significado en cada uno de ellos:

Análisis financiero: Es un conjunto de procedimiento mediante el cual 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).

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, 2014).

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

Confiabilidad: La capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. (www.eumed.net)

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. (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. Disponible en sitio web:

<https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>)

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 un año fiscal. Disponible en sitio web:

http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_econtabilidad_financiera/glosario.htm)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Antecedentes históricos de AGUAPEN E.P.

Esta empresa se constituye el 14 de diciembre de 1999, mediante escritura pública inscrita en el Registro Mercantil de Santa Elena el 20 de enero del 2000.

CEDEGE en conjunto con los municipios de Salinas, La Libertad y Santa Elena, constituyeron la empresa AGUAPEN S.A., Agua de la Península sociedad anónima, apoyadas por el Consejo Nacional de Modernización (CONAM), debido a la ejecución del proyecto Obras Complementarias de Infraestructura para la Península de Santa Elena (OCIPSE), ya que el 19 de junio de 1997, se adjudicó esta construcción al consorcio Odebrecht & Asociados.

En 1999 finaliza el proyecto e inicia las actividades de manera inmediata la empresa AGUAPEN S.A., el pueblo quería agua potable en sus domicilios, la misma que se dedicaba a realizar la operación, mantenimiento (a través de Carlos Salame Bermúdez) y comercialización (a través de Ecuaconstrucciones) de los servicios de agua potable y alcantarillado.

La alineación y las ocupaciones de AGUAPEN S.A., se enmarcan en la Constitución de la República (Art. 229) vigente en 1999, indica que los municipios podían asociarse con propósitos de desarrollo; además, en la Ley de Régimen Municipal (Art. 23). Que indicaba sobre la asociación para administrar servicios en conjunto.

Ley de Modernización del Estado (Art. 43), que constituía como una de las modalidades de delegación al sector privado la aprobación, así como la venta, aporte total o parcial al capital de sociedades por acciones.

Con estos antecedentes la empresa provincial de agua, inicia el proceso de conformación de la Mancomunidad integrada por los tres cantones, 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.

Actualmente el servicio de agua potable y alcantarillado está a cargo de AGUAPEN E.P., empresa mancomunada municipal conformada por los tres municipios que conforman la provincia de Santa Elena, que son Salinas, La Libertad y Santa Elena.

Esta empresa se maneja de manera muy seria, cuenta con una estructura orgánica definida en donde cada departamento conoce las funciones y procedimientos correspondientes a su competencia. La toma de decisiones está a cargo del directorio y el ejecutor y administrador es el gerente general, las propuestas que realiza cada departamento es a través de los directores departamentales.

Misión. -

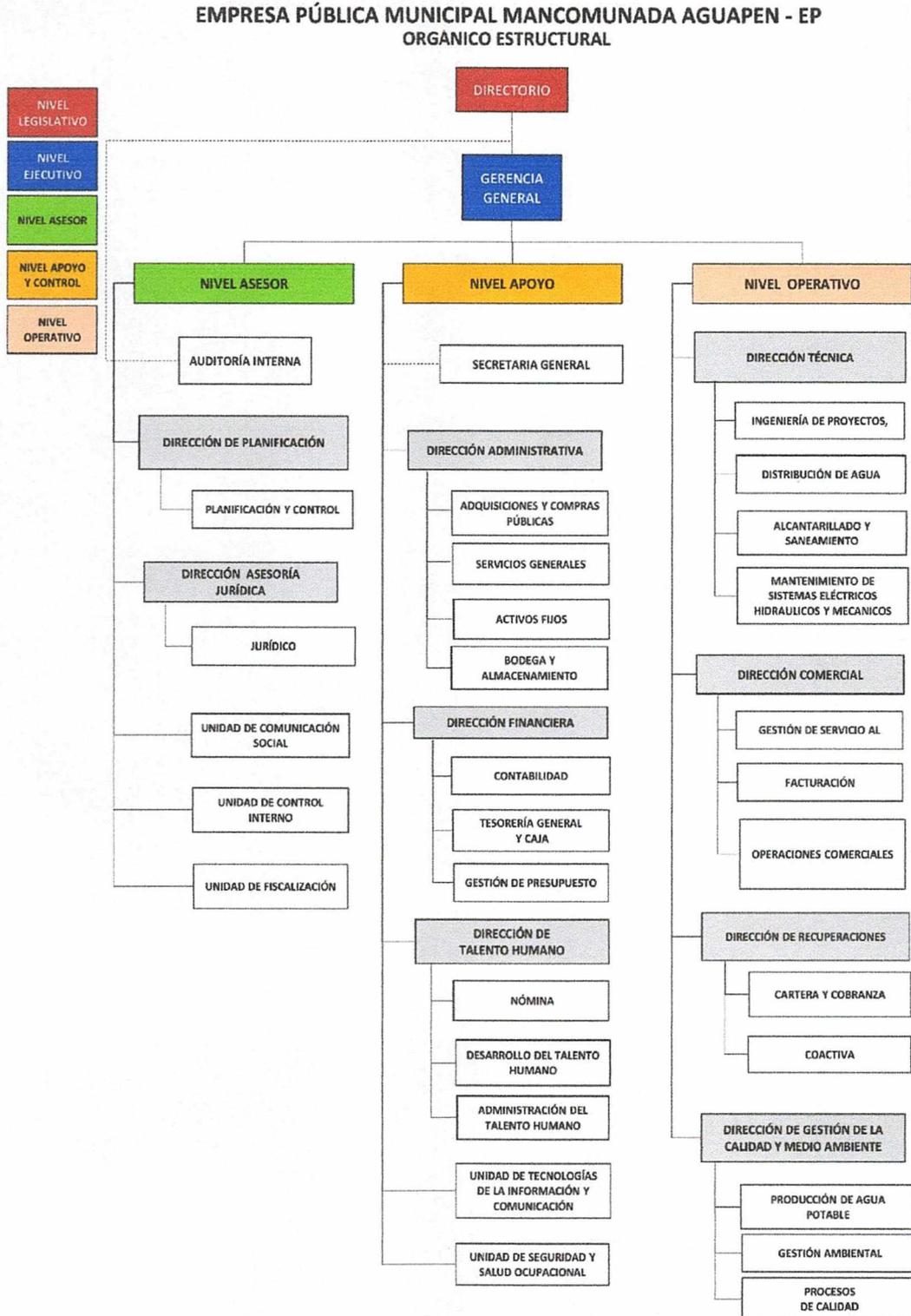
Brindar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial de calidad, cantidad y continuidad en nuestra área de cobertura dentro de la Provincia de Santa Elena.

Visión. -

Al 2021, ser una empresa con reconocimiento a nivel nacional de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. Disponible en la Web: (<http://www.aguapen.gob.ec/index.php/institucion/mision-vision>)

Organigrama de la Empresa AGUAPEN E.P.

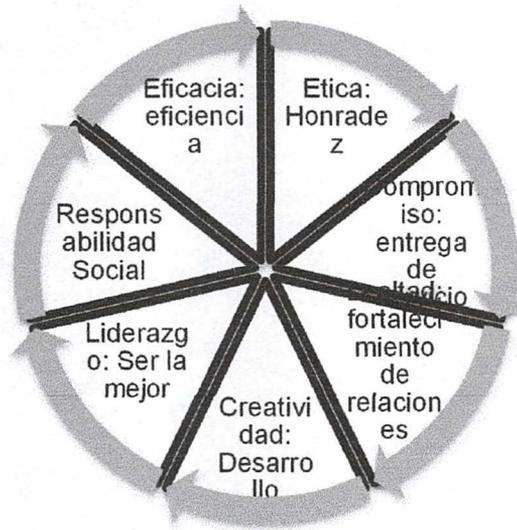
Figura 5: Organigrama estructural



Valores Institucionales:

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

Figura 6: Valores institucionales



Estructura del Directorio

Los miembros del directorio de AGUAPEN E.P., son los alcaldes de cada uno de los cantones de la provincia de Santa Elena, de acuerdo a la base legal establecida en el Art. 7 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el directorio de la institución Aguapen E.P., se estructura de la siguiente manera:

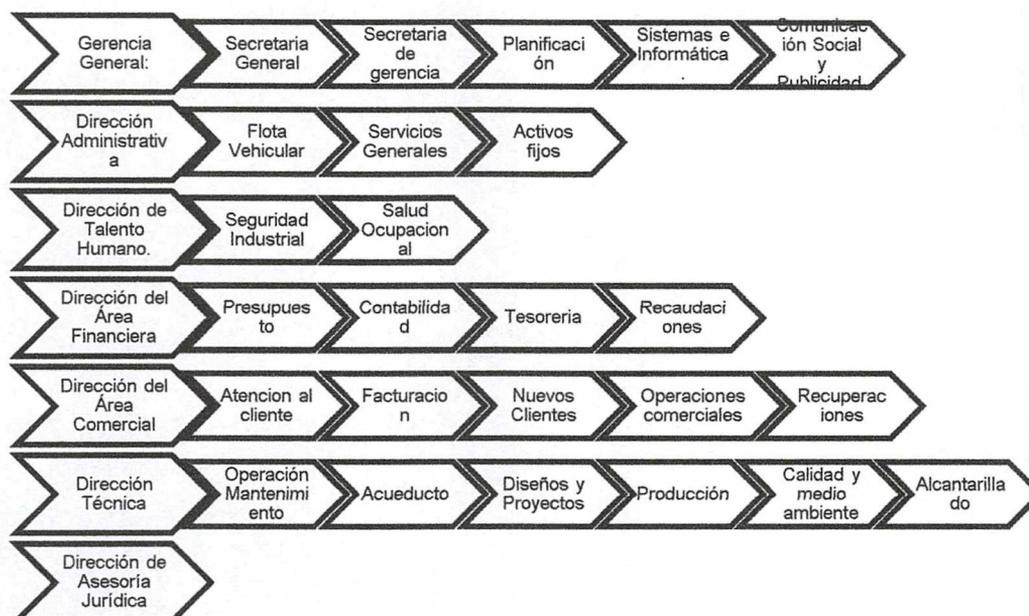
Figura 7: Estructura del directorio de AGUAPEN E.P.

DIRECTORIO	Alcalde de Salinas: Sr. Daniel Cisnero
	Alcalde de Santa Elena: Ing. Otto Vera
	Alcalde de La Libertad: Sr. Víctor Valdivieso

Estructura de la empresa:

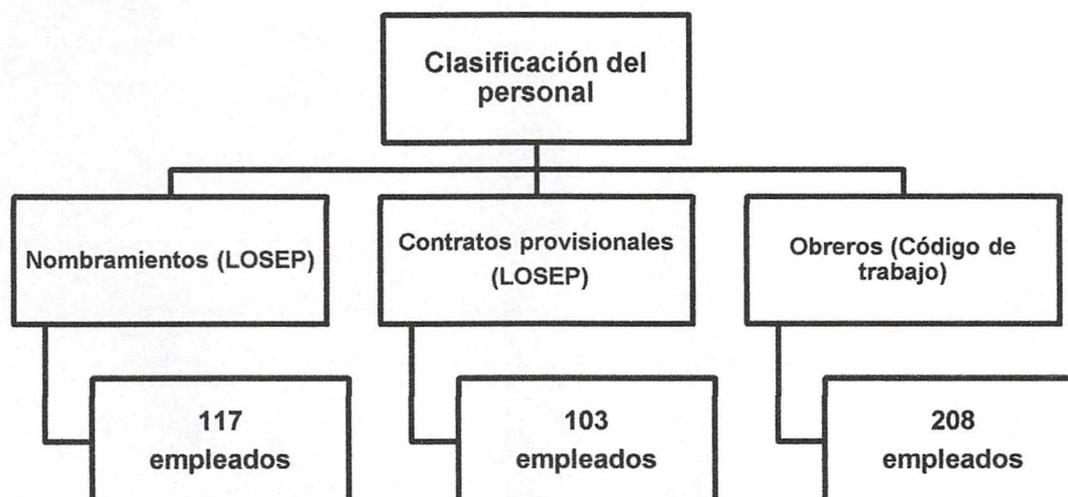
La empresa AGUAPEN E.P., cuenta con 428 empleados distribuidos de la siguiente manera:

Figura 8: Estructura de la empresa



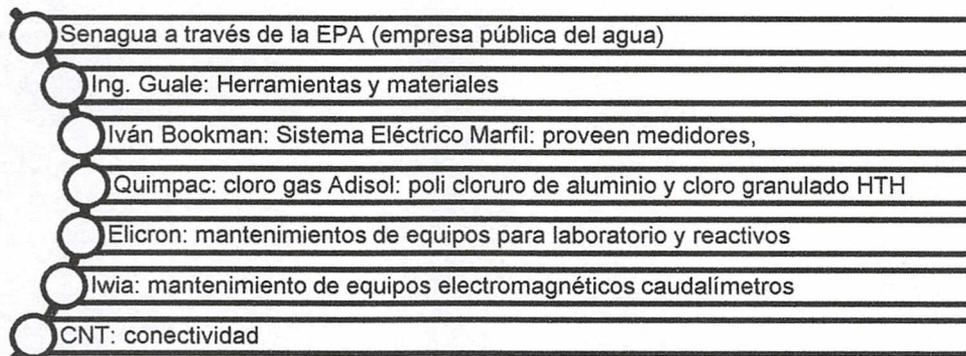
Distribución del personal de acuerdo a sus contratos

Figura 9: Clasificación por contrato del personal de AGUAPEN E.P.



