



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

**Planificación integral para la mejora en la recaudación de cartera
vencida en empresas de servicios de agua potable, provincia de
Santa Elena - año 2023.**

AUTORA:

Cuesta Roca, Victoria Nathaly

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTOR:

CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, Phd.

Guayaquil, Ecuador

20 de febrero del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Cuesta Roca, Victoria Nathaly** como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR (A)

f. _____
CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, Phd.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Ph. D. Said Vicente Diez Farhat

Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cuesta Roca, Victoria Nathaly

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Planificación integral para la mejora en la recaudación de cartera vencida en empresas de servicios de agua potable, provincia de Santa Elena - año 2023**, previa a la obtención del Título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA

f. _____

Cuesta Roca, Victoria Nathaly



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Cuesta Roca, Victoria Nathaly

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Planificación integral para la mejora en la recaudación de cartera vencida en empresas de servicios de agua potable, provincia de Santa Elena - año 2023**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA

f. _____

Cuesta Roca, Victoria Nathaly

REPORTE COMPILATIO

<https://app.compilatio.net/v5/report/01f3fe06f17165610b1df5fed9102e386aa41acf/sources>



INFORME DE ANÁLISIS
magister

TT_CUESTA VICTORIA
100%

2%
Textos
sospechosos



2% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos

7% Textos potencialmente generados por la IA
(ignorado)

Nombre del documento: TT_CUESTA VICTORIA 100%.pdf
ID del documento: 832f590b1e83b2e639447bb67c557c8a49d0048d
Tamaño del documento original: 2,32 MB
Autores: []

Depositante: Nancy Johanna Barberán Zambrano
Fecha de depósito: 20/2/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 20/2/2025

Número de palabras: 18.007
Número de caracteres: 127.362

TUTORA

f. _____

CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, Phd.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios el haberme concedido el don de vivir, crecer y haberme sido guía en esta nueva aventura universitaria. Al Espíritu Santo, por los dones otorgados en mi formación profesional, para que me brinde la sabiduría necesaria para manejar de manera madura los problemas, la inteligencia y el conocimiento necesarios para mis estudios, y la fortaleza para no rendirme ante las circunstancias difíciles que se pueden atravesar durante este camino. Gracias a mi madre celestial, la Virgen María, por cuidarme, bendecirme y protegerme de todo mal, y permitirme cumplir esta nueva meta en mi vida.

No hay palabras suficientes para expresar todo el agradecimiento que le tengo a mi mamita María Lorena Roca, una mujer fuerte, con temple y carácter, que me enseña todos los días con su amor que la vida no es fácil, pero que mientras uno esté vivo todo es posible. Te amo, mami. Nada de esto sería posible sin tu sacrificio y tu amor de madre.

También quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis tíos Juan Manuel Roca Guaranda y Tannia Roca Guaranda, que me han enseñado con sabiduría que el pilar fundamental de la vida es el amor y la unión familiar, y que siempre contaré con ellos. Asimismo, quiero agradecer a mi prima Emily Almeida Roca que, aunque la sangre nos hizo primas, la vida nos ha hecho hermanas, amigas y confidentes.

Pero hay una mujer a la que estoy eternamente agradecida, la extraño y hubiese querido que estuviera aquí conmigo, dándome ese abrazo y ese beso tan cálido al alcanzar esta meta. Gracias, abuelita Petita Guaranda Ponce, por haberme enseñado a ser fuerte, tenaz, valiente, humilde y sabia a la hora de tomar decisiones, para seguir por el buen camino, que si me caigo una vez me levantaré mil veces, con valores y ética, a creer en mis capacidades y en mi potencial ilimitado.

A mi novio Kevin Escobar, por su inquebrantable apoyo, paciencia y amor en cada etapa de este proceso. Tus palabras de aliento y compañía han sido fundamentales para superar cada desafío. Gracias por motivarme en los momentos difíciles. Tu amor y comprensión han sido pilares fundamentales en este camino y en la consecución de este nuevo logro.

Finalmente agradezco a mi tutora Ing. Barberán Zambrano Nancy Johanna MSc., por su paciencia, guiarme y corregirme las veces que fueron necesarias para culminar con éxitos este trabajo de titulación.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi madre, María Lorena Roca, y a mi abuela Petita Guaranda Ponce, aunque ya no puedo sentir su amor de forma física, sé que están en el cielo mirándome con orgullo.

Se lo dedico a esas mujeres que me enseñaron que la vida no siempre será de color de rosa y que, si quieres conseguir algo, tienes que trabajar con disciplina y por mérito propio. Lo más importante es que si no tienes a Dios en tu vida, cualquier logro no se sentirá igual. Este logro no es solo mío, también es suyo, y no hubiera llegado aquí sin su afecto, sin dejarme caer y sin decirme siempre que todo lo puedo.

*“La gloria no consiste en no caer nunca,
sino más bien en levantarse las veces que sea
necesario” (Mario Benedetti)*



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ph. D. Said Vicente Diez Farhat
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

MSc. Patricia Salazar, CPA.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

PhD. Linda Yong, CPA.
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f. _____

CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, Phd

TUTOR

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
Introducción	2
Antecedentes	2
Definición del problema.....	3
Justificación.....	4
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Preguntas de investigación y/o hipótesis.....	6
Limitación	6
Delimitación.....	6
CAPÍTULO 1. Fundamentación Teórica	8
Marco Teórico	8
<i>Gestión de Cartera Vencida</i>	8
<i>Panificación Integral</i>	9
<i>Los modelos de planificación estratégica más conocidos.</i>	9
Marco conceptual	11
Marco Referencial.....	19
Marco Legal	21
<i>Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua Artículos 3, 4, 37, 59</i>	21
<i>Ley Orgánica de Empresas Públicas “LOEP” Artículos 3 y 4</i>	22
<i>El Directorio De La Compañía Agua De La Península de Santa Elena</i>	22
CAPÍTULO 2. Metodología.....	24
Diseño de investigación	24
Tipo de investigación	24
<i>Investigación Descriptivo</i>	24
<i>Investigación por observación</i>	25
<i>Observación Indirecta</i>	25
Enfoque de investigación	25
<i>Investigación mixta</i>	26
Fuente de información.....	26
<i>Fuentes primarias</i>	26
Población.....	26

Muestra.....	27
Muestra para entrevista en la empresa pública de servicios de agua potable	27
Muestra para encuesta a los usuarios	27
Técnica de recogida de datos	28
<i>Encuesta</i>	28
<i>Entrevista</i>	28
Análisis documental	28
Estructura de la entrevista	29
Estructura de encuesta.....	29
VALIDACION.....	31
Validación de Instrumentos <i>Alpha de Cronbach</i>	31
CAPÍTULO 3. Resultados y Resultados	32
Resultados de las entrevistas.....	32
<i>Respuestas a las entrevistas.</i>	32
Resultados de encuesta a usuarios de la empresa pública de servicios de agua potable	37
<i>Respuestas de la encuesta</i>	37
Análisis de la encuesta	45
Análisis de Cartera Vencida año 2023	51
Cartera Vencida.....	51
Conciliación de la Cuenta de Cartera Vencida	52
Prueba contable de revisión de saldos.....	52
Facturación año 2023	52
Valores de cartera con los diferentes clientes	53
La fórmula para el indicador de mora o tasa de morosidad	55
Revisión de la Provisión para Cartera Caducada	56
DISCUSIÓN	57
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
APÉNDICES	64

Lista de Figuras

Figuras 1 Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral	9
Figuras 2 Mapa estratégico	10
Figuras 3 Las 5 Fuerzas de Porter	10
Figuras 4 Fases del proceso de análisis	12
Figuras 5 Estrategias de Recuperación de Cartera	14
Figuras 6 Ciclo de crédito	15
Figuras 7 Segmentación por días de mora	16
Figuras 8 Indicadores de Liquidez	18
Figuras 9 Cantón donde reside	38
Figuras 10 Tiempo que ha sido usuario	39
Figuras 11 Frecuencia que recibe agua potable en el hogar	39
Figuras 12 Frecuencia de interrupción del suministro de agua potable	40
Figuras 13 Impacto negativo por los cortes imprevistos	41
Figuras 14 Relación del costo con el servicio recibido	41
Figuras 15 Satisfacción por la atención al cliente	42
Figuras 16 Notificaciones sobre deudas en los últimos meses	43
Figuras 17 Impedimento de pago por otros servicios básicos	43
Figuras 18 Soluciones efectivas para la morosidad	44
Figuras 19 Calificación del servicio de agua potable	45
Figuras 20 Porcentajes de clientes a Diciembre del. 2023	51
Figuras 21 Índice de cartera vencida 2023	52
Figuras 22 Resumen general de facturación por rubros	53

Lista de Tablas

Tabla 1 Catastro de Clientes	27
Tabla 2 Muestra de la empresa pública de servicios de agua potable	27
Tabla 3 Cuestionario de Entrevista	29
Tabla 4 Preguntas para encuesta para los usuarios	29
Tabla 5 Resumen del Procesamiento de los Casos	31
Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad	31
Tabla 7 Cantón donde reside	37
Tabla 8 Tiempo que ha sido usuario	38
Tabla 9 Frecuencia que recibe agua potable en el hogar	39
Tabla 10 Frecuencia de interrupción del suministro de agua potable	40
Tabla 11 Impacto negativo por los cortes imprevistos	40
Tabla 12 Relación del costo con el servicio recibido	41
Tabla 13 Satisfacción por la atención al cliente	41
Tabla 14 Notificaciones sobre deudas en los últimos meses	42
Tabla 15 Impedimento de pago por otros servicios básicos	43
Tabla 16 Soluciones efectivas para la morosidad	44
Tabla 17 Calificación del servicio de agua potable	44
Tabla 18 Matriz de Hallazgos	49
Tabla 19 Cartera de Residentes Permanentes	53
Tabla 20 Cartera de Residentes Turista	54
Tabla 21 Cartera de Comercial	54
Tabla 22 Cartera de Industrial	54
Tabla 23 Cartera de Municipal, Oficial y Clero	54
Tabla 24 Cartera de Juntas de Agua	55
Tabla 25 Total de Cartera Vencida 2023	55
Tabla 26 Tipo de Cartera Vencida	55

RESUMEN

En las Empresas de Servicios de Agua Potable, es la encargada de brindar los servicios de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas residuales y de agua potable en la península de Santa Elena. Actualmente, la empresa afronta una problemática que viene arrastrando de años anteriores: su cartera vencida. El estudio tiene como objetivo evaluar la influencia de la cartera vencida en la situación económica de empresa que brinda este servicio, teniendo en cuenta su impacto en los procesos de gestión financiera y en la solvencia económica de la empresa. Para ello, se aplicó la metodología de investigación descriptiva, la observación indirecta y un enfoque mixto de investigación, ya que la encuesta y la entrevista se utilizaron como herramientas para la recolección de datos. Los resultados obtenidos muestran que es necesaria una planificación estratégica que contemple no solo la recaudación directa, sino también medidas preventivas y de fidelización de los usuarios y, por último, es necesario fortalecer el equipo de cobranza con personal capacitado y motivado. Puesto que, se recomienda actualizar los procedimientos internos para mejorar la eficiencia en la gestión de cobros y minimizar los tiempos de respuestas.

Palabras Claves: Cartera Vencida, Índice de morosidad, Provisión para Cartera Caducada, Facturación, Gestión de Cobro, Planificación integral

ABSTRACT

In the Drinking Water Service Companies, it is responsible for providing sanitary sewage, storm sewage, wastewater treatment and drinking water services on the Santa Elena peninsula. The company is currently facing a problem that has been dragging on from previous years: its overdue portfolio. The study aims to evaluate the influence of the overdue portfolio on the economic situation of the company that provides this service, taking into account its impact on the financial management processes and the economic solvency of the company. For this purpose, the descriptive research methodology, indirect observation and a mixed research approach were applied, since the survey and the interview were used as tools for data collection. The results obtained show that there is a need for strategic planning that contemplates not only direct collection, but also preventive and user loyalty measures, and finally, it is necessary to strengthen the collection team with trained and motivated personnel. It is recommended to update the internal procedures to improve the efficiency of collection management and minimize response times.

Key words: Overdue Portfolio, Delinquency Rate, Provision for Overdue Portfolio, Billing, Collection Management, Integral Planning.

Introducción

Hoy en día, las empresas están dedicando esfuerzos a mejorar los sistemas financieros, identificar sus puntos débiles y oportunidades, y definir procedimientos mediante la implementación de sistemas de control interno para generar de manera correcta los ingresos, salvaguardar los activos, fomentar la integridad financiera, mejorar la eficiencia operativa, cumplir con la legislación y obligaciones, prevenir el fraude y favorecer la toma de decisiones para mitigar y evitar errores Gutiérrez (2022).

Aguilera y Puerto (2012) manifestaron que una empresa sin control interno no puede crecer. Las grandes empresas del mundo actual empezaron siendo pequeñas, pero para crecer tuvieron que organizarse administrativamente e instaurar un proceso administrativo. En el ámbito empresarial actual, se ha comprobado que todas las grandes empresas cuentan con planificación, organización, dirección y control.

El estudio abarca un análisis en profundidad de los motivos que afectan a la morosidad y los escasos niveles de recaudación, así como la elaboración de estrategias que abordan aspectos administrativos, tecnológicos y sociales. Se aspira a que los resultados obtenidos sirvan de modelo replicable para otras empresas públicas con problemas similares Vera (2021).

Marqués Solla (2024) señalan que la falta de control sobre la morosidad conlleva un riesgo para la gestión empresarial. El incumplimiento de los pagos acordados genera tensiones de liquidez importantes y es altamente desestabilizador en la operatividad de las empresas de menor tamaño.

Antecedentes

Inició su actividad como una compañía privada constituida legalmente el 14 de diciembre de 1999, con el objeto de prestar servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas residuales y de agua potable en la península de Santa Elena AGUAPEN (2023).

En el estudio de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2022) en el país existen 583 plantas de tratamiento de agua cruda disponibles en 202 municipios. Los prestadores públicos distribuyeron a nivel nacional 120,4 millones de metros cúbicos en promedio al mes, de agua apta para consumo. La provincia de Santa Elena cuenta con la empresa pública municipal mancomunada de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y depuración y aprovechamiento de aguas residuales saneamiento que cuenta con el apoyo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

de los cantones de Santa Elena, Salinas y La Libertad, cuyos alcaldes respaldan la gestión del Gerente General encargado en ese entonces; quien junto al equipo humano que conforma esta empresa, está empeñado en una atención de respeto y responsabilidad para con el usuario y la comunidad que habita o visita nuestra provincia Zúñiga (2023).

Aguapen (2023) cuenta con la planta Central que inicialmente fue creada para proporcionar un caudal de 800 litros por segundo, lo que nos permite potabilizar aproximadamente 70.000 metros cúbicos diarios, cantidad con la que se podría abastecer a una población de aproximadamente 300.000 habitantes en condiciones normales. Mantiene una cobertura del 75 % en el servicio de agua potable y del 50 % en el índice de cobertura de alcantarillado sanitario; es así que la diferencia corresponde a la población que no cuenta con agua potable y a las personas que no tienen acceso a las redes de alcantarillado

Vera (2021) indicó que actualmente la empresa de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial asigna el 40% de su presupuesto a obras de inversión para ampliar la red de suministro de agua potable y saneamiento ambiental; no obstante, la demanda de estos servicios es creciente y los recursos se quedan cortos, más aún cuando hay temas importantes que considerar, como la repotenciación de la planta potabilizadora de esta empresa para incrementar la producción de agua potable y satisfacer la demanda de los usuarios.

El año 2023, como Gutiérrez (2022) señaló que se muestra como un periodo fundamental para afrontar esta problemática, la recuperación económica después de la pandemia y la necesidad de resolver los desafíos financieros de años anteriores subrayan la importancia de establecer un enfoque integral de gestión de cobro que garantice la sostenibilidad de las operaciones de agua potable y mejore la calidad de servicio que ofrece a los usuarios.

