



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

TEMA:

**INCREMENTO DE LA CARTERA Y LA LIQUIDEZ POR LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA
AGUAPEN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTORA:

Andrea Mariuxi Suárez Lazo

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

INCREMENTO DE LA CARTERA Y LA LIQUIDEZ POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA AGUAPEN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTORA:

SUÁREZ LAZO ANDREA MARIUXI

TUTOR:

LCDO. JOSEPH CASTILLO YAGUAL, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación hace referencia al incremento de cartera por la prestación del servicio de agua potable, debido a que los usuarios no cancelan su consumo a la fecha estipulada, presentando recaudación de cobros en sus deudas vencidas, por ello existe una mala gestión administrativa, mostrando seguimiento de valores adeudados por partes de los clientes que están en mora. El objetivo es evaluar el incremento de la cartera vencida por la prestación del servicio de agua potable de la Empresa Aguapen, a través de procedimientos financieros, para la determinación de mayor nivel de liquidez. Para el desarrollo de la presente investigación, se ejecutó un estudio descriptivo, que permite conocer la situación real de la empresa, cuál ha sido la variación o incremento de la cartera mediante ratios financieros que viabilice la emisión de los resultados para la toma de decisiones. Mediante encuesta y entrevista que fueron dirigidos al área específicos de la Empresa, permitiendo recopilar información verídica que son útiles para el trabajo propuesto. Los resultados de la investigación efectuada evidencia que existen problemas en el incremento de cartera, es necesario aplicar correctamente los reglamentos establecidos que rigen en la entidad para la recuperación de la misma que permita mejorar la liquidez de la entidad.

Palabras Claves: Cartera vencida, liquidez, gestión de cobranza, ratios financieros.



TOPIC:

INCREASE OF THE PORTFOLIO AND LIQUIDITY FOR THE PROVISION OF THE DRINKING WATER SERVICE OF THE COMPANY AGUAPEN, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2017.

AUTORA:

SUÁREZ LAZO ANDREA MARIUXI

TUTOR:

LCDO. JOSEPH CASTILLO YAGUAL, MSc.

SUMMARY

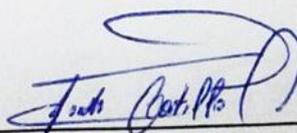
This research work refers to the increase in the portfolio for the provision of drinking water service, because users do not cancel their consumption at the stipulated date, presenting collection of collections on their overdue debts, therefore there is poor administrative management, presenting tracking of values owed by clients who are in arrears. The objective is to evaluate the increase of the past due portfolio for the provision of drinking water service of the Aguapén Company, through financial procedures, to determine a higher level of liquidity. For the development of the present investigation, a descriptive study was carried out, which allows to know the real situation of the company, which has been the variation or increase of the portfolio and its liquidity by means of financial ratios that make possible the emission of the results for the taking of decisions. Through a survey and interview that were directed to the specific area of the Company, allowing the collection of truthful information that are useful for the proposed work. The results of the research carried out show that there are problems in the increase of the portfolio, it is necessary to correctly apply the established regulations that govern the entity for the recovery of the same that allows improving the liquidity of the entity.

Keywords: Past due portfolio, liquidity, collection management, financial ratios.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: “INCREMENTO DE LA CARTERA Y LA LIQUIDEZ POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA AGUAPEN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”, elaborado por la Srta. Andrea Mariuxi Suárez Lazo, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Lcdo. Joseph Castillo Yagual, MSc.
TUTOR**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“INCREMENTO DE LA CARTERA Y LA LIQUIDEZ POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA AGUAPEN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por la Srta. **Suárez Lazo Andrea Mariuxi** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Suárez Lazo Andrea Mariuxi
C.C. No.: 240012378-8

AGRADECIMIENTO

Expreso este agradecimiento a Dios por regalarme la vida fortaleciéndome de conocimiento, salud para llegar a concluir mi trabajo de titulación con optimismo, permitiéndome cumplir con mis objetivos propuestos. A mis padres por apoyarme en cada etapa de mi carrera universitaria, logrando finalizar mi trabajo propuesto.

A los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por impartir sus conocimientos y enseñanzas, que permitieron formarme como futura profesional en el campo empresarial. Además a mi tutor, por guiarme durante el proceso de cada capítulo cumpliendo este trabajo con éxito.

También agradezco al contador de la Empresa Aguapen EP, por facilitarme la información contable de la empresa, para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

ANDREA SUÁREZ LAZO.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, primero a Dios, por brindarle la salud y la sabiduría para llegar hasta esta etapa de formación universitaria, teniendo el esfuerzo necesario que me ayuda a salir adelante para cumplir mis objetivos propuesto.

Es agradable dedicarles mi esfuerzo a mis padres que me han brindado su apoyo incondicional en todo momento, con la debida confianza en cada circunstancia que se me presenta a lo largo de mi vida, permitiendo cumplir mis metas.

De igual manera a nuestros docentes, que nos aportan con sus conocimientos a nosotros como estudiante en el transcurso de esta etapa fundamental, para cumplir con optimismo mí trabajo de titulación.

ANDREA SUÁREZ LAZO.

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DECANO (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



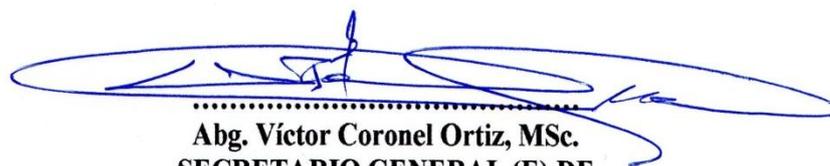
.....
Lcda. María Fernanda Alejandro, MCA.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



.....
Lcdo. Joseph Castillo Yagual, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Ing. Wilson Toro Álava, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E) DE
LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Revisión de la literatura.....	8
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos	11
1.2.1. Variable Independiente: Cartera	11
1.2.2. Variable dependiente: liquidez.....	16
1.3. Fundamentos sociales y legales.....	25
CAPÍTULO II	32
MATERIALES Y MÉTODOS	32
2.1. Tipos de investigación.....	32
2.2. Métodos de Investigación.....	33
2.3. Diseño de Muestreo	34
2.4. Diseño de recolección de datos	35
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1. Análisis de datos cualitativos	36
3.1.1. Análisis de encuesta.....	36
3.1.2. Análisis de entrevista	44
3.1.3. Análisis de los resultados de la entrevista.....	52
3.2. Limitaciones	53
3.3. Resultados	54
3.3.1. Análisis de la situación actual de la empresa.....	54
3.3.1.1. Análisis comparativo y perspectivas de cartera.....	56

3.3.2.	Análisis de estado de situación financiera.	58
3.3.3.	Análisis de ratios financiero.....	60
3.4.	Propuesta	66
3.4.1.	Tema.....	66
3.4.2.	Introducción	66
3.4.3.	Objetivos	67
3.4.3.1.	Objetivo General	67
3.4.3.2.	Objetivos específicos.....	67
3.4.4.	Justificación.....	67
3.4.5.	Flujograma para la recuperación de cartera.	69
3.4.5.1.	Procedimientos para la recuperación de cartera.	70
3.4.6.	Manual de funciones	73
3.4.6.1.	Dirección de Recuperación de Cobranza.	73
3.4.6.2.	Dirección Financiera	75
3.4.6.3.	Departamento de contabilidad.....	76
3.4.6.4.	Departamento de presupuesto.....	77
3.4.6.5.	Departamento Tesorería	78
3.4.7.	Conclusiones y Recomendaciones	79
3.4.7.1.	Conclusiones	79
3.4.7.2.	Recomendaciones	80
	Conclusiones	81
	Recomendaciones.....	82
	Bibliografía	83
	ANEXOS	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura de una empresa de gestión de cobranza.	13
Figura 2: Estructura de una empresa de gestión de liquidez.	17
Figura 3: Razones de liquidez.	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Reglamento de recuperación de cartera de la Empresa Aguapen.	31
Tabla 2: Población de la Investigación.	34
Tabla 3: Diseño de la muestra.	35
Tabla 4: Género.	37
Tabla 5: Edad.	37
Tabla 6: Educación.	38
Tabla 7: Atrasos en sus facturas.	38
Tabla 8: Suspensión del servicio de agua potable.	39
Tabla 9: Frecuencia en corte de agua potable.	39
Tabla 10: Nivel de políticas y procedimientos.	40
Tabla 11: Proceso de cobranza.	40
Tabla 12: Metodología de recuperación de cartera.	41
Tabla 13: Pérdida de cartera.	41
Tabla 14: Afectación a la liquidez de la empresa.	42
Tabla 15: Modalidad de pago.	42
Tabla 16: Reformas de políticas.	43
Tabla 17: Datos de resumen de cartera vencida del año 2017.	55
Tabla 18: Datos de resumen de cartera no exigible del año 2017.	55
Tabla 19: Análisis de cartera vencida.	56
Tabla 20: Variación crecimiento anual.	57
Tabla 21: Análisis del Estado Financiero.	58
Tabla 22: Movimiento de Efectivo.	59
Tabla 23: Cuentas por Cobrar.	59
Tabla 24: Ratio de Liquidez Corriente.	60
Tabla 25: Prueba Ácida.	61
Tabla 26: Capital de Trabajo.	62
Tabla 27: Prueba Defensiva.	62
Tabla 28: Solvencia Patrimonial.	63
Tabla 29: Periodo promedio de cobranza.	64

Tabla 30: Promedio cobranza.....	64
Tabla 31: Días de cartera.....	65
Tabla 32: Flujograma para la recuperación de cartera.	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	87
Anexo 2: Modelo de encuesta.....	89
Anexo 3: Modelo de entrevista a Gestión de Presupuesto.....	91
Anexo 4: Modelo de entrevista al Contador.....	92
Anexo 5: Modelo de entrevista a la Coordinadora de Cobranza.....	93
Anexo 6: Información de la Empresa.....	95
Anexo 7: Fotografías.....	96
Anexo 8: Estados Financieros Aguapen EP.....	98
Anexo 9: Estado de Resultado.....	99
Anexo 10: Presupuesto.....	100
Anexo 11: Cronograma de Trabajo.....	101
Anexo 12: Carta Aval.....	102

INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial ha generado diversas desventajas competitivas el índice de cartera vencida. Presentando problemas de atrasos en los pagos a créditos en las diferentes empresas, tanto públicas o privadas, enfocándose principalmente por la mala gestión de cobros, teniendo inadecuada política de control de cartera vigente, que cada año incrementa afectando a la liquidez dentro de las instituciones, siendo esto un motivo que permita realizar métodos que ejecutan la recuperación de rentabilidad en el mercado competitivo.

Cabe recalcar que existe un problema en las organizaciones debido al incremento de cartera vencida, por créditos que no han sido cobrados a la fecha de su vencimiento. Por consiguiente, esto ocasiona una inadecuada gestión al no existir un respaldo económico para solventar los ingresos presupuestados. A través de estos riesgos crediticios, es necesario aplicar estrategias de cobro a clientes que están en mora que permitan mejorar los altos índices de cartera para su recuperación inmediata en la liquidez dentro de las entidades.

En Ecuador, una de las problemáticas existentes es la falta de liquidez o la cartera vencida, se hace evidente cuando las operaciones de la empresa no se llevan a cabo en un periodo determinado, teniendo así incremento elevado, por tal razón aplicar nuevas estrategias que se adapte al reglamento de políticas de cobranza que permita mejorar el desarrollo íntegro en las diferentes entidades generando alto nivel de rentabilidad.

La inadecuada recuperación de cartera genera inestabilidad económica dentro la organización, siendo que las partidas presupuestarias tengan afectación en los montos recaudados.

Según Edgar (2014), establece que la cartera vencida es importante porque los emprendedores desconocen cómo realizar una gestión de cobro efectiva. Por el contrario, al verse sin capacidad de cubrir sus gastos, acuden a nuevos financiamientos que no solucionan el problema, sino que incrementan las deudas.

La cartera vencida y la insuficiente liquidez repercuten en su totalidad al no llevar a cabo una adecuada gestión de cobranza dentro de la empresa, por ende se obtienen valores irreales en sus cuentas por cobrar, por motivo de no realizar el ajuste correspondiente de su cuentas contables, teniendo cobros de pagos pendientes por recuperar.

La empresa Aguapen S.A., está ubicada en el cantón salinas, en la Av. Carlos Espinoza Larrea y Calle San José, Condominio Gama 5. Se identifica la problemática que los usuarios no cancelan el servicio del agua potable a la fecha correspondiente y su atrasos exceden a la fechas limitantes de la recuperación que se proyecta en la institución.

Por aquello se ha contemplado el recargo tarifario al costo mensual del agua. Motivo que ha generado un alto impacto en el incremento de la cartera vencida de AGUAPEN, se determinó un aproximado de 53.000 habitantes que incumplen el pago de sus obligaciones teniendo afectación a la liquidez de la misma.

Además la entidad no cuenta con personal capacitado para mejorar el sistema de recaudaciones, ocasionando riesgo que perjudican a la empresa.

Los índices de recaudación en la Empresa Aguapen del Cantón Salinas, presentan incremento de cartera vencida en comparación a los años anteriores, por tal motivo, es evidente que la entidad tenga problemas de liquidez obteniendo incremento en las Cuentas por Cobrar pendientes.

La presente investigación explica: ¿Cómo afecta el incremento de la cartera vencida por la prestación del servicio de agua potable en la liquidez de la Empresa Aguapen?

Además identifica cuál es la problemática existente respondiendo las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las deficiencias en el proceso de gestión de cobranzas empleadas en la Empresa Aguapen?
- ¿De qué manera afecta el incremento de la cartera vencida a la liquidez de la Empresa Aguapen?
- ¿Cuáles son los procedimientos de control que se debe aplicar para la recuperación en la gestión de cobranzas de la Empresa Aguapen?

El objetivo principal consiste en evaluar el impacto del incremento de la cartera vencida por la prestación del servicio de agua potable de la Empresa Aguapen, a través de procedimientos financieros, para la determinación de mayor nivel de liquidez año 2017.

Para el cumplimiento del objetivo se debe establecer los siguientes lineamientos de tarea científicas:

- Análisis de políticas de gestión de cobranzas en la Empresa Aguapen.
- Examinación de la evolución de cartera vencida y su liquidez en la Empresa Aguapen a través de ratios financieros.
- Evaluación de los procedimientos de control que se debe aplicar para la recuperación en la gestión de cobranzas de la Empresa Aguapen.

De acuerdo a la investigación presentada, mediante tarea científica, se analiza que existe inadecuado cumplimiento de políticas establecidas por Aguapen, por parte del departamento de cobranza. Mediante la aplicación de ratios financieros, para conocer el nivel de riesgo de liquidez y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, que ayuden a analizar la capacidad de pagos a través de comparaciones a los años anteriores. Se deberá aplicar procedimientos de control que optimicen una eficiencia recuperación en la gestión de cobros dentro de la entidad.

La presente investigación se justifica porque la empresa Aguapen, determina riesgo en el departamento de cobranza, esto es por deudas pendientes, por tal razón es necesario tomar decisiones acertadas para la disminución de cartera vencida dentro de la entidad.

Para mejorar la gestión de recuperación de cartera, es importante contar con un manejo eficiente de las políticas en el área de cobranza y coactiva de la Empresa Aguapen, siendo eficientes en los procesos de cobros.

Los pagos incumplidos y la falta de gestión de cobro que conlleva la empresa, presenta alta cartera vencida lo que provoca afectación de liquidez en las Cuentas pendientes por Cobrar.

De tal forma es indispensable realizar manual de funciones que se incorpore al reglamento interno de la empresa, permitiendo reducir el índice de cartera vencida. Mediante un análisis de reportes de los valores pendientes de cobro por el consumo de servicio de agua potable. Se deberá aplicar estrategias adecuadas para que la entidad obtenga un buen margen de liquidez.

Es importante poder contar con información actualizada que cumpla con los procesos fundamentales al momento de analizar la variación de la cartera vencida, causados por cobros pendientes de créditos incumplidos. Determinando deficiencia en su variación porcentual en cada año, debido a mala gestión administrativa y por falta de capacitación al personal de cobranzas.

El presente trabajo de titulación, es de gran importancia debido al índice del incremento de la cartera vencida en el departamento de cobranza, permitiendo determinar su nivel de liquidez por el servicio de agua potable.

Cabe recalcar que la empresa cuenta con reglamento interno sobre la recuperación de cartera vencida, establecido por convenios de pagos, valores adeudados, cobro coactivo, mediante estos estatus se evidencia que no aplican correctamente los procedimientos en la gestión de cobros.

Es necesario aplicar manual de funciones para el área de cobranza que permitan mejorar el proceso de recaudaciones dentro de la institución.

El desarrollo de este trabajo beneficia al departamento de recuperación de cartera de la empresa Aguapen, a través de un análisis de políticas y procedimientos para aplicar estrategias que ayuden al deterioro de esta problemática, para la toma de decisiones que permitan determinar eficiencia en la recuperación de cobranza.