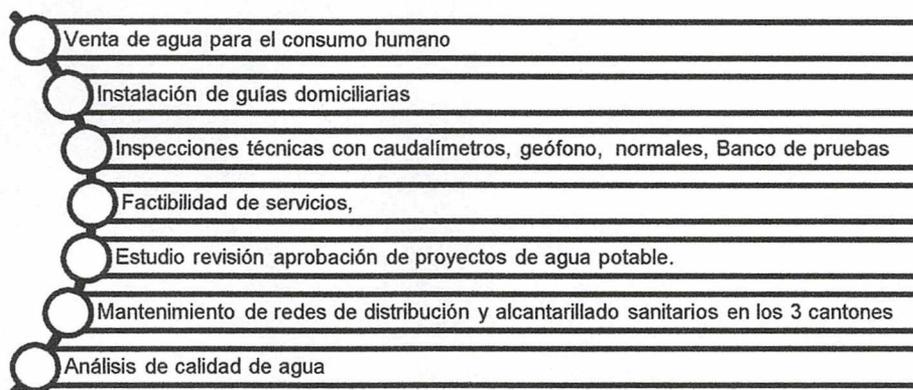
Principales proveedores de AGUAPEN E.P.

Figura 10: Proveedores de AGUAPEN E.P.



Productos que oferta

Figura 11: Productos que oferta AGUAPEN E.P.



Principales clientes

Figura 12: Clientes industriales de AGUAPEN E.P.

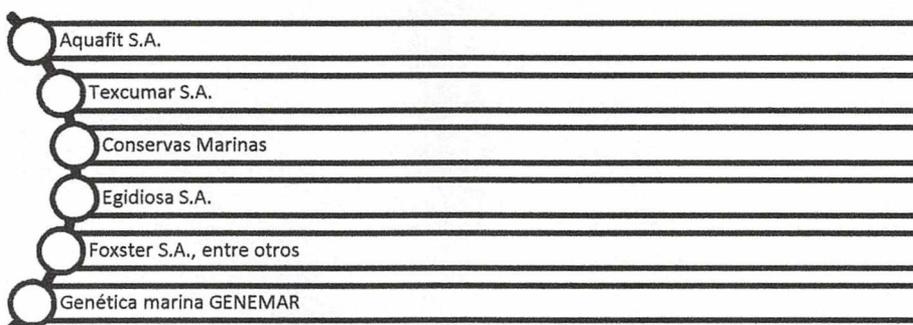


Figura 13: Clientes comerciales de AGUAPEN E.P.

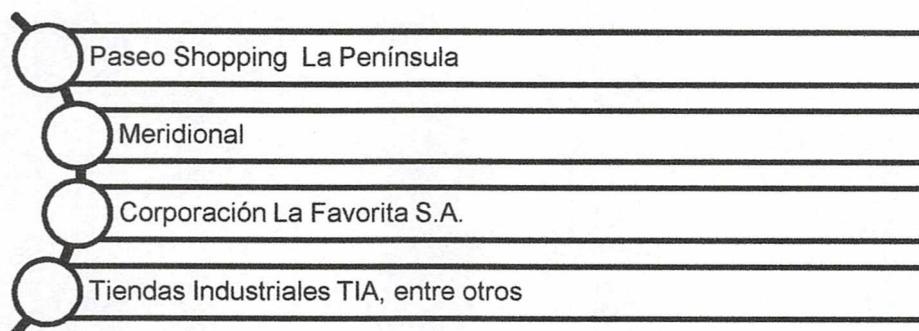
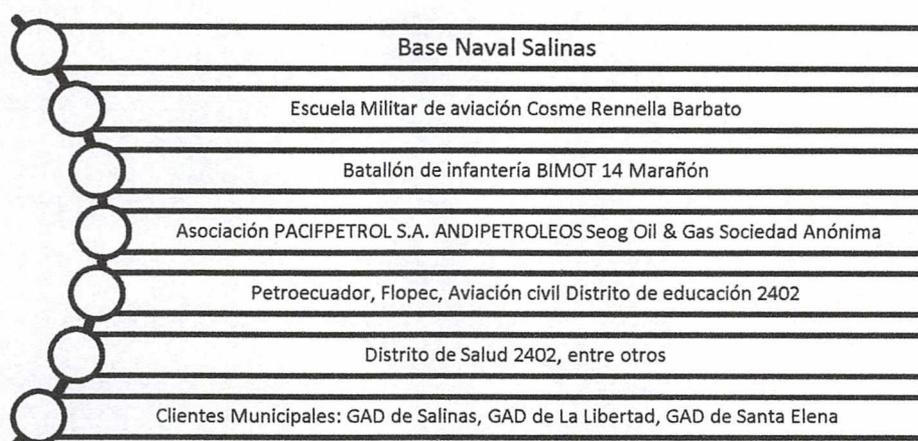


Figura 14: Clientes oficiales y municipales de AGUAPEN E.P.



Cartera de clientes por categorías:

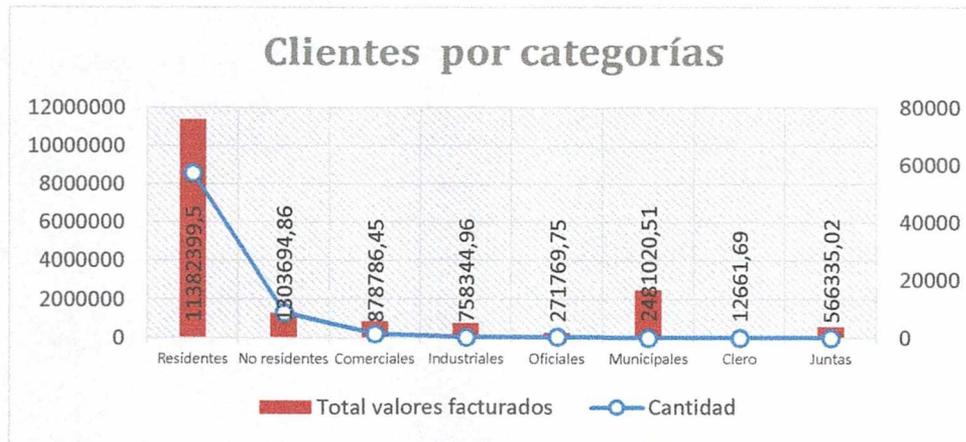
La cartera de cliente por categorías se distribuye de la siguiente manera:

CUADRO 1: Clientes de Aguapen E.P. por categorías

Categorías	Cantidad	Total valores facturados	%
Residentes	57441	\$11.382.399,5	64,47%
No residentes	8951	\$1.303.694,86	7,38%
Comerciales	1640	\$878.786,45	4,98%
Industriales	255	\$758.344,96	4,30%
Oficiales	412	\$271.769,75	1,54%
Municipales	137	\$2.481.020,51	14,05%
Clero	146	\$12.661,69	0,07%
Juntas	11	\$566.335,02	3,21%
Total general	68993	\$17.655.012,74	100,00%

Corte al: 16 de diciembre del 2020
Elaborado por: Fanny Pin

Figura 15: Clientes por categorías



Corte al: 16 de diciembre del 2020
 Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
 Elaborado por: Fanny Pin

Análisis

De acuerdo a la cartera de clientes por categorías (cuadro No. 1), se puede apreciar que la mayor concentración de cartera se encuentra en los clientes residentes con el 64,47% de la cartera de AGUAPEN E.P., seguida por las cuentas municipales con el 14,05%, los no residentes el 7,38% siendo los comerciales el 4,98% y los industriales el 4,30%, en base a estos porcentajes se debe poner más atención en la categoría residente con el fin de identificar falencias y causas del incremento de la cartera; sin embargo, por la cantidad de usuarios es recomendable buscar estrategias de recuperación inmediata en las categorías comercial e industrial.

Cartera por tipos de clientes:

La cartera de cliente por tipos se distribuye de la siguiente manera:

CUADRO 2: Clientes de Aguapen E.P. por tipo

Tipo de clientes	Cantidad	Valores Facturados	% valores	% clientes
Normales	65857	\$12.813.490,29	72,58%	95,45%
Gran cliente	1362	\$3.724.534,18	21,10%	1,97%
Legalizados	1643	\$428.090,5	2,42%	2,38%
Piletas	120	\$122.562,75	0,69%	0,17%
Juntas	11	\$566.335,02	3,21%	0,02%
Total general	68993	\$17.655.012,74	100,00%	100,00%

Corte al: 16 de diciembre del 2020
 Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
 Elaborado por: Fanny Pin

Figura 16: Clientes por categorías



Corte al: 16 de diciembre del 2020
 Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
 Elaborado por: Fanny Pin

Análisis

De acuerdo a la cartera por tipo de clientes (cuadro No. 2), se puede apreciar que la mayor concentración de cartera se encuentra en los clientes normales con el 72,58% de la cartera de AGUAPEN E.P., seguida por los grandes clientes 21,10%, las juntas administradoras representan el 3,21% y los clientes legalizados el 2,42% siendo el último grupo las piletas 0,69%, en base a estos porcentajes se puede apreciar que por la cantidad de usuarios es recomendable buscar estrategias de recuperación inmediata en los grandes clientes; es decir, categoría comercial e industrial.

Cartera por rangos de consumos:

La cartera de cliente por rangos de consumos se distribuye de la siguiente manera:

CUADRO 3: Clientes de Aguapen E.P. Rangos de consumos

Rangos de consumos	Cantidad	Valores Totales	% por rangos	% clientes
0 m3	17245	5.543.439,95	31,40%	25,00%
1 a 8 m3	19114	1.493.786,05	8,46%	27,70%
9 a 15 m3	14368	1.657.393,90	9,39%	20,83%
16 a 30 m3	12628	2.625.586,32	14,87%	18,30%
31 a 50 m3	3588	1.272.611,70	7,21%	5,20%
51 a 100 m3	1347	993.009,67	5,62%	1,95%
101 a 250 m3	425	858.473,26	4,86%	0,62%
251 a 500 m3	155	1.157.786,33	6,56%	0,22%
> a 500 m3	123	2.052.925,56	11,63%	0,18%
Total general	68993	17.655.012,74	100,00%	100,00%

Corte al: 16 de diciembre del 2020
 Elaborado por: Fanny Pin

Figura 17: Clientes por rangos de consumos



Corte al: 16 de diciembre del 2020
Elaborado por: Fanny Pin

Análisis

De acuerdo a la cartera por rango de consumos de los clientes (cuadro No. 3), se puede apreciar que la mayor concentración de cartera se encuentra en los clientes de 0 m³ con el 31,40% de la cartera de AGUAPEN E.P., seguida por los clientes 16 a 30 m³ con un porcentaje de 14,87%, el rango de 9 a 15 m³ tiene al momento el 9,39% mientras que los clientes de 1 a 8 m³ se encuentran con el 8,46% los clientes con porcentajes menores al 1% son los rangos mayores a 500 m³ con el 0,18%, 251 a 500 m³ tiene el 0,22% y el rango de 101 a 250 m³ el 0,62%.

En base a estos porcentajes es preocupante observar que los clientes con 0 m³ tienen el mayor porcentaje de cartera; es decir, que deberá considerarse hacer un seccionamiento de esta cartera, verificar cuantos clientes y que cantidad de cartera se encuentra en clientes activos, y la cartera en clientes y valores en cuentas inactivas; además, basado en este cuadro, apuntar a la recuperación inmediata en clientes con rangos mayores de 100 m³, que según las tablas anteriores apuntan al sector comercial e industrial.

Cartera por rangos de antigüedad:

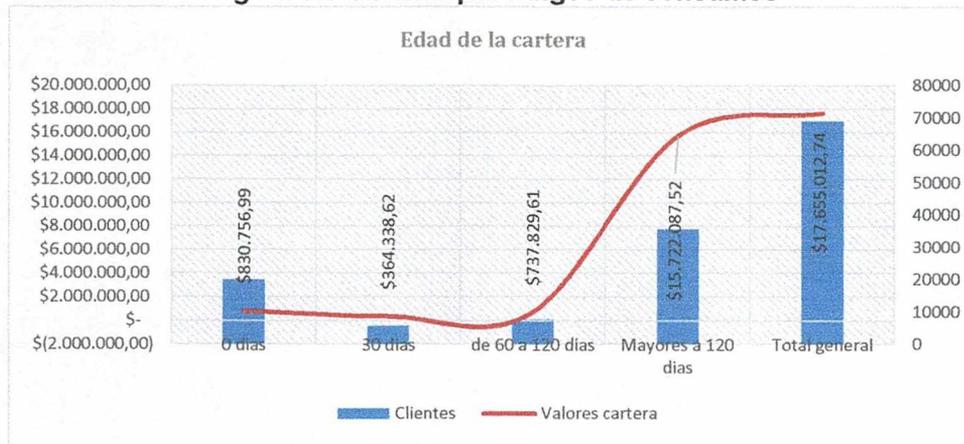
La cartera de cliente por rangos de antigüedad se distribuye de la siguiente manera:

CUADRO 4: Clientes de Aguapen E.P. Rangos de consumos

Edad de la cartera	Clientes	Valores cartera	% cartera
0 días	19901	\$ 830.756,99	4,71%
30 días	5749	\$ 364.338,62	2,06%
de 60 a 120 días	7716	\$ 737.829,61	4,18%
Mayores a 120 días	35627	\$ 15.722.087,52	89,05%
Total general	68993	\$ 17.655.012,74	100,00%

Corte al: 16 de diciembre del 2020
Elaborado por: Fanny Pin

Figura 18: Clientes por rangos de consumos



Corte al: 16 de diciembre del 2020

Análisis

De acuerdo a la cartera por edad (cuadro No.4), indica que existen 19901 usuarios que se mantienen al día y que tienen la facturación del mes pendiente de pago; sin embargo, la cartera de mayor peso es la mayor a 120 días, debido a que existen 35627 usuarios con una cartera vencida de USD. 15.722.087,52 con un promedio por cliente de USD. 441,30 y representa el 89.05 % de la cartera total.