Definición del problema

Aguapen E.P. (2023) del total del catastro realizado, el 70,10 % pertenecen a clientes reales un total de 74.515 usuarios a quienes se les proporciona el servicio. La empresa generó ingresos por un valor promedio de USD \$17.637.024,99 en los rubros de alcantarillado y venta de agua potable a los clientes, sin embargo, la cartera vencida que presenta hasta el corte del año fiscal al 31 de diciembre del 2023 asciende a USD \$13.462.383,74 teniendo un saldo de USD \$4.174.641,25 que corresponde solo el 12% lo que se factura al año.

Aguapen E.P. (2019) mantiene una cobertura del 75% del servicio de Agua Potable y 50% en el índice de cobertura de alcantarillado sanitario; es decir que la diferencia corresponde a la población que no cuenta con el servicio de agua potabilizada y a las personas que no pueden acceder a las redes de alcantarillado.

Gualsaquí (2021) nos dice que, debido a la escasez de recursos para abastecer a toda la población peninsular, es necesario reconocer que, para una empresa pública con autonomía financiera, es fundamental cobrar efectivamente los pagos por los servicios prestados a sus usuarios para alcanzar los objetivos propuestos, sin descartar la posibilidad de que esta institución pueda acceder a líneas de crédito que permitan financiar proyectos a corto, medio y largo plazo.

Además, otra de las causas de los altos niveles de morosidad es que la cartera vencida no se ha depurado, debido a la falta de procedimientos que respalden esta acción para tener datos reales con los que optimizar la gestión de cobros, dicho problema no solo evidencia la incapacidad de la empresa para salvaguardar las sus deudas por parte de sus clientes, sino también políticas de seguimiento a usuarios morosos y comunicación efectiva sobre las consecuencias. del incumplimiento (Benavides, 2017).

Es posible que el endeudamiento o el incremento de la cartera vencida esté asociado a estos factores identificados con el desempleo, los canales de comunicación, los métodos de notificación que no son receptados por los usuarios, la insatisfacción del servicio ofrecido (Calderón, 2016).

Justificación

Debido a la elevada cartera vencida que atraviesa la empresa pública agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, requiere una solución inmediata y estratégica debido a las consecuencias financieras, operativas y sociales. Como nos indica en el informe anual de Aguapen EP. (2023), al cierre del ejercicio fiscal del 2023 tiene un valor acumulado USD \$13.462.383,74 que forman parte del 76% de los ingresos anuales proyectados, lo que limita la capacidad de la empresa para mantener su operatividad, realizar inversiones en infraestructura y garantizar la estabilidad del servicio.

Para Calderón (2016) dice que la importancia de los cobros en los procesos empresariales y su aplicación efectiva, son fundamentales para alcanzar la estabilidad económica y financiera, la investigación pretende determinar si estas políticas adoptadas por la gerencia son positivas para la comercial departamental de cobranza.

Si la empresa pública de servicios de agua potable no efectúa medidas positivas y eficaces para cobrar los valores pendientes de los usuarios, puede transmitir un mensaje equivocado que se tolera la morosidad, fomentaría una cultura de falta de cumplimiento de las obligaciones financieras Vera (2021).

Por otro lado, Soto (2020) señaló, que los clientes que sí cumplen con los pagos regularmente corren el riesgo de verse perjudicados por el déficit financiero y recurrir al aumento de tarifas o disminución en la calidad del servicio. Sin embargo, desde el enfoque social Clarivel y Augusta (2011) señalaron que la eliminación de la cartera vencida es importante para permitir el acceso continuo y justo de los servicios básicos, especialmente en una provincia donde las condiciones socioeconómicas pueden representar un desafío para algunos usuarios.

Una planificación integral que aborde este inconveniente permitirá diseñar estrategias apropiadas a la realidad de los clientes, como planes de pago asequibles, incentivos para la regularización de deudas y campañas de sensibilización. Por tal motivo, es indispensable que se formalicen las estrategias para fidelizar a los usuarios y mejorar la recaudación de las cuentas incobrables de los clientes de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial (López y Chancay, 2022). Es vital que se actúe de modo inmediato y coordinado a fin de cambiar la situación económica de la entidad. Al abordar este problema, se mejorará la operatividad de la empresa y se reforzará su responsabilidad con el crecimiento sostenible y la provisión de servicios básicos para la población Gualsaquí (2021).

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la influencia de la cartera vencida en la situación económica de la empresa pública de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, considerando su impacto en los procesos de gestión financiera y en la solvencia económica en la empresa.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la cartera vencida en de la empresa de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, identificando los factores internos y externos que inciden en su acumulación.

- Elaborar estrategias efectivas para optimizar la cobranza que incluyan herramientas tecnológicas, segmentación de clientes y planes de pago flexibles para reducir la cartera vencida.
- Determinar las estrategias actuales de administración de cartera vencida y su efectividad en la recuperación de ingresos, proponiendo mejoras para optimizar los procesos financieros.

Preguntas de investigación y/o hipótesis

¿Cuáles son los niveles de cartera vencida en la empresa pública de servicios de agua potable y qué factores internos y externos contribuyen a su incremento?

¿De qué manera afecta la cartera vencida los ingresos, costos operativos y liquidez de empresa pública de servicios de agua potable?

¿Cuáles son las estrategias para disminuir el índice de morosidad de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial?

¿Qué tan efectivas son las estrategias implementadas por la empresa pública de servicios de agua potable para gestionar la cartera vencida y recuperar ingresos?

Limitación

La empresa puede contar con recursos financieros limitados para implementar estrategias de mejora en la elevación de cartera vencida, lo que podría dificultar la ejecución de planes a gran escala. La calidad y cantidad de los datos históricos relacionados con la cartera vencida podrían no ser suficientes para realizar análisis precisos. El nivel socioeconómico de los clientes en la provincia de Santa puede limitar la efectividad de las estrategias implementadas.

Delimitación

Geográfica: En la provincia de Santa Elena

Sectorial: Agua Potable

Tipos de compañías: Empresa pública municipal mancomunada de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de los cantones Santa Elena, Salinas y la Libertad

Especial: Recuperación de cartera vencida

Tiempo: 2023

- **Ámbito Geográfico:** El estudio se circunscribe exclusivamente a la provincia de Santa Elena, enfocándose en las operaciones y usuarios de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial dentro de esta región.

- Marco Temporal: La investigación abarca el año 2023, tomando en cuenta datos históricos, normativas y estrategias aplicadas durante este período.
- Enfoque Temático: Se centra en la recaudación de cartera vencida, excluyendo otros aspectos operativos de la empresa como la ampliación de servicios o mejoras técnicas en la infraestructura.
- Población Objetivo: La delimitación abarca exclusivamente a los usuarios de servicios de agua potable provistos por la empresa de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, sin considerar otros servicios o concesiones fuera de su competencia.

CAPÍTULO 1. Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Gestión de Cartera Vencida

Como indica Salas (2003) que los conceptos de la teoría de carteras se originaron en un artículo escrito por Harry Markowitz en 1952. En él, Markowitz asocia riesgo y rendimientos, e introduce conceptos como rentabilidades esperadas y medidas de dispersión de estas, así como la covarianza entre las rentabilidades esperadas de dos títulos. A continuación, a partir de estos elementos, este autor señala cómo se producen combinaciones eficaces de riesgo y rendimiento y, finalmente, cómo se genera un conjunto de carteras de inversión eficientes y, entre estas, una cartera óptima. En esencia, Markowitz muestra cómo puede reducirse el riesgo total de una cartera de inversión combinando activos financieros cuyos beneficios no se vean afectados de la misma manera por los factores que los hacen variar.

En el primer punto de partida, una cartera se define como la deuda de un cliente con una empresa, productos de venta de bienes y servicios a crédito, la contabilidad se define como el acto activo o pasivo de recaudar recursos para una empresa u organización por medios propios o a través de un tercero. La gestión de carteras se trata de una forma de organizar todos sus esfuerzos en un solo plano y alcanzar sus objetivos financieros ocupándose de múltiples proyectos Pesantez y Álvarez (2022).

La gestión de carteras consiste en planificar las estrategias, ejecutar el plan en colaboración con los miembros del equipo y obtener información acerca de la cartera de proyectos, con el fin de garantizar que su organización pueda diseñar, ejecutar y obtener los resultados deseados, rellenando así el déficit existente entre la planificación y la ejecución Rodríguez (2024). Esta gestión es fundamental para mantener la liquidez y solvencia de las empresas, particularmente en los sectores de servicios públicos, donde los ingresos son la principal garantía de la continuidad del servicio (Vallejo, 2023).

Panificación Integral

Soriano (1992) este planteamiento surge y evoluciona conceptualmente a partir de la Revolución Industrial. Las organizaciones empresariales operan a través del proceso administrativo, en el que se integran la decisión, la acción y el resultado de la administración. La compañía debe combinar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para lo que requiere un sistema que facilite el desarrollo de las habilidades técnicas y administrativas necesarias para dirigir la organización hacia la consecución de los objetivos, es decir, que de esta necesidad surge la aplicación del proceso planificador para obtener la mejor distribución de los recursos.

Según Barranco (1993), la planificación estratégica es un proceso que aborda el abandono o la consolidación de un campo de negocio diferente y que, al mismo tiempo, ayuda a determinar los recursos disponibles, las diferentes posibilidades de desarrollo o diversificación, la identificación del mercado y la definición de los objetivos que hay que cumplir. Por lo tanto, la planificación es una herramienta que sirve para anticiparse al futuro estando en el presente, ya que permite orientarse, marcar metas y objetivos que ayuden a ser competitivos y cumplir un fin, así como saber con qué recursos se cuenta y cómo usarlos para cumplir los objetivos. (Peñafiel et al., 2020).

Los modelos de planificación estratégica más conocidos.

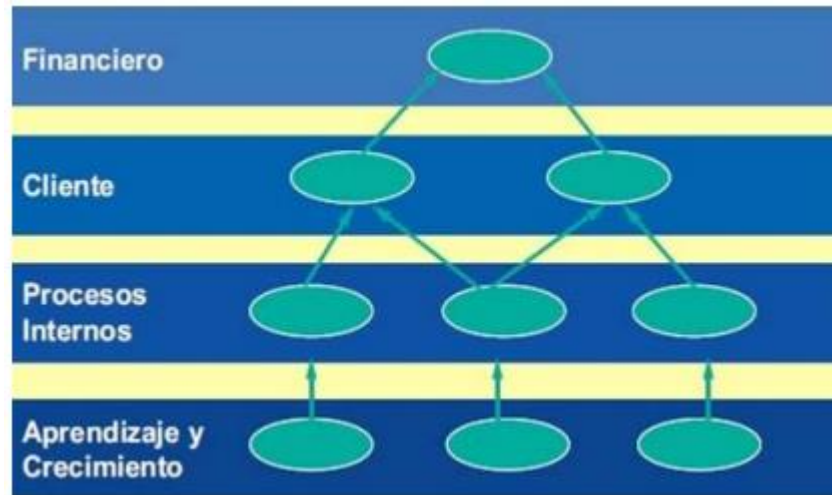
Figuras 1 *Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral*



Nota. Adaptado de Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral (Gestión ensemos, 2016)

El Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard es un modelo de planificación estratégica. Permite visualizar los objetivos desde cuatro perspectivas distintas e iniciativas. La figura 1 muestra dichas perspectivas

Figuras 2 Mapa estratégico



Nota. Adaptado de Mapa estratégico (GESTIÓN PENSEMOS, 2016)

La figura 2 muestra el modelo denominado *Mapa estratégico*. Este modelo resulta útil para comunicar la estrategia de la organización y su entorno. No es un modelo de plan estratégico en sí, sino que sirve para comunicar la estrategia de la organización y su entorno. Sin embargo, es útil para evitar la incertidumbre, ya que se puede aplicar junto con otro modelo estratégico.

Figuras 3 Las 5 Fuerzas de Porter



La figura 3 muestra el modelo de las 5 fuerzas de Porter. Se trata de un modelo estratégico que resulta útil para determinar el grado de influencia y competencia de la empresa dentro de su sector. Es útil para determinar el grado de influencia y competencia de la empresa dentro de un sector mercado y es muy útil para diseñar una estrategia empresarial.

Según (Peñafiel et al., 2020), que de acuerdo con lo investigado y los métodos utilizados, se puede definir que, desde tiempos remotos, la planificación estratégica es trascendental por distintos aspectos, ya que proporciona un marco de referencia para la actividad organizativa dentro de la empresa, lo que puede llevar a un mejor funcionamiento y una mayor armonía de la organización. Si no se tienen planes, los administradores no tienen una idea clara de lo que se requiere organizar. Por tanto, en el 90 % de las empresas medianas y grandes es primordial y vital tener una meta u objetivo ya establecidos para tomar las respectivas decisiones en la entidad.

Marco conceptual

Análisis Financiero

El análisis financiero es el método de estudio e interpretación de la contabilidad de una empresa, persona u organización con el fin de evaluar su situación actual y pronosticar su rendimiento financiero futuro. Como nos señala Roldán (2017) el análisis financiero es, en esencia, el proceso mediante el cual se evalúa la salud económica de una empresa o de una persona y que, a través de este proceso, podemos evaluar su situación actual y qué podemos esperar de su rendimiento financiero futuro. Para ello, se emplean diversas técnicas y métodos, como el estudio de ratios financieras e indicadores económicos.

También Álvarez (2004) dice que realizar el diagnóstico y pronóstico de la situación económico financiera de una empresa no es una tarea fácil. Son muchas las variables que hay que tener en cuenta y no menos los inconvenientes a los que el analista se enfrenta a lo largo del proceso. No obstante, conviene organizar el proceso de evaluación para avanzar en nuestro fin y elaborar un informe que se adapte a las necesidades de los distintos usuarios

Figuras 4 Fases del proceso de análisis



Nota: (Álvarez, 2004)

Para Nava (2009) señaló que el análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el rendimiento económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para resolverlas. El propósito de este estudio es analizar la relevancia del análisis financiero como herramienta esencial para una gestión financiera eficaz. El análisis financiero es una herramienta de evaluación del rendimiento financiero de una empresa y está compuesto por razones o un conjunto de características de diferentes órdenes cuyo objetivo es evaluar el rendimiento operativo de los departamentos que la componen (Torres, 2015).

Tomando como referencia Stanley y Geoffrey (2006, pág. 53), se señalan las mismas razones financieras que se detallan a continuación:

Razones de rentabilidad.

- Margen de utilidad.
- Rendimiento sobre los activos.
- Rendimiento sobre el capital contable.

Razones de utilización de activos.

- Rotación de las cuentas por cobrar.
- Periodo promedio de cobranza.

- Rotación del inventario.
- Rotación de los activos fijos.
- Rotación de los activos totales.

Razones de liquidez.

- Razón circulante.
- Prueba ácida.

Razones de utilización de deudas.

- Deudas a activos totales.
- Rotación del interés ganado.
- Cobertura de los pagos fijos.

Cartera Vencida

Nos dice Engen Capital (2022) que la cartera vencida son facturas, cuotas o deudas que los clientes no cancelan a fecha de pago. Por otra parte, Sagner T (2012) manifiesta que la cartera vencida o *non-performing loans* se define de acuerdo con el FMI como aquellos créditos cuyos pagos de intereses y/o capital se hayan retrasado durante 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se hayan capitalizado, refinanciado o retrasado por acuerdo, o los pagos que se hayan retrasado menos de 90 días, pero haya buenas razones, como la declaración de insolvencia del deudor, para dudar de que se efectúen en su totalidad.

Cartera incobrable

Westreicher (2020) señala que las cuentas incobrables son las que una empresa ya no puede recuperar después de efectuar una venta a crédito son las cuentas que generan morosidad. Cuentas que quedan pendientes de cobro y que los clientes aún no pagan, y lo más probable es que nunca se recuperen. Para Guajardo y Cantú (2008) indican que es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga. Algunos clientes que no paguen sus facturas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el concepto de gasto por cuentas incobrables. Ávila y Gil (2019) son una gran parte de las cuentas están catalogadas como incobrables, la organización puede sufrir problemas de solvencia.