Se utilizó la investigación descriptiva, que consiste en llegar a conocer la situación real de la entidad, se pretende analizar cuál ha sido el índice de cartera y la liquidez en la empresa Aguapen, a través de ratios financieros que viabilice la emisión de los resultados obtenidos para la toma de decisión.

Se aplicó este tipo de investigación por el estudio realizado que permite obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación, profundizando en la problemática que se suscita en la empresa para mejorar el riesgo de cartera anual.

Por consiguiente, se utilizó las técnicas de encuesta y entrevista que permiten una respuesta favorable a la solución de la investigación, a través de información relevante al personal financiero y de cobranza de la empresa Aguapen.

Por ende, la aplicación de esta técnica permite conocer el grado del problema existente que ocasiona o cual ha sido su deterioro de incremento de cartera y su liquidez en la entidad, mediante un control contable a través de ratios financieros que ayudan a la calidad de gestión de cobranzas.

La idea a defender para la presente investigación expresa que: el incremento de la cartera vencida afecta la liquidez de la Empresa Aguapen.

El trabajo de investigación está compuesto por tres capítulos:

El capítulo I: Se basa en la revisión de la literatura, desarrollo de teorías, conceptos de acuerdo a las variables dependiente e independiente y base de fundamentación legal acorde a la cartera vencida en la liquidez de la empresa.

El capítulo II: En este capítulo se detallan los métodos necesarios que servirán de guía para la investigación e información pertinente como los tipos de investigación, técnicas y recolección de datos que son necesario para la utilización del trabajo.

El capítulo III: Se presentan los resultados y discusión, análisis, ratios de liquidez mediante las encuestas, entrevista al personal financiero y de cobranza que facilitó información relevante para el desarrollo del trabajo. Además se comprobó el problema mediante idea a defender efectuada para la solución de la investigación.

Finalmente, se encuentran las conclusiones y recomendaciones que permiten dar una opinión acerca del estudio de investigación, a través de estrategias que se adapte al departamento de cobranza de la empresa.

Además de bibliografía y anexos para el proceso de investigación sobre el tema de cartera vencida y la liquidez.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura.

La presente investigación está relacionada con la problemática existente sobre el incremento de la cartera y la liquidez por la prestación del servicio de agua potable, determinando los resultados expuestos de las variables que expresa los siguientes:

Según Vargas (2017), en su artículo publicado:

“La recuperación de cartera vencida y la liquidez de Comercial LISETH”, menciona que: Uno de los factores principales es el alto porcentaje de cartera vencida, teniendo inadecuada políticas y el incumplimiento del mismo, presentando problemas en el manejo de las Cuentas por Cobrar. Al aplicar indicadores financieros y el análisis adecuado permite tomar decisiones acertadas. (pág. 10)

Este artículo es de gran importancia porque permite realizar un análisis en las diferentes empresas, determinando causas principales que afecta a la liquidez, con altos porcentaje de cartera vencida por créditos de clientes, generando impacto financiero. Mediante el análisis e interpretación de los indicadores que juegan un papel importante en los resultados muestran categóricamente los rubros en el manejo de las cuentas, con la finalidad de evaluar el grado de rentabilidad que se ejecutan en las entidades.

Según Miranda & Ramirez (2017), en su trabajo de investigación:

“Las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR”, cuyo objetivo es evaluar las Cuentas por Cobrar en la liquidez de la entidad, pues permite obtener datos verídicos, mediante el grado de manejo que se lleva en las ventas proporcionando así una integra calidad en sus estados financiero, implementando políticas que beneficie al control interno para la toma de decisiones oportuna. (págs. 1-6)

La investigación manifiesta que mediante los resultados propuestos se obtendrá la recuperación de cartera vencida permitiendo mejorar la calidad de políticas y cobros, a través de métodos que son factibles para la ejecución de herramientas que ayuden a la liquidez de la empresa.

Según Oveido (2016), señala en su artículo denominado:

“Análisis de la cartera y estrategias para mejorar la liquidez de la empresa comercializadora Agroconfisa”, tiene como objetivo el elaborar un análisis de la cartera vencida para el desarrollo de estrategias que mejoren la liquidez a través de los resultados permiten determinar que la elevada cartera de crédito se debe a la inadecuada política de gestión de cobranzas que no se aplican correctamente. (pág. 9)

La recuperación de cartera vencida se hace evidente cuando no se lleva un control adecuado, es decir, no tienen procedimientos financieros en las organizaciones, teniendo una inadecuada gestión de cobros.

Según Saeteros & Arturo (2017), manifiesta en su artículo expresado:

“La recuperación de cartera de la empresa Ecoalchimborazo”, dicha investigación, fue realizada en Riobamba con el objetivo de recuperar la cartera que incide en el flujo de efectivo ocasionando impacto de riesgo cartera vencida que afecta a la entidad. Se analiza la inadecuada política de gestión de cobros al no contar con respaldo de seguimientos de control que ayude a la disminución crediticia en la toma de decisiones, a través de ratios financieros para recuperar la solvencia en sus recaudaciones de cobros. (pág. 15)

Al realizar la investigación se evidencia que existe dificultad en la recuperación de cartera vencida, por no recuperar los valores pendientes, además la inadecuada aplicación de políticas de crédito afecta a la liquidez de la empresa, es necesario la implementación de nuevas estrategias que permitan recaudar los valores pendientes a través de este se conocerá el monto necesario para cubrir los gastos y recuperar la pérdida de los cobros inmediatos.

Según Rodríguez (2016), en su trabajo de investigación:

“Análisis de la cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez periodo 2011-2015”, indica que fue realizada en Guayaquil y tiene como objetivo analizar la incidencia de cartera vencida dentro de las instituciones públicas, afecta el nivel de liquidez con la finalidad de obtener la evolución o el nivel de morosidad. Por ende es importante que se ejecuten medidas de control interno que permita evaluar el índice de rentabilidad. (pág.12)

Mediante la investigación se determina que existe alto índice de cartera vencida afectando a la liquidez de la misma, esto se lleva consigo en las diferentes empresas públicas por la evolución de la morosidad a la fecha de vencimiento, por la mala gestión de políticas, es necesario tomar medidas de control interno para lograr una óptima eficacia dentro de las operaciones a largo plazo.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. Variable Independiente: Cartera

A continuación se detallan las siguientes definiciones según varios autores:

Zevallos (2014), define como: “La cartera es el componente más líquido del Activo Corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera corriente”. (pág. 5).

La cartera es esencial porque es la principal inversión que posee toda empresa para aumentar su liquidez. A través de este mecanismo se determinan sus clientes que obtienen retraso en el cumplimiento de sus pagos.

Según la definición de Moran (2016) la administración de cartera es considerada como:

El proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las Cuentas por Cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro, clasificación de las cuentas por antigüedad vencida de cobro, que se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60 , 60 a 90 y más de 90 días. (pág. 7).

De acuerdo a la definición se interpreta que la administración de cartera es el proceso que se realizan en las Cuentas por Cobrar, determinando así las causas que impiden cancelar los pagos pendientes de cobros a la fecha estipulada por los usuarios.

Rojas (2014), argumenta que la recuperación de cartera:

Son Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, es decir, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones.

La recuperación de cartera se da cuando los clientes cancelan sus obligaciones en la fecha estipulada de acuerdo al tiempo prologando con el prestamista y presentan retraso en los pagos pendientes. Es necesario hacer énfasis a este tipo de problema porque ocasiona falta de liquidez a la empresa.

Según Carrasco (2014) la cartera:

Es el conjunto de todas las posiciones de los Activos, ya sean a largos o cortos plazos, que tiene una institución. El término puede usarse para describir el conjunto de activos del balance de una empresa, cartera de activo a diferencia del conjunto del pasivo del balance de la entidad.

El problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

De acuerdo a la interpretación dada se analiza que la cartera es el conjunto de Activos a largo plazo dentro de una institución, cabe recalcar que a través de ratios financieros se puede determinar la liquidez del mismo. Por ende tomar decisiones adecuadas permite tener un control financiero para mejorar la calidad de eficiencias en todas las entidades públicas o privadas.

A continuación se muestra en la figura N° 1, la estructura de una empresa de gestión de cobranza.

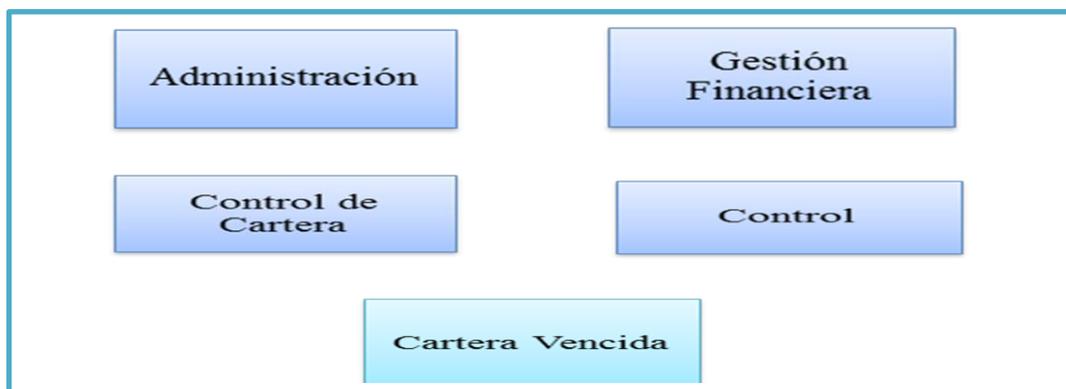


Figura 1: Estructura de una empresa de gestión de cobranza.

Fuente: Carrasco (2014) – Contabilidad Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Según Ramírez (2016), muestra que: “La Cartera Vencida es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan” (pág. 8).

La cartera vencida es el total de los clientes que han sido reportados por la falta de pagos a la fecha de su vencimiento, en general no cancelan sus deudas evidenciándose usuarios morosos.

Por consiguiente el autor Afeirro (2017), expresa que:

La cartera de un conjunto residencial fundamentalmente está compuesta, por las cuotas de administración ordinarias y las extraordinarias que resultan de imprevistos, para un mejor manejo debe separarse en la contabilidad cada uno de los conceptos de las cuentas, algunos conjuntos también separan las cuentas bancarias, para un mayor control de los gastos.

La cartera es un proceso sistemático que conforma parte de toda la gestión administrativa contable de una empresa, teniendo en cuenta las inversiones o los gastos que son otorgadas a los funcionarios por préstamos concedidos para la obligación a corto plazo.

Vera (2015), expresa que: “Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero”.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

- **Condiciones de venta:** cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc.

- **Plazos de cobro:** para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse.

Según la interpretación, el autor hace referencia a las políticas de cobros que son procedimientos que rige la empresa para la recaudación de los créditos concedidos a sus clientes. Por ende se necesitan aplicar políticas de procedimientos de cobros que permitan tener una buena liquidez en sus ventas a créditos otorgados, cumpliendo con eficiencia para lograr los objetivos propuestos.

Montano (2015), manifiesta que: “Las políticas de cobranzas o cobro de la empresa son procedimientos adaptados para Cobrar las Cuentas cuando estas vencen. La eficiencia de tales políticas pueden evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables”.

El desarrollo de políticas de cobranzas son procedimientos para cobrar las cuentas vencidas de los clientes, permitiendo establecer las deudas pendientes determinándose así gastos por Cuentas Incobrables.

Según Barra (2018), expresa en su trabajo de titulación que la provisión:

Según nuestro plan contable general empresarial se encuentra ubicado en una cuenta del Pasivo el mismo que consiste en determinar y “guardar” un monto, el que será considerarlo como gasto con el fin de estar preparados ante un pago de una obligación que la entidad haya contraído en el pasado. (pág. 46).

De acuerdo a la interpretación del trabajo de titulación acerca de la provisión, la cual determina que la cuenta está ubicada en el Pasivo, considerado como gastos que tiene la empresa en sus obligaciones contraído a la fecha de su cancelación.

Según Mendiáldua (2015), indica que el riesgo:

El riesgo de crédito se presenta cuando la actividad crediticia es la principal fuente de ingresos de un sistema bancario, pero puede ser también determinación en la quiebra de dicho sistema. Ciertamente es que un préstamo aporta ingresos a la cuenta de resultados de una entidad, pero a su vez del capital y/o los intereses. (pág. 236).

Los riesgos de créditos es aquella parte fundamental de una entidad pública, es decir, teniendo ingresos aceptables que aporten beneficio a la empresa. Por tal razón si no existe una buena rentabilidad ocasiona riesgo que involucra pérdida significativa de cartera vencida dentro de la empresa.

1.2.2. Variable dependiente: liquidez

Según Nuñez (2015), la liquidez:

Es el efectivo con que cuenta la empresa, donde mide la solvencia económica que tiene para afrontar las obligaciones con terceros a corto y largo plazo, según las necesidades de responsabilidad con los terceros, la gerencia evaluará la liquidez en un período determinado para medir el incremento del negocio, la liquidez proviene de la disponibilidad del efectivo. (pág. 2).

Toda empresa refleja su solvencia a través de sus Activos. Por lo tanto la liquidez se obtiene a través un buen manejo de sus créditos a cortos o largos plazos en un periodo determinado, llevando un control que amerite la rentabilidad para cumplir con sus obligaciones.

Según Flores (2014) la liquidez: “Es un Activo disponible que se ve reflejado en los estados financieros, la liquidez sirve para la inversión y desarrollo empresarial esto conlleva a realizar un estado de flujo para medir la capacidad durante un periodo”. (pág. 35).

La liquidez es la parte principal de los Activos de una empresa que refleja la capacidad que tiene para cumplir con sus obligaciones o futuras inversiones a corto o largo plazo.

A continuación se muestra en la figura N° 2, la estructura de una empresa de gestión de liquidez.



Figura 2: Estructura de una empresa de gestión de liquidez.

Fuente: Nuñez (2015) – Contabilidad Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Toro (2014), en su libro financiero expresa que: “Los análisis financieros son procesos de recopilación, interpretación, comparación de datos cualitativos, cuantitativos y de hechos históricos de la empresa. Siendo su propósito obtener un diagnóstico real sobre el estado real de una empresa o compañía”. (pág. 15).

Es importante generar flujo de efectivo que permitan determinar los posibles problemas que pretenden resolver la deficiencia de liquidez que atraviesan las empresas para tomar medidas que ayuden a obtener más efectivo.

Por otro lado Mollar (2014), expresa que los indicadores financieros: “Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera de resultados a una fecha o periodos determinados” (pág. 32).

Por otro lado Padilla (2015), en su texto manifiesta que los análisis financieros se lo realizar mediante:

Análisis Vertical: consiste en expresar en porcentajes las cifras de las masas patrimoniales de un estado financiero, es decir que evalúa el comportamiento de cada una de las cuentas del grupo analizados por medio de periodos.

Razones Financieras: método que consiste en determinar las relaciones existentes entre los diferentes rubros de los estados financieros que mediante una correcta interpretación, se puede obtener información sobre el desempeño histórico y postura financiera de la empresa. (págs. 260-264).

El desarrollo implícito del estudio financiero muestra el análisis vertical que consiste en cifras porcentuales, presentando cada rubro de las cuentas mediante una interpretación de dos años que permiten obtener el comportamiento de los cálculos, a través de resultados para verificar que las políticas de la empresa se aplican correctamente en la toma de decisiones.

El autor Adolf (2014), en su libro *Gestión Económica y Financiera de la Empresa* indica ciertos ratios financieros para el análisis respectivo de las diferentes entidades. (pág. 122).

Ratios de liquidez: el ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el Activo corriente entre el Pasivo corriente. El Activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios.

Este ratio es la principal medida de liquidez, que proporciona las deudas a corto plazo por elementos del Activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Ratio prueba ácida: es aquel indicador que al descartar del Activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Ratios de capital de trabajo: como es utilizado con frecuencia, vamos a definirla como una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no es una razón definida en términos de un rubro dividido por otro.

Es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; es el dinero que queda para operar en el día a día.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Ratio prueba defensiva: permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los Activos mantenidos en Caja - Bancos y los valores negociables, descartando la influencia del variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del Activo corriente. Nos indica la capacidad de la entidad para operar con sus activos más líquidos. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el Pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja} + \text{Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Rotación de cartera: es un indicador de eficiencia que muestra la forma cómo se está recuperando la cartera, de acuerdo con las políticas de crédito de la empresa.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{365}{\text{Rotación de Cartera}}$$

$$\text{Días de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas a Crédito}} * 360$$

Según Cantú & Andrade (2016), define que la liquidez: “Es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión en dinero. Cada Activo tiene un grado de liquidez diferente e incluso entre mismos activos pueden existir grados de liquidez diferente”.

Cabe recalcar que la liquidez es la capacidad de una inversión, representando pérdidas en su monto adeudado, que en general se refleja en los activos de los estados financieros en las empresas.