Descripción de proceso objeto de estudio

AGUAPEN E.P., cuenta con personal encargado de realizar las gestiones de cobranzas, se maneja a través de un reglamento de cartera en el cual se encuentra establecido e identificado los procedimientos para las acciones de cobro; además, cuenta con un área de coactiva, la misma a la que se derivan los expedientes de los clientes a los cuales se les ha realizado todo tipo de gestión y no responden a las mismas.

Este procedimiento lo realizan con la autorización del coordinador encargado del departamento de recuperaciones y es autorizado por la dirección comercial.

El gerente general, es quien tiene la potestad de aprobar el requerimiento del cliente cuando solicita un convenio con diferentes normativas a las existente; es decir, que cuando no se encuentra dentro de los lineamientos de cobranza, la autoridad máxima puede aprobar un requerimiento de este tipo; o, a su vez puede autorizar o delegar a una tercera persona (mediante una circular o documento habilitante), para que realice esta gestión.

El análisis de la cartera lo realizan los analistas de cartera, quienes verifican el comportamiento y están en constante comunicación con el responsable del departamento con el fin de tener alertas cuando existen novedades de incremento o decremento.

Actualmente se puede apreciar en el cuadro No. 8, el comportamiento de la cartera anual, a partir del año 2017, dejando en claro que entre el año 2016 al 2017 existe un incremento del 7,50% índice que va en función del seguimiento de los procesos y gestiones de recaudación; siendo uno de los principales malestares el cambio constante de las administraciones.

(Generalmente existen cambios de personal y responsables de áreas lo que provoca este fenómeno, o en ciertos casos delegan estas funciones a personas que no cumplen con el perfil necesario para esta actividad).

Diseño de la Investigación: Enfoque cuantitativo:

Según Sampieri (2014) representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa procede a la siguiente y no se puede brincar pasos; el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna frase. Este enfoque es utilizado con mediciones numéricas, informáticas o estadísticas para resultados exactos, por una encuesta o cuestionarios.

Para esta investigación se revisa la información que se presenta en los estados financieros de los años 2018 y 2019, concernientes a cifras del periodo contable.

Figura 19: Planteamiento cuantitativo del problema



Enfoque cualitativo:

Según Jiménez-Domínguez (2000) los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales.

La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva, el objetivo y lo objetivo es el sentido intersubjetivo que se atribuye a una acción. La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta.

En la presente investigación, se aplica el enfoque cualitativo en la interpretación de los resultados de los años 2018 y 2019, con vistas a revisar la teoría y su aplicación en la práctica.

Tipos de investigación

Investigación descriptiva:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre hechos y realidades, la característica fundamental de esta investigación es la de presentar una interpretación correcta, la preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, con criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada (Sabino, 1192).

Esta investigación descriptiva se aplica en la tesis, cuando se describen el puesto de trabajo como objeto de estudio desde que se inician las operaciones hasta que terminan en los estados financieros.

Investigación explicativa:

Según Sampier (1997) "Son estudios que van más allá de la descripción o relaciones de conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos variables están relacionadas.

Esta investigación explicativa, se pone en manifiesto en la tesis cuando se explican los procesos que conllevan a la recolección de información de la cartera vencida y su incidencia en los estados financieros.

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación:

Para elaborar el procedimiento de la investigación, se presentan los siguientes pasos a seguir:

1. Recolección de la documentación
2. Clasificación de la documentación
3. Observar la documentación
4. Elaborar guía de observación.
5. Aplicar la guía de observación.
6. Analizar la guía de observación.
7. Resultados de la guía de observación.
8. Análisis de los resultados de la guía de observación.

Recolección de documentación

La recolección de documentos existentes dentro de la empresa AGUAPEN E.P., referente al tema de análisis, entre ellos tenemos los estados financieros 2018-2019, base de datos de clientes con corte al 16 de diciembre del 2020, facturas, notas de crédito, recaudación versus facturación anual cartera corriente y cartera vencida, entre otros.

Clasificación de la documentación

Luego de la recolección de documentos estos son clasificados con la finalidad de observarla y realizar el análisis, se clasifica de acuerdo a periodos contables.

Observar la documentación

Se puede manejar la información para definir las acciones a realizar.

Elaborar guía de observación

Este paso es muy importante ya que a través de este documento se puede observar los diferentes eventos; por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos.

CUADRO 5: Guía de observación:

				
GUIA DE OBSERVACIÓN				
No.	Aspecto	Resultados		Observaciones
		Si	No	
1	Financieros	x		
2	Control		x	
3	Legal	x		
4	Social	x		

Aspecto Financiero: son aquellos compromisos adquiridos en el resultado de las operaciones a las cuales se dedica la empresa, siendo estas variables a corto o a largo plazo

Control: con este aspecto las personas que se encuentran a cargo de las empresas como los gerentes podrán identificar las amenazas o las oportunidades de todo ello, ya que les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones

Legal: Al ser una empresa de servicios, es muy importante este aspecto, ya que se rige para su funcionamiento a través de leyes y reglamento y al ser una empresa pública, debe considerar llevar contabilidad gubernamental.

Social: son aquellas características que reflejan las formas de organización de los pueblos, sus costumbres, sus tradiciones, su manera de pensar, su cultura.

Aplicar la guía de observación.

En esta parte se realiza la aplicación de los aspectos positivos y negativos; ya que la idea es alimentar los aspectos de los resultados encontrados.

Analizar la guía de observación.

Como se puede observar en el cuadro No. 12, se está detallando actividades a seguir con la finalidad de pausar el crecimiento de la cartera vencida con actividades que serán ejecutadas por las diferentes áreas de la empresa AGUAPEN E.P., siempre que sean socializadas con los diferentes departamentos.

Resultados de la guía de observación.

La obtención de los resultados, estarán basados en el comportamiento que tenga el cliente en relación con los pagos realizados; es decir, que va a depender de como vendan a la empresa y la capacidad de respuesta que tenga el personal ante un requerimiento o un reclamo presentado.

Considerando que se han realizado diferentes acciones de cobranzas entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

Compromisos de pagos

Entrega de notificaciones

Cortes de servicio

Técnicas e instrumentos de la investigación

Recolección de datos:

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad métodos e instrumentos que sirven para que el analista pueda desarrollar los sistemas

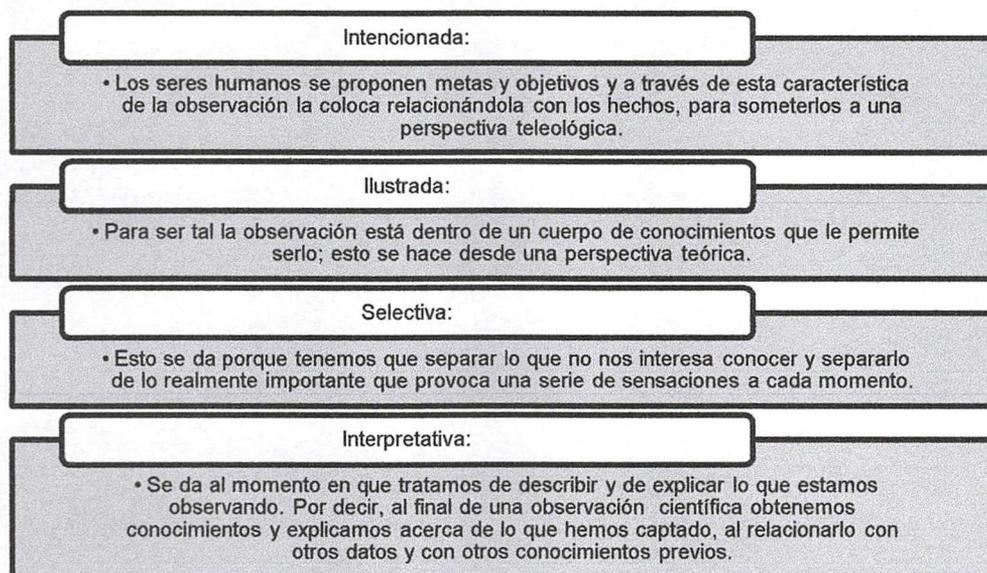
de recolección de información, estos podrían ser las entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicaran en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común (Bernal, 2010).

Esta técnica permite a través de la observación buscar información en referente a la solución del problema existente.

Técnicas de investigación

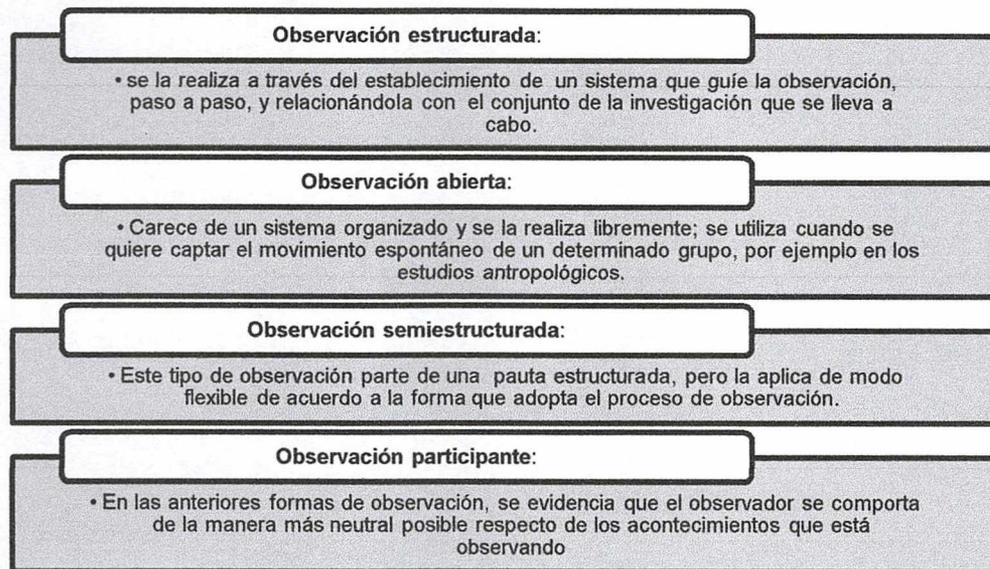
Observación

La observación es la técnica básica de investigación, en la que se sostienen todas las demás; puesto que, establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, siendo el inicio de toda razón de la realidad. Según Bunge (2007) la observación es un procedimiento científico que se caracteriza por ser:



Con estas características, se puede entrar a los aspectos propiamente técnicos de la observación.

Tipos de observación:



En el caso de la observación participante, el sujeto que observa es aceptado como miembro del grupo humano que se observa, aunque sea provisionalmente, esta tiene la cualidad no solo de intentar explicar los fenómenos sociales; sino que, trata de comprenderlos desde el interior, lo que provoca sacar a la luz los procesos racionales que estén ocultos detrás de conductas que aparentemente pueden carecer de significado para un observador externo.

Análisis documental:

Según la Licenciada Isabel A. Solís Hernández, "El análisis documental es la acción que se basa en seleccionar las ideas más importantes de un documento a fin de expresar su contenido sin equívocos para recuperar la información", generalmente se utilizan: facturas, ordenes de ventas, registros, mayores, saldos de cuentas de los estados financieros los cuales se pueden interpretar y son utilizados en casos similares encontrados en distintas empresas y en base a ello otorgar la mejor opción de solución.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual de la cartera vencida

En el análisis económico financiero que se realiza a la empresa AGUAPEN E.P., uno de los mayores problemas es la cartera vencida por no tener un buen sistema de cobro (a pesar de las gestiones que se realizan), la población no responde; sin embargo, en este año de acuerdo a el cuadro No. 8, es preocupante el incremento de la cartera vencida por el porcentaje exorbitante del 27,32%, el cual es efecto de la pandemia existente, lo que ha ocasionado la falta de pago de los usuarios teniendo un porcentaje de reducción en la recaudación anual del 18.16% en comparación con el año 2019.

Por tal razón, es necesario diagnosticar la cartera vencida ya que el crecimiento de esta genera falta de liquidez en la entidad y se desatan muchos problemas en el momento de dar de baja a una cartera incobrable lo que coadyuva a grandes perdida para la empresa.