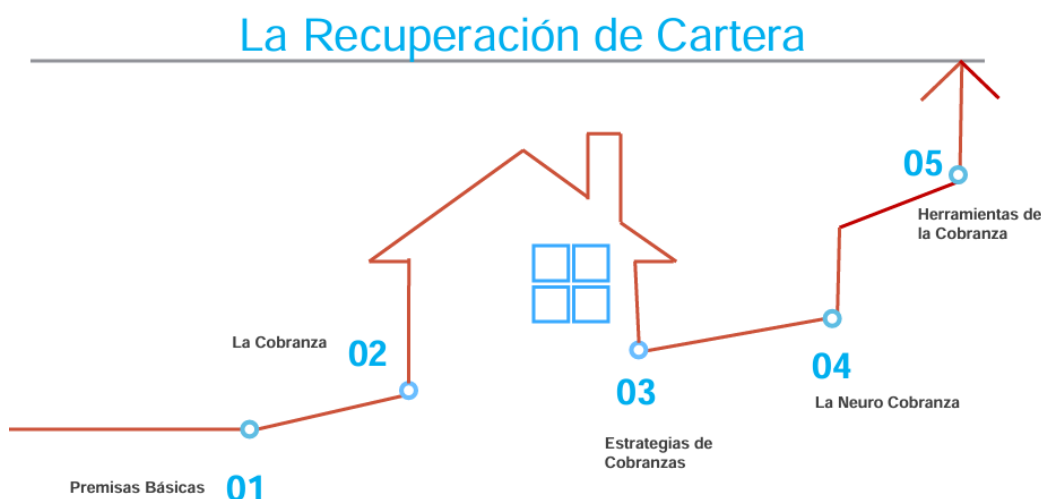
Estrategia

Contreras (2013) dice que la estrategia consiste en determinar las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las actividades que se van a llevar a cabo y la asignación de los recursos necesarios para alcanzarlas.

Estas prácticas se implementan mucho antes de que se observe morosidad y buscan crear estrategias proactivas para evitar los créditos morosos. Reconocen la importante labor del personal, tanto interno como externo. Recomiendan técnicas para la recopilación y mantenimiento precisos de información, la segmentación de clientes y la oferta de productos de cobranza, es decir, alternativas de pago ajustadas a las necesidades de los clientes. Finalmente, recomiendan un conjunto de políticas y procedimientos para la cobranza efectiva de créditos morosos (InSight, 2008).

Según Konntz y Weihrich (2007) nos señala que la estrategia se refiere a la determinación de los objetivos fundamentales a largo plazo de una empresa, la adopción de líneas de acción y la designación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas.

Figuras 5 Estrategias de Recuperación de Cartera



Nota: Estrategias de Recuperación de Cartera (Mullo, 2021)

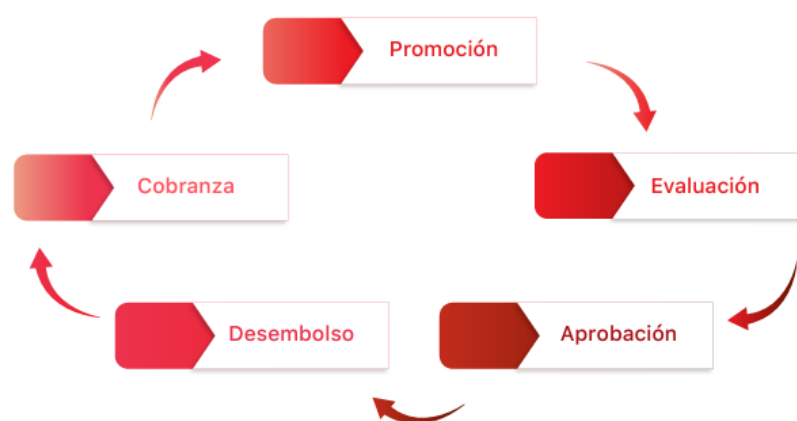
Gestión de cobranza

Uelzpay (2023) nos indica que la gestión de cobranza se trata del proceso de supervisión y recuperación de los pagos atrasados de los clientes y puede suponer un desafío para muchos negocios, particularmente si no cuentan con una estrategia eficiente. En el libro Finanzas corporativas, López (2013) nos menciona que la necesidad de cobro surge, en primer lugar, de la naturaleza del cliente/socio y de su apatía hacia el cumplimiento de las obligaciones adquiridas y, en segundo lugar, porque la empresa no puede correr el riesgo de pagos retrasados a voluntad del cliente. Por ello, es importante tratar de agilizar el flujo de recuperación de los pagos por todos los medios legales disponibles.

La cobranza es vital para una empresa o entidad financiera, por lo que debe realizarse de la manera más ágil posible y cumplir con las expectativas de los clientes o socios. Por un lado, es el servicio que se presta al cliente para satisfacer su necesidad de cumplir puntualmente con el compromiso adquirido. Por otro lado, es la forma en que la entidad ayuda a agilizar el flujo de caja mediante la recuperación de los créditos concedidos (Morales y Morales, 2014).

Para Calle (2021) nos indica que el ciclo de crédito constituye un macro proceso que incluye los de evaluación, aprobación, desembolso y cobranza de crédito. A su vez, estos procesos pueden estar compuestos por subprocesos. Así, el proceso de cobranza podría estar compuesto por los subprocesos de segmentación de clientes, procesamiento de información y presentación de análisis e informes, cada uno de los cuales se compone de sus respectivas actividades y, finalmente, cada actividad se apoya en sus tareas específicas.

Figuras 6 Ciclo de crédito



Nota: Adaptado de Mejores prácticas en estrategias de cobranza (Wittlinger, Carranza y Mori, 2008).

Índice de morosidad

El índice de morosidad es un indicador que mide el volumen de operaciones catalogadas como morosas en relación con el volumen de préstamos y créditos concedidos por la entidad (Coll, 2021). La morosidad se puede calcular según lo que se conoce como índice de morosidad (IMOR), que se considera uno de los indicadores más utilizados para medir el riesgo de una cartera crediticia. Según Andrade y Muñoz (2006) nos manifiestan que el índice de morosidad es el cociente entre la suma del saldo de todos los créditos en mora que hayan sobrepasado los 30 días, más el valor de los préstamos refinanciados.

La fórmula del indicador de mora, también denominado índice de morosidad o calidad de la cartera, es el cociente entre la cartera improductiva o cartera en riesgo y el total de la cartera bruta de la institución financiera. Para aplicar la fórmula de cálculo de la mora, hay que revisar los balances generales o estados de situación financiera y situarse en la cuenta Cartera de créditos, que está dividida en subcuentas como Créditos por vencer, Créditos vencidos y Créditos que no devenguen intereses (Calle, 2021)

La fórmula para el indicador de mora o tasa de morosidad

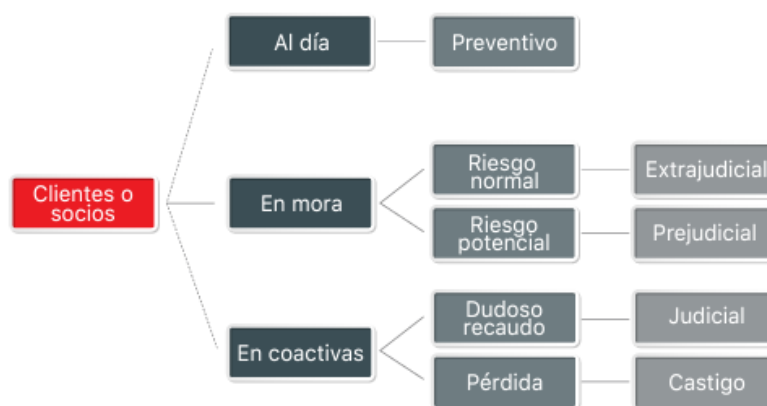
$$Tasa\ de\ Morosidad = \left(\frac{Cartera\ Vencida}{Total\ de\ facturación} \right) \times 100$$

Nota: Recuperación de cartera vencida (Calle, 2021)

Mora

Es la cantidad de dinero que debe asumir el afiliado en concepto de intereses devengados por impago de las cuotas del crédito de consumo dentro del período de vigencia del contrato (Hidalgo, 2023).

Figuras 7 Segmentación por días de mora



Nota: Recuperación de cartera vencida (Calle, 2021)

El retraso puede deberse a causas propias del cliente o socio, o a otros factores o circunstancias ajenos a estos, pero, en cualquier caso, afecta al cumplimiento de los pagos. En el mundo financiero, a esta clasificación se la denomina recuperación extrajudicial (mora temprana: entre 1 y 30 días) y recuperación prejudicial (mora madura: entre 31 y 90 días) (Calle, 2021).

Política de cobro

Las políticas de cobro es un sistema de normas y prácticas que especifican con todo detalle la forma en que se gestionarán los cobros y pagos de los clientes de la institución (Sampaolesi, 2021).

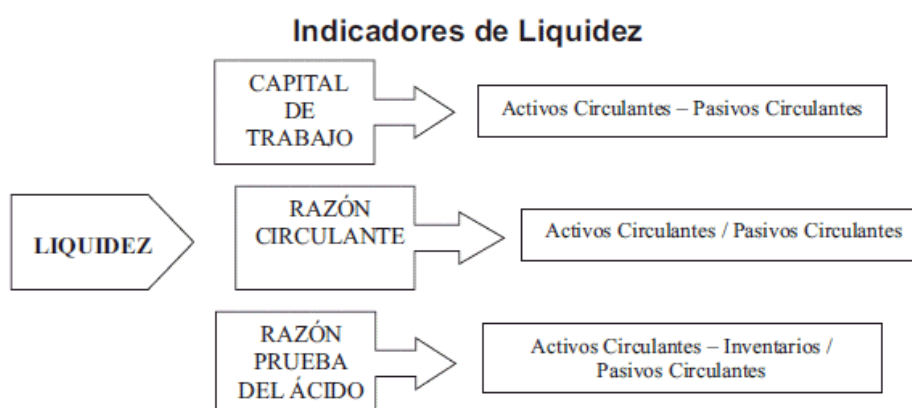
Para solucionar el problema de la cartera vencida de la empresa, es necesario determinar políticas de cobro, por lo que a continuación se presentan las directrices de las actividades que más se adaptan a Fadicalza: a) Controlar periódicamente las cuotas vencidas de los créditos otorgados. b) Mantener un contacto continuo con los clientes para recordarles la fecha de vencimiento de las cuotas. c) Establecer un período de actualización de datos con el único propósito de contar con información actualizada en caso de una cobranza con notificación a domicilio. d) Contar con personal técnico adecuado para la recuperación de cartera, que entre sus funciones tendrá la notificación domiciliaria. e) El área de cobros del departamento elaborará y enviará las comunicaciones de cobro (Torres, 2015).

Liquidez

Gitman (2003) define la liquidez como la capacidad de una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo cuando estas se vencen. Según este autor, la liquidez está relacionada con la solvencia de la posición financiera general de la organización, es decir, con la facilidad con la que la empresa puede pagar sus deudas. Para Rubio (2007) dice la falta de liquidez indica que la entidad no cuenta con la capacidad para realizar el pago de sus obligaciones. Esto provoca una reducción del grado de operaciones, la venta de bienes del activo, la suspensión de pagos e incluso la quiebra.

Los niveles de liquidez de una empresa se pueden determinar mediante la aplicación del análisis financiero, el cual relacionando los elementos de información financiera aportados por los estados financieros permite calcular indicadores específicos que miden la liquidez y solvencia en una empresa, como el capital de trabajo, la razón circulante y la razón prueba del ácido, que reflejan la capacidad de pago de la deuda circulante a corto plazo (Nava, 2009).

Figuras 8 Indicadores de Liquidez



Nota: Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente (Nava, 2009).

Recuperación de cartera

De acuerdo con Derecho Comercial & Derecho Empresarial (2024) manifiesta que la recuperación de cartera es un procedimiento que un empresario puede llevar a cabo para cobrar deudas que no hayan sido canceladas en el plazo acordado, lo que le permite garantizar el flujo de dinero suficiente para que el negocio pueda continuar operando. La recuperación de las cuentas por cobrar se puede identificar de varias formas, pero, en el entorno empresarial actual, el enfoque más adecuado es el de contemplar las ventas, ya que el cobro de una cuenta pendiente de un cliente crea espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito (Bayas, 2018).

Para poder realizar un proceso de gestión de cobros, es importante realizar los siguientes pasos: (Razo et al., 2022)

- Reconocimiento: para poder efectuar la gestión de cobro, el cliente debe reconocer que tiene una deuda con la empresa.
- Aceptación: una vez realizado el reconocimiento, el siguiente paso es la aceptación, que consiste en lograr que el cliente acepte la deuda que tiene con la empresa.
- Importe: la empresa debe tener un registro contable correcto y bien documentado para no crear malos entendidos con el cliente y darle la oportunidad de saldar la deuda.
- Tiempo: la empresa debe precisar una fecha de pago para que el cliente no dilate el asunto.

- Ejecución y seguimiento: se debe establecer con el cliente una propuesta de pago, siendo flexible, ya que, de lo contrario, el cliente podría rehusarse a pagar la deuda.

Marco Referencial

Vallejo (2023) señala que se centró en analizar la cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO, con el fin de estudiar cual sería el impacto negativo que afectaría directamente en la liquidez y solvencia la empresa en los periodos 2020 y 2021. Conociendo que la cartera vencida o morosidad, en las empresas, afecta de manera negativamente cuando no se cuenta con políticas y estrategias que permitan recuperar dichos montos en menos de 90 días, cuando los créditos están vencidos por más de un año, tienen la posibilidad de convertirse en cuentas incobrables, lo que afecta la liquidez de la empresa. La pandemia del COVID-19 afectó directamente a la liquidez de la empresa, lo que se pudo identificar en el nivel de endeudamiento que la empresa fue adquiriendo en los años 2020 y 2021. Esta pandemia no solo afectó a la empresa, sino también a los clientes. Para ello, se empleó una metodología analítico-inductiva cualitativa, mediante técnicas de observación directa, entrevista y revisión documental con la gerente general, la contable y la asistente de gerencia como informantes clave. Por ende, se crearon políticas económicas para una mejor gestión de cobro y minimizar así el nivel alto de morosidad.

Para Vera (2021) se centró en analizar la cartera vencida, determinando su incidencia en la liquidez de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, mediante la aplicación de ratios financieros, con el fin así determinar la incidencia en la liquidez de la empresa en el año 2017. El método empleado fue un enfoque cuantitativo y cualitativo, se aplicaron los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, y las técnicas aplicadas fueron la observación y el análisis documental. La conclusión más destacada a la que llegó el autor es que uno de los elementos que considera más críticos y que contribuyen a la mejora de la cartera vencida, a pesar de que no se elabora un informe de cartera por usuario, por considerarlo de naturaleza confidencial. Se observa que los índices porcentuales de cobro mensual superan el 50 % y los meses más críticos son de septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Como resultado, se elabora un informe sobre la aplicación de liquidez debido al alto índice de vencimiento de la cartera.

Aranzha (2023) se concentró en analizar la cartera vencida de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas en el año 2022, en lo referente a las cuentas por cobrar y la gestión de cobros. Se evaluaron tanto las cuentas por cobrar como la gestión de cobros. Para ello, se empleó una metodología mixta que incluyó métodos inductivos y deductivos, así como técnicas de investigación como entrevistas y encuestas. Los resultados muestran una diferencia significativa entre las cuentas por cobrar de años anteriores y las del año 2022, con un aumento notable de la cartera vencida en este último periodo, que representa el 75,86 % del total de las cuentas por cobrar de agua potable. La gestión de las cuentas por cobrar también presentaba deficiencias, incluida la falta de un sistema eficiente y problemas en la notificación de importes pendientes. Se subrayó la importancia de capacitar al personal responsable de la recuperación de cartera y se destacaron procesos clave, como las notificaciones y los juicios legales, como estrategias para la cartera vencida.