A continuación según Cantú & Andrade (2016) muestra en la figura sobre la razones de liquidez:

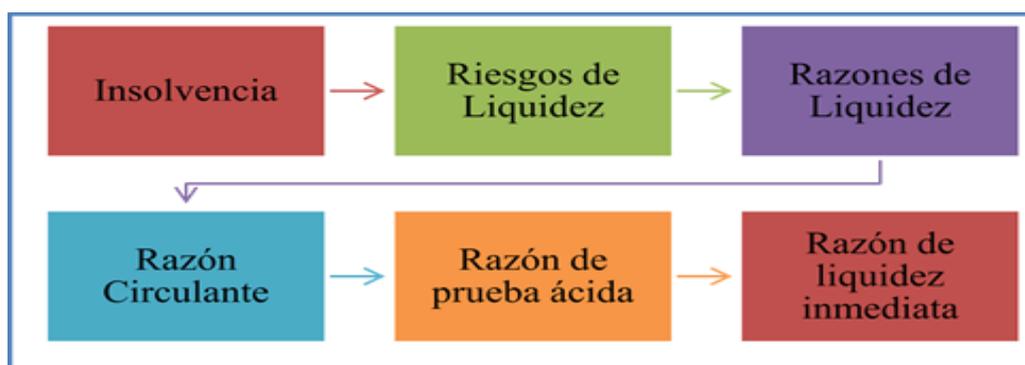


Figura 3: Razones de liquidez.

Fuente: Cantú & Andrade (2016) – Contabilidad Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Por lo consiguiente Ortiz (2015) definan que: “La solvencia financiera es la capacidad que tienen las organizaciones para generar fondos con el fin de atender los compromisos económicos adquiridos con terceros”.

El concepto de solvencia financiera está muy ligado al concepto de riesgo de crédito porque este último representa la capacidad o posibilidad de quiebra que tiene una organización.

Según Pérez (2015), expresa que la solvencia financiera:

Es una medida para evaluar en qué grado la empresa puede cubrir el exigible con sus activos, por lo que relaciona el activo y el pasivo. Una solvencia asegura razonablemente a los acreedores que en caso de liquidación de la sociedad podrán cobrar sus cuentas. (pág. 35).

La solvencia financiera es la capacidad económica de una empresa para cumplir con sus obligaciones de pago. Se determina que existe solvencia dependiendo si hay liquidación en los pasivos adeudados por la entidad.

Según Rodas (2015), expresa que el capital de trabajo es: “El excedente de los Activos sobre los Pasivos de corto plazo, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el desarrollo de sus actividades en el corto plazo”.

El capital de trabajo es el excedente de los activos que tiene la empresa para realizar sus actividades con efectividad, logrando obtener más recursos para cubrir sus deudas a corto plazo.

Según Castelo & Anchundia (2016), expresan que el capital de trabajo:

El Capital de Trabajo se refiere a la diferencia del Activo y Pasivo Corriente, el cual indicaría si la empresa tiene o no una liquidez para cubrir sus necesidades inmediatas, si sus activos corrientes son mayores que sus pasivos corrientes esto es un indicador de que se tiene un capital de trabajo. (pág. 10).

De acuerdo al análisis efectuado se determina que el capital de trabajo es la diferencia entre el Activo y el Pasivo, obteniendo así mayor liquidez a la empresa.

Martínez (2015), manifiesta el efectivo y su equivalente:

Representa la liquidez inmediata de la empresa para el cumplimiento del pago de las obligaciones en el corto plazo. La liquidez se fundamenta en el concepto perentorio de la liquidación total de la compañía (sin que ello ocurra) para saber con qué efectivo dispone la entidad (efectivo, bancos y valores equivalentes al efectivo) en un momento determinado para cumplir con el pago de las obligaciones.

A continuación se detalla las políticas contables:

- Reconocimiento inicial: el efectivo o equivalente de efectivo se reconoce como un activo porque tiene la capacidad de convertirse en dinero, sin restricciones y a riesgos no significativos, para satisfacer el pago de obligaciones y otros gastos propios de la actividad del ente económico.

- Medición inicial: un activo al costo histórico. Es el importe en efectivo pagado y el valor razonable de un activo es la contraprestación entregada para adquirir el activo.
- Medición posterior: el efectivo o equivalente de efectivo en el momento sobre el cual se informa se valora o bien por la moneda legal o extranjera equivalente de tasa representativa del mercado.

De acuerdo al análisis se evidencia que el Efectivo es la representación de liquidez que permita efectuar sus pagos, determinando el valor que dispone la empresa para cumplir con sus obligaciones. Además se detallan las políticas contables que son necesarias para la medición del importe adquirido.

Mendoza & Ortiz (2016), mencionan que el flujo de efectivo:

Son unos de los estados financieros más complejos de realizar y exige un conocimiento profundo de la contabilidad de la empresa para desarrollarlo. El Flujo de Efectivo es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y es utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación.

A continuación se detalla la estructura del Estado de Flujos de Efectivo, existen tres elementos muy importantes que conforma un estado de flujo de efectivo: las actividades de operación, de inversión y de financiamiento. Veamos a grandes rasgos lo que significan y que comprende cada una de esas actividades.

- **Actividades de operación:** hacen referencia básicamente a las actividades relacionadas con el desarrollo del objeto social de la empresa, esto es, a la producción o comercialización de sus bienes o a la prestación de servicios.
- **Actividades de inversión:** las actividades de inversión hacen referencia a las inversiones de la entidad en activos fijos, en compra de inversiones en otras empresas, en títulos valores.
- **Actividades de financiación:** las actividades de financiación hacen referencia a la adquisición de recursos para la empresa, que bien pueden ser de terceros (pasivos) o de sus socios (patrimonio).

Se evidencia que el flujo efectivo es la parte contable que se desarrolla en toda institución para permitir obtener una rentabilidad exigible en sus operaciones necesaria solventando sus deudas, también son utilizados en las actividades de inversión y financiera de cada entidad.

1.3. Fundamentos sociales y legales.

El presente trabajo de titulación establece las siguientes bases legales, que son fundamentales para la ejecución de la investigación:

La Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP, (2010), expresa:

Art. 4.- **Definiciones:** las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.

Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos que corresponden al Estado.

Cuarta. Jurisdicción coactiva.- Las empresas públicas, para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores, gozan de jurisdicción coactiva, que se la ejercerá de conformidad con la reglamentación interna de la empresa pública y demás normativa conexas. (pág. 32)

Los artículos citados manifiestan que las empresas públicas pertenecen al Estado según la constitución. También hace referencia a las recaudaciones de los valores adeudados por clientes que tienen atraso de cartera vencida y que son en base a la norma interna.

Constitución de la República del Ecuador (2008), Menciona en su artículo los siguientes:

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (pág. 79)

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. (pág. 98)

El COOTAD (2010), expresa los siguientes:

Art. 55.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;

Art. 344.- Recaudación y pago.- El tesorero es el funcionario recaudador y pagador de los gobiernos autónomos descentralizados. Será el responsable de los procedimientos de ejecución coactiva. Rendirá caución, cuya cuantía será fijada por la Contraloría General del Estado.

Art. 350.- Coactiva.- Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal, éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. (pág. 112).

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2014), expresa los siguientes:

Art. 63.- Obligaciones de las entidades del sector público.- Son obligaciones de las entidades del sector público:

1. Aplicar de manera obligatoria las normas, políticas, procesos, y lineamientos que emita el Ministerio de Finanzas en relación.
2. Establecer procedimientos para la aplicación de las disposiciones legales y normas pertinentes que emita el Ministerio de Finanzas, dentro del ámbito de su competencia, en función de sus necesidades y características particulares.
3. Proporcionar información, en la forma y plazos previstos en la normativa inherente al Sistema Nacional de las Finanzas Públicas así como en las normas y directrices expedidas por el Ministerio de Finanzas.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004), manifiesta los siguientes:

Art. 7.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del Artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el Artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley se la considera de naturaleza obligatoria.

Reglamento para la gestión de depuración y recuperación de cartera de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable y alcantarillado sanitario, pluvial, depuración y aprovechamiento de aguas residuales y saneamiento “Aguapen EP” (2012), manifiesta los siguientes:

Art. 1.- Objetivo.- El presente Reglamento busca:

- Determinar las políticas de seguimiento, control y cobranza de la cartera de AGUAPEN EP.
- Establecer procedimientos técnicos para la Gestión de Depuración y Recuperación de Cartera de AGUAPEN EP, que identifiquen y transparenten el valor real de dicha cartera.

Art. 3: Definiciones: para efectos de aplicación del presente Reglamento, se adoptan las siguientes definiciones:

Cartera: es el conjunto de acreencias a favor de AGUAPEN EP por la provisión de sus servicios por concepto de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Cartera Vencida: es la cartera que no ha sido cancelada luego de treinta días de su emisión.

Depuración de Cartera: es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

Convenio de Pago: acuerdo entre el deudor y el acreedor, por medio del cual el cliente se obliga a pagar en partes a la Empresa AGUAPEN EP, la deuda pendiente por la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado u otros conceptos relacionados.

Cobro Persuasivo: son todas aquellas acciones o gestiones de carácter administrativo y operativo que tienen como objeto, conseguir el pago de la deuda de manera voluntaria, antes de iniciar el proceso coactivo.

Cobro Coactivo: tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al Estado y a sus instituciones que por ley tienen este procedimiento y está previsto en el "Reglamento para el ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable AGUAPEN EP", que tiene como finalidad recuperar los valores adeudados por la prestación del servicio de agua potable.

Art. 6: Criterios de clasificación: para la gestión de depuración y recuperación de la cartera se clasifica la misma de acuerdo a los siguientes parámetros:

5.- Por tipo de Riesgo: para efectos de la gestión de la cartera vencida, se clasifica de la siguiente manera:

Riesgo Normal: obligaciones vencidas desde treinta y uno (31) hasta noventa (90) días.

Riesgo aceptable superior al Normal: Obligaciones vencidas desde noventa y uno (91) hasta ciento ochenta (180) días.

Riesgo Apreciable: obligaciones vencidas desde ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta y cinco (365) días.

Riesgo Significativo: obligaciones vencidas superiores a trescientos sesenta y cinco (365) días hasta diez (10) años.

Riesgo de incobrabilidad: obligaciones vencidas superiores a diez (10) años.

Intereses por mora: el cobro de intereses por mora se aplicará a partir del día siguiente al vencimiento de la obligación, con el interés del 1,1 veces de la tasa activa referencial del Banco Central del Ecuador, conforme establecido en el capítulo VI Tasa de interés de mora y sanción.

Art. 11.- Gestión de cobro por la vía coactiva.- AGUAPEN EP tiene la facultad por mandato de Ley, para cobrar las acreencias relacionadas con la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

Art. 27: Autorización.- Para la ejecución de los tipos de convenios establecidos en el Artículo 24, se realizará de acuerdo la siguiente escala:

Tabla 1: Reglamento de recuperación de cartera de la Empresa Aguapen.

Porcentaje de Cuota Inicial	Responsable
De 50% a 30%	Asistente de Atención al Cliente
29,99% a 25%	Coordinador de Cartera
24,99% a 15%	Director de Recuperaciones
14,99% a 10%	Director General

Fuente: Empresa Aguapen EP (2012)

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación.

El presente trabajo de investigación aplicó diferentes niveles de indagación, se detalla una investigación descriptiva-cualitativa y documental que permiten cumplir con el desarrollo de este proyecto.

Investigación descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva-cualitativa que consiste en llegar a conocer la situación real de la entidad, a través de esta investigación se pretende analizar cómo influyen la recuperación de cartera vencida y su efecto en la liquidez de la empresa Aguapen EP, mediante entrevista dirigida al departamento de cobranza que viabilice la emisión de los resultados obtenidos para la toma de decisiones.

Investigación Documental

Se consideró la aplicación de una investigación documental que permite determinar la evolución del incremento de la cartera vencida mediante encuesta, entrevista y recopilación de resultados verídicos a través de indicadores financieros para la realización del presente trabajo.

2.2. Métodos de Investigación

Es primordial especificar los métodos más conocidos en investigaciones, con el objetivo de determinar las técnicas adecuadas para el desarrollo del trabajo, analizando el incremento de la cartera vencida y la liquidez de la Empresa Aguapen.

Método Deductivo

Se utilizó el método deductivo porque permite analizar los motivos de créditos de clientes que incumplen deudas pendientes, a través de observaciones realizadas y datos verídicos dentro la empresa por el índice de cartera vencida.

Método Analítico

El método analítico se utilizó para el desarrollo de esta investigación, se evalúa el incremento de la cartera vencida en comparación a los años anteriores, a través de los resultados obtenidos, para la toma de decisiones evitando alto riesgo de cartera.

Método de Síntesis

Este método hace énfasis al análisis efectuado dentro de la empresa, permitiendo conocer el problema encontrado con el fin de cumplir con el objetivo propuesto, mediante resultados obtenidos a través de indicadores financieros que permitan tomar decisiones para mejorar la calidad de gestión de cobranza de la entidad.

2.3. Diseño de Muestreo

Para el trabajo de investigación se aplicó el muestreo no probabilístico estratificado, permitiendo seleccionar a las personas que aportan información relevante para la ejecución del trabajo.

Dentro de la investigación se determinó una población finita, conociendo la cantidad de personas que laboran en la Empresa Aguapen. Para la población se consideró a la Dirección Financiera y de Recuperación de cartera que proporcionó información verídica del índice de cartera vencida.

Por ende la población y muestra se establece de la siguiente manera:

Tabla 2: Población de la Investigación.

PERSONAL	CANTIDAD
Contador	1
Tesorería	1
Gestión de presupuesto	1
Director de cartera y cobranza	2
TOTAL	5

Fuente: Proceso de Investigación.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Para la presente investigación se consideró la siguiente muestra, relacionado con los encargados que se encuentra dentro del proceso de estudio de cartera y cobranza.

El Director, Coordinadora de Cartera y 12 Asistentes encargados del área de cobranzas, en total de 14 personas encuestadas quienes están inmersos en el tema a tratar.

Tabla 3: Diseño de la muestra.

PERSONAL	CANTIDAD
Coordinadora de Cartera	1
Director de Cartera	1
Asistente	12
TOTAL	14

Fuente: Proceso de Investigación.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

2.4. Diseño de recolección de datos

Fuentes de investigación

Para la presente investigación se utilizó libros de Contabilidad, artículos científicos, obteniendo información relevante a las variables sobre el tema de cartera vencida entre otros, para la ejecución en el desarrollo del tema de estudio.

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son parte fundamental para el desarrollo del trabajo, se utilizó entrevista, dirigidas al personal de dirección financiera y de recuperaciones de cobranza para obtener información relevante que ayuden a la problemática del retraso de los pagos.

Instrumento de investigación

Mediante esta aplicación se utilizó encuesta y entrevista que se ejecutó al personal relacionado con el tema de estudio para el proceso de investigación, que permitió obtener información relevante que ayudan al desarrollo de los resultados de la investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos cualitativos

3.1.1. Análisis de encuesta.

El desarrollo de la investigación se realizó a través de encuestas dirigidas a la dirección de recuperación de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen EP, del Cantón Salinas siendo el principal fundamento del problema de estudio, logrando tener información relevante para el análisis correspondiente del trabajo de titulación.

Mediante la aplicación de encuesta permite determinar toda información acorde a la investigación dada, a través de este tipo de proceso se conoce a fondo la temática del índice de incremento en la cartera vencida y su afectación en la liquidez de la empresa.

Por ende, la información recolectada, brindó los resultados esperados dentro del desarrollo de la investigación, a través de gráficos y tablas estadísticas, que permitieron realizar un análisis detallado e interpretación de cada rubro del problema, teniendo incremento de cartera vencida durante los últimos años que afecta a la entidad.

Género

Tabla 4: Género

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	1	7%
Femenino	13	93%
TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

La empresa posee un 93% del personal femenino y un 7% que corresponde al género masculino que laboran en el área de Dirección de Cartera y Cobranza, siendo la parte fundamental que brinda servicios a los usuarios para informar acerca de su pagos de vencimientos y la modalidades que otorga la Empresa Aguapen EP, para el correcto funcionamiento de su deudas.

Edad

Tabla 5: Edad.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-25	1	7%
26-33	10	71%
34-41	2	14%
42 y más	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Del personal encuestado en la Empresa Aguapen EP, indica que el 71% están en el rango de 26-33 años, el 14% tienen entre 34-41 años, el 7% se encuentra en 18-25 años y un 7% corresponde a un 42 a más años, se determina que la edad promedio de los encargados en Dirección de recuperación en cartera y cobranza, a través de capacitaciones y seguimientos tienen los conocimientos adquiridos para realizar su actividades con eficiencia.

Educación

Tabla 6: Educación.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	4	29%
Superior	10	71%
TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Del personal se determinó que el 71% de los encuestados tienen estudios superiores en diferentes carreras, un 29% que posee una educación secundaria, pero a través de capacitaciones y cursos realizados tienen conocimientos en el área establecida.

1. ¿Cuál es la razón porque los usuarios tienen atraso en sus facturas?

Tabla 7: Atrasos en sus facturas.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Capacidad económica	3	21%
	Calamidad doméstica	0	0%
	Descuido	11	79%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Mediante los datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de cobranzas indicaron que el 79% corresponde al descuido que tienen los usuarios al no cancelar sus cuotas pendientes, el 21% presenta poca capacidad económica. Cabe recalcar que la mayor parte está en los clientes que no cumplen con sus respectivos pagos pendientes.