Análisis horizontal

Este tipo de análisis calcula la variación absoluta y relativa que ha sufrido cada una de las partidas del balance o la cuenta de resultados en períodos de tiempo consecutivos (generalmente dos o más).

Por lo tanto, el análisis horizontal se concentra en averiguar que ha sucedido con una partida contable en un período determinado.

CUADRO 6: Análisis horizontal

AGUAPEN E.P.				
Balance General al 31 de diciembre, 2019				
	2018	2019		%
ACTIVOS				
Operacionales				
Disponibilidades	\$ 3.927.694,69	\$ 4.338.839,58	110,47	10,47
Anticipo fondos	\$ 1.429.923,46	\$ 1.344.070,43	94,00	-6,00
Cuentas por Cobrar	\$ 3.276.959,42	\$ 3.673.857,90	112,11	12,11
Total AC	\$ 8.634.577,57	\$ 9.356.767,91	108,36	8,36
Inversiones financieras				
Deudores financieros	\$ 12.158.317,90	\$ 12.276.165,26	100,97	0,97
Inversiones diferidas	\$ 44.038,58	\$ 47.645,47	108,19	8,19
Inversiones recuperables	-\$ 1.989.118,95	-\$ 1.989.118,95	100,00	-
Inversiones para consumos y productos				
Existencias para consumos corrientes	\$ 194.738,89	\$ 154.999,35	79,59	-20,41
existencias para producción	\$ 705.557,38	\$ 702.314,65	99,54	-0,46
Inversiones de comercialización y distribución	\$ 61.173,13	\$ 61.173,13	100,00	-
Inversiones de bienes de larga duración				
bienes de administración	\$ 1.400.292,24	\$ 1.706.186,28	121,85	21,85
Bienes e producción	\$ 317.756,69	\$ 538.863,28	169,58	69,58
Bienes de infraestructura	\$ 71.003.864,18	\$ 71.003.864,18	100,00	-
Bienes de proyectos	-\$ 63.253,23	-\$ 63.253,23	100,00	-
Inversiones en obras proyectos y programas				
Inversiones en obras en procesos	\$ 1.491.038,38	\$ 689.023,22	46,21	-53,79
Total AI	\$ 85.324.405,19	\$ 85.127.862,64		
Total Activos	\$ 93.958.982,76	\$ 94.484.630,55		
Pasivo y Capital				
Deuda flotante				
Cuentas x Pagar	\$ 1.691.041,13	\$ 1.691.041,13	100,00	-
Depósitos y fondos de terceros	\$ 642.479,19	\$ 642.479,19	100,00	-
Deuda pública				
financieros	\$ 2.806.199,40	\$ 2.041.274,58	72,74	-27,26
Créditos diferidos	\$ 0,00			
Total Pasivo Circulante	\$ 5.139.719,72	\$ 4.374.794,90		
Total Pasivo	\$ 5.139.719,72	\$ 4.374.794,90		
Patrimonio publico	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	100,00	-
Reservas	\$ 87,04	\$ 87,04	100,00	-
Resultado del ejercicio	\$ 88.817.176,00	\$ 90.107.748,61	101,45	1,45
Total Capital	\$ 88.819.263,04	\$ 90.109.835,65	101,45	1,45
Total Pasivo más Capital	\$ 93.958.982,76	\$ 94.484.630,55		

AGUAPEN E.P.				
Estado de Resultados al 31 de diciembre, 2019				
	2018	2019		%
ingresos de gestión	\$ 37.085.474,96	\$ 19.320.896,82	52,10	-47,90
tasas y contribuciones	\$ 3.943.655,61	\$ 3.881.601,87	98,43	-1,57
Venta de bienes y servicios e ingresos operativos	\$ 11.329.214,11	\$ 12.224.042,61	107,90	7,90
renta de inversiones y otros	\$ 655.795,67	\$ 711.666,51	108,52	8,52
actuaciones y ajustes	\$ 21.156.809,57	\$ 2.503.585,83	11,83	-88,17
Gastos de gestión	\$ 15.402.868,56	\$ 18.030.324,21	117,06	17,06
inversiones publicas	\$ 4.687.393,69	\$ 6.203.561,78	132,35	32,35
remuneraciones	\$ 1.936.528,14	\$ 1.851.725,73	95,62	-4,38
bienes y servicios de consumos	\$ 2.098.652,34	\$ 2.536.795,39	120,88	20,88
gastos financieros y otros	\$ 239.156,29	\$ 625.501,63	261,55	161,55
costos de ventas y otros	\$ 6.431.038,78	\$ 6.768.458,42	105,25	5,25
actualización y ajustes	\$ 10.099,32	\$ 44.281,26	438,46	338,46
Ingresos Netos	\$ 21.682.606,40	\$ 1.290.572,61	5,95	-94,05

Corte al: 31 de diciembre del 2019

Elaborado por: Fanny Pin

En el análisis horizontal se muestra que las cuentas por cobrar en el año fueron de USD 3.276.959,42 (tres millones doscientos setenta y seis mil novecientos cincuenta y nueve con 42/100 dólares) y en el año 2019 fueron de USD 3.673.857,90 (tres millones seiscientos setenta y tres mil ochocientos cincuenta y siete con 90/100 dólares) lo que representa un incremento del 12.11% con respecto al año 2018, las causas que originaron esta situación fueron la falta de seguimiento de las gestiones de cobranza, el atraso en los pagos de los clientes, la crisis económica, entre otras.

Análisis vertical

El análisis vertical es una técnica del análisis financiero que permite conocer el peso porcentual de cada partida de los estados financieros de una empresa en un período de tiempo determinado. En sí, el análisis vertical da a conocer cuál es el porcentaje que representa cada cuenta en función del resultado final al término de un periodo y se hace el comparativo entre un año y otro.

CUADRO 7: Análisis vertical

AGUAPEN E.P.				
Balance General al 31 de diciembre, 2019				
	2018	%	2019	%
ACTIVOS				
Operacionales				
Disponibilidades	\$ 3.927.694,69	4,18%	\$ 4.338.839,58	4,59%
Anticipo fondos	\$ 1.429.923,46	1,52%	\$ 1.344.070,43	1,42%
Cuentas por Cobrar	\$ 3.276.959,42	3,49%	\$ 3.673.857,90	3,89%
Total AC	\$ 8.634.577,57	9,19%	\$ 9.356.767,91	9,90%
Inversiones financieras		0,00%		0,00%
Deudores financieros	\$ 12.158.317,90	12,94%	\$ 12.276.165,26	12,99%
Inversiones diferidas	\$ 44.038,58	0,05%	\$ 47.645,47	0,05%
Inversiones recuperables	-\$ 1.989.118,95	-2,12%	-\$ 1.989.118,95	-2,11%
Inversiones para consumos y productos		0,00%		0,00%
Existencias para consumos corrientes	\$ 194.738,89	0,21%	\$ 154.999,35	0,16%
existencias para producción	\$ 705.557,38	0,75%	\$ 702.314,65	0,74%
Inversiones de comercialización y distribución	\$ 61.173,13	0,07%	\$ 61.173,13	0,06%
Inversiones de bienes de larga duración		0,00%		0,00%
bienes de administración	\$ 1.400.292,24	1,49%	\$ 1.706.186,28	1,81%
Bienes e producción	\$ 317.756,69	0,34%	\$ 538.863,28	0,57%
Bienes de infraestructura	\$ 71.003.864,18	75,57%	\$ 71.003.864,18	75,15%
Bienes de proyectos	-\$ 63.253,23	-0,07%	-\$ 63.253,23	-0,07%
Inversiones en obras proyectos y programas		0,00%		0,00%
Inversiones en obras en procesos	\$ 1.491.038,38	1,59%	\$ 689.023,22	0,73%
Total A I	\$ 85.324.405,19	90,81%	\$ 85.127.862,64	90,10%
Total Activos	\$ 93.958.982,76	100,00%	\$ 94.484.630,55	100,00%

Pasivo y Capital				
Deuda flotante		0,00%		0,00%
Cuentas x Pagar	\$ 1.691.041,13	1,80%	\$ 1.691.041,13	1,79%
Depósitos y fondos de terceros	\$ 642.479,19	0,68%	\$ 642.479,19	0,68%
Deuda pública		0,00%		0,00%
financieros	\$ 2.806.199,40	2,99%	\$ 2.041.274,58	2,16%
Créditos diferidos				
Total Pasivo	\$ 5.139.719,72		\$ 4.374.794,90	
Patrimonio publico	\$ 2.000,00	0,00%	\$ 2.000,00	0,00%
Reservas	\$ 87,04	0,00%	\$ 87,04	0,00%
Resultado del ejercicio	\$ 88.817.176,00	94,53%	\$ 90.107.748,61	
Total Capital	\$ 88.819.263,04	94,53%	\$ 90.109.835,65	95,37%
Total Pasivo más Capital	\$ 93.958.982,76		\$ 94.484.630,55	

Fuente: AGUAPEN E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

De acuerdo al análisis vertical, en el año 2018 las cuentas por cobrar representan 37.95% del activo corriente, mientras que en el año 2019, las cuentas por cobrar representan el 39.26%, como se puede apreciar existe un incremento del 1.31%, esto estuvo motivado por la falta de control de las gestiones de cobranzas, atraso en pago de clientes, entre otros.

Ratio de liquidez 2018:

$$\frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} \Rightarrow \frac{8.634.577,57}{5.139.719,72} \Rightarrow 1,679$$

De acuerdo a esta operación, la entidad cuenta con circulante suficiente para cumplir con sus obligaciones más inmediatas; es decir, cuenta en su activo corriente con 1,68 dólares por cada dólar que tiene de deuda y que vence en menos de un año, en fin en el año 2018, la empresa contó con una liquidez sostenible para el cumplimiento de sus compromisos a corto plazo.

Ratio de liquidez 2019:

$$\frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} \Rightarrow \frac{\$ 9.356.767,91}{\$ 4.374.794,90} \Rightarrow 2,13$$

De acuerdo a esta operación, la entidad cuenta con circulante suficiente para cumplir con sus obligaciones más inmediatas; es decir, cuenta en su

activo corriente con 2,13 dólares por cada dólar que tiene de deuda y que vence en menos de un año.

Ratio de solvencia 2018:

$$\frac{\text{activo}}{\text{pasivo}} \Rightarrow \frac{\$93.958.982,76}{5.139.719,72} \Rightarrow 18,29326133$$

En el año 2018, el ratio de solvencia es de 18,29 dólares; lo que indica que la entidad cuenta en su activo con 18,29 dólares por cada dólar que tiene de deuda, se puede expresar que existe un exceso de activos improductivos; además, al tener una alta cartera vencida por cobrar la perjudicaría ya que puede tener problemas de liquidez.

Ratio de solvencia 2019:

$$\frac{\text{activo}}{\text{pasivo}} \Rightarrow \frac{\$ 94.484.630,55}{4.374.794,90} \Rightarrow 21,59$$

En el año 2019, el ratio de solvencia es de 21,59 dólares; lo que indica que la entidad cuenta en su activo con 21,59 dólares por cada dólar que tiene de deuda, se puede expresar que existe un exceso de activos improductivos lo cual no es nada aconsejable para la empresa.

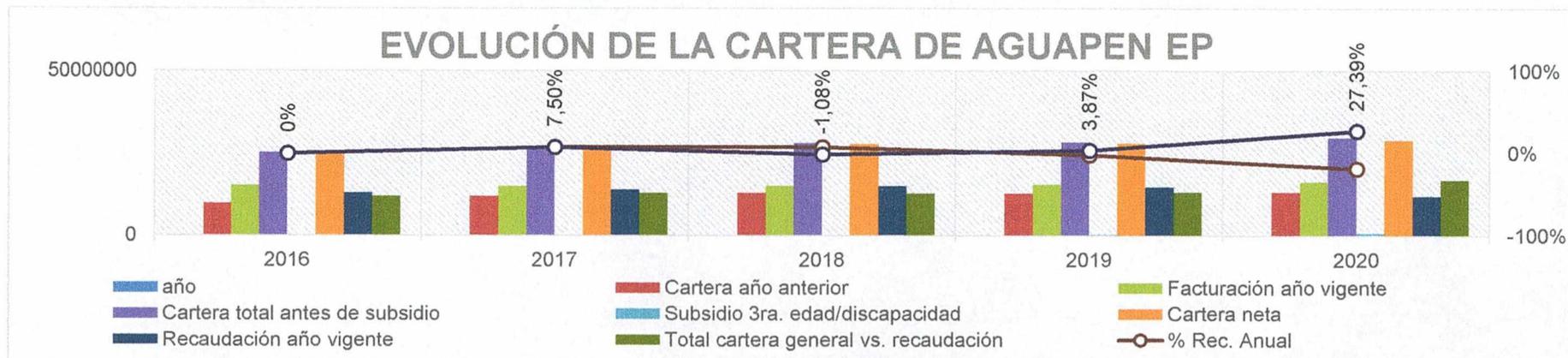
Evolución de la cartera por año:

CUADRO 8: Clientes de Aguapen E.P. evolución de la cartera

año	Cartera año anterior	Facturación año vigente	Cartera total antes de subsidio	Subsidio 3ra. edad/discapacidad	Cartera neta	Recaudación año vigente	% Rec. Anual	Total cartera general vs. recaudación	% de incremento o decremento anual
2016	\$9.828.243,23	\$15.419.504,78	\$25.247.748,01	\$228.663,35	\$25.019.084,66	\$12.967.222,82	0%	\$ 12.051.861,84	0%
2017	\$12.051.861,84	\$15.136.252,91	\$27.188.114,75	\$252.125,04	\$26.935.989,71	\$13.979.976,42	7,24%	\$ 12.956.013,29	7,50%
2018	\$12.956.013,29	\$15.186.599,45	\$28.142.612,74	\$289.684,01	\$27.852.928,73	\$15.036.280,73	7,03%	\$ 12.816.648,00	-1,08%
2019	\$12.816.648,00	\$15.672.226,04	\$28.488.874,04	\$364.797,32	\$28.124.076,72	\$14.810.840,76	-1,52%	\$ 13.313.235,96	3,87%
2020	\$13.313.235,96	\$16.499.058,05	\$29.812.294,01	\$732.310,33	\$29.079.983,68	\$12.120.688,55	-22,19%	\$ 16.959.295,13	27,39%

Corte al: 31 de diciembre del 2020
 Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
 Elaborado por: Fanny Pin

Figura 20: Clientes por rangos de consumos



Corte al: 31 de diciembre del 2020

Análisis de la evolución de la cartera por años:

De acuerdo al comportamiento evolutivo de la cartera de AGUAPEN E.P., esta tiene un porcentaje variable puesto que según las facturaciones y recaudaciones anuales, se puede apreciar que el incremento y decremento anual, se debe revisar cuales fueron las causas por las cuales en el año 2018 está disminuye; sin embargo, en el año 2019 existe un incremento porcentual del 3.87%, y para el año 2020, con corte al 31 de diciembre del 2020, existe un incremento del 27.39%, causado por el problema mundial que acoge a todas las entidades ya sean públicas y privadas (problema de pandemia); es decir, el comportamiento del porcentaje de la recaudación disminuyo en el 2019 en un -1.50% mientras que en el año 2020, existe una disminución del -22.19%.

CUADRO 9: Facturación vs. Recaudación 2018 Aguapen E.P.

Mes	Fact. Venta agua	Fact. Interés	Fact. Mantenimiento	Fact. Aa.ss.	Total	Rec. Planillas	Valores no cobrados	Subtotal	Total más tanqueros
Enero	\$746.664,64	\$37.287,07	\$251.626,17	\$126.111,70	\$1.161.689,58	\$1.143.214,33	\$18.475,25	\$1.181.722,53	\$1.201.134,62
Febrero	\$808.736,42	\$35.399,93	\$267.154,21	\$145.346,24	\$1.256.636,80	\$1.210.035,37	\$46.601,43	\$1.240.483,94	\$1.263.192,48
Marzo	\$762.437,84	\$35.097,61	\$257.498,18	\$143.800,55	\$1.198.834,18	\$1.126.868,98	\$71.965,20	\$1.172.319,37	\$1.202.332,60
Abril	\$793.343,33	\$36.446,79	\$266.455,78	\$141.654,69	\$1.237.900,59	\$1.130.753,53	\$107.147,06	\$1.168.078,56	\$1.187.299,82
Mayo	\$848.076,10	\$40.235,92	\$267.211,33	\$159.040,91	\$1.314.564,26	\$1.225.341,98	\$89.222,28	\$1.293.937,46	\$1.325.876,51
Junio	\$786.544,57	\$43.922,43	\$263.036,31	\$139.944,11	\$1.233.447,42	\$1.061.147,47	\$172.299,95	\$1.123.431,22	\$1.149.936,84
Julio	\$752.170,02	\$44.865,15	\$251.107,64	\$132.207,74	\$1.180.350,55	\$1.006.395,37	\$173.955,18	\$1.049.276,69	\$1.084.027,61
Agosto	\$677.625,48	\$45.787,25	\$239.627,74	\$120.878,03	\$1.083.918,50	\$881.105,88	\$202.812,62	\$933.924,35	\$972.065,28
Septiembre	\$760.432,69	\$48.176,53	\$253.472,53	\$140.784,93	\$1.202.866,68	\$934.844,09	\$268.022,59	\$969.056,05	\$998.533,89
Octubre	\$729.238,26	\$50.457,70	\$251.136,50	\$143.188,28	\$1.174.020,74	\$850.872,71	\$323.148,03	\$906.205,70	\$940.911,07
Noviembre	\$719.491,11	\$51.455,37	\$245.924,37	\$134.358,43	\$1.151.229,28	\$722.535,40	\$428.693,88	\$767.199,46	\$803.669,20
Diciembre	\$720.953,88	\$51.974,90	\$254.529,50	\$148.601,12	\$1.176.059,40	\$524.236,22	\$651.823,18	\$634.414,30	\$664.555,58
	\$9.105.714,34	\$521.106,65	\$3.068.780,26	\$1.675.916,73	\$14.371.517,98	\$11.817.351,33	\$2.554.166,65	\$12.440.049,63	\$12.793.535,50

Elaborado por: Fanny Pin

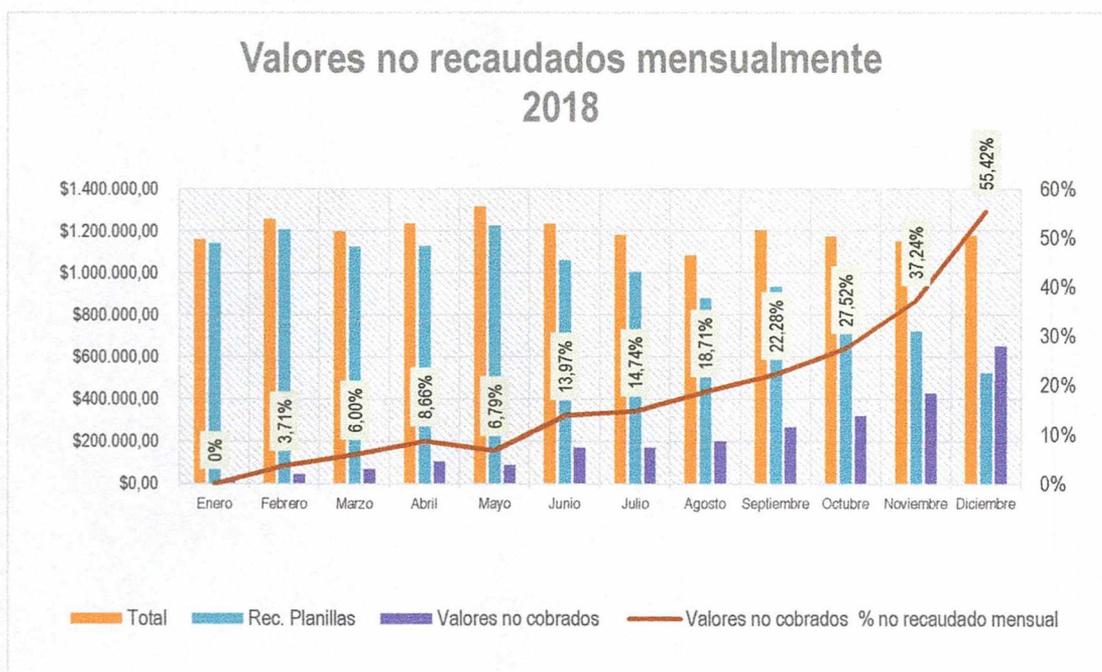
CUADRO 10: Recaudación cartera vencida 2018 Aguapen E.P.

Mes	Venta Agua	Interés	Conexiones	Mantenimiento	Alcantarillado	Cortes	Multas	Planillas	Total
Enero	\$48.128,16	\$6.262,45	\$12.072,60	\$15.953,38	\$6.064,16	\$366,59	\$542,28	\$89.389,62	\$89.389,62
Febrero	\$54.352,21	\$6.940,73	\$14.689,87	\$20.175,40	\$6.791,10	\$272,21	\$31.705,52	\$134.927,04	\$134.927,04
Marzo	\$61.292,38	\$7.881,14	\$17.491,56	\$21.932,97	\$7.634,94	\$205,82	\$791,08	\$117.229,89	\$117.229,89
Abril	\$74.534,57	\$8.523,48	\$17.667,12	\$25.846,06	\$9.952,52	\$246,42	\$879,03	\$137.649,20	\$137.649,20
Mayo	\$88.359,55	\$9.393,60	\$20.514,84	\$30.557,86	\$11.673,16	\$312,29	\$1.033,43	\$161.844,73	\$161.844,73
Junio	\$98.436,09	\$10.909,54	\$24.500,29	\$32.602,58	\$11.572,20	\$468,38	\$2.003,90	\$180.492,98	\$180.492,98
Julio	\$133.336,72	\$12.730,97	\$24.321,57	\$39.383,67	\$14.719,95	\$1.366,39	\$1.650,99	\$227.510,26	\$227.510,26
Agosto	\$131.056,93	\$12.906,39	\$25.785,86	\$42.320,53	\$16.495,42	\$366,79	\$2.326,73	\$231.258,65	\$231.258,65
Septiembre	\$162.108,61	\$17.162,72	\$35.913,76	\$54.663,25	\$22.318,96	\$218,99	\$1.572,74	\$293.959,03	\$293.959,03
Octubre	\$169.338,25	\$14.646,73	\$32.909,07	\$63.051,40	\$27.763,96	\$497,61	\$1.121,27	\$309.328,29	\$309.328,29
Noviembre	\$231.393,88	\$15.002,33	\$39.842,62	\$83.797,93	\$41.898,65	\$353,76	\$2.558,60	\$414.847,77	\$414.847,77
Diciembre	\$403.418,66	\$16.230,36	\$55.040,07	\$128.063,45	\$66.369,35	\$321,62	\$743,36	\$670.186,87	\$670.186,87
Total									\$2.968.624,33

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

De acuerdo al cuadro No. 9, en el año 2018, se dejó de cobrar USD. \$2.554.166,65 (dos millones quinientos cincuenta y cuatro mil ciento sesenta y seis con 65/100 dólares) valores que fueron facturados en ese periodo convirtiéndose en cartera vencida; sin embargo, la recaudación de la cartera vencida (cuadro No. 10), fue de USD. \$2.968.624,33 (dos millones novecientos sesenta y ocho mil seis cientos veinte y cuatro con 33/100 dólares), lo que explica el porcentaje en -1.08% en comparación con el año anterior.

Figura 21: valores no recaudados mensualmente en el año 2018



Fuente: base de datos AGUAPEN E.P.

De acuerdo a esta imagen, se puede apreciar que los meses en los que se recauda menos en la facturación son en noviembre y diciembre de cada año.

CUADRO 11: Facturación vs. Recaudación 2019 Aguapen E.P.

Mes	Fact. Venta agua	Fact. Interés	Fact. mantenimiento	Fact. Aa.ss.	Total	Rec. planillas	Valores no cobrados	Subtotal	Total más tanqueros
Enero	\$769.806,72	\$55.767,70	\$272.727,43	\$148.510,13	\$1.246.811,98	\$1.013.767,14	\$95.129,93	\$1.138.857,36	\$1.168.828,21
Febrero	\$852.710,85	\$55.926,67	\$289.104,31	\$166.527,76	\$1.364.269,59	\$1.089.432,01	\$108.326,02	\$1.216.558,04	\$1.240.209,20
Marzo	\$839.205,48	\$57.138,16	\$282.142,11	\$158.575,58	\$1.337.061,33	\$991.521,89	\$129.166,44	\$1.156.999,39	\$1.195.342,17
Abril	\$865.790,05	\$-	\$263.531,93	\$158.633,98	\$1.287.955,96	\$857.798,91	\$170.673,68	\$1.181.854,27	\$1.214.082,33
Mayo	\$825.415,74	\$-	\$263.569,43	\$151.581,49	\$1.240.566,66	\$830.028,78	\$197.930,85	\$1.305.150,31	\$1.334.860,97
Junio	\$1.250.991,38	\$-	\$342.607,37	\$277.698,72	\$1.871.297,47	\$914.985,71	\$215.447,01	\$1.134.695,57	\$1.150.757,13
Julio	\$804.579,56	\$-	\$286.120,75	\$148.865,28	\$1.239.565,59	\$724.220,80	\$225.483,46	\$1.072.874,71	\$1.123.927,64
Agosto	\$761.062,95	\$-	\$274.779,21	\$149.689,77	\$1.185.531,93	\$692.006,63	\$261.595,73	\$1.076.573,32	\$1.109.664,45
Septiembre	\$782.240,35	\$-	\$279.789,87	\$152.450,73	\$1.214.480,95	\$682.958,00	\$310.049,37	\$990.942,07	\$1.010.613,70
Octubre	\$814.926,49	\$-	\$284.240,01	\$169.487,98	\$1.268.654,48	\$653.264,67	\$356.428,42	\$860.232,27	\$881.651,83
Noviembre	\$801.790,25	\$-	\$285.697,18	\$172.943,71	\$1.260.431,14	\$574.041,16	\$483.180,20	\$782.336,30	\$803.311,45
Diciembre	\$812.478,56	\$-	\$292.217,33	\$173.352,23	\$1.278.048,12	\$395.627,18	\$702.969,74	\$576.865,54	\$606.232,14
	\$9.514.400,45	\$644.625,03	\$3.203.114,56	\$1.812.111,78	\$15.794.675,20	\$9.419.652,88	\$3.256.380,85	\$12.493.939,15	\$12.839.481,22

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.