Solís (2018) señala que realizó su investigación en el fin de determinar cómo mejorar los niveles de recuperación de la cartera vencida que influyen en la gestión administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Jipijapa en el año 2018. En la cual se puso de manifiesto que no existe un catastro actualizado de abonados, que la empresa no cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la medición y facturación, que existe un gran número de líneas clandestinas y que no existen procesos establecidos para la gestión de cobros y la administración de los recursos recaudados. Se llevó a cabo una investigación de campo y bibliográfica, así como el uso de técnicas de entrevista y encuesta, y como instrumento se usó el formulario. Como resultado, se destaca que los usuarios perciben deficientemente los servicios que les ofrece la empresa, mientras que los funcionarios muestran un alto nivel de concienciación sobre la crítica situación de la empresa. Se propone que se establezca un proceso de depuración de la cartera vencida y que se fije un plazo máximo para concluirlo e implementar políticas para reducir la cartera, posiblemente a través de una comisión de cobros.

Reyes (2016) se enfatizó en el análisis de la gestión comercial de la empresa de agua potable y alcantarillado del cantón Eloy Alfaro tiene como objetivo presentar el modelo de procesos de un área que se reconoce como el núcleo de una empresa pública de servicios, cuya gestión se ha convertido en un factor importante que deben abordar los organismos gubernamentales en los últimos años. Para ello, se utilizó la metodología cualitativa, ya que se enmarcó en una exploración destinada a evaluar la

situación actual de la empresa y, a partir de esa información, pronosticar su comportamiento en un período de tiempo determinado. Además, se describieron escenarios y eventos que se produjeron dentro de la empresa en general y del área comercial en particular. La valoración de los resultados se realizó siguiendo paso a paso las unidades correspondientes a la comercialización del servicio de agua potable, y se encontraron diferentes novedades en cada uno de sus elementos principales: catastro de clientes, gestión de conexiones domiciliarias, tarifas por pago del servicio, cartera vencida y facturación.

Marco Legal

Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua Artículos 3, 4, 37, 59

Objeto de la ley es proteger el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación y restauración de los recursos hídricos, el uso y aprovechamiento del agua, y la gestión integral y su recuperación en sus distintas fases y estados físicos. La empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, es la entidad encargada de administrar, distribuir y de la organización del agua potable en toda la provincia de Santa Elena.

Por esta razón en el Art. 3 y 4, reconoce el acceso al agua como un derecho humano fundamental y establece que el Estado será encargado de regular, controlar y gestionar de forma sostenible el uso de los recursos hídricos, incluida su preservación, conservación y reposición. Se considera que el agua es un recurso fundamental para la vida y, como patrimonio nacional, su gestión debe prevalecer el bienestar colectivo. Al ser considerada estratégica, su uso debe centrarse en satisfacer las necesidades básicas de la población antes que otros intereses, garantizando su acceso neutral y sostenible. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua, 2014).

No obstante, en el art. 37 La provisión de agua potable incluye los procesos de captación y tratamiento de agua cruda, almacenamiento y transporte, conducción, impulsión, distribución, consumo, recaudación de pagos, operación y mantenimiento.

El suministro de agua potable comprende de estas funciones:

1. Alcantarillado sanitario: recolección y evacuación, tratamiento y eliminación de aguas residuales y derivados del proceso de depuración.
2. Alcantarillado pluvial: recoge, conduce y dispone de las aguas de lluvia.

El alcantarillado pluvial y el sanitario constituyen sistemas independientes sin interconexión posible, por lo que los gobiernos autónomos descentralizados municipales estarán obligados a implementar estos sistemas en la infraestructura urbana. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua, 2014).

También nos hace referencia sobre la cantidad y tarifa mínima que las autoridades deben de determinar cómo lo estipula el art. 59, la cantidad vital de agua será tarifada de manera que se garantice la viabilidad económica de la provisión del servicio. Las autoridades municipales fijarán, de conformidad con las normas y lineamientos nacionales e internacionales, la cantidad óptima de agua por persona para el abastecimiento de sus necesidades básicas y de uso doméstico. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua, 2014).

Ley Orgánica de Empresas Públicas “LOEP” Artículos 3 y 4

Su propósito es regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, conforme a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República. Asimismo, se fomentará el desarrollo integral, sostenible, descentralizado y desconcentrado del Estado, así como la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, la optimización de los recursos naturales, la reactivación y expansión del sector productivo y la mejora de la eficiencia de los servicios públicos con equidad social (LOEP, 2009)

Lo que el art 3 y 4 expresa que las empresas públicas son entidades de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Es decir, que la entidad es una empresa pública municipal mancomunada de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de los cantones de Santa Elena, Salinas y La Libertad. En cuanto a la empresa pública la empresa pública de servicios de agua potable, su objetivo es prestar servicios públicos relacionados con el alcantarillado sanitario, el alcantarillado pluvial, el tratamiento de aguas residuales, el suministro de agua potable, la recolección y el reciclaje de desechos sólidos en la península de Santa Elena (LOEP, 2009).

El Directorio De La Compañía Agua De La Península de Santa Elena

El Directorio de la Compañía debe reglamentar de manera clara y expedita la provisión, el uso y la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en el cantón de La Libertad. La Municipalidad del cantón La Libertad, accionista de la compañía Aguas de Península y miembro del Directorio,

debe normar la prestación de estos servicios con un carácter comunitario, en aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Régimen Municipal vigente.

El Directorio de la compañía agua de la península de Santa Elena, en la sección III que indica la determinación de los consumos, de la facturación y de la recaudación nos detalla lo siguiente:

En el art. 37 nos redacta sobre los valores facturados que mensualmente dependerá del consumo del usuario del servicio de agua potable, cuya tarifa estará definida según el reglamento de la estructura tarifaria aprobado. De la misma manera en el art. 38 menciona sobre la responsabilidad de pago de los valores facturados que tiene el usuario, además la estructura tarifaria por la prestación de los servicios de agua potable y a alcantarillado sanitario comprende tres componentes a saber: Cargo fijo, Cargo variable de agua potable y Cargo variable de alcantarillado sanitario (*El Directorio De La Compañía Agua De La Península Aguapen EP, 2022*).

Es importante la emisión de planillas y el desglose es conforme al art. 39 que ha sido establecido que la facturación será de manera mensual los servicios prestados y procederá al cobro respectivo, también se podrá incluir valores por conexiones, reparaciones y multas. Se podrá cancelar en las ventanillas de instituciones financieras o directamente en la matriz y sucursales autorizados por empresa pública de servicio de agua potable (*El Directorio De La Compañía Agua De La Península Aguapen EP, 2022*).

En el caso de haber incumplimiento o retraso en los pagos se aplica el art. 40 que son las sanciones por mora en el pago se cobrará la factura con el interés legal vigente. En caso de impago de más de dos facturas, la empresa de servicios de agua potable podrá cortar el suministro de agua potable, dejando constancia escrita de la fecha en la que se haya llevado a cabo esta actuación, registrando la lectura del contador y cualquier otra información que se considere necesaria. Y, por último, en el caso que el dueño del medidor no cancele más de tres facturas se genera la Acción de Coactiva mencionada en el art. 41 y se le emitiría un título de crédito; si es que el cliente no cumple con dicho crédito, la empresa iniciará la acción coactiva a través del Juez de Coactivas, con sujeción al Título IX del presente reglamento (*El Directorio De La Compañía Agua De La Península Aguapen EP, 2022*).

CAPÍTULO 2. Metodología

Diseño de investigación

Según Acosta (2023), el diseño de investigación se centra en un sistema de metodologías para recolectar y analizar datos, y determina el tipo de estudio (ya sea descriptivo, correlacional o experimental), así como sus particularidades específicas. Esta estructura incluye la formulación del problema, el desarrollo de hipótesis, la identificación de variables y, si es necesario, los métodos de recolección de datos y análisis estadístico. Su principal propósito es estructurar la forma de abordar y resolver las preguntas de investigación. Esto se debe a que los fenómenos que se van a estudiar se presentan en entornos como el social, el económico o el empresarial, entre otros. Los datos obtenidos contribuyen a la búsqueda de soluciones que promuevan un cambio y aseguren la mejora continua (Madrid, 2019).

El diseño de esta investigación no es experimental, puesto que se basa en la recopilación y evaluación de información actual acerca de la gestión de la cartera vencida de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial durante el año 2023. El objetivo es definir y examinar las condiciones vigentes y proponer estrategias de mejora mediante la planificación integral. Este diseño no manipula las variables estudiadas, por lo que permite identificar las causas y efectos de la problemática.

Según Arias (2021), se refiere a la ausencia de experimentos con las variables de estudio. En este caso, los individuos estudiados se analizan en su entorno natural, sin alterar la situación. Además, no se manipulan las variables del estudio. Este diseño se divide en dos tipos: el longitudinal, que se refiere al estudio de las variables en procesos de cambio y su observación a lo largo del tiempo, y el transversal, que se refiere al estudio de las variables en un momento determinado y una sola vez. El otro tipo es el transversal, en el que los datos se recogen en un momento y una sola vez.

Tipo de investigación

Investigación Descriptivo

Para Girón (2015) indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información.

Esta situación evidencia las causas de las variables que sobrellevan las dimensiones de la presente investigación, para poder identificar los elementos y

demostrar su impacto desde todo punto de vista. También se analizará la liquidez y las causas del retraso en el pago de la cartera vencida. También se estudiarán las causas del retraso o morosidad de los usuarios con respecto a la cartera vencida de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial

Investigación por observación

Es una técnica de investigación que consiste en recopilar datos de forma sistemática mediante la observación y documentación de comportamientos, acontecimientos o fenómenos tal y como ocurren de forma natural en entornos reales. En cambio, en lugar de manipular variables o realizar pruebas en entornos controlados, el método observacional se basa en la observación directa de los sujetos en su entorno natural (Ortega, 2019).

Observación Indirecta

Es un método de recolección de datos sobre las características y la naturaleza de un individuo, fenómeno o situación específicos. En este método, el investigador no estudia el fenómeno en sí mismo, sino que se conforma con las opiniones derivadas de fuentes secundarias, como declaraciones, registros recopilados por otros estudiosos, encuestas, libros, entrevistas, artículos, trabajos de grado, etc. (Cajal, 2020).

Enfoque de investigación

Las investigaciones que se dirigen a un contexto empresarial para comprender las situaciones problemáticas que afectan a las operaciones del negocio se desarrollan desde diversos enfoques, como: (a) cualitativos, (b) cuantitativos y (c) mixtos. Estas permiten la obtención de datos primarios y secundarios para la investigación (Quezada, 2021).

La investigación en un enfoque cuantitativo según Santander (2021) manifiesta que permite comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, interpretar relaciones de causa y efecto, hacer suposiciones generales y probar o confirmar teorías mediante un análisis estadístico. De modo que los resultados se muestran en forma de números o gráficos. Por ende, se recolectarán y analizarán datos estadísticos sobre los niveles de morosidad, tasas de recaudación y segmentación de usuarios, con el fin de evaluar el impacto económico y operativo de la cartera vencida de la empresa. Los enfoques cualitativos recopilan datos abiertos derivados de las opiniones, experiencias y conocimientos de los miembros directamente implicados en el problema de

investigación. También permiten aclarar las preguntas o hipótesis de investigación antes, durante y después de su finalización (Hernández et al., 2014).

El método mixto, que combina estrategias cuantitativas y cualitativas, se entiende que tiene como objetivo combinar la fuerza de ambas metodologías investigativas para obtener resultados complementarios que sustenten el fenómeno y, quizá, contrastarlos para lograr armar un todo (Guerrero, 2016).

Investigación mixta

Según Torres (2020), la investigación mixta es una metodología para realizar investigaciones que implica recopilar, analizar e integrar estudios cuantitativos (por ejemplo, experimentos, encuestas) y cualitativos (por ejemplo, grupos focales, entrevistas). Este enfoque de la investigación se utiliza cuando la integración proporciona una mejor comprensión del tema de investigación que cada una por sí sola.

Fuente de información

En las fuentes se puede obtener información y datos importantes acumulados a lo largo de la historia que son pertinentes para una investigación. Como es de esperar, los resultados de nuestro estudio también se integrarán en esta tradición científica y serán de utilidad para investigaciones futuras. Las fuentes de información se pueden clasificar según diferentes criterios, aunque todas tienen puntos en común (Avello, 2018).

Fuentes primarias

Son los documentos que contienen información nueva y original obtenida como resultado de la investigación científica, como, por ejemplo, monografías, publicaciones seriadas, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos, patentes, normas, tesis doctorales, etc. (Avello, 2018).

Población

Dentro del ámbito de la investigación, una muestra se define como un subconjunto de individuos, elementos extraídos de una población total, con el propósito de realizar un estudio y hacer inferencias sobre dicha población (Arias, 2021). Este concepto es clave en la metodología de la investigación, ya que una muestra seleccionada correctamente puede determinar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. Por otro lado, Cerda (2021) añade que la población no solo debe entenderse como un conjunto, sino también como una estructura con características propias que deben identificarse y analizarse con precisión.

Tabla 1 Catastro de Clientes

CLIENTES	CANTIDAD	PROCENTAJE
Reales	74.515	69,44%
Factibles	23.993	22,36%
Potenciales	8.797	8,20%
TOTALES	107.305	100%

Nota: Datos proporcionados de base de datos del Sistema Comercial de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, diciembre de 2023. (AGUAPEN EP, 2023)

Muestra

La muestra permite a los investigadores estudiar y analizar características específicas de un grupo de referencia sin necesidad de examinar a cada uno de sus miembros, lo que, en muchas ocasiones, resultaría impráctico o incluso imposible debido a limitaciones de tiempo, recursos o acceso (Sekaran y Bougie, 2016). Las muestras de datos se obtienen mediante diversos métodos de investigación, como el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. Los métodos de muestreo varían en función del tipo de investigación y de la fiabilidad de la información requerida. (Velázquez, 2020).

Muestra para entrevista en la empresa pública de servicios de agua potable

Tabla 2 Muestra de la empresa pública de servicios de agua potable

Departamento	Cargo	Población
Financiero	Director Financiero	
	Contador	3
	Analista Contable	
Grandes Clientes	Asistente Administrativo	1
Comercial	Director Comercial	1
TOTAL		5

Muestra para encuesta a los usuarios

Fórmula de Muestreo Finita

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 N - 1 + Z^2 p q}$$

N= 74515

Z= 95%

p= 50%

q= 50%

e= 5%

$$n = \frac{74515^2 (74515)(0,5)(0,5)}{0,05^2(74515) - 1 + (74515)^2(0,5)(0,5)} n = 383$$

La muestra presenta 383 usuarios que forman parte de los clientes reales en de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial

Técnica de recogida de datos

Las técnicas de extracción de información ayudan a generar datos básicos que pueden servir para comprender el problema mientras se buscan soluciones viables. Los métodos más utilizados son: (a) encuestas, (b) entrevistas y (c) observaciones. También se complementa con herramientas que ayudan a estudiar el problema, como cuestionarios, guías de preguntas y listas de verificación (Quezada, 2021). En relación con lo expuesto, se selecciona la entrevista y encuesta como técnica principal para la obtención de datos y, como instrumento, la guía de preguntas.

Encuesta

Según mencionaron Rodríguez et al. (2017), es una de las técnicas o estrategias más utilizadas en el área de la investigación, dado que contribuye a la obtención de datos fundamentales para el análisis de diversas temáticas y permite un procedimiento más eficaz y rápido. Esta metodología se ha empleado en numerosos estudios que han abarcado una amplia variedad de temas o asuntos.