2. ¿Cree usted que la suspensión del servicio de agua potable es esencial para que usuarios cancelen su deuda?

Tabla 8: Suspensión del servicio de agua potable.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Si	14	100%
	No	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

A través de las encuestas realizadas al personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen EP del Cantón Salinas, se determina un 100% indicando que es necesario efectuar cortes de agua potable a los usuarios para que cumplan con sus obligaciones correspondientes y no contraer vencimientos. Por ende es necesario aplicar estrategia que beneficie a la gestión de cobros de la entidad.

3. ¿Con que frecuencia la empresa es eficiente en cortes de agua potable?

Tabla 9: Frecuencia en corte de agua potable.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Rápido	3	21%
	Lento	11	79%
	Bajo	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que el 79% indican que el corte de agua potable es lento, por ende dijeron que el 21% es rápido en efectuar su corte. Por lo general existe una desventaja en el pago de su planilla por parte de los usuarios, permitiendo que se realice inconvenientes en su recuperación en el consumo mensual de agua.

4. ¿Cómo considera el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el proceso de cobranzas?

Tabla 10: Nivel de políticas y procedimientos.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Alto	0	0%
	Medio	12	100%
	Bajo	0	0%
	TOTAL	12	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal encargado se determinó que un 100% corresponden a la mala gestión de políticas y procedimientos de cobranzas. Por tal razón el reglamento para la recuperación de cobros no es aplicado correctamente por el personal encargado, por ello es necesario ejecutar medidas que ayuden a la entidad.

5. ¿Cuántos avisos reciben los usuarios antes de pasar al proceso de cobro mediante el departamento legal?

Tabla 11: Proceso de cobranza.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	2 Aviso	0	0%
	3 Aviso	14	100%
	Más Aviso	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Con respecto a la encuesta realizada, el 100% manifestó que generalmente el cliente recibe 3 avisos antes de pasar por procesos legal. Mediante esta notificación se pretende informar a los usuarios para que cancelen sus pagos pendientes, con la finalidad de no acceder a más intereses por retraso.

6. ¿La empresa cuenta con una metodología estandarizada de recuperación de cartera?

Tabla 12: Metodología de recuperación de cartera.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Si	14	100%
	No	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Al realizar esta pregunta se obtuvo como resultado el 100% por parte de los asistentes de cartera y cobranzas en donde indican que existen metodologías estandarizada para la recuperación de sus cobros efectuados, pero de igual manera los usuarios no cumplen en su totalidad con los pagos pendientes. Por ende es necesario seguir gestionando mecanismo que ayuden al beneficio de la misma.

7. ¿La empresa ha tenido pérdida en su cartera de clientes?

Tabla 13: Pérdida de cartera.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Si	14	100%
	No	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

El personal de Dirección de cartera y cobranza considera que las empresas públicas deben aplicar correctamente procedimientos legales que permitan disminuir el índice de cartera vencida.

Por ello el 100% de los encuestados indicó que existen problemas de pérdidas en cartera de clientes, por la mala gestión de políticas que se viene generando desde los años anteriores, por parte de los usuarios al no cumplir con sus pagos pendientes.

8. ¿Cree usted que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la liquidez de la empresa?

Tabla 14: Afectación a la liquidez de la empresa.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Si	14	100%
	No	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Los datos obtenidos de la encuesta reflejan que el 100% respondieron que la realización de procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la liquidez de la empresa. Por tal razón se puede concluir que los métodos no son eficientes para la recuperación de la misma, es decir, esto evita seguir realizando gestiones, por ello es necesario aplicar estrategias que ayuden al beneficio de la entidad.

9. ¿Cuáles de las siguientes modalidades los usuarios cancelan su deuda?

Tabla 15: Modalidad de pago.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	En Efectivo	12	86%
	Cheque	2	14%
	Tarjeta de crédito	0	0%
	Otros mecanismo	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

Mediante la encuesta realizada el 86% de los encuestados mencionaron que los usuarios efectúan sus pagos en efectivo, mientras que el 14% lo realiza en cheque. Por ende se evidencia que los clientes cancelan su deuda en efectivo porque es conveniente realizarlo en esta modalidad por la capacidad económica que actualmente generan, logrando implementar estrategias acorde al beneficio de los clientes.

10. ¿Considera usted que se debería reformular políticas y procedimientos de cartera y cobranza?

Tabla 16: Reformas de políticas.

ITEMS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	14	100%
12	No	0	0%
	TOTAL	14	100%

Fuente: Personal de cartera y cobranza de la Empresa Aguapen.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Análisis e interpretación.

A través de la encuesta realizada al personal de cartera, el 100% manifestó que es necesario reformular políticas y procedimientos de cobranzas que permita disminuir el índice de incremento de pago vencido que actualmente se lleva en la entidad, mediante control adecuado en sus operaciones permitiendo lograr eficiencia y efectividad para la toma de decisiones oportuna dentro de la empresa.

3.1.2. Análisis de entrevista

Se aplicó el análisis de entrevista que es fundamental para recabar información relevante de la situación que presenta la Empresa Aguapen, analizando el índice de cartera vencida y las políticas de cobros que se efectúan para su recaudación.

Por ende se entrevistó al Director Financiero y a la Coordinadora de cobranzas quienes están inmersos en la ejecución del trabajo de titulación.

Cabe recalcar que se aplicó cuestionario de preguntas, a los encargados del área de cobranza con la finalidad de obtener información necesaria que permitirán evaluar el índice de la cartera vencida y la liquidez de la misma.

Mediante esta técnica de entrevista realizada se evidenció la problemática existente permitiendo recolectar información de los procedimientos que se llevan dentro de la empresa, por ende es necesario aplicar medidas que beneficie a la entidad y al personal encargado permitiendo realizar su trabajo con eficiencia y calidad.

Por tal razón, es de gran importancia realizar este estudio de análisis de entrevista, lo cual permite obtener información necesaria como guía de pregunta a los diferentes funcionarios que laboran en la empresa, para conocer el problema que se suscita por el alto incremento de cartera vencida y su afectación a la liquidez de la empresa.

Entrevista realizada al encargado de Gestión de Presupuesto.

1. ¿En base a que políticas y procedimientos establecidos ejecutan para la elaboración del presupuesto dentro de la empresa?

Las políticas establecidas para la elaboración del presupuesto se basan en la ejecución del Sistema de Finanzas públicas para la programación de los ingresos presupuestados, determinándose como lo establece la ley.

Además los procedimientos que se rigen son aplicados en base a las normativas de control de presupuesto, siendo estos los principales métodos que ejecutan para el cumplimiento en calidad de eficiencia en el manejo de control de las partidas presupuestarias.

2. ¿Cuenta con algún software contable para la realización del presupuesto dentro de la empresa?

La empresa lleva un registro de software financiero presupuestario hace dos años, debido a las modalidades de herramientas que hoy en día establecen los diferentes departamentos en las entidades públicas.

3. ¿Quiénes son los responsables de la elaboración del presupuesto?

Para la elaboración y control de presupuesto amerita a los responsables encargados en el área son: Dirección Financiero, Analistas presupuestario, Dirección de planificación y el Jefe inmediato.

4. ¿Cuáles son los porcentajes de ejecución presupuestaria?

De acuerdo al análisis efectuado por el entrevistador, indicó que se establecen convenios de obras con otras instituciones, cabe recalcar que el porcentaje que se lleva consigo dentro del departamento de presupuesto es aproximado a un 90% de ejecución presupuestaria para el año 2017, en comparación al 2016 se obtuvo un 70%, es decir, permiten cumplir con los resultados esperados. Por lo general se encuentra en un rango favorable debido a que los montos son accesibles y no varían de forma inadecuada.

5. ¿Cuáles son los montos que se evidencia durante los dos años en la ejecución presupuestaria?

Mediante reportes establecidos se evidencia que los montos aproximados en la ejecución presupuestaria sobrepasan de \$ 14.000,00 para el año 2016 y en comparación al 2017 existió un crecimiento de \$ 19.000,00 permitiendo establecer eficiencia y eficacia en la reformas de la entidad y de seguir implementando mecanismo que ayuden a optimizar las ganancias de los recursos de la empresa.

6. ¿Cada que tiempo generan los reportes para la ejecución presupuestaria?

Se considera que los reportes financieros en la ejecución presupuestaria se lo realizan de forma mensual presentando los expedientes e informes a su totalidad, es decir, cumplen con directrices efectuadas para luego ser enviados al departamento contable para que ejecuten su respectiva partida contable.

Entrevista al Contador.

1. ¿Considera usted que se aplica correctamente un lineamiento de gestión de cobro en la empresa?

Se considera que actualmente existe un correcto lineamiento de cobro, pero de igual manera se tiene en consideración con los usuarios sobre los reglamentos legales que son necesarios para el proceso de su cuotas pendientes, permitiendo mejorar la gestión de cartera de los clientes para que la empresa tenga una rentabilidad estable.

2. ¿Cree usted que existe un alto índice de morosidad en la cuenta por cobrar?

Por lo general existe alto índice en la cuenta por cobrar debido a créditos por clientes que no cancelan su cuota, lo cual permite obtener incrementos de cartera. Por tal razón se debe ejecutar seguimientos de control o reportes de documentos permanente de los valores pendientes, para la toma de decisiones correcta que ayudaría a recuperar la gestión de cobros.

3. ¿Considera usted que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar incrementará la liquidez de la empresa?

Mediante la entrevista efectuada se determinó que un control adecuado de las cuentas por cobrar ayudará a incrementar la liquidez de la empresa, permitiendo mantener valores adecuados y tomando mejores decisiones que permitan mejorar la gestión de cobros de la entidad.

4. ¿Cuál es el porcentaje de cartera anual que existe en la empresa?

Se determinó que actualmente la empresa evidencia una cartera vencida que cada año aumenta progresivamente debido a una gestión inadecuada en sus pagos, teniendo un porcentaje accesible al 10% en promedio anual, incrementando una variación en su valor de cuenta por cobrar que se encuentran en mora.

5. ¿En base a que se aplica el porcentaje por morosidad a los clientes que no cancelan a tiempo en el consumo de agua potable?

En base a los clientes que tienen más de un mes de atraso en su pago pendiente, ocasionando problema a la gestión de cobranza, permitiendo determinar una morosidad que afecta a la Cuentas por Cobrar, en base a estos se utiliza mecanismo estratégico aplicando porcentaje de interés del 1,10% de la tasa activa referencial del Banco central del Ecuador.

6. ¿Considera usted que el incremento de la cartera afecta en la liquidez de la institución?

Aguapen es una empresa pública que recibe recursos por parte del Gobierno Central, además todos los ingresos son en base a la recaudación del cobro mensual de su consumo de agua potable por parte de los clientes, permitiendo un buen funcionamiento en la gestión de cobranza, pero muchas veces no cumplen a cabalidad a la fecha estipulada, por ello la falta de pagos pendientes ocasiona un alto de índice de iliquidez por morosidad debido a los procedimientos y políticas que no son aplicados correctamente por parte del personal que labora dentro de la institución.

Entrevista a la Coordinadora de cartera y cobranza.

1. ¿La empresa cuenta con políticas y reglamentos sobre el tratamiento de cartera?

Actualmente la empresa cuenta con reglamento y procedimientos técnicos de gestión de cobranzas como la depuración y recuperación de cartera de Aguapen EP, que tiene como finalidad recuperar los valores adeudados por la prestación de servicio de agua potable.

2. ¿Cree usted que la realización de procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la liquidez de la empresa?

Mediante la entrevista realizada a la coordinadora de cartera y cobranza indica que reciben asignación presupuestaria, porque es una empresa pública, por ende depende del cobro mensual de su servicio. Cabe recalcar que afecta a liquidez para la realización de implementar obras o proyectos que normalmente se ejecutan en la entidad.

3. ¿Cuál ha sido la variación de liquidez durante los cuatro últimos años?

A través de los resultados se determinó que existe variación de liquidez durante los cuatro últimos años, para el 2014 el 1,67% mientras que 2015 el 1,27% en comparación en el 2016 que hubo un decrecimiento del 0,96% y para el año 2017 incremento un 3,32%, por ende se puede apreciar que existe suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

4. ¿Considera usted que la gestión realizada en la Dirección de cartera y cobranza, es suficiente para el mejoramiento de la disminución de cartera?

Efectivamente repercute debido a la falencia que actualmente se evidencia en la empresa, al no llevar un adecuado control interno que permita mejorar la calidad de gestión en el departamento de cobranza, es primordial realizar más medidas de prevención al alto índice de incremento, es decir; tomar decisiones acertadas para la ejecución de la misma.

5. ¿Cuál es el número de clientes que tiene deudas de cartera vencida y cuál es el proceso a seguir para su recaudación?

Un número aproximado de clientes con deuda son cincuenta y tres mil (53.000) usuarios de Aguapen EP, que mantienen deuda con la institución. El proceso para su recaudación es a través de avisos o comunicados por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas para recordarle que tienen un vencimiento de pago. Otra de las razones es la papeleta de presentación de aviso sobre su deuda que pasará al departamento de coactivo mediante proceso legal.

6. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida anual que se evidencia durante los tres últimos años?

El porcentaje de cartera vencida refleja para el 2015 fue de 1,77%, mientras que en el 2016 fue 22,60% y el 2017 de 7,50% se evidencia en la empresa, es decir, existe variaciones significativas en recaudaciones, es evidente que no existe un control para su proceso en la gestión de cobranzas.

7. ¿Cómo se controla los procesos de recuperación de cartera vencida dentro de la institución?

Existe proceso para la recuperación como informes mensuales, convenios y gestión ejecutivo, pero de igual manera es necesario aplicar más estrategias que ayuden a disminuir el alto índice de cartera para tener mayor liquidez.

8. ¿Cómo incide la recuperación de cartera en la liquidez de la Empresa?

El entrevistador manifestó que incide afectando los Estados Financieros, donde muestra cuentas incobrables con el 10% durante el periodo del ciclo del ejercicio, motivo que ha traído consecuencia de liquidez que impide seguir realizando gestiones con otras instituciones.

9. ¿La empresa aplica un interés por mora de crédito vencido?

En base a los clientes que tienen más de un mes de atraso en sus pagos, se utiliza mecanismo estratégico aplicando porcentaje de morosidad que se encuentra en el Banco central del Ecuador.

10. ¿Cree usted que implementar estrategias que se adapte al reglamento interno de la empresa, ayudaría a controlar las Cuentas por Cobrar en la empresa?

Se considera necesario aplicar estrategias en el departamento de gestión de cobranza ayudaría a recuperar los valores vencidos, aplicando lineamientos correctos para evitar este tipo de problemas que cada vez afecta a las instituciones tanto públicas como privada.

11. ¿El problema de liquidez ha traído consecuencias dentro de la Empresa?

Existe problema de liquidez en la recuperación de cartera vencida debido a la mala gestión de cobro, por ende no se puede seguir implementando proyectos o convenios porque no hay suficientes ingresos que aporten dentro de la institución.

12. ¿Qué estrategias recomendarías para evitar en el incremento de la cartera anual?

Se debería implementar estrategias para evitar el incremento de cartera, que muchas veces ocasiona problemas, es primordial realizar cortes a partir de un mes de atraso, visitar a los usuarios para recordarle la fecha del consumo de pagos y así evitar cortes. También se lo puede realizar a través de avisos o comunicados por medios de correos electrónicos o llamadas para acordar que tienen un vencimiento de pago.

3.1.3. Análisis de los resultados de la entrevista.

Mediante la entrevista realizada al Director Financiero y a la Coordinadora de cobranzas de la Empresa Aguapen, se evidenció la variación en el incremento de la cartera vencida, debido a la mala gestión de cobros, lo que provoca consecuencia en las cuentas por cobrar.

Cabe recalcar que existe dificultad dentro de las políticas y procedimientos para la recuperación de cartera vencida, esta se debe a la mala aplicación de los procesos, por tal razón presenta altos índice de deudas.

El índice de cartera vencida de la empresa surge a través de una mala gestión de cobros afectando su liquidez y esto impide que pueda solventar sus ingresos.

De acuerdo al análisis efectuado se determinó que el porcentaje de incremento varia anualmente, entre un 10% promedio en relación a su resultados anteriores.

Por ende las políticas establecidas para la recuperación de cartera evidencia que no son aplicados correctamente, se hace necesario realizar un manual de funciones que se acople al reglamento establecido en la entidad, para que los funcionarios que laboran en el área de cobranza apliquen un correcto lineamiento, permitiendo así mejorar la gestión de cobros.

Además es necesario que se realicen informes mensuales de las cuentas por cobrar de clientes morosos, lo cual permitirá determinar valores pendientes de saldos que mantienen con la institución, así mismo notificar con avisos a los usuarios para su cancelación correspondientes, evitando contraer carteras vencidas; esto ayudará a controlar excesivas cantidades de pagos pendientes en cada cliente.

3.2. Limitaciones

El presente trabajo de investigación fue dirigida a la Dirección Financiera y de cobranzas de la empresa Aguapen EP del Cantón Salinas, a través de guías de entrevistas y encuestas aplicable al personal encargado, no se presentaron inconvenientes para el desarrollo del trabajo, cabe recalcar que se desarrolló con la finalidad de obtener información relevante para la ejecución del proyecto.