CUADRO 12: Recaudación cartera vencida 2019 Aguapen E.P.

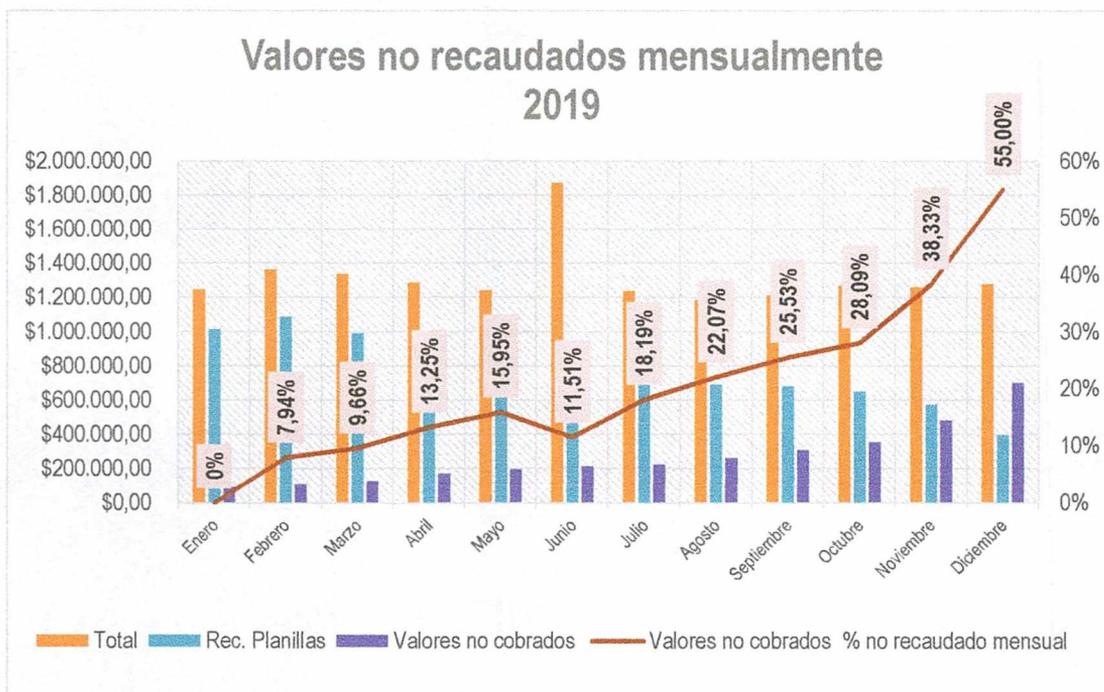
Mes	Venta Agua	Interés	Conexiones	Mantenimiento	Alcantarillado	Cortes	Multas	Planillas	Total
Enero	\$32.283,97	\$7.062,21	\$8.996,68	\$11.376,96	\$3.248,79	\$197,80	\$1.313,56	\$64.479,97	\$64.479,97
Febrero	\$37.972,67	\$6.885,05	\$10.592,28	\$14.545,20	\$4.443,09	\$173,11	\$206,75	\$74.818,15	\$74.818,15
Marzo	\$39.075,57	\$7.456,50	\$11.024,95	\$17.018,28	\$5.267,24	\$99,61	\$641,16	\$80.583,31	\$80.583,31
Abril	\$68.086,50	\$7.099,03	\$13.364,07	\$22.888,15	\$9.944,90	\$59,94	\$498,69	\$121.941,28	\$121.941,28
Mayo	\$79.482,45	\$7.875,50	\$15.505,21	\$26.858,06	\$12.001,55	\$146,82	\$526,00	\$142.395,59	\$142.395,59
Junio	\$88.678,46	\$9.247,18	\$17.596,94	\$31.336,16	\$13.983,55	\$168,77	\$1.039,09	\$162.050,15	\$162.050,15
Julio	\$97.290,31	\$10.592,84	\$19.036,39	\$34.501,80	\$13.788,99	\$526,52	\$985,56	\$176.722,41	\$176.722,41
Agosto	\$110.588,56	\$11.259,43	\$23.352,06	\$38.108,33	\$15.690,92	\$135,55	\$1.484,01	\$200.618,86	\$200.618,86
Septiembre	\$144.143,12	\$14.870,15	\$30.114,32	\$52.156,91	\$25.100,36	\$134,13	\$1.346,69	\$267.865,68	\$267.865,68
Octubre	\$169.570,68	\$14.370,76	\$30.677,48	\$62.622,17	\$31.311,29	\$180,89	\$2.928,10	\$311.661,37	\$311.661,37
Noviembre	\$218.713,04	\$15.850,64	\$36.738,99	\$77.094,84	\$40.033,62	\$139,86	\$590,93	\$389.161,92	\$389.161,92
Diciembre	\$370.098,98	\$16.917,46	\$52.574,81	\$124.958,70	\$64.455,46	\$139,01	\$1.165,01	\$630.309,43	\$630.309,43
Total									\$2.622.608,12

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.

Elaborado por: Fanny Pin

En el cuadro No. 11, en el año 2019, al igual que en año anterior se dejó de cobrar USD. \$3.256.380,85 (tres millones doscientos cincuenta y seis mil trescientos ochenta con 85/100 dólares); sin embargo, la recaudación de la cartera vencida (cuadro No. 12), fue de USD. \$2.622.608,12 (dos millones seiscientos veinte y dos mil seiscientos ocho con 12/100 dólares), lo que explica el porcentaje de 3.87% en comparación con el año anterior.

Figura 22: valores no recaudados mensualmente en el año 2019



Fuente: base de datos AGUAPEN E.P.

De acuerdo a esta imagen, se puede apreciar que los meses en los que se recauda menos en la facturación son en noviembre y diciembre de cada año.

CUADRO 13: Facturación vs. Recaudación 2020 Aguapen E.P.

Mes	Fact. Venta agua	Fact. Interés	Fact. mantenimiento	Fact. Aa.ss.	Total	Rec. planillas	Valores no cobrados	Subtotal	Total más tanqueros
Enero	\$750.006,09	\$47.043,20	\$259.278,22	\$141.638,24	\$1.197.965,75	\$233.044,84	\$233.044,84	\$1.053.475,82	\$1.073.745,34
Febrero	\$810.187,01	\$52.010,24	\$270.838,27	\$158.637,55	\$1.291.673,07	\$274.837,58	\$274.837,58	\$1.120.709,65	\$1.135.781,11
Marzo	\$774.834,74	\$52.878,01	\$268.857,97	\$158.624,80	\$1.255.195,52	\$345.539,44	\$345.539,44	\$1.008.430,83	\$1.018.794,78
Abril	\$812.201,68	\$52.785,84	\$272.377,13	\$155.969,37	\$1.293.334,02	\$430.157,05	\$430.157,05	\$857.798,91	\$857.798,91
Mayo	\$866.482,62	\$53.847,73	\$285.018,35	\$169.628,10	\$1.374.976,80	\$410.537,88	\$410.537,88	\$832.641,89	\$832.641,89
Junio	\$843.302,13	\$50.730,24	\$275.268,09	\$152.926,36	\$1.322.226,82	\$956.311,76	\$956.311,76	\$924.720,53	\$931.365,39
Julio	\$797.990,91	\$52.806,41	\$265.641,19	\$146.434,42	\$1.262.872,93	\$515.344,79	\$515.344,79	\$745.080,18	\$759.620,49
Agosto	\$783.405,55	\$56.350,58	\$263.075,95	\$145.346,52	\$1.248.178,60	\$493.525,30	\$493.525,30	\$719.324,60	\$735.330,80
Septiembre	\$796.577,96	\$55.596,64	\$266.704,10	\$152.723,28	\$1.271.601,98	\$531.522,95	\$531.522,95	\$710.309,72	\$724.037,03
Octubre	\$742.510,85	\$57.050,72	\$250.514,22	\$139.765,63	\$1.189.841,42	\$615.389,81	\$615.389,81	\$699.427,15	\$709.439,47
Noviembre	\$774.144,83	\$57.557,74	\$263.975,87	\$142.649,71	\$1.238.328,15	\$686.389,98	\$686.389,98	\$608.210,23	\$614.445,83
Diciembre	\$762.756,08	\$55.967,68	\$261.565,20	\$147.767,80	\$1.228.056,76	\$882.420,94	\$882.420,94	\$473.396,22	\$491.800,60
	\$9.514.400,45	\$644.625,03	\$3.203.114,56	\$1.812.111,78	\$15.174.251,82	\$6.375.022,32	\$6.375.022,32	\$9.753.525,73	\$9.884.801,64

Elaborado por: Fanny Pin

CUADRO 14: Recaudación cartera vencida 2020 Aguapen E.P.

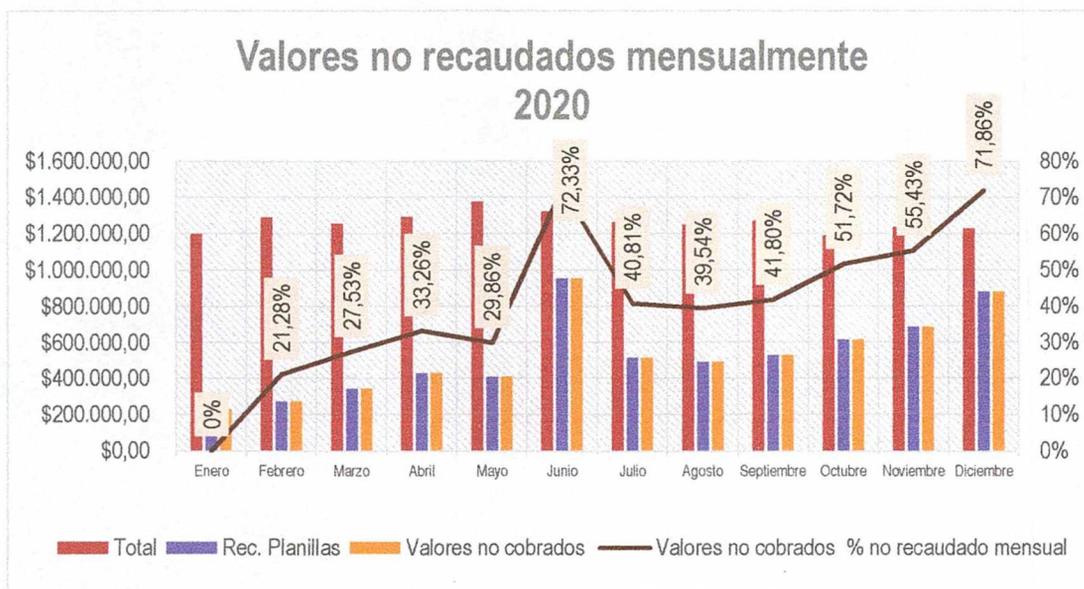
Mes	Venta Agua	Interés	Conexiones	Mantenimiento	Alcantarillado	Cortes	Multas	Planillas	Total
Enero	\$25.979,04	\$4.341,61	\$5.479,22	\$10.325,91	\$3.875,56	\$89,76	\$86,52	\$50.177,62	\$50.177,62
Febrero	\$35.277,45	\$4.678,38	\$6.461,88	\$11.861,03	\$5.159,31	\$34,21	\$750,98	\$64.223,24	\$64.223,24
Marzo	\$39.675,22	\$4.827,85	\$7.586,31	\$14.689,02	\$7.388,47	\$78,67	\$456,50	\$74.702,04	\$74.702,04
Abril	\$43.960,19	\$4.712,33	\$7.855,56	\$17.172,56	\$6.974,64	\$26,64	\$259,33	\$80.961,25	\$80.961,25
Mayo	\$49.426,58	\$5.203,45	\$8.136,73	\$20.822,12	\$9.254,43	\$92,79	\$479,33	\$93.415,43	\$93.415,43
Junio	\$58.053,32	\$5.846,58	\$9.159,99	\$25.821,18	\$11.210,02	\$46,62	\$558,93	\$110.696,64	\$110.696,64
Julio	\$68.925,19	\$6.668,98	\$9.166,93	\$29.165,02	\$13.042,44	\$388,10	\$730,92	\$128.087,58	\$128.087,58
Agosto	\$83.189,85	\$7.717,45	\$10.690,07	\$34.024,59	\$16.235,57	\$65,47	\$2.002,73	\$153.925,73	\$153.925,73
Septiembre	\$103.691,69	\$9.856,74	\$11.973,15	\$43.716,22	\$20.224,93	\$77,10	\$1.826,36	\$191.366,19	\$191.366,19
Octubre	\$127.439,33	\$9.646,48	\$10.186,91	\$51.569,97	\$24.483,19	\$53,28	\$1.305,38	\$224.684,54	\$224.684,54
Noviembre	\$189.605,23	\$11.039,18	\$10.921,94	\$70.383,59	\$35.902,63	\$119,88	\$926,29	\$318.898,74	\$318.898,74
Diciembre	\$330.258,23	\$11.559,38	\$12.708,59	\$107.486,62	\$56.756,75	\$77,03	\$4.973,65	\$523.820,25	\$523.820,25
Total									\$2.014.959,25

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.