Entrevista

Como señalan Fontana y Frey (2000), la entrevista se trata de una técnica flexible y adaptable que brinda la oportunidad de seguir líneas de investigación nuevas y de captar aspectos contextuales que amplían nuestra interpretación de los datos. Al ser un proceso dialogado, el entrevistador puede indagar más en las respuestas, aclarar dudas y adaptar la entrevista según las características y circunstancias de cada entrevistado.

Análisis documental

Para el proceso de análisis de la información obtenida de las encuestas y de la entrevista, se utilizará un formulario de Google que recopila y tabula los datos. Respecto a la entrevista, se analizará la información proporcionada por los expertos que cuenten con los datos necesarios de las empresas medianas del sector pesquero.

Guía de entrevistas semiestructuradas:

Dirigida a 5 personas que conforma el área administrativa de de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial como: Gerente General, Gerente Financiero, Contador principal, Coactiva y Cajera. Contestarán preguntas sobre los procesos de recaudación actuales, desafíos enfrentados y propuestas de mejora.

Estructura de la entrevista

Tabla 3 Cuestionario de Entrevista

Cuestionario para entrevista para el personal de la empresa pública de servicios de agua potable
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de la empresa de servicios de agua potable y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema? 2. En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta la empresa en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa? 3. ¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento? 4. ¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna? 5. Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?

Estructura de encuesta

Para conocer la apreciación de los clientes se realizó una encuesta con el fin de conocer por qué y cuáles serían las circunstancias de no cancela a tiempo sus planillas de consumo de agua potable

Tabla 4 Preguntas para encuesta para los usuarios

CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LAS RAZONES DE LA MOROSIDAD EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA
Objetivo:

Calidad del Servicio de Agua Potable y las Razones de la Morosidad en la Provincia de Santa Elena

1. Edad

2. Cantón donde reside

- Salina
- La Libertad
- Santa Elena

3. ¿Cuánto tiempo ha sido usuario de?

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- Más de 3 años

4. ¿Con qué frecuencia recibe agua potable en su hogar?

- Diario
- Cada dos días
- Varias veces a la semana
- Una vez a la semana o menos

5. ¿Con qué frecuencia enfrenta problemas de interrupción del suministro de agua potable?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

6. ¿Ha sido impactado negativamente por el servicio de agua (como cortes imprevistos, calidad deficiente) al punto de no querer pagar la factura a tiempo?

- Sí, muchas veces
- Sí, alguna vez
- No, nunca

7. ¿Considera que el costo del servicio de agua potable es razonable en relación con la calidad?

- Sí
- No
- No estoy seguro

8. ¿Está satisfecho con la atención a la cliente brindada por parte de la empresa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

9. ¿Ha recibido notificaciones o recordatorios sobre su deuda en los últimos meses?

- Sí

No

10. ¿El alto costo de otros servicios básicos (electricidad, gas, etc.) afecta su capacidad de pago del servicio de agua potable?

Sí, siempre

A veces

No afecta

Nunca

11. ¿Qué solución considera más efectiva para reducir la morosidad en el pago del servicio de agua?

Mejorar la calidad y continuidad del servicio

Ofrecer más opciones de pago flexibles

Aplicar sanciones más estrictas

Implementar programas de educación y sensibilización

12. ¿Cómo califica la calidad del servicio de agua potable?

☆ 1

☆ 2

☆ 3

☆ 4

☆ 5

VALIDACION

Validación de Instrumentos *Alpha de Cronbach*

Es esencial asegurarse de que la entrevista sea fiable, es saber si producirá resultados consistentes en diferentes momentos y con diferentes entrevistadores. Para evaluar la fiabilidad, se pueden realizar pruebas de retest o utilizar coeficientes de fiabilidad como el alfa de Cronbach.

Tabla 5 Resumen del Procesamiento de los Casos

		N	%
Casos	Válido	178	100
	Excluido ^a	0	,0
	Total	178	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,606	10

CAPÍTULO 3. Resultados y Resultados

A continuación, se presenta la información que el autor considera relevante para el tema de investigación, información que se presenta en la matriz de hallazgos, y que procede de la técnica de entrevista al personal de la empresa pública de servicios de agua potable y de la encuesta a una parte de la población, puesto que son las herramientas de investigación seleccionadas en el capítulo anterior.

Resultados de las entrevistas.

Respuestas a las entrevistas.

Preguntas al personal administrativo de la empresa pública de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial.

Gerente General

1. ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de la empresa de servicios de agua potable y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema?

Al ser nosotros una empresa que como única fuente de ingreso es mediante a recaudación o cobreo de las planillas si es riesgoso la solvencia, ya que al no presentar una rentabilidad estable ante el Estado pueden ocurrir consecuencias muy negativas. Las medidas que podríamos establecer una gestión de cobro más dinámica como descuentos en los próximos pagos de sus planillas.

2. En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta la empresa en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa?

Puedo mencionar que la distribución de agua es obsoleta la infraestructura. Las redes de distribución presentan daños constantes, esto genera pérdidas significativas del recurso, también a la satisfacción del usuario por lo que produce estos daños cortes o baja presión de agua y no garantiza el servicio continuo y la calidad.

3. ¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento?

Parte de algunas de las estrategias empleadas fue “*Fluye En Tu Barrio*”, que consistía en que, durante este evento, nuestros usuarios pudieron realizar diversos trámites de manera ágil y eficiente, como el pago de planillas, convenios, así como también solicitar los servicios del Hidrocleaner.

4. ¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna?

Se ha implementado un sistema de gestión de quejas que permite registrar y priorizar los reclamos de los usuarios en un tiempo máximo de 48 horas, junto con la coordinación con los departamentos responsables para resolver rápidamente las incidencias.

5. Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?

Modernizar la infraestructura y digitalizar los procesos administrativos son claves para garantizar un servicio eficiente y mejorar la experiencia del usuario.

Gerente Financiero

1. ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de la empresa de servicios de agua potable y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema?

La morosidad si ha establecido un riesgo grande como empresa, puesto que para hacer ciertos pagos dependemos de los grandes clientes. Además, ante las instituciones financieras tiene un impacto negativo, por la poca rentabilidad que se puede atravesar. Podríamos implementar un sistema de cobro por medio de redes sociales como WhatsApp con un número confiable que posee la empresa para evitar cualquier tipo de inseguridad para el usuario.

2. En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta la empresa en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa?

Las deficiencias en la distribución implican mayores costos operativos, como reparaciones frecuentes y desperdicio de agua tratada. Esto reduce la capacidad de generar ingresos sostenibles, ya que las pérdidas técnicas no son facturadas.

3. ¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento?

Se estableció la estrategia “*La Móvil*” que era campaña comprendió en llevar ciertos servicios a territorio para evitar que los usuarios se trasladen a los diferentes puntos de atención que tiene la empresa, pensamos en la seguridad de los usuarios.

4. ¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna?

Se analiza el reclamo relacionado con cobros erróneos o morosidad para verificar, esto permite ajusta facturas cuando corresponde y evitar errores que afecten la relación con los usuarios.

5. Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?

Implementa políticas de cobro financiero más estrictas y optimizar los sistemas de facturación reducirá errores y fortalecerá los ingresos

Contador Principal

1. ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de la empresa de servicios de agua potable y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema?

Desde mi punto de vista evaluar la morosidad tiene sus grandes perjuicios, por ejemplo, el pago al día con la nómina de empleados. No me permite una libre gestión en pagos puesto que hay reajustar el presupuesto.

Tal vez medidas que se puede emplear para minimizar la cartera, hacer llamadas a través del número de la empresa y recordar las deudas que tiene sea por mensaje normal o por WhatsApp.

2. En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta la empresa en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa?

Desde el punto de vista financiero la distribución complica la conciliación contable entre el agua producida y la facturación de la misma. Genera discrepancia en los ingresos que se han proyectado y además la percepción de los clientes sobre un servicio deficiente incrementa los riesgos de mora.

3. ¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento?

Uno de los tantos que se ha implementado fue en el tiempo de carnaval se denominó “*Carnavalero*”. Esta campaña consistió en cancelar la planilla por distintos puntos de pago, realizar convenios o compromisos de pronto pago y automáticamente los clientes participaban en un sorteo para ganar diversos premios como televisores, descuentos en sus planillas, etc.

4. ¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna?

Colaboramos estrechamente con atención al cliente para revisar casos de reclamos por discrepancias en los montos facturados. Las correcciones se ejecutan inmediatamente una vez confirmadas las inconsistencias.

5. Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?

Automatizar la conciliación de pagos, permitirá identificar problemas rápidamente y agilizar la corrección de inconsistencias.

Director de Coactiva

1. ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de la empresa de servicios de agua potable y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema?

Evaluar esta problemática si tiene contras, al pasar de los años han subido leves porcentajes clientes que tiene más meses de deuda sobre todo en pandemia. Estrategias que se puede volver a retomar es volver a la facturación física y no solo la digital con que nos manejamos en la actualidad.

2. En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta la empresa en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa?

El servicio afecta directamente a la cobranza coactiva, los usuarios suelen justificar que no cancelan por los problemas de distribución ya sea por los cortes o la

mala calidad del agua. Esto dificulta gestiones legales y retrasa la recuperación de la cartera vencida.

3. ¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento?

Al ser nosotros departamento de coactiva brindamos las facilidades a los usuarios para sus pagos, se empleó como estrategia de pago los “*Convenios De Pago Con El 10%*”, nuestro objetivo es proporcionar opciones flexibles que se ajusten a sus necesidades individuales, al tiempo que buscamos mantener una relación positiva de confianza con los usuarios. A través de estos convenios, esperamos allanar el camino hacia una situación financiera más estable y favorables para ambas partes.

4. ¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna?

Los procesos de reclamos en cobranza se proceden a revisar historiales de pago y se ofrecen soluciones como convenios, priorizando la conciliación antes de tomar medidas legales.

5. Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?

Fortalecer la comunicación con los usuarios en mora y ofrecer más convenios de pago flexibles ayudará a recuperar ingresos de manera efectiva.

Cajera

1. ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de la empresa de servicios de agua potable y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema?

Tiendo en cuenta que tener deudas pendientes por parte de los usuarios, se podría interpretar como una amenaza a la liquidez de la empresa. Establecer incentivos de pagos puntuales, recordatorios de pagos y una gestión de cobranza más efectiva.

2. En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta la empresa en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa?

En el punto de atención al cliente, los problemas de la distribución se traducen en constantes reclamos y quejas. Los usuarios insatisfechos son menos propensos a pagar puntalmente y, en muchos casos exigen compensaciones, esto puede generar tenciones en la interacción con los clientes y complica la recaudación.

3. ¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento?

En los puntos de atención, hemos implementado turnos organizados y sistemas de pago más rápidos para evitar largas esperas. Esto ha reducido las quejas de los usuarios.

4. ¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna?

Escuchamos las quejas y las ingresamos al sistema de gestión. Orientamos a los usuarios sobre los pasos a seguir y derivamos los casos más complejos al área correspondiente.

5. Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?

Ampliar los puntos de pago en barrios o pueblos con difícil acceso a que ellos cancelen sus planillas y capacitar al personal en atención al cliente para mejorar la recaudación y reducir las quejas de los usuarios.

Resultados de encuesta a usuarios de la empresa pública de servicios de agua potable

Respuestas de la encuesta

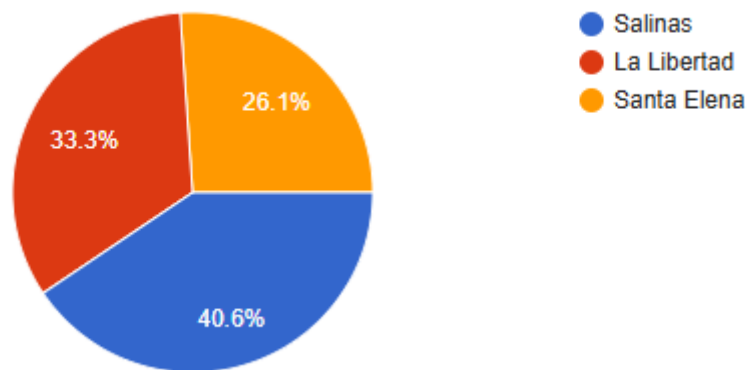
Cantón donde reside

Tabla 7 Cantón donde reside

	Opciones	Frecuencia
Válido	Salinas	157
	La Libertad	129
	Santa Elena	101

Total	387
--------------	------------

Figuras 9 Cantón donde reside

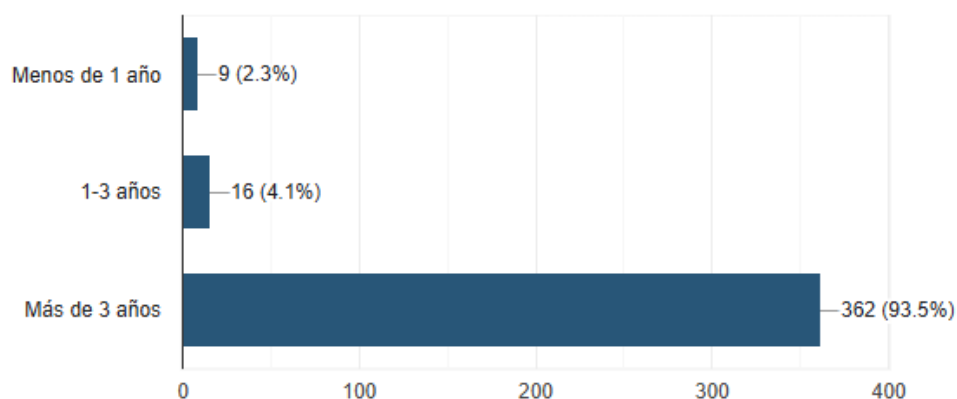


¿Cuánto tiempo ha sido usuario de?

Tabla 8 Tiempo que ha sido usuario

	Opciones	Frecuencia
Válido	Menos de 1 año	9
	1-3 años	16
	Más de 3 años	362
Total		387

Figuras 10 Tiempo que ha sido usuario

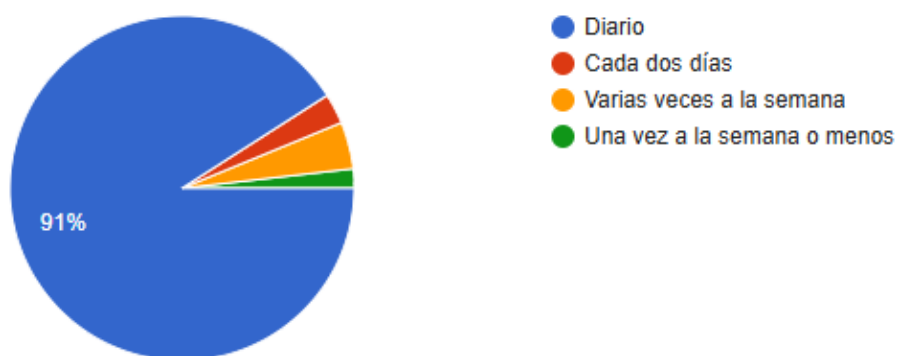


¿Con qué frecuencia recibe agua potable en su hogar?

Tabla 9 Frecuencia que recibe agua potable en el hogar

	Opciones	Frecuencia
Válido	Diario	352
	Cada dos días	11
	Varias veces a la semana	17
	Una vez a la semana o menos	7
	Total	387

Figuras 11 Frecuencia que recibe agua potable en el hogar

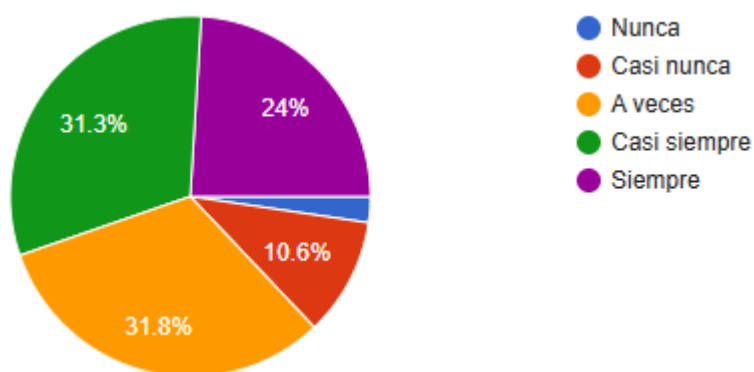


¿Con qué frecuencia enfrenta problemas de interrupción del suministro de agua potable?