3.3. Resultados

Se determinó el índice de incremento de cartera vencida anual correspondiente al año 2016 que fue de un 22,62% y en relación al 2017 muestra un crecimiento del 7,50%, obteniendo un aumento total del 30,12%.

Además dentro de las políticas de recuperación de cartera existe un plazo de vencimiento de 30, 90, 180, 365 días y 10 años (superiores a 5 dígitos).

El crecimiento de la cartera refleja iliquidez, esto se debe a la mala gestión de cobros que existe actualmente en la empresa, limitando realizar obras en beneficio de la población, es necesario aplicar estrategias que permitan disminuir las deudas de clientes morosos.

3.3.1. Análisis de la situación actual de la empresa.

El alto nivel de cartera vencida, evidencian la problemática existente en base a los clientes que actualmente están en mora y esto refleja falta de liquidez a la empresa Aguapen.

Las políticas de toda institución financiera deben ser aplicadas correctamente por los funcionarios que laboran en la entidad. Se evidencia la existencia de problemas en el reglamento de la dirección de cobranzas debido a la mala gestión, determinándose incremento en la cartera, por tal razón se deben implementar estrategias que ayuden a disminuir la lista de clientes con deudas y optimizar la liquidez dentro de la empresa.

Tabla 17: Datos de resumen de cartera vencida del año 2017.

Código sector	Sector	Cartera Exigible	Cartera No Exigible	TOTAL
11	Salinas	\$ 2.585.556,70	\$ 659.213,14	\$ 3.244.769,84
22	La Libertad	\$ 3.397.126,14	\$ 935.351,47	\$ 4.332.477,61
33	Santa Elena	\$ 1.818.452,82	\$ 426.596,62	\$ 2.245.049,44
44	Ballenita, San Pablo	\$ 724.373,86	\$ 121.577,72	\$ 845.951,58
55	Ancón, Anconcito	\$ 719.898,83	\$ 200.874,74	\$ 920.773,57
66	San Vicente	\$ 639.695,98	\$ 125.697,61	\$ 765.393,59
77	Colonche	\$ 77.141,45	\$ 67.957,63	\$ 145.099,08
88	Villingota	\$ 79.550,63	\$ 20.564,56	\$ 100.115,19
99	Juntas	\$ 270.268,29	\$ 86.272,59	\$ 356.540,88
TOTAL		\$ 10.312.064,70	\$ 2.644.106,08	\$ 12.956.170,78

Fuente: Proceso de Investigación.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Tabla 18: Datos de resumen de cartera no exigible del año 2017.

CARTERA NO EXIGIBLE					
Código sector	Sector	Saldo convenio de pago (Cuotas por facturarse)	Saldo contrato de instalación (Cuotas por facturarse)	Saldos del mes (Cartera vigente)	TOTAL CARTERA NO EXIGIBLE
11	Salinas	\$ 270.255,94	\$ 178.837,94	\$ 210.119,26	\$ 659.213,14
22	La Libertad	\$ 589.395,66	\$ 134.023,93	\$ 211.931,88	\$ 935.351,47
33	Santa Elena	\$ 119.042,39	\$ 190.359,41	\$ 117.194,82	\$ 426.596,62
44	Ballenita, San Pablo	\$ 22.858,29	\$ 36.807,52	\$ 61.911,91	\$ 121.577,72
55	Ancón, Anconcito	\$ 46.521,95	\$ 82.375,24	\$ 71.977,55	\$ 200.874,74
66	San Vicente	\$ 27.027,39	\$ 42.176,62	\$ 56.493,60	\$ 125.697,61
77	Colonche	\$ 31.730,62	\$ 11.183,96	\$ 25.043,05	\$ 67.957,63
88	Villingota	\$ 4.744,08	\$ 9.002,81	\$ 6.817,67	\$ 20.564,56
99	Juntas	\$ 36.849,28	\$ -	\$ 49.423,31	\$ 86.272,59
TOTAL		\$ 1.148.425,60	\$ 684.767,43	\$ 810.913,05	\$ 2.644.106,08

Fuente: Proceso de Investigación.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Actualmente la empresa tiene sectorizada su cartera vencida, reflejando los índice de endeudamiento del año 2017, se indica que cuenta con dos tipo de cartera: Exigible con un valor de \$ 10.312.064,70 (diez millones trescientos doce mil sesenta y cuatro dólares con setenta centavos) que son deudas vencidas de un mes de atraso, mientras que se evidencia un valor de \$2'644.106,08 (dos millones seiscientos cuarenta y cuatro mil ciento seis dólares con ocho centavos) en cartera no exigible de saldo que están por facturarse, por ende el total es de \$ 12.956,170.78 dólares, por recaudar.

3.3.1.1. Análisis comparativo y perspectivas de cartera.

Mediante los resultados obtenidos se evidencia que no utilizan un buen control en cartera vencida afectando el índice de liquidez de la entidad, además la falta de estrategias y una buena aplicación a las políticas perjudican a la empresa, por tal razón, es necesario aplicar estrategias que beneficien al departamento de cobranza.

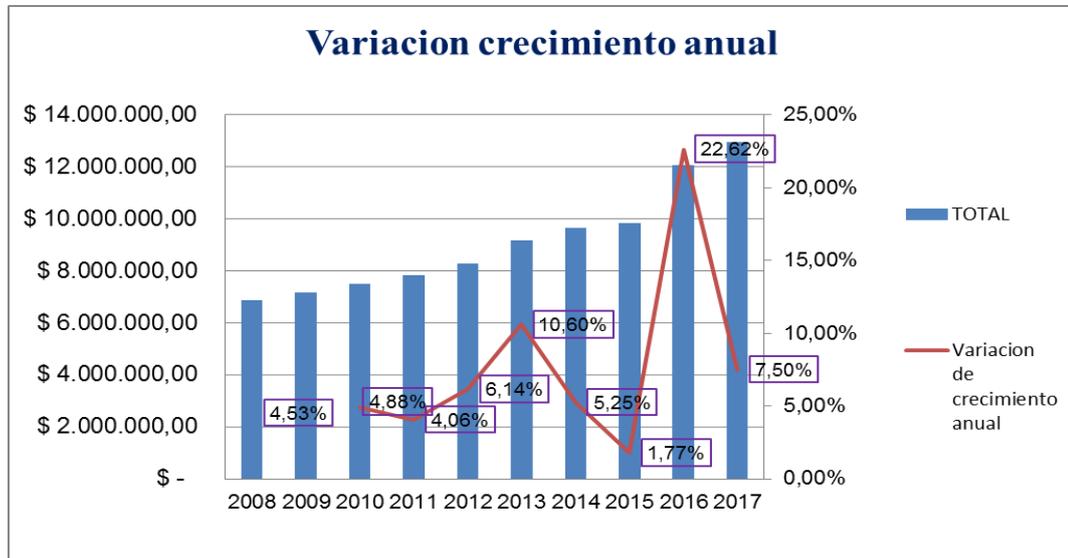
Tabla 19: Análisis de cartera vencida.

Periodo	Exigible	No exigible	TOTAL	Variación de crecimiento anual
2008	\$ 5.296.587,11	\$ 1.554.437,41	\$ 6.851.024,52	
2009	\$ 5.492.691,84	\$ 1.668.406,57	\$ 7.161.098,41	4,53%
2010	\$ 5.975.415,17	\$ 1.535.185,91	\$ 7.510.601,08	4,88%
2011	\$ 6.098.996,36	\$ 1.716.479,42	\$ 7.815.475,78	4,06%
2012	\$ 6.343.468,24	\$ 1.952.047,90	\$ 8.295.516,14	6,14%
2013	\$ 7.457.184,58	\$ 1.717.943,16	\$ 9.175.127,74	10,60%
2014	\$ 7.466.316,25	\$ 2.190.902,83	\$ 9.657.219,08	5,25%
2015	\$ 7.514.825,33	\$ 2.313.440,52	\$ 9.828.265,85	1,77%
2016	\$ 9.718.643,80	\$ 2.333.195,42	\$ 12.051.839,22	22,62%
2017	\$ 10.312.064,70	\$ 2.644.106,08	\$ 12.956.170,78	7,50%

Fuente: Proceso de Investigación.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Tabla 20: Variación crecimiento anual.



Fuente: Proceso de Investigación.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

De acuerdo al análisis efectuado se determina que dentro de los últimos años la cartera vencida ha tenido una variación porcentual, como muestra el gráfico para el año 2014 presenta un valor del \$ 9.657.219,08 dólares, representado un porcentaje del 5,25%, para el 2015 ha tenido un resultado de \$ 9.828.265,85 dólares, teniendo un 1,77%, lo cual indica que ha incrementado en relación al total de cartera vencida. Por lo tanto en el 2016 se obtuvo un valor del \$ 12.051.839,22 dólares, que presenta un 22,62%, a diferencia del periodo 2017 que hubo un aumento del 7,50%. Estos incrementos se dieron por la mala aplicación de las políticas y una mala gestión en el departamento de cobranza.

Por consiguiente, se indica que se deben establecer convenios con otras instituciones, además evaluar un seguimiento de control que permita disminuir las deudas vencidas y mejorar la liquidez dentro de la entidad.

3.3.2. Análisis de estado de situación financiera.

En el siguiente gráfico se presenta un análisis vertical de los Estados Financieros de la Empresa Aguapen EP, en el periodo comprendido entre 2014 y 2017, presentando el índice de liquidez de la entidad.

Tabla 21: Análisis del Estado Financiero.

ACTIVOS	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 354.772,15	1,67%	\$ 300.774,72	1,27%	\$ 537.008,41	0,96%	\$ 3.112.240,66	3,32%
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 9.390.719,66	44,26%	\$ 9.148.346,38	38,68%	\$ 12.680.153,45	22,70%	\$ 13.899.192,81	14,85%
Otras Cuentas por Cobrar	\$ 49.760,34	0,23%	\$ 103.039,40	0,44%	\$ 107.546,94	0,19%	\$ 206.480,17	0,22%
(-) Provisión cuentas Incobrables	\$ (3.436.935,70)	-16,20%	\$ (3.436.935,70)	-14,53%	\$ (1.901.438,04)	-3,40%	\$ (1.943.964,48)	-2,08%
Inventario	\$ 1.284.522,74	6,05%	\$ 3.042.368,95	12,86%	\$ 1.739.335,82	3,11%	\$ 1.318.005,00	1,41%
Seguros pagados	\$ 236.016,42	1,11%	\$ 229.024,04	0,97%	\$ 177.592,81	0,32%	\$ 154.621,74	0,17%
Anticipos a proveedores	\$ 930.721,55	4,39%	\$ 210.011,26	0,89%	\$ 1.005.959,55	1,80%	\$ 838.714,97	0,90%
Crédito tributario a favor de IVA	\$ 43.528,27	0,21%	\$ 677.119,23	2,86%	\$ 43.531,16	0,08%	\$ 43.531,16	0,05%
Crédito tributario a favor I.R	\$ 146.861,16	0,69%	\$ 146.861,16	0,62%	\$ 146.861,16	0,26%	\$ 146.861,16	0,16%
Anticipo de Impuesto a la Renta	\$ 301.719,98	1,42%	\$ 301.719,98	1,28%	\$ 301.719,98	0,54%	\$ 301.719,98	0,32%
Crédito tributario	\$ 12.538,46	0,06%	\$ 12.538,46	0,05%	\$ 24,67	0,00%	\$ 12.538,46	0,01%
Crédito Fiscal por Liquidar	\$ 69.955,29	0,33%	\$ 69.955,29	0,30%	\$ 82.493,75	0,15%	\$ 69.955,29	0,07%
TOTAL ACTIVO CORRIENTES	\$ 9.384.180,32	44,23%	\$ 10.804.823,17	45,68%	\$ 14.920.789,66	26,71%	\$ 18.159.896,92	19,40%
ACTIVO NO CORRIENTE								
Propiedad Planta y Equipo	\$ 9.522.392,45	44,88%	\$ 10.488.066,23	44,34%	\$ 35.479.430,07	63,51%	\$ 74.610.311,98	79,70%
Construcción en curso	\$ 3.567.412,26	16,81%	\$ 3.592.739,11	15,19%	\$ 3.592.739,11	6,43%	\$ 7.603.034,69	8,12%
Depreciación Acumulada P.P.E.	\$ (2.987.977,90)	-14,08%	\$ (2.987.977,90)	-12,63%	\$ (7.321.519,18)	-13,11%	\$ (13.841.875,88)	-14,79%
Activos de Explotación	\$ 1.210.470,79	5,71%	\$ 1.233.820,79	5,22%	\$ 8.672.296,35	15,52%	\$ 6.561.392,31	7,01%
Otros activos no corrientes	\$ 519.724,94	2,45%	\$ 519.724,94	2,20%	\$ 519.724,94	0,93%	\$ 519.724,94	0,56%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES	\$ 11.832.022,54	55,77%	\$ 12.846.373,17	54,32%	\$ 40.942.671,29	73,29%	\$ 75.452.588,04	80,60%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 21.216.202,86	100,00%	\$ 23.651.196,34	100,00%	\$ 55.863.460,95	100,00%	\$ 93.612.484,96	100,00%

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

De acuerdo al resultado obtenido se evidencia que el rubro de los Activos corrientes, existe un crecimiento al pasar de los años, reflejando que al término de los dos últimos años en el 2016 se obtuvo \$ 14.920.789,66 dólares, mientras que para el año 2017 existe un incremento del \$ 18.159.896,92 por lo que presenta un aumento porcentual del 40% de los Activos.

Movimientos del efectivo

Tabla 22: Movimiento de Efectivo.

ACTIVOS	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 354.772,15	1,67%	\$ 300.774,72	1,27%	\$ 537.008,41	0,96%	\$ 3.112.240,66	3,32%
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 9.390.719,66	44,26%	\$ 9.148.346,38	38,68%	\$ 12.680.153,45	22,70%	\$ 13.899.192,81	14,85%
Otras Cuentas por Cobrar	\$ 49.760,34	0,23%	\$ 103.039,40	0,44%	\$ 107.546,94	0,19%	\$ 206.480,17	0,22%
(-) Provisión cuentas Incobrables	\$ (3.436.935,70)	-16,20%	\$ (3.436.935,70)	-14,53%	\$ (1.901.438,04)	-3,40%	\$ (1.943.964,48)	-2,08%
Inventario	\$ 1.284.522,74	6,05%	\$ 3.042.368,95	12,86%	\$ 1.739.335,82	3,11%	\$ 1.318.005,00	1,41%
Seguros pagados	\$ 236.016,42	1,11%	\$ 229.024,04	0,97%	\$ 177.592,81	0,32%	\$ 154.621,74	0,17%

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que el movimiento de efectivo representa dificultad en los periodos comprendidos del 2014 al 2017, se obtuvo para el periodo 2015 un 1,27%, mientras que el periodo 2016 obtuvo un porcentaje del 0,96%, en relación a los últimos años obtuvo un crecimiento del 3,32% en promedio para el año 2017, presentando un valor de \$ 3.112.240,66, lo que significa que en comparación a los años anteriores, ha aumentado progresivamente en solventar sus deudas corrientes.

Movimientos Cuentas por Cobrar

Tabla 23: Cuentas por Cobrar.

ACTIVOS	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 354.772,15	1,67%	\$ 300.774,72	1,27%	\$ 537.008,41	0,96%	\$ 3.112.240,66	3,32%
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 9.390.719,66	44,26%	\$ 9.148.346,38	38,68%	\$ 12.680.153,45	22,70%	\$ 13.899.192,81	14,85%
Otras Cuentas por Cobrar	\$ 49.760,34	0,23%	\$ 103.039,40	0,44%	\$ 107.546,94	0,19%	\$ 206.480,17	0,22%
(-) Provisión cuentas Incobrables	\$ (3.436.935,70)	-16,20%	\$ (3.436.935,70)	-14,53%	\$ (1.901.438,04)	-3,40%	\$ (1.943.964,48)	-2,08%
Inventario	\$ 1.284.522,74	6,05%	\$ 3.042.368,95	12,86%	\$ 1.739.335,82	3,11%	\$ 1.318.005,00	1,41%

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Mediante el análisis efectuado, se determinó que el rubro de cuentas por cobrar durante los años 2014 al 2017, obtuvo un 44,26% en el periodo 2014, mientras que en el 2015 un 38,68%, en el 2016 un 22,70% y en la actualidad se visualizó un 14,85%, como se detalla en la ilustración; para el año 2017 existe crecimiento con un valor del \$ 13.899.192,81 dólares, por lo tanto se hace necesario realizar la interpretación de los indicadores de liquidez.

Se puede decir que los resultados obtenidos a través de la interpretación en los estados financieros evidencia un incremento en las Cuenta por Cobrar. Ocasionando problemas a la empresa durante los últimos cuatro años correspondientes, por lo tanto es de gran importancia realizar medidas que ayuden al beneficio de la empresa.

3.3.3. Análisis de ratios financiero

Liquidez Corriente

Tabla 24: Ratio de Liquidez Corriente.