Elaborado por: Fanny Pin

En el cuadro No. 13, se dejó de cobrar USD. \$6.375.022,32 (seis millones trescientos setenta y cinco mil veinte y dos con 32/100 dólares); sin embargo, la recaudación de la cartera vencida (cuadro No. 14), fue de USD. \$2.014.959,25 (dos millones catorce mil novecientos cincuenta y nueve 25/100 dólares), lo que explica el incremento del porcentaje en un 27.39% en comparación con el año anterior.

Figura 23: valores no recaudados mensualmente en el año 2019



Fuente: base de datos AGUAPEN E.P.

Cabe mencionar que, este constante crecimiento de cartera a la larga va a generar que la sostenibilidad financiera de la empresa tenga problemas por falta de liquidez.

Compromisos de pago

Entre las gestiones de cobranzas que tiene AGUAPEN E.P., existen los compromisos de pago, esto es un compromiso adquirido entre el cliente y la empresa a través de la generación de un reclamo, el mismo que queda generado hasta que el cliente cumpla con el trato pactado; es decir, este

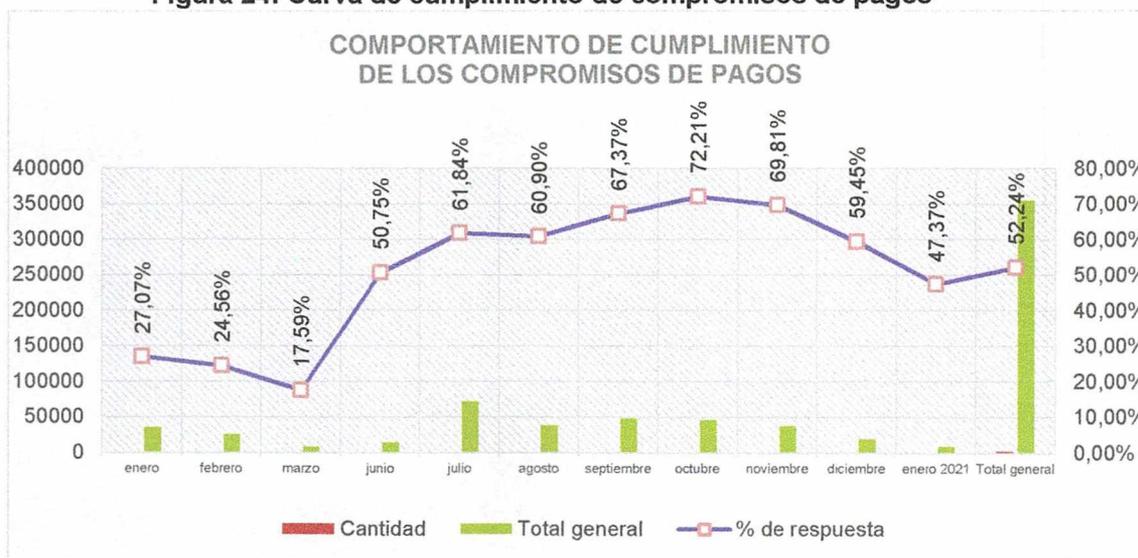
sirve para hacerle el seguimiento respectivo al cliente de pago sin la necesidad de firmar un convenio, y durante el año 2020 tuvo la siguiente respuesta:

CUADRO 15: Compromisos de pago 2020 Aguapen E.P.

Mes de reclamo	Cantidad generado	Cientes que cumplieron	% de cumplimiento	Total general
enero	484	131	27,07%	\$ 35.827,79
febrero	456	112	24,56%	\$ 25.413,59
marzo	216	38	17,59%	\$ 8.406,64
junio	134	68	50,75%	\$ 14.664,75
julio	207	128	61,84%	\$ 72.039,70
agosto	312	190	60,90%	\$ 38.398,93
septiembre	472	318	67,37%	\$ 48.022,32
octubre	475	343	72,21%	\$ 46.080,57
noviembre	540	377	69,81%	\$ 37.407,65
diciembre	402	239	59,45%	\$ 19.940,80
enero 2021	247	117	47,37%	\$ 9.191,75
Total general	3945	2061	52,24%	\$ 355.394,49
Cartera a inicio del año				\$13.313.235,96
Facturación anual				\$15.766.747,72
Total general				\$29.079.983,68
Porcentaje de recuperación				1,22%

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

Figura 24: Curva de cumplimiento de compromisos de pagos



Fuente: base de datos AGUAPEN E.P.

Como se puede observar, en esta gestión de cobranza que tiene AGUAPEN E.P., el comportamiento de los clientes es del 52.24% a nivel general siendo el 1.22% de la recaudación anual, al ser solo este porcentaje de clientes que dan respuesta, debería existir un mayor control ya que

según este indicador a pesar de que el cliente es el que viene y firma el compromiso, no lo cumple en su totalidad.

Entrega de notificaciones mediante visitas

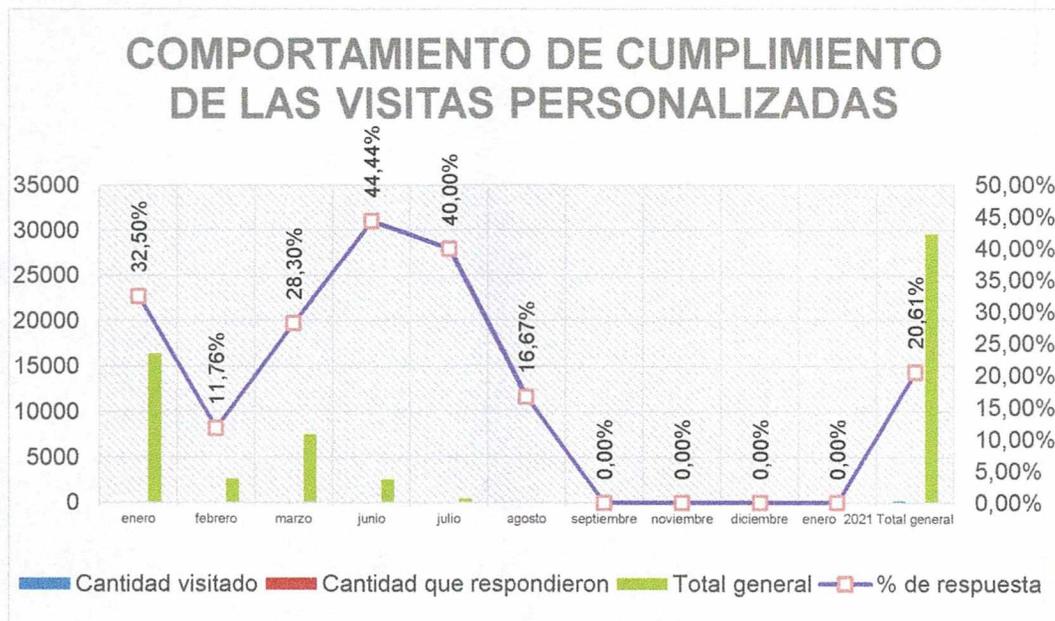
Otra actividad que realizan es la entrega de notificaciones mediante visita habiendo obtenido en el año 2020 el siguiente resultado:

CUADRO 16: Notificaciones 2020 Aguapen E.P

Mes de reclamo	Cantidad visitado	Cantidad que respondieron	Total general	% de respuesta
enero	40	13	\$16.391,26	32,50%
febrero	102	12	\$2.637,88	11,76%
marzo	53	15	\$7.525,09	28,30%
junio	9	4	\$2.549,32	44,44%
julio	5	2	\$443,83	40,00%
agosto	6	1	\$80,00	16,67%
septiembre	1			0,00%
noviembre	1			0,00%
diciembre	9			0,00%
enero 2021	2			0,00%
Total general	228	47	\$29.627,38	20,61%
Cartera a inicio del año				\$13.313.235,96
Facturación anual				\$15.766.747,72
Total general				\$29.079.983,68
Porcentaje de recuperación				0,10%

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

Figura 25: Curva de cumplimiento de compromisos de pagos



Fuente: base de datos AGUAPEN E.P.

Tienen una baja aceptación en este tipo de gestión; ya que ya, que de acuerdo al seguimiento que se ha realizado se puede observar que apenas representa un 0.10% de recaudación anual, de igual manera la aceptación que han tenido es del 20.61%, es decir, de los 228 usuarios visitados solo respondieron 47.

Cortes de servicio

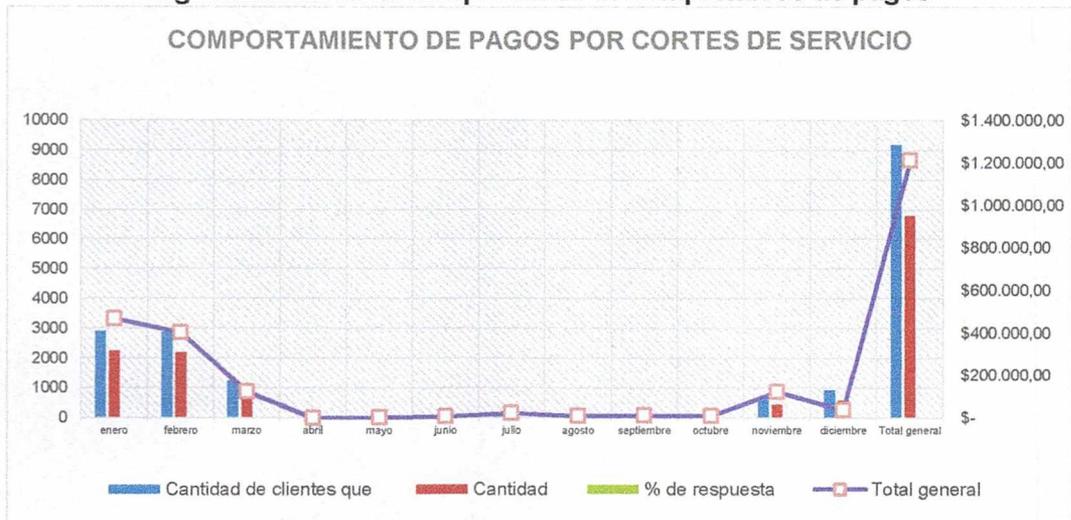
Esta actividad es considerada una de las estrategias más efectiva en cuanto a la recuperación de cartera, ya que la respuesta del cliente debe ser inmediata; sin embargo, de acuerdo a lo analizado existe el 26.09% de usuarios que no responden a dichos cortes.

CUADRO 17: Cortes del servicio 2020 Aguapen E.P.

Mes de reclamo	Cantidad de clientes que	Cantidad	% de respuesta	Total general
enero	2914	2253	77,32%	\$ 466.691,48
febrero	2876	2194	76,29%	\$ 401.519,93
marzo	1256	847	67,44%	\$ 121.875,34
abril	8	6	75,00%	\$ 622,61
mayo	11	11	100,00%	\$ 2.498,52
junio	54	54	100,00%	\$ 7.678,34
julio	100	100	100,00%	\$ 22.893,58
agosto	94	93	98,94%	\$ 9.415,13
septiembre	112	107	95,54%	\$ 12.237,02
octubre	99	88	88,89%	\$ 9.289,46
noviembre	716	448	62,57%	\$ 123.555,99
diciembre	947	589	62,20%	\$ 36.803,91
Total general	9187	6790	73,91%	\$ 1.215.081,31
Cartera a inicio del año				\$13.313.235,96
Facturación anual				\$15.766.747,72
Total general				\$29.079.983,68
Porcentaje de recuperación				4,18%

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

Figura 26: Curva de cumplimiento de compromisos de pagos



Fuente: base de datos AGUAPEN E.P.

En lo que respecta a la gestión de cortes se puede observar que el 4.18% de la recaudación general anual corresponde a esta actividad; sin embargo, solo respondió el 73.91% de los usuarios, el 26.09% no respondió a ningún pago y son presumibles cuentas que se han reconectado ilegalmente.

Análisis de los resultados de la guía de observación.

Basado en los datos encontrados, se puede indicar que mantienen un control financiero, su facturación es mensual y se apoyan con gestiones de cobranzas, las mismas que no son efectivas al 100%, ya que se quedan en el aire muchos casos, de igual manera, de acuerdo a los resultados, no realizan seguimiento al 100% de los clientes ya comprometidos, y esto a la larga afecta a toda la comunidad, ya que esta empresa es la única que proporciona el servicio de agua para consumo a la población.

De tal forma, si no se mantiene una buena estabilidad financiera basada en los ingresos mensuales la empresa podría colapsar por la falta de liquidez, ya que anualmente registran dentro de su presupuesto obras de infraestructura sanitaria (extensiones de redes) para la comunidad y al no existir estos ingresos se dejaría de efectuar mejoras en la calidad de vida de las personas.