Tabla 10 Frecuencia de interrupción del suministro de agua potable

	Opciones	Frecuencia
Válido	Nunca	9
	Casi nunca	41
	A veces	123
	Casi siempre	121
	Siempre	93
	Total	387

Figuras 12 Frecuencia de interrupción del suministro de agua potable

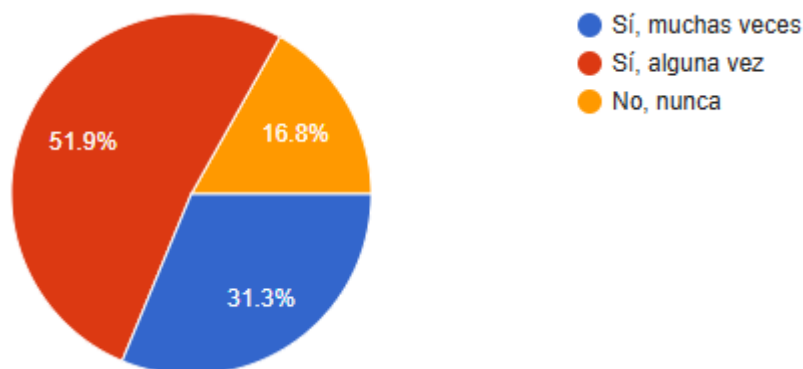


¿Ha sido impactado negativamente por el servicio de agua (como cortes imprevistos, calidad deficiente) al punto de no querer pagar la factura a tiempo?

Tabla 11 Impacto negativo por los cortes imprevistos

	Opciones	Frecuencia
Válido	Sí, muchas veces	121
	Sí, alguna vez	201
	No, nunca	65
	Total	387

Figuras 13 Impacto negativo por los cortes imprevistos

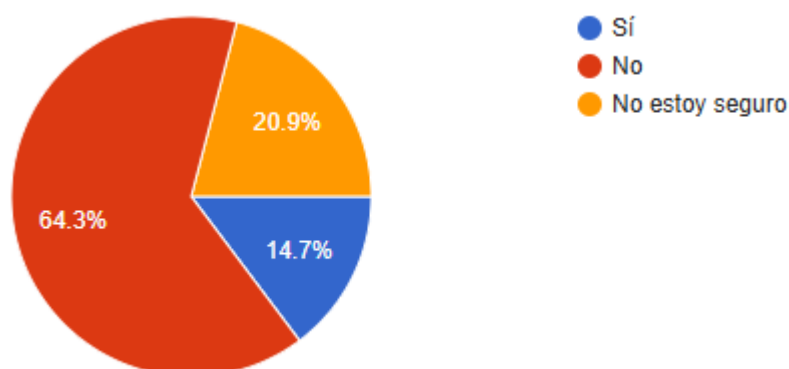


¿Considera que el costo del servicio de agua potable es razonable en relación con la calidad

Tabla 12 Relación del costo con el servicio recibido

	Opciones	Frecuencia
Válido	Si	57
	No	249
	No estoy seguro	81
Total		387

Figuras 14 Relación del costo con el servicio recibido



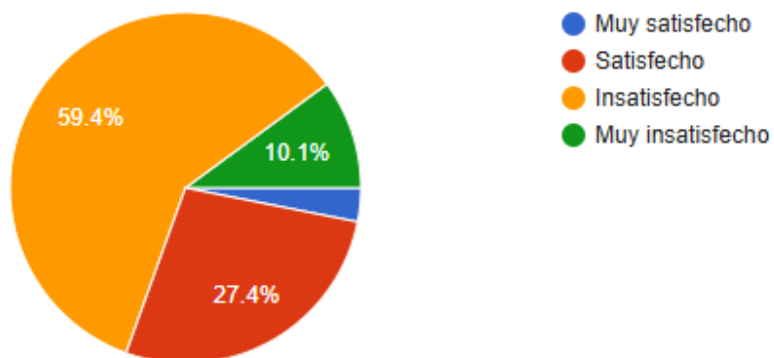
¿Está satisfecho con la atención a la cliente brindada por parte de la empresa?

Tabla 13 Satisfacción por la atención al cliente

	Opciones	Frecuencia
Válido	Muy satisfecho	12
	Satisfecho	106

Insatisfecho	230
Muy insatisfecho	39
Total	387

Figuras 15 Satisfacción por la atención al cliente

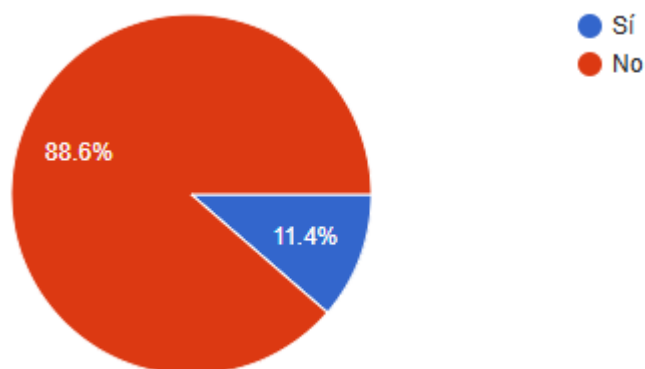


¿Ha recibido notificaciones o recordatorios sobre su deuda en los últimos meses?

Tabla 14 Notificaciones sobre deudas en los últimos meses

	Opciones	Frecuencia
Válido	Si	343
	No	44
	Total	387

Figuras 16 Notificaciones sobre deudas en los últimos meses

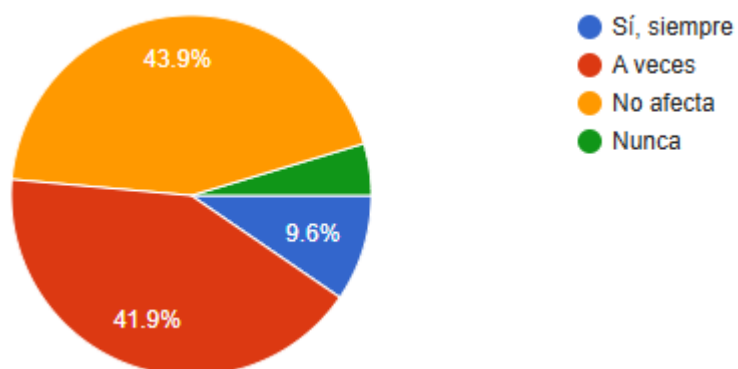


¿El alto costo de otros servicios básicos (electricidad, gas, etc.) afecta su capacidad de pago del servicio de agua potable?

Tabla 15 Impedimento de pago por otros servicios básicos

	Opciones	Frecuencia
Válido	Sí, siempre	37
	A veces	162
	No afecta	170
	Nunca	18
Total		387

Figuras 17 Impedimento de pago por otros servicios básicos

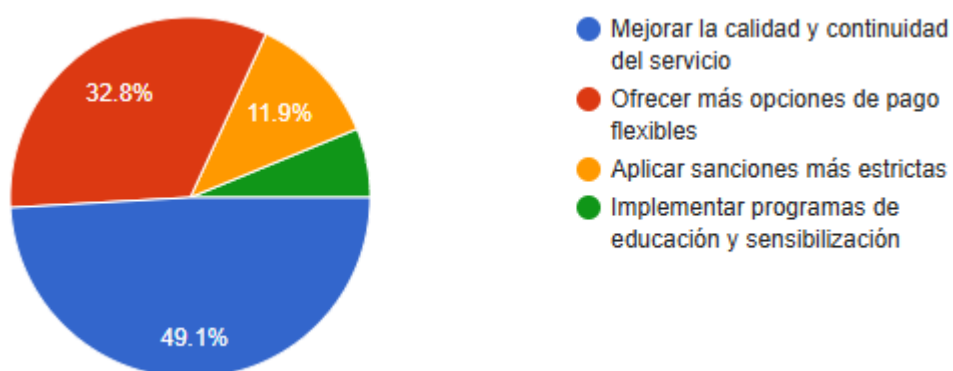


¿Qué solución considera más efectiva para reducir la morosidad en el pago del servicio de agua?

Tabla 16 Soluciones efectivas para la morosidad

	Opciones	Frecuencia
Válido	Mejorar la calidad y continuidad del servicio	190
	Ofrecer más opciones de pago flexibles	127
	Aplicar sanciones más estrictas	46
	Implementar programas de educación y sensibilización	24
	Total	387

Figuras 18 Soluciones efectivas para la morosidad

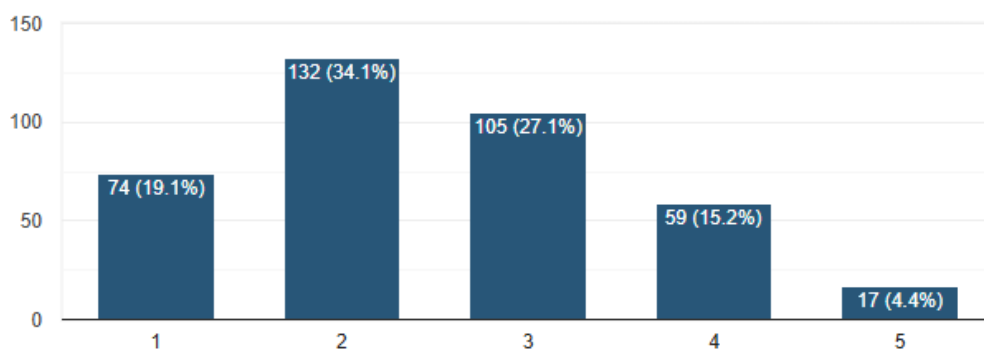


¿Cómo califica la calidad del servicio de agua potable?

Tabla 17 Calificación del servicio de agua potable

	Opciones	Frecuencia
Válido	☆ 1	74
	☆ 2	132
	☆ 3	105
	☆ 4	59
	☆ 5	17
	Total	387

Figuras 19 Calificación del servicio de agua potable



Análisis de la encuesta

Se realizó una encuesta a una pequeña muestra de 387 de una población de 74.515 personas entre los 3 cantones que conforman la provincia de Santa Elena. El propósito de la encuesta es conocer la perspectiva del servicio que brinda por la empresa pública de servicio de agua potable hacia los usuarios, por qué su disgusto y negarse cancelar a tiempo sus planillas.

La distribución del líquido vital basándonos en los datos obtenidos reciben agua diariamente el 91%, cada dos días 2,8%, varias veces a la semana 4,4% y una vez a la semana o menos 1,8%, pese que el porcentaje mayor si tiene agua todos los días si llega a poner en aviso esos pequeños porcentajes que no es frecuente el servicio que es significativo el no cancelar las planillas. El problema más grande que tenemos los usuarios es la interrupción del suministro de agua potable. Se preguntó qué frecuente es el corte del servicio: siempre 24 %, casi siempre 31,3 %, a veces 31,8 %, casi nunca 10,6 % y nunca 2,3 %. La molestia que se causa a los usuarios con este problema, que podemos definir como el principal, es cuando lo hacen sin previo aviso y afecta a la casa. Estos cortes imprevistos cuanto ha afectado negativamente nos dice que sí, algunas veces 51,9%, si, muchas veces 31,3% y no nunca el 16,8%.

Se preguntó también si considera que el valor de la planilla es razonable con la calidad del servicio teniendo como resultado no del 64,3%, del no estar seguro 20,9% y si solo un 14,7%, estos resultados hay que tomar importancia más de la mitad de los encuestados no ven justo la calidad del servicio del agua potable con el valor reflejado en la factura. Con respecto a la atención al cliente se consultó como se siente y tuvo resultados no tan positivos con un 59,4% insatisfecho, 27,4% satisfecho, 10,1% muy insatisfecho y muy satisfecho el 3,1%, se puede interpretar que la relación cliente y empresa no favorable. Las notificaciones de pagos son esenciales para que el usuario

sepa cuál es el importe que debe abonar. Sin embargo, el 88,6 % dijo que no había recibido ningún tipo de recordatorio sobre un importe pendiente en los últimos seis meses, y solo el 11,4 % sí lo había recibido.

Conociendo la condición económica que el país atraviesa se diría que es un desafío para la entidad pública al no tener una recaudación positiva con el pago de las planillas emitidas por lo que preguntó si el costo de otros servicios básicos afecta el no pagar a tiempo sus planillas el 43,9% no le afecta, pero el 41,9% a veces si afecta es importante de considerar, 9,6% si siempre y 4,7% nunca.

También se le preguntó qué soluciones considera serían más efectiva para reducir la morosidad el 49,1% dijo que mejorar la calidad y continuidad del servicio, 32,8% ofrecer más opciones de pago flexibles, 11,9% aplicar sanciones más estrictas, 6,2% implementar programas de educación y sensibilización. Ganando como mejor opción mejorar la calidad del servicio sin cortes del suministro de agua. Por último, se pidió que calificaran del 1 al 5 la calidad del servicio del agua potable con una calificación de 1 fue del 19,1%, 2 del 34,1%, 3 del 15,2%, 4 el 15,2% y el 5 el 4,4%. Es evidente que la relación de usuario y empresa no es favorable, se pide mejor servicio del agua potable y tener recordatorios más seguidos de los pagos.

Tabla 18 Matriz de Hallazgos

Preguntas	Gerente General	Gerente Financiero	Contador Principal	Director de Coactiva	Cajera
Impacto de la Morosidad en la operación de la empresa y Estrategias para su reducción.	La única fuente de ingresos es la recaudación mediante el pago de planillas, se implementaría medidas dinámicas para la gestión de cobro	La morosidad es un riesgo significativo para la empresa, pagos a los proveedores. Un sistema de cobro por redes sociales confiables sin poner en riesgo la integridad del usuario.	Presenta un impacto negativo en pagos al personal y otros gastos que se deben cubrir. Para minimizar la cartera se puede hacer la gestión por llamadas a los usuarios recordarles el valor del mes a cancelar.	La subida leve de los clientes por mora si afecta a las proyecciones como empresa. Como medida que se puede optar es volver a la facturación impresa y repartirlas.	Representa una amenaza a la liquidez debido a las deudas pendientes. Establecer incentivos por pagos puntuales y notificaciones por deudas.
Insuficiencias en la distribución del agua y su impacto en los usuarios y la gestión administrativa.	Infraestructura no moderna, canales de distribución con daños, se define que es parte del problema que genera pérdidas y no una distribución adecuada del agua potable	Deficiencias en distribución, daños en el sistema son gastos a los costos operativos, lo que implica reparaciones frecuentes.	La distribución afecta a la conciliación y contabilización por ende la facturación del servicio.	Afecta directamente al departamento de coactiva, ya que a la falta de un servicio estable el usuario no cancela y perjudica las gestiones legales.	Los constantes reclamos por clientes insatisfechos por el servicio pueden generar que no cancele sus planillas.
Estrategias administrativas para mejorar la recaudación de pagos.	Las estrategias realizadas ir a los diferentes sectores de la provincia con el fin de que cancelen las planillas y tener más recaudación.	“La Móvil” que era campaña comprendió en llevar ciertos servicios a territorio para evitar que los usuarios se trasladen	Estrategias en feriado donde tiene un punto alto de consumo como fue en carnaval donde se ofrecía como incentivo por pronto pago entrar a un	Los convenios por pronto pago con un 10% para proporcionar flexibilidad de pago	Se ha organizado mediante turnos atender de manera eficiente y rápida a los usuarios.

			sorteo donde se ganaba premios		
Gestión de quejas y reclamos	La gestión de quejas se trata de revolver lo antes posible máximo 48 horas y obtener una solución rápida y eficiente	Las quejas por cobros equivocados o mal facturados, se los analiza para hacerle una reestructuración en la planilla	La relación con atención al cliente es importante para solucionar los valores facturados.	Los reclamos en cobranza se analiza su historial de consumo/pago y se le información a los convenios que puede aplicar.	Las quejas se ingresan al sistema donde se deriva a los departamentos respectivos y den pronta solución
Mejoras en la gestión administrativa y procesos internos para optimizar el servicio y reducir la morosidad	Modernizar la planta, accesos digitales fáciles para los usuarios y realicen el pago de sus planillas.	Realizar y ejecutar políticas de cobro más estrictas con los usuarios.	Un programa de automatización de pagos y agilizar la corrección de inconsistencias.	Para recuperar los ingresos de manera efectiva, es necesario fortalecer la comunicación con los usuarios en mora y ofrecer más convenios de pago flexibles	Ampliar puntos de pago a las zonas de la provincia y capacitar al personal para una mejor atención al cliente.