RATIOS DE LIQUIDEZ								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
Liquidez								
Activo Corriente	9.384.180,32	-0,62	10.804.823,17	-0,66	14.920.789,66	5,85	18.159.896,92	7,41
Pasivo Corriente	(15.112.285,70)		(16.477.989,94)		2.551.199,62		2.452.141,57	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Mediante el ratio de liquidez, se determina que la empresa Aguapen EP para el año 2016 cuenta con el 5,85% a diferencia del año 2017 que representa un 7,41% de activo circulante, es decir, que la entidad cuenta con suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Por lo tanto muestra un aumento de 1,56% en relación al año anterior.

Posteriormente se relaciona el índice de liquidez de la empresa y se determina que en los últimos años la empresa ha tenido activos decreciente en el año 2014 -0,62%, y en el 2015 -0,66%.

Prueba Ácida o Razón de Rapidez

Tabla 25: Prueba Ácida.

PRUEBA ÁCIDA								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
PRUEBA ÁCIDA								
Activo Corriente - Inventarios	8.099.657,58	-0,54	7.762.454,22	-0,47	13.181.453,84	5,17	16.841.891,92	6,87
Pasivo Corriente	(15.112.285,70)		(16.477.989,94)		2.551.199,62		2.452.141,57	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Los ratios financieros son importantes porque permiten obtener una realidad a los procesos en datos porcentuales de la entidad. Por lo tanto, se determina con este indicador de prueba ácida que en el año 2016 obtuvo un 5,17% de aumento en comparación al año 2017 así mismo ha ido incrementando este valor a un 6,87%.

Mediante el análisis comparativo de liquidez se observa que durante los últimos años la empresa ha tenido dificultad presentando anomalía en el año 2014 con 0,54 centavos, y en el 2015 -0,47, por lo tanto evidencia una falta de liquidez en su rentabilidad.

Capital de Trabajo

Tabla 26: Capital de Trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
CAPITAL DE TRABAJO								
Activo Corriente - Pasivos	9.384.180,32	\$ 24.496.466,02	10.804.823,17	\$ 27.282.813,11	14.920.789,66	\$ 12.369.590,04	18.159.896,92	\$ 15.707.755,35
Corrientes	(15.112.285,70)		(16.477.989,94)		2.551.199,62		2.452.141,57	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

A través de este indicador se evidenció que el capital de trabajo, es la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. De acuerdo a la variación anual el capital incrementó entre los años 2014 al 2015, presentando un valor de \$ 24.496.466,02 y de \$ 27.282.813,11 dólares respectivamente, lo cual refleja dentro de sus operaciones una rentabilidad a la empresa.

El resultado indica que en el 2016 la empresa cuenta \$ 12.369.590,04 dólares mientras que en el año 2017 arrojó un valor de \$ 15.707.755,35 dólares, a diferencia de los años anteriores ha tenido un crecimiento en sus deudas.

Prueba Defensiva

Tabla 27: Prueba Defensiva.

PRUEBA DEFENSIVA								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
PRUEBA DEFENSIVA								
Caja + Bancos	212.468,52	-0,01	129.222,87	-0,01	409.363,56	0,16	2.925.758,03	1,19
Pasivo Corriente	(15.112.285,70)		(16.477.989,94)		2.551.199,62		2.452.141,57	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

El índice de prueba defensiva de la empresa Aguapen para el año 2016 cuenta 0,16, mientras que el año 2017 se determina un \$ 1,19 dólares, esto indica un incremento al año anterior de 1,03 que se ha recuperado para hacer frente a sus obligaciones.

Mediante los resultados obtenidos en los años 2014 y 2015, presenta negativamente un -0,01, se determina que la empresa ha tenido dificultad para enfrentar las obligaciones a corto plazo, presentando variaciones de valores. Mientras que en los siguientes años se ha recuperado en su totalidad, pero es evidente que se necesita realizar más gestiones para la recaudación de la misma.

Solvencia Patrimonial

Tabla 28: Solvencia Patrimonial.

SOLVENCIA PATRIMONIAL								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
SOLVENCIA PATRIMONIAL								
Pasivo Corriente + pasivo no corriente	(23.438.475,84)	-10,55	(23.515.370,81)	2643,54	26.005.682,59	0,87	26.412.575,09	0,39
Patrimonio	2.222.272,98		(8.895,42)		29.857.778,36		67.199.909,87	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Este ratio de solvencia muestra el endeudamiento, reflejando que el año 2014 obtuvo un -10,55, en el 2016 fue de 0,87, mientras que en el 2017 un 0,39 presentando aumento con un valor del \$ 26.412.575,09 dólares, teniendo altos niveles de patrimonio para cumplir con sus obligaciones a largo plazo.

Rotación de Cuentas por Cobrar

Tabla 29: Periodo promedio de cobranza.

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR								
Ventas	(11.172.861,25)	-1,19	(11.699.375,33)	-1,28	15.941.521,28	1,26	15.871.699,25	1,14
Cuentas por Cobrar	9.390.719,66		9.148.346,38		12.680.153,45		13.899.192,81	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

En este ratio de cuentas por cobrar reflejado en los Estados Financieros que en el año 2016 fue de 1,26, generando mayor cantidad, mientras que en el 2017 es de 1,14 veces al año, ocasionando dificultad de déficit en la gestión de cobranzas, por ende se evidenció que no aplican correctamente las políticas de recuperación de cartera.

Este indicador mide el nivel de cuentas por cobrar, es decir que en el año 2014 y 2015 presentó valores negativos que resultan pérdidas por la mala gestión de cobros.

Periodo Promedio de Cobranza

Tabla 30: Promedio cobranza.

PERIODO PROMEDIO COBRANZA								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
PERIODO PROMEDIO COBRANZA								
360 Días	360 Días	-302,52	360 Días	-281,25	360 Días	285,71	360 Días	315,79
Rotación de Cartera	-1,19		-1,28		1,26		1,14	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

El análisis del periodo de promedio de cobranzas, se determina a través de los 360 días al año en cartera, considerando que la empresa Aguapen del Cantón Salinas con los créditos otorgados tardaría en recuperar sus montos en su totalidad, lo que indica que existe mala gestión de cobros en la recuperación de cobranzas, es necesario aplicar estrategias que otorgaría el beneficio para la gestión de recaudación pendientes de cobro.

Días de Cartera

Tabla 31: Días de cartera

DÍAS DE CARTERA								
Año	2014	Resultado	2015	Resultado	2016	Resultado	2017	Resultado
DÍAS DE CARTERA								
Cuentas por Cobrar	9.390.719,66	-302,58	9.148.346,38	-0,78	12.680.153,45	286,35	13.899.192,81	315,26
Ventas Anuales	(11.172.861,25)		(11.699.375,33)		15.941.521,28		15.871.699,25	

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

De acuerdo al análisis efectuado se determina que el ratio de días de cartera muestra en los últimos años variaciones, esto se debe por mala gestión en el manejo de cobranza determinando su periodo prolongado de ventas, siendo necesario realizar procesos ágiles de cartera que beneficie a la entidad.

Mediante los resultados de la investigación se determinó el grado de vencimiento de la cartera vencida, permitiendo recuperar mediante estrategias viables que serán factibles para la toma de decisiones y de esta manera optimizar la liquidez de la entidad. Es necesario ejercer manual de funciones que se adapte al reglamento interno para su posible recuperación inmediata de cobros que disminuya la cartera vencida.

3.4. Propuesta

3.4.1. Tema

Implementación de un manual de funciones que se adapte al reglamento de gestión de cobranza para el mejoramiento de la liquidez a través de la recuperación de cartera de la Empresa Aguapen.

3.4.2. Introducción

La presente investigación detalla la problemática que existe actualmente en la empresa Aguapen, cabe recalcar que las políticas que rigen a la entidad tienen ciertos lineamientos que no se aplican con efectividad, por ende se debe aplicar un manual de funciones indicando que el personal que labora en la dirección de cobranzas y cartera, sea eficaz y eficiente al momento de ejercer los nuevos procedimientos que son necesarios para la recuperación de cartera y la liquidez de la misma.

Uno de los problemas de liquidez dentro de la empresa es la cartera vencida, al no cancelar sus deudas a la fecha de su vencimiento. Presentado problemas en el departamento de cobranza, evidenciando un alto índice de morosidad en sus cuentas correspondientes, llevando a tener un inadecuado control y seguimiento de políticas, por ende se debe implementar un manual de funciones que ayuden a reducir la cartera vencida.

Es necesario aplicar un manual de funciones con el fin de controlar la efectividad de las políticas de la empresas de esta manera tomar decisiones que ayuden a la gestión de cobranza de la entidad.

3.4.3. Objetivos

3.4.3.1. Objetivo General

- Actualizar procedimientos en la recuperación de cartera vencida mediante un control eficiente de las políticas, cumpliendo con el respectivo manual de funciones obteniendo eficacia en los cobros de la Empresa Aguapen.

3.4.3.2. Objetivos específicos

- Determinar indicadores de gestión para la recuperación de cartera que permitan la evaluación de eficacia en el mejoramiento de la gestión de cobros de la empresa.
- Elaborar flujogramas de procesos que permitirán una buena gestión al área de cobranza.
- Aplicar manual de funciones que optimicen las políticas de la empresa y ayuden a disminuir el índice de cartera vencida.

3.4.4. Justificación

La empresa cuenta con un alto nivel de cartera vencida de acuerdo al análisis efectuado, se pretende realizar nuevos lineamientos a través de manual de funciones según las políticas establecidas en el departamento de cobranza.

Impulsando mayor efectividad para que los clientes paguen su recaudación de cartera vencida a la fecha estipulada. Por ende se determina la problemática existente en el incremento de la cartera vencida para la toma de decisiones que viabilice los resultados esperados.

Mediante esta investigación se justifica que va acorde a la propuesta establecida debido al alto índice de cartera por parte de los usuarios al no cancelar sus valores pendientes, permitiendo mejorar los procesos de cobranza.

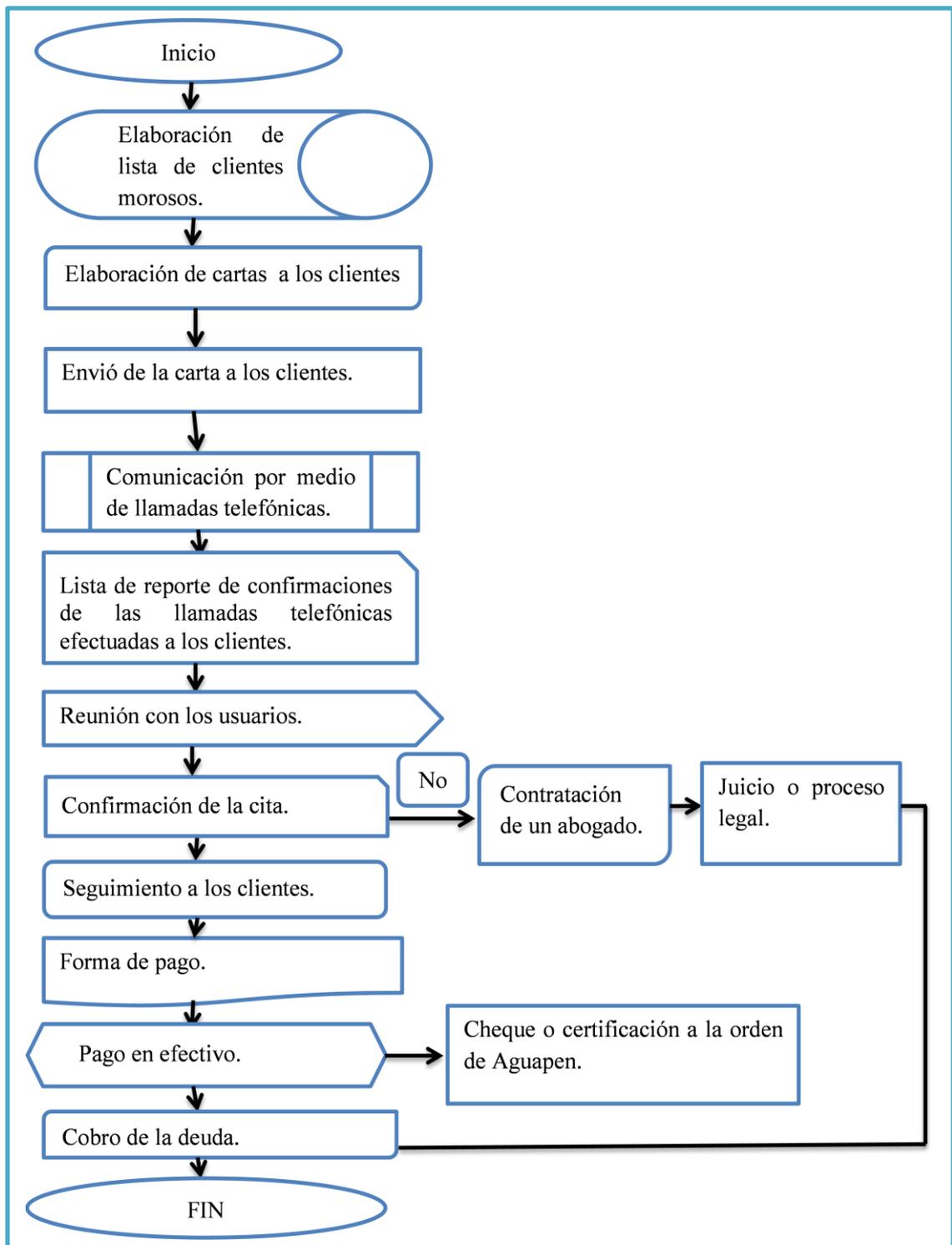
Actualmente la gestión de cobranza se ha convertido es unos de los pilares fundamentales, por eso se da la iniciativa de aplicar un manual de funciones que sea soporte a las políticas de la empresa. De esta manera evitar el aumento de cartera vencida.

A través del análisis efectuado se evidenció que existen políticas y reglamentos de cobranza, pero es evidente que los encargados del área no aplican correctamente este principio, cabe recalcar que esto afecta a la entidad, por ende es necesario aplicar mecanismos que ayuden a optimizar la recuperación de cartera obteniendo mayor eficacia en la liquidez dentro de la entidad.

Es necesario aplicar un manual de funciones que permita una mejor ejecución de las políticas de la empresa por parte de los directores y demás funcionarios de esta manera optimizar los procesos de la recuperación de cartera.

3.4.5. Flujograma para la recuperación de cartera.

Tabla 32: Flujograma para la recuperación de cartera.



Fuente: Elaboración propia.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

3.4.5.1. Procedimientos para la recuperación de cartera.

De acuerdo al Flujograma de elaboración para la recuperación de cartera vencida si se cumplen los procesos adecuados esto permitirá disminuir el índice de cartera siendo eficiente en el área de cobranza.

En vista al manejo que se lleva al no existir un control de políticas debido a la mala gestión administrativa, se aplicará flujogramas que permita el mejoramiento de recuperación de cartera. Desarrollando proceso a través de los siguientes lineamientos:

- Elaboración de lista de clientes morosos.

Se solicitará a todo el personal encargado del área de cobranza, realizar una lista de los clientes morosos en que constarán los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del cliente
- Dirección, Números teléfonos.
- Fecha de inicio del pago.
- Monto a pagar.
- Interés por morosidad.

- Elaboración de cartas a los clientes.

A través de esta técnica el personal de la empresa debe enviar una carta dirigida a los clientes con pago pendiente y su respectiva firma, autorización delegada por el Gerente general de la entidad, indicando la respectiva cancelación de su pago vencido más los intereses adeudados que se realiza por días de morosidad.

- Envío de carta a los clientes.

Una vez realizado el envío de las cartas a los clientes el personal de cobranza deberá comunicarse a través de llamadas telefónicas, recordando su pago y el recibo del envío efectuado.

- Comunicación por medio de llamada telefónica.

El personal de cobranza realizará llamada telefónica a los respectivos clientes concretando la cita en la institución por motivo de su deuda.

- Lista de reporte de confirmaciones de la llamada telefónica efectuada a los clientes.

Se realizará una lista de confirmaciones en la base de datos en Excel, indicando la llamada telefónica que se ejecutarán a los clientes que tienen deudas vencidas para tener un soporte que se cumplió con lo programado.

- Reunión con los usuarios.

Se procederá a la realización de reuniones con los clientes que tienen pagos pendientes para notificar la cancelación de su deuda. Además se dará a conocer el reglamento interno para recuperación de cartera, indicándoles que se contrata un abogado. Por ende se determinará el porcentaje que el cliente debe pagar la cuota vencida a la fecha estipulada tomando iniciativa acorde al procesos de coactiva.

➤ Confirmación de la cita.

Se notifica las confirmaciones de los clientes por los encargados del departamento de cobranza. En caso contrario de no presentarse a la reunión permitirá la apertura de contar con un abogado, el mismo que se encargará de todos los papeles correspondientes para el juicio legal.

➤ Seguimiento a los clientes.

Mediante esto parámetro se dará seguimiento al buen funcionamiento en el área de cobranzas para que los funcionarios de la empresa apliquen correctamente los lineamientos permitiendo ejecutar medidas asertivas a través de Flujograma para lograr disminuir las deudas pendientes.