Al realizar el análisis del reglamento de cartera vencida, se pudo observar algunas novedades entre las más relevantes tenemos las siguientes:

Art. 108 Castigo de cartera, literal c, *“las facturas que contengan las obligaciones con antigüedades superior a 10 años”*, dentro del análisis de cartera por edad tenemos en el cuadro No. 4 que la cartera mayor a 120 días de atraso representa el 89.05%, esto es con 35627 usuarios, de los cuales tienen más de 10 años los siguientes:

CUADRO 18: Cartera con más de 10 años Aguapen E.P

Sectores	Cantidad	Total deuda
mayor a 10 años	1889	\$2.670.465,28
Salinas	289	\$1.017.381,86
La Libertad	1002	\$797.987,21
Santa Elena	313	\$287.910,57
Ballenita San Pablo	78	\$86.542,95
Ancón Anconcito Prosperidad	180	\$269.810,01
Sectores	Cantidad	Total deuda
Chanduy	23	\$210.112,59
Colonche	4	\$720,09
Total general	1889	\$2.670.465,28

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

Dentro de la cartera de AGUAPEN E.P., existen 1889 usuarios que cumplen con el parámetro para el castigo de cartera; es decir, dar de baja a la cartera lo que corresponde a USD. 2.670.465,28 (dos millones seiscientos setenta mil cuatrocientos sesenta y cinco con 28/100 dólares), que es el 15.13% de la cartera existente.

Art. 118 Parámetros para la suscripción de convenios, numeral a) primer inciso, *“en el caso de clientes con categoría residencial, no residencial, públicos, fuerzas armadas y clero, es una cuota inicial de conformidad a lo que disponen los siguientes artículos:*

CUADRO 19: Cartera con más de 10 años Aguapen E.P.

Reglamento de prestación de servicio Registro Oficial 638 del 22-11-2018	Detalle	Observación
Art. 118	Parámetros	Convenios por primera vez, por categorías industrial y comercial, convenio especial, convenio pre coactiva, para juntas
Art. 119	Del plazo	24 meses
Art. 123	Autorización	20 % deuda inicial
Art. 124	casos de excepción	10 % deuda inicial y hasta 36 meses plazo

Fuente: Base de Datos de Aguapen E.P.
Elaborado por: Fanny Pin

De acuerdo a estos parámetros que mantienen para la cobranza según el reglamento de prestación de servicios, mantiene porcentajes altos considerando la situación actual; sin embargo, deberían analizar o buscar la figura legal para no ir en contra de este reglamento, ya que cuando fue elaborado, el mundo y el país no se encontraban con la pandemia existente.

Plan de mejora:

CUADRO 20: Planteamiento de mejoras.

Tema: Análisis de la cartera vencida, de los clientes de la empresa pública municipal AGUAPEN E.P., ubicada en el cantón salinas, de la provincia de Santa Elena, año 2020					
Objetivo: Plantear mejoras al procedimiento de recuperación de cartera vencida que propicien un incremento en la liquidez anual de la empresa Pública Municipal AGUAPEN E.P., año 2020					
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?
Reducción de la cartera vencida a través de la recuperación	Es necesario para la empresa para que tenga un mayor flujo de liquidez	Capacitación al personal involucrado en el área	Mediante cronograma mensuales	Jefatura de talento humano	Empresa AGUAPEN E.P.
		Campañas a través del departamento de comunicaciones de la importancia del pago de este servicio	Diaria	Marketing y comunicaciones	
		Modificar el reglamento de cobranzas para que sea un poco más accesible la negociación para refinanciamiento de deudas	anual	Departamento Jurídico	
		Depurar la cartera vencida		Área de recuperaciones y financiero	
		Gestiones de cobranzas orientadas a la reducción de cartera vencida	mensual	Área de facturación	

Elaborado por: Fanny Pin

Conclusiones:

Después de haber realizado la investigación se presentan las siguientes conclusiones:

1. Que con la fundamentación desde la teoría de la Contabilidad Financiera se puede formar un criterio soportado en la literatura existente en todo lo relacionado a la cartera vencida y cómo esta afecta la liquidez en las empresas públicas o de servicios básicos.
2. De igual manera, con el diagnóstico del estado actual de la cartera vencida; de acuerdo a los períodos correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020, se observa que existe un incremento anual el cual depende mucho de las gestiones de cobranzas que apliquen, concluyendo que estas gestiones cumplen con las normas, políticas y procedimientos según el reglamento de prestación de servicio; sin embargo, deben ser más eficientes en el control de cada una de las gestiones.
3. En base a esto, se propone la implementación del plan de mejora al procedimiento de recuperación de cartera vencida lo cual propicia un incremento en la liquidez anual de la empresa Pública Municipal AGUAPEN E.P.

Recomendaciones:

Para que la empresa tenga un mejor flujo de liquidez y reduzca la cartera vencida, deberá considerar las siguientes recomendaciones:

- 1) Implementar las propuestas del análisis de la cartera vencida a la empresa AGUAPEN E.P.
- 2) Capacitación al personal involucrado en el área de cartera vencida y recuperaciones.
- 3) Mantener constantemente mediante los medios o redes sociales informada a la comunidad de las actividades que la empresa realiza; esto, generará confianza y la comunidad conoce porque es importante el pago de las planillas, de igual manera, hacerle conocer de promociones o campañas que gestionen la recuperación de valores.
- 4) Realizar un análisis al reglamento del área de cartera con el fin de que sea más accesible a la comunidad, considerando las circunstancias que a la fecha existen.
- 5) Al realizar las gestiones de cortes, compromisos de pagos, entrega de comunicaciones, llamadas telefónicas entre otras acciones, considerar darle seguimiento para que se obtenga una mejor respuesta del cliente, ya que según lo analizado, ninguna de estas acciones se cumple al 100%.

Bibliografía

- Actualicese. (25 de 10 de 2019). *Actualicese.com*. Obtenido de <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Aguapen. (23 de 08 de 2020). *Aguapen EP*. Obtenido de <http://www.aguapen.gob.ec/index.php/institucion/quienes-somos#:~:text=AGUA%20DE%20LA%20PEN%C3%8DNSULA%20%2D%20AGUAPE N,aguas%20servidas%20y%20de%20agua>
- Aguayo, T. (2017). *Repositorio del ITB*. Obtenido de ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA: https://drive.google.com/file/d/1D5Lgabr7hqNc_uyitQAI-KQmSvj5hBul/view
- AME. (2017). *Informe de Prestadoras de Servicios de Agua Potable*. Machala.
- Aurea, K. (2017). https://drive.google.com/file/d/1wIPleA_FZJNP3xZbIKSvbvu5cFFobCPS/view. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1wIPleA_FZJNP3xZbIKSvbvu5cFFobCPS/view
- Bhear, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom: Rubeira.
- Castro, M., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo -Patria.
- CEPAL. (29 de 04 de 2003). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Agua_potable_y_saneamiento_en_Ecuador
- Cupelli, R. (2008). *Creditos y Cobranzas*. Argentina: MUCCI.
- Del Rio, C. (2009). *El presupuesto*. México.: Cenage Learning. (10ª Ed.).
- Gitman, J. (2000). *Fundamentos De Administración Financiera*. México: Editorial Prentice Hall.
- Gómez, J. (2019). *Repositorio ITB*. Obtenido de MANUAL DE CONTROL INTERNO : <https://drive.google.com/file/d/1x7mH7rZ5IWl6rxKSD4fJL7UA25c7S3O7/view>
- Guillermo Campos y Covarrubias, N. E. (2007). La observación un metodo para el estudio de la realidad. En U. L. Pachuca, *La observación un metodo para el estudio de la realidad* (pág. 49). México: Xihmai. Obtenido de Xihmai: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjYvJCs9OTtAhVDzlkKHQpaDxUQFjABegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3979972.pdf&usq=AOvVaw1Z08gr1cnyBmVqPOeC5AP5>
- Kafury, M. (1996). *Administración Financiera*. En M. Kafury, *Administración Financiera* (pág. 55). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

- LEXIS. (2019). CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y. En L. F. www.lexis.com.ec, *COOTAD* (pág. 29). quito: LEXIS.
- Marco, F. (2019). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Medina, G. (2020). *Repositorio ITB*. Obtenido de ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR SU: https://drive.google.com/file/d/14sbUby_use1hlPug-ydOFwZtyvKvWjd9/view
- Microrate. (2005). *Indicadores de desempeño y ratios*. Rating Agency.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo - Patria.
- Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Patria.
- Nuño, P. (07 de 02 de 2018). *Emprendepymes*. Obtenido de *Emprendepymes.com*: <https://www.emprendepyme.net/contabilidad-financiera.html>
- Ramírez, D. N. (2005). Contabilidad Financiera. En D. N. Padilla, *Contabilidad Financiera* (pág. 270). México: Mc Graw Hill. Séptima Edición. .
- Rio, C. d. (2009). *El presupuesto*. Cenage Learning. Edición 10ª .
- Romero, J. (2010). *Principios de la Contabilidad*. México: Mc Graw Hill.
- Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*,. Obtenido de www.eumed.net/libros/2007a/255/
- Sabino, C. (1192). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo. Obtenido de [tesisplus.com: https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/](https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/)
- school, I.-b., & Soto, H. (15 de 02 de 2020). *Cómo analizar nuestra cartera de clientes por cobrar*. Obtenido de <https://www.iedge.eu/homero-soto-como-analizar-nuestra-cartera-de-clientes-por-cobrar>
- Thompson, I. (13 de 11 de 2018). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/economia/definicion-finanzas.html>
- Waybackmachine. (04 de 04 de 2013). *Wikipedia*. Obtenido de <http://www.forex.mx/concepto-de-finanzas/>: <https://es.wikipedia.org/wiki/Finanzas>
- Wikipedia. (16 de 05 de 2020). *Las Empresas públicas*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_p%C3%BAblica

5) Reglamento de prestación de servicios:

Figura 31: Reglamento Aguapen 2018 AGUAPEN E.P.

**CAPÍTULO III
DE LAS DEUDAS INCOBRABLES**

ART. 108.- CASTIGO DE CARTERA. - Es una operación contable encaminada al sancionamiento de la misma y sólo se puede tramitar, en los siguientes casos:

- a. Haber agotado todas las acciones administrativas, pre-coactiva y el ejercicio de la jurisdicción coactiva para recuperar los valores adeudados y no haber obtenido resultados.
- b. Cuando el costo / beneficio no justifique la acción de cobro.
- c. Las facturas que contengan las obligaciones con antigüedad superior a 10 años.

ART. 109.- PARA PROCEDER AL CASTIGO DE LA CARTERA. - Se deberá emitir un informe motivado y con toda la documentación de respaldo por parte del Director de Recuperaciones (Cartera y Coactiva), el mismo que será remitido a la Gerencia General para el trámite respectivo.

Para los casos excepcionales en los que no se cuente con la documentación pertinente para ser transferidos al Juzgado de Coactiva, se deberá emitir la motivación correspondiente, a fin de proceder con la solicitud de dar de baja la cartera.

El Director de Recuperaciones, solicitará a la Gerencia General proceda conforme lo determinado en el artículo 16 del presente reglamento.

Para el caso de las Juntas Administradoras de Agua Potable, deberá ser solicitado por escrito por parte de la Directiva de la Junta de Agua, concediéndoles un abono inicial del 30% y otorgándole el plazo hasta 24 meses, salvo el caso que el Directorio apruebe una modalidad diferente de convenio.

Art. 119.- DEL PLAZO. - El plazo máximo de duración del convenio de pago otorgado por el asistente administrativo de cartera y/o servicio al cliente, será hasta veinte y cuatro meses.

Art. 120.- GESTIÓN DE COBRO. - El Servidor encargado de la gestión de recuperación de cartera deberá ejecutar las acciones coercitivas que determina este reglamento, al vencimiento de la factura en la que se incluye las cuotas del convenio.

Art. 121.- VENCIMIENTO ANTICIPADO DE LA OBLIGACIÓN. - Si el deudor dejare de pagar mínimo dos cuotas fijadas en el Convenio de pago, AGUAPEN E.P. procederá inmediatamente a dar por vencida la totalidad de la obligación pactada y en consecuencia iniciará la cobranza pre-coactiva y posteriormente el inicio del juicio coactivo, de ser el caso.

Para la emisión del título de crédito que sirve de base para el cobro coactivo se considerará la totalidad de la obligación.

Art. 122.- CONVENIO SUSCRITO CON TERCERAS PERSONAS O ARRENDATARIOS DE BIENES INMUEBLES. - Se deberá solicitar una carta de autorización del titular del servicio de agua potable y alcantarillado, del propietario del inmueble o copia del contrato de arrendamiento debidamente inscrito ante un juez competente o protocolizado.

Art. 123.- AUTORIZACIÓN. - Para la ejecución de los tipos de convenios establecidos en el Art. 118 de este reglamento, se realizará con una cuota inicial que no podrá ser menor al 20% de la deuda, de acuerdo a lo establecido en el Art. 275 del Código Orgánico Administrativo (COA).

Art. 124.- CASOS DE EXCEPCIÓN. - Previo a la verificación y autorización por parte del Director de Recuperación de AGUAPEN E.P., de que las personas naturales de tarifa residencial o no residencial sean de escasos recursos económicos en extrema pobreza comprobada y/o enfermedades catastróficas, el convenio de pago se autorizará con una cuota inicial de hasta el diez por ciento (10%) de lo adeudado y hasta 36 meses plazo.