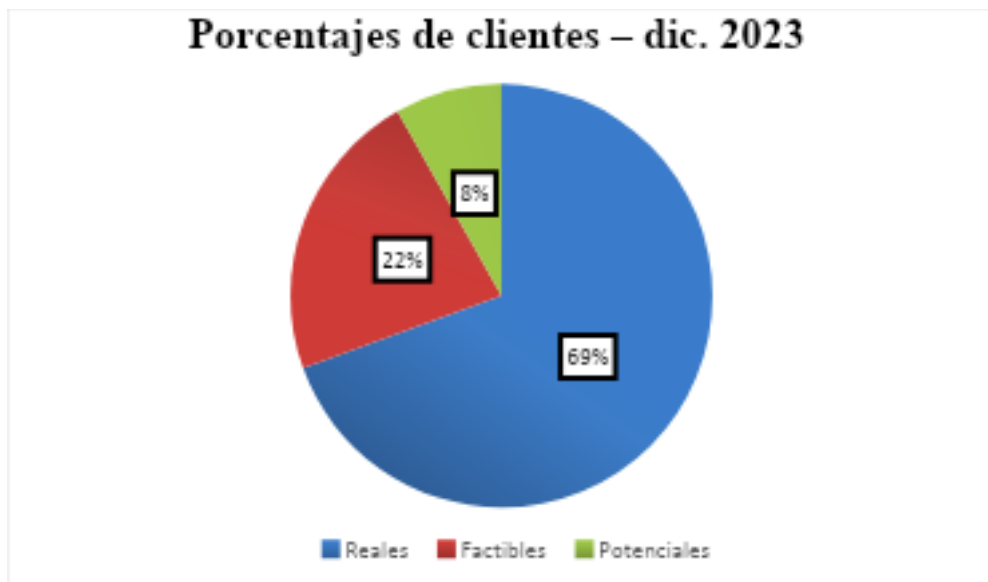
Análisis de Cartera Vencida año 2023

La empresa pública presenta un leve aumento de su cartera vencida todos los años, por lo que se hizo el estudio para identificar las principales tendencias y problemáticas en el proceso de recaudación.

En este apartado se detallará la facturación, los meses por mora y los tipos de cartera del año 2023. Es importante destacar que se trata de valores reales proporcionados por la entidad pública con el fin de obtener un análisis más preciso de la situación de morosidad actual.

De acuerdo con los informes del departamento comercial, la entidad pública obtuvo ingresos por alcantarillado y venta de agua potable a los usuarios por un valor aproximado de \$17.637.024,99 a los 74.515 clientes reales, que sirvieron de impulso para desarrollar las actividades económicas de cada uno de nuestros departamentos. En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los ingresos generados por facturación en el año 2023.

Figuras 20 Porcentajes de clientes a Diciembre del. 2023



Cartera Vencida

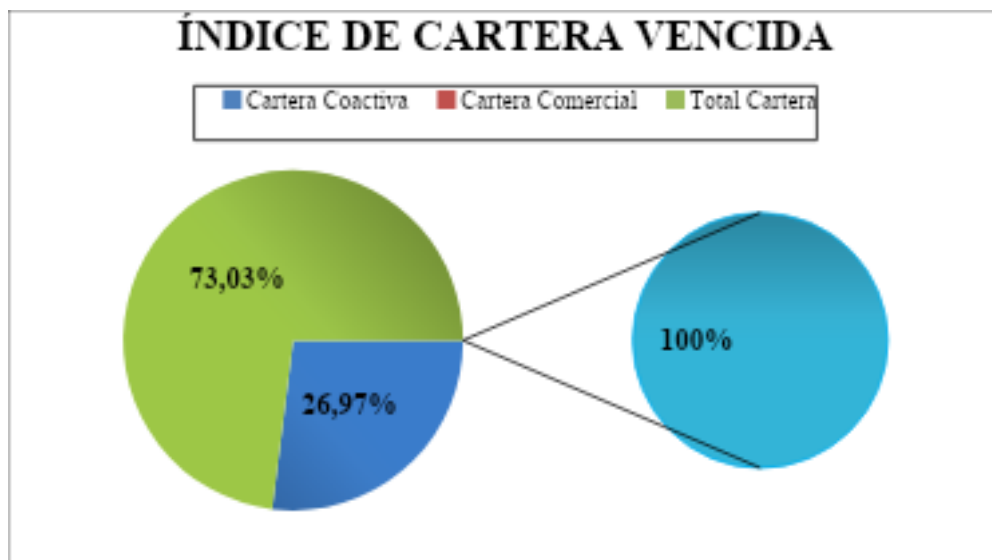
La cartera vencida se manifiesta como la deuda total que los usuarios de nuestra provincia mantienen con empresa de agua potable. Debido a esta deuda, no se pueden llevar a cabo las obras de ampliación y mejora de las nuevas redes de agua potable y alcantarillado, por lo que es fundamental que las personas que tienen esta deuda se

acerquen a nuestras dependencias para buscar una solución de pago que permita mantener el servicio al

mismo tiempo que se evita perjudicar a la empresa proveedora del líquido vital.

La cartera al 31 de diciembre de 2023 asciende a \$13.462.383,74, lo que supone una disminución del 0,72 %, según se detalla a continuación:

Figuras 21 Índice de cartera vencida 2023



Conciliación de la Cuenta de Cartera Vencida

Prueba contable de revisión de saldos

Se hará una prueba contable al bance de facturación del año 2023 y los valores de cartera.

Facturación año 2023

Figuras 22 Resumen general de facturación por rubros

RESUMEN GENERAL DE FACTURACIÓN POR RUBROS							
Del 1 al 31 de diciembre de 2023							
MES	VENTA DE AGUA	INTERESES	NETA	IVA	CARGO FIJO	ALCANTARILLADO	VALOR TOTAL FACTURADO POR PLANILLAS
ENERO	\$ 906.129,88	\$ 34.639,90	\$ 102.679,52	\$ 12.307,41	\$ 293.021,05	\$ 185.272,52	\$ 1.534.050,28
FEBRERO	\$ 968.425,33	\$ 33.628,52	\$ 32.665,94	\$ 3.919,34	\$ 311.834,11	\$ 203.408,76	\$ 1.553.882,00
MARZO	\$ 856.101,12	\$ 35.908,05	\$ 103.711,23	\$ 12.434,37	\$ 284.155,40	\$ 178.423,50	\$ 1.470.733,67
ABRIL	\$ 926.251,22	\$ 35.059,67	\$ 75.937,12	\$ 9.099,73	\$ 300.931,86	\$ 194.084,18	\$ 1.541.363,78
MAYO	\$ 881.016,69	\$ 34.417,62	\$ 40.355,00	\$ 4.833,98	\$ 294.411,44	\$ 188.111,09	\$ 1.443.145,82
JUNIO	\$ 891.044,60	\$ 36.077,05	\$ 41.068,67	\$ 4.927,13	\$ 298.480,03	\$ 186.420,42	\$ 1.458.017,90
JULIO	\$ 868.679,13	\$ 36.931,52	\$ 64.372,56	\$ 7.724,46	\$ 289.062,27	\$ 179.875,60	\$ 1.446.645,54
AGOSTO	\$ 868.969,48	\$ 37.686,71	\$ 57.856,36	\$ 6.941,60	\$ 287.275,72	\$ 179.871,19	\$ 1.438.601,06
SEPTIEMBRE	\$ 936.090,45	\$ 37.299,41	\$ 62.414,92	\$ 7.489,32	\$ 302.373,41	\$ 195.660,73	\$ 1.541.328,24
OCTUBRE	\$ 881.810,42	\$ 36.763,54	\$ 45.586,42	\$ 5.468,52	\$ 290.455,48	\$ 182.893,27	\$ 1.442.977,65
NOVIEMBRE	\$ 890.833,19	\$ 38.744,05	\$ 53.136,91	\$ 6.375,50	\$ 293.178,78	\$ 184.878,95	\$ 1.467.147,38
DICIEMBRE	\$ 781.936,21	\$ 38.705,13	\$ 29.760,20	\$ 3.570,21	\$ 266.653,41	\$ 178.506,51	\$ 1.299.131,67
TOTAL							\$ 17.637.024,99

Nota: Base de datos del Sistema Comercial de AGUAPEN E.P., diciembre de 2023.

Facturación General Año 2023 (AGUAPEN EP, 2023).

Valores de cartera con los diferentes clientes

Tabla 19 Cartera de Residentes Permanentes

RANGOS DE CARTERA	RESIDENCIAL PERMANENTE	
	CLIENTES	TOTAL
0 MESES	40071	\$ 810.360,99
1 a 2 MESES	7122	\$ 304.562,05
3 a 6 MESES	2489	\$ 302.363,17
7 a 12 MESES	1722	\$ 490.089,87
13 a 24 MESES	1685	\$ 687.512,45
25 a 60 MESES	2955	\$ 1.514.608,94
61 MESES EN ADELANTE	6058	\$ 4.674.117,47
TOTAL	62102	\$ 8.783.614,94

Tabla 20 Cartera de Residentes Turista

RANGOS DE CARTERA	RESIDENCIAL TURISTA	
	CLIENTES	TOTAL
0 MESES	8082	\$ 115.704,48
1 a 2 MESES	603	\$ 34.576,04
3 a 6 MESES	188	\$ 26.544,12
7 a 12 MESES	148	\$ 59.670,11
13 a 24 MESES	135	\$ 51.541,24
25 a 60 MESES	167	\$ 261.121,15
61 MESES EN ADELANTE	219	\$ 233.495,43
TOTAL	9542	\$ 782.652,57

Tabla 21 Cartera de Comercial

RANGOS DE CARTERA	COMERCIAL	
	CLIENTES	TOTAL
0 MESES	1381	\$ 57.298,64
1 a 2 MESES	141	\$ 29.435,29
3 a 6 MESES	60	\$ 24.801,44
7 a 12 MESES	37	\$ 34.510,03
13 a 24 MESES	23	\$ 27.612,53
25 a 60 MESES	55	\$ 312.133,58
61 MESES EN ADELANTE	76	\$ 326.625,32
TOTAL	1773	\$ 812.416,83

Tabla 22 Cartera de Industrial

RANGOS DE CARTERA	INDUSTRIAL	
	CLIENTES	TOTAL
0 MESES	204	\$ 99.050,90
1 a 2 MESES	26	\$ 150.902,79
3 a 6 MESES	12	\$ 22.579,39
7 a 12 MESES	12	\$ 96.136,50
13 a 24 MESES	12	\$ 210.682,08
25 a 60 MESES	14	\$ 68.954,67
61 MESES EN ADELANTE	13	\$ 42.821,32
TOTAL	293	\$ 691.127,65

Tabla 23 Cartera de Municipal, Oficial y Clero

RANGOS DE CARTERA	MUNICIPAL, OFICIAL Y CLERO	
	CLIENTES	TOTAL
0 MESES	519	\$ 31.839,46
1 a 2 MESES	87	\$ 45.445,86
3 a 6 MESES	25	\$ 21.619,38
7 a 12 MESES	30	\$ 36.475,24
13 a 24 MESES	18	\$ 102.634,69
25 a 60 MESES	13	\$ 12.840,75
61 MESES EN ADELANTE	18	\$ 196.800,74
TOTAL	710	\$ 447.656,12

Tabla 24 Cartera de Juntas de Agua

RANGOS DE CARTERA	JUNTAS DE AGUA	
	CLIENTES	TOTAL
0 MESES	6	\$ 50.335,97
1 a 2 MESES		
3 a 6 MESES		
7 a 12 MESES	1	\$ 75.223,21
13 a 24 MESES		
25 a 60 MESES	4	\$ 1.819.326,45
61 MESES EN ADELANTE		
TOTAL	11	\$ 1.944.885,63

Tabla 25 Total de Cartera Vencida 2023

RANGOS DE CARTERA	TOTAL CLIENTES	TOTAL CARTERA
0 MESES	50263	\$ 1.164.590,44
1 a 2 MESES	7979	\$ 564.922,03
3 a 6 MESES	2774	\$ 397.907,50
7 a 12 MESES	1950	\$ 792.104,96
13 a 24 MESES	1873	\$ 1.079.982,99
25 a 60 MESES	3208	\$ 3.988.985,54
61 MESES EN ADELANTE	6384	\$ 5.473.860,28
TOTAL	74431	\$ 13.462.353,74

La fórmula para el indicador de mora o tasa de morosidad

$$Tasa\ de\ Morosidad = \left(\frac{Cartera\ Vencida}{Total\ de\ facturación} \right) \times 100\%$$

$$Tasa\ de\ Morosidad = \left(\frac{\$13.462.353,74}{\$17.637.024,99} \right) \times 100\%$$

ÁREA DE RESPONSABILIDAD	Nº USUARIOS	CARTERA EXIGIBLE	CARTERA NO EXIGIBLE	TOTAL, TIP. CARTERA	PORCENTAJE
Cartera Coactiva	2653	\$ 3.392.780,80	\$ 237.706,69	\$ 3.630.487,49	26,97%
Cartera Comercial	71778	\$ 8.280.532,78	\$ 1.551.333,47	\$ 9.831.866,25	73,03%
Total, Cartera	74431	\$ 11.673.313,58	\$ 1.789.040,16	\$ 13.462.353,74	100,00%
Porcentaje		86,71%	13,29%		

$$Tasa\ de\ Morosidad = (0,763300712) \times 100\%$$

$$Tasa\ de\ Morosidad = 76,33\%$$

Esto significa que el 76,33 % de las facturas pendientes de pago emitidas en 2023 suponen un gran riesgo de liquidez y solvencia para la empresa pública de servicio de agua potable, ya que más de la mitad de las facturas emitidas están pendientes de pago.

Revisión de la Provisión para Cartera Caducada

Esta revisión tiene como objetivo de comparar el porcentaje de cartera vencida con la provisión registrada que es el valor porcentual de cartera vencida incobrable.

Tabla 26 Tipo de Cartera Vencida

Provisión recomendada

$$= Cartera\ Vencida \times 13,29\%$$

$$= \$13.462.353,74 \times 13,29\%$$

$$Provisión\ recomendada = \$1.789.146,81$$

Con la provisión recomendada de \$1.789.146,81 para la empresa, estaría subestimando el riesgo de incobrabilidad, lo que podría generar una falsa sensación de solidez financiera, comprendiendo la capacidad de la empresa para cubrir las pérdidas futuras.

DISCUSIÓN

La recaudación de cartera vencida es un desafío constante para las empresas de servicio público, como es el caso de la Empresa Pública municipal Mancomunada de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, en la provincia de Santa Elena. En el año 2023, se observó un incremento en el momento de la cartera vencida debido a factores económicos y sociales, lo que afectó la liquidez de la empresa y su capacidad para mantener la calidad del servicio. La falta de una planificación adecuada y de un enfoque integral para gestionar la cobranza contribuyó significativamente al aumento de la morosidad.