➤ Medios de forma de pago

Después de llegar a un acuerdo se efectúa el proceso de su pago, a través de efectivo inmediato o en cheque a la orden detallando el cobro adeudado y firmar los documentos correspondientes que certifican el pago de la deuda del cliente con la empresa.

➤ Cobro de la deuda

De acuerdo al cobro de su deuda se deberá aplicar todos los cargos correspondientes de su pago cumpliendo a cabalidad con su deuda vencida más el interés acumulado, en caso que el cliente no se presente, se procederá a juicio coactivo ejecutado por la empresa.

El proceso de cobranza es importante para la entidad, porque en base a sus recaudaciones de su consumo de agua podrán tener más ingresos, por ende se ejecutarán más proyectos y obras que son factibles para la empresa.

3.4.6. Manual de funciones

3.4.6.1. Dirección de Recuperación de Cobranza.

Las políticas de la empresa Aguapen cubren todas las expectativas de gestión de cobro, pero no se ejecuta a cabalidad lo cual se presenta en segundo plano para una mejor ejecución en los siguientes puntos:

Funciones:

- Mediante la gestión de cobro persuasivo que se efectúa para la recaudación posterior a la fecha de su vencimiento y habiendo cumplido con lo estipulado en el art 7, se implementarán socializaciones sectoriales con el fin de no incurrir en el no pago de su servicio.
- Todos los funcionarios del área de cobranza tienen que realizar un corte quincenal de la cartera vencida de esta manera anticiparse a procesos coactivos que genera costo a la empresa y un valor más alto al usuario.
- Los funcionarios del área de cartera y cobranza deben realizar una actualización de los datos de los usuarios, mediante llamada telefónica o correos electrónicos, a su vez presentando las sugerencias o denuncia por parte de los clientes.

- Realizar Foda institucional semestral o trimestral bajo cumplimiento de metas para la recuperación de cartera vencida.
- El departamento de cobranza según el art. 24 como lo estipula el reglamento de la gestión de recuperación de cartera; se deberán emitir avisos escritos por parte de los funcionarios, informando que las facturas son canceladas a su debido tiempo, en caso contrario pasará por el departamento coactivo para el debido proceso legal.
- Los responsables de la cartera de cada cantón tiene que informar continuamente el cumplimiento de metas con respecto a la reducción o recuperación de cartera vencida.
- El departamento de cobranza debe notificar con anticipación a todos los usuarios el vencimiento de sus facturas de esta manera reducir el tipo de riesgo normal.
- El departamento de recuperación de cartera difunda los proyectos o el destino de los ingresos de Aguapen.
- Realizar los seguimientos diarios de los reportes de cartera de clientes morosos.
- Los encargados del departamento de cartera deberá asignar metas mensuales para el cobro de sus deudas pendientes.
- Realizar los flujogramas para el área de cobranza, permitirá ejecutar medidas correctivas que servirán para realizar el cobro pendiente.

- Realizar la facturación a clientes de manera oportuna, con el objetivo de garantizar el pago de los servicios de acuerdo a los requerimientos de los clientes, permitiendo asegurar un óptimo recaudo de la cartera.
- Realizar seguimiento de cartera y el recaudo de la misma, con el objetivo de obtener mayor eficiencia en la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, disminuyendo el riesgo de su pérdida, optimizando la gestión administrativa.
- Mantener el archivo de cartera al día, con el fin de facilitar una correcta aplicación de la misma.

3.4.6.2. Dirección Financiera.

El manual de funciones consiste en la estructura organizativa de la entidad, el cual detalla las actividades que deben desempeñar cada uno de los departamentos dentro de la empresa.

Funciones:

- La dirección financiera debe canalizar a través de campañas de prevención a todos los usuarios sobre los pagos pendientes y las tasas de interés que se llevaría para la cancelación de las cuotas vencidas.
- La dirección financiera junto al departamento de cobranza en post de lograr mayor liquidez que permita reducir la cartera vencida, deberá aplicar estrategias que beneficien a la empresa.

- Mediante incentivos a los usuarios que se encuentra más de 90 días en mora en condonar los intereses si cumple a cabalidad con los reglamentos que rigen del Banco Central del Ecuador, de esta manera reducir el Riesgo Apreciable.
- La dirección financiera deben coordinar auditoria al departamento de cobranzas de esta manera llevar un control interno de los procesos que se ejecuta.
- La dirección financiera debe dar seguimiento al área de cobranza y coactiva a los procesos que se realiza en el departamento, con el objetivo de cumplir con toda la políticas que rigen a la empresa Aguapen.

3.4.6.3. Departamento de contabilidad

Funciones:

- Proporcionar la información financiera al gerente de la empresa.
- Será el responsable de la contabilización de los pagos mensuales.
- Responsable de mantener actualizada la información contable.
- Controlar que se cumplan las políticas que rigen a la empresa para su correcta aplicación.
- Presentar los estados financieros de la empresa con los expedientes necesarios para su respectivo ajuste como indica el reglamento.
- El contador de la empresa Aguapen deberá aplicar indicadores financieros para evaluar el nivel de liquidez que posee la empresa.

- Realizar un reporte mensualmente en el área de Contabilidad sobre los saldos de Cuentas por Cobrar.
- Verificar que los asientos contables se realicen de conformidad con las normas contables según la normativa de la empresa.

3.4.6.4. Departamento de presupuesto

Funciones:

- Elaborar el presupuesto mensual de cobros, cumpliendo a cabalidad como lo estipula el reglamento, para el respectivo envío al departamento contable que realicen la partida presupuestaria.
- Elaborar comprobantes de ingreso y egreso para realizar su análisis correspondiente que permitirán verificar su evolución de incremento durante los últimos años.
- Actualizar todos aquellos sistemas contables llevando un óptimo control presupuestario, para el desarrollo de los recursos otorgados en el área.
- Aplicar correctamente las políticas, normas y procedimientos establecidos para la elaboración del presupuesto dentro de la empresa.
- El jefe de presupuesto no deberá estimar ingresos que no se encuentren consignados en el presupuesto.
- Realizar las reformas presupuestarias son necesarios para la operación dentro de la empresa, debida a los montos asignados que tendrá afectación de las cuentas presupuestaria.

- El departamento de gestión presupuestaria acorde al manual de funciones, debe estructurar su presupuesto, con el objetivo de destinar ciertos rubros, para la ejecución y difusión a nuevos mecanismos para mejorar el cobro de la cartera vencida y su liquidez.

3.4.6.5. Departamento Tesorería

Funciones:

- Es responsabilidad del tesorero general que el documento que valida el ingreso esté elaborado de manera correcta, tanto en sus cantidades como la información pertinente.
- El tesorero deberá elaborar un documento de ingreso que respalde la cancelación de la deuda.
- Es obligación del Tesorero que los documentos de ingresos se encuentren debidamente sellados y firmados por el departamento de cartera.
- El Tesorero deberá llevar un control pertinente de Ingreso que sean entregadas a la dirección de cobranza, para los efectos de recaudación de cobro.
- La recaudación del cobro por parte de los usuarios deben ser cancelado por ventanilla de la tesorería de la empresa.

3.4.7. Conclusiones y Recomendaciones

3.4.7.1. Conclusiones

De acuerdo a la propuesta planteada se concluye:

- Es necesario realizar manual de funciones en la dirección de cobranza, permitiendo recuperar la cartera vencida y optimizando mayor liquidez, logrando así eficiencia en la toma de decisiones de la empresa.
- Es primordial realizar flujogramas que ayudará a la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de cobranzas, logrando optimizar mecanismo que beneficie a la entidad.
- Es necesario establecer estrategias que fortalezca al departamento de cobranza, mediante una evaluación que determinen las principales causas del incumplimiento de los pagos pendientes por recuperar dentro la empresa.
- La dirección financiera cumpliendo a cabalidad con la política y el manual de funciones podría optimizar su gestión, de esta manera reduciendo el alto índice de cartera vencida y por ende mayor nivel de liquidez.

3.4.7.2. Recomendaciones

De acuerdo a la propuesta planteada se recomienda:

- Implementar estrategias de cobranza para recuperar la cartera vencida, mediante procedimientos de cobros que optimice un control adecuado, que permitan obtener los resultados favorables para el buen funcionamiento en la empresa.
- Elaborar flujogramas que permitirán una buena gestión en el departamento de cobranza para reducir la cartera vencida, siendo eficiente en los procesos de cobros dentro de la empresa.
- Aplicar técnicas de cobranza en las cuentas incobrables ayudará a establecer medida correctiva en su vencimiento de pagos, a través de seguimientos de control como llamadas, notificaciones o campañas de incentivos que permitirán obtener resultados favorables para tomar buenas decisiones en la empresa.
- Mejorar la recaudación de cartera a través de manual de funciones ayudará a disminuir la morosidad de los clientes, aplicando un control adecuado que beneficie la liquidez de la empresa para tomar decisión adecuada y confiable que logre la calidad de la institución.

Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo de investigación se concluye que:

- La empresa Aguapen EP, presenta problemas por el incremento de la cartera, presentando un alto índice de morosidad en su deudas vencidas, teniendo inadecuada gestión de cobranzas y por ende valores irreales en sus cuentas por cobrar, llevando así atraso en sus pagos pendientes por recuperar.
- La cartera vencida se incrementa cada vez más ocasionando problemas, en los últimos años ha variado porcentualmente, por ende la empresa presenta déficit en su cuenta al no aplicar correctamente el lineamiento de gestión de cobranza, por tal razón no cumple a cabalidad con los propuestos teniendo así deudas vencidas.
- Mediante la investigación efectuada se evidencia que el proceso de recuperación de la cartera vencida, presenta problemas debido a que no se lleva un control adecuado en el departamento de cobranza, cabe recalcar que el personal no lleva un seguimiento correcto en sus operaciones.
- El departamento de cobranza no emplean manual de funciones, solo se basa al reglamento de recuperación de cartera, por ende existe incumplimiento por parte del personal al no aplicar correctamente las políticas de recaudación.

Recomendaciones

De acuerdo a la investigación se recomienda lo siguientes:

- Fortalecer estrategias para la recuperación de cobranza de manera correcta, esto ayudará a reducir la cartera vencidas, permitiendo cumplir a cabalidad con los lineamientos requeridos para tener eficiencia en las cuentas por cobrar reflejando en sus estados financieros, para lograr un óptimo funcionamiento en sus operaciones.
- Aplicar indicadores financieros de liquidez, con el objetivo de conocer la solvencia que presenta la empresa, es decir, analizando el nivel de fluidez en sus operaciones, para la toma de decisiones acertadas.
- Mejorar eficiencia en los procesos de recuperación de cartera vencida, logrará que los usuarios cancelen su deudas vencidas, permitiendo obtener resultados favorables que ayuden a optimizar el correcto manejo en su operaciones correspondientes a la fecha estipulada.
- Ejecutar manual de funciones que se adapte al departamento de cobranza para la disminución de la cartera vencida, optimizando mayor nivel de liquidez en la empresa.

Bibliografía

- Adolf, R. (2014). *Gestión Económica y Financiera de la Empresa*. Mexico: Prainfo S.A.
- Afeirro, J. (2017). Procedimiento de cartera vencida. <http://www.contabilidadyfinanzas.com/procedimiento-de-cartera-vencida.html>.
- Cantú, G., & Andrade, N. (2016). *Contabilidad Financiera*. (Q. edición, Ed.) Mexico: McGraw-Hill.
- Carrasco, R. (2014). Rentabilidad Contable. <https://Keynerjimenez31.blogspot.com/2017/04/elconjunto-de-todas-las-posiciones-en.html>.
- Castelo, O., & Anchundia, A. (2016). Estrategias para la administración del capital de trabajo en la empresa Editmedios.
- Código Organico de Planificación y Finanzas Públicas. (2014). Obtenido de <http://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Reg-COPFP.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Edgar, M. (2014). Rentabilidad Financiera.
- El COOTAD. (2010). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/COOTAD.pdf>
- Flores, A. (2014). Rentabilidad contable.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP. (2010). *LOEP*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004). Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>

- Martínez, M. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para la pymes*. Bogotá: Ecoe .
- Mendialdua, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras*. Madrid: ESIC Editorial Business & MarketingSchool.
- Mendoza, R., & Ortiz, R. (2016). *Contabilidad Financiera para contaduría y administración* (Ecoe ed.). Colombia: Univeridad del norte.
- Miranda, J., & Ramirez, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR. *Economía* .
- Mollar , E. (2014). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Person.
- Montano, A. (2015). *Políticas de procedimientos y créditos de cobro*. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7359/3/332.7-M385p-Capitulo%20II.PDF>
- Moran , E. (2016). *Administración de proceso contable*. Colombia: Person.
- Nuñez, P. (15 de Marzo de 2015). *Knoow*. Obtenido de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>
- Ortiz, J. (2015). *Finanzas y Proyectos*. Mexico: Grupo Patria.
- Oveido , M. (2016). Análisis de la cartera y estrategias para mejorar la liquidez de la empresa comercializadora Agroconfisa. *Universidad técnica de machala*.
- Padilla, V. (2015). *Análisis Financiero: Un enfoque integral*. Mexico: Grupo Editorial patria.
- Pérez, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Mexico: Primera edición.
- Ramirez, J. (2016). Cartera vencida. <https://www.soyconta.mx/que-es-la-cartera-vencida>.
- Rodas, F. (2015). *Contabilidad puntual*. Obtenido de <https://contapuntual.wordpress.com/2012/02/08/que-es-el-capital-de-trabajo>
- Rodriguez, J. (2016). Análisis de la cartera vencida castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez y solvencia . *Universidad de Guayaquil Ciencias Económicas*.

- Rojas, J. (2014). Recuperación de cartera vencida y su incidencia. *Universidad Perú*.
- Saeteros, C., & Arturo, L. (2017). La recuperación de cartera de la empresa ECOALCHIMBORAZO su incidencia en el flujo de efectivo. *Universidad Nacional de Chimborazo*.
- Toro, D. (2014). *Análisis Financiero de proyecciones y Enfoques*. Bogota: SIL.
- Vargas, V. (2017). La recuperación de cartera vencida y la liquidez de Comercial LISETH. *Universidad tecnica de ambato*.
- Vera, C. (2014). *Créditos y cobranza en la pymes*. Obtenido de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Zevallos, P. (2014). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Person.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
Incremento de la cartera y la liquidez por la prestación del servicio de agua potable de la empresa Aguapen, Provincia de Santa Elena, año 2017?	<p>¿Cómo afecta el incremento de la cartera vencida por la prestación del servicio de agua potable en la liquidez de la Empresa Aguapen?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias en el proceso de gestión de cobranzas empleadas en la Empresa Aguapen?</p> <p>¿De qué manera afecta el incremento de la cartera vencida a la liquidez de la Empresa Aguapen?</p>	<p>Evaluar el impacto del incremento de la cartera vencida por la prestación del servicio de agua potable de la Empresa Aguapen, a través de procedimientos financieros, para la determinación de mayor nivel de liquidez año 2017.</p> <p>Análisis de políticas de gestión de cobranzas en la Empresa Aguapen.</p>	El incremento de la cartera vencida afecta la liquidez de la Empresa Aguapen?	<p>Cartera – Variable Independiente</p> <p>Liquidez - Variable dependiente</p>	<p>Control de cartera</p> <p>Morosidad de Políticas de cobranzas</p> <p>Cartera Vencida</p> <p>Solvencia Financiera</p> <p>Liquidez</p>

	<p>¿Cuáles son los procedimientos de control que se debe aplicar para la recuperación en la gestión de cobranza de la Empresa Aguapen?</p>	<p>Examinación de la evolución de cartera vencida y su liquidez en la Empresa Aguapen a través de ratios financieros.</p> <p>Evaluación de los procedimientos de control que se debe aplicar para la recuperación en la gestión de cobranzas de la Empresa Aguapen.</p>			<p>Efectivo y Equivalente de Efectivo</p> <p>Capital de Trabajo</p>
--	--	---	--	--	---

Fuente: Matriz de Consistencia.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Anexo 2: Modelo de encuesta.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Encuesta: Dirigida a la dirección financiera de la Empresa Aguapen EP.

OBJETIVO: Evaluar el incremento de la cartera por la prestación del servicio de agua potable de la Empresa Aguapen, a través de procedimientos financieros, para la determinación de mayor nivel de liquidez año 2017.

Identificación básica del informante:

Género:

Masculino Femenino

Edad:

18 a 25 años 26 a 33 años 34 a 42 en adelante

Educación:

Primaria Secundaria Superior

Información General:

Información General:

1. ¿Cuál es la razón porque los usuarios tienen atraso en sus facturas?

- 1. Capacidad económica
- 2. Calamidad domestica
- 3. Descuido

2. ¿Cree usted que la suspensión del servicio de agua potable es esencial para que usuarios cancele su deuda?

- 1. Si
- 2. No

3. ¿Con que frecuencia la empresa es eficiente en cortes de agua potables?

- 1. Rápido
- 2. Lento
- 3. Bajo

4. ¿Cómo considera el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el proceso de cobranzas?

- 1. Alto
- 2. Medio
- 3. Bajo

5. ¿Cuántos avisos reciben los usuarios ante de pasar al proceso de cobro mediante el departamento legal?

- 1. 2 avisos
- 2. 3 avisos
- 3. más avisos

6. ¿La empresa cuenta con una metodología estandarizada de recuperación de cartera?

- 1. Si
- 2. No

7. ¿La empresa ha tenido pérdida en su cartera de clientes?

- 1. Si
- 2. No

8. ¿Cree usted que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la liquidez de la empresa?

- 1. Si
- 2. No

9. ¿Cuáles de las siguientes modalidades los usuarios cancelan su deuda?

- 1. En efectivo
- 2. Cheque
- 3. Tarjeta de crédito
- 4. Otro mecanismo

10. ¿Considera usted que se debería reformular políticas y procedimientos de cartera y cobranza?

- 1. Si
- 2. No

Anexo 3: Modelo de entrevista a Gestión de Presupuesto



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA

Entrevista realizada al encargado de Gestión de Presupuesto.

- 1. ¿En base a que políticas y procedimientos establecidos ejecutan para la elaboración del presupuesto dentro de la empresa?**
- 2. ¿Cuenta con algún software contable para la realización del presupuesto dentro de la empresa?**
- 3. ¿Quiénes son los responsables de la elaboración y control del presupuesto?**
- 4. ¿Cuáles son los porcentajes de ejecución presupuestaria?**
- 5. ¿Cuáles son los montos que se evidencia durante los dos años en la ejecución presupuestaria?**
- 6. ¿Cada que tiempo generan los reportes para la ejecución presupuestaria?**

Anexo 4: Modelo de entrevista al Contador.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA



Entrevista al Contador.

- 1. ¿Considera usted que se aplica correctamente un lineamiento de gestión de cobro en la empresa?**
- 2. ¿Cree usted que existe un alto índice de morosidad en la cuenta por cobrar?**
- 3. ¿Considera usted que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar incrementará la liquidez de la empresa?**
- 4. ¿Cuál es el porcentaje de cartera anual que existe en la empresa?**
- 5. ¿En base a que se aplica el porcentaje por morosidad a los clientes que no cancelan a tiempo en el consumo de agua potable?**
- 6. ¿Considera usted que el incremento de la cartera afecta en la liquidez de la institución?**

Anexo 5: Modelo de entrevista a la Coordinadora de Cobranza.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA

Entrevista a la Coordinadora de cartera y cobranza.

- 1. ¿La empresa cuenta con políticas y reglamentos sobre el tratamiento de cartera?**
- 2. ¿Cree usted que la realización de procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la liquidez de la empresa?**
- 3. ¿Cuál ha sido la variación de liquidez durante los cuatro últimos años?**
- 4. ¿Considera usted que la gestión realizada en la Dirección de cartera y cobranza, es suficiente para el mejoramiento de la disminución de cartera?**
- 5. ¿Cuál es el número de clientes que tiene deudas de cartera vencida y cuál es el proceso a seguir para su recaudación?**
- 6. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que se evidencia durante los tres últimos años?**

- 7. ¿Cómo se controla los procesos de recuperación de cartera vencida dentro de la institución?**
- 8. ¿Cómo incide la recuperación de cartera en la liquidez de la cooperativa?**
- 9. ¿La empresa aplica un interés por mora de crédito vencido?**
- 10. ¿Cree usted que implementar estrategias que se adapte al reglamento interno de la empresa, ayudaría a controlar las Cuentas por Cobrar en la empresa?**
- 11. ¿El problema de liquidez ha traído consecuencias dentro de la cooperativa?**
- 12. ¿Qué estrategias recomendarías para evitar en el incremento de la cartera anual?**

Anexo 6: Información de la Empresa.



Objetivos Generales

- Obtener un posicionamiento positivo de imagen institucional a través de un servicio integral y de calidad a la ciudadanía.

Misión

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

Visión

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

Anexo 7: Fotografías.

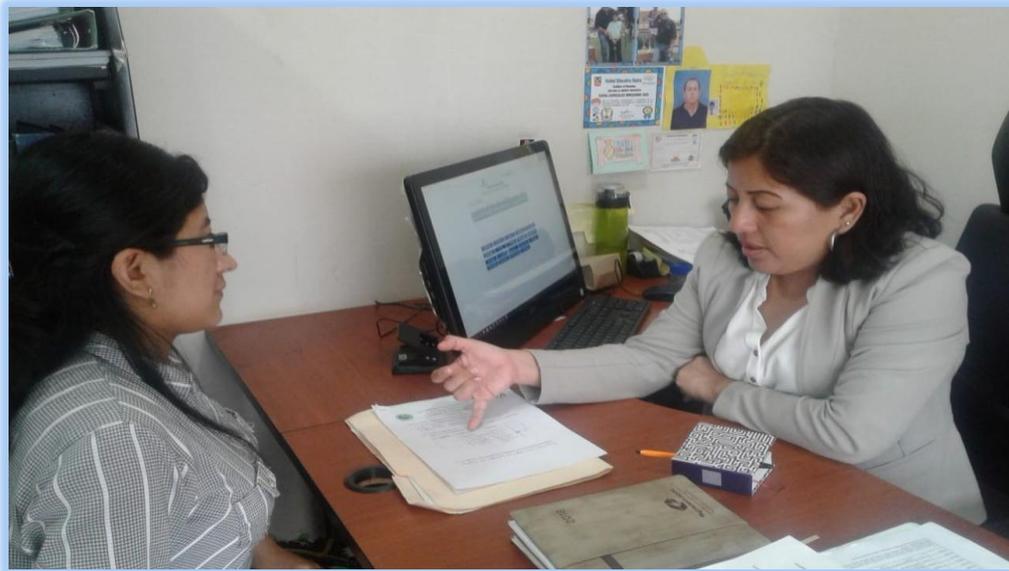
Instalación de la Empresa Aguapen EP



Realización de pagos pendientes



Realización de entrevista



Anexo 8: Estados Financieros Aguapen EP.

AGUAPEN - EP
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVOS	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 354.772,15	1,67%	\$ 300.774,72	1,27%	\$ 537.008,41	0,96%	\$ 3.112.240,66	3,32%
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 9.390.719,66	44,26%	\$ 9.148.346,38	38,68%	\$ 12.680.153,45	22,70%	\$ 13.899.192,81	14,85%
Otras Cuentas por Cobrar	\$ 49.760,34	0,23%	\$ 103.039,40	0,44%	\$ 107.546,94	0,19%	\$ 206.480,17	0,22%
(-) Provisión cuentas Incobrables	\$ (3.436.935,70)	-16,20%	\$ (3.436.935,70)	-14,53%	\$ (1.901.438,04)	-3,40%	\$ (1.943.964,48)	-2,08%
Inventario	\$ 1.284.522,74	6,05%	\$ 3.042.368,95	12,86%	\$ 1.739.335,82	3,11%	\$ 1.318.005,00	1,41%
Seguros pagados	\$ 236.016,42	1,11%	\$ 229.024,04	0,97%	\$ 177.592,81	0,32%	\$ 154.621,74	0,17%
Anticipos a proveedores	\$ 930.721,55	4,39%	\$ 210.011,26	0,89%	\$ 1.005.959,55	1,80%	\$ 838.714,97	0,90%
Crédito tributario a favor de IVA	\$ 43.528,27	0,21%	\$ 677.119,23	2,86%	\$ 43.531,16	0,08%	\$ 43.531,16	0,05%
Crédito tributario a favor I.R.	\$ 146.861,16	0,69%	\$ 146.861,16	0,62%	\$ 146.861,16	0,26%	\$ 146.861,16	0,16%
Anticipo de Impuesto a la Renta	\$ 301.719,98	1,42%	\$ 301.719,98	1,28%	\$ 301.719,98	0,54%	\$ 301.719,98	0,32%
Crédito tributario	\$ 12.538,46	0,06%	\$ 12.538,46	0,05%	\$ 24,67	0,00%	\$ 12.538,46	0,01%
Crédito Fiscal por Liquidar	\$ 69.955,29	0,33%	\$ 69.955,29	0,30%	\$ 82493,75	0,15%	\$ 69.955,29	0,07%
TOTAL ACTIVO CORRIENTES	\$ 9.384.180,32	44,23%	\$ 10.804.823,17	45,68%	\$ 14.920.789,66	26,71%	\$ 18.159.896,92	19,40%
ACTIVO NO CORRIENTE								
Propiedad Planta y Equipo	\$ 9.522.392,45	44,88%	\$ 10.488.066,23	44,34%	\$ 35.479.430,07	63,51%	\$ 74.610.311,98	79,70%
Construcción en curso	\$ 3.567.412,26	16,81%	\$ 3.592.739,11	15,19%	\$ 3.592.739,11	6,43%	\$ 7.603.034,69	8,12%
Depreciación Acumulada P.P.E.	\$ (2.987.977,90)	-14,08%	\$ (2.987.977,90)	-12,63%	\$ (7.321.519,18)	-13,11%	\$ (13.841.875,88)	-14,79%
Activos de Explotación	\$ 1.210.470,79	5,71%	\$ 1.233.820,79	5,22%	\$ 8.672.296,35	15,52%	\$ 6.561.392,31	7,01%
Otros activos no corrientes	\$ 519.724,94	2,45%	\$ 519.724,94	2,20%	\$ 519.724,94	0,93%	\$ 519.724,94	0,56%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTES	\$ 11.832.022,54	55,77%	\$ 12.846.373,17	54,32%	\$ 40.942.671,29	73,29%	\$ 75.452.588,04	80,60%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 21.216.202,86	100,00%	\$ 23.651.196,34	100,00%	\$ 55.863.460,95	100,00%	\$ 93.612.484,96	100,00%
PASIVO								
PASIVO CORRIENTE								
Cuentas por pagar	\$ (712.697,63)	3,04%	\$ (592.326,33)	2,52%	\$ 294.778,82	1,13%	\$ 684.517,88	2,59%
Provisiones	\$ (13.753,50)	0,06%	\$ (19.937,45)	0,08%	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
Otras obligaciones corrientes	\$ (151.651,76)	0,65%	\$ (163.165,44)	0,69%	\$ 1.493.166,36	5,74%	\$ 469.755,54	1,78%
Anticipos de clientes	\$ (659.072,62)	2,81%	\$ (102.750,07)	0,44%	\$ 595.352,04	2,29%	\$ 551.474,37	2,09%
Otros pasivos corrientes	\$ (13.575.110,19)	57,92%	\$ (15.599.810,65)	66,34%	\$ 167.902,40	0,65%	\$ 746.393,78	2,83%
PASIVOS NO CORRIENTES	\$ (8.326.190,14)	35,52%	\$ (7.037.380,87)	29,93%	\$ 23.454.482,97	90,19%	\$ 23.960.433,52	90,72%
Cuentas y documentos por pagar	\$ (8.107.648,26)	34,59%	\$ (7.215.238,41)	30,68%	\$ 12.172.537,50	46,81%	\$ 18.781.304,84	71,11%
Cuentas por pagar relacionada	\$ (2.000,00)	0,01%	\$ (2.000,00)	0,01%	\$ 2.000,00	0,01%	\$ -	0,00%
Otros pasivos no corrientes	\$ (216.541,88)	0,92%	\$ 179.857,54	-0,76%	\$ 11.279.945,47	43,37%	\$ 5.179.128,68	19,61%
TOTAL PASIVOS	\$ (23.438.475,84)	-110,47%	\$ (23.515.370,81)	-99,43%	\$ 26.005.682,59	46,55%	\$ 26.412.575,09	28,21%
PATRIMONIO								
Patrimonio empresa pública	\$ -		\$ -	0,00%	\$ 31.903.226,39	57,11%	\$ (2.000,00)	0,00%
Reserva	\$ (87,04)	0,00%	\$ (87,04)	0,00%	\$ 87,04	0,00%	\$ 87,04	0,00%
Resultados acumulados	\$ 435.545,67	2,05%	\$ 2.222.360,02	9,40%	\$ (1.418.045,18)	-2,54%	\$ (2.045.551,53)	-2,19%
Resultados del ejercicio	\$ 1.786.814,35	8,42%	\$ (2.231.168,40)	-9,43%	\$ (627.489,89)	-1,12%	\$ 69.245.374,36	73,97%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 2.222.272,98	10,47%	\$ (8.895,42)	-0,04%	\$ 29.857.778,36	53,45%	\$ 67.199.909,87	71,79%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 21.216.202,86	100,00%	\$ 23.651.136,34	100,00%	\$ 55.863.460,95	100,00%	\$ 93.612.484,96	100,00%

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Anexo 9: Estado de Resultado.

AGUAPEN - EP
ESTADO DE RESULTADO

INGRESO	2014	2015	2016	2017
Ingresos de actividades ordinaria				
Servicios Tarifa 12 - 14%	\$ (486.567,21)	\$ (1.022.260,56)	\$ 6.034.215,33	\$ 4.305.787,37
Servicios Tarifa 0%	\$ (10.238.360,80)	\$ (10.666.620,51)	\$ 9.907.305,95	\$ 11.008.955,75
Otros Ingresos	\$ (447.933,24)	\$ (10.494,26)	\$ -	\$ 556.956,13
TOTAL INGRESOS	\$ (11.172.861,25)	\$ (11.699.375,33)	\$ 15.941.521,28	\$ 15.871.699,25
COSTOS Y GASTOS				
COSTOS DE VENTAS Y PRODUCCIÓN				
Materia prima	\$ 1.943.268,43	\$ 1.094.364,02	\$ 1.033.291,26	\$ 4.150.540,32
Mano de obra directa	\$ 412.906,56	\$ 552.916,79	\$ 547.410,41	\$ 994.644,19
Mano de obra indirecta	\$ 1.487.312,16	\$ 1.766.305,70	\$ 152.398,66	\$ 908.105,01
Otros costos indirectos de fabricación	\$ 2.639.242,50	\$ 1.954.446,24	\$ 7.240.660,16	\$ 2.214.531,31
TOTAL COSTOS	\$ 6.482.729,65	\$ 5.368.032,75	\$ 8.973.760,49	\$ 8.267.820,83
GASTOS				
Gastos ventas	\$ 1.000.794,48	\$ 1.223.531,60	\$ 3.936.768,30	\$ 3.107.635,34
Gastos Administrativos	\$ 1.852.505,34	\$ 2.202.849,95	\$ 2.290.922,92	\$ 2.287.673,27
Gastos Financieros y otros	\$ 753.816,10	\$ 674.193,17	\$ 1.257.238,43	\$ 1.034.002,80
Transferencias entregadas	\$ -	\$ 53,57	\$ 112.000,00	\$ -
Gastos no operacionales	\$ 2.869.830,03	\$ (454,11)	\$ 1.678,97	\$ -
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 6.476.945,95	\$ 4.100.174,18	\$ 7.595.250,68	\$ 6.429.311,41
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 12.959.675,60	\$ 9.468.206,93	\$ 16.569.011,17	\$ 14.697.132,24
PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO	\$ 1.786.814,35	\$ (2.231.168,40)	\$ 627.489,89	\$ 69.243.374,36

Fuente: Estado de Resultado.

Elaborado: Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Anexo 10: Presupuesto.

RECURSOS HUMANOS				
No	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador	340 Horas	10,00	3.400,00
1	Tutor	60 Horas	10,00	600,00
Subtotal				\$ 4.000,00
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
No	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
3	Resmas de hojas	5,00	15,00	
2	Lápices	0,80	1,60	
2	Marcadores	1,50	3,00	
6	Esferográficos	0,60	3,60	
5	Anillados	1,25	6,25	
Subtotal				\$ 29,45
RECURSOS TECNOLOGICOS Y TÉCNICOS				
No	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL	
1	Computadora	700,00	700,00	
1	Impresora	350,00	350,00	
5	Tintas	10,00	50,00	
5	CD	1,00	5,00	
1	Movilización	50,00	50,00	
Subtotal				\$ 1.155,00
TOTAL				\$ 5.184,45

Fuente: Proceso de Investigación.**Elaborado:** Suárez Lazo Andrea Mariuxi.

Anexo 12: Carta Aval.


Aguapen-EP
Empresa Pública Municipal Mancomunada



Oficina Matriz, Salinas 04 de Febrero del 2019.
OFICIO # TH-VBS-003-2019

Señorita.
Andrea Suarez Iazo
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA.
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
Santa Elena.**

De mis consideraciones:

En referencia al oficio s/n del 25 de Octubre del 2018, comunico que AGUAPEN-EP., ha aceptado la solicitud para que realice el trabajo de titulación-tesis, con el tema **"INCREMENTO DE LA CARTERA Y LA LIQUIDEZ POR LA PRESTACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA AGUAPEN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"**

Particular que informo para los fines pertinentes

Atentamente,




Lcdo. Benavides Segovia Carlos
**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
AGUAPEN EP**

EL AGUA ES PROGRESO
Número telefónico PBX: 2775439 Email: aguapen@aguapen.gob.ec
Oficina Matriz: Calle Costa de Oro, Calle 3, Av. 11 Mz #5, diagonal al conjunto residencial "Las Arenas"