El análisis de los procesos internos de recaudación puso de manifiesto la necesidad urgente de optimizar los procedimientos administrativos y mejorar la comunicación con los usuarios. Aunque la empresa ha implementado sistemas de cobro, se ha comprobado que estos no han sido completamente eficaces debido a la falta de estrategias orientadas a la segmentación de deudores y a la ausencia de medidas preventivas que fomenten el pago puntual.

La situación empeoró con la crisis económica, que provocó que muchas familias tuvieran más dificultades para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, la empresa también presentó oportunidades de mejora, como la implementación de una plataforma digital y la mejora de la educación y la sensibilización sobre la importancia del pago puntual.

CONCLUSIONES

- La necesidad de una planificación integral, ya que la recaudación de cartera vencida en la empresa pública de servicios de agua potable, requiere una planificación estratégica que contemple no solo la cobranza directa, sino también medidas preventivas y de fidelización de los usuarios. Por tanto, es importante crear una política de gestión de cobros flexible y adaptada a la realidad económica local.
- En el análisis de la cartera vencida, la segmentación de la cartera de deudores debe ir más allá de la clasificación por montos e incluir factores como el comportamiento de pago, el tipo de usuario y el historial de la deuda. Esto permitirá aplicar estrategias diferenciadas adaptadas a las características de cada segmento.
- La integración de plataformas tecnológicas de pago, como aplicaciones móviles y portales web, junto con programas de educación y sensibilización de los usuarios, puede mejorar significativamente la tasa de pago y reducir la morosidad.
- Las políticas de incentivos para los pagos puntuales y las sanciones por impago deben revisarse y ajustarse, ofreciendo alternativas de pago accesibles y condonación parcial de intereses en caso de acuerdos de pago.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda desarrollar un sistema de segmentación detallada de la cartera de deudores, que permita personalizar las estrategias de cobranza, priorizando los casos con mayores riesgos de incobrabilidad y aplicando medidas diferenciadas para cada grupo.
- El fortalecimiento de canales digitales de pagos, ya que es crucial intervenir en el desarrollo y la promoción de plataformas digitales que faciliten el pago en línea, este debe ser accesibles, fáciles de usar y seguras, permitiendo a los usuarios realizar pagos de manera más rápida y cómoda.
- La empresa pública de servicios de agua potable, debe llevar a cabo campañas educativas dirigidas a la comunidad para sensibilizar sobre la importancia de la puntualidad en los pagos y las consecuencias de la morosidad. Además, se podrían ofrecer talleres o charlas sobre el impacto de la gestión responsable del agua y su relación con los pagos
- Es necesario fortalecer el equipo de cobranza con personal capacitado y motivado. Puesto que, se recomienda actualizar los procedimientos internos para mejorar la eficiencia en la gestión de cobros y minimizar los tiempos de respuestas.

REFERENCIAS

- AGUAPEN. (2023). Informe Ejecutivo Anual.
- Vera, A. G. (2021). La gestión financiera y su incidencia en la reducción del índice de morosidad de la Empresa Pública Municipal Aguapen E.P.
- Álvarez, A. G. (2004). Introducción al Análisis Financiero.
- Aranzha, M. R. G. (2023). Cartera Vencida Del Servicio De Agua Potable Del Gad Del Cantón Ventanas Del Año 2022.
- Avello, M. R. (2018). Las fuentes de información y su evaluación. Grupo comunicar. <https://www.grupocomunicar.com/wp/escuela-de-autores/las-fuentes-de-informacion-y-su-evaluacion/>
- Avila, A. N. M., & Gil, C. R. F. (2019, abril). Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa. Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9168848.pdf>
- Benavides, L. M. I. (2017, agosto 14). Estudio financiero de la cartera vencida y la aplicación de un sistema de gestión por resultados para la optimización del proceso de recaudación de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Daule (Emapa-Ep) “. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Cajal, A. (2020). Observación indirecta: Características, ventajas, desventajas, ejemplo [Ciencia]. Lifeder. <https://www.lifeder.com/observacion-indirecta/>
- Calderón, L. de J. (2016, noviembre 29). Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el Período 2012 al 2016.
- Calle, T. (2021). Recuperación_de_cartera_vencida (Primera edición). Editorial Bien-Hecho S. A.
- Clarivel, C. C. C., & Augusta, C. P. M. (2011). TEMA: diseño de un plan de cobros por planillas para la junta de agua potable de la parroquia Canuto - Manabí.
- Coll, M. F. (2021, mayo 9). Índice de morosidad. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>

- Contreras, S. E. R. (2013, julio). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. [sciELO.org.co. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200007#:~:text=Para%20Chandler%20\(2003\)%2C%20la,el%20logro%20de%20dichas%20metas.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200007#:~:text=Para%20Chandler%20(2003)%2C%20la,el%20logro%20de%20dichas%20metas.)
- Derecho Comercial, & Derecho Empresarial. (2024, mayo 19). ¿Qué es la recuperación de cartera? <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-recuperacion-de-cartera>
- El Directorio De La Compañía Agua De La Península Aguapen EP. (2022). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.lalibertad.gob.ec/municipio/clases/download/ley/descarga/3629.pdf>
- Engen Capital. (2022, marzo 24). ¿Qué significa cartera vencida? <https://www.engen.com.mx/blog/analisis/que-significa-cartera-vencida>
- Gestión de Agua Potable y Saneamiento (2022).
- Gualsaquí, V. M. F. (2021). Análisis De La Sostenibilidad Financiera Y Su Influencia En La Inversión En El Manejo De Recursos Disponibles De La Empresa Pública Metropolitana De Agua Potable Y Saneamiento De Quito Epmaps Periodo 2015 – 2019. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6286>
- Guerrero, C. (2016). Reflexión crítica epistemológica sobre métodos mixtos en investigación de enfermería. 13(4). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632016000400246#:~:text=La%20justificaci%C3%B3n%20del%20uso%20de,los%20enfoques%20que%20los%20integran
- GUTIÉRREZ, N. M. (2022). Control Interno De La Cuentas Por Cobrar En El Departamento Grandes Clientes En La Empresa Pública Municipal Mancomunada De Agua Potable “Aguapen – E.P.” Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2022.”.
- Hidalgo, L. (2023, noviembre 19). ¿Qué pasa si me atraso un día en el pago de un préstamo? [todorespondio.es. https://todorespondio.es/que-pasa-si-me-atraso-un-dia-en-el-pago-de-un-prestamo](https://todorespondio.es/que-pasa-si-me-atraso-un-dia-en-el-pago-de-un-prestamo)
- InSight. (2008, noviembre 26). [Mejores_Practicas_en_Estrategias_de_Cobraza](#).
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento del Agua. (2014, agosto 6). [Ley-Orgánica-de-Recursos-Hídricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua](#).

- LOEP. (2009, octubre 16). LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.
- Lopez Vera, F., & Chancay Quimis, G. (2022). Plan Estratégico Para Recuperar Cartera Vencida De Clientes De CNEL EP Agencia De Negocios En La Ciudad De Guayaquil.
- Marqués Solla, M. (2024, junio 28). El impacto de la morosidad en la salud financiera de la empresa. <https://www.finanzarel.com/blog/el-impacto-de-la-morosidad-en-la-salud-financiera-de-la-empresa/#:~:text=%C2%ABLa%20falta%20de%20control%20sobre,Cr%C3%A9dito%20y%20Cauci%C3%B3n%20e%20Iberinform.>
- Mullo, M. R. (2021). Estrategias-recuperación-cartera.
- Nava, R. M. A. (2009). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. 14(48). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1315-99842009000400009
- Ortega, C. (2019). Métodos de observación: Características y tipos. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-observacion/>
- Peñañiel, L. J. F., Muñoz Soledispa, S. L. Y., & Mosquera, T. L. F. (2020). La Planeación Estratégica Como Herramienta En Las Empresas: La Planeación Estratégica Como Herramienta. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166, 4(4), 105-116. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.237>
- Pesantez, L. C., & Alvarez, G. J. (2022). Administración de recursos en gestión de cartera vencida en la CENTROSUR Agencia Paute. 593 Digital Publisher CEIT, 7(5-1), 422-435. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1516>
- Razo, C. de las M., Armas, I. R., & Basurto, J. F. (2022, octubre 31). Análisis Del Índice De Morosidad En La Línea De Microcrédito En La Cooperativa De Ahorros Y Crédito Andina Ltda., Del Cantón Latacunga, Periodo 2020. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>
- Reyes, V. C. (2016). Análisis De La Gestión Comercial De La Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado Del Cantón Eloy Alfaro De La

- Provincia De Esmeraldas. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/777e8062-28f4-4aeb-9d80-131148b0734b>
- Roldán, P. N. (2017, mayo 1). Análisis financiero: Qué es, para qué sirve y cómo se hace. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Salas, H. H. (2003). La teoría de cartera y algunas consideraciones epistemológicas acerca de la teorización en las áreas económico-administrativas. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sampaollesi, L. (2021, julio 27). Políticas de Cobranza en Instituciones Educativas: Por Qué y Cómo Crearlas. aulicum. <https://www.aulicum.com/blog/politicas-de-cobranza/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cobro%20son,que%20se%20desarrollan%20sus%20operaciones.>
- Solís, B. M. M. (2018). La Cartera Vencida Y Su Incidencia En La Gestión Administrativa De La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Jipijapa.
- Soriano, M. (1992, noviembre 20). INTRODUCCION A LA PLANIFICACION DEL DESARROLLO. Food and Agriculture Organization. <https://www.fao.org/4/ab476s/AB476S01.htm>
- Soto, G. C. O. (2020). Liquidez En La Junta Administradora De Agua Potable De Una Parroquia De La Provincia De El Oro, Período 2017-2018.
- Torres, M. G. T. (2015). Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza.
- Uelzpay. (2023, agosto 9). La importancia de la gestión de cobros y cómo implementarla. uelzpay.com. <https://www.uelzpay.com/blog-es/gestion-de-cobros>
- Vallejo, V. C. F. (2023). Cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO, periodo 2020-2021.
- Velázquez, A. (2020). ¿Cuál es la diferencia entre población y muestra? Questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>

APÉNDICES

Apéndice A.- Encuestas realizadas



Apéndice B.- Validez de la entrevista

MATRIZ DE EVALUACIÓN				
Título:	PLANIFICACIÓN INTEGRAL PARA LA MEJORA EN LA RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN AGUAPEN-EP, EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, PROVINCIA DE SANTA ELENA - AÑO 2023			
		SI	NO	Observaciones y/o
Objetivo: Evaluar la influencia de la cartera vencida en la situación económica de Aguapen EP, considerando su impacto en los procesos de gestión financiera y en la solvencia económica en la empresa.	1.- ¿Cómo evalúa el impacto de la morosidad de los usuarios en la operatividad de Aguapen EP y qué medidas cree que se podrían implementar para reducir este problema?	X		
	2.- En cuanto a la calidad del servicio, nos gustaría conocer ¿cuáles considera que son las principales insuficiencias que afronta Aguapen EP en lo referente a la distribución del agua, y cómo afectan estas deficiencias tanto a los usuarios como a la gestión administrativa?	X		
	3.-¿Qué estrategias se están aplicando desde el sector administrativo para mejorar la recaudación de pagos y qué se ha conseguido hasta el momento?	X		
	4.-¿Cómo se gestionan las quejas o reclamaciones relacionadas con la morosidad o la deficiencia del servicio por parte de los usuarios, y cuál es el sistema que sigue la empresa para garantizar una respuesta oportuna?	X		
	5.-Desde su perspectiva, ¿qué cambios o mejoras en la gestión administrativa y en los procesos internos contribuirán a optimizar el servicio de agua potable y reducción de la morosidad de los usuarios?	X		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres: Said Diez Farhat

1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista -Estudio Cualitativo

1.4 Autora del instrumento: Cuesta Roca, Victoria Nathaly

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Inaceptable						Minimamente aceptable				Aceptable			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuada a las leyes y principios científicos.													X	
3. ACTUALIDAD	Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.													X	
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													X	
5. COHERENCIA	Existe coherencia con las variables de la investigación.													X	
6. METODOLOGÍA	Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.													X	
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													X	

3.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

SAID
VICENTE
DIEZ
FARHAT

Firmado digitalmente por SAID VICENTE DIEZ FARHAT
Fecha: 2025.01.29 10:17:12 -05'00'

FIRMA DEL EXPERTO

Apéndice C.- Carta de validación de preguntas para entrevista

Guayaquil, 28 de enero del 2025

CARTA DE VALIDACIÓN A QUIEN INTERESE

Yo, Ing. Said Diez Farhat, PhD, en calidad de experto he revisado las preguntas de las entrevistas a profundidad dirigida al personal administrativo de la empresa pública municipal mancomunada Aguapen -EP en la provincia de Santa Elena, que fue diseñado por la estudiante de Grado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría Victoria Nathaly Cuesta Roca, cuyo tema de investigación es Planificación Integral para la Mejora en la Recaudación de Cartera Vencida en Aguapen-EP, Empresa de Servicios de Agua Potable, Provincia de Santa Elena - Año 2023, la cual corroboro que las mismas tienen validez para ser aplicadas al grupo objetivo establecido, llegando a la conclusión que las preguntas estipuladas por la estudiante que sustentará la tesis son: Pertinentes, claras y coherentes.

Atentamente

SAID
VICENTE
DIEZ
FARHAT

A digital signature stamp with a red scribble. The text inside the stamp reads: "Firmado digitalmente por SAID VICENTE DIEZ FARHAT Fecha: 2025.01.29 09:42:37 -0500".

Firmado
digitalmente por
SAID VICENTE
DIEZ FARHAT
Fecha: 2025.01.29
09:42:37 -0500

Ing. Said Diez Farhat, PhD

Director – Carrera de Contabilidad y Auditoría

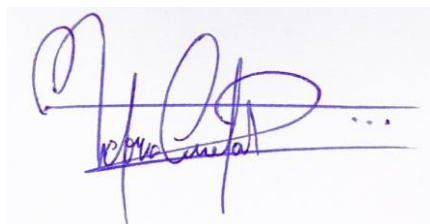
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cuesta Roca, Victoria Nathaly**, con C.C: #245053765-5 autora del trabajo de titulación: **Planificación integral para la mejora en la recaudación de cartera vencida en empresas de servicios de agua potable, provincia de Santa Elena - año 2023**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de febrero de 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Victoria Nathaly Cuesta Roca', written over a horizontal line.

f. _____

Nombre: Cuesta Roca, Victoria Nathaly

C.C: 2450537655

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Planificación integral para la mejora en la recaudación de cartera vencida en empresas de servicios de agua potable, provincia de Santa Elena - año 2023.		
AUTOR(ES)	Cuesta Roca, Victoria Nathaly		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, Phd.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de febrero del 2025	No. DE PÁGINAS:	65
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión, recaudación, planificación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cartera Vencida, Índice de morosidad, Provisión para Cartera Caducada, Facturación, Gestión de Cobro, Planificación integral.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>En las empresas públicas de servicios de agua potable, actualmente afronta una problemática que viene arrastrando de años anteriores: su cartera vencida. El estudio tiene como objetivo evaluar la influencia de la cartera vencida en la situación económica de la entidad de servicios, teniendo en cuenta su impacto en los procesos de gestión financiera y en la solvencia económica de la empresa. Para ello, se aplicó la metodología de investigación descriptiva, la observación indirecta y un enfoque mixto de investigación, ya que la encuesta y la entrevista se utilizaron como herramientas para la recolección de datos. Los resultados obtenidos muestran que es necesaria una planificación estratégica que contemple no solo la recaudación directa, sino también medidas preventivas y de fidelización de los usuarios y, por último, es necesario fortalecer el equipo de cobranza con personal capacitado y motivado. Puesto que, se recomienda actualizar los procedimientos internos para mejorar la eficiencia en la gestión de cobros y minimizar los tiempos de respuestas.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0959666751	E-mail: vickycuest4@